



## **HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**

### **PROCESOS DE PARTICIPACION CIUDADANA A IMPLEMENTAR EN EL AÑO 2016**

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**

**COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD**

[Escribir texto]

**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**  
**Final 4ª calle oriente No. 9-2 Santa Tecla.**  
**Teléfonos 2523 9537 / 2523 9534**



**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD/ TRABAJO SOCIAL**  
**PROCESO ATENCION DE SOLICITUD Y QUEJA PRESENTADA**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PERIODO DE CUMPLIMIENTO
1	Paciente / familiar	Se presenta a la ODS ( hospitalización, consulta externa), a presentar queja	Inmediatamente
2	Trabajadora Social	Entrevista a paciente / familiar. Le explica el proceso a seguir	
3		Solicita documento de identidad ( DUI, carnet, otro), se fotocopia	
4		Entrega formulario a paciente / familiar, explica cómo llenarlo	
5		Si el afectado o familiar es analfabeta, Trabajadora Social llenara el formulario, lo leerá en voz alta, si está de acuerdo queda plasmado su insatisfacción o solicitud pondrá huella digital.	
6		Revisa que el llenado del formulario este completo.	
7	Trabajadora Social	Informa a la jefatura de ODS / TS el caso	No más de 1 día
8	Jefe ODS / TS	Remite copia de queja anexa a memorándum a Jefe del Departamento, Servicio, Área, con copia a jefe de División y Sub Dirección	
9		Jefe inmediato da respuesta a queja, socializada con su jefe de Departamento o División	10 días máximo
11	Jefe de División	Da respuesta por escrito	3 días máximo
12	ODS	Entrega respuesta a paciente	
13	Jefe ODS/ TS	Presenta informe mensual a Dirección/ Sub Dirección	Mensual
De acuerdo a la gravedad del caso se enviará coordinara atención con el Área Jurídica del Hospital.			
<i>Las consultas sobre quejas, solicitudes serán atendidas por la Jefe de ODS, en su ausencia la Trabajadora Social que atendió el caso.</i>			
Trabajadora Social responsable del servicio, área de donde se recibió la sugerencia, queja, conocerá si se recibe la respuesta			
Queja sin respuesta se reporta a jefe de División/ Departamento, con copia a Sub Dirección			
Tiempo de desarrollo del proceso 15 días			

[Escribir texto]



## COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD.

### APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

El Comité está conformado por tres representantes del Hospital San Rafael, un médico del área de emergencia, un médico de hospitalización; tres lideresas del Foro Nacional de Salud quienes poseen copia de las llaves de los buzones, y la jefe de la Oficina por el Derecho a la Salud.

La fecha de apertura de buzón para el año 2016 será el primer jueves de cada mes.

El Hospital San Rafael cuenta con siete buzones de sugerencias ubicados en Consulta eterna, emergencia y hospitalización.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PERÍODO DE CUMPLIMIENTO
1	Comité por el Derecho a la Salud	Recorre instalaciones del Hospital, donde están ubicados buzones.	El mismo día de la apertura
2		En sobre manila identificado con fecha y ubicación de buzón, colocan las notas	
3		Al terminar el recorrido, se reúnen en la Oficina por el Derecho a la Salud.	
4		Leen y analizan las notas de buzón, el resumen se plasman en un libro aperturado y foliado para ese fin, los asistentes firman la asistencia.	
5	Secretaria ODS	En Base de Excel digita la información.	El primer día siguiente
6	Jefe ODS	Separa la información por División (Médica, Diagnóstico y apoyo), Departamento de enfermería, servicios generales, otros	El primer día siguiente
7		Con memorándum envía a la jefatura correspondiente la información concerniente. Con copia a jefe (a) de División y Dirección	El segundo día siguiente
8		Jefe de área realiza la investigación	El día de recibida la información
9		Jefe de Área responde por escrito a las sugerencias, solicitudes, quejas. Plan de mejoras si aplica. La respuesta se solicita con el visto bueno de Jefe (a) de División.	5 días hábiles
10	Comité por el Derecho a la Salud	Analiza la información recibida	

[Escribir texto]



**OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SOLICITUDES, SUGERENCIAS, QUEJAS OBTENIDAS DE LAS REDES**  
**SOCIALES.**

- ✓ Correo electrónico [ods\\_hnsr@salud.gob.sv](mailto:ods_hnsr@salud.gob.sv)
- ✓ FACEBOOK, Página web de Hospital San Rafael

<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Personal de área de comunicaciones	Entrega información a jefa de ODS
2	jefa de ODS o	Realiza investigación
3	Trabajadoras Social responsable	Si lo amerita, cita al denunciante o solicita más información del mismo.
4	del área denunciada	De acuerdo al área que corresponda la solicitud, sugerencia o queja, lo informa por escrito.
5	Jefatura responsable	Realiza investigación
6		Si es necesario solicita a ODS citar a denunciante.
7		Responde por escrito
8	ODS	Responde a denunciante / Área de Comunicaciones

[Escribir texto]