



## HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO "DR. JOSÉ MOLINA MARTÍNEZ"

### INFORME DE RESULTADOS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017



#### 1. Introducción

La reforma nacional de salud dentro de sus ejes contempla. La participación ciudadana para lo cual interviene el Foro Nacional de Salud que es un apoyo dentro del hospital para la realización de las actividades de la Oficina por el Derecho a la Salud (ODS).

El presente informe contiene un resumen de las principales acciones desarrolladas de manera que se brinde un informe a la sociedad salvadoreña sobre las acciones que interesan desde la competencia de salud.

#### 2. Resumen ejecutivo

Respondiendo al compromiso institucional y al derecho de la población, el Hospital Nacional Psiquiátrico rinde el informe correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2017, que incluye aspectos básicos y sustanciales que permiten avanzar de manera progresiva en la garantía de derechos del colectivo.

El informe es el producto de los mecanismos de participación ciudadana en el que se tienen espacios de recolección de información, tales como:

Teléfonos, Correo electrónico

Audiencias.

Captación y recepción de quejas.

Buzones de sugerencia.

Consultas publicas:

La sistematización interna de la información se realiza a través del comité por derecho a la salud, equipo de trabajo que esta integrado por recursos humanos del hospital y personal del Foro Nacional de la Salud, quienes ejercen el control social dentro del hospital, y cuya responsabilidad es : Promover y defender el derecho a la salud en la prestación de los servicios finales y de apoyo del hospital., así como velar por la comunicación entre el personal de salud y los ciudadanos que visitan el establecimiento, analizar los hallazgos de buzones de sugerencias .

Este trabajo ha permitido, la comunicación directa del Gerente institucional con los usuarios, a través de audiencias en las cuales se resuelve las peticiones en forma inmediata.

En el año que se reporta se abrieron 12 buzones de sugerencias, haciendo un total de 210 boletas en las que los ciudadanos exponían. Descontento con las normas hospitalarias, Mala atención del personal, Desabastecimiento de medicamentos, felicitaciones, la mayoría de estas boletas son dejadas en los buzones en forma anónima.

257 Ciudadanos presentaron su queja, aviso, solicitud en forma presencial, el mayor porcentaje fue de solicitud para obtener una nueva cita por haberla perdido, de este total se resolvieron 221 situaciones, el resto estaba relacionado a la actitud del personal en cuanto a la atención al usuario, para resolver estas inconsistencias se han realizado jornadas de capacitación al personal con el objeto de humanizar sobre el buen trato al cuidado .

*Marianela Ramírez de Gutiérrez.  
Jefa. de Trabajo Social.  
Coordinadora. Oficina por el Derecho a la Salud.*