



HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

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

### **Mecanismos de Participación Ciudadana 2025**

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

**San Salvador, Enero 2025**

## **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, vía telefónica, redes sociales, etc., y efectuar el respectivo análisis y seguimiento.
5. Participar en el proceso de encuestas de satisfacción del usuario.
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.

Estas quejas también se ingresan a un sistema SAC que centraliza y deriva la información correspondiente.

### **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 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.

**2.3 Atención directa personalizada**

El hospital Nacional Saldaña actualmente no tiene habilitado recurso para cumplir esta función, por lo que no se genera producción desde esta actividad.

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.
- e) Captación y procesamiento de quejas via sistema SAC.

#### **2.4. 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 envia encuesta de satisfacción a las madres que recién han dado a luz en este hospital; el envio de encuestas se hace de forma digital a traves de “token” o enlaces que se envían a la madre a su teléfono celular, para que ellas puedan accesar y responder esta herramienta. Una vez respondida los datos obtenidos se captan automaticamente 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.**

#### **3.1 Encuestas de satisfacción .**

La oficina por el derecho a la salud ODS en coordinación con la Unidad Organizativa de la calidad y el comité de satisfacción del usuario, 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.

### **3.2 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.

### **3.3 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.

### **3.4 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.