

HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA” COJUTEPEQUE

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2021

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.
- ◆ Identificar los problemas que se generan al brindar los servicios de salud en las diferentes áreas hospitalarias.

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 encaso de una queja o aviso, por inconformidad expresada por usuarios/as del Hospital debido a insatisfacción en la prestación de servicio ya se 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 aperturán una vez al mes en coordinación con el Comité de Contraloría Social, el cual está conformado por representantes de la comunidad, representante de a 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 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.

Nota: En el año 2020, nos vimos obligados a suspender algunas actividades programadas para la participación ciudadana entre ellas las encuestas de satisfacción fueron suspendidas a consecuencia de la emergencia por COVID-19.