
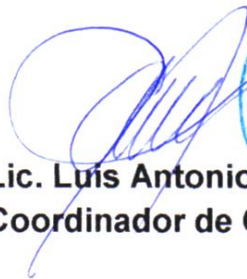


**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA**  
**UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



**INFORME DE LABORES COMO RESULTADO DE LOS  
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL  
HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA EN EL PERIODO DE  
ENERO A JUNIO DEL AÑO 2019.**

**Elaborado por:**



**Lic. Luis Antonio Ventura.**  
Coordinador de ODS.

**Autorizado por:**



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

**ZACATECOLUCA 15 DE JULIO DE 2019.**

# INFORME DE RESULTADOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DE LOS USUARIOS (AS)

## CORREO ELECTRONICO

Se han recibido un total de 5 solicitudes a través de correo electrónico.



## CONTACTO TELEFONICO

Se han atendido llamadas telefónicas de solicitudes o procesos abiertos en la ODS, se han recibido y realizado aproximadamente de **1000 llamadas telefónicas**.



## SISTEMA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA (SAC)

**1238 casos recibido y tramitados, de los cuales peticiones 546, consultas 673, sugerencias 15, reclamos 3 y quejas 1.**



## INFORME DE RESULTADOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNO DE LOS USUARIOS (AS)

### ATENCIONES 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 2,790 solventadas, además de impartir charlas educativas haciendo un total de 514. Y se tramitaron 23 quejas**



### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se ejecutara este mecanismo en las áreas de **Consulta Externa, área de Emergencia y hospitalización.**



### 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 3 y se recolectaron 35 sugerencias, las cuales fueron tramitadas.

