



MINISTERIO  
DE SALUD

## **Hospital Nacional " Dr. Jorge Mazzini Villacorta" de Sonsonate**

**Area de Servicios de Apoyo**

**Informe de Atenciones ODS**

**Dra. Xiomara Lissette Miranda Peña.  
Médico Director Hospitalario.**

**Elaborado por:**

**Licda. Ana María López  
Jefe de Trabajo Social**

## Mecanismos de Participación Ciudadana Hospital Nacional de Sonsonate

**Fecha de Elaboración: 30 de Junio 2022**

Instancias Hospital Nacional de Sonsonate	Mecanismos (Descripción)	Objetivos	Requisitos de participación
<b>Participación directa</b>			
<b>Buzones de Sugerencias</b>	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. Los cuales están ubicados en: consulta externa, emergencia, laboratorio, farmacia, maternidad y la clínica de atención integral.	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.
<b>Encuestas a usuarios/as</b>	Las encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están nuestros usuarios con respecto a la atención brindada en los servicios de hospitalización.	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que se brindan el servicio de hospitalización y adquirir compromiso de mejora del servicio.	Encuestas diseñadas previo proceso y aprobación de la dirección hospitalaria para la coordinación y aplicación. Atestados como fuente de verificación.
<b>Información y orientación a usuarios.</b>	Todo usuario/a del Hospital tiene derecho a la información y orientación de como y donde recibir los servicios de salud.	Informar al usuario del tipo y forma de atención del servicio solicitado.	Protocolo de atención según procesos hospitalarios.
<b>Promoción de los servicios de salud.</b>	Todo usuario debe conocer los servicios que la institución ofrece y su proceso de seguimiento para el cumplimiento de la indicación médica.	Incidir en los usuarios para el cambio de estilos de vida saludable.	Oferta de servicios y programas de promoción.
<b>Teléfonos amigos</b>	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.	Proporcionar información para usuarios como derechos.	Conocer los teléfonos y horarios y teléfonos destinados para la información.

## Mecanismos de Participación Ciudadana Atenciones como derecho a la Atención en Salud

Atención a usuarios	Abril		Mayo		Junio.	
<b>Atenciones usuarios como derecho a la contraloría</b>						
Quejas por buzones	2		2		3	
Quejas presenciales	6		1		1	
Insatisfacciones de usuarios atendidas.	9		6		5	
Encuestas de satisfacción a usuario hospitalizado.	65		60		25	
<b>Atenciones a usuarios como derecho a la atención en salud y a la orientación</b>						
Información a usuarios para atención interna	1,634		2,017		2,221	
Información a usuarios para atención en hospitales de 3 <sup>er</sup> . Nivel de atención.( referencias)	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana
	65	42	92	88	75	63

**Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**Atenciones como derecho a la Atención en Salud**

<b>Atención a usuarios</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio.</b>
<b>Atenciones usuarios como derecho a recibir información de su estado clínico</b>			
Constancias e informes médicos	60	101	111
<b>Promoción de la salud, como derecho a la información para el cambio de vida saludable</b>			
CHARLAS	31	29	32
Llamadas telefónicas para exámenes , cirugías y contacto a familiares	75	67	82