



HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

Oficina por el Derecho a la Salud Unidad Organizativa de la Calidad

Mecanismos de Participación Ciudadana 2022

Cargo	Elaborado por	Autorizado por
Firma:		
Nombre:	Dra. Angélica Guardado de Rodríguez Jefe ODS/Trabajo social Coordinadora Unidad Organizativa de la Calidad	Dr. José Enrique Rodríguez Rivera Director Hospital

San Salvador, Marzo 2022

MISIÓN

Somos un Departamento que contribuye a brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios-as hospitalizados y ambulatorios mediante gestiones eficientes; atendidos por profesionales con vocación y Humanismo que promueven los Derechos y deberes de los usuarios/as.

VISIÓN

Ser un Departamento reconocido, que toma liderazgo en las diferentes acciones y gestiones, promoviendo la atención con calidad y calidez, satisfaciendo las necesidades que demandan los usuarios. Además, ser garantes en el cumplimiento de los derechos a la salud de la ciudadanía.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la satisfacción del usuario y familiar, al recibir un trato digno y oportuno, con énfasis de calidad, calidez y eficiencia en todos los servicios que recibe de este Centro Hospitalario, promoviendo la participación Ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer una coordinación multidisciplinaria efectiva, para cumplimiento de trámites.
2. Coordinar un procedimiento adecuado en las gestiones con la Red Hospitalaria del MINSAL u otras Instituciones.
3. Mantener una comunicación efectiva con las diferentes áreas de atención hospitalarias, para una adecuada y oportuna orientación e información al Usuario.
4. Atender de manera efectiva, los reclamos, quejas o solicitudes, recibidas por diferentes medios, como: presenciales, apertura de buzones, vía telefónica, redes sociales, etc., y efectuar el respectivo análisis y seguimiento.
5. Participar en el proceso de apertura de buzones de sugerencias.
6. Apoyo participativo en diferentes comités institucionales.

I. Mecanismos de participación ciudadana.

El Hospital Nacional de neumología y Medicina Familiar “Dr. José Antonio Saldaña”, implementa desde el año una diversidad de estrategias que nos permiten conocer la opinión y sentir de los usuarios sobre la oferta de servicios que la institución brinda; esto nos permite valorar y dar seguimiento tanto quejas como sugerencias y sobre todo dar respuesta y ser un parámetro importante en la mejora continua de la calidad en los diferentes servicios que presta el hospital.

II. Participación directa de la ciudadanía

2.1. Quejas de usuarios.

Los usuarios tienen la oportunidad de hacer llegar sus quejas ya sea de forma escrita, a través de redes sociales y/o buzones de sugerencias.

Las quejas son canalizadas a través de la oficina por el derecho a la salud (ODS) y trabajo social, quienes en coordinación con la unidad organizativa de la calidad y subdirección se da seguimiento y respuesta a las situaciones planteadas.

Proceso

La queja que el usuario establezca puede presentarse de forma escrita, firmada ya sea por el usuario directamente o por un familiar enterado del caso. Existe un formulario institucional donde se redacta la queja; este formulario puede ser llevado a las oficinas de ODS/trabajo social del hospital.

Además pueden haber quejas de usuarios a través de Buzones de sugerencias y vía telefónica y redes sociales.

Otro mecanismo para la recepción de quejas y/o sugerencias es a través de la oficina de ODS central, la cual se encarga de derivar dichos procesos a cada institución hospitalaria para su pronta respuesta.

En redes sociales el encargado de comunicaciones y asesora de la dirección y autoridades pueden recibir quejas y/o sugerencias las cuales han sido compartidas vía facebook institucional (facebook hospital saldaña), las cuales son derivadas de forma inmediata a las instancias correspondientes para su resolución y seguimiento.

Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta dependerá del grado de complejidad de la queja presentada; en general se trata de dar una respuesta inmediata, y en aquellos casos donde es necesario mayor seguimiento y/o indagación el plazo máximo para la respuesta no debe sobrepasar los quince días hábiles.

Indicador de satisfacción:

Número de quejas resueltas antes de los quince días hábiles.

2.2 Buzones de sugerencias.

El hospital cuenta con 9 buzones de sugerencias.

El funcionamiento de dichos buzones consiste en captar las diferentes quejas, opiniones y/o sugerencias de los usuarios o familiares de una forma anónima; Dichos buzones se encontraban cerrados con llave, la cual estaba en poder de un representante del Foro Nacional de Salud, quien en coordinación con representantes de la oficina por el derecho a la salud y unidad organizativa de la calidad aperturaban mensualmente dichos buzones para conocer, analizar y dar seguimiento al contenido. Desde el mes de Julio 2021 por indicación del MINSAL, dicho mecanismo ha quedado suspendido, por temas de prevención en el contexto de la pandemia por COVID-19. Se está a la espera de la indicación oficial para la reapertura de los buzones y retomar el proceso anteriormente descrito.

2.3 Centro de Información y Orientación a la ciudadanía (INFOCA).

La figura de INFOCA surge con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa, servicios de apoyo y emergencia a través de la implementación de un punto de atención directa que facilite la orientación, información y acompañamiento de los usuarios (as) que requieren atención en los establecimientos de salud.

El hospital Nacional Saldaña cuenta con un recurso que brinda atención 8 horas diarias de Lunes a Viernes en Horario de 7 am a 3:00 pm. Un punto unico de atención en la entrada del hospital, desde el cual se hará acompañamiento y asesoría al usuario que lo requiera ya sea en consulta

externa, emergencia, servicios de apoyo (farmacia, radiología, laboratorio clínico).

2.4. Atención directa personalizada

Actualmente el hospital realiza la atención directa personalizada con el usuario a través de los siguientes mecanismos:

- a) Captación de quejas por los mecanismos ya descritos.
- b) Captación de quejas via redes sociales; facebook o whatsapp.
- c) Captación de quejas via telefónica o directa a través de las autoridades correspondientes.

El usuario puede interponer una queja de forma verbal o escrita en hoja simple directamente dirigida a la dirección o subdirección del hospital; estos l derivan directamente a las instancias involucradas y ODS para su resolución inmediata o en el plazo máximo establecido, de acuerdo a la complejidad del caso.

- d) Captación de quejas via ODS MINSAL, las cuales son trasladadas a la oficina de ODS del hospital.

III. CONSULTAS PÚBLICAS.

1. Encuestas de satisfacción .

La oficina por el derecho a la salud ODS en coordinación con la Unidad Organizativa de la calidad lleva a cabo la realización de encuestas de satisfacción a usuarios, a partir de un formato institucional adaptado a tres diferentes servicios: Consulta externa; Emergencia y Hospitalización. Este instrumento tiene por finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios recibidos así como sugerencias para la mejora en la calidad de prestación de los mismos.

Por la pandemia COVID-19, el número de encuestas realizadas ha disminuido debido a que la mayor parte de atención de pacientes ha estado enfocada en este contexto.

2. Atención vía telefónica.

Se realiza atención al usuario a través de los números telefónicos siguientes:

Conmutador Hospital Nacional Saldaña: Tel. 25945779 y 25945701

Oficina ODS: 25945700

Celular atención ODS/ Trabajo social: 77427630.

Con la atención telefónica también se enlaza al familiar del paciente ingresado a recibir información directa con el médico encargado del servicio para que dicha información sea la más completa y satisfactoria para el paciente.

3. Redes sociales: Facebook Hospital Nacional Saldaña.

A través de este sitio se puede mantener una comunicación interactiva y en tiempo real con los usuarios; la información generada en este sitio se monitorea por la unidad de comunicaciones, asesoría de dirección y autoridades directamente.

4. Rendición de cuentas ODS.

La oficina por el derecho a la salud ODS envía trimestralmente un informe de actividades y resultados a la oficina central del MINSAL; así mismo se está actualizando permanentemente la información a través de la Oficina de Información y Respuesta (OIR) y en la página de transparencia.