



**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CORRESPONDIENTE DE JULIO A DICIEMBRE 2018**

TERCER TRIMESTRE

BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el tercer trimestre se realizaron tres aperturas de buzones, correspondiendo una por mes; el proceso para apertura de buzones se efectúa con la intervención de APSIES, quienes representan al Foro Nacional de Salud y mantienen en custodia las llaves de los buzones, con la finalidad de garantizar la transparencia del proceso, seguidamente personal institucional se reunió con representantes (APSIES) para verificar las hojas de sugerencias depositadas, de lo cual se deja constancia en libro de actas de reuniones, posteriormente se hace del conocimiento a los involucrados sobre las opiniones vertidas por los usuarios para establecer recomendaciones de mejora. Entre los meses de Julio a Septiembre se reportaron veinte hojas de sugerencias depositadas por usuarios, de las cuales se remitió copia a la Dirección y Jefaturas correspondientes para conocimiento sobre lo vertido.

En relación a este mecanismo se promocionó a través de charlas a la ciudadanía, con la finalidad de educarlos sobre el debido uso de los buzones de sugerencias.

Otra medida adoptada fue la promoción de charlas al trato humanizado al usuario, dirigida a personal institucional, esta actividad se documenta a través de listado de asistencia.



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Es un medio para promover el derecho humano a la salud, en el cual el interesado expone de forma verbal o escrita su inconformidad por algún servicio recibido por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario. Durante el tercer trimestre se recibió una queja, en la cual se abordó con involucrados para dar respuesta a usuario.

ESPACIOS RADIALES.

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupeana, siendo promovida por personal Institucional, con la finalidad de orientar y educar a la población y concediéndoles el espacio de participar a través de llamadas telefónicas, pero en este trimestre este mecanismo no reportó registro de llamadas a radio.

PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Es un medio por el cual el usuario puede realizar opiniones o sugerencias, observándose que usuarios no participaron durante el tercer trimestre.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para el tercer trimestre de 2018, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.



ENCUESTAS.

Es una herramienta que permite recolectar datos que nos permiten conocer la percepción o satisfacción de los usuarios; en esta actividad se cuenta con la intervención de representantes del Foro Nacional de Salud, siendo para este caso Asociación para la Salud y el Servicio Social Intercomunal en El Salvador (APSIES), quienes entrevistan a los usuarios, para evitar manipulación de la información en dicha actividad; encuestando de forma mensual y seleccionando usuarios al azar de las diferentes disciplinas hospitalarias, posteriormente los resultados fueron presentados en reunión de sala situacional con los asistentes, con la finalidad de establecer recomendaciones de mejoras y conocer las opiniones vertidas por usuarios.

CUARTO TRIMESTRE 2018.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

Durante el cuarto trimestre se realizaron tres aperturas de buzones, correspondiendo una por mes; el proceso para apertura de buzones se efectúa con la intervención de representantes (APSIES), quienes representan al Foro Nacional de Salud y mantienen en custodia las llaves de los buzones, con la finalidad de garantizar la transparencia del proceso, seguidamente personal institucional se reunió con integrantes de APSIES para verificar las hojas de sugerencias depositadas, de lo cual se deja constancia en libro de actas, posteriormente se remite copia de las hojas de sugerencias depositadas por los usuarios a la Dirección y Jefaturas correspondientes. Entre los meses de Octubre a Diciembre se reportaron diez hojas de sugerencias depositadas por usuarios.

En relación a este mecanismo se promocionó a través de charlas a la ciudadanía, con la finalidad de educarlos sobre el debido uso de los buzones de sugerencias.



Otra medida adoptada fue la promoción de charlas al trato humanizado al usuario, dirigida a personal institucional.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Es un medio para promover el derecho humano a la salud, en el cual el interesado expone de forma verbal o escrita presencialmente su inconformidad por algún servicio recibido por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario. En este trimestre no se recibieron quejas de parte de usuarios.

ESPACIOS RADIALES.

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupeana, siendo promovida por personal Institucional, con la finalidad de orientar y educar a la población y concediéndoles el espacio de participar a través de llamadas telefónicas, pero en este trimestre este mecanismo no reportó registro de llamadas a radio.

PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Es un medio por el cual el usuario puede realizar opiniones o sugerencias, observándose que usuarios no participaron durante el segundo trimestre.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2018, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.



ENCUESTAS.

Es una herramienta que permite recolectar datos para conocer la percepción o satisfacción de los usuarios; en esta actividad se cuenta con la intervención de representantes del Foro Nacional de Salud, siendo para este caso APSIES, quienes entrevistan a los usuarios, para evitar manipulación de la información en dicha diligencia; encuestando cada mes; entrevistando a usuarios seleccionados al azar de las diferentes disciplinas hospitalarias, posteriormente los resultados fueron presentados en reunión de sala situacional con los asistentes, con la finalidad de establecer recomendaciones de mejoras y conocer las opiniones vertidas por usuarios.