



# MINISTERIO DE SALUD

## HOSPITAL NACIONAL “DR. JORGE ARTURO MENA”

### SANTIAGO DE MARÍA, USULUTÁN.



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2023



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

### Mecanismos de Participación Ciudadana.

#### 1. **Nombre del Mecanismo: Oficina Por El Derecho A La Salud**

- **Objetivo:** *Promover la participación ciudadana relacionada a la satisfacción de los usuarios en el marco de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Servidores de Servicios de Salud, Ley de Procedimientos Administrativos y la mejora continua de la calidad en la 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, insatisfacciones, reclamos, 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; creando el Comité Por el Derecho a la Salud, con la participación del siguiente personal:*



- *Director, Dr. Mario Alexander González Cantizano*
- *Jefe Unidad Organizativa de Calidad, Dr. Carlos José Aguirre Montoya*
- *Jefatura de Departamento de Enfermería, Licda. Yessica Monjaras de Miranda*
- *Administrador, Lic. Juan Ramón Henríquez*
- *Trabajadora Social, Licda. Rina Carmen Hernández.*
- *Asesor Jurídico Lic. Oscar Eduardo Rodríguez Cañas*

## **2.- 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 bachillerato en salud, 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 de la Unidad 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.*