



MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL “DR. JORGE ARTURO MENA”

SANTIAGO DE MARÍA, USULUTÁN.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2024



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

Mecanismos de Participación Ciudadana.

1. **Nombre del Mecanismo:** *funcionamiento de 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; para dar cumplimiento a lo anterior, se crea el Comité Por el Derecho a la Salud, con la participación del siguiente personal:*
 - i. *Director, Dr. Mario Alexander González Cantizano*
 - ii. *Jefe Unidad Organizativa de Calidad, Dr. Carlos José Aguirre Montoya*
 - iii. *Jefatura de Departamento de Enfermería, Licda. Yessica Monjaras de Miranda*
 - iv. *Administrador, Lic. Juan Ramón Henríquez*
 - v. *Trabajadora Social, Licda. Rina Carmen Hernández. -*
 - vi. *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 personal en año social de área 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 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.