



HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA” COJUTEPEQUE

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2024

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.

Detalle de los mecanismos de participación ciudadana.

1. 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

WhatsApp: 7860-2795 (ODS/Recepción de quejas)

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.

2. SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA

plataforma de gobierno donde las personas pueden acceder a través de la plataforma digital.

3. 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.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA.

Cada año se realiza levantamiento de Encuesta para medir la Satisfacción del usuario, tocando diferentes aspectos.

F. *M. C. Flores de Morales*
Licda. María Cecilia Flores de Morales
Jefa de Oficina por el derecho a la salud / Trabajo Social

