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: 30/03/2024.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Quejas presenciales | 1 | | 2 | | 1 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Insatisfacciones de usuarios atendidas | 2 | | 2 | | 1 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Encuestas de satisfacción a usuarios hospitalizados | 0 | | 0 | | 12 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **Atenciones a usuarios como derecho a la atención en salud y a la orientación.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información a usuarios Por atención  intrahospitalaria. | 2,028 | | 2,035 | | 1,448 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Información a usuarios para atención en hospitales de 3er. Nivel de atención (referencias) | San  Salvador  77 | Santa  Ana  42 | San  Salvador  64 | Santa  Ana  50 | San  Salvador  49 | Santa  Ana  32 | San  Salvador | Santa  Ana | San  Salvador | Santa  Ana | San  Salvador | Santa  Ana | San  Salvador | Santa  Ana | San  Salvador | Santa  Ana | San  Salvador | Sant  Ana | San  Salvador | Sant  Ana | San  Salvador | Santa  Ana | San  Salvador | Santa  Ana |

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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Promoción de la salud, como derecho a la información para el cambio de vida saludable** | | | | | | | | | | | | |
| CHARLAS  Promoción de la Salud | 111 | 110 | 106 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Interconsultas | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reuniones grupos de apoyo | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Llamadas telefónicas para exámenes, cirugías y contacto a familiares | 80 | 67 | 73 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |