****

**HOSPITAL NACIONAL DE LA UNION**

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 2018**

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD DE LA CIUDADANÍA:**

 **Ubicada pasando consulta externa entre consultorio numero de 10 de medicina interna y consulta odontológica.**

**Atendiendo de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm**

**Por el señor, Oscar Armando Cruz Bonilla.**

**Teléfono: 2792-5045**

**Correo electrónico:** **ocruz64@hotmail.com**

**NATURALEZA DE TRABAJO:**

**La Oficina por el Derecho a la Salud, atiende a usuario que interponen:**

**QUEJA:**

**Escrita o verbal, el/a usuario/a se identifica,(Nombre, DUI, dirección, teléfono) se explica el proceso a seguir, para garantizar una respuesta a lo expuesto.**

**AVISO:**

**El/a usuario/a, no se identifica, se le explica el proceso garantizándole hacer las gestiones oportunas, pudiendo presentarse a solicitar información de lo expuesto en un tiempo prudencial de 15 días hábiles**

**SUGERENCIAS, SOLICITUDES, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES, igual importancia se brinda y se procede de acuerdo al caso.**

**ENCUESTAS DE SATISFACCION:**

**Se realizan cada trimestre. Se elaboran de acuerdo al servicio sujeto a medición del nivel de satisfacción del usuario/a, los resultados se socializan en reunión de UOC, Con jefaturas sujetas a la medición y estas con subalternos. Se analizan resultados en reunión de Comité por el Derecho a la Salud**

**ENTREVISTA A USUARIOS DURANTE INGRESO HOSPITALARIO:**

 **Cuatro muestras al mes, para medir nivel de satisfacción de la atención y servicio recibido.**

**ENTREVISTA FAMILIAR:**

**Cuatro muestras al mes a usuarios que egresan y junto a su familia, jefe de servicio (Enfermera y Medico), la ODS Y LA UOC, realizan la entrevista.**

**BUZONES DE SUGERENCIAS:**

**Ubicados en diferentes áreas del hospital (Consulta externa, emergencia, entre radiología y laboratorio clínico, ESDOMED). Se abren cada mes en reunión de Comité por el Derecho a la Salud, donde se analizan el contenido y se determinan quejas, avisos, solicitudes, recomendaciones, sugerencias o felicitaciones, procediendo de acuerdo a cada caso, siendo la Oficina por el Derecho a la Salud, quien queda como responsable del seguimiento e informar en la siguiente reunión de Comité.**

**RENDICION D CUENTAS:**

**A la población, de actividades realizadas por el Comité por el Derecho a la Salud, para mejorar la atención y servicio que brinda el hospital. Compartir experiencias, logros y permitir que la población exprese sus expectativas, necesidades.**

**INFOCA: Información y orientación.**

**Ubicada a la entrada de consulta externa.**

**Creada exclusivamente para facilitar información y orientación a usuarios/as.**

****

****

 **Dr. Edwin Anibal Alfaro**

 **Director Hospital Nacional La Union**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Carretera RN19E, entre carretera panamericana y carretera del litoral, km180, cantón Huisquil, jurisdicción de Conchagua, departamento de La Unión.**

**PBX 279-5000**