



**HOSPITAL NACIONAL DR LUIS EDMUNDO VASQUEZ
CHALATENANGO**



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

AÑO 2017

✓ OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

OBJETIVOS:

Recepcionar, clasificar, procesar y dar respuesta oportuna a quejas,
Denuncias, solicitudes, sugerencias o reconocimientos de la población.

ACCIONES QUE SE REALIZAN:

- Atención Presencial recibiendo los avisos quejas y solicitudes del ciudadano de manera presencial en la unidad por el derecho a la salud
- Encuestas de satisfacción: donde se promueve que el usuario exprese el grado de satisfacción por la atención recibida
- Teléfono amigo: 23 939025 atendido por trabajadora social responsable de la Oficina por el derecho a la salud quien brinda información solicitada por necesidades de pacientes. citas medicas al tercer Nivel de Atención
- Medio Electrónico (WEB): hasta el momento las quejas llegan al Minal quien lo envía a la encargada de la unidad del derecho a la salud quien realiza los trámites necesarios para dar respuesta
- Promover la información. Orientación y comunicación entre el personal de salud y los Ciudadanos que visitan el hospital en el punto INFOCA.



**HOSPITAL NACIONAL DR LUIS EDMUNDO VASQUEZ
CHALATENANGO**



**✓ PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LOS COMITÉS POR EL
DERECHO A LA SALUD**

OBJETIVO

Aportar y sugerir recomendaciones en función de mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios que lo solicitan en el Hospital

ACCIONES QUE SE REALIZAN:

- En el hospital se ha conformación del Comités por el Derecho a la Salud con representación de 2 miembros de la comunidad y 3 miembros del Hospital
- Apertura de buzones de Sugerencia en acompañamiento del miembro de la comunidad integrante del comité del Derecho a la salud
- En el hospital se realiza reunión bimensual del comité del derecho a la salud en la reunión se realiza el análisis del contenido de los buzones de sugerencias
- Elaborar acta documentando los puntos tratados en la reunión
- Se hace el informe de resultados al Director y copia a cada jefe de área para dar respuesta a las quejas y opiniones
- Se desarrollan Jornadas de humanización con personal multidisciplinario
- participación de los miembros del comité del derecho a la salud en evento de rendición de cuentas.



**HOSPITAL NACIONAL DR LUIS EDMUNDO VASQUEZ
CHALATENANGO**



✓ **ATENCIÓN A LA PERSONA VETERANA DE GUERRA**

OBJETIVO:

Promover el cumplimiento de los mecanismos de participación social y comunitaria con el sector de veteranos de guerra, según instrumentos técnicos jurídicos vigentes del MINSAL

ACCIONES QUE SE REALIZAN:

- 1 Atención médica y de enfermería. La Enfermera de enlace del PPVG Coordina y apoya la consulta médica especializada. Para que esta sea oportuna,
- 2- Enfermera de enlace orienta y da solución a casos de personas veteranas de Guerra que demandan de su atención en las diferentes áreas de hospitalización y servicios de apoyo ambulatorios
3. Participación en Reuniones de RISSS Departamental donde se coordina Actividades de atención en Jomadas. Referencias del PPVG a nivel SIBASI es un espacio de participación, en donde se da a conocer avances del programa
4. Reuniones de Coordinación con Región, SIBASI y referentes de Veteranos de Cada municipio donde hay participación de la enfermera de enlace hospitalaria y el director del Hospital para escuchar necesidades de atención a fin de la mejora continúa según lo expresado
- 5- Servido telefónico a disposición de usuarios o pacientes internos y externos donde les atiende Enfermera Enlace del PPVG Teléfono amigo: el 23 93 90 00 extensión 730, 75708287
- 6- apoyo con personal de enfermería capacitado y espacio físico para el desarrollo de las Jomadas Optométricas.

Lic. Angelina Cruz de Aguilar
Oficial de enlace