

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

UNIDAD DE CALIDAD  
HOSPITAL NACIONAL DR JOSÉ ANTONIO SALDAÑA  
NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR

13-1-2020

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### MISIÓN

Somos una unidad que contribuye a brindar atención a los usuarios internos y externos mediante gestiones eficientes, promoviendo los derechos y deberes de los usuarios.

### VISIÓN

Ser una unidad que tome liderazgo en las diferentes acciones y gestiones promoviendo la atención con calidad y que satisfagan las necesidades que demandan los usuarios, además de ser garantes en el cumplimiento de los derechos a la salud de la ciudadanía.

### Objetivo General:

Contribuir a la satisfacción del usuario y familiar, al recibir un trato digno y oportuno, con énfasis de calidad y eficiencia de todos los servicios que recibe en este centro hospitalario, del área de Neumología y Medicina Familiar en el área de hospitalización y ambulatorios.

### Objetivos específicos:

1. Establecer una coordinación efectiva en los procesos de constancias y resúmenes médicos.
2. Proporcionar un procedimiento coordinado en las diferentes gestiones, según el caso, en la Red Hospitalaria MINSAL u otras instituciones.
3. Mantener una comunicación efectiva con las diferentes áreas, para dar una adecuada y oportuna orientación y ubicación del usuario.
4. Atención ciudadana a través de la recepción de reclamos y quejas o denuncias, así como su respectivo análisis y seguimiento.
5. Participar en el proceso de apertura de buzones de sugerencias, análisis y seguimiento.

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD  
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR  
“Dr. José Antonio Saldaña”  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020**

<b>Nombre del Mecanismo de Participación ciudadana</b>	<b>Descripción del Mecanismo de participación ciudadana</b>	<b>Requisitos para participar</b>	<b>Objetivos de la Implementación del Mecanismo</b>	<b>Participantes y/o Beneficiarios</b>	<b>Ubicación del mecanismo</b>
<b>Buzones de Sugerencias</b>	Instrumento de participación que el usuario utiliza para expresar su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado	Puede participar todo el usuario interno o externo del Hospital, solamente debe llenar la hoja diseñada para tal fin.	Proporcionar al usuario una manera fácil y oportuna de expresar su opinión acerca del servicio recibido.	Usuarios internos y externos del Hospital.	Emergencia Consulta Externa Servicios de Apoyo Pequeña Cirugía Hospitalización Medicina, Cirugía, Pediatría, Obstetricia y Ginecología, Neumología
<b>Encuesta de Satisfacción</b>	Recolectar información sobre la satisfacción del usuario en áreas específicas de atención.	Es necesario que el usuario se encuentre hospitalizado en un servicio del Hospital	Obtener datos sobre el trato recibido del personal médico, enfermería, calidad de alimentación y servicio de limpieza.	Paciente que ha estado ingresado en hospitalización y es dado de alta.	Servicios de Hospitalización: Medicina, Pediatría, Cirugía, Obstetricia y ginecología, Neumología.
<b>Oficina por el Derecho a la Salud</b>	Queja personalizada que es recibida en la ODS	La puede establecer el usuario interno o externo al llenar personalmente la hoja diseñada para tal fin, con sus datos personales completos	Hacer valer sus derechos, respetando los deberes que están establecidos, y obtener una respuesta rápida y oportuna a su solicitud.	Usuarios internos y externos del Hospital	En la Oficina por el Derecho a la Salud.

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD  
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR  
"Dr. José Antonio Saldaña"  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



Dra. Mariasela Emperatriz Urbina de Argueta  
Jefe de Unidad de Calidad  
Hospital de Neumología y Medicina familiar "Dr. José Antonio Saldaña"