



## Ministerio de Salud Hospital Nacional de Nueva Concepción Mecanismos de participación ciudadana 2016

N	Mecanismo de Participación Ciudadana	Descripción del Mecanismo	Forma de acceder	Responsable	Periodicidad
1	Telefono Amigo	Disponibilidad de dos líneas telefónicas a través de las cuales se atienden todas las consultas, inquietudes, reclamos que el ciudadano desee expresar. 23475209 Dirección del Hospital 23475250 Oficina por el Derecho a la Salud.	Informarse de los números telefónicos para atención a usuarios en ODS.	Dirección y Oficina por el Derecho a la Salud	Permanente
2	Buzones de Sugerencias	Hay disponibles 6 Buzones de Sugerencias distribuidos en diferentes áreas del hospital para que los ciudadanos depositen sus sugerencias y comentarios sobre la atención que reciben en los servicios que se les brindan. Cada mes estos buzones se abren con observación de personas de la comunidad, quienes pertenecen al Foro Nacional de Salud, se les da lectura a cada sugerencia, son analizadas y se establece un mecanismo de acción para mejorar la calidad en la Atención.	Llenando formularios que se encuentran disponibles en los 6 buzones de sugerencias en los diferentes puntos del establecimiento.	Dirección del Hospital Oficina por el Derecho A la Salud	Apertura y análisis Mensual  Elaboración de Informe Mensual
3	Encuestas de Calidad	Se han realizado encuestas por personal de INFOCA. Durante este año, un total de 36 encuestas distribuidas como muestras 6 de cada servicio (6 consulta externa, 6 emergencia. En hospitalización: 6 en pediatría, 6 Ginecoobstetricia, 6 medicina y 6 cirugía). Personal de INFOCA, posterior a encuestas ya aplicadas, fueron entregadas a la Jefe de la UOC, quien hace el consolidado y elaborará el informe y análisis correspondiente.	Participando en la aplicación de encuestas a los usuarios, cuando estas se estén realizando por el equipo asignado.	UOC	Semestral
4	Oficina por el Derecho a la Salud	Instancia a través de la cual el ciudadano interpone una reclamación por escrito en la cual expresa su insatisfacción o reclamo sobre una situación dada en la atención recibida y a través de la cual solicita solución o respuesta a su reclamo. Recibida la reclamación, la ODS la margina inmediatamente a la Dirección del hospital y Jefatura correspondiente, para que se hagan las investigaciones y correspondientes para dar respuesta al ciudadano en el menor tiempo posible.	Llenado de formulario correspondiente en la ODS	Dirección del Hospital Oficina por el Derecho a La salud	Permanente
5	Red Social Facebook	El hospital cuenta con una página en la Red social FACEBOOK, se encuentra como <b>Hospital Nacional Nueva Concepción</b> . A través de esta página el ciudadano además de estar informado de los servicios que se brindan en el hospital, nos expresan su opinión sobre la atención que se les brinda en el hospital.	Ingresando a página del Facebook de Hospital Nacional de Nueva Concepción.	Dirección del Hospital Oficina por el Derecho a la Salud	Permanente
6	Ventana al director	Previo anuncio y solicitud a secretaria de dirección, se informa al titular del establecimiento la necesidad del usuario de ser atendido y escuchado por el director.	Solicitando atención en secretaria de dirección	Dirección del hospital y secretaria de dirección	Permanente