



MINISTERIO
DE SALUD

**MINISTERIO DE SALUD
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. ENERO A DICIEMBRE DE 2019

N°	Nombre del Mecanismo de Participación Ciudadana	N° de Apertura de Buzones (mensual)	Total de avisos	Encuestas de satisfacción	% de satisfacción de usuarios	N° de quejas recibidas	Quejas resueltas
1	Buzones de Sugerencias	11	104				
2	Encuestas de Satisfacción de usuarios			541	96%		
3	Quejas Recibidas					2	2

Durante el año 2019 se abrieron mensualmente los buzones de sugerencias, a excepción de diciembre que no se hicieron presentes los representantes del Foro Nacional de Salud. En total hubo 104 avisos, los cuales fueron del conocimiento de las áreas que salieron involucradas para trabajar en planes de mejora y evitar en lo sucesivo que las inconformidades de pacientes y sugerencias que ellos dan, sean tomadas en cuenta.

En este año se pasaron 541 encuestas de satisfacción a usuarios y pacientes de consulta externa, hospitalización y encamados. El 96% de las/los entrevistadas/os manifiesta sentirse satisfechas/os con la atención recibida.

En el segundo semestre del año 2019 se recibieron 3 quejas por escrito de pacientes. Una queja es del trato recibido por médico y las otras 2 quejas son hacia el personal de vigilantes, a las cuales se les dió seguimiento respectivo.



Ana Mirian Reyes Beltrán Henríquez
Jefa de la Oficina por el Derecho a la Salud

Ilobasco, 15 de enero de 2020