

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

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

#### 1.- Buzón de Sugerencias

- Se han diseñado cajas de madera con ranuras que permiten que los pacientes depositen sus observaciones y recomendaciones en ellas; así mismo tienen sus respectivos candados. Las llaves las tendrá un miembro del Comité, quien es el encargado de extraer mensualmente las sugerencias depositadas.
- Los buzones están colocados en las áreas de Consulta Externa, Control Infantil y Materno, Pediatría, Lado Mujeres (Medicina, Cirugía y Gineco-obstetricia), Lado Hombres (Medicina, Cirugía e Infectología), Emergencia y Documentos Médicos.
- Dichos buzones son revisados mensualmente, específicamente los días quince de cada mes, por los miembros del Comité, levantando acta de aspectos positivos y negativos que los pacientes expongan, así como las alternativas tomadas para solucionar las quejas identificadas.
- Se constituye el Comité Pro-Mejora de la atención; el cual estará integrado por: Dr. Alfredo Enrique González, Director del Hospital, Lic. Roberto Jiménez, Jefe de Recursos Humanos, Licda. Cristina Isabel Padilla, Jefa de Enfermeras, Señor Orlando Barahona Administrador, Lic. Eduardo Rodríguez y Rodríguez Asesor Jurídico, Dr. Carlos José Montoya, Coordinador de la Unidad Organizativa de Calidad y Licda. Rina Carmen Hernández, Trabajadora Social.
- De las notas en las que se expone alguna problemática se notifica y se solicita a las jefaturas involucradas, se responda por escrito las acciones realizadas para superar estas dificultades en diez días hábiles posterior a la notificación.

## **2.-Oficina de servicio al ciudadano**

Consiste en atender directamente a los ciudadanos que necesiten resolver alguna problemática relacionada con la atención en salud.

Son atendidos en un área de privacidad y para ello está asignado el siguiente personal:

Director, Doctor Alfredo Enrique González,

Jefa de Personal de Enfermería, Licda. Cristina Isabel Padilla

Trabajadora Social, Licda. Rina Carmen Hernández .