



# **MINISTERIO DE SALUD**

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

### **SANTIAGO DE MARÍA, USULUTÁN.**



## **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2019**



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

### **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 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 cada dos meses 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, brindando charlas sobre del porque y su importancia; 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, Hospitalización de Pediatría, Hospitalización Mujeres (Medicina, Cirugía y Gineceo-obstetricia), Hospitalización Hombres (Medicina, Cirugía e Infectología), Emergencia.*

*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, Lic. David Arnoldo Taura, Administrador en funciones, Lic. Henry Hernan Aguirre, Asesor Jurídico y*



*Licda. Rina Carmen Hernández, Trabajadora Social y encargada de la Oficina Por El Derecho A La Salud, todos como representantes del Hospital y por El Foro Nacional de Salud: Licda. Rina Abrego, Sra. Juana Rivas Zavala, Sra. Ana Patricia de Mendez, Sra. Rudecinda Ortiz y Sr. Germán Mejía. 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 o personal 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 de atención.*
- **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.*



*-Asesor Jurídico Lic. Henry Hernan Aguirre*

### **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 socializan 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 numero 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.- Rendición de Cuentas**

**a.- Objetivo:** *informar a Instituciones públicas y privadas y a comunidad en general, las actividades realizadas en en cuanto a la prestación de los servicios de salud*

**b.- Descripción o Desarrollo:** *Se realiza una vez al año en conjunto con Hospital San Pedro y Hospital de Jiquilisco, así como las Unidades de Salud del departamento de Usulután se invita a autoridades locales privadas y publicas para dar a conocer el informe de labores y actividades realizadas durante el año de gestión así como estado financiero que se incurrió en el desarrollo de estas actividades*

## **6.- Sistema de Atención Ciudadana SAC**

**a.- Objetivo:** *Es una herramienta que impulsa la Presidencia de la República, atravez de la Secretaria de Participación, Transparencia y Anticorrucion según Estrategia 31, M-499 de Plan de Gobierno y de Política de Participación Ciudadana en su apartado 7.1 literal F; y que para hacerlo accesible a la ciudadanía se han habilitado los siguientes canales :*

- Llamadas gratuitas al numero 135
- Whatsapp 7900010
- pagina Web [atencionciudadana.sv](http://atencionciudadana.sv)
- Correo Electrónico [micaso@atencionciudadana.sv](mailto:micaso@atencionciudadana.sv)

### **b.- Descripción o desarrollo:**

- I. El ciudadano presenta su caso por cualquiera de los canales habilitados , brindando sus datos de contacto para ser notificado
- II. el caso es ingresado al sistema ( cuando este no se introduce desde el sitio web)
- III. El enlace de la institución correspondiente contacta a la persona y le comparte el correlativo de su caso, para que esta pueda monitorear el avance del mismo
- IV. Se realizan las gestiones pertinentes, las cuales deben registrarse en el sistema para documentar el proceso y mantener informado al ciudadano sobre los avances
- V. Finalizan las gestiones, se comunica la resolución al ciudadano y se cierra el caso



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