

Hospital Francisco Menéndez de Ahuachapán



Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana Unidad Organizativa de Calidad

2020

**Médico Director de la Institución:
Dr. Luis Armando Figueroa Rodríguez**

**Elaborado por:
Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán
Jefe de Unidad Organizativa de Calidad**

Como institución pública es importante la atención que se brinda a nuestra población para ello es de suma importancia la opinión que los usuarios tienen de los servicios de salud que se ofertan para tener la oportunidad de ir mejorando la calidad de atención que se recibe nuestros usuarios principalmente a través de Mecanismos de Participación Ciudadana como lo son los Buzones de sugerencias en donde se expresa la satisfacción de los servicios recibidos en el Hospital por medio del Comité de Contraloría social conformado por personal de la ODS, médicos de áreas específicas de bastante afluencia de personas como Consulta Externa y representante de la comunidad. De igual manera los usuarios tienen la oportunidad de expresar quejas por presuntas violaciones a sus derechos para realizar una investigación y darle seguimiento con planes de mejora hacia la persona responsable, a modo de conocer la atención que los usuarios han recibido e ir mejorando constantemente la atención que se brinda.

También se llenan encuestas de satisfacción con los servicios recibidos ya que tanto la ODS como INFOCA trabajan en beneficio de la población, brindando información a la población, facilitando sus procesos de atención médica garantizando el Derecho a la Salud.

En la Oficina por el Derecho a la salud se brindaron las siguientes atenciones:

	Enero	Febrero	Marzo
Quejas Recibidas	3	0	0
Quejas solucionadas	3	0	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	34	23	12
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	64	66	38

A las quejas que se recibieron del mes de Enero se les dio solución en su totalidad, en el resto de meses no se recibieron quejas.

Las atenciones brindadas por INFOCA se han continuado dando enfocadas a la pandemia de COVID-19, ya que al momento los dos recursos están colaborando en área de consulta externa con el despacho de recetas repetitivas, brindando información a los usuarios sobre los servicios que actualmente se están brindando y las medidas de prevención que se deben de tener reportando dichas atenciones en los informes respectivos y las encuestas que se realizan a la población.

Los datos generados durante los primeros tres meses del año por personal de INFOCA son los siguientes:

	Enero	Febrero	Marzo
Información general	353	358	324
Información específica	1,235	1,185	990
TOTAL	1,588	1,543	1,314

Porcentaje de Atenciones resueltas por personal de INFOCA.

Mes de atención	Porcentaje de atenciones resueltas
ENERO	89 %
FEBRERO	100 %
MARZO	100 %

Se continuará trabajando en beneficio a la población, orientándolos y facilitando su atención de despacho de recetas, brindando información sobre medidas preventivas por COVID-19 enfocándonos en la importancia de lavado de manos, el distanciamiento social, etc, educando a la población y garantizando siempre atención con calidad y calidez.

Encargada de ODS: Licenciada Cecilia Isabel de Ganuza

Teléfono de contacto: 7742 9038