

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ENERO 2021

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

La operatividad de la Oficina para el Derecho a la salud en el año 2020, comenzó funciones a partir del 24 de Febrero del presente teniendo como objetivo principal el promover el derecho humano a la salud, en donde el usuario expone de forma presencial en la oficina quejas, avisos o sugerencias, felicitaciones, consultas o peticiones de algún servicio recibido por el personal del establecimiento, por lo que se da seguimiento al caso posteriormente se da respuesta al usuario; así mismo se imparten charlas en los diferentes servicios para que los pacientes conozcan los medios formales de participación ciudadana. Teniendo presente que desde el 17 de marzo al 15 de septiembre las actividades no se ejecutaron según lo planificado por la emergencia sanitaria por COVID-19.

Del 24 de febrero hasta diciembre se han recibido 5 avisos a esta oficina.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El Hospital cuenta con un instrumento en donde se conoce el grado de satisfacción de los usuarios del hospital las encuestas se realizan a los pacientes de los diferentes servicios hospitalarios presentándose un reporte de los resultados tanto al Director como a la Encargada de la Unidad de Organización de la Calidad.

Correspondía al hospital en el segundo trimestre realizar la encuesta de satisfacción según la calendarización de la Dirección Nacional de Calidad, pero por la Emergencia por COVID-19 en el contexto de resguardar la salud del usuario y el personal de salud no se ha realizado la encuesta. Debido a la irregularidad de las actividades se designa que la encuesta se ejecute en primer trimestre del 2021.

BUZONES DE SUGERENCIAS

De acuerdo a programación se han realizado 2 aperturas de las cuales solo se obtuvo una queja, esto debido que durante 7 meses se ha restringido el ingreso de visitas, acompañantes a las instalaciones del hospital con el objetivo de resguardar la salud de los usuarios y del personal de salud.

Nota: Debido a la pandemia de COVID19 las actividades de interacción con los usuarios se han visto imposibilitadas como una medida de distanciamiento social, así mismo la suspensión del área de Consulta Externa y de los servicios de apoyo.



Dr. Marcelino Humberto Mejía Canales
Director