

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA
FAMILIAR “DR. JOSE ANTONIO SALDAÑA”
2021**

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



MISIÓN

Somos una unidad que contribuye a brindar atención a los usuarios internos y externos mediante gestiones eficientes, promoviendo los derechos y deberes de los usuarios.

VISIÓN

Ser una unidad que tome liderazgo en las diferentes acciones y gestiones promoviendo la atención con calidad y que satisfagan las necesidades que demandan los usuarios, además de ser garantes en el cumplimiento de los derechos a la salud de la ciudadanía.

Objetivo General:

Contribuir a la satisfacción del usuario y familiar, al recibir un trato digno y oportuno, con énfasis de calidad y eficiencia de todos los servicios que recibe en este centro hospitalario, del área de Neumología y Medicina Familiar en el área de hospitalización y ambulatorios.

Objetivos específicos:

1. Establecer una coordinación efectiva en los procesos de constancias y resúmenes médicos.
2. Proporcionar un procedimiento coordinado en las diferentes gestiones, según el caso, en la Red Hospitalaria MINSAL u otras instituciones.
3. Mantener una comunicación efectiva con las diferentes áreas, para dar una adecuada y oportuna orientación y ubicación del usuario.
4. Atención ciudadana a través de la recepción de reclamos y quejas o denuncias, así como su respectivo análisis y seguimiento.
5. Participar en el proceso de apertura de buzones de sugerencias, análisis y seguimiento.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Hospital nacional Saldaña cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

Buzones de
sugerencias

Encuestas de
satisfacción

Oficina por el
derecho a la
Salud

Información vía
telefónica

Enlaces de
información vía
redes sociales.

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



DESCRIPCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021

Nombre del Mecanismo de Participación ciudadana	Descripción del Mecanismo de participación ciudadana	Requisitos para participar	Objetivos de la Implementación del Mecanismo	Participantes y/o Beneficiarios	Ubicación del mecanismo
Buzones de Sugerencias	Instrumento de participación que el usuario utiliza para expresar su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado. El mecanismo de participación ciudadana se complementa con la participación de un representante local del FNS (foro nacional de salud) a quien se le incluye en la apertura de los buzones y la respectiva lectura de las diferentes sugerencias planteadas.	Puede participar todo el usuario interno o externo del Hospital, solamente debe llenar la hoja diseñada para tal fin.	Proporcionar al usuario una manera fácil y oportuna de expresar su opinión acerca del servicio recibido.	Usuarios internos y externos del Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> ● Emergencia ● Consulta Externa ● Servicios de Apoyo ● Pequeña Cirugía ● Hospitalización Medicina, Cirugía, Pediatría, Obstetricia y Ginecología ● Neumología
Encuesta de Satisfacción	Recolectar información sobre la satisfacción del usuario en áreas específicas de atención.	Es necesario que el usuario se encuentre utilizando los servicios de Emergencia, Consulta externa y hospitalización.	Obtener datos sobre el trato recibido del personal médico, enfermería, calidad de alimentación y servicio de limpieza.	Usuarios de los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> ● Consulta externa ● Emergencia ● Hospitalización 	Usuarios de los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> ● Consulta externa ● Emergencia ● Hospitalización Para el año 2022 se proporcionarán del nivel central (MINSAL) link para la ejecución de encuestas de satisfacción online.

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)	Queja personalizada que es recibida en la ODS	La puede establecer el usuario interno o externo al llenar personalmente la hoja diseñada para tal fin, con sus datos personales completos	Hacer valer sus derechos, respetando los deberes que están establecidos, y obtener una respuesta rápida y oportuna a su solicitud.	Usuarios internos y externos del Hospital	En la Oficina por el Derecho a la Salud.
Información vía telefónica a familiares de pacientes hospitalizados en días festivos y fines de semana	<ul style="list-style-type: none"> ● El familiar se comunica vía teléfono fijo o celular a la oficina de ODS para solicitar información general sobre el estado de su familiar ingresado. ● Hay un mecanismo de coordinación con el responsable de turno para que sea el profesional de salud con la competencia correspondiente quien le proporciona información al familiar. 	Realizar llamada telefónica por familiar que está ingresado en el horario establecido	Mantener informado al familiar del paciente ingresado.	Paciente y familiares de pacientes ingresados	Oficina por el derecho de la salud.
Información vía Redes Sociales	A través de Messenger el familiar de un paciente ingresado solicita la información. Se toman los datos correspondientes y se enlaza al coordinador del turno para que este proporcione de forma DIRECTA la información solicitada.	Contar con dispositivos móvil o pc con redes sociales	Mantener una comunicación activa y constante con los familiares de pacientes ingresados	Familiares y pacientes ingresados en los diversos servicios de hospitalización.	Coordinador de turno.