



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE CIUDAD BARRIOS “MONS.OSCAR ARNULFO ROMERO”  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO PERIODO DE ENERO-DICIEMBRE / 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 – Diciembre 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 8 aperturas de buzones en el periodo de enero – diciembre 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 – Diciembre 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-DICIEMBRE / 2023

INFORME DE ENERO- Diciembre DE 2023

MES	ODS	HNC B	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



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

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-DICIEMBRE / 2023

MES	ODS	HNC B	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	Demora en la atención	-	-	Solamente funciona con 3 miembros en vista de que la



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

						<p>Quejas por escrito interpuestas en la O.D.S.</p> <p>-Porque citan muy temprano y por las expresiones del Sr. Director.</p> <p>- Por el trato brindado por Médico de ECO y por mal manejo de protocolo de P.F.</p>				<p>persona coordinadora de la UOC, desde el año 2022 no nos apoya en ninguna de las actividades</p>
Junio			Apertura de Buzones para Sugerencias	Por las sepas de virus no detener a los pacientes en la porteria, los guardias		Me dirijo a la dirección por que no dejen de dar consulta cuando ya han empezado	Demora en la atención			<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-DICIEMBRE / 2023

						a dar consulta por que nos tradamos mas y luego nos deja el transporte				
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	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-DICIEMBRE / 2023

						<p>cuidando a sus hijos. Despertó a una madre con el pie y muy ofensivo. Las hacía sentir culpables del estado de sus hijos.</p> <p>3_ Paciente fue maltratada por una enfermera llamada Kenia del C/Llano El Angel, la paciente manifiesta haber recibido maltrato físico y verbal.</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-DICIEMBRE / 2023

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 bién la limpieza.  2 Se queja de que en el lugar las personas permanec en demasiad o tiempo de pie y que y que estar esperando y estar enfermo .  No especifica área; pero la nota fue encontrad a en el buzón de				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-DICIEMBRE / 2023

						la Consulta Externa.				
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
Octubre			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
Noviembre			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
Diciembre			No se realizó							Solamente funciona



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

			Apertura de Buzones para Sugerencias	-	-	-	-	-	-	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
--	--	--	--------------------------------------	---	---	---	---	---	---	--

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