



MINISTERIO  
DE SALUD



# HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL SANTA TECLA

## PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2021

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

HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL  
Final 4<sup>a</sup> calle oriente No. 9-2 Santa Tecla.  
Teléfonos 2594 4038 / 2594 4041

La Dirección del Hospital Nacional “San Rafael” de Santa Tecla del departamento de La Libertad, en años anteriores ha promovido la Participación Ciudadana en sus usuarios (as) y familiares para conocer el grado de satisfacción por el servicio y atención brindada. Para el presente año 2021 se ha proyectado realizar las técnicas interactivas tomando en cuenta que hay factores externos que inciden para que no se desarrollen, siendo el principal el Covid 19 y las medidas sanitarias y sociales para evitar su propagación.

Los mecanismos proyectados a desarrollar son:

- 1, Técnica Dialogando con los usuarios
- 2, Apertura de buzones de sugerencias
3. Espacios en la Web, redes sociales.

## **TÉCNICA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS**

**DESCRIPCIÓN:** Consiste en una reunión mensual realizada entre el Director del Hospital y un grupo de usuarios seleccionados al azar; asisten las diferentes jefaturas de las disciplinas que intervienen en el servicio.

**OBJETIVO DE LA TÉCNICA:** Establecer un mecanismo de comunicación directa entre los usuarios (as) del servicio con la Dirección, para conocer su opinión por los servicios recibidos.

### **PASOS**

Existe una programación anual para realizar la técnica, que se informa previamente a los jefes de División Médica, Diagnóstico/ Apoyo, Administrativa y Departamento de Enfermería.

### **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 delegada sistematiza y entrega informe a los involucrados.
- ✓ Jefes entregan respuesta escrita de las solicitudes, sugerencias y reclamos expuestos

## 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 la información presentada, la respuesta se solicita con el visto bueno de Jefe (a) de División.	3 días hábiles
11	Comité	Entrega respuesta a ciudadano, si se identifica y deja número de teléfono o correo electrónico	
12	CDS	Analiza la información recibida, sistematiza	

Existen diez buzones ubicados en puntos estratégicos de hospitalización, emergencia y consulta externa. Está programado para el año 2021, apertura de buzón el tercer jueves de cada mes.

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

→ facebook                      [www.facebook.com/comunicaciones.hnsr](http://www.facebook.com/comunicaciones.hnsr)

→ pagina web                      [www.hsanrafael.salud.gob.sv/participación-ciudadana/](http://www.hsanrafael.salud.gob.sv/participación-ciudadana/)

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

**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**  
Final 4<sup>a</sup> calle oriente No. 9-2 Santa Tecla.  
Teléfonos 2594 4038 / 2594 4041