



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL DE ILOBASCO

1. DIRECCIÓN DE PUERTAS ABIERTAS DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS Asegurarle al usuario interno y externo la oportunidad de exponer sus necesidades para brindarle atención integral y humanizada.

REQUISITOS:

Presentarse ante la secretaria de la Dirección y solicitar audiencia. Por lo que es atendido de inmediato.

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

- ➔ Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y contraloría social, mejora a la atención en salud, avisos y quejas de usuarios por presuntas violaciones de derechos humanos en salud.

REQUISITOS:

El usuario se presenta y expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud puede ser personal, 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) Nombre del usuario y número de DUI o documento con el que se identifique. b) Nombre o cargo del servidor público contra quien se impone la queja o el aviso. c) Descripción de los hechos, nombre de las personas que presenciaron los hechos, así como el lugar donde pueden ser citados si fuese necesario. d) Forma o medio para realizar la notificación.

3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA DESCRIPCIÓN 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 los puntos que están ubicados en el área de EMERGENCIA y otro punto en la CONSULTA EXTERNA, 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 ubicados en los buzones de los diferentes servicios. Existe un comité de revisión de buzones el cual está organizado por un representante del Hospital, el Jefe de la Oficina por el derecho a la Salud y dos representantes de la comunidad quienes son miembros del comité por el Derecho a la Salud, revisando los buzones el 3^{er}. miércoles de cada mes, se realiza la respectiva acta, posteriormente se reúnen con los jefes de las personas involucradas en las observaciones, presentando sus compromisos y quedando en acta.

REQUISITOS:

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

5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS:

- Evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta Externa, Estadística y Documentos en Salud y Consultorios, Emergencia, Laboratorio Clínico, Farmacia, Fisioterapia, Pediatría y Hospitalización. A través de la implementación de encuestas de satisfacción de parte de los usuarios, evaluando a los diferentes recursos.

REQUISITOS:

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