



**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA
ENERO - ABRIL 2021**

MECANISMO	CUMPLIMIENTO
Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)	Contamos con el recurso humano, capacitado y apto en el cargo, para la atención de usuarios que consideren insatisfechos en la atención sobre la base de la oferta de servicios. A la fecha se han resuelto dos quejas de manera escrita y recibido cincuenta y nueve solicitudes varias, todas debidamente resueltas.
Coordinación y Participación Interinstitucional	Continuamos con apoyo inter institucional para la mejor atención de los usuarios del Hospital Nacional de Chalchuapa.
Coordinación en RIISS	El sistema de referencia y contra referencia nos permite tener un mejor acercamiento a la población a la cual brindamos los servicios de salud.
Encuestas de Satisfacción de Usuarios	Actualmente se realiza con el apoyo de la Universidad de El Salvador una encuesta de satisfacción de usuarios, con el objetivo de conocer la percepción de nuestra población usuaria
Medios de Comunicación	Apertura con los medios de comunicación en el caso de dar a conocer nuestra carta de servicios, así como también hacer uso de servicios sociales por parte de dichas instancias.
INFOCA	El Hospital cuenta con un recurso humano que apoya a la ciudadanía en el acercamiento a los servicios de salud, así como también el apoyo para la orientación

Hospital Nacional de Chalchuapa

INFOCA	y acompañamiento a los diferentes servicios de salud que la población requiere en base a la oferta de servicios.
Foro Nacional de Salud (FNS)	La situación de la emergencia sanitaria por COVID -19 nos ha limitado el acompañamiento del FNS para realizar ejercicios de contraloría.
Buzones de Sugerencias	La situación de la emergencia sanitaria por COVID -19 nos ha limitado el acompañamiento del FNS para realizar ejercicios de contraloría.
Comité de Contraloría Social	La situación de la emergencia sanitaria por COVID -19 nos ha limitado el acompañamiento del FNS para realizar ejercicios de contraloría.
Redes Sociales	Se cuenta con página de Facebook por medio de las cuales recibimos cualquier tipo de sugerencia o solicitud que la población considere necesaria.

QUEJAS/AVISOS									SOLICITUDES			
Totales quejas / avisos de los Mecanismos participativos			Total Avisos	Total Quejas	Principales Causas	Estado			CDS Conformado	Número de solicitudes	Principales solicitudes	Estado
Presencial	Correspondencia	Buzones				N° Resueltas	N° En Proceso	N° No Resueltas				
2	0	0		2	Insatisfacción del usuario	2	0	0	SI	59	Solicitud de resumen clínico	RESUELTAS


Dr. Mario Kelvin Hidalgo Romero
 Director Hospital Nacional Chalchuapa



Final avenida 2 de abril norte, Barrio las Animas, Chalchuapa, Santa Ana, El Salvador

Teléfono: 2891-4591 Conmutador: 2891-4500

www.salud.gob.sv