

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

**Area de Servicios de Apoyo**

**Informe Semestral sobre Mecanismos de Participación Social**

**Dra. Nidia Blanco de Siguenza.  
Médico Director Hospitalario.**

**Elaborado por:**

**Licda. Ana María López  
Trabajadora social**

**Referente del Comité de Contraloría Social.**

**Hospital Nacional de Sonsonate**  
**Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**Comité de Contraloría Social.**

**Mecanismos de participación ciudadana Hospital Nacional de Sonsonate**  
**Contraloría Social. Vigencia: 31/10/2023.**

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.

**Hospital Nacional de Sonsonate**  
**Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**Comité de Contraloría Social.**

**Atenciones como derecho a la Atención en Salud.**

<b>Atención a usuarios</b>	<b>Enero</b>		<b>Febrero</b>		<b>Marzo</b>		<b>Abril</b>		<b>Mayo</b>		<b>Junio</b>		<b>Julio</b>		<b>Agosto</b>		<b>Septiembre</b>	
<b>Atenciones usuarios como derecho a la contraloría</b>																		
Quejas por buzones	1		2		2		2		1		1		1		2		2	
Quejas presenciales	1		2		1		2		4		2		2		4		4	
Encuestas de satisfacción a usuario hospitalizado.	77		59		31		30		25		35		30		28		25	
<b>Atenciones a usuarios como derecho a la atención en salud y a la orientación</b>																		
Información a usuarios para atención interna	1,939		1,985		2,434		1,508		1,864		2,337		2,377		1,934			
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	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana	San Salvador	Santa Ana
	82	68	102	52	118	60	69	42	97	59	75	62	58	62	51	56	68	42

**Hospital Nacional de Sonsonate**  
**Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**Comité de Contraloría Social.**

**Atenciones como derecho a la Atención en Salud.**

<b>Atención a usuarios</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
<b>Atenciones usuarios como derecho a recibir información de su estado clínico</b>									
Constancias e informes médicos	120	184	207	131	187	208	160	120	126
<b>Promoción de la salud, como derecho a la información para el cambio de vida saludable</b>									
CHARLAS promoción de la salud.	94	19	31	78	86	92	143	122	102
Interconsultas	0	0	0	1	3	4	2	4	4
Reuniones grupos de apoyo	0	0	0	0	0	0	2	2	2
Llamadas telefónicas para exámenes , cirugías y contacto a familiares	101	97	98	75	67	82	30	35	40