

# Mecanismo de Participación Ciudadana

## Año 2020

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





MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

Tel. (503) 2645-7121

## INTRODUCCIÓN

Es un derecho de los ciudadanos acceder a la atención de salud y un deber velar por su conservación y restablecimiento. A partir del enfoque de que los Derechos Humanos son universales, indivisibles e interdependientes, la política de participación social en salud incorporara el derecho a la salud como un derecho humano reconocido, cuya satisfacción se encamine hacia el logro del bienestar y a un nivel de vida digno para todos los habitantes de la república.

A partir de este precepto, y en consonancia con la obligación constitucional, el Estado dará atención gratuita a las personas que carezcan de recursos. La atención en salud será en condiciones de igualdad para todos los habitantes de la república, quienes podrán acceder a los servicios de salud que presten los miembros del sistema, dentro de las normas que se establezcan para el funcionamiento del Sistema Nacional de Salud.

El MINSAL ha venido trabajando en la mejora continua de la calidad de los servicios de salud en diferentes ámbitos: infraestructura, equipo médico, disminución de las listas de espera, contratación de recursos humanos y otros; sin embargo, en la población persisten las quejas en relación a la calidad y calidez de la atención.

La Oficina por el Derecho a la Salud (ODS), contribuye a garantizar este derecho, orientando y facilitando la comunicación entre la ciudadanía y la institución, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana. Con el propósito de fortalecer las capacidades de los prestadores de servicio en este Hospital y los pacientes, encaminados a garantizar el derecho a la salud.

La declaración universal de los Derechos Humanos y el pacto internacional de Derechos



MINISTERIO  
DE SALUD

**Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"**  
**San Francisco Gotera, Morazán.**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**  
**(ODS)**  
**MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA**

Tel. (503) 2645-7121

Económicos y Sociales y culturales reconocen que toda persona tiene derecho a la salud y los estados están obligados a garantizar las condiciones necesarias para satisfacer dicho de sus poblaciones.

El monitoreo de las dificultades a las que la población se enfrenta durante la prestación de servicios en los establecimientos de la red pública de salud se realiza a través de diferentes mecanismos, uno de ellos es la recepción de la denuncia escrita o verbal que es documentada en el formulario para registro de denuncia para su investigación y atención de acuerdo a la naturaleza del caso.

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 íntegramente la atención que se brinda a los pacientes y sus acompañantes.

A través de todas estas herramientas, la población puede entablar una relación directa con las autoridades públicas, dar a conocer sus propuestas, presionar para que sean adoptadas, opinar sobre asuntos públicos, exigir el cumplimiento de las normas, vigilar la conducta de los funcionarios públicos, tomar decisiones que nos afectan a todos o sancionar a los prestadores de salud que actúan de forma equivocada, entre otras formas de participación.



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

Tel. (503) 2645-7121

### **Objetivos:**

1. Establecer los mecanismos de participación ciudadana que permitan obtener la opinión, quejas y sugerencias ciudadanas, para mejorar la atención que brinda la institución.
2. Propiciar en el Hospital Nacional San Francisco Gotera, un ambiente amigable e inclusivo que permita a la ciudadanía ser parte activa del análisis y búsqueda de solución de problemas.
3. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda el Hospital Nacional San Francisco Gotera.
4. 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 EXTERNOS DEL PACIENTE HACIA LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA:

	<p><b>Correo electrónico:</b></p> <p>Para una comunicación rápida y efectiva de los requerimientos y denuncia de los pacientes se dispone de una cuenta de correo electrónico: <a href="mailto:claryshernandez@hotmail.com">claryshernandez@hotmail.com</a></p> <p>donde los ciudadanos pueden proporcionar sugerencias para nuestro mejor desempeño.</p>
	<p><b>Servicio Telefónico:</b></p> <p>Permite una comunicación directa entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. Los números telefónicos de contacto son: 2645-7121 con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.</p>

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	<p><b>Encuestas de Satisfacción:</b></p> <p>La finalidad es conocer la opinión objetiva que el usuario del Hospital Nacional de Gotera percibe en relación al proceso completo de atención médica que recibe dentro del Hospital, dicha percepción se obtiene por medio de encuestas de satisfacción a los pacientes de los diferentes servicios médicos. La información es procesada, tabulada y analizada por los integrantes de ODS.</p>
	<p><b>Servicio Telefónico:</b></p> <p>Permite una comunicación directa entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. Los números telefónicos de contacto son: 2645-7121 con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.</p>

## CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE HACIA LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA:



### **Buzones de Sugerencia:**

El objetivo es conocer las opiniones de los usuarios; dicha valoración es depositada de manera anónima en los buzones distribuidos en las diferentes áreas de mayor afluencia de pacientes. La apertura de los buzones se realiza mensualmente con representantes del MINSAL, Foro Nacional de Salud, y Oficina por el Derecho a la Salud. La información obtenida es enviada formalmente a las diferentes jefaturas para la toma de decisiones en función de mejorar la atención en salud.

El formulario para sugerencia o evaluación de la atención del personal por área de servicio (ver anexo debe estar disponible y accesible; o en su defecto, la dirección del establecimiento deberá garantizar mecanismos alternativos para realizar el proceso.

<p><b>OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD</b></p>	<p><b>Atención al Paciente:</b></p> <p><b>La Oficina por el Derecho a la Salud</b></p> <p>Tiene como prioridad velar por el cumplimiento al derecho de la atención en salud con trato digno. Coordinando con las diferentes jefaturas internas planes de mejora para solventar las problemáticas expuestas por los usuarios.</p>
	<p><b>Solicitud:</b></p> <p>Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la ODS y, eventualmente en coordinación con otra unidad servicio. Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores" "San Francisco Gotera, Morazán. Oficina por el Derecho a la Salud.</p>



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

Tel. (503) 2645-7121

	<p style="text-align: center;"><b>Sugerencia:</b></p> <p>Es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos y equipos para ser considerada en la toma de decisiones, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.</p> <p style="text-align: center;"><b>Felicitaciones:</b></p> <p>Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado. Es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.</p>
--	--



### **INFOCA (Información y Orientación a la Ciudadanía)**

La implementación de los (INFOCA), es una estrategia impulsada por el Vice ministerio de Servicios de Salud a través de la Unidad Nacional de Gestión de Calidad de la RIISS; con el objetivo de 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. Héctor Antonio Hernández Flores"  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

Tel. (503) 2645-7121

## **Lugares para Presentar Reclamaciones o Denuncias Ciudadanas:**

1. Nivel Superior: De acuerdo a la naturaleza del caso puede realizarse en el Programa Nacional de ITS/VIH/SIDA; Oficina de Información y Respuesta; o la Unidad por el Derecho a la Salud y Atención a la Persona Veterana de Guerra (UDS- AVG).
2. Regiones de Salud: en la Oficina por el Derecho a la Salud de dicha Dirección Regional u otra instancia delegada por la Dirección Regional de Salud.
3. SIBASI: a través de la coordinación de los Sistemas Básicos de Salud Integral o a quien se delegue.
4. Hospitales: a través de la Dirección de los Hospital, Oficina por el Derecho a la Salud (en los hospitales donde existan) o a quien se delegue.



MINISTERIO  
DE SALUD

**Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"**  
**San Francisco Gotera, Morazán.**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**  
**(ODS)**  
**MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA**

**Tel. (503) 2645-7121**