

Mecanismos de Participación Ciudadana Año 2023. Hospital Nacional de Sonsonate

Instancias Hospital Nacional de Sonsonate	Mecanismos (Descripción)	Objetivos	Requisitos de participación
Participación directa			
Oficina por el Derecho Humano a la Salud.	<p>-Coordina la evaluación de la satisfacción de los usuarios y familiares, controlando, atendiendo y dando respuesta a quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias o recomendaciones</p> <p>-Evaluar y elaborar propuestas de acciones y medidas preventivas, correctiva y organizativa de los problemas detectados para elevar el grado de satisfacción de los usuarios.</p> <p>-Participar en reuniones de pacientes y acompañantes.</p> <p>-Considerar las falsación de los trabajadores de la institución. Monitorear las insatisfacciones identificadas.</p> <p>-Participar en los procesos de capacitación a personal de la institución relacionado al trato digno de la persona.</p> <p>-Mantener comunicación con la Dirección hospitalaria, nivel central para informar periódicamente de las actividades de la ODS.</p>	<p>Coordinar las acciones y seguimiento necesario, relativo a los mecanismos de participación y controlaría 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 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	<p>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.</p>	<p>Conocer lo que opinan los clientes/usuarios acerca de los servicios de salud brindados y hacer planes de mejora continua.</p>	<p>Colocados en área estratégicas y accesibles de atención de usuarios para que se sean utilizados. Dejar atestados como fuentes de verificación.</p>
Encuestas a usuarios/as	<p>Las encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué 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 en salud.</p>	<p>Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que se brindan el servicio de emergencia y consulta externa y adquirir compromiso de mejora.</p>	<p>Encuestas diseñadas previo proceso y aprobación de la dirección hospitalaria para la coordinación y aplicación.</p> <p>Atestados como fuente de verificación.</p>
Ventana a la Dirección	<p>Es un mecanismo de participación ciudadana, para escuchar a usuarios y/o familiares sobre inquietudes y necesidades de atención y /gestión.</p>	<p>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.</p>	<p>Previa audiencia o anuncio con la secretaria de la Dirección.</p> <p>Llevar registro de atenciones como atestado.</p>
Teléfonos amigos	<p>Mecanismos de participación de la ciudadanía para consultar el estado de paciente ingresados, oferta de servicios, horarios de visitas, procesos de atención y gestiones.</p> <p>2891- 6500 Conmutador.</p> <p>2891-6544 Trabajo social</p> <p>2891 6545 Trabajo social</p> <p>2891 6546 Trabajo social</p> <p>2891-6508 Dirección médica</p> <p>2891 6509 secretaria dirección.</p>	<p>Acceso de información para usuarios como derechos.</p>	<p>Conocer y respetar los horarios y teléfonos destinados para la información. Llevar registro de atenciones en el lugar donde se brinda la atención.</p>