



Ministerio de Salud Hospital Nacional de Nueva Concepcion Mecanismos de participacion ciudadana 2018

N	Mecanismo de Participacion Ciudadana	Descripcion del Mecanismo	Forma de accesar	Responsable	Periodicidad
1	Telefono Amigo	Disponibilidad de dos lineas telefonicas a traves de las cuales se atienden todas las consultas , inquietudes, reclamos que el ciudadano desee expresar. 23475209 Direccion del Hospital 23475250 Oficina por el Derecho a la Salud.	Informarse de los numeros telefonicos para atencion a usuarios en ODS.	Direccion y Oficina por el Derecho a la Salud	Permanente
2	Buzones de Sugerencias	Hay disponibles 6 Buzones de Sugerencias distribuidos en diferentes areas del hospital para que los ciudadanos depositen sus sugerencias y comentarios sobre la atencion que reciben en los servicios que se les brindan. Cada mes estos buzones se apertura con observacion de personas de la comunidad, quienes pertenecen al Foro Nacional de Salud, se les da lectura a cada sugerencia, son analizadas y se establece un mecanismo de accion para mejorar la calidad en la Atencion.	Llenando formularios que se encuentran disponibles en los 6 buzones de sugerencias en los diferentes puntos del establecimiento.	Direccion del Hospital Oficina por el Derecho A la Salud	Apertura y analisis Mensual Elaboracion de Informe Mensual
3	Encuestas de Calidad	Se han realizado encuestas por personal de INFOCA . Durante este año, un total de 36 encuestas distribuidas como muestras 6 de cada servicio (6 consulta externa,6 emergencia. En hospitalizacion: 6 en pediatria, 6 Ginecobastricia, 6 medicina y 6 cirugia). Personal de INFOCA, posterior a encuestas ya aplicadas, fueron entregadas a la Jefe de la UOC, quien hace el consolidado y elaborara el informe y analisis correspondiente.	Participando en la aplicacion de encuestas a los usuarios , cuando estas se esten realizando por el equipo asignado.	UOC	Semestral
4	Oficina por el Derecho a la Salud	Instancia a traves de la cual el ciudadano interpone una reclamacion por escrito en la cual expresa su insatisfaccion o reclamo sobre una situacion dada en la atencion recibida y a traves de la cual solicita solucion o respuesta a su reclamo. Recibida la reclamacion, la ODS la margina Inmediatamente a la Direccion del hospital y Jefatura correspondiente, para que se hagan las investigaciones y correspondientes para dar respuesta al ciudadano en el menor Tiempo posible.	Llenado de formulario correspondiente en la ODS	Direccion del Hospital Oficina por el Derecho a La salud	Permanente
5	Red Social Facebook	El hospital cuenta con una pagina en la Red social FACEBOOK, se encuentra como Hospital Nacional Nueva Concepcion . A traves de esta pagina el ciudadano ademas de estar informado de los servicio que se Brindan en el hospital, nos expresan su opinion sobre la atencion que se les brinda en el hospital.	Ingresando a pagina del Facebook de Hospital Nacional de Nueva Concepcion .	Direccion del Hospital Oficina por el Derecho a la Salud	Permanente
6	Ventana al director	Previo anuncio y solicitud a secretaria de direcci3n, se informa al titular del establecimiento la necesidad del usuario de ser atendido y escuchado por el director.	Solicitando atencion en secretaria de direccion	Direccion del hospital y secretaria de direcci3n	Permanente
7	Contraloria Social	Previo coordinacion con representantes de la comunidad , se realiza reunion con miembros de la poblacion para conocer la percepcion sobre la atencion de los usuarios en el hospital.	Participacion en los encuentros con las comunidades	Direccion del hospital, Lideres comunitarios	Anual
8	Rendicion de cuentas	Previo convocatoria a miembros de instituciones gubernamentales, no gubernamentales y representantes de la poblacion en general , se hace presentacion de logros y metas alcanzadas durante el año	Asistencia a la rendicion de cuenta	Direccion del hospital	Anual
9	Puntos INFOCA(informacion al ciudadano)	Previo convocatoria a miembros de instituciones gubernamentales, no gubernamentales y representantes de la poblacion en general , se hace presentacion de logros y metas alcanzadas durante el año	Solicitando atencion personalmente en cubiculo de INFOCA ubicados en emergencia y consulta externa	Jefatura UOC(Unidad Organizativa de la Calidad)/referentes INFOCA	Diariamente en horario h3bil (lunes a viernes de 7:00 am-3:00 pm)