



Mecanismos de Participación Ciudadana vigentes Año 2023

1. DIRECCIÓN DE PUERTAS ABIERTAS DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS Asegurarle al usuario interno y externo la oportunidad de exponer sus necesidades para brindarle atención integral y humanizada.

REQUISITOS:

Presentarse ante la secretaria de la Dirección y solicitar audiencia. Por lo que es atendido de inmediato.

2. OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS: Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y controlaría social, mejora a la atención en salud, avisos y quejas de usuarios por presuntas violaciones de derechos humanos en salud.

REQUISITOS:

El usuario se presenta y expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud, puede ser personal, escrita o verbal. Si la persona no desea identificarse o firmar, quedará en calidad de aviso. Se recibe la queja o aviso en formulario respectivo, se realiza el llenado del formulario y se verifica el contenido para conformidad del usuario, se verifica firma o impresión de huella del usuario.

El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información: a) Nombre del usuario y número de DUI o documento con el que se identifique. b) Nombre de Director, Hospital Nacional de Ilobasco, Dr. Herberth Francisco Cortéz Funes, Director, c) Nombre o cargo del servidor público contra quien se impone la queja o el aviso. d) Descripción de los hechos, nombre de las personas que presenciaron los hechos, así como el lugar donde pueden ser citados si fuese necesario. e) Forma o medio para realizar la notificación.

3. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LA CIUDADANÍA DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS: Promover la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo, en horarios de mayor demanda a las personas que solicitan información en salud y promover un ambiente armónico con calidad de la atención en salud. (INFOCA)

REQUISITOS:

El usuario se debe presentar su necesidad de atención en el punto **INFOCA**, que está ubicado en el área de CONSULTA EXTERNA o directamente a la OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD, en horario de lunes a viernes de 7:30 A. M a 3:30 P.M. donde se hará recepción y gestionar de quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias, utilizando los medios disponibles, según su elección, oral o escrito.

4. BUZONES DE SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO: Proporcionar un mecanismo accesible a los usuarios para casos de avisos, quejas, sugerencias o inconformidades expresadas por los usuarios, a través de formularios ubicados en los buzones de los diferentes servicios.

Existe un equipo de revisión de buzones el cual está organizado por representantes del Hospital asignados por Dirección, representantes de la comunidad pertenecientes al Foro Nacional de la Salud. quienes resguardan la llaves de los buzones. En equipo se revisan los buzones cada dos meses, se elabora acta, posteriormente se entrega informe a Director de la institución, quien hace del conocimiento a los Jefes de las personas involucradas en las observaciones encontradas, esto con el objetivo de dar seguimiento al proceso y solicitar la elaboración y presentación de planes de mejora, correspondientes a las situaciones encontradas, dando respuesta así o subsanando situaciones desfavorables identificadas.

REQUISITOS:

Usuario realiza Llenado de formulario respectivo, ubicado en los buzones de las áreas de: Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, Pediatría y Hospitalización.

5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS: Evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en esta institución, a través de la realización de encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios; las cuales están a cargo del personal de la Oficina por el Derecho a la Salud, esto con el objetivo de evaluar la atención que brinda el personal en los diferentes servicios.

REQUISITOS:

Personal de ODS del Hospital hacen el proceso de entrevista a los usuarios que solicitan la atención de los diferentes servicios de la institución.

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN LEY NACER CON CARÍÑO:

Brindar la información y orientación sobre los beneficios de la Aplicación de dicha ley a la mujer gestante y su familia ; Evaluar y conocer la percepción que presentan las usuarias, sobre la calidad de atención recibida de parte del personal de esta institución

REQUISITOS: Proceso de llenado de encuesta en línea por usuarias, este a través de envío de TOKENS por parte de personal de la ODS. Al llenar encuesta, la información es trasladada directamente a Nivel Central (MINISTERIO DE SALUD), de donde es posteriormente reenviada a esta institución, esto con el objetivo de realizar el proceso de evaluación y dar el respectivo seguimiento a las situaciones identificadas.

Dr. Herberth Francisco Cortéz Funes
Director, Hospital Nacional de Ilobasco



Final 4ta. Calle Poniente, Barrio el Calvario, Ilobasco-Cabañas

Tel: 2347-5000