



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL “Dr. HECTOR ANTONIO HERNANDEZ FLORES”
SAN FRANCISCO GOTERA, MORAZAN.
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.
TELEFONO: 2645-7121



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas para asegurar e incentivar la movilización de la población. Todos los individuos de nuestra sociedad tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común, sirve de diferentes mecanismos que permiten que la población tenga acceso a participar, sin necesidad de formar parte de la administración pública. El objetivo que persiguen estos mecanismos es participar de un cambio para optimizar el bienestar público, es decir, proporcionar las herramientas necesarias para la activación de la ciudadanía.

La participación ciudadana es un concepto relacionado con la democracia participativa. Se trata la integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual en política, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte. Para que las estructuras que componen los estados, ciudades, municipios, barrios, etc. funcionen correctamente, se debe hacer un análisis de las necesidades de la población, o lo que es lo mismo, escuchar las demandas, puntos de vista, preocupaciones y necesidades de las ciudadanas y los ciudadanos que los componen. La participación ciudadana impulsa la democracia real, y no debe ser privilegio de unos pocos, es un derecho y un deber de todos los ciudadanos.

La creación de canales de participación ciudadana es generada por los propios ciudadanos, quienes se organizan, para hacer oír su voz y modificar, cuanto menos su entorno inmediato. Lo más importante, a parte del resultado, que lo es también, es que



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL “Dr. HECTOR ANTONIO HERNANDEZ FLORES”
SAN FRANCISCO GOTERA, MORAZAN.
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.
TELEFONO: 2645-7121

personas pertenecientes a una comunidad trabajen en conjunto, se conozcan, se creen redes sociales, se establezca un diálogo, que puede dar lugar a muchas otras iniciativas, a parte, de para las que se creó, resulta importante para no dejar todo el control en manos de los gobernantes y establecer una especie de contrapeso que ayude a transmitir mejor las preferencias de las y los ciudadanos, suavizar y mediar en conflictos, favorecer acuerdos, etc. aportado inquietudes, diferentes puntos de vista y soluciones.

Objetivo:

Promover la eficiencia en la gestión pública, orientar la gestión de la administración a la obtención de resultados conforme a las necesidades sociales, establecer esquemas de responsabilidad, facilitar el acceso de la población a los beneficios que les corresponden.

Mecanismo de Participación Ciudadana:

Hospital Nacional Héctor Antonio Hernández Flores San Francisco Gotera, Morazán.



Ubicada en el área de Consulta Externa.

Teléfono 2645-7121

Coordinador:

Lic. Edwin Hernán Maravilla.

Jurídico

Colaboradora:

Licda. Clara Patricia Hernández Cruz

Trabajadora Social

El procedimiento a seguir en caso de reclamación o denuncia ante una violación al derecho a la salud será el siguiente:

1. La recepción y custodia de la reclamación o denuncia en forma escrita es



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL “Dr. HECTOR ANTONIO HERNANDEZ FLORES”
SAN FRANCISCO GOTERA, MORAZAN.
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.
TELEFONO: 2645-7121

responsabilidad de la Dirección del establecimiento de salud, jefatura o de la persona o instancia que esta designe el cual debe asignar de forma sistematizada un correlativo para su respectivo registro.

2. La Dirección o jefatura inmediata del Establecimiento solicita a la parte acusada un informe escrito sobre los hechos denunciados.

Una vez analizados los hechos denunciados, de conformidad a lo establecido en los presentes Lineamientos y en la normativa legal aplicable, se convocará a una reunión donde estén presentes las partes involucradas: la persona acusada, la persona denunciante y una persona representante del Foro Nacional de Salud. Cada una de las partes podrá hacerse acompañar de personal jurídico institucional, representante legal o sindical.

4. Se debe levantar un acta de todo lo actuado en la reunión de la cual se entregará una copia a petición de cada una de las partes.

5. En caso de que los hechos reclamados o denunciados sean probados o de acuerdo a su especificidad debe remitirse a la instancia competente para su debido proceso o sanción. En el caso de que la persona acusada sea personal que labora en el MINSAL se debe enviar informe a la unidad de administración de personal según el nivel (SIBASI, Región, Hospital, Nivel Central) para ser consignado en expediente laboral y ser incluido en el “Registro individual de incidentes críticos del desempeño para el personal” del “Formulario de Evaluación del Desempeño para el Personal”.

6. La Dirección del establecimiento debe actuar de oficio en casos que amerite de acuerdo a la normativa vigente.

7. En casos que constituyen ilícitos penales se pondrán en conocimiento inmediato de la Fiscalía o Tribunal correspondiente.



El buzón debe garantizar el resguardo de la información proporcionada por la población.



MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL “Dr. HECTOR ANTONIO HERNANDEZ FLORES”

SAN FRANCISCO GOTERA, MORAZAN.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

TELEFONO: 2645-7121

3. El formulario para sugerencia o evaluación de la atención del personal por área de servicio (ver anexo 3) debe estar disponible y accesible; o en su defecto, la dirección del establecimiento deberá garantizar mecanismos alternativos para realizar el proceso.
4. Debe formarse una Comisión específica para la apertura del buzón, constituida por cinco personas: dos personas delegadas por la Dirección del establecimiento y dos representantes del Foro Nacional de Salud o de la organización comunitaria existente que tenga una rotación anual con otros representantes de la comunidad.
5. La llave del buzón debe estar resguardada en poder de un miembro de la Comisión específica para la apertura del buzón, decidido en consenso y registrado en acta.
6. La periodicidad de apertura del buzón debe realizarse al menos una vez al mes previa verificación de cumplimiento de acuerdos y recomendaciones de acta anterior.
7. Posterior a la apertura del buzón se debe realizar el análisis de la información, alternativas de mejora y levantamiento de acta de acuerdos y recomendaciones.
8. Los formularios utilizados y actas elaboradas se deben resguardar sistemáticamente en el establecimiento, asignándoles un correlativo.
9. La copia del acta levantada debe ser remitida a la persona responsable del nivel jerárquico superior del establecimiento.



Ubicado en el Área de Emergencia de este Centro Hospitalario.

Objetivo General:

Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa, servicios de apoyo y emergencia a través de la implementación de puntos que faciliten la orientación, información y acompañamiento de los usuarios(as) que requieren atención en los establecimientos de salud de la Red Integral e Integrada de Servicios de Salud RIISS.



MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL “Dr. HECTOR ANTONIO HERNANDEZ FLORES”
SAN FRANCISCO GOTERA, MORAZAN.
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.
TELEFONO: 2645-7121

Objetivo Específicos:

Proveer de la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo y en horarios de mayor demanda, a las personas que solicitan atención en salud en los 30 Hospitales Nacionales.

Promover un ambiente armónico con calidad y calidez en la atención en salud.

Actividades Previstas:

Brindar la información y orientación necesaria y oportuna sobre ubicación y oferta de servicios de consulta externa, emergencia, servicios de apoyo en el hospital, en relación con procedimientos y trámites necesarios durante su estancia en el hospital.

Informar a los usuarios acerca de sus derechos y responsabilidades mediante la entrega de material gráfico o en otro soporte para que pueda ser accesible a usuarios/a que no sepan leer o con dificultades visuales o de otro tipo.

Participación en Gabinete móvil Gubernamental.



Realización de jornadas médicas, promoción de los servicios hospitalarios en los Municipios del Departamento de Morazán, mediante entrega de material informativo y orientación a la población sobre mecanismo de atención en Hospital.