

Hospital Nacional “Dr. Jorge Mazzini Villacorta” Sonsonate

Área de Servicios de Apoyo

Informe Semestral sobre Mecanismos de Participación Social

Dra. Nidia Blanco de Sigüenza
Médico Director Hospitalario

Elaborado por:
Lcda. Ana María López
Trabajadora Social
Referente del Comité de Contraloría Social

Hospital Nacional “Dr. Jorge Mazzini Villacorta” Sonsonate
Mecanismos de Participación Ciudadana
Comité de Contraloría Social.

Mecanismos de Participación Ciudadana Hospital Nacional de Sonsonate
Contraloría Social. Vigencia: 31/12/2023.

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 sean utilizados. Dejar atestados como fuentes de verificación.
Encuestas a usuarios/as	Las encuestas de satisfacción es un estudio que sirve para medir que 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 en 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 correo 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 pacientes ingresados, ofertas 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 destinados para la información.

Hospital Nacional "Dr. Jorge Mazzini Villacorta" Sonsonate
Mecanismos de Participación Ciudadana
Comité de Contraloría Social.

Atenciones como derecho a la Atención en Salud.

Atención a usuarios	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
Atenciones usuarios como derecho a la contraloría																								
Quejas por buzones	1		2		2		2		1		1		1		2		2		1		1		1	
Quejas presenciales	1		2		1		2		4		2		2		4		4		1		2		1	
Encuestas de satisfacción a usuarios hospitalizados	77		59		31		30		25		35		30		28		25		10		10		10	
Atenciones a usuarios como derecho a la atención en salud y a la orientación.																								
Información a usuarios Por atención intrahospitalaria.	1,939		1,985		2,434		1,508		1,864		2,337		2,337		1,934		1,728		1,856		1,359		1,294	
Información a usuarios para atención en hospitales de 3er. 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	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	91	30	40	31	38	14

Hospital Nacional "Dr. Jorge Mazzini Villacorta" Sonsonate
Mecanismos de Participación Ciudadana
Comité de Contraloría Social.

Atenciones como derecho a la Atención en Salud.

Atenciones a usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atenciones usuarios como derecho a recibir información de su estado clínico												
Constancias e informes médicos	120	184	207	131	187	208	160	120	126	156	123	110
Promoción de la salud, como derecho a la información para el cambio de vida saludable												
CHARLAS Promoción de la Salud	94	19	31	78	86	92	143	122	102	85	64	65
Interconsultas	0	0	0	1	3	4	2	4	4	2	3	3
Reuniones grupos de apoyo	0	0	0	0	0	0	2	2	2	4	4	4
Llamadas telefónicas para exámenes, cirugías y contacto a familiares	101	97	98	75	67	82	30	35	40	35	40	30