



# **MINISTERIO DE SALUD**

## **HOSPITAL NACIONAL “Dr. JORGE ARTURO MENA”**

### **SANTIAGO DE MARÍA, USULUTÁN.**



## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**2016**

Santiago de María, julio de 2016

Hospital Nacional “Dr. Jorge Arturo Mena”  
Tercera calle poniente N° 15 Barrio Concepcion, Santiago de María, Usulután  
Telefax 2663-1606, 2663 -0104, 2663-0018



## HOSPITAL NACIONAL "DR. JORGE ARTURO MENA" SANTIAGO DE MARIA

### Formas de acceder a los mecanismos de participación ciudadana.

#### 1. Buzón de Sugerencias

□ *Para el desarrollo de esta técnica se están usando cuatro cajas de madera y tres cajas de acrílico 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*

*Los buzones están colocados en las áreas de Consulta Externa, Controles Preventivos, Pediatría, Hospitalización Mujeres (Medicina, Cirugía y Gineco-obstetricia), Hospitalización Hombres (Medicina, Cirugía e Infectología), Emergencia y Documentos Médicos.*

*Se constituye el Comité Por El Derecho a La Salud; el cual está integrado por : Dr. Carlos Elías Portillo Lazo, Director del Hospital, Dr. Carlos José Aguirre Montoya, Jefe Unidad Organizativa de Calidad y Licda. Rina Carmen Hernández Trabajadora Social y encargada de la Oficina Por El Derecho A La Salud, como representantes del Hospital y por El Foro Nacional de Salud: Licda. Rina Abrego, Sra. Juana Rivas Zavala, Sra. Ana Patricia Méndez, Sra. Rudencinda Ortiz y Sr. José Joaquín Rodríguez*

*De las sugerencias encontradas y se expone alguna problemática se notifica y se solicita las jefaturas involucradas, se responde por escrito las acciones realizadas para superar estas dificultades en diez días hábiles posterior a la notificación, así mismo si hay de agradecimiento o de felicitación se realizan notas a las áreas que corresponda.*



## **2.- Oficina Por El Derecho A La Salud**

*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*
- *Operativizar las acciones para el establecimiento y seguimiento de mecanismos participativos de mejora en la atención de salud a través del trato digno y respetuoso*
- *Fortalecer competencias en el personal de salud orientadas a la humanización y trato digno*

*Son atendidos en un área con privacidad y confidencialidad; para ello está asignado el siguiente personal:*

*Director, Doctor Carlos Elías Portillo Lazo*

*Jefe Unidad Organizativa de Calidad, Doctor Carlos José Aguirre Montoya*

*Jefa de Personal de Enfermería, Licda. Cristina Isabel Padilla*

*Trabajadora Social, Licda. Rina Carmen Hernández.*

## **3.- Encuestas de Satisfacción a usuarios**

*Se redactó una encuesta de veinte preguntas dirigidas a cien usuarios, las cuales persiguen conocer cómo se brinda la atención en el establecimiento, la cual es anónima, y para mayor veracidad se pide la colaboración de un estudiante de psicología quien pueda entrevistar previa preparación a los usuarios de las diferentes áreas de atención en este centro hospitalario al obtener los datos, tabulan y analizan los datos los miembros del Comité Por El Derecho A La Salud y los resultados se socializa con el personal del hospital, para mantener o mejorar los estándares de calidad y atención en salud.*



#### **4.- Entrevistas Radiales**

*Se coordina con Radio local para brindar entrevista e información sobre cuidados sobre enfermedades infecto contagiosas, enfermedades crónicas en donde ciudadanos pueden llamar y realizar preguntas y dudas sobre tratamientos*

*A través de este medio se promocionan la oferta de servicios que brinda el hospital así como diferentes compañías a realizar (Vacunación, Prevención del Cáncer, etc.)*

#### **5.- Contraloría Social**

*Se desarrolla a través de Foro Nacional de la Salud, quienes realizan acercamiento a la comunidad con la realización de encuesta de opinión sobre la oferta de servicios que se brinda en este Centro Hospitalario con la finalidad de conocer cómo percibe o recibe la comunidad estos servicios, la cual debe ser de manera oportuna con trato digno y humano. Este acercamiento se hace a los usuarios de manera voluntaria y anónima por personal del Foro Nacional de Salud previamente capacitado quienes realizan este mecanismo, luego se analizan los datos recabados y se realiza un informe ante instituciones públicas y privadas de esta comunidad*