



## HOSPITAL NACIONAL GENERAL "SAN PEDRO"

---

### Mecanismos de atención ciudadana Año 2016

1. Atención directa a pacientes veteranos de guerra, programa creado por la secretaria de estado a través de la unidad por el derecho a la salud, funciona en el hospital a través de un referente médico, el cual atiende por primera vez al usuario y posteriormente lo deriva a especialidad médica, servicios de apoyo o traslado a otros hospitales de mayor complejidad. A estos pacientes se les brinda atención inmediatamente consultan en el hospital (Referidos de unidad de salud o por demanda espontánea). Se contrataron un médico internista, un médico urólogo y dos enfermeras con este programa.
2. Atención de paciente víctimas de violencia intrafamiliar "pacientes clave v", para lo cual se habilitó un área específica en la unidad de emergencia funcionando las 24 horas del día, la atención del usuario es integral y son prioridad, en la cual están involucrados médico residente/ ginecólogo y enfermera asignados a emergencia, asesor jurídico, psicólogo de la clínica de atención integral de VIH y personal de farmacia.
3. Atención a pacientes con inconformidades o quejas de la atención hospitalaria, por medio de la oficina por el derecho a la salud ubicada en el área de trabajo social, que funciona en coordinación con el comité por el derecho a la salud hospitalario y miembros del foro nacional de salud que representan a las comunidades, las atenciones son directas(cuando el usuario se hace presente a la oficina) e indirecta (cuando la denuncia se recibe por medio del buzón de quejas)
4. Atención a pacientes que desconocen los procesos e infraestructura hospitalaria a través de la apertura de los puntos de información y orientación a la ciudadanía (INFOCA).



Dr. Manuel Alexander Alemán Cristales

Director en Funciones Hospital Nacional "San Pedro"

AEG/ys.-