



MINISTERIO  
DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana  
Octubre a diciembre 2023  
Hospital Nacional Psiquiátrico

Mecanismo de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultados del mecanismo
<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 iv trimestre se atendieron entre 2 y 4 casos diarios, donde se les resuelve de forma inmediata
<b>Captación y 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. Se incorpora el Sistema de atención Ciudadano (sac.gob.sv)	Identificar aspectos, corregibles en los procesos de atención en salud	Se captaron de forma presencial 2 quejas 3 solicitudes las que se ingresaron al sac, haciendo un total de: 17 solicitudes 3 felicitaciones 13 quejas, lo que se informa a las jefaturas correspondientes para realización del plan de mejoras y respuesta a los usuarios
<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 reciben de 6 a 10 casos por consultas de existencia de medicamento y horarios de atención
<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 bebés en el Hospital y los diferentes usuarios que son atendidos.	Se realizaron 110 encuestas de satisfacción a los usuarios (ESU) y 58 de LNCC. Obteniendo un total de: 7 quejas 60 felicitaciones 19 sugerencias Las que se envían a las áreas correspondientes para su plan de mejoras
<b>Comité por el Derecho a la Salud</b>	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 realizo una reunión, donde se informa las áreas fortalecidas y las deficiencias, para mejora.

Mecanismo de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultados del mecanismo
Medios Externos	Tel. conmutador: 2327-0200 Oficina por el Derecho a la Salud (ODS) Tel. 2327 0236 Cel. 7745 8126 El ciudadano puede expresar sus inquietudes, quejas, felicitaciones y sugerencias, donde se documente con nombre completo, domicilio.	Comunicación directa con la ODS	Se recibe de 7 a 10 llamadas por día, sobre consultas de existencia de medicamentos, solicitud de comprobante de citas ( por extravió), información sobre proceso de atención de consulta de primera vez. En el sistema de atención ciudadano se atendieron:

Dr. Rigoberto Antonio González Gallegos  
Director



Licda. María Ana Ardón de López  
Coordinadora ODS

