



# **MINISTERIO DE SALUD**

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

### **SANTIAGO DE MARÍA, USULUTÁN.**



## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**2017**

### **HOSPITAL NACIONAL “DR. JORGE ARTURO MENA” SANTIAGO DE MARIA**

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



## Mecanismos de participación ciudadana.

### 1. **Nombre del Mecanismo: Buzón de Sugerencias**

- **Objetivo:** *Establecer un canal de comunicación con el paciente y/o usuario permitiéndoles que manifiesten sus comentarios a fin de mejorar la atención con calidad, de los servicios de salud.*

- **Descripción o desarrollo**

*Para el desarrollo de esta técnica se están usando una caja de madera y cinco 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 con Comité, se revisan y se realiza acta, la que es firmada por todos los participantes*

*Los buzones están colocados en las áreas de Consulta Externa especializada, Pediatría, Hospitalización Mujeres (Medicina, Cirugía y Gineceo-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 Licda. Cristina Isabel Padilla, Jefatura de Enfermería 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 de Méndez, Sra. Rudencinda Ortiz y Sr. José Joaquín Rodríguez*



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

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

- **Objetivo:** *Promover la participación ciudadana relacionada a la satisfacción de los usuarios en el marco del derecho humano a la salud y la mejora continua de la calidad*
- **Descripción o desarrollo** *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 logrando un espacio de confidencialidad y privacidad, persiguiendo:*

*a.- Difundir los derechos y deberes en salud de los ciudadanos*

*b.- Dar respuesta a solicitudes, reclamaciones, quejas de la ciudadanía en forma oportuna y efectiva*

*c.- 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*

*d.-Fortalecer competencias en el personal de salud orientadas a la humanización y trato digno 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**

- **Objetivo:** *Conocer la percepción que los pacientes tienen con relación a como se brindan los servicios de salud*
- **Descripción o desarrollo:** *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, se tabulan y analizan los datos por 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**

**a.-Objetivo:** *Aprovechar este medio de comunicación a fin de brindar información sobre la oferta de servicio que brinda este centro hospitalario así como cuidados de enfermedades infecto-contagiosas enviando el mensaje a un buen número de población*



**b.- Descripción o desarrollo:** *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**

**a.- Objetivo:** *informar a Instituciones públicas y privadas y a comunidad en general, la opinión y sentir de los pacientes en cuanto a los servicios de salud*

**b.- Descripción o Desarrollo:** *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*