

Mecanismos de Participación Ciudadana año 2024. Hospital de Sonsonate.

Instancias Hospital Nacional de Sonsonate	Mecanismos (Descripción)	Objetivos	Requisitos de participación
Participación directa			
Oficina por el Derecho Humano a la Salud.	<ul style="list-style-type: none"> -Coordina la evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares, controlando, atendiendo y dando respuesta a quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias o recomendaciones. -Evaluar y elaborar propuestas de acciones y medidas preventivas, correctivas y organizativas de los problemas detectados para el elevar el grado de satisfacción de los usuarios. -Participar en reuniones de pacientes y acompañantes. -Monitorear las insatisfacciones identificadas. -Participar en los procesos de capacitación a personal de la institución relacionado al trato digno de la persona. -Mantener comunicación con la Dirección Hospitalaria, Nivel Central para informar periódicamente de las actividades de la ODS 	<p>Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y contraloría social, mejorar la atención en salud a través de avisos o quejas de usuarios por presuntas violaciones de derechos humanos en salud.</p> <p>Coordinar acciones de sensibilización a personal prestador de servicios de salud hospitalarios.</p>	<p>Espacio de acceso para el usuario y/o familiares para que se expresen sus inquietudes, sugerencias, quejas o denuncias y presentar propuestas de soluciones encaminadas a la satisfacción del usuario.</p> <p>Llevar registro de gestiones.</p>
Buzones de sugerencias	A la fecha contamos con 6 buzones de sugerencias y quejas, los cuales se presentan como una de las alternativas que nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios.	Conocer lo que opinan los clientes/usuarios acerca de los servicios de salud brindados y hacer planes de mejora continua.	Colocados en área estratégica y accesible de atención de usuarios para que sean utilizados. Dejar atestados como fuente de verificación.
Encuestas a usuarios/as	Las encuestas de satisfacción es un estudio que sirve para medir que tan satisfechos están nuestros usuarios en el área de Emergencia y de Consulta Externa y cuál es el nivel de compromiso que se tienen hacia una atención o servicio de salud	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que se brindan en el servicio de emergencia y consulta externa y adquirir compromiso de mejora.	Encuestas diseñadas previo proceso y aprobación de la dirección hospitalaria para la coordinación y aplicación.
Ventana a la Dirección	Es un mecanismo de participación ciudadana para escuchar a usuarios y/o familiares sobre inquietudes y necesidades de atención y gestión.	Atender y conocer el sentir del usuario y/o familiar acerca de los servicios que brinda el hospital para solucionar la necesidad según la disponibilidad.	Previa audiencia o anuncio con la secretaria de la Dirección. Llevar registro de atenciones como atestado.
Teléfonos amigos	<p>Mecanismos de participación de la ciudadanía para consultar el estado de pacientes ingresados, oferta de servicios, horarios de visitas, procesos de atención y gestiones.</p> <p>2891-6500 Conmutador 2891-6544 Trabajo Social 2891-6545 Trabajo Social 2891-6546 Trabajo Social 2891-6508 Dirección Médica 2891-6509 Secretaria Dirección</p>	Acceso de información para usuarios como derechos.	Conocer y respetar los horarios y teléfonos destinados para la información. Llevar registro de atenciones en el lugar donde se brinda la atención.