



MINISTERIO  
DE SALUD

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

## **Area de Servicios de Apoyo**

### **Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana**

**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 Octubre 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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre												
<b>Atenciones usuarios como derecho a la contraloría</b>																								
Quejas por buzones	2	3	2	2	2	3	2	4	2															
Quejas presenciales	0	0	0	6	1	1	0	0	0															
Insatisfacciones de usuarios atendidas	4	3	2	9	6	5	2	2	1															
Encuestas de satisfacción a usuarios hospitalizados	60	55	42	65	60	25	18	20	16															
<b>Atenciones a usuarios como derecho a la atención en salud y a la orientación</b>																								
Información a usuarios para atención interna	2,048	2,036	2,524	1,634	2,017	2,221	2,007	1,805	1,984															
Información a usuarios para atención en hospitales de 3er. Nivel de atención (referencias)	San Salvador 87	Santa Ana 75	San Salvador 69	Santa Ana 67	San Salvador 19	Santa Ana 91	San Salvador 65	Santa Ana 42	San Salvador 92	Santa Ana 88	San Salvador 75	Santa Ana 63	San Salvador 88	Santa Ana 69	San Salvador 83	Santa Ana 65	San Salvador 106	Santa Ana 49	San Salvador 88	Santa Ana 69	San Salvador 83	Santa Ana 65	San Salvador 106	Santa Ana 49
<b>Atenciones usuarios como derecho a recibir información de su estado clínico</b>																								
Constancias a informes médicos	125	102	101	65	101	111	83	68	69															
<b>Promoción de la salud, como derecho a la información para el cambio de vida saludable</b>																								
CHARLAS	41	31	33	31	29	32	83	68	69															
llamadas telefónicas para exámenes, cirugías y contacto a familiares	145	125	97	75	67	82	41	52	56															

