

Hospital Nacional " Dr. Joege Mazzini Villacorta" de Sonsonate

Area de Servicios de Apoyo

Informe de Mecanismos de Participación Social

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

Elaborado por:

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

Mecanismos de Participación Ciudadana. Hospital Nacional de Sonsonate

Fecha de Elaboración: 30 de Abril de 2023

| Instancias Hospital Nacional de Sonsonate | Mecanismos (Descripción) | Objetivos | Requisitos de participación |
|---|--|--|---|
| Participación directa | | | |
| 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. 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. |
| Encuestas a usuarios/as | 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. |
| Información y orientación a usuarios. | 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. |
| Promoción de los servicios de salud. | 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. |
| 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. | Proporcionar información para usuarios como derechos. | Conocer los teléfonos y horarios y teléfonos destinados para la información. |

**Mecanismos de participación ciudadana Hospital Nacional de Sonsonate
Comité de Contraloría Social. (Trabajo Social)**

Atenciones como derecho a la atención en salud 2023.

| Atención a usuarios | ENERO | | FEBRERO | | MARZO | |
|--|--------------|-----------|----------------|-----------|--------------|-----------|
| Atenciones usuarios como derecho a la contraloría | | | | | | |
| Quejas por buzones | 1 | | 2 | | 2 | |
| Quejas presenciales | 1 | | 2 | | 1 | |
| Insatisfacciones de usuarios atendidas. | 3 | | 2 | | 1 | |
| Encuestas de satisfacción a usuario hospitalizado. | 77 | | 59 | | 31 | |
| Atenciones a usuarios como derecho a la atención en salud y a la orientación | | | | | | |
| Información a usuarios para atención interna | 1,939 | | 1,985 | | 2,434 | |
| Información a usuarios para atención en hospitales de 3 ^{er} . Nivel de atención.(referencias) | San Salvador | Santa Ana | San Salvador | Santa Ana | San Salvador | Santa Ana |
| | 82 | 68 | 102 | 52 | 118 | 60 |

| Atención a usuarios | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--|--------------|----------------|--------------|
| Atenciones usuarios como derecho a recibir información de su estado clinic | | | |
| Constancias e informes médicos | 120 | 184 | 207 |
| Promoción de la salud, como derecho a la información para el cambio de vida saludable | | | |
| CHARLAS | 94 | 19 | 31 |
| Llamadas telefónicas para exámenes , cirugías y contacto a familiares | 101 | 97 | 98 |