**Mecanismos de Participación Ciudadana Año 2021. Hospital Nacional de Sonsonate**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Instancias**  **Hospital Nacional de Sonsonate** | **Mecanismos**  **(Descripción)** | **Objetivos** | **Requisitos de participación** |
| **Participación directa** | | | |
| **Oficina por el Derecho Humano a la Salud.** | -Coordina la evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares, controlando, atendiendo y dando respuesta a quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias o recomendaciones  -Evaluar y elaborar propuestas de acciones y medidas preventivas, correctiva y organizativa de los problemas detectados para elevar el grado de satisfacción de los usuarios.  -Participar en reuniones de pacientes y acompañantes.  -Considerar las falsación de los trabajadores de la institución.  Monitorear las insatisfacciones identificadas.  -Participar en los procesos de capacitación a personal de la institución relacionado al trato digno de la persona.  -Mantener comunicación con la Dirección hospitalaria, nivel central para informar periódicamente de las actividades de la ODS. | Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y controlaría social, mejorar la atención en salud a través de avisos o quejas de usuarios por presuntas violaciones de derechos humanos en salud.  Coordinar acciones de sensibilización a personal prestador de servicios de salud hospitalarios. | Espacio de acceso para el usuario y/o familiares para que expresen sus inquietudes, sugerencias, quejas o denuncias y presentar propuestas de soluciones encaminadas a la satisfacción del usuario.  Llevar registro de gestiones. |
| **Buzones de Sugerencias** | A la fecha contamos con 6 buzones de sugerencia y quejas, los cuales se presentan como una de las alternativas que nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios. | Conocer lo que opinan los clientes/usuarios acerca de los servicios de salud brindados y hacer planes de mejora continua. | Colocados en área estratégicas y accesibles de atención de usuarios para que se sean utilizados. Dejar atestados como fuentes de verificación. |
| **Encuestas a usuarios/as** | Las encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están nuestros usuarios en el área de emergencia y de Consulta externa y cuál es el nivel de compromiso que se tienen hacia una atención o servicio en salud. | Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que se brindan el servicio de emergencia y consulta externa y adquirir compromiso de mejora. | Encuestas diseñadas previo proceso y aprobación de la dirección hospitalaria para la coordinación y  aplicación.  Atestados como fuente de verficación. |
| **Ventana a la Dirección** | Es un mecanismo de participación ciudadana,para escuchar a usuarios y/o familiares sobre inquietudes y necesidades de atención y /gestión. | Atender y conocer el sentir del usuario y/o familiar acerca de los servicios que brinda el hospital para solucionar la necesidad según la disponibilidad. | Previa audiencia o anuncio con la secretaria de la Dirección.  Llevar registro de atenciones como atestado. |
| **Teléfonos amigos** | Mecanismos de participación de la ciudadanía para consultar el estado de paciente ingresados, oferta de servicios, horarios de visitas, procesos de atención y gestiones.  2891- 6500 Conmutador.  2891-6544 Trabajo social  2891 6545 Trabajo social  2891 6546 Trabajo social  2891-6508 Dirección médica  2891 6509 secretaria dirección. | Acceso de información para usuarios como derechos. | Conocer y respetar los horarios y teléfonos destinados para la información. Llevar registro de atenciones en el lugar donde se brinda la atención. |