

## **HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPAN**



### **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 2020**

**Dr. Luis Armando Figueroa Rodríguez**

**Director Hospital**

Actualizado enero 2020

Los Mecanismos de Participación Ciudadana (MPC) deben entenderse como el conjunto de acciones o iniciativas que contribuyen a impulsar el desarrollo local y la democracia participativa, mediante la integración de la comunidad . Esto supone la puesta en práctica de varios mecanismos que permiten a la población tener acceso a la toma de decisiones de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Entre los Mecanismos de Participación Ciudadana más conocidos tenemos por mencionar: Audiencias públicas, consultas públicas, participación directa, consejos consultivos, cabildos abiertos, jornadas de rendiciones de cuentas y otros procedimientos que contemplen la participación ciudadana en la toma de decisiones de esta institución. Se recomienda hacer uso de los filtros o el buscador para optimizar su búsqueda.

El Hospital Nacional Francisco Menéndez de Ahuachapán con la finalidad de que los usuarios tengan capacidad de incidir en la fiscalización, control y ejecución de los asuntos, administrativos, ambientales, económicos, sociales, culturales y otros asuntos de interés general que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población, pone a la disposición de la población los siguientes Mecanismos de Participación Ciudadana.

<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA HOSFRAM</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>REQUISITOS</b>
<b>Oficina de la Dirección con Puertas abiertas</b>	Que la máxima autoridad de la institución pueda escuchar la opinión e inquietudes de la población para ofrecer respuestas satisfactorias a dichas inquietudes.	Solicitar audiencia con la secretaria de la Dirección hospitalaria. La atención para los solicitantes se brindará dos días en la semana.
<b>Oficina por el Derecho a la Salud (ODS) Información y orientación a la ciudadanía (INFOCA)</b>	<p>a. Disponer de un espacio físico para informar y atender las inquietudes y quejas de la población en todo lo relacionado a la atención hospitalaria ambulatoria y hospitalaria.</p> <p>b. Promover el Derecho Humano a la Salud, potenciando el ejercicio pleno de la defensa de los Derechos y Deberes de la población y las obligaciones del estado como un bien público.</p> <p>c. Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y contraloría social, para mejorar la atención en salud</p> <p>d. Atender avisos y quejas de pacientes por presuntas violaciones de derechos de la población ante el Ministerio de salud.</p>	Presentarse en la Oficina por el Derecho a la Salud, ubicada en el edificio de la Consulta Externa del hospital, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm El usuario se presenta y expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud ya sea escrita o verbal. Si la persona no desea identificarse o firmar, quedará en calidad de aviso. Se recibe la queja o aviso en formulario respectivo, se realiza el llenado del formulario y se verifica el contenido para conformidad del usuario, se verifica firma o impresión de huella del usuario. El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información: a) fecha, hora y lugar. b) Datos de la persona afectada, c) Nombre o cargo del servidor público contra quien se interpone la queja o el aviso. d) Descripción de los hechos. Los usuarios también pueden solicitar información vía telefónica al número 2445-6822.

<p><b>Información y orientación a la ciudadanía (INFOCA)</b></p>	<p>Promover la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo, en horarios de mayor demanda a las personas que solicitan información en salud y promover un ambiente armónico con calidad de la atención en salud.</p>	<p>El usuario se debe presentar en cualquiera de los 2 Puntos INFOCA: uno está ubicado en Consulta Externa y otro punto en la Emergencia, en horario de lunes a viernes de 7:00 A. M a 3:00 P.M. a solicitar información, gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, según los medios que están a su alcance, oral o escrito</p>
<p><b>Buzones de sugerencia ubicados en diferentes áreas del hospital</b></p>	<p>Proporcionar un mecanismo accesible a los usuarios para casos de avisos, quejas, sugerencias o inconformidades expresadas por los usuarios, a través de formularios colocados en los buzones ubicados en las diferentes áreas hospitalarias (14 en total). Existe un comité por el Derecho a la Salud, quien se encarga de la revisión de buzones el tercer miércoles de cada mes el cual es coordinado por la Jefe de la Oficina por el Derecho a la Salud y acompañada por algunas jefaturas y dos o más representantes del Foro Nacional de Salud; quienes posterior a la apertura de buzones, se reúnen para elaborar un acta, dar a conocer los resultados a la Dirección del Hospital, para que la Dirección en el momento oportuno se reúna con los jefes de las personas involucradas en las observaciones, para que presenten sus compromisos de mejora, quedando en acta para su revisión posterior.</p>	<p>Llenar el formulario respectivo ubicado en los buzones, y depositar la opinión, sugerencia y/o felicitación, esta actividad se puede realizar cualquier día y a toda hora.</p>

<b>Encuestas de satisfacción para los pacientes y usuarios</b>	Evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios atendidos en Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Estadística y Documentos en Salud, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, y el resto de servicios. A través de las encuestas de satisfacción que se pasan a los pacientes y usuarios, evaluando la atención brindada por los diferentes áreas del hospital	Personal de INFOCA del Hospital, hacen el proceso de entrevista a los pacientes que consulta en los diferentes servicios. Se realiza análisis de resultados y posteriormente a través de la Unidad Organizativa de Calidad se presentan a la Dirección y jefaturas hospitalarias, con el objetivo de elaborar los respectivos Planes de Mejora.
--	---	---