



HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL

PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2018

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

La Dirección del Hospital Nacional “San Rafael” de Santa Tecla del departamento de La Libertad, promueve la Participación Ciudadana en los usuarios (as) y familiares con la finalidad de conocer la opinión de los servicios y atención recibida, con el objetivo de mejorar.

Para ello se han establecido los siguientes mecanismos:

- 1, Técnica Interactiva Dialogando con los usuarios
- 2, Apertura de buzones de sugerencias
- 3, Espacios electrónicos de Participación ciudadana

los cuales a continuación se presentan y como se desarrollarán durante el año 2018.

TÉCNICA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS

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

OBJETIVO DE LA TÉCNICA: Establecer un mecanismo de comunicación sistemática entre los usuarios (as) del servicio con la Dirección, para conocer la opinión que sus usuarios tienen de los servicios recibidos.

PASOS

El Director de El Hospital ha elaborado una programación para el año 2018 para realizar la técnica, que es del conocimiento de jefes de División Médica, Diagnóstico/ Apoyo, Administrativa y Departamento de Enfermería; previo a la actividad se informará a jefes de servicio.

ANTES

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

DURANTE

- ✓ Explicar a Paciente o familiar del área el objetivo de la técnica y si quiere participar.
- ✓ Conducir a los usuarios seleccionados al lugar de la reunión, Director o Subdirector está en el lugar para recibirlos.
- ✓ Los participantes (pacientes) y Director están en un círculo cerrado.
- ✓ El Director inicia la reunión dando a conocer el objetivo y lo importante de las opiniones de los asistentes.
- ✓ Se genera la discusión alrededor de preguntas profundizando en comentarios que considera importantes, Director promueve la participación de todos en cada pregunta.
- ✓ La persona designada por Dirección sistematiza la actividad para seguimiento respectivo.
- ✓ Finaliza la reunión agradece la participación de las (los) usuarios por su tiempo a favor de la calidad de los servicios.
- ✓ Los jefes de las áreas sondeadas, escuchan y toman nota de lo que le compete, no participan en la conversación a menos que Director se lo pida.

DESPUÉS

- ✓ Finalizada la técnica el Director con los jefes asistentes busca soluciones a las quejas expuestas, asumiendo compromisos con fechas y responsables
- ✓ La persona responsable delegada sistematiza y entrega informe 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 ODS y tres lideresas del Foro Nacional de Salud, personal externo de la institución.

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 ODS central	
4		Leen las notas de buzón, se anota en un libro, al final los asistentes firman la asistencia.	
5	Secretaria ODS	En Base de Excell digita la información.	El mismo día o el siguiente hábil.
6		Remite vía correo electrónico la base con información a jefe de ODS	
7	Coordinadora ODS	Separa la información por División Médica, Diagnóstico y Apoyo, Administrativo, Departamento de enfermería y otros	El primer día siguiente
8		Con memorándum envía a la jefatura la información , con copia a jefe (a) de División y Dirección	El segundo día siguiente
9	Jefes de área	Socializa las felicitaciones con su personal, investiga las quejas recibidas, elabora plan de mejoras.	El día que recibe información
10		Responde por escrito a la información presentada, la respuesta se solicita con el visto bueno de Jefe (a) de División.	3 días hábiles
11	C DS	Analiza la información recibida, sistematiza	

Existen diez buzones ubicados en puntos estratégicos de hospitalización, emergencia y consulta externa. Se ha establecido para el año 2018 realizar la apertura de buzón el tercer jueves de cada mes.

Espacios de participación ciudadana electrónicos para presentar solicitudes, sugerencia o quejas.

- Correo electrónico ods_hnsr@salud.gob.sv
- facebook www.facebook.com/comunicaciones.hnsr
- pagina web www.hsanrafael.salud.gob.sv/participación-ciudadana/

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