

MECANISMO DE
PARTICIPACION
CIUDANA
2016

*HOSPITAL
NACIONAL
"NUESTRA
SEÑORA DE
FATIMA"
COJUTEPEQUE*

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la ley del acceso a la información pública es necesario mecanismos de participación ciudadana con los cuales la población pueda contar para hacer valer sus derechos.

El hospital Nacional “Nuestra Señora de Fátima” Cojutepeque, cuenta con una área específica para uso de la ciudadanía la cual es llamada “Oficina por el Derecho a la Salud” (ODS)

Esta oficina fue creada con el fin de que la ciudadanía pueda expresar sus avisos, quejas, inconformidad y conformidad, sugerencias.

Lo antes mencionado puede realizarse a través de un formulario o por medio de los buzones otorgados por la unidad del derecho a la salud del nivel central del MINSAL

OBJETIVO GENERAL

- Establecer herramientas accesibles que permitan al ciudadano expresar sus opiniones y sugerencias.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar una mejor atención a través de las sugerencias que realiza la población en general.
- Identificar los problemas que se generan al brindar los servicios de salud en las diferentes áreas hospitalarias.
- Buscar estrategias adecuadas para solucionar los problemas identificados por la población a través de los mecanismos de participación ciudadana.

FORMAS DE ACCESO A MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA:

Se puede presentar las quejas o reclamos a través de la oficina por el derecho a la salud de la siguiente manera:

1. Presentarse a la oficina a expresar su queja de manera verbal explicando con detalle el mal servicio que recibió.
2. Llenar un formulario con el detalle de la situación del mal servicio colocando el lugar, fecha y hora de lo sucedido, nombre, numero de DUI, dirección y teléfono, nombre o cargo del servidor público contra quien se interpone la queja o el aviso, la descripción de los hechos, firma y nombre cargo y firma de la persona responsable del trámite de queja o aviso. (En caso de no haber formularios elaborar una carta, no olvidar conservar una copia con firma de recibido)
3. Utilizar los buzones de sugerencia otorgados por la oficina del derecho a la salud ubicados en diferentes áreas del Hospital:
 - Buzón en servicio de Emergencia.
 - Buzón en servicio de Consulta Externa.
 - Buzón en servicio de Estadística.

Al momento de hacer uso de los buzones de quejas y sugerencias ubicados en los servicios antes mencionados su reclamo o queja debe de contener:

- A. Nombre completo
 - B. Dirección exacta
 - C. Número de teléfono a donde se pueda notificar sobre el caso
 - D. Descripción del mal servicio recibido, es importantes poner el nombre de las personas involucradas
-
4. Participación en la dirección institucional:

- Oficina de la Dirección
- Encuesta de Satisfacción de Atención

“TUS OPINIONES SON IMPORTANTES Y
CUENTAN.”