

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.

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 recibe 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, en zonas estratégicas donde hay mayor afluencia de pacientes; en consulta externa, emergencia, hospitalización y farmacia. En total en el 2016 el Comité de Contraloría Social con representantes del Foro Nacional de Salud ha aperturado en 8 ocasiones, dichos buzones donde se han encontrado 240 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.

MES DE ENERO A DICIEMBRE 2016

ACTIVIDAD	De julio a diciembre 2016
Apertura de buzones	8
Reuniones con comité por El Derecho a la Salud	5
Evaluaciones y Sugerencia encontrados en buzones	240
1. Resueltos	15
2. En Proceso	3
Quejas y Avisos	42
1. Resueltos	38
2. En Proceso	4
Solicitudes (Medicamento , Insumo Parqueo, Oasis)	39
1. Resueltos	35
2. Sugerencia	4
Avance De Las ODS de Los Diferentes Hospitales, Presentados Personal De UDS/MINSAL Y al Foro Nacional	Dotación de equipo de computo por UDS
Charlas de Humanización a Residentes de Cirugía y Medicina.	2