



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos de participación ciudadana forman parte del esfuerzo para hacer efectivo el funcionamiento de canales de comunicación que permitan el ejercicio pleno de la democracia participativa, de tal manera que la administración cumpla satisfactoriamente con parámetros de integridad, eficiencia, eficacia, efectividad, igualdad y equidad; contribuyendo así al desarrollo de la sociedad por medio de la inclusión y la cohesión social.

El objetivo fundamental de la Política Nacional de Salud es garantizar el derecho a la salud a toda la población salvadoreña a través de un Sistema Nacional Integrado de Salud. La participación social es uno de los valores básicos y está alineada en los Lineamientos Estratégicos de la Política de Participación Ciudadana del Programa de Gobierno; exige que se creen espacios para establecer vínculos y procedimientos que faciliten la participación de la ciudadanía y sus organizaciones.

El Hospital Nacional de San Francisco Gotera promueve el ejercicio pleno del derecho humano a la salud, por tanto establece los espacios y mecanismos que faciliten el ejercicio de dicho derecho por parte de toda persona. El propósito de la institución es asegurar la atención de calidad a los ciudadanos, haciendo del hospital un lugar confortable, con un sistema ágil y eficiente. Con el propósito de garantizar el derecho a la salud, y en cumplimiento al artículo 10, literal 21 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se han puesto al servicio de la población salvadoreña los mecanismos de participación ciudadana, los cuales también permiten obtener información valiosa para la toma de decisiones en función de reformar integralmente la atención que se brinda.

Objetivos:

- Establecer los mecanismos que permitan obtener la opinión, quejas y sugerencias ciudadanas, para mejorar la atención que brinda la institución.
- Propiciar un ambiente amigable e inclusive permitir a la ciudadanía ser parte activa del análisis y búsqueda de solución de problemas.
- Identificar y caracterizar los diferentes problemas o dificultades que afrontan los ciudadanos, con el propósito de tener insumos para hacer proyectos de mejora de la calidad de atención.



Canales de Comunicación:

***Buzón de sugerencias.**

Ubicados en Consulta Externa, Archivo y Emergencia.

Para el desarrollo de esta técnica se están usando cajas acrílicas con ranuras que permiten que los pacientes depositen sus observaciones y recomendaciones según formato establecido, cada uno tiene su respectivo candado. Se revisan una vez al mes según programación; en la revisión se cuenta con la participación de personal asignado del Foro Nacional de Salud, quienes a la vez tienen las llaves, se realiza recorrido por las instalaciones extrayendo las sugerencias luego en reunión se revisan y se realiza acta, que es firmada por todos los participantes.

***Oficina por el Derecho a la Salud.**

Ubicado en área administrativa. (Trabajadora social), teléfono 2645-7121.

Tiene como finalidad primordial conocer y valorar la opinión de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida. Se planifican encuestas de opinión y satisfacción periódicas y permanentes en las diferentes áreas hospitalarias. Corresponde a la comisión que se haya creado para tal fin cualificar los datos y toma de decisiones para mejora de los mismos.

Se crea la oficina Por El Derecho A La Salud, con el fin de velar por el cumplimiento al derecho de atención en salud con trato digno y respetuoso con los siguientes objetivos:

- Difundir los derechos y deberes en salud de los ciudadanos*
- Dar respuesta a solicitudes, reclamaciones, denuncias de la ciudadanía en forma oportuna y efectiva*
- Ejecutar las acciones para el establecimiento y seguimiento de mecanismos participativos de mejora en la atención de salud a través del trato digno y respetuoso.*