



**HOSPITAL NACIONAL DR. LUIS EDMUNDO VÁSQUEZ
CHALATENANGO**

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA AÑO 2020

**OFICINA POR EL DERECHO DE LA SALUD
UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD**

Chalatenango, Abril de 2020



ATENCION A LA PERSONA VETERANA DE GUERRA

OBJETIVO:

Asegurar el derecho de salud de la población de Chalatenango a través del cumplimiento de los mecanismos de participación social y comunitaria según instrumentos técnicos jurídicos vigentes del MINSAL.

ACCIONES QUE SE REALIZAN:

1. Atención médica y de enfermería a pacientes veteranos de guerra coordinada por la enfermera de enlace quien apoya la consulta médica especializada para que esta sea oportuna, orienta y busca solucionar situaciones especiales con servicios de apoyo ambulatorios en pacientes veteranos de guerra hospitalizados.
2. Participación en Reuniones de RIIS Departamental donde se coordinan actividades como jornadas de atención, Referencias del paciente veterano de guerra a nivel de SIBASI: espacio de participación, en donde se da a conocer avances del programa.
3. Reuniones de Coordinación con Región, SIBASI y referentes de Veteranos de cada municipio con participación de la enfermera de enlace hospitalario y el Director del Hospital para escuchar necesidades de atención a fin de la mejora continua.



4. Teléfono amigo: el 29910053 extensión de Consulta Especializada 1059 – 1067- Celular 79578673 Servicio telefónico a disposición de usuarios o pacientes internos donde les atiende Enfermera Enlace del PPVG.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

OBJETIVO:

Propiciar el derecho de la salud dando respuesta oportuna a quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias o reconocimientos de la población.

ACCIONES QUE SE REALIZAN:

- Atención Presencial: recibiendo los avisos/quejas o solicitudes del ciudadano de manera presencial en la unidad por el derecho a la salud.
- Encuestas de satisfacción: Se promueve que el ciudadano exprese el grado de satisfacción por la atención recibida para lo que se realizan 60 encuestas mensuales. Además se pasa encuesta de satisfacción específica en la atención brindada por enfermería.
- Teléfono amigo: 2991-0053 atendido por trabajadora social responsable de la Oficina por el derecho a la salud quien brinda información solicitada por necesidades de pacientes
- Medio Electrónico (WEB): hasta el momento las quejas llegan al MINSAL quien lo envía a la encargada de la unidad del derecho a la salud quien realiza los trámites necesarios para la respuesta de la queja.



- Atención a pacientes que desconocen los procesos e infraestructura hospitalaria a través de mantener los puntos de información y orientación a la ciudadanía (INFOCA).

PARTICIPACION CIUDADANA A TRAVÉS DE LOS COMITÉS POR EL DERECHO A LA SALUD

APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

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.

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN:

El Comité de Contraloría Social que está integrado por Coordinadora de ODS (Jefe de Trabajadora Social), Medico encargado de UOC, Medico Jefe de División Medica, Jefe del Depto. de Enfermería y 2 miembros de la comunidad.

- Recorren las instalaciones del hospital donde están ubicados los buzones.
- Lectura de notas encontradas en buzón de sugerencias
- Participar en el análisis del contenido de los buzones de sugerencias
- Acta de reunión en libro correspondiente
- Informe de resultados al Director con copia a cada jefe de área involucrada.
- Cada Jefe de área socializará las felicitaciones con el personal, investigar las quejas recibidas y elaborar plan de mejoras si es necesario
- Cada Jefe de área responderá por escrito la respuesta.



- Desarrollo de Jomadas de humanización con personal multidisciplinario por el Derecho de la Salud.
- Despacho abierto en la dirección para denuncias realizadas en forma directa por los usuarios.