



HOSPITAL NACIONAL DE ILOBASCO

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. Por lo que es atendido de inmediato.

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, mejora a la atención en salud, 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 INFOCA que está ubicado en el área de CONSULTA EXTERNA o en la OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD, en horario de lunes a viernes de 7:30 A. M a 3:30 P.M. a recepcionar y gestionar las quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias, según los medios que están a su alcance, oral o escrito.

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. Existe un equipo de revisión de buzones el cual está organizado por representantes del Hospital asignados por Dirección, representantes de la comunidad pertenecientes al Foro Nacional de la Salud. quienes resguardan la llaves de los buzones.
- ➔ En equipo se revisan los buzones cada mes, elaborando acta, posteriormente se entrega informe a la Dirección, quien hace del conocimiento a los Jefes de las personas involucradas en las observaciones encontradas para solicitar la presentación de planes de mejora correspondientes.

REQUISITOS:

Llenar el formulario respectivo ubicado en los buzones de las áreas de: Consulta Externa, Estadística y Documentos en Salud y Consultorios, 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 y Consultorios, Emergencia, Laboratorio Clínico, Farmacia, Fisioterapia, Pediatría y Hospitalización. A través de la implementación de encuestas de satisfacción de parte de los usuarios, evaluando a los diferentes recursos.

REQUISITOS:

Personal de INFOCA y Trabajo Social del Hospital, hacen el proceso de entrevista a los usuarios que solicitan la atención de los diferentes servicios de la institución.



Jefe ODS

Licda. Deysi del Tránsito Benítez de Sánchez
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL



Vo. Bo. Dirección

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

Tel: 2347-5000