



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL
"DR. JORGE ARTURO MENA"
SANTIAGO DE MARÍA

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL "DR. JORGE ARTURO MENA" SANTIAGO DE MARÍA, USULUTAN.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2020

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

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 que brinda este centro hospitalario*

- **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. (la llave la mantiene personal del Foro Nacional de Salud) se revisan cada dos meses según programación; en la revisión se cuenta con la participación de personal asignado del Foro Nacional de Salud , se realiza recorrido por las instalaciones extrayendo las sugerencias, brindando charlas sobre esta técnica 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.

HOSPITAL NACIONAL
"DR. JORGE ARTURO MENA"
SANTIAGO DE MARÍA

Se constituye el Comité Por El Derecho a La Salud; el cual está integrado por : Dr. Carlos José Aguirre Montoya Director del Hospital, Dr. Javier Alcides Peraza Jimenez , Jefe Unidad Organizativa de Calidad, Licda. Jesscica Monjaras de Miranda, Jefatura de Enfermería, Lic. Juan Ramón Henríquez Moreno, Administrador, Lic. Oscar Eduardo Rodríguez Calles, Asesor Jurídico y Licda. Rina Carmen Hernández, Trabajadora Social y coordinadora 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, y señores Juan Francisco Alvarado , 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*

HOSPITAL NACIONAL
"DR. JORGE ARTURO MENA"
SANTIAGO DE MARÍA

- 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, Dr. Carlos José Aguirre Montoya*
 - *Jefe Unidad Organizativa de Calidad, Doctor Javier Alcides Peraza*
 - *Jefa de Enfermería, Licda. Jessica Monjaras de Miranda*
 - *Trabajadora Social, Licda. Rina Carmen Hernández.*
 - *Asesor Jurídico Lic. Oscar Eduardo Rodríguez Calles*

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 encuesta de diez preguntas dirigidas a usuarios, las cuales persiguen conocer cómo se brinda la atención en áreas de mayor afluencia en atención: como Laboratorio Clínico, Rayos X, Emergencia, Ingreso de Pediatría, Mujeres , Hombres, Farmacia y Consulta Externa de este establecimiento, la cual es anónima, y para mayor veracidad se pide la colaboración de personal de INFOCA o 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 Oficina Organizativa de Calidad y los resultados se socializan con el personal del hospital, a fin de 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 y/o recomendaciones de enfermedades infecto-contagiosas enviando el mensaje a un buen número de población*

b.- Descripción o desarrollo : *Se coordina con Radio o Televisión 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.)