



**MINISTERIO DE SALUD**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**  
**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**Abril a Junio de 2023**  
**Hospital Nacional Psiquiátrico**

<b>Mecanismo de participación ciudadana</b>	<b>Descripción del mecanismo</b>	<b>Objetivo del mecanismo</b>	<b>Resultados del mecanismo</b>
<b>Audiencias</b>	La dirección, subdirecciones y ODS, reciben usuarios que necesitan atención.	Mantener la comunicación con el ciudadano de forma oportuna para solventar una necesidad en particular.	Durante el segundo trimestre se atienden entre 3 y 5 casos diarios, donde se les resuelve de forma inmediata.
<b>Captación y de recepción de quejas</b>	El ciudadano de forma presencial, tiene la oportunidad de obtener un formulario de quejas y/o sugerencias en las 8 oficina ubicadas en las diferentes áreas.	Identificar aspectos, corregibles en los procesos de atención en salud.	Se logro captar un total de: 17 quejas 8 solicitudes a las que se les dio respuesta.
<b>Consultas, quejas y/o sugerencias</b>	Se activo WhatsApp #cel. 77455104, el cual es respondido por responsable de comunicaciones.	Captar de manera eficiente las diferentes inconformidades que puedan surgir de los usuarios a la hora de ser atendidos en el hospital, esto ayuda a dar respuestas oportunas.	Se recibieron de 10 a 15 consultas y solicitudes de medicamentos (clorpromazina, olanzapina) la cual se resolvió en el mes de junio.
<b>Encuestas de Satisfacción</b>	Se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios (ESU) y LNCC. Se envía link a su celular, para que pueda responder previamente con la aceptación de cada uno.	Obtener el grado de satisfacción de los servicios de hospitalización, emergencia, consulta externa de las madres que tienen sus bebes en el Hospital y los diferentes usuarios que son atendidos.	Se realizaron 304 encuestas de satisfacción (ESU) y 55 de LNCC. Obteniendo un total de: 9 quejas 30 felicitaciones 20 sugerencias Las que se envían a las áreas correspondientes para su plan de mejoras.

Mecanismo de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultados del mecanismo
Comité por el Derecho a la Salud	El Comité realiza reuniones bimensuales las cuales están programadas en el Plan Operativo Anual. En estas reuniones se tiene la participación activa de las Subdirecciones, jefatura de enfermería, jefatura de servicios de apoyo y jefe de UOC.	Evaluar la pertinencia y la calidad de la respuesta hospitalaria desde el punto de vista de la población por medio de quejas, sugerencias, encuestas de satisfacción; esto permite identificar áreas con deficiencias en la atención en salud y establecer mecanismos de acción para corregir las brechas existentes por medio de planes de mejora	Se realizó una reunión, donde se informan las áreas fortalecidas y las deficiencias, para mejora.
Medios Externos	Tel. comutador: 2327-0200 Ext. 210 (INFOCA) Oficina por el Derecho a la Salud (ODS) Tel. 2327 0236 Cel. 7745 8126 El ciudadano puede expresar sus inquietudes, quejas y sugerencias, donde se documente con nombre completo, domicilio.	Comunicación directa con la ODS/INFOCA	Se recibe de 7 a 13 llamadas por día, sobre consultas de existencia de medicamentos, solicitud de comprobante de citas (por extravío), información sobre proceso de atención de consulta de primera vez



Dr. Rigoberto Antonio González Gutiérrez  
Director

Erika María Ana Ardón de López  
Coordinadora ODS

