



# HOSPITAL NACIONAL DE SUCHITOTO

## MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

### 2024

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, avisos o felicitaciones que la población realice relacionados a la falta o agradecimiento en la atención prestada en los servicios de salud.



### **Recepción de quejas o avisos en ODS.**

Se recibe en caso de una queja, aviso o felicitación, por inconformidad o agradecimiento expresada por usuarios/as del Hospital debido a la prestación de servicio ya sea por maltrato, acosou 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 su queja o aviso.
- b. Persona o familiar se presenta a ODS y expresa de manera verbal suqueja o aviso para que el técnico de atención tome nota.
- c. El usuario o familiar solicita un formulario de queja o avisos paralllenarlo y lo entrega en ODS.
- d. Usuario puede hacer uso de la plataforma del SAC.

Es importante recordar que, si la persona no desea identificarse o firmar quedará en calidad de aviso, respetando así su decisión.

## **SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA**

### **Objetivo.**

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

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

- a. La persona que recibe un servicio puede expresar a través de un escrito su opinión sobre la atención recibida en la institución.
- b. El usuario escanea el QR para llenar la hoja de recepción en el sistema SAC.



### **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 2023 se realizó encuesta de satisfacción de usuarios en el hospital, dicha actividad fue coordinada por ODS y consulta externa.