

**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL NACIONAL “DR. JORGE ARTURO MENA”**  
**SANTIAGO DE MARÍA, USULUTAN.**



**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2022**

## HOSPITAL NACIONAL “DR. JORGE ARTURO MENA” DE 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 ya sean positivos o negativos; 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 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 cada dos meses según programación; en la revisión se cuenta con la participación de Comité Por El Derecho a la 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 Emergencia, Hospitalización de Pediatría, Hospitalización Mujeres (Medicina, Cirugía y Gineceo-obstetricia),*

*Se constituye el Comité Por El Derecho a La Salud; el cual está integrado por : Dr. Carlos José Aguirre Montoya, Director del Hospital, Dra. Claudia María Gizzi de Ortiz , Jefa de la Unidad Organizativa de Calidad, Licda. Yessica Monjaras de Miranda, Jefatura de Departamento de Enfermería, Licda. Angela Melissa Cruz del Cid, Jefa de la División Administrativa en funciones, Lic. Oscar Eduardo Rodríguez , 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: Sra. Rosa Imelda Mejía, Sra. Ana Patricia Méndez de López y señor Juan Francisco Alvarado Dando lectura a 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 sugerencias 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, Dr. Carlos José Aguirre Montoya*
- *Jefe Unidad Organizativa de Calidad, Doctora Claudia María Gizzi de Ortiz*
- *Jefatura de Departamento de Enfermería, Licda. Yessica Monjaras de Miranda*
- *Trabajadora Social, Licda. Rina Carmen Hernández.*
- *Asesor Jurídico Lic. Oscar Eduardo Rodríguez Cañas*

### **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 veinte preguntas dirigidas a nuestros usuarios, con el fin de 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 Enfermería o 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.)*