



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023**

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 – Septiembre de 2023 se han realizado aperturas de buzones sin el acompañamiento presencial de personas de la comunidad constituidos miembros del Comité de Participación Ciudadana ; se han efectuado en total 7 aperturas de buzones en el periodo de enero – Septiembre de 2023.

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 del Comité Institucional, 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 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 – Septiembre de 2023



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

INFORME DE ENERO- SEPTIEMBRE DE 2023

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
ENERO			No se programó apertura de buzones para este mes	-	-	-	-	-	-	Funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC, desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades de la ODS
FEBRERO			Apertura de buzones para sugerencia	4 Buen trato	-Ordenanza -Enfermería -Médicos -Laboratorio -Farmacia	-	-	-	-	Funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC, desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades
MARZO			Apertura de buzones para sugerencias.	1 Buen trato	_Enfermeras -Doctoras	3 Quejas	Demora en la atención, sugieren que las reuniones se hagan por la tarde; ya que como embarazadas no pueden estar mucho tiempo sentadas y sin comer	Se reporto a la Direccion el 27 de marzo/23 No tengo evidencia de alguna gestión		Funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC , desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades de la ODS



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

MES	ODS	HNCB	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	COMITÉ ODS FUNCIONANDO
Abril			No se realizó Apertura de Buzones para Sugerencias	-	-	-	-	-	-	Solamente funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC, desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades
Mayo			Apertura de Buzones para Sugerencias	4 Pacientes se quejan del horario en el que bajan a dar la consulta los Médicos y que las reuniones del personal las realicen por la tarde.	-	1 Está mal lo de los Doctores, dan la cita temprano y vienen tarde a dar la consulta y el Dr. Rosa a cada rato sale del consultorio, atiende demasiado tarde. 2 Quejas por escrito interpuestas en la	Demora en la atención	-	-	Solamente funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC, desde el año 2022 no nos



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

						<p>O.D.S. -Porque citan muy temprano y por las expresiones del Sr. Director. - Por el trato brindado por Médico de ECO y por mal manejo de protocolo de P.F.</p>				<p>apoya en ninguna de las actividades</p>
Junio			<p>Apertura de Buzones para Sugerencias</p>	<p>Por las sepa de virus no detener a los pacientes en la porteria, los guardias</p>		<p>Me dirijo a la dirección por que no dejen de dar consulta cuando ya han empezado a dar consulta por que nos tratamos mas y luego nos deja el transporte</p>	<p>Demora en la atención</p>			<p>Solamente funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC, desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades</p>



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

Julio			Se realizó Apertura de Buzones para Sugerencias	3 Pacientes se quejan por el maltrato recibido de parte de empleados.	1-Persona agradece por las atenciones recibidas.	1- El enfermero le trató mal, le negó una colcha y luego la despertó con el pie. No es justo recibir ese trato. 2- el enfermero de turno trató mal a todas las madre que esa noche se encontraban cuidando a sus hijos. Despertó a una madre con el pie y muy ofensivo. Las hacía sentir	Maltrato por empleados de las áreas.			Funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC , desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades de la ODS
-------	--	--	---	---	--	---	--------------------------------------	--	--	--



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

						culpables del estado de sus hijos. 3_ Paciente fue maltratada por una enfermera llamada Kenia del C/Llano El Angel, la paciente manifiesta haber recibido maltrato físico y verbal.				
Agosto			Apertura de Buzones para Sugerencias	1 Maltrato	2 Personas felicitan al Señor Fredy que hace la limpieza. 1 Persona felicita al Personal de Pediatría.	1 una persona manifiesta que el Sr. Oscar, no hace bien la limpieza. 2 Se queja	No			Funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC , desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades de la ODS



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

						de que en el lugar las personas permanec en demasiad o tiempo de pie y que y que estar esperand o y estar enfermo . No especifica área; pero la nota fue encontrad a en el buzón de la Consulta Externa.	entendemos porqué debe estar de pie el paciente, ya que en la Consulta Externa hay bancas muy cómodas hasta de sobra.			
Septiembre			Apertura de Buzones para Sugerencias	-	-	-	-	-	-	Funciona con 3 miembros en vista de que la persona coordinadora de la UOC , desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades de la ODS



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-SEPTIEMBRE / 2023

Octubre										
Noviembre										
Diciembre										

Licda. María Luz Marquéz de Franco
Coordinadora . Oficina por el Derecho a la Salud
Hospital Nacional de Ciudad Barrios
“Mons. Oscar Arnulfo Romero”