



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE ILOBASCO
Tel: 2347-5000

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

DIRECTORA: XIOMARA HILDEBRANDIA ARGUETA BERMÚDEZ

Ilobasco, Enero del 2018

1. JORNADAS DE RENDICION DE CUENTAS DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS:

- ➔ Presentaciones a la sociedad civil sobre la asignación, uso y ejecución presupuestaria, producción de los diferentes servicios y logros institucionales.
- ➔ Evaluar y controlar el cumplimiento del presupuesto asignado.-Controlar la adecuación de los Recursos a las necesidades de salud priorizadas.
- ➔ Conocer la opinión de la sociedad civil sobre la gestión institucional.

REQUISITOS:

La Rendición de cuentas se hace a través de convocatorias como RIISS, Región y Gobernación, para la participación de los grupos organizados de la ciudadanía.

2. OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD DESCRIPCION Y OBJETIVOS:

- ➔ Promover el Derecho Humano a la Salud, potenciando el ejercicio pleno de la defensa de los Derechos y Deberes de la población y las obligaciones del estado como un bien público
- ➔ Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y contraloría social, para mejorar la atención en salud
- ➔ Atender avisos y quejas de pacientes por presuntas violaciones de derechos de la población ante el Ministerio de salud.

REQUISITOS:

El usuario se presenta y expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud ya sea escrita o verbal. Si la persona no desea identificarse o firmar, quedará en calidad de aviso. □ Se recibe la queja o aviso en formulario respectivo, se realiza el llenado del formulario y se verifica el contenido para conformidad del usuario, se verifica firma o impresión de huella del usuario.

El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información: a) fecha, hora y lugar. b) Datos de la persona afectada, c)Nombre o cargo del servidor público contra quien se

interpone la queja o el aviso. d) Descripción de los hechos.

3. INFORMACION Y ORIENTACION A LA CIUDADANIA DESCRIPCION Y OBJETIVOS:

Promover la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo, en horarios de mayor demanda a las personas que solicitan información en salud y promover un ambiente armónico con calidad de la atención en salud.

REQUISITOS:

El usuario se debe presentar en cualquiera de los 2 Puntos INFOCA: uno está ubicado en Consulta Externa y otro punto en la Emergencia, en horario de lunes a viernes de 7:30 A. M a 3:30 P.M. a recepcionar y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, según los medios que están a su alcance, oral o escrito.

4. BUZONES DE SUGERENCIAS. DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO:

- ➔ Proporcionar un mecanismo accesible a los usuarios para casos de avisos, quejas, sugerencias o inconformidades expresadas por los usuarios, a través de formularios colocados en los 7 buzones ubicados en los diferentes servicios. Existe un comité por el Derecho a la Salud, quien se encarga de la revisión de buzones el tercer miércoles de cada mes el cual está conformado por la Jefe de la Oficina por el Derecho a la Salud y dos o más representantes del Foro Nacional de Salud; quienes posterior a la apertura de buzones, se reúnen para elaborar un acta, dar a conocer los resultados a la Dirección del Hospital, para que la Dirección en el momento oportuno se reúna con los jefes de las personas involucradas en las observaciones, para que presenten sus compromisos de mejora, quedando en acta para su revisión posterior.

A partir del año 2018, la apertura de buzones se hará cada 2 meses y el día establecido será el tercer miércoles del mes correspondiente a partir de las 2:00 p.m.

REQUISITOS:

Llenar el formulario respectivo ubicado en los buzones de las áreas de: Consulta Externa, Estadística y Documentos en Salud, Emergencia, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, Pediatría y Hospitalización.

5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DESCRIPCION Y OBJETIVOS:

- Evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios atendidos en Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Estadística y Documentos en Salud, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, y el resto de servicios. A través de las encuestas de satisfacción que se pasan a los pacientes y usuarios, evaluando los diferentes recursos.

REQUISITOS:

Personal de INFOCA y ODS del Hospital hace el proceso de entrevista a los diferentes pacientes que consulta en los diferentes servicios.

SE realiza análisis de resultados, con el objetivo de elaborar los respectivos Planes de Mejora.

Se pasan alrededor de 50 encuestas mensuales.

El formulario de encuestas de satisfacción fue modificado en junio de 2017. Se incluyeron preguntas específicas con aplicación en área de hospitalización.