

**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana
Hospital Nacional Psiquiátrico
Julio a septiembre 2024**

Mecanismo de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultado del mecanismo
Audiencias	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 primer trimestre del año en curso se atienden de 6 a 8 casos diarios, que se resuelven de forma inmediata.
Captación y recepción de quejas a través del sistema SAC	El ciudadano crea y da seguimiento a sus comentarios o denuncias ingresando a sac.gob.sv el cual es procesado y redireccionado a la jefatura correspondiente por el administrador de la oficina central de la ODS.	Identificar oportunamente aspectos corregibles y de mejora en los procesos de atención en salud.	Se recibieron: 9 Quejas, 25 solicitudes y 2 consultas. Las cuales se enviaron a las jefaturas correspondientes, para su pronta respuesta y plan de mejoras correspondiente. Resueltas: 7 quejas, 22 solicitudes y las dos consultas.
Redes Sociales	Se activo WhatsApp #cel. 77455104, Facebook: Hospital Nacional Psiquiátrico Soyapango. 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. *Informar a la población sobre horarios de atención, promoción y educación en salud, como un efecto multiplicador y dar respuestas oportunas a sus consultas y solicitudes.	Se reciben de 8 a 11 llamadas por consultas y solicitudes las que se resuelven de inmediato.
Encuestas de Satisfacción	El personal de trabajo social asignado en las diferentes áreas, realizan encuestas de satisfacción a los usuarios (ESU) 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 286 encuestas de satisfacción a los usuarios(ESU), LNCC 65 y sistema de atención ciudadano (SAC) 38 Obteniendo un total de: 12quejas (ESU) Resueltas 10 6 felicitaciones 21 sugerencias/Aviso. Las que se envían a las áreas correspondientes para su plan de mejoras.

Mecanismo de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultado 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 socializo resultado de las encuestas en sala situacional.
Medios Externos	Tel. conmutador: 2327-0200 Oficina por el Derecho a la Salud (ODS) Tel. 2327 0236 Cel. 7745 8126 WhatsApp	Comunicación directa con la ODS	Se recibe de 9 a 13 llamadas por día por consultas y solicitudes, las que se resuelven de inmediato.

Dr. Rigoberto Antonio González Gallegos
Director

Licda. María Ana Ardón de López
Coordinadora ODS