



MINISTERIO
DE SALUD

**HOSPITAL NACIONAL DR. LUIS EDMUNDO VÁSQUEZ
CHALATENANGO**

**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA
OFICINA POR EL DERECHO DE LA SALUD**

AÑO 2021

Febrero 2021

INTRODUCCION

La participación social en salud como política de empoderamiento y oportunidades, es una responsabilidad compartida por la sociedad en su conjunto, centrada en el ejercicio del derecho y las capacidades de las personas como sujetos activos. El Hospital Nacional Dr. Luis Edmundo Vásquez muy interesado en garantizar, facilitar y coordinar las acciones requeridas para el cumplimiento de los derechos humanos de las personas y brindar una atención en salud oportuna, con calidad y calidez, libre de riesgo para el usuario interno y externo; logrando satisfacción en la atención recibida por el usuario, se presentará la oferta de servicio del hospital la cual continua aún reducida en un 75% debido a la pandemia por Covid-19 decretada por la OMS a partir de marzo del 2020, por lo tanto se tratara de mantener una distancia mínima entre personas de dos metros, uso adecuado de la mascarilla, higiene de manos entre otros.

Se ponen al servicio de la población de Chalatenango los mecanismos de participación ciudadana dando a conocer los medios de comunicación social a través de los cuales los usuarios tienen acceso a emitir su opinión en relación a los servicios recibidos en los procesos de atención brindados por el hospital, se harán reuniones cortas en espacios adecuados para la apertura de buzones, participación de reuniones en RIIS a fin de buscar estrategias que den respuesta a la demanda de atención de la población favoreciendo una comunicación efectiva.

✓ 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:

- 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.
- 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 según programación.
- 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.
- Teléfono amigo: el 29910053 extensión de Consulta Especializada 1059 – 1067- Celular 79578673 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 presencial 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 a pacientes hospitalizados, luego esa información es tabulada y analizada.
- Teléfono amigo: 29910053 atendido por trabajadora social responsable de la Oficina por el derecho a la salud quien brinda información solicitada por necesidades de pacientes.
- Página en Facebook Hospital Nacional Dr. Luis Edmundo Vásquez de Chalatenango Cuenta oficial @hnlevchalatenango, para que la población pueda manifestarse en cuanto a la atención brindada en el hospital.
- Atención a pacientes que desconocen los procesos e infraestructura hospitalaria a través de mantener los puntos de información y orientación a la ciudadanía.

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

APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

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.

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN:

El Comité de Contraloría Social que está integrado por Coordinadora de ODS (Jefe de Trabajadora Social), Medico encargado de UOC, Medico Jefe de División Medica, jefe del Depto. de Enfermería y 2 miembros de la comunidad.

- Recorrido por las instalaciones del hospital donde están ubicados los buzones.
- Lectura de notas encontradas en buzón de sugerencias
- Participar en el análisis del contenido de los buzones de sugerencias
- Acta de reunión en libro correspondiente
- Informe de resultados al Director con copia a cada jefe de área involucrada.
- Cada jefe de área socializará las felicitaciones con el personal, investigar las quejas recibidas y elaborar plan de mejoras si es necesario.
- Cada Jefe de área responderá por escrito la respuesta.
- Se mantiene despacho abierto en la dirección para denuncias realizadas en forma directa por los usuarios.

Chalatenango, 23 de Febrero de 2021

2av. Sur #32, Final Barrio San Antonio, Chalatenango. [Tel:2991-0000/](tel:2991-0000) 2991-0001