



## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Año 2018

### **✓ ATENCION A LA PERSONA VETERANA DE GUERRA**

#### **OBJETIVO**

Asegurar el derecho de salud de la población de Chalatenango a través del cumplimiento de los mecanismos de participación social y comunitaria según instrumentos técnicos jurídicos vigentes del MINSAL.

#### **ACCIONES QUE SE REALIZAN**

- 1- Se realiza Atención médica y de enfermería a pacientes veteranos de guerra coordinada por la enfermera de enlace quien apoya la consulta médica especializada para que esta sea oportuna, orienta y busca solucionar situaciones especiales con servicios de apoyo ambulatorios en pacientes veteranos de guerra hospitalizados.
- 2- Participación en Reuniones de RIIS Departamental donde se coordinan actividades como jornadas de atención, Referencias del paciente veterano de guerra a nivel de SIBASI: espacio de participación, en donde se da a conocer avances del programa.
- 3- Reuniones de Coordinación con Región, SIBASI y referentes de Veteranos de cada municipio con participación de la enfermera de enlace hospitalario y el Director del Hospital para escuchar necesidades de atención a fin de la mejora continua.
- 4- Teléfono amigo: el 23 93 90 00 extensión 730, 75708287 Servicio telefónico a disposición de usuarios o pacientes internos donde les atiende Enfermera Enlace del PPVG.



✓ **OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

**OBJETIVO**

Propiciar el derecho de la salud dando respuesta oportuna a quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias o reconocimientos de la población.

**ACCIONES QUE SE REALIZAN:**

- Atención Presencial: recibiendo los avisos/quejas o solicitudes del ciudadano de manera presencia en la unidad por el derecho a la salud.
- Encuestas de satisfacción: Se promueve que el ciudadano exprese el grado de satisfacción por la atención recibida para lo que se realizan 60 encuestas mensuales.
- Teléfono amigo: 23 939025 atendido por trabajadora social responsable de la Oficina por el derecho a la salud quien brinda información solicitada por necesidades de pacientes
- Medio Electrónico (WEB): hasta el momento las quejas llegan al MINSAL quien lo envía a la encargada de la unidad del derecho a la salud quien realiza los trámites necesarios para la respuesta de la queja.
- Atención a pacientes que desconocen los procesos e infraestructura hospitalaria a través de mantener los puntos de información y orientación a la ciudadanía (INFOCA).



✓ **PARTICIPACION CIUDADANA A TRAVÉS DE LOS COMITÉS POR EL DERECHO A LA SALUD**

**OBJETIVO**

Aportar y sugerir recomendaciones en función de mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios que lo solicitan en el Hospital.

**ACCIONES QUE SE REALIZAN:**

- En el hospital se ha conformado el Comité por el Derecho a la Salud Con representación de 2 miembros de la comunidad y 3 miembros del Hospital
- Se apertura Buzones de Sugerencia en acompañamiento del miembro de la comunidad integrante del comité del Derecho a la salud
- Participar en el análisis del contenido de los buzones de sugerencias
- Se hace el informe de resultados al Director y copia a cada jefe de área para dar respuesta a las quejas Y / opiniones
- Se han desarrollado Jomadas de humanización con personal multidisciplinario por el Derecho de la Salud.
- Expresión de opiniones en eventos de rendiciones de cuentas donde participa el director del Hospital y da respuesta a ellos.
- Aplicación de la estrategia ventana del Director con pacientes hospitalizados y ambulatorios a desarrollarse el último martes de cada mes.

Berta Antonia Hernández Guardado  
Oficial de Enlace Hospital