



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL DE ILOBASCO 2021

Mecanismos de Participación Ciudadana

1. DIRECCIÓN DE PUERTAS ABIERTAS

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS

Asegurarle al usuario interno y externo la oportunidad de exponer sus necesidades para brindarle atención integral y humanizada.

REQUISITOS:

Presentarse ante la secretaria de la Dirección y solicitar audiencia para ser atendido según agenda de Dirección.

2. OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS:

Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y contraloría social según evolución de Pandemia Covid-19.

Mejorar la atención en salud a través de avisos y quejas de usuarios por presuntas violaciones de derechos humanos en salud

REQUISITOS:

-El usuario se presenta y expone queja o aviso en la Oficina por el Derecho a la Salud puede ser personal, escrita o verbal.

-Si la persona no desea identificarse o firmar, quedará en calidad de aviso.

-Se recibe la queja o aviso en formulario respectivo, se realiza el llenado del formulario y se verifica el contenido para conformidad del usuario, se verifica firma o impresión de huella del usuario.

-El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre del usuario y número de DUI o documento con el que se identifique.
- b) Nombre o cargo del servidor público contra quien se impone la queja o el aviso.
- c) Descripción de los hechos, nombre de las personas que presenciaron los hechos, así como el lugar donde pueden ser citados si fuese necesario.
- d) Forma o medio para realizar la notificación.

3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS:

Promover la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo, en horarios de mayor demanda a las personas que solicitan información en salud y promover un ambiente armónico con calidad de la atención en salud.

REQUISITOS:

El usuario se debe presentar en el punto que está ubicado en el área CONSULTA EXTERNA, (Punto INFOCA) en horario de lunes a viernes de 7:30 A. M a 3:30 P.M. a recepcionar y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias, según los medios que están a su alcance, en forma oral o escrito. Brindando información, orientación y acompañamiento al usuario.

4. BUZONES DE SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO:

Proporcionar un mecanismo accesible a los usuarios para casos de avisos, quejas, sugerencias o inconformidades expresadas por los usuarios, a través de formularios ubicados en los buzones de los diferentes servicios.

Debido a la Pandemia de Covid-19 no se han presentado a la institución los representantes del Foro Nacional de Salud, por lo que no se ha continuado realizando dichas actividades; pero al reanudar las visitas por el Foro se continuará con la apertura de los buzones. Cabe mencionar que existe una comisión de revisión de buzones, la cual está organizada por el jefe de la Oficina por el derecho a la Salud y dos representantes de la comunidad, que son miembros del Foro Nacional de Salud, revisando los buzones el 3^{er}. miércoles de cada mes, en conjunto se abren los buzones, se realiza la respectiva acta, posteriormente se entrega informe a la Dirección para que en forma oficial se les comuniquen a los jefes de las personas involucradas en las observaciones para que se realicen los procesos correspondientes, de

entrevista a los recursos en mención, investigación y entreguen sus compromisos y respectivos planes de mejora si se comprueba que existe la falta señalada.

REQUISITOS:

Llenar el formulario respectivo ubicado en los buzones de las áreas de: Consulta Externa, Estadística y Documentos en Salud, Emergencia, Laboratorio Clínico, Farmacia, Fisioterapia, Pediatría y Hospitalización.

5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS:

Evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de Consulta Externa, Estadística y Documentos en Salud, Emergencia, Laboratorio Clínico, Farmacia, Fisioterapia, Pediatría y Hospitalización. A través de la implementación de encuestas de satisfacción a los usuarios, evaluando a los diferentes recursos de la institución.

REQUISITOS:

Personal del Hospital del área de ODS hace el proceso de entrevista a los diferentes pacientes que consulta en los diferentes servicios, quienes consolidan dicha información, entrega informe a la Dirección y socializa resultados.

Se realizan encuesta de atención proporcionada por personal de enfermería, quienes consolidan dicha información, entregan informe y dan seguimientos a las observaciones.



Dra. Silvia Graciela Guandique Guzmán
Directora Hospital Nacional de Ilobasco

Final 4ta. Calle Poniente, Barrio el Calvario, Ilobasco-Cabañas

Tel: 2347-5000