

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE ENERO A MARZO 2023

PRIMER TRIMESTRE 2023.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS.

Este es un método de participación ciudadana puesto que, además de brindarle al usuario la atención adecuada se le orienta para realizar los procesos en las áreas de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, y también se busca brindar el conocimiento a los pacientes que nos visitan por primera vez donde están ubicados los servicios, como radiología, farmacia y laboratorio.

Se le brinda ayuda para el cambio de medicamentos a los pacientes que lo solicitan

Se realizan encuestas internas en las áreas de **Consulta Externa, Emergencia Hospitalización y Pediatría** que nos son de gran ayuda para medir el porcentaje de satisfacción que se obtiene en el resultado de las encuestas.

En relación a este nuevo mecanismo se busca conocer de primera mano saber de los usuarios que opinan la atención recibida en la institución.

También se cuenta con la encuesta de la **Ley Nacer con Cariño** realizadas a las púerperas para conocer el nivel de satisfacción al momento de su labor de parto y que se cumpla con la ley en esta institución.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Es un medio para promover el derecho humano a la salud, en el cual el interesado expone de forma verbal o escrita presencialmente su inconformidad por algún servicio recibido por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario. En este trimestre no se recibieron quejas de usuarios.

En el mes de enero a marzo del 2023 se atendieron **peticiones, Quejas y Solicitudes** las cuales han sido resueltas para ayudar a los usuarios.

ESPACIOS RADIALES.

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupeana, siendo promovida por personal Institucional, con la finalidad de orientar y educar a la población y concediéndoles el espacio de participar a través de llamadas telefónicas, pero en este trimestre este mecanismo no reportó registro de llamadas a radio.

PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Es un medio por el cual el usuario puede realizar opiniones o sugerencias, observándose que usuarios siempre consultan por citas de consulta externa, servicios que brinda la institución, número de teléfono de emergencia.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2023, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE ABRIL A JUNIO 2023

SEGUNDO TRIMESTRE 2023.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS.

Este es un método de participación ciudadana puesto que, además de brindarle al usuario la atención adecuada se le orienta para realizar los procesos en las áreas de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, y también se busca brindar el conocimiento a los pacientes que nos visitan por primera vez donde están ubicados los servicios, como radiología, farmacia y laboratorio.

Se le brinda ayuda para el cambio de medicamentos a los pacientes que lo solicitan

Se realizan encuestas internas en las áreas de **Consulta Externa, Emergencia Hospitalización y Pediatría** que nos son de gran ayuda para medir el porcentaje de satisfacción que se obtiene en el resultado de las encuestas.

En relación a este nuevo mecanismo se busca conocer de primera mano saber de los usuarios que opinan la atención recibida en la institución.

También se cuenta con la encuesta de la **Ley Nacer con Cariño** realizadas a las púerperas para conocer el nivel de satisfacción al momento de su labor de parto y que se cumpla con la ley en esta institución.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Es un medio para promover el derecho humano a la salud, en el cual el interesado expone de forma verbal o escrita presencialmente su inconformidad por algún servicio recibido por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario. En este trimestre no se recibieron quejas de usuarios.

En el mes de enero a marzo del 2023 se atendieron **peticiones, Quejas y Solicitudes** las cuales han sido resueltas para ayudar a los usuarios.

ESPACIOS RADIALES.

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupe, siendo promovida por personal Institucional, con la finalidad de orientar y educar a la población y concediéndoles el espacio de participar a través de llamadas telefónicas, pero en este trimestre este mecanismo no reportó registro de llamadas a radio.

PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

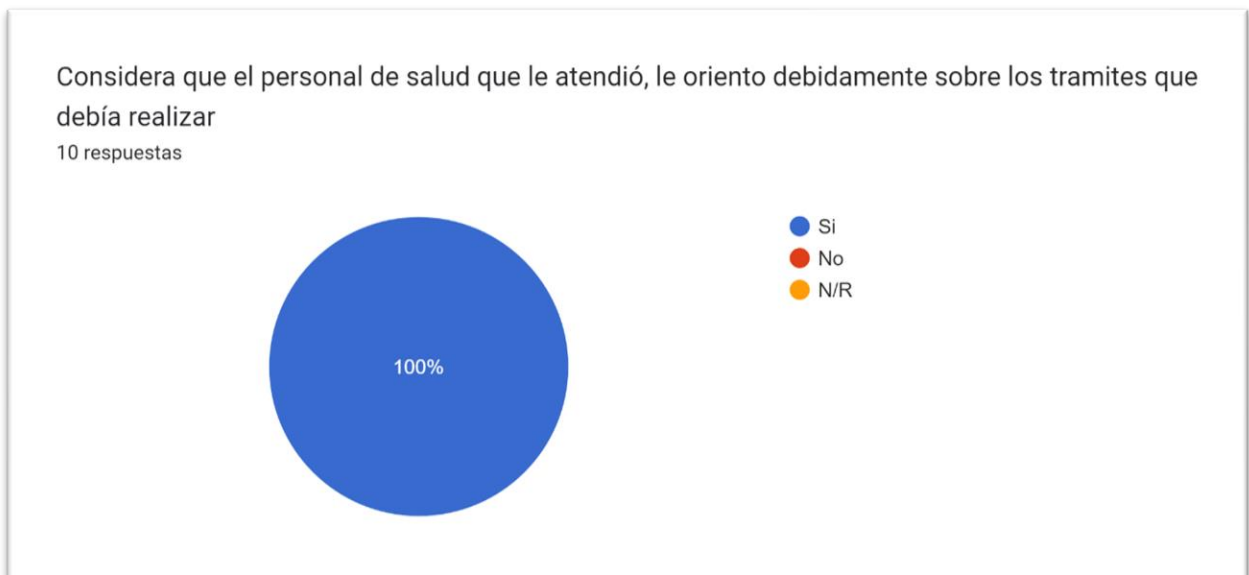
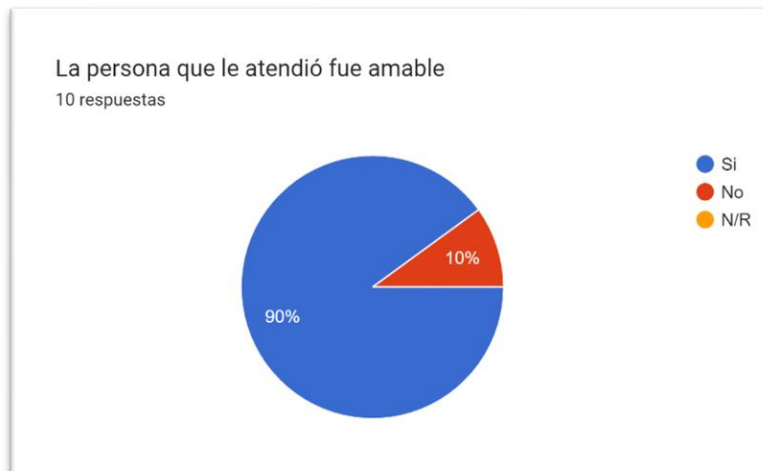
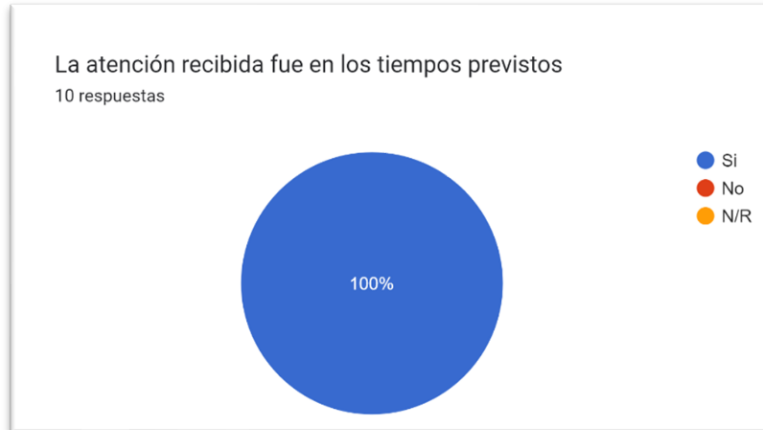
Es un medio por el cual el usuario puede realizar opiniones o sugerencias, observándose que usuarios siempre consultan por citas de consulta externa, servicios que brinda la institución, número de teléfono de emergencia.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2023, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

**Resultados de encuesta del ultimo mes del trimestre como ejemplo de la
recolección de datos**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO CONSULTA
EXTERNA MES DE JUNIO 2023.**



Resolvieron sus dudas

10 respuestas



● Si
● No
● N/R

Considera que la información brindada es oportuna

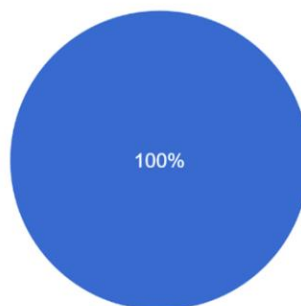
10 respuestas



● Si
● No
● N/R

Considera que las instalaciones del Hospital son cómodas

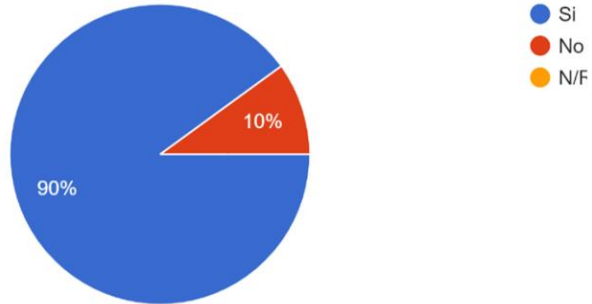
10 respuestas



● Si
● No
● N/R

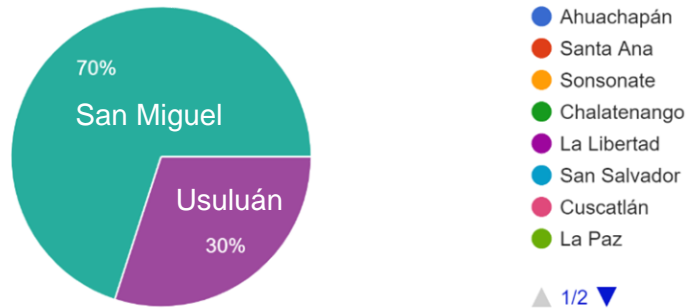
El personal de salud que lo atendió se identifico o portaba carnet

10 respuestas



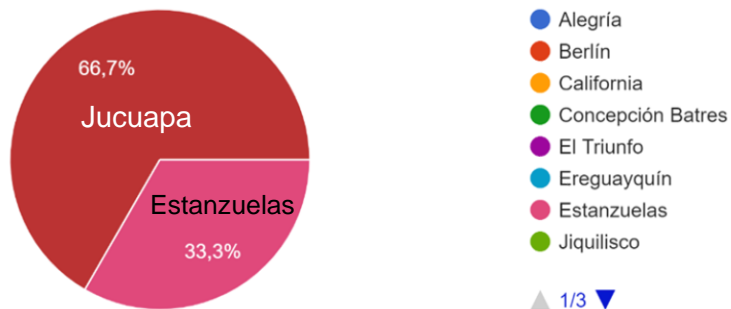
Departamento

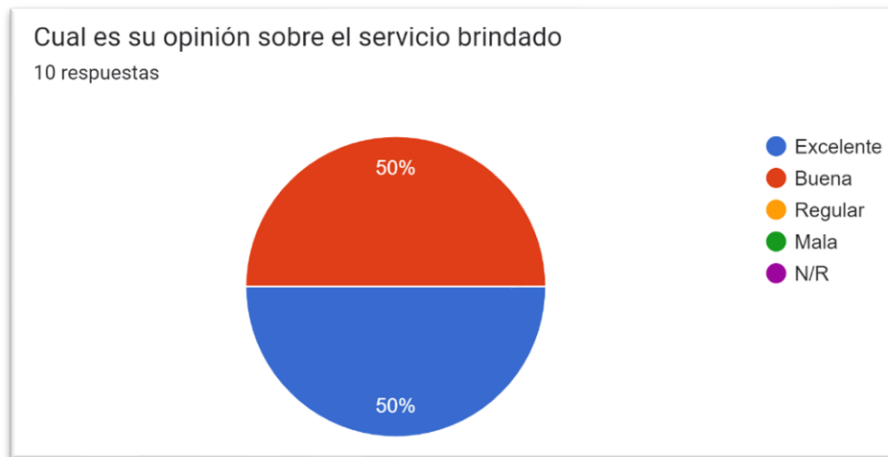
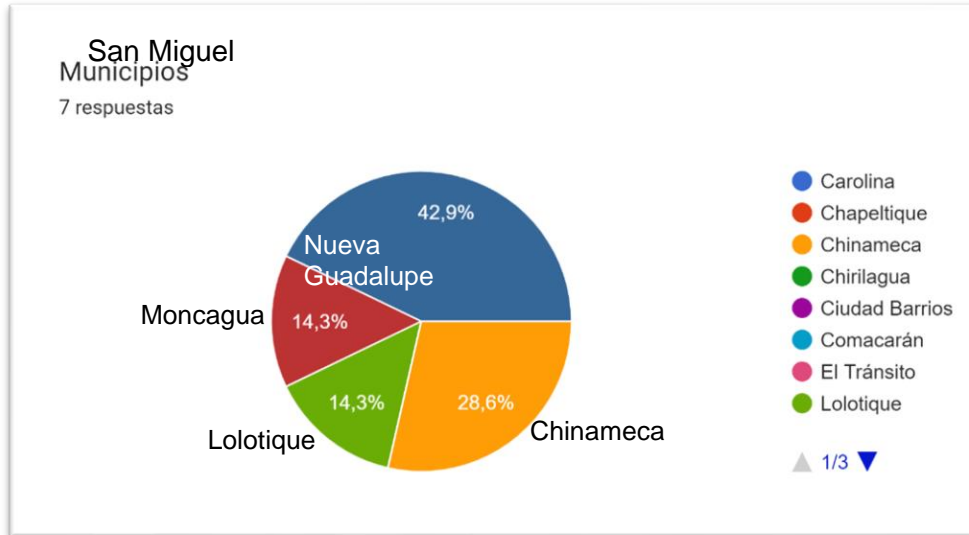
10 respuestas



Usulután Municipios

3 respuestas





Que recomendaciones puede hacer para mejorar la atención en el Hospital

7 respuestas

- Buen trato
- Muy amable
- Me gusto la atención
- Me gusta cómo me atendieron
- Me gusto el trato
- Me atendieron bien
- Me gusto la atención