



MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL SANTA ROSA DE LIMA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	DESCRIPCIÓN
Buzón de sugerencias	El mecanismo consiste en la colocación de buzones de sugerencia en consulta externa, emergencia, farmacia, laboratorio, en el área de hospitalización las medicinas y pediatría, para que los usuarios/as puedan expresar las sugerencias y recomendaciones las cuales son analizadas por el comité por el derecho a la salud a fin de que estas sean del conocimiento de la dirección quien tomara las medidas necesarias para implementación de proyectos de mejora en la calidad de atención en los servicios de salud.
Las encuestas de satisfacción de los usuarios/as	Este mecanismo consiste en la aplicación de encuestas a usuarios/as que han recibido atención en salud en las diferentes áreas, consulta externa, emergencia y hospitalización con el fin de conocer de manera directa el nivel de satisfacción de cada uno de los usuarios/as que han sido atendido, y el resultado de las encuestas es analizado y sistematizado por el comité de calidad quien a su vez presenta dichos resultados a la dirección para la implementación de proyectos de mejora de la calidad de atención.
Unidad por el derecho a la salud	La Oficina por el Derecho de la Salud, es una instancia ubicada en la consulta externa donde se capta toda la información que brinda las personas que han sido atendida en este hospital ya sean estas denuncias, quejas y solicitudes que requieren del conocimiento análisis e interpretación del equipo de calidad, facilitando resolver la problemática de los y las usuarias durante el proceso de atención en la institución hospitalaria, mediante la orientación, información ,participación social, empoderamiento y defensa de una prestación de servicios de salud con calidad, oportuna y con equidad, de acuerdo a las necesidades individuales que se presenten durante el proceso de atención en salud, ya sean estos técnicos e interpersonales, siendo la instancia de enlace entre el usuario, personal de salud y autoridades del hospital, fortalecer una cultura de empoderamiento y defensa por el derecho a la salud con la población usuaria y reconocimiento del personal de salud como sujetos obligados a asegurar el cumplimiento de los derecho a la salud. Proponer acciones de proyectos de mejora al equipo de calidad, a partir del reconocimiento de problemáticas identificadas en el quehacer diario en la institución.
Línea telefónica	Este mecanismo consiste en poner a la disposición la línea telefónica a la población el número 2665-6052 , ubicado en la Oficina por el Derecho a la Salud para facilitar la comunicación directa y rápida de los/las usuarios/as que necesiten exponer cualquier comentario o problema en la atención de los servicios de salud brindada en este hospital de manera anónima si así lo desea la población y de igual forma la solicitud de información con los servicios que este ofrece.



Rendición de cuentas	La rendición de cuenta es un mecanismo de participación ciudadana que se realiza cada año, con el objetivo de presentar a la comunidad el resultado de la gestión institucional relacionada con los logros alcanzados, los avances en la calidad de atención la oferta de servicios al ciudadano/a así mismo dar a conocer a la población los ingresos financieros que la institución percibe y su distribución en las diferentes áreas de atención. De igual manera permite la participación social y hacer las recomendaciones, sugerencias los aportes que puedan mejorar los servicios de salud de la institución, promover el apoyo de las diferentes instituciones líderes de la comunidad a fin de fortalecer el trabajo que se realiza en el hospital y mejorar los servicios de salud al ciudadano además esta información se pone a disposición del ciudadano en el portal de transparencia de la institución.
Correo electrónico	Este mecanismo de participación social consiste en poner a la disposición de los ciudadanos/as un correo electrónico en que puedan utilizar para participar ya sea dando sugerencias, recomendaciones o hacer consultas y solicitar información relacionadas con el quehacer institucional. El correo electrónico es: hngrs_ods@salud.gob.sv
Televisión y Radio local	Este mecanismo de participación social consiste en brindar la información de interés para el autocuidado de la salud y la prevención de las enfermedades comunes, a la población en general así mismo dar la oportunidad para que los ciudadanos/as puedan brindar sus opiniones, recomendaciones y observaciones a fin de dar aportes y ser tomados en cuenta en la gestión de la institución.
Punto de información y orientación al ciudadano "INFOCA"	Es un mecanismo que permite brindar la información y orientación al ciudadano/a, que le facilita acceder con mayor rapidez y eficacia en la prestación de los servicios de salud, acompañando y derivando si así lo amerita.

Actualizado el 26 de Julio de 2016




Dr. Efraín Torres Flores