

## **HOSPITAL SAN JERÓNIMO EMILIANI DE SENSUNTEPEQUE**

### **RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS, ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, EN LA OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD. ENERO A JULIO 2021**

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios ofertados en el Hospital Nacional San Jerónimo Emiliani, durante el de enero a Julio del año 2021, se continuaron manteniendo estrechas vínculos con los usuarios de los servicios de salud, para lo cual se mantuvieron los instrumentos que permitieron a los pacientes emitir de forma escrita sus comentarios, ya sean estos positivos o negativos, de manera que los mismos, converjan en un aprender continuo, que permitan coordinar estrategias que conlleven al crecimiento continuo y perfeccionamiento de la igualdad de derechos y obligaciones de pacientes y personal prestador de servicios de salud.

En ese sentido los resultados de esos mecanismos de participación ciudadana, que han fortalecido la comunicación entre usuarios y proveedores de servicios de salud y que en el mediano plazo han mejorado la atención en los servicios de salud.

#### **OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**

Es una oficina creada para garantizar el derecho a la salud con trato digno y respetuoso a la población que lo solicita. Se cuentan con 6 buzones de sugerencias, distribuidos en diferentes áreas del hospital, se realiza apertura cada mes con la participación ciudadana del Foro Nacional de Salud, analizando los avisos, felicitaciones y sugerencias que se encuentran y se implementa de un plan de mejora por cada encargado del área involucrada. Este año se ha realizado la apertura de buzones en el primer trimestre, encontrando 88 opiniones de usuarios, de las cuales un 98% son de felicitaciones hacia el personal de salud, un 2% de sugerencias.

Se han recibido dos quejas de personal de salud, las cuales se encuentran resueltas.