



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A ENERO 2021

Enero 2021

---

La de Ley de Acceso a la Información Pública define a la participación ciudadana como “el derecho por el cual la ciudadanía se involucra efectivamente en la gestión de las instituciones, conociendo, aportando y buscando incidir en la construcción y ejecución de las políticas públicas a nivel nacional o municipal.”

Debe interpretarse como el derecho de las personas para opinar e influir en la toma de decisiones y en la adopción de políticas públicas; y de exigir a los funcionarios la rendición de cuentas.

Para efectos de la evaluación de resultados , toma de decisiones y rendición de cuentas, la institución ha dividido los Mecanismos de Participación Ciudadana en externo e internos como a continuación se presenta.

**1. Mecanismos de comunicación Externos.**

(Del Hospital Rosales hacia el paciente)

Correo electrónico

Facebook

Fanpage

Pagina Web

Twitter

Servicios telefónicos

Sondeos de calidad

**2. Mecanismos de comunicación Internos.**

(Del paciente hacia la institución)

Buzones de Sugerencia

Formulario para registro de trámites de quejas y avisos

Oficina por el Derecho a la Salud




Información y Orientación a la Ciudadana (INFOCA)

---



Objetivos:

- Establecer los mecanismos de participación ciudadana que permitan obtener la opinión, quejas y sugerencias ciudadanas, para mejorar la atención que brinda la institución.
- Propiciar en el Hospital Nacional Rosales un ambiente amigable e inclusivo que permita a la ciudadanía ser parte activa del análisis y búsqueda de solución de problemas.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda el Hospital Nacional Rosales.
- Identificar y caracterizar los diferentes problemas o dificultades que afrontan los ciudadanos, con el propósito de tener insumo para hacer proyectos de mejora de la calidad de atención.

**CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS  
DE LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA AL PACIENTE**

<p><b>Correo Electrónico</b> saludatiende@gmail.com</p>	<p>Para una comunicación rápida y efectiva de los requerimientos y denuncia de los pacientes se dispone de una cuenta de correo electrónico (saludatiende@gmail.com), donde los ciudadanos pueden proporcionar sugerencias para nuestro mejor desempeño.</p>
<p><b>Facebook:</b> H Nacional Rosales Jose</p> 	<p>Esta es la herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución. Se publica el quehacer hospitalario, servicios sociales, avisos y notificaciones. Una de sus funciones principales es obtener la opinión ciudadana y responder a dudas e inquietudes. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Publicas.</p>
<p><b>Página Web:</b></p>  <p><a href="http://www.hnr.gob.sv/">http://www.hnr.gob.sv/</a></p>	<p>Es de fácil accesibilidad para el usuario que tiene acceso a internet desde una PC, Laptop o Smartphone. Facilita al Hospital Nacional Rosales comunicar de forma virtual al mundo lo relacionado a servicios en salud que se ofrecen, horarios de atención, misión y visión, derechos y deberes de los pacientes, estructura organizacional, autoridades, noticias, su historia, jornadas médicas, noticias, entre otros. Actualmente es ministrado por la Unidad de Relaciones Publicas</p>
<p><b>Fanpage:</b> Hospital Nacional Rosales</p>	<p>Esta es la herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución. Se publica avisos y notificaciones. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Publicas.</p>
<p><b>Twitter</b> @hrosalesdirecc</p>	<p>Es la plataforma social donde los ciudadanos interactúan con la institución de forma rápida y sencilla. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Públicas.</p>
<p><b>Servicio Telefónico:</b> 2267-0308 y 2267-0389</p>	<p>Permite una comunicación directa entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. Los números telefónicos de contacto son: 2267-0308 y 2267-0389 con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.</p>
<p><b>Sondeo de Calidad</b></p> 	<p>La finalidad es conocer la opinión objetiva que el usuario del Hospital Nacional Rosales percibe en relación al proceso completo de atención médica que recibe dentro del Hospital, dicha percepción se obtiene por medio de entrevistas y cuestionarios hechos a los pacientes de los diferentes servicios médicos. La información es procesada, tabulada y analizada por una comisión multidisciplinaria la cual recomienda las acciones a tomar para la mejora continua en la atención a paciente.</p>

**CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS  
DEL PACIENTE A LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA**

<p align="center"><b>BUZONES DE SUGERENCIAS</b></p> 	<p>El objetivo es conocer las opiniones de los usuarios; dicha valoración es depositada de manera anónima en los buzones distribuidos en las diferentes áreas de mayor afluencia de pacientes. La apertura de los buzones se realiza mensualmente con representantes de el MINSAL , Foro Nacional de Salud, y Oficina por el Derecho a la Salud . La información obtenida es enviada formalmente a las diferentes jefaturas para la tomas de decisiones en función de mejorar la atención en salud.</p>
<p align="center"><b>FORMULARIO PARA REGISTRO DE TRÁMITES DE QUEJAS O AVISOS.</b></p>	<p>Es el instrumento utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud para que el paciente informe por escrito su inconformidad, suceso, inconveniente o felicitación al recibir la atención en el Hospital Nacional Rosales. La Oficina por el Derecho a la Salud da seguimiento a las denuncias e informa al paciente de la resolución del mismo. La información proporcionada por el paciente es de carácter confidencial.</p>
<p align="center"><b>OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD</b></p>	<p>La Oficina por el Derecho a la Salud tiene como prioridad velar por el cumplimiento al derecho de la atención en salud con trato digno. Coordinando con las diferentes jefaturas internas planes de mejora para solventar las problemáticas expuestas por los usuarios.</p>
 <p>Teléfono de contacto 2231-9200 ext. 480 de lunes a viernes de 7.30 am a 12.00 md.</p>	<p>La implementación de los (INFOCA), es una estrategia impulsada por el Vice ministerio de Servicios de Salud a través de la Unidad Nacional de Gestión de Calidad de la RIISS; con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa, servicios de apoyo y emergencia a través de la implementación de puntos que faciliten la orientación, información y acompañamiento de los usuarios(as) que requieren atención en los establecimientos de salud de la Red Integral e Integrada de Servicios de Salud RIISS.</p>