

## **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL**

### **INTRODUCCION**

La principal razón de la existencia de un servicio de salud, es la atención a los usuarios y es entonces a ellos a quien debemos preguntar ¿ Como fueron atendidos?, el usuario(a) de un servicio de un servicio de salud es la persona mas indicada para describir la forma en que fue tratado(a), así como el tiempo que demoró en ser atendido, el tiempo o el proceso que se le siguió para tratar su problema de salud, los cálidos del trato que recibió y como se le brindó el servicio.

***“Nuestro Usuario es el visitante mas más importante de nuestro establecimiento”***

- ▣ *El no depende de nosotros.. Nosotros dependemos de él.*
- ▣ *El no es una interrupción para nuestro trabajo... Es el propósito y razón de ser de nuestro trabajo.*
- ▣ *No es un extraño en nuestro establecimiento... Es el elemento más importante de él.*
- ▣ *No le hacemos un favor con servirlo... E nos hace el favor de darnos la Oportunidad de servirle.*

Si se mejora la calidad de los servicios de salud en las instituciones, tanto los usuarios como los trabajadores estarán más satisfechos. Más población deseará utilizar los servicios, se lograra mejorar la imagen de las instituciones en la prestación de servicios de buena calidad; pero sobre todo se logrará satisfacer de mejor manera las necesidades y aspiraciones de la población generando con ello confianza de la ciudadanía hacia las instituciones que le proveen los servicios de salud. De modo que al mejorar los servicios de salud se beneficia a la Ciudadanía, los usuarios y usuarias, el personal de salud y las instituciones.

Servicios de salud de buena calidad no significan servicios lujosos, la atención de calidad es necesaria siempre y en todo lugar, cualquiera sean los recursos existentes. Muchos cambios en la Garantía de la Calidad pueden hacerse sin necesidad de excesivos recursos adicionales. Todas las personas tenemos responsabilidad por la calidad, desde los niveles nacionales, local hasta el propio nivel personal.

De allí que este manual aspira convertirse en una herramienta que facilite el día día en el quehacer de salud y gradualmente vaya convirtiéndose parte fundamental y cotidiana de los servicios de salud, hasta logra desarrollar una verdadera cultura de la calidad de los servicios de salud. Por lo tanto invitamos a todas aquellas personas comprometidas con el trato humano, la calidad y la calidez de los servicios de salud a que le demos verdadero sentido y lo enriquezcamos con nuestra práctica.

## **I. OBJETIVO PRINCIPAL:**

Crear un ambiente amigable para los usuarios del Hospital San Juan de Dios de San Miguel, fomentando la comunicación y demostrándoles que son la razón de nuestras actividades, mostrándole nuestro interés a que haga uso de los servicios, mejorándolos con su ayuda.

Proporcionar una caja de herramientas que facilite el desarrollo de procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud, desde la perspectiva ciudadana.

Facilitar los procesos de Alineación de los servicios de salud con las expectativas ciudadanas; De modo que los servicios se gestionen en función de las necesidades de sus usuarios y usuarias.

Fortalecer los procesos de Participación Ciudadana en la Gestión de la calidad de los servicios de salud.

## **II. ASPECTOS GENERALES**

1. Brindar a los usuarios una respuesta satisfactoria de acuerdo a las necesidades de cada uno.
2. Satisfacer lo más pronto posible las necesidades de los usuarios del Hospital.
3. Brindar una orientación adecuada de acuerdo a la Consulta de cada usuario. El propósito de este documento es servir de herramienta y consulta para la gestión de servicios hacia los usuarios internos y externos.

**Descripción de la Técnica:** La técnica consiste en una reunión semanal que realiza el director o subdirector del Hospital con un grupo de usuarios, seleccionados al azar, con representatividad de las diferentes áreas claves del servicio en mención.

**Objetivo de la Técnica:** Establecer un mecanismo de comunicación sistemática entre los usuarios y usuarias del servicio con la dirección Local, que permita a la misma; conocer de primera mano la percepción que sus usuarios tienen de los servicios que reciben de las diferentes áreas de atención que se proveen en la institución.

**Descripción de la Técnica:**

La técnica consiste en ubicar una caja de madera o cartón, en un lugar visible, lo suficientemente identificada, promoviendo a los usuarios de nuestros servicios de salud para que depositen en él las sugerencias, recomendaciones o comentarios que deseen hacer sobre el servicio de salud.

**Descripción de la Técnica:** Consiste en un sondeo de opinión que se realiza con los usuarios y usuarias de los servicios de salud.

**Objetivo de la Técnica:** Conocer la percepción que los usuarios y usuarias tienen con relación a los servicios de salud.

**Pasos Metodológicos:**

- ▣ Seleccionar fecha, hora y lugar de la encuesta.
- ▣ Preparar los instrumentos a utilizar
- ▣ Capacitar a las personas que levantarán la encuesta, se recomienda que sean externos a la organización explorada.
- ▣ Desarrollar el levantamiento de la información, se recomienda considerar los

Criterios contenidos en el protocolo de monitoreo y evaluación de los compromisos de gestión sobre selección y tamaño de la muestra, periodicidad, entre otras cosas.

- Al realizar la encuesta es importante establecer un clima de confianza con la persona encuestada de modo que provea la información con libertad y confianza y agradecer el tiempo proporcionado a dicha encuesta.
- Las encuestas deben ser anónimas, se sugiere manejar códigos si es necesario.

La Oficina por el Derecho a la Salud, esta ubicada en el primer nivel contiguo a Salud Mental con un horario de trabajo de 7:30 a 3:30 p. m. de lunes a viernes.

La Unidad por el Derecho a la Salud y Atención a la Persona Veterana de Guerra, en adelante UDS-AVG, es una dependencia del Viceministerio de Servicios de Salud, que nace en agosto de 2009, para dar respuesta personalizada a las solicitudes y denuncias presentadas a esta Secretaría de Estado por parte de la población; como también, la coordinación para la “Asistencia Médica Gratuita” a víctimas de violación de Derechos Humanos, como parte de las medidas de reparación establecidas en recomendaciones, resoluciones y sentencias en contra del Estado salvadoreño por parte de organismos nacionales e internacionales de Derechos Humanos. En este sentido, la creación de la UDS-AVG está fundamentada en la Política Nacional de Salud en la estrategia 8.6, que dice: *“El Sistema garantizará los mecanismos necesarios para la denuncia y reparación de las víctimas de violaciones del derecho a la salud”*; en la estrategia N° 17, que dice: *“Asumir la responsabilidad del Estado en la prevención de la discapacidad, así como en la atención, rehabilitación integral, inserción y reinserción social de las personas con discapacidad”*; así como al Decreto Ejecutivo N° 57, de mayo del 2010, sobre la creación de la *“Comisión nacional de reparación a las víctimas de violaciones a los derechos humanos, ocurridas en el contexto del conflicto armado interno”*; y al anuncio presidencial del enero de 2012, sobre la implementación de la *“atención médica a la persona veterana de guerra”*.

Para lograr lo anterior se reorientó la Unidad de Atención al Usuario hacia una reestructuración organizativa que requirió un mayor número de personal y la gestión de recursos necesarios para dar respuesta a la ampliación de sus servicios.

Los trámites, deben ser presentados en forma individual o a través de las organizaciones sociales o comunitarias; entre ellas las coordinadas por el Foro Nacional de Salud. Este último, constituye un eje estratégico de la Reforma de Salud como parte de la mejora continua de la atención a través de la denuncia oportuna de víctimas violación al Derecho a la Salud o maltratos que la población reciba por parte del personal de salud.