

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

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

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.

MECANISMOS IMPLEMENTADOS Y RESULTADOS:

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 reciben las reclamaciones verbales o escritas que la ciudadanía interpone en la oficina.

Atención personalizada de 9517 demandas de atenciones de casos específicos en el cual interviene trabajo social, para ayuda de cada problemática que presentan pacientes y familiares en diferentes áreas de la institución.

- **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, en zonas estratégicas donde hay mayor afluencia de pacientes; en consulta externa, emergencia, hospitalización y farmacia. En los primeros 6 meses del 2016 el Comité de Contraloría Social con representantes del Foro Nacional de Salud ha aperturado en 4 ocasiones, dichos buzones donde se han encontrado 153 reclamos, quejas y sugerencias los cuales son clasificados según área señalada y especificidad del caso.

La mayoría adolece de identificación de quien interpone la denuncia, queja o reclamo, 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 mes y se evalúa toda la información recolectada de las diferentes áreas para mejoras.

- **ÁREAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA (INFOCA):**
En el mes de Abril de 2016 se apertura e implementan 2 áreas de Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA) en la Consulta Externa y en zona de ingreso a Servicios de Hospitalización, para orientar a los pacientes y sus familiares en trámites y ubicación de servicios dentro del hospital.
- **RENDICION DE CUENTAS:**
El Hospital ha participado y realizado una jornada de rendición de cuentas en conjunto con las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud RIISS con la Región Metropolitana de Salud, desarrollada en la Universidad de El Salvador en el mes de Julio de 2016.
- **ENCUESTA DE SATISFACCION:**
El Hospital Zacamil está en desarrollo de una encuesta a los usuarios de los servicios de hospitalización, emergencia, consulta externa con lo cual se implementan acciones de mejora continua, según los resultados.

ACCESO A MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA:

El procedimiento a seguir para acceder a la información de Hospital Zacamil se rige de conformidad a lo establecido en la “Ley de Acceso a la Información Pública y los Lineamientos Técnicos para la Promoción del Derecho Humano a la Salud del Ministerio de Salud” de 2014.

- Atención personalizada en la Unidad por el Derecho a la Salud y Atención a la Persona Veterana de Guerra (UDS-AVG) ubicada en el Ministerio de Salud, sobre la calle Arce N° 827, San Salvador.

Brinda orientación general sobre establecimientos nacionales de salud y recepción de reclamaciones o denuncias:

“Teléfono Amigo”: 2221-1001.

Correo electrónico: atencion@salud.gob.sv

Web: <http://www.salud.gob.sv/index.php/denuncias>

- **HOSPITAL ZACAMIL:**

Atención personalizada en la Unidad por el Derecho a la Salud: se cuenta con profesionales en Trabajo Social.

CORREO ELECTRONICO: ods@hnz.gob.sv;

Conmutador:(503) 2559-0000. (Extensión 247 y 276)

DIRECCION: Calle la ermita avenida Castro Moran urbanización José Simeón Cañas colonia Zacamil, Mejicanos El Salvador.

- Departamento de Trabajo Social del Hospital Zacamil: para atención personalizada, se cuenta con profesionales en Trabajo Social.

Conmutador:(503) 2559-0000. (Extensión 277 y 350)



Dirección: Calle la ermita avenida Castro Moran urbanización José Simeón Cañas colonia Zacamil, Mejicanos El Salvador.

Hospital Nacional Zacamil “Dr. Juan José Fernández”

- **PAGINA WEB:** www.hnzacamil.gob.sv

RESULTADOS DE ENERO A JUNIO 2016.

ACTIVIDAD	ENERO – JUNIO 2016
APERTURA DE BUZONES	4
REUNIONES CON COMITE POR EL DERECHO A LA SALUD	4
EVALUACIONES Y SUGERENCIA ENCONTRADOS EN BUZONES	153
RESUELTOS DE EVALUACIONES IDENTIFICADAS	11
EN PROCESO DE	5
QUEJAS Y AVISOS	25
RESUELTOS	5
EN PROCESO	11
SOLICITUDES EN TRABAJO SOCIAL (MEDICAMENTO , INSUMO PARQUEO, OASIS)	15
CHARLAS DE HUMANIZACIÓN A RESIDENTES DE CIRUGIA Y MEDICINA. Y PERSONAL ENFERMERIA	2