



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019 HOSPITAL NACIONAL DE SANTA ROSA DE LIMA

| NOMBRE DEL MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | DESCRIPCIÓN DEL MECANISMO DE PARTICIPACIÓN   | REQUISITO PARA PARTICIPAR   | OBJETIVO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO  | PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS        | UBICACIÓN DEL MECANISMO   |
|---|--|---|--|--|---|
| <b>Buzones de sugerencias</b>                   | Instrumento de participación importante que permite al ciudadano poder expresar su opinión con la atención o servicio recibido de esta institución, tomando su opinión en cuenta | Cualquier ciudadano puede participar, con solo llenar la boletas ubicada al costado del buzón y depositarlo | Proporcionar un acceso fácil e inmediato para que pueda expresar su opinión acerca de la atención recibida | Ciudadanía en General                  | Portería, Fisioterapia, Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio Clínico y Rayos X, Farmacia, Capilla, Obstetricia-Pediatría, Medicina-Cirugía, Pasillo de Hospitalización |
| <b>Encuesta de satisfacción</b>                 | Recolectar datos que permitan conocer el grado de satisfacción que los usuarios tienen de los servicios recibidos en el hospital   | Ciudadano y hospitalizado elegido en la muestra del llenado del instrumento                                 | Conocer el grado de satisfacción de los pacientes  | Ciudadanía en general y hospitalizados | Instalaciones del Hospital  |
| <b>Oficina por el Derecho a la Salud</b>        | Unidad para promover el derecho humano a la salud, defendiendo los derechos y deberes de la población  | Usuario que quiera realizar una Queja, Aviso, Reclamo Sugerencia, Petición, Consulta o Felicitación         | Defender los derechos de los ciudadanos  | Ciudadanía en General                  | Portal de Atención Ciudadana, llamando 135 y Oficina por el Derecho a la Salud ubicado en la Consulta Externa del hospital  |



*[Signature]*  
Dr. Enrique Ovidio Villatoro  
Director