



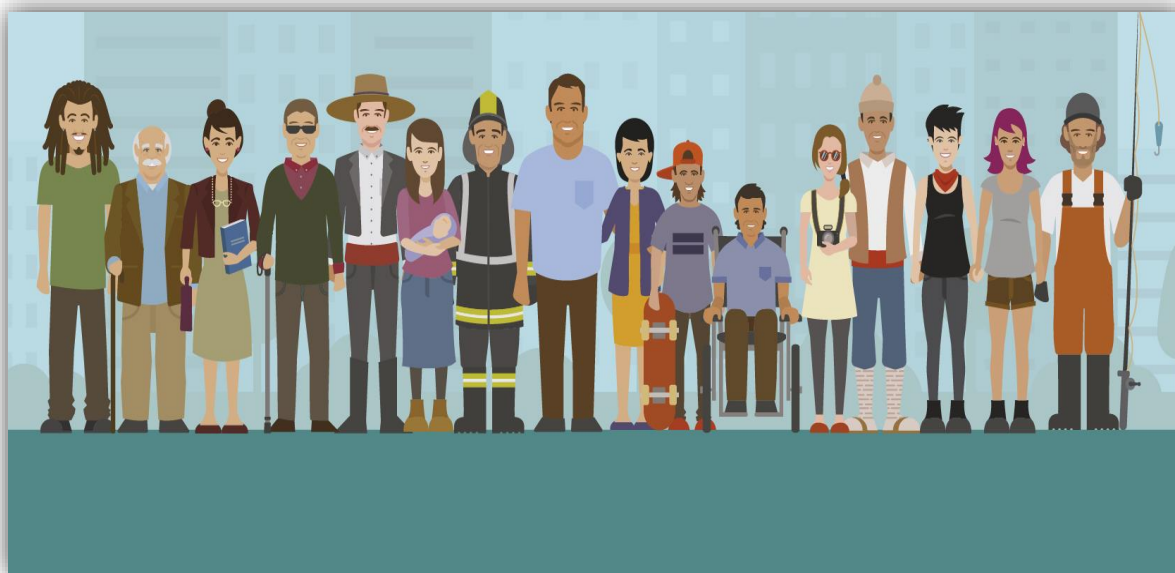
MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CIDADANA

## Informe

# Mecanismo de Participación del Año 2020





MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

## INTRODUCCION

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 calidez de la atención.

Uno de los logros importantes de la Reforma es la creación de la Oficina por el Derecho a la Salud (ODS), que 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 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.

Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la para asegurar e incentivar la movilización de la población. La preocupación central de una democracia auténtica consiste en garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan una posibilidad real e igual de participar en las

## MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

decisiones colectivas Todos los individuos de nuestra sociedad con capacidad de voto 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.

El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que la sociedad pueda incidir en cambios dentro de los sistemas de Salud.

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.

## **Participación Ciudadana**



## Buzones de Sugerencias y evaluación de la Atención.



### 0 apertura de buzones

Debido a la pandemia COVID-19 no se realizó apertura de buzones.

1. Cada establecimiento de la RIISS debe contar con al menos un buzón visible, para evaluación de la atención o sugerencias de la población.
2. El buzón debe garantizar el resguardo de la información proporcionada por la población.
3. 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.



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

## MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

### **Solicitud:**

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.

### **Sugerencia:**

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.

### **Felicitaciones:**

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.



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

## **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.

Tel: 2645-7121



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

## INFORME DE QUEJAS DE ENERO A MARZO 2020

<b>Mes</b>	<b>Denuncias Recibidas en la ODS</b>	<b>Porcentaje de Denuncias Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Denuncias Pendientes de Resolución</b>
Enero	1	90%	10%
Febrero	1	100%	100%
Marzo	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje de Resolución</b>	<b>Porcentaje Pendiente de Resolución</b>
Reclamos			
Aviso			
Quejas	2	100%	100%
Felicitaciones			
Sugerencias			
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional "Dr. Héctor Antonio Hernández Flores"  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

## INFORME DE QUEJAS DE ABRIL A JUNIO 2020

<b>Mes</b>	<b>Denuncias Recibidas en la ODS</b>	<b>Porcentaje de Denuncias Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Denuncias Pendientes de Resolución</b>
Abril	0	0	0
Mayo	0	0	
Junio	0	0	
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje de Resolución</b>	<b>Porcentaje Pendiente de Resolución</b>
Reclamos	0	0	0
Aviso	0	0	0
Quejas	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Licda. Clara Patricia Hernández Cruz  
Trabajadora Social