



MINISTERIO
DE SALUD

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

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

2023

Febrero, 2023

INTRODUCCION

El presente trabajo es una síntesis de propuestas para la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y transparencia, establecidos para la aplicación en el Hospital Nacional Dr. Luis Edmundo Vásquez de Chalatenango, que se pueden definir como elementos claves en la gestión hospitalaria. La participación social en salud como política de empoderamiento y oportunidades, es una responsabilidad compartida por la sociedad en su conjunto, centrada en el ejercicio del derecho y las capacidades de las personas como sujetos activos. Como hospital muy interesados en garantizar, facilitar y coordinar las acciones requeridas para el cumplimiento de los derechos humanos de las personas y brindar una atención en salud oportuna, con calidad y calidez, libre de riesgo para el usuario interno y externo; se presentará la oferta de servicio de la institución.

Se ponen al servicio de la población de Chalatenango los mecanismos de participación ciudadana dando a conocer los medios de comunicación social a través de los cuales los usuarios tienen acceso a emitir su opinión en relación a los servicios recibidos en los procesos de atención brindados por el hospital, se harán reuniones cortas en espacios adecuados para la apertura de buzones, participación de reuniones en RIIS a fin de buscar estrategias que den respuesta a la demanda de atención de la población favoreciendo una comunicación efectiva.

Objetivos:

- Establecer los mecanismos de participación ciudadana que permitan obtener la información de los usuarios permitiendo conocer su opinión, quejas o sugerencias que contribuyan a mejorar la atención que brinda la institución.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda el Hospital Nacional Chalatenango.
- Mantener comunicación efectiva con la población que demanda atención .



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 2023



CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS E INTERNOS



- **Facebook:** Se cuenta con esta herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución, @hnlevchalatenango, se publica el quehacer hospitalario, se dan a conocer la oferta de servicios, avisos, notificaciones y lo mas importante es que la población pueda manifestarse en cuanto a la atención brindada en el hospital, obtener la opinión ciudadana y responder a dudas e inquietudes.



Estimado usuario/a para consultas o quejas puede escribir directamente al número de WhatsApp +503 6027 4904 dónde será atendido de forma personalizada e inmediata por el departamento de atención al usuario.



Servicio Telefónico:

Permite una comunicación directa y oportuna entre los ciudadanos y la Institución ante cualquier información, queja, denuncia o sugerencia.

Se dispone de una línea fija en la oficina del Derecho a la Salud 29910053 en horario de lunes a viernes de 7.30 a 3.30pm.

El conmutador 29910000, 29910001 de lunes a domingo de 7.30 a 3.30 pm

Celular 60274904 disponible las 24 horas del día para la atención del usuario vía WhatsApp

Permite una comunicación directa y oportuna entre los ciudadanos y la Institución ante cualquier información, queja, denuncia o sugerencia.



Buzones de Sugerencias:

Con el objetivo de obtener por escrito la valoración de la atención recibida por usuarios de salud hacen de la atención que se les proporciona en el hospital. Estos buzones están distribuidos en diferentes áreas. Se ha nombrado un comité por el Derecho a la Salud integrado por Jefe de Trabajo Social, Médico encargado de UOC, Médico Jefe de División Médica, Jefe del Depto. de Enfermería y 2 Participantes de la comunidad con el propósito de realizar la apertura mensual de los buzones, se analiza del contenido de los buzones para la toma de decisiones en función de mejorar la atención en salud.

El comité realiza las indicaciones siguientes:

- Recorrido por las instalaciones del hospital para recoger lo encontrado en 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

Formulario de Inconformidad:

Es el instrumento utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud donde expresa por escrito su inconformidad, suceso o inconveniente al recibir la atención. Se le afirma al paciente que la información es de carácter confidencial, posteriormente la Oficina por el Derecho a la Salud envía a las diferentes Jefaturas el requerimiento de investigación según sea el caso y se le informa al usuario de la resolución.

Sondeos de Calidad:

La finalidad es conocer la valoración objetiva que el usuario expresa en relación al proceso completo de atención médica que recibe dentro del Hospital, dicha valoración se obtiene por medio de la estrategia con la aplicación de encuestas de la Ley Nacer con cariño a las mujeres puérperas, las cuales son enviadas en forma virtual a través de whatsapp y encuestas de satisfacción a otros pacientes que se hace en forma directa con la persona. La información es procesada, tabulada y analizada por una comisión multidisciplinaria la cual recomienda las acciones a tomar para la mejora continua en la atención.