

HOSPITAL
NACIONAL
SANTA GERTRUDIS



INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023 PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2023
BUZONES DE SUGERENCIAS

Dependencia responsable del MINSAL	Mecanismos de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultado del mecanismo		Comentarios
UNIDAD DE CALIDAD	Buzones de sugerencias: emisión de opiniones de los ciudadanos sobre la satisfacción /insatisfacción por la atención recibida en el hospital	Se dispone de buzones y papelería colocados en diferentes áreas accesibles del hospital para que el usuario libremente puedan hacer uso de ellos.	Identificar oportunidades para mejorar continuamente la satisfacción del usuario en la atención.	total de opiniones encontradas:		
				Satisfacción por la atención	53	
				Sugerencias	1	
				Insatisfacción por trato/atención recibida	3	
				Insatisfacción por extravío de artículo personal	2	
				Insatisfacción por la comida	0	
Insatisfacción por suspensión de cirugía	1					

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

Dependencia responsable del MINSAL	Mecanismos de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultado del mecanismo	Comentarios
Unidad por el Derecho a la Salud	Solicitudes, avisos y quejas realizados por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso.	Mecanismo que registra y facilita la gestión de las solicitudes, avisos y quejas, realizadas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso: Teléfono, correo electrónico y presencial, de las atenciones recibidas en los diferentes servicios de salud, potenciando el Derecho Humano a la Salud.	Registrar y facilitar la gestión de las solicitudes, denuncias, avisos y reclamos realizadas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso.	Consultar anexo 1 de resultado de ODS.	

INFORME DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS PERIODO: OCTUBRE A DICIEMBRE 2023

SERVICIO	Hallazgos OCTUBRE	Hallazgos NOVIEMBRE	Hallazgos DICIEMBRE
CONSULTA EXTERNA	No se encontraron	No se encontraron	No se encontraron
CONVENIOS	8 agradecimientos por la atención	13 agradecimientos por la atención	4 agradecimientos y 1 sugerencia de poner equipo lúdico para niño
FARMACIA	No se encontraron	No se encontraron	No se encontraron
NEONATOS	3 agradecimientos por la atención.	3 agradecimientos por la atención	No se encontraron
CENTRO OBSTÉTRICO	No se encontraron	No se encontraron	No se encontraron
EMERGENCIA	No se encontraron	No se encontraron	No se encontraron
MEDICINA	7 agradecimientos por la atención	1 agradecimiento por la atención	No se encontraron
CIRUGÍA	9 agradecimientos por la atención	1 agradecimientos por atención	No se encontraron
PEDIATRÍA	No se encontraron	1 agradecimiento por la atención	No se encontraron
MATERNIDAD	2 agradecimientos por la atención	No se encontraron	No se encontraron
BUZÓN DEL LOBBY	Insatisfacción por el trato.	No se encontraron	No se encontraron
ESDOMED	No se encontraron	2 agradecimiento por la atención y 1 insatisfacción referente a centro obstétrico	No se encontraron

Elaborado por: Lic. Álvaro Antonio Escobar
Encargado Oficina Por El Derecho a la Salud.