

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA REGIÓN OCCIDENTAL DE SALUD

### INFORME SOBRE EL ESTADO DE LOS CASOS RECIBIDOS EN OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD DEL 1 DE ENERO 2019 AL 30 DE JUNIO DE 2019.

Instituciones	Casos					Gestiones							
	Nuevo	En proceso	Redireccionado	Cerrado	Total Casos	Queja	Aviso	Reclamo	Petición	Consulta	Sugerencia	Felicitación	Total Gestiones
Region Occidental	0	4	2	10	16	0	1	6	3	0	0	0	10
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Tenemos un total de 16 casos, de los cuales 10 están cerrados. Dos de los 6 casos restantes, 2 están redireccionados (1 a Fosalud por un restaurante que permite fumar a pesar de que están los rótulos de prohibido que brinda Fosalud; y el otro al VMT por un vehículo nacional en el cual se verificaron las placas y el automotor no pertenece al MINSAL); 1 caso es de prueba en el sistema.

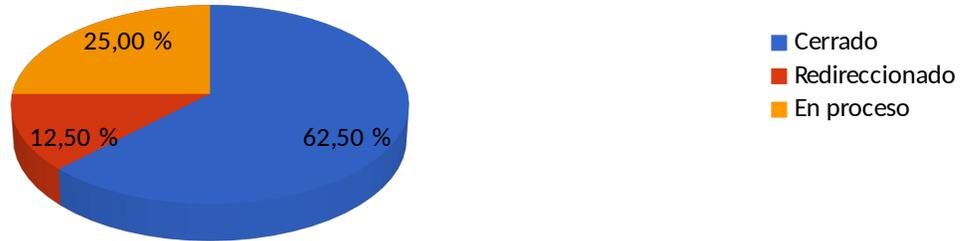
El 60% de los casos pertenecen a la categoría de reclamo estando a la cabeza la falta de cumplimiento en el horario de atención y los largos tiempos de espera para ser atendidos, falta de información y servicios no brindados. Luego están las peticiones en las cuales están las gestiones médicas, emisiones de constancias, información sobre algún servicio o trámite. Las quejas todas relacionadas con salud ambiental y por último los avisos.

Se han realizado 10 gestiones y quedan por cerrar 3 casos: 2 por largos tiempos de espera para ser atendidos y falta de información; y 1 por falta de atención. Estos tres casos se enviaron las respectivas notas a los establecimientos de salud para la investigación, 2 de ellos ya emitieron respuesta quedando uno pendiente.

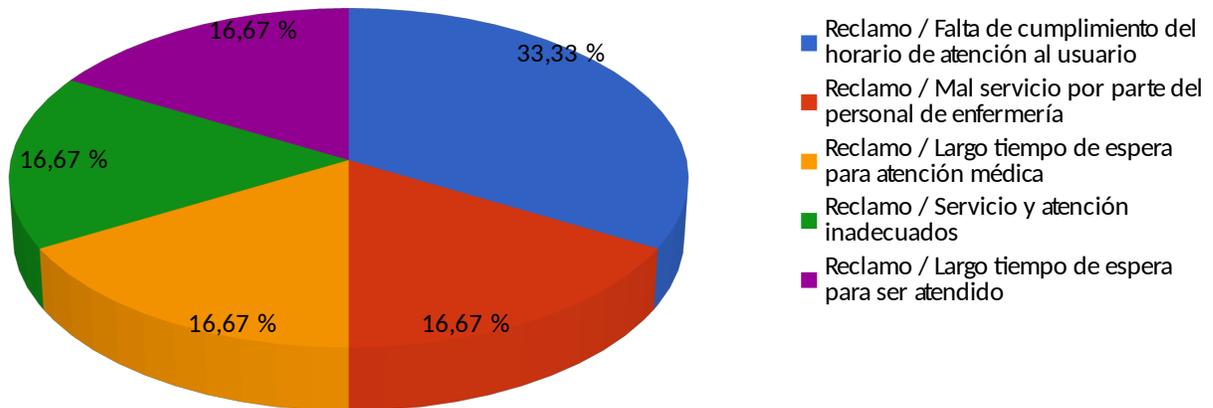
En cuanto a la vías de ingreso de los casos, el 37% ha sido por vía Whatsapp, 25% por el SAC, 19% por correo electrónico, 13% presencial y 6% en apertura de buzón. Más del 60% de los casos son del SIBASI Santa Ana, seguido de Ahuachapán.

#### REGIÓN DE SALUD OCCIDENTE

## Estado de los casos



## Sub Categorías



CZI/czi.

### REGIÓN DE SALUD OCCIDENTE

Final 25 Calle Oriente sobre calle bypass, Santa Ana. Teléfono 2445-6100

[www.salud.gob.sv](http://www.salud.gob.sv)

## **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CREADOS RECIENTEMENTE PARA FACILITAR EL ACCESO A LA POBLACIÓN A LOS ESPACIOS DE EXPRESIÓN, DENUNCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO A LA SALUD.**

- **Fan Page** : Esta es una Pagina Electrónica, creada para facilitar la denuncia y los espacios de expresión de la población en la Región Occidental de Salud en particular y a nivel nacional. La pagina es administrada por un Equipo Técnico en la sede de la Dirección Regional de Salud de Occidente.

La Pagina se identifica como :

### **Oficina por el Derecho a la Salud-ODS-Región Occidental**

El acceso a esta Pagina Electrónica se hace a través de Medios Electrónicos Computadora o Celulares, es completamente gratis y su acceso se puede hacer las 24 horas los 7 días de la semana.

- **Cuenta en Red Social Twitter** : Este es un mecanismo que también ha sido pensado y creado para facilitar la denuncia y/o sugerencias de los usuarios de los servicios de salud en la Región Occidental. La cuenta de Twitter es administrada por un Equipo Técnico en la sede de la Dirección Regional de Salud de Occidente.

A la cuenta de Twitter se accede como : **ODS Región Occidente : @odsRegion**

- **Por ser Mecanismos de Participación Ciudadana creados durante la presente administración (16/07/19)**, en el próximo informe trimestral se presentara el detalle de denuncias y/o sugerencias recibidas a través de estos medios.

**F.**

**Dr. Kevin Jeff Morán**

**Director Regional de Salud de Occidente**

Nota : El documento Original firmado y sellado por el Director Regional de Salud de Occidente se encuentra en la sede de la Dirección Regional.

### **REGIÓN DE SALUD OCCIDENTE**



MINISTERIO  
DE SALUD

**REGIÓN DE SALUD OCCIDENTE**

---

Final 25 Calle Oriente sobre calle bypass, Santa Ana. Teléfono 2445-6100  
[www.salud.gob.sv](http://www.salud.gob.sv)