



# HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL

## PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.



HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL

La Dirección del Hospital Nacional San Rafael del departamento de La Libertad, promueve la Participación ciudadana en los usuarios y familiares con la finalidad de conocer la opinión de los servicios y atención recibida, con el propósito de mejorar las observaciones hechas.

A continuación se presentan los mecanismos que se desarrollarán en el año 2017.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



## TÉCNICA VENTANA AL DIRECTOR

**DESCRIPCIÓN:** Consiste en una reunión mensual que realiza el Director o Subdirector del Hospital con un grupo de usuarios, seleccionados al azar; con representatividad de las jefaturas de diferentes disciplinas que intervienen en el servicio en mención.

**OBJETIVO DE LA TÉCNICA:** Establecer un mecanismo de comunicación sistemática entre los usuarios y usuarias del servicio con la Dirección local, que permita a la misma conocer de primera mano la percepción que sus usuarios tienen de los servicios que reciben, de las diferentes áreas de atención que se proveen en la Institución.

### PASOS

El señor Director de El Hospital ha elaborado una programación para el año 2017 para realizar la técnica la cual ha compartido con los jefes de División Médica, Diagnóstico/ Apoyo, Administrativa y Departamento de Enfermería, que oportunamente informara a jefes de cada servicio previo a la realización de la actividad.

### ANTES

Reunión con jefe Médico y de Enfermería del servicio para logística del evento.

### DURANTE

- ✓ Conducir a los usuarios seleccionados al lugar de la reunión, es aconsejable que el Director o Subdirector este ubicado en dicho lugar para recibirlos.
- ✓ Los participantes (pacientes) y Director deben estar en un círculo cerrado.
- ✓ El Director inicia la reunión preparándose con el grupo, da a conocer el objetivo de la reunión y lo importante de sus opiniones para mejorar la calidad de la atención que brinda el hospital.
- ✓ Se genera la discusión alrededor de cada una de las preguntas generadoras, profundizando los comentarios tanto como sea posible, debe promoverse la participación de todos en cada pregunta generadora.
- ✓ La persona responsable de apoyar a la Dirección en este proceso toma nota de manera que a esta se le dé él seguimiento respectivo.
- ✓ Al finalizar la reunión se debe agradecer con mucha amabilidad la participación de las personas por su tiempo y su esfuerzo a favor de la calidad de los servicios.
- ✓ Están presentes los jefes de las áreas sondeadas escuchando y tomando nota de lo que le compete sin la opción de participar en la discusión.

### DESPUÉS

- ✓ Finalizada la técnica el Director, con los jefes asistentes promueve la búsqueda de soluciones a las quejas expuestas, asumiendo compromisos con fechas y responsables
- ✓ La persona responsable delegada por el Director sistematiza la información, que es entregada a los involucrados.



## APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

En el Hospital Nacional San Rafael existe el Comité por el Derecho a la Salud conformado por tres representantes del Hospital, una médico del área de emergencia, un médico de hospitalización, coordinadora de la ODS y tres lideresas del Foro Nacional de Salud quienes poseen copia de las llaves de los buzones. Existen once buzones ubicados en puntos estratégicos de hospitalización, emergencia y consulta externa. Se ha establecido para el año 2017 realizar la apertura de buzón el tercer jueves de cada mes.

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, se colocan las notas	
3		Al terminar el recorrido, el Comité se reúne en la Oficina por el Derecho a la Salud en 1ª planta torre	
4		Leen las notas de buzón, el resumen se plasman en un libro aperturado y foliado para ese fin, al final los asistentes firman la asistencia.	
5	Secretaria ODS	En Base de Excel digita la información.	El mismo día o el siguiente hábil.
		Envía vía correo electrónico la base con información a jefe de ODS	
6	Coordinadora 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 socializa las felicitaciones con su personal, investiga las quejas recibidas, elabora plan de mejoras.	El día de recibida la información
9		Jefe de Área responde por escrito a la información presentada, la respuesta se solicita con el visto bueno de Jefe (a) de División.	5 días hábiles
10	C DS	Analiza la información recibida, sistematiza	



Licenciada. Nancy Guadalupe Ángel Alvarado  
Coordinadora  
Oficina por el Derecho a la Salud