



MINISTERIO
DE SALUD

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**

A pesar de la situación en que nos encontramos por la pandemia de covid-19 ya que se han tomado medidas a nivel nacional para continuar brindando las atenciones necesarias a nuestros usuarios con atención de emergencias y abasteciendo medicamentos a pacientes con patologías crónicas y brindando siempre información y orientación a nuestros usuarios manteniendo un canal de comunicación en donde se informe sobre servicios de salud que al momento estamos ofreciendo cumpliendo con medidas de bio seguridad a nuestros usuarios ya que es importante mantener dichas medidas para evitar contagios a nuestros usuarios y personal de salud.

De igual forma se apertura un área de IRAS para la atención de pacientes con patologías respiratorias y sospecha de Covid-19, habilitando un número para la población, así sus familiares pueden estar informados sobre su estado de salud.

En cuanto a las atenciones que se brindan a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, algunas de sus atenciones han disminuido ya que la demanda de pacientes también ha disminuido viéndose reflejado tal fenómeno en este último trimestre en los casos de referencias atendidas o enviadas a otras instituciones u orientaciones sobre exámenes o tratamientos que los usuarios necesitan, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Atenciones brindadas por Oficina por el Derecho a la Salud de Enero a Junio de 2020.

Tipo de Atenciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Quejas Recibidas	3	0	0	1	0	0
Quejas solucionadas	3	0	0	1	0	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	34	23	12	0	2	2
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados o tratamientos que necesitan.	64	66	38	12	6	14

En cuanto a atenciones de INFOCA siendo este otro servicio de atención en beneficio a los usuarios, brindando información en general y orientación sobre los procesos de su atención médica, se han visto modificados su dinámica de trabajo ya que al momento se encuentran apoyando y brindando dichas atenciones en Consulta externa, lugar donde acude la población para abastecimiento de medicamentos de uso crónico, detallando a continuación dichas atenciones a nuestra población el cual se ha visto una disminución este último trimestre por la misma situación de pandemia en donde varios servicios de

salud por citas se han limitado solo a atenciones de emergencias, pero apoyando a nuestros usuarios siempre en informar y orientar.

Datos generados por INFOCA

Atenciones de INFOCA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Información general	353	358	324	209	197	232
Orientación específica	1,235	1,185	990	588	735	810
TOTAL	1,588	1,543	1,314	797	932	1,047

Dentro de las atenciones que se han brindado se ha dado solución a las necesidades de nuestra población teniendo en la mayoría de meses un 100 % de resolución, ya que se continúa trabajando para brindar a nuestros usuarios una atención con calidad, calidez, eficacia y eficiencia.

Porcentaje de Atenciones resueltas por personal de INFOCA

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

Encargada de ODS: Licenciada Cecilia Isabel de Ganuza

Teléfono de contacto: 7742 9038