



MINISTERIO  
DE SALUD

# HOSPITAL NACIONAL "MONSEÑOR ÓSCAR ARNULFO ROMERO" CIUDAD BARRIOS

## OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO -ABRIL DE 2020

En el Hospital Nacional de Ciudad Barrios “Monseñor Oscar Arnulfo Romero” 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 están resguardadas en la Dirección de este Hospital.

Durante el periodo de Enero – Abril de 2020 se han realizado aperturas de buzones con el acompañamiento presencial de personas de la comunidad constituidos miembros del Comité de Participación Ciudadana ; se han efectuado en total 2 aperturas de buzones en el periodo de enero – abril de 2020.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa, se inicia el recorrido según se describe al inicio del documento, la apertura de cada buzón de sugerencias, la realiza uno de los miembros representantes del Comité Ciudadano, se cuentan y se identifican los formularios encontrados en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido reunirnos en la Oficina por el derecho a la Salud y revisar cada una de las boletas anotando los problemas encontrados , se analiza cada uno y se concluye con los acuerdos.

Todo este proceso queda plasmado en un acta la que es firmada por cada uno de los asistentes a la reunión.

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 sugerencias a la Dirección Institucional con el Acta y copia de las boletas encontradas en los mismos, esto con el propósito de que las áreas que han sido objeto de observaciones, quejas o felicitaciones, según sea el caso , elaboren un Plan de Mejora relacionado a la problemática detectada y se le dará seguimiento en la próxima apertura de buzones y así garantizar que se mejore la atención a los usuarios.

A continuación anexo una matriz con la información detallada por mes del periodo de Enero – Abril de 2020



MINISTERIO  
DE SALUD

# HOSPITAL NACIONAL "MONSEÑOR ÓSCAR ARNULFO ROMERO" CIUDAD BARRIOS

## OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO -ABRIL DE 2020

### INFORME ENERO – ABRIL DE 2020

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
ENERO			APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	-	-	2	-	-	-	SI
FEBRERO			APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	SI
MARZO / ABRIL			APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS	-	-	-	-	-	-	SI

**Nota: Durante los meses de marzo y abril, no se realizó la apertura de buzones por la Emergencia Nacional de la Pandemia del COVID-19**