

HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ AHUACHAPAN



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

2019

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD (UOC)

DR. RICARDO AUGUSTO GOCHEZ BARRAZA

DIRECTOR HOSPITAL

La participación social es un eje trazador y vinculante con los demás ejes de la reforma de salud, sobre todo con las Redes Integrales e Integradas de Salud (RIIS) en la cual estas deben ser permeables a las fuerzas vivas de la comunidad por medio de conexiones fortalecidas y promovidas a través del Foro Nacional de Salud FNS, que organizan a la población para tomar control de la determinación social y mejorar las condiciones de vida en términos sociales, económicos y con la promoción de salud ambiental. Lo anterior ha conllevado al fortalecimiento del liderazgo local (departamental, municipal y comunitario), optimización de los recursos en salud en otros espacios: Gabinetes de Gestión Departamental, Comisiones de Gestión Municipal, alianzas por la lactancia materna, salud sexual y reproductiva, salud neonatal, Comisiones departamentales, municipales y comunales de Protección Civil, entre otras.

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA HOSFRAM	OBJETIVO	REQUISITOS
Oficina de la Dirección con Puertas abiertas	Que la máxima autoridad de la institución pueda escuchar la opinión e inquietudes de la población para ofrecer respuestas satisfactorias a dichas inquietudes.	Solicitar audiencia con la secretaria de la Dirección hospitalaria. La atención para los solicitantes se brindará dos días en la semana.
Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)	<p>a. Disponer de un espacio físico para informar y atender las inquietudes y quejas de la población en todo lo relacionado a la atención hospitalaria ambulatoria y hospitalaria.</p> <p>b. Promover el Derecho Humano a la Salud, potenciando el ejercicio pleno de la defensa de los Derechos y Deberes de la población y las obligaciones del estado como un bien público.</p> <p>c. Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y contraloría social, para mejorar la atención en salud</p> <p>d. Atender avisos y quejas de pacientes por presuntas violaciones de derechos de la población ante el Ministerio de salud.</p>	Presentarse en la Oficina por el Derecho a la Salud, ubicada en el edificio de la Consulta Externa del hospital, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm El usuario se presenta y expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud ya sea escrita o verbal. Si la persona no desea identificarse o firmar, quedará en calidad de aviso. Se recibe la queja o aviso en formulario respectivo, se realiza el llenado del formulario y se verifica el contenido para conformidad del usuario, se verifica firma o impresión de huella del usuario. El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información: a) fecha, hora y lugar. b) Datos de la persona afectada, c) Nombre o cargo del servidor público contra quien se interpone la queja o el aviso. d) Descripción de los hechos. Los usuarios también pueden solicitar información vía telefónica al número 2445-6822.
Información y orientación a la ciudadanía (INFOCA)	Promover la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo, en horarios de mayor demanda a las personas que solicitan información en salud y promover un ambiente armónico con calidad de la atención en salud.	El usuario se debe presentar en cualquiera de los 2 Puntos INFOCA: uno está ubicado en Consulta Externa y otro punto en la Emergencia, en horario de lunes a viernes de 7:00 A. M a 3:00 P.M. a solicitar información, gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, según los medios que están a su alcance, oral o escrito.

<p>Buzones de sugerencia ubicados en diferentes áreas del hospital</p>	<p>Proporcionar un mecanismo accesible a los usuarios para casos de avisos, quejas, sugerencias o inconformidades expresadas por los usuarios, a través de formularios colocados en los buzones ubicados en las diferentes áreas hospitalarias (14 en total). Existe un comité por el Derecho a la Salud, quien se encarga de la revisión de buzones el tercer miércoles de cada mes el cual es coordinado por la Jefe de la Oficina por el Derecho a la Salud y acompañada por algunas jefaturas y dos o más representantes del Foro Nacional de Salud; quienes posterior a la apertura de buzones, se reúnen para elaborar un acta, dar a conocer los resultados a la Dirección del Hospital, para que la Dirección en el momento oportuno se reúna con los jefes de las personas involucradas en las observaciones, para que presenten sus compromisos de mejora, quedando en acta para su revisión posterior.</p>	<p>Llenar el formulario respectivo ubicado en los buzones, y depositar la opinión, sugerencia y/o felicitación, esta actividad se puede realizar cualquier día y a toda hora.</p>
<p>Encuestas de satisfacción para los pacientes y usuarios</p>	<p>Evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios atendidos en Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Estadística y Documentos en Salud, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, y el resto de servicios. A través de las encuestas de satisfacción que se pasan a los pacientes y usuarios, evaluando la atención brindada por los diferentes áreas del hospital.</p>	<p>Personal de INFOCA del Hospital, del Foro Nacional de Salud (FNS) y jóvenes pasantes de INJUVE hacen el proceso de entrevista a los diferentes pacientes que consulta en los diferentes servicios. Se realiza análisis de resultados y posteriormente a través de la Unidad Organizativa de Calidad se presentan a la Dirección y jefaturas hospitalarias, con el objetivo de elaborar los respectivos Planes de Mejora.</p>
<p>Sistema de atención ciudadana SAC</p>	<p>El SAC funciona a través de una plataforma informática, en la que todas las</p>	<p>Tener acceso a una computadora con internet y a través de la página web</p>

	<p>instituciones del Órgano Ejecutivo tendrán acceso para recibir y dar respuesta oportuna a los casos que presente la ciudadanía sobre quejas, avisos, reclamos, consultas, peticiones, sugerencias y otras atenciones ciudadanas que reciban las instituciones.</p>	<p>atencionciudadana sv y el correo electrónico: micaso@atencionciudadana.sv, se puede realizar cualquier día y a toda hora.</p>
Redes Sociales	<p>Dar a conocer la oferta de servicios que brinda el hospital, las mejoras en la infraestructura y adquisición de nuevos equipos enfocados en una Mejora Continua de la Calidad; además conocer la opinión de la población relacionada con la atención que se le brinda 24 horas al día y 365 días al año.</p>	<p>Tener acceso a las redes sociales a través del internet, para dejar una opinión, sugerencia y/o felicitación, esta actividad se puede realizar cualquier día y a toda hora.</p>
Rendición de cuentas	<p>Informar y explicar a la población los resultados de la gestión y el uso adecuado de los recursos asignados y utilizados en la atención de los pacientes, desarrollándose un dialogo entre las autoridades y la población asistente para fortalecer el trabajo en materia de salud. Esto permite además conocer la opinión de la sociedad civil sobre la gestión institucional.</p>	<p>Presentarse al lugar establecido previamente para llevar a cabo la Rendición de Cuentas, de forma colectiva con los miembros de la comunidad y autoridades locales.</p>