



HOSPITAL NACIONAL “DR. JUAN JOSE FERNANDEZ”, ZACAMIL MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.

Este hospital cuenta con:

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD: Es la Unidad coordinadora de las acciones para el establecimiento y seguimiento de los mecanismos de participación ciudadana de mejora a la atención en salud a víctimas de violaciones de derechos humanos y población en general.

FINALIDAD:

- Facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la institución a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana para ejercer el derecho humano a la salud.
- Contribuir a la garantía del derecho a la salud por medio de la interposición de quejas y denuncias, a través de correo electrónico, telefónico, personalizado y correspondencia.
- Reparación en salud física y apoyo psicosocial a Víctimas de Violación de los Derechos Humanos

Se desarrollan los medios y mecanismos que hagan efectiva la participación ciudadana equitativa e inclusiva en la gestión pública.

OBJETIVO GENERAL

- 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Difundir los derechos y deberes en salud de la ciudadanía
2. Dar respuesta a solicitudes, reclamaciones, denuncias de la ciudadanía de forma oportuna y efectiva
3. 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
4. Fortalecer competencias en el personal de salud orientadas a la humanización y trato digno
5. Difundir los derechos y deberes, trato humanizado en salud de la ciudadanía.
6. Dar respuesta a solicitudes reclamaciones, denuncias de la ciudadanía de forma oportuna y efectiva.

El procedimiento a seguir para acceder a la información se rige de conformidad a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.

Medios disponibles a la población para brindar orientación general, recibir quejas y/o sugerencias, avisos, reclamaciones o denuncias que el ciudadano desea interponer por insatisfacción del servicio recibido y felicitaciones; entre estos tenemos:

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** se cuenta con un/a profesional en Trabajo Social que recepciona las reclamaciones verbales o escritas que la ciudadanía interpone en la oficina.
- **PAGINA WEB:** www.hnzacamil.gob.sv; puede acceder a esta dirección para interponer su queja o denuncia.
- **CORREO ELECTRONICO:** ods@hnz.gob.sv; además puede dejar sus comentarios quejas, denuncias o reclamaciones a esta dirección.
- **BUZONES DE SUGERENCIAS:** Con fácil acceso a la población visitante, ubicados en las diferentes áreas del hospital. para la recepción de quejas y/o denuncias por la insatisfacción del servicio recibido, o también las felicitaciones al buen desempeño de los empleados.
- **LINEA TELÉFONICA:** Tiene por finalidad recibir avisos de la ciudadanía acerca de irregularidades en la atención que presta el Ministerio de Salud. Conmutador:(503) 2559-0000. (extensión 247 -276) Fax (503) 2559-0059.
- **DIRECCION:** Calle la ermita avenida Castro Moran urbanización José Simeón Cañas colonia Zacamil, Mejicanos El salvador.
- **FORO DE PARTICIPACION CIUDADANA:** Está integrado por un equipo multidisciplinario Subdirectora, Jefe de ODS, un representante de la Unidad de Calidad, Coordinador de servicios de apoyo y 3 representantes de la comunidad seleccionados por el FORO de participación ciudadana. Se desarrollaran cada 3 meses y se evalúa toda la información recolectada de las diferentes áreas para mejoras.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DR. JUAN JOSE FERNANDEZ" ZACAMIL
UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD
FORMULARIO I, PARA REGISTRO DE TRAMITE DE QUEJAS O AVISOS

.....



Lugar: _____ **Fecha:** _____ **y Hora:** _____

Datos de la persona afectada:

1. Nombre del Usuario: _____
2. Numero de DUI, o Documento con el que se identifique, según sea el caso: _____
3. Dirección o Teléfono de contacto: _____
4. Nombre o cargo del servidor público contra quien se interpone la queja o aviso (si fuere conocido): _____
5. Descripción de los hechos: _____

Nombre del Usuario: _____

Firma o huella: _____

6. Nombre, cargo de la persona responsable del trámite de queja o aviso: _____

¡Reclama! es tu Derecho

Los servicios de salud son un componente de nuestros derechos, cuando no te den un buen servicio tienes derecho a reclamar por ello. Aquí te presentamos un procedimiento para hacerlo.

Cinco maneras para presentar una queja o reclamo por posibles malos servicios de salud

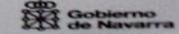
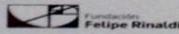
- 1 Utilice los buzones de quejas y/o sugerencias ubicados en el centro de salud. Su reclamo debe llevar lo siguiente:
 - a. Su nombre completo.
 - b. Dirección exacta.
 - c. Número de teléfono donde pueden notificarle.
 - d. Descripción del mal servicio recibido, es importante poner el nombre de las personas involucradas.
- 2 Solicite una entrevista con la jefatura del centro de salud donde pasó consulta y le explica con detalle el mal servicio que recibió.
- 3 Llene y entregue un formulario de reclamo que le proporcione el personal de salud y del cual debe conservar una copia con firma de recibido.
- 4 Si no hay formularios debe elaborar una carta. Explique con detalle la situación del mal servicio, ponga su nombre, firma y número de DUI, no olvide conservar una copia de esta carta con firma de recibido.
- 5 Busque apoyo a través de comités comunitarios de salud y referentes del Foro Nacional de Salud y comités de contraloría a nivel municipal para apoyarle en llenar una hoja de quejas o denuncia.

¿Dónde presentar quejas o reclamos por un mal servicio de salud?

- 1 **Foro Nacional de la Salud**
 Contacte a los representantes comunitarios, municipales o departamentales del Foro Nacional de Salud para que le orienten y acompañen el proceso de reclamo o denuncia.
- 2 **Nivel Superior**
 De acuerdo al tipo de caso puede presentarlo:
 - Programa Nacional de ITS-VIH/SIDA.
 - Oficina de Información y Respuesta.
 - Unidad por el Derecho a la Salud y Atención a la Persona Veterana de Guerra (UDS-AVG).
- 3 **Regiones de Salud**
 La Oficina por el Derecho a la Salud de cualquier Dirección Regional u otra instancia delegada por la Dirección Regional de Salud.
- 4 **SIBASÍ**
 A través de la coordinación de los Sistemas Básicos de Salud Integral o a quien se delegue.
- 5 **Hospitales**
 - Dirección de los hospitales.
 - Tribunal de Ética Gubernamental.
 - Oficina por el Derecho a la Salud (en los hospitales donde existan) o a quien se delegue.
 - Junta de Vigilancia del ejercicio médico.
- 6 **Primer Nivel de Atención**
 En la Dirección de la Unidad Comunitaria de Salud o a quien se delegue.
- 7 **Otros medios**
 Los reclamos vertidos por medio telefónico o electrónico son avisos para que las autoridades o personas responsables inicien investigaciones de los hechos mencionados y tomen acciones a la brevedad posible o de acuerdo a la legislación vigente.

Teléfono amigo: 2221-1001
En horas hábiles.
- 8 **Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH)** en oficinas centrales o en la delegación departamental. También puede acudir a las siguientes instancias: Fiscalía General de la República (FGR), Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEM), Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD), Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia (CONNA), Policía Nacional Civil (PNC) y ONG que trabajan en defensa de la salud para exponer el mal servicio recibido y seguir el procedimiento que allí recomienden.

No olvidar que el Ministerio de Salud está obligado a darle una respuesta, positiva o negativa en un periodo máximo de diez días hábiles.



Derecho a la salud de la población

El Ministerio de Salud está obligado a garantizar los derechos de la población mediante:

- 1 **Acceso a servicios de salud con trato digno y respetuoso**
 Toda persona y sus acompañantes tienen derecho a un servicio de salud accesible y digno. Sin discriminación por su condición social, económica, geográfica, ideológica, cultural, étnica, migratoria, de género, edad, discapacidad, orientación sexual, preferencia sexual, identidad y expresión de género.
- 2 **Confidencialidad**
 Toda información, verbal o escrita, relacionada a la condición de salud y a los tratamientos de la persona, será de estricta privacidad y es protegida por la ley.
- 3 **Información y orientación**
 Toda persona tiene derecho a lo siguiente:
 - Conocer su estado de salud, pronóstico y tratamiento.
 - Conocer los requisitos y límites de los servicios de salud disponibles en el establecimiento para acceder a ellos.
 - Recibir consejería personal sobre su estado de salud. Si no está en la capacidad de recibir información, esta debe proporcionarse al familiar o responsable.
- 4 **Libertad para aceptar o rechazar procedimientos médicos**
 Con información adecuada, se puede aceptar o rechazar planes, procedimientos y tratamientos especializados; en caso de riesgo de daño temporal o irreversible, la persona puede aceptar o rechazar el tratamiento y debe hacerlo por escrito. Si no hay confianza en el servidor público se tiene derecho a que se asigne otro, esta solicitud debe ser justificada y si la capacidad instalada lo permite.

Si la persona pide el "Alta exigida" debe conocer los riesgos al abandonar el hospital. Si la enfermedad que padecer pone en riesgo la salud pública no podrá pedir el "Alta exigida".
- 5 **Recibir atención de acuerdo con su condición de salud**
 Toda persona tiene derecho a recibir atención de salud completa, con calidad y buen trato. Además, la atención debe brindarse en condiciones aceptables de infraestructura sanitaria, higiene, alimentación y seguridad.
- 6 **Contar con un expediente clínico integrado e integrado**
 Toda persona tiene derecho a un expediente clínico integrado verbal, escrito, gráfico, digital y en forma escrita o digital de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).
- 7 **Participar y ejercer la contraloría social**
 Toda persona tiene derecho a organizarse para:
 - Evaluar las políticas públicas de salud en busca de mejorar la calidad en los servicios.
 - Tener representación en el Foro Nacional de Salud, en las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud, en los Consejos de Gestión Municipal Departamental, Regional y Nacional, en Comités de Contraloría Social de toda la red hospitalaria para la toma de decisiones en favor de la población.
 - Ejercer la contraloría social en busca de mejorar la calidad y calidez en los servicios.
- 8 **Reclamar o denunciar**
 Toda persona tiene derecho a presentar reclamos y denuncias por la mala atención en los servicios de salud a por medio de los mecanismos administrativos establecidos en la ley para obtener una respuesta oportuna y adecuada.
- 9 **Conocer el nombre del personal que le atiende**
 Toda persona usuaria de la red del Sistema Nacional de Salud tiene derecho a conocer el nombre de la persona que le atiende y los profesionales de la salud tienen la obligación de hacer valer este derecho identificándose con los usuarios.
- 10 **Conocer los servicios de salud**
 Toda persona tiene derecho a conocer los servicios de salud, por lo que el establecimiento de salud deberá conocer en un lugar visible a la población con letra clara y legible los servicios que de acuerdo con su complejidad se prestan en dicho establecimiento.

Deberes de la población con el Ministerio de Salud

- 1 Cumplir con las indicaciones y las normas.
- 2 Tratar con respeto a todas las personas.
- 3 Hacer buen uso de las instalaciones ayudando a mantener limpios los baños, no dañar paredes y asientos, no hacer ruido, depositar la basura en su lugar y cuidar las plantas.
- 4 Dar información verdadera, completa y oportuna sobre una buena atención.
- 5 Seguir las indicaciones para hacer buen uso de los medicamentos.
- 6 Contribuir con las medidas necesarias en caso de padecer una enfermedad que ponga en riesgo a su familia y a la comunidad para evitar el contagio.
- 7 Obedecer las indicaciones de prevención antes, durante y después de cualquier emergencia especialmente cuando se presenta un desastre.
- 8 Denunciar responsablemente los malos servicios de salud a los comités e instancias correspondientes.
- 9 Preguntar el nombre de la persona o profesional de salud que nos atiende.

