


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA
UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD





**INFORME DE LABORES COMO RESULTADO DE LOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL
HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA EN EL PERIODO DE
ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2018.**

Elaborado por:



Lic. Luis Antonio Ventura.
Coordinador de ODS.

Autorizado por:



Dr. José Alberto Buendía Bonilla.
Director del Hospital Nac. Santa Teresa.

ZACATECOLUCA 29 DE ENERO DE 2019.

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DE LOS USUARIOS (AS)

CORREO ELECTRONICO

Se han recibido un total de seis solicitudes a través de correo electrónico



CONTACTO TELEFONICO

Se han atendido llamadas telefónicas de solicitudes o procesos abiertos en la ODS, se han recibido un total de **211 llamadas telefónicas**.



SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA (SAC)

Es una plataforma web que facilita a las instituciones la implementación de un protocolo de atención ciudadana de forma sistemática.

523 casos recibido y tramitados.



CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNO DE LOS USUARIOS (AS)

ATENCIÓNES Y/O SOLICITUDES.

La Oficina por el Derecho a la Salud es la responsable del Hospital en recibir atenciones y diferentes solicitudes **siendo de un total de 5,312 solventadas, además de impartir charlas educativas haciendo un total de son 598. Y se tramitaron 68 quejas.**



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se realizó este mecanismo en donde el resultado fue que los pacientes se encuentran satisfechos en la atención ya que recomendarían a otros (as) usuarias **con un nivel de 92 % recomiendan en el área de Consulta Externa y el 8% no; en el área de Emergencia el 74% recomendarían y el 26% no.**



BUZONES DE SUGERENCIAS.

El objetivo principal de los buzones de sugerencias es obtener por escrito la percepción que tienen los usuarios (as) de los servicios que brinda el Hospital Nacional Santa Teresa, el total de aperturas realizadas fueron de **10 y se recolectaron 22 sugerencias, las cuales fueron tramitadas.**

