



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2018.**

En el Hospital Nacional de Ciudad Barrios “Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdamez” se cuenta con 6 buzones de sugerencias colocados en las áreas de la Consulta de Especialidades, Emergencia, Rayos X, Estadística, Pediatría y Sala de Hombres, las llaves de los buzones pasan a manos de los representantes de la Sociedad Civil las 6 que se utilizan como también las copias.

Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2018 donde se realizan aperturas de buzones y acompañamiento presencial a Oficina por el Derecho a la Salud:

Total de 12 aperturas de buzones de enero a diciembre de 2018.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa, se inicia el recorrido según se describe al inicio del documento, se abre cada buzón con las llaves que están custodiadas por los representantes de la sociedad civil, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido reunirnos en la Oficina por el derecho a la Salud para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados y se analizan por lo que se toman los acuerdos y en el cual se levanta un Acta de la reunión la que se firma por cada uno de los asistentes.

Posteriormente se sistematiza la información para ser reportada en la Matriz proporcionada para tal fin a la Unidad por el Derecho a la Salud del Ministerio de Salud y se envía un informe de la apertura de buzones de sugerencia a la Dirección con el Acta y copia de las boletas encontradas en los buzones, esto con el propósito para que las áreas que han sido objeto de observaciones, quejas o felicitaciones. Se solicita que elaboren un plan de mejora de los problemas detectados y se les da seguimiento en la próxima apertura de buzones para poder garantizar que se mejorara la atención a los usuarios.



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2018.**

A continuación anexo una matriz con la información detallada por mes del periodo de Enero a Diciembre 2018.

**INFORME DE ENERO A DICIEMBRE 2018.**

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
ENERO	/		APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	4	3				Capacitación de Ley de Deberes y derechos de los usuarios y prestadores de salud a personal de enfermería de nuevo ingreso.	SI
FEBRERO			APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	1						SI
MARZO	/		APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS  PRESENCIAL		4	1	● Maltrato,	1		SI



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2018.**

**INFORME DE ENERO A DICIEMBRE 2018.**

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
ABRIL	/		APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS		1					SI
MAYO	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS  PRESENCIAL	5	1	1	● Mala atención	1		SI
JUNIO	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS  PRESENCIAL	3	7	2	● Mala atención. ● Maltrato	2		SI



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2018.**

**INFORME DE ENERO A DICIEMBRE 2018.**

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
JULIO	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	9	5					SI
			PRESENCIAL			2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala atención</li> <li>Mal trato</li> </ul>	2		
AGOSTO	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	6						SI
			PRESENCIAL			2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestión para atención en clínica privada</li> <li>Desigualdad y mala atención</li> </ul>	1		
SEPTIEMBRE	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	7	5					SI
			PRESENCIAL							



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2018.**

**INFORME DE ENERO A DICIEMBRE 2018.**

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
OCTUBRE	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	8	6					SI
			PRESENCIAL							
NOVIEMBRE	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	6	2					SI
			PRESENCIAL							
DICIEMBRE	/	/	APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	4	3					SI
			PRESENCIAL							

Licda. Luz Elena González de Membreño  
Jefa Oficina por el Derecho a la Salud.