



MINISTERIO  
DE SALUD



# MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 2020



## CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Visto Bueno:	Autorizó:
Nombre	Lcida. Ana Miriam Melgar Coordinadora Oficina por el Derecho a la Salud	Dr. Eduardo Manfredo Abrego Jefe Unidad Organizativa de la Calidad	Dr. Manuel Beza Jefe de Unidad de Planificación	Dr. René Mauricio Arévalo Mata Director Hospital
Fecha	Enero Año 2020	Enero Año 2020	Enero Año 2020	Enero Año 2020

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"Dra. María Isabel Rodríguez"

## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

El Hospital Nacional de la Mujer, inicia en el 2014 desarrollando una serie de estrategias que permitirán conocer el sentir de las usuarias mujeres y familiares de los recién nacidos sobre los servicios que brinda en el Hospital, así como estudiar las diferentes sugerencias que se hacen, con el fin último de mejorar la calidad de atención de los 19 servicios de consulta, hospitalización y atención en emergencia.

Lo más importante para el Hospital siempre será la mujer y su recién nacido; y estos mecanismos de participación ciudadana es que cada día las usuarias y su familiares enfrenten la menor cantidad de inconvenientes y hacer del Hospital un lugar amigable, en donde pueden realizar sus gestiones fácilmente y en el menor tiempo posible.

Con el propósito de garantizar el derecho a la salud y, en cumplimiento al artículo 10, literal 21 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se pondrán a disposición todos los mecanismos de Participación Ciudadana, en los cuales a través de los cuales se recabara información importante para la toma de decisiones en función de informar integralmente el servicio que se brinda en el único Hospital de tercer nivel en Maternidad.

### **Detalle de Mecanismos de Participación Ciudadana**

#### **Facebook, perfil en Hospital Nacional de la Mujer**

Tiene como finalidad mantener una comunicación interactiva con la población, será manejado entre las Unidades de Informática, Comunicaciones, Derechos de la salud y Calidad, en el cual se tratara de evacuar la mayor cantidad de mensajes, inquietudes, quejas, dudas y preguntas sobre el servicio brindado por el hospital.

#### **Página Web : [www.hnem.gob.sv](http://www.hnem.gob.sv)**

Sitio ubicado en el ciberespacio, en donde desde cualquier parte del mundo se puede acceder a la Información institucional en particular sobre los indicadores de salud, donde de forma regular se informa sobre el acontecer y hacer del Hospital.

#### **Servicio de Telefonía (22066239 y 22066397)**

Tiene como finalidad conocer la opinión de las usuarias y sus familiares sobre la calidad de atención que se brinda. Esto se atiende por medio de la oficina por el derecho a la salud y luego se canaliza el mensaje según la unidad requerida por las usuarias, según agenda en las áreas de

consulta externa, hospitalización y unidad de emergencia. Luego los resultados son evaluados por la Unidad Organizativa de calidad y la Alta Dirección.

### **Encuestas de Satisfacción de Servicio**

Investiga por medio de la Oficina por el Derecho de la Salud conocer la opinión de las usuarias sobre la calidad de atención que se les está brindando. Esto se hace por medio de una encuesta tipo cuestionario cada año y consiste en entrevistar a las usuarias, siendo los resultados evaluados por la Unidad de Calidad y Planificación que ayudara a tomar decisión y brindar respuesta a las pacientes.

### **Buzones de Consulta Ciudadana**

Recoge opiniones escritas de las usuarias y son tomadas por la oficina por el derecho a la salud, se consolidan y se toman las recomendaciones enviándolas a la alta dirección.

### **Sistema de Quejas y resoluciones en menos de 15 días hábiles.**

Es de forma escrita y verbal que las usuarias pueden acceder por medio de llenar un formulario, lo entregan a la oficina por el derecho a la salud y se resuelve en un tiempo menor a 15 días.