



## HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL

### PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2018

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**

La Dirección del Hospital Nacional “San Rafael” de Santa Tecla del departamento de La Libertad, promueve la Participación Ciudadana en los usuarios (as) y familiares con la finalidad de conocer la opinión de los servicios y atención recibida, con el objetivo de mejorar.

Para ello se han establecido los siguientes mecanismos:

- 1, Técnica Interactiva Dialogando con los usuarios
- 2, Apertura de buzones de sugerencias
- 3, Espacios electrónicos de Participación ciudadana

los cuales a continuación se presentan y como se desarrollarán durante el año 2018.

## TÉCNICA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS

**DESCRIPCIÓN:** Consiste en una reunión mensual que realiza el Director o Subdirector del Hospital con un grupo de usuarios, seleccionados al azar; asisten las jefaturas de diferentes disciplinas que intervienen en el servicio.

**OBJETIVO DE LA TÉCNICA:** Establecer un mecanismo de comunicación sistemática entre los usuarios (as) del servicio con la Dirección, para conocer la opinión que sus usuarios tienen de los servicios recibidos.

### PASOS

El Director de El Hospital ha elaborado una programación para el año 2018 para realizar la técnica, que es del conocimiento de jefes de División Médica, Diagnóstico/ Apoyo, Administrativa y Departamento de Enfermería; previo a la actividad se informará a jefes de servicio.

### ANTES

Reunión con jefe Médico y de Enfermería del servicio para logística del evento.

### DURANTE

- ✓ Explicar a Paciente o familiar del área el objetivo de la técnica y si quiere participar.
- ✓ Conducir a los usuarios seleccionados al lugar de la reunión, Director o Subdirector está en el lugar para recibirlos.
- ✓ Los participantes (pacientes) y Director están en un círculo cerrado.
- ✓ El Director inicia la reunión dando a conocer el objetivo y lo importante de las opiniones de los asistentes.
- ✓ Se genera la discusión alrededor de preguntas profundizando en comentarios que considera importantes, Director promueve la participación de todos en cada pregunta.
- ✓ La persona designada por Dirección sistematiza la actividad para seguimiento respectivo.
- ✓ Finaliza la reunión agradece la participación de las (los) usuarios por su tiempo a favor de la calidad de los servicios.
- ✓ Los jefes de las áreas sondeadas, escuchan y toman nota de lo que le compete, no participan en la conversación a menos que Director se lo pida.

### DESPUÉS

- ✓ Finalizada la técnica el Director con los jefes asistentes busca soluciones a las quejas expuestas, asumiendo compromisos con fechas y responsables
- ✓ La persona responsable delegada sistematiza y entrega informe a los involucrados.

## APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

En el Hospital Nacional “San Rafael” existe el Comité por el Derecho a la Salud conformado por tres representantes del Hospital, una médico del área de emergencia, un médico de hospitalización, coordinadora de ODS y tres lideresas del Foro Nacional de Salud, personal externo de la institución.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PERÍODO DE CUMPLIMIENTO
1	Comité por el Derecho a la Salud	Recorre instalaciones del Hospital donde están ubicados buzones.	El mismo día de la apertura
2		En sobre manila identificado con fecha y ubicación de buzón, se colocan las notas	
3		Al terminar el recorrido, el Comité se reúne en la ODS central	
4		Leen las notas de buzón, se anota en un libro, al final los asistentes firman la asistencia.	
5	Secretaría ODS	En Base de Excell digita la información.	El mismo día o el siguiente hábil.
6		Remite vía correo electrónico la base con información a jefe de ODS	
7	Coordinadora ODS	Separa la información por División Médica, Diagnóstico y Apoyo, Administrativo, Departamento de enfermería y otros	El primer día siguiente
8		Con memorándum envía a la jefatura la información , con copia a jefe (a) de División y Dirección	El segundo día siguiente
9	Jefes de área	Socializa las felicitaciones con su personal, investiga las quejas recibidas, elabora plan de mejoras.	El día que recibe información
10		Responde por escrito a la información presentada, la respuesta se solicita con el visto bueno de Jefe (a) de División.	3 días hábiles
11	C DS	Analiza la información recibida, sistematiza	

Existen diez buzones ubicados en puntos estratégicos de hospitalización, emergencia y consulta externa. Se ha establecido para el año 2018 realizar la apertura de buzón el tercer jueves de cada mes.

**Espacios de participación ciudadana electrónicos para presentar solicitudes, sugerencia o quejas.**

- Correo electrónico      [ods\\_hnsr@salud.gob.sv](mailto:ods_hnsr@salud.gob.sv)
- facebook                [www.facebook.com/comunicaciones.hnsr](http://www.facebook.com/comunicaciones.hnsr)
- pagina web              [www.hsanrafael.salud.gob.sv/participación-ciudadana/](http://www.hsanrafael.salud.gob.sv/participación-ciudadana/)

Licenciada. Nancy Guadalupe Ángel Alvarado  
Coordinadora  
Oficina por el Derecho a la Salud