



HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

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

### Mecanismos de Participación Ciudadana 2023

FECHA:	ELABORADO POR	AUTORIZADO POR
Martes 25 de Octubre 2022	Dra. Angélica Guardado de Rodríguez Jefe UOC	Dr. José Enrique Rodríguez Director
	 	 

San Salvador, Enero 2023

## **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 2019 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, número asignado (via whatsapp).

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 otros mecanismos como **whats app**, donde existe un numero exclusivamente asignado para que el usuario pueda exponer sus quejas, dudas, consultas, sugerencias, etc y también se mantiene **la vía telefónica directa y redes sociales** (facebook y messenger).

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 via 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.**

Los buzones de sugerencias actualmente no estan habilitados. A la espera de una indicación concreta de la oficina central de ODS, sobre su funcionamiento y habilitación.

En el caso del Hospital Nacional Saldaña, debido a que se encuentra en proceso de mejoras a la infraestructura, no es posible aún colocar buzones debido a que se dañan y no son accesibles al usuario.

Dada esta situación, se han contemplado otras estrategias de recepción de quejas por parte de usuarios y /o familiares.

**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.

## **2.5. Encuestas Ley Nacer Crecer con Cariño**

Este mecanismo se ha implementado a partir de Septiembre del año 2022. La oficina por el derecho a la salud envía encuesta de satisfacción a las madres que recién han dado a luz en este hospital; el envío de encuestas se hace de forma digital a través de “token” o enlaces que se envían a la madre a su teléfono celular, para que ellas puedan acceder y responder esta herramienta. Una vez respondida los datos obtenidos se captan automáticamente al nivel central y este envía a ODS del hospital los resultados semanales de las mismas para que puedan ser analizados y generar planes de mejora de acuerdo a la necesidad.

## **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.