



FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Hospital Nacional Santa Gertrudis,
San Vicente
2018

Mecanismos de Participación Ciudadana

- El hospital de San Vicente, en cumplimiento al compromiso del involucramiento de los ciudadanos en los procesos de decisiones publicas establece los mecanismo de participación ciudadana con el objetivo de fortalecer vínculos con la comunidad e incorporarla en un rol mas activo en la contribución del mejoramiento de la atención y la satisfacción del usuario.
- Para lograr este objetivo la Unidad del Derecho a la Salud está encargada de promover espacios de información , opinión y recepción de quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones que el usuario quiera externar.

Mecanismos de participación ciudadano del Hospital Nacional Santa Gertrudis.

- Habilidadación de la Oficina del Derecho a la Salud.
- Apertura de buzones de sugerencia de los diferentes servicios.
- Vía teléfono al 2393-9500 Ext. 2532, Fax: 2393-9508 o al 2393-9532.
- A través de nuestra página de Facebook: <https://www.facebook.com/hnsgsv1> o la fanpage <https://www.facebook.com/HNSGSV>



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

1. El usuario puede expresar su satisfacción e insatisfacción de acuerdo a la atención brindada.
2. Puede informar la falta de medicamentos para su tratamiento.
3. El usuario comunica el trato recibido con dignidad, o por maltrato en los diferentes servicios.



¿Cómo hacerlo?



1. Toda persona que sienta que ha sido maltratada por cualquier persona que labora en esta institución podrá poner su queja en cualquiera de los tres buzones.
2. En cada buzón existe papel y bolígrafo para que haga su denuncia
3. Si al momento de poner su denuncia no hay papel ni bolígrafo podrá hacerlo en cualquier otro papel que tenga a la mano.
4. Si la persona quiere hacer su denuncia personalmente puede acercarse a las oficinas de la Dirección de este Hospital ubicadas en el Segundo Nivel Edificio A2 contiguo a Consulta Externa.



Buzón de Sugerencias

- Comité por el Derecho a la Salud
1. La última semana de cada mes, la ODS y CDS (Comité por el Derecho a la Salud) junto con representantes de la ciudadanía procede a la apertura de buzones de los diferentes servicios del hospital.
 2. Se agrupan y contabilizan las notas encontradas separándolas por servicio, de tipo de nota (queja, felicitación, sugerencia u otra), se resguardan en sobre manila identificadas por mes y año.
 3. Al finalizar la recolección se elabora acta y se documenta acuerdos realizados con las jefaturas de los servicios. Esta información es trasladada posteriormente por la oficial de la ODS para darle seguimiento y trámite. Y dar respuesta al ciudadano.
 4. Esta información es reportada por la UOC a la Dirección y posteriormente al MINSAL.

