

HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA” COJUTEPEQUE

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019

El Hospital Nacional “Nuestra Señora de Fátima” de Cojutepeque, mantiene diferentes mecanismos de participación ciudadana, los cuales han sido utilizados satisfactoriamente por la población, a continuación se detalla la manera de acceder a ellos:

OBJETIVO GENERAL:

Establecer herramientas accesibles que permitan al ciudadano expresar sus opiniones y sugerencias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Brindar una mejor atención a través de las sugerencias que realiza la población en general.
- Identificar los problemas que se generan al brindar los servicios de salud en las diferentes áreas hospitalarias.
- Buscar estrategias adecuadas para solucionar los problemas identificados por la población a través de los mecanismos de participación ciudadana.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD (ODS):

El Hospital cuenta con la Oficina por el Derecho a la Salud, donde la población puede solicitar información, así como recepción de quejas, denuncias y avisos que la población realice relacionados a la falta de atención en la prestación de los servicios de salud.

Ubicación: en edificio A, 2ª planta. Local de Unidad de Trabajo Social.

Teléfono: 2991-2201 Ext 2284; Directo: 2991-2284 y 2991-2285

RECEPCIÓN DE QUEJAS O AVISOS EN ODS

Se recibe en caso de una queja o aviso, por inconformidad expresada por usuarios/as del Hospital debido a insatisfacción en la prestación de servicio ya sea por maltrato, acoso u otras irregularidades ocurridas en relación a la violación de los derechos de los usuarios.

Requisitos y formas de acceder:

El usuario, presenta o expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud del Hospital de las siguientes formas:

- a) Remitir un documento con un tercero con su queja o aviso.
- b) Persona o familiar se presenta a ODS y expresa de manera verbal su queja o aviso para que técnico de atención tome nota.
- c) El usuario o familiar solicita un formulario de queja o avisos para llenarlo y lo entrega en ODS.

Es importante recordar que si la persona no desea identificarse o firmar quedará en calidad de aviso.

BUZONES DE SUGERENCIAS

Objetivo

Fortalecer mecanismos accesibles y prácticos donde la ciudadanía pueda expresar libremente su opinión sobre la atención recibida.

Requisitos y formas de acceder:

La persona que recibe un servicio puede expresar a través de un escrito su opinión sobre la atención recibida en la institución depositando en los buzones colocados en las diferentes áreas del Hospital, especificando el lugar donde recibió la atención.

Los buzones de sugerencia se aperturarán una vez al mes en coordinación con el Comité de Contraloría Social, el cual está conformado por representantes de la comunidad, representante de la Dirección, Coordinadora de Unidad Organizativa de la Calidad (UOC) y la Oficina por el Derecho a la salud y Enfermería.

Lugares donde están ubicados los Buzones de sugerencias:

- Buzón en servicio de Emergencia.
- Buzón en servicio de Consulta Externa.
- Buzón en servicio de hospitalización Obstetricia.
- Buzón en servicio de hospitalización Pediatría.
- Buzón en servicio de hospitalización Medicina.
- Buzón en servicio de hospitalización Cirugía.
- Buzón en Laboratorio clínico.
- Buzón en Farmacia.
- Buzón en Radiología e Imágenes

DIRECCIÓN DE PUERTAS ABIERTAS

La Dirección del Hospital, con el objetivo de poder tener una comunicación efectiva y contribuir a solventar los problemas de salud de la población, mantiene disponibilidad para atender a todas las personas que así consideren informar a la Dirección de algunas debilidades observadas durante la atención hospitalaria.

Manera de acceder: acercarse a la oficina de la Dirección, ubicada en primera planta del Edificio A (áreas administrativas), informar a la Secretaria de la Dirección de forma verbal, que necesita comunicarse con el Director, se registra el motivo de atención y se atienden por orden de llegada.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Cada año se realiza levantamiento de Encuesta para medir la Satisfacción del usuario, tocando diferentes aspectos. En el año 2018 se realizó encuesta de percepción de deberes y derechos de los usuarios, Encuesta de Satisfacción a la población Veterana de Guerra. Esta actividad es coordinada por la UOC.

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Es un mecanismo que registra y facilita la gestión las quejas, peticiones, opiniones y sugerencias ciudadanas dirigidas a la administración pública.

Es una plataforma web que facilita a las instituciones la implementación de un protocolo de atención ciudadana de forma sistemática. Desde donde se le da el respectivo seguimiento a las opiniones de ciudadana través se la oficina por el Derecho a la salud y la Dirección.