

# **Hospital Francisco Menéndez de Ahuachapán**



## **Informe semestral de Mecanismos de Participación Ciudadana Unidad Organizativa de Calidad**

**06 de Octubre de 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 Hospital Nacional de Ahuachapán y Unidad Organizativa de Calidad nuestro mayor objetivo es la satisfacción de los usuarios a quienes se les brinda diferentes atenciones hospitalarias velando por reunir las mejores condiciones tanto en infraestructura, recurso humano, equipo e insumos para brindar una atención con calidad, por lo que es prescindible tener una interacción con nuestros usuarios, conocer el grado de satisfacción que tienen de los servicios que se brinda, por lo que son de gran importancia los mecanismos de participación ciudadana por medio de los cuales la población puede expresarse y dar a conocer sus opiniones en base a la experiencia que han tenido en la atención que se les ha brindado, dando la oportunidad de mejorar constantemente en beneficio de nuestros usuarios, por ello ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación por medio de los cuales los usuarios pueden comunicarse con la Institución, realizar consultas, hacer sugerencias y orientación de sus necesidades, garantizando el derecho a la salud.

#### **Canales de Comunicación Externos:**

a) Correo Electrónico

Los correos en donde la ciudadanía puede escribir y comunicarse con la Institución son [direcciónyadmonhosfram@gmail.com](mailto:direcciónyadmonhosfram@gmail.com), y [calcantara@salud.gob.sv](mailto:calcantara@salud.gob.sv), correo de la institución y de la persona encargada de la Oficina por el Derecho a la Salud, por medio de los cuales la ciudadanía tiene la oportunidad de expresarse.

b) Redes sociales

En Facebook como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán Es la herramienta en redes sociales en donde los ciudadanos interactúan con la institución, se publican avisos informativos para la población.

c) Servicios Telefónicos

Los números de teléfono de la Institución que están a disposición de los usuarios para brindar información de los diferentes servicios hospitalarios son 2445 6800, 2445 6802 y 2413 1570. El número directo de la Oficina por el Derecho a la Salud es 2445 6822, por medio de los cuales los usuarios pueden comunicarse directamente en horario de 7:00 am a 3:00 pm.

d) Encuestas de Calidad de los servicios de atención a los usuarios.

Es un sondeo que se le realiza al usuario externo sobre la percepción que ha tenido de la atención en diferentes áreas, dando lugar a la elaboración de planes de

mejora en las áreas en donde se identifique oportunidad de mejora para beneficio de nuestros usuarios.

Ante la pandemia de covid-19, estos canales de comunicación antes mencionados se han mantenido abiertos para la población a través de los cuales se ha mantenido la comunicación ya que por motivos de distanciamiento social se ha limitado la afluencia de personas a la institución solamente a personas que necesitan asistencia médica de emergencia; lo que ha limitado la realización de encuestas, la cual se está retomando en estos momentos, no obstante sin descuidar la calidad en la atención que se brinda buscando constantemente la mejora continua en los servicios que se brindan.

### **Canales de Comunicación Internos:**

#### a) Buzón de sugerencias

Éstos se encuentran ubicados en los diferentes servicios de atención médica, su objetivo es conocer la opinión que los usuarios tienen de la atención recibida, encontrando avisos, quejas, sugerencias que de forma anónima escriben y posteriormente son abiertos de forma mensual por el comité de Contraloría Social, enviando el resultado de los hallazgos a cada jefatura implicada para dar a conocer las diferentes situaciones que los usuarios expresan y toma de decisiones en función de la mejora continua en las diferentes áreas hospitalarias.

Durante los dos primeros meses se realizó apertura de buzones de los cuales se enviaron los memorándum a jefaturas responsables del área y del personal involucrado solventando dichas observaciones, durante los siguientes meses no se pudo realizar dicha actividad debido a pandemia de covid-19 en donde se suspendieron muchas actividades hospitalarias que no involucraran atención directa a las necesidades de salud de los usuarios previniendo contagios tanto del personal de salud como a los mismos pacientes.

#### b) Oficina por el Derecho a la Salud

Los usuarios pueden directamente expresar sus opiniones ya sea quejas, sugerencias o simplemente solicitar apoyo con trámites de exámenes o referencias con el fin de proporcionar los medios y facilitar sus necesidades de salud, solventando dificultades que puedan tener en el proceso de atención médica, velando por un trato digno y el cumplimiento del derecho a la salud con calidad.

Los datos de las atenciones brindadas hasta el mes de septiembre de 2020 son los siguientes, tomando en cuenta que su producción ha disminuido debido a pandemia



El usuario como eje central de nuestro compromiso como calidad se continuará dando prioridad a los canales de comunicación y las atenciones que se brindan como INFOCA y Oficina por el Derecho a la Salud, velando por brindar siempre una atención con calidad humana y haciendo cumplir los derechos de la población.

Encargada de ODS: **Licenciada Cecilia Isabel Alcántara de Ganuza.**

**Teléfono de contacto: 2445 6822, 7742 9038**