

# HOSPITAL NACIONAL DE SUCHITOTO

## MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

2020

El Hospital Nacional de Suchitoto, cuenta con diferentes mecanismos de participación ciudadana, los cuales han sido utilizados satisfactoriamente por la población, a continuación, se detalla la manera de acceder a ellos:

### **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.

### **OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD (ODS):**

El Hospital cuenta con la Oficina por el Derecho a la Salud, donde la población puede solicitar información, así como recepción de quejas, denuncias y avisos que la población realice relacionados a la falta de atención en la prestación de los servicios de salud.

Ubicación: En el área de la consulta externa del Hospital Nacional de Suchitoto.

Teléfono directo: 23474758

## **RECEPCION DE QUEJAS O AVISOS EN ODS**

Se recibe en caso de una queja o aviso, por inconformidad expresada por usuarios/as del Hospital debido a insatisfacción en la prestación de servicio ya sea por maltrato, acoso u otras irregularidades ocurridas en relación a la violación de los derechos de los usuarios.

### **Requisitos y formas de acceder:**

El usuario, presenta o expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud del Hospital de las siguientes formas:

- a) Remitir un documento con un tercero con su queja o aviso.
- b) Persona o familiar se presenta a ODS y expresa de manera verbal su queja o aviso para que técnico de atención tome nota.
- c) El usuario o familiar solicita un formulario de queja o avisos para llenarlo y lo entrega en ODS.

Es importante recordar que si la persona no desea identificarse o firmar quedará en calidad de aviso.

## **BUZONES DE SUGERENCIAS**

### **Objetivo**

Fortalecer mecanismos accesibles y prácticos donde la ciudadanía pueda expresar libremente su opinión sobre la atención recibida.

### **Requisitos y formas de acceder:**

La persona que recibe un servicio puede expresar a través de un escrito su opinión sobre la atención recibida en la institución depositando en los buzones colocados en las diferentes áreas del Hospital, especificando el lugar donde recibió la atención.

Los buzones de sugerencia se aperturan cada dos meses en coordinación con el Comité de Participación Ciudadana, el cual está conformado por representantes de la comunidad,

representante de la Dirección, Coordinadora de Unidad Organizativa de la Calidad (UOC) y la Oficina por el Derecho a la salud.

Lugares donde están ubicados los Buzones de sugerencias:

- Buzón en servicio de Emergencia.
- Buzón en servicio de hospitalización Pediatría
- Buzón en servicio de Consulta Externa.
- Laboratorio Clínico.
- Fisioterapia.

#### **DIRECCION DE PUERTAS ABIERTAS**

La Dirección del Hospital, con el objetivo de poder tener una comunicación efectiva y contribuir a solventar los problemas de salud de la población, mantiene disponibilidad para atender a todas las personas que así consideren informar a la Dirección de algunas debilidades observadas durante la atención hospitalaria.

Manera de acceder: acercarse a la oficina de la Dirección, ubicada en Edificio de áreas administrativas, informar a la secretaria de la Dirección de forma verbal, que necesita comunicarse con el director, se registra el motivo de atención y se atienden por orden de llegada.

#### **ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA**

Cada año se realiza levantamiento de encuesta para medir la Satisfacción del usuario, tocando diferentes aspectos. En el año 2019 se realizó encuesta de satisfacción de usuarios en el hospital, dicha actividad fue coordinada por ODS y consulta externa.