



MINISTERIO
DE SALUD



HOSPITAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME SEMESTRAL DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA DE JULIO A DICIEMBRE 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 de la red nacional tenemos el compromiso de servir a la población que demanda los servicios de salud trabajando para brindar una atención con calidad y calidez humana, mejorando constantemente nuestra calidad de atención, por ello es necesario conocer la opinión que la población tiene de los servicios que se les brindan, estableciendo vías de comunicación directas con el usuario, principalmente en estos tiempos en donde aún nos encontramos atravesando una pandemia y debemos continuar con las medidas de bioseguridad y distanciamiento social, por lo que se promueve aún más el uso de redes sociales y vías telefónicas facilitando al usuario la comunicación para trámites y brindando la información que necesite de manera oportuna y eficiente, es por ello que ponemos a la disposición de la población los siguientes canales de comunicación tanto externos como internos:

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

a) Redes Sociales

Una vía de comunicación que hoy en día ha tomado gran importancia son las redes sociales, ya que mucha de nuestra población utiliza esta vía, facilitando la comunicación y el acceso a la información de una forma inmediata a través de la página de Facebook como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán.

b) Servicios Telefónicos

Otro medio de comunicación con la que contamos es la vía telefónica a través del cual la población tiene acceso a la institución brindando información y orientación a los usuarios que necesiten consultar sobre los servicios de la institución. Tras la mejora continua también se han habilitado líneas telefónicas en diferentes áreas de atención a la población como en Trabajo, social en donde los usuarios pueden consultar directamente sobre trámites de exámenes que sean requeridos, en Oficina por el derecho a la salud, en donde se reciben quejas o avisos de los usuarios, también se apertura línea telefónica en el área de IRAS (infecciones respiratorias agudas) en donde son ingresados los pacientes con alguna patología respiratoria, para dar información a familiares sobre el estado de salud de los pacientes ingresados o avisando de altas médicas. Con la elaboración de los procesos en Consulta externa también se habilitó un lugar de citas con línea telefónica para que el usuario pueda hacer su cita vía telefónica directamente con la persona encargada del área, de esa forma el usuario pueda contactarse con los diferentes áreas hospitalarias que necesite.

Área de información: 2445 6800
Dirección: 2445 6822, Fax 2413 1570
Oficina por el Derecho a la Salud: 2445 6822
Área de otorgamiento de citas médicas: 2891 4009
Trabajo Social 2445 6826
Área de IRAS: 2891 4017

c) Encuestas de los diferentes servicios de atención a los usuarios

Se realizan encuestas en el año sobre las diferentes áreas de atención a los usuarios para conocer la percepción que los usuarios tienen de los servicios hospitalarios que se brindan, de ellos surgen planes de mejora enfocados en la mejora continua de los servicios de salud y en la satisfacción de los usuarios.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

a) Buzón de Sugerencias

Ubicados en los diferentes servicios de hospitalización, Consulta externa, Unidad de emergencias, servicios de apoyo y diagnóstico, a través de los cuales la población puede expresarse colocando avisos, sugerencias, quejas de la atención recibida en las diferentes áreas, los buzones son aperturados por un comité encargado de leer y analizar los comentarios que se encuentra en cada buzón, dicha actividad fue retomada hasta el mes de Octubre 2020 ya que por motivos de distanciamiento y medidas de bio seguridad ante pandemia de Covid-19 no se realizaron las reuniones del comité hasta el último trimestre del año retomando nuestras actividades con normalidad y promoviendo el uso de los mismos.

b) Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)

Contamos con la ODS, oficina en donde se vela por los derechos de los usuarios, recibiendo quejas por inconformidades en la atención brindada para casos especiales en donde los usuarios presentan de forma escrita su inconformidad y la institución a través de la ODS se encarga de solicitar respuesta a jefatura del área involucrada, ofreciendo al usuario una respuesta de su caso y tomando medidas para evitar vuelva a presentarse esa situación. Por motivos de pandemia y la restricción de las atenciones en Consulta externa hasta el mes de octubre 2020 se reanuda el funcionamiento normal de la ODS, por lo que no se había recibido quejas en meses anteriores, ya que la cantidad de usuarios que se

presentaban a la institución era limitada, evidenciando en la siguiente tabla las atenciones recibidas en los meses de julio a diciembre de 2020.

Atenciones de la ODS	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic
Quejas Recibidas	0	0	0	5	4	0
Quejas solucionadas	0	0	0	5	4	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	3	0	0	157	39	18
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	6	2	14	26	16	13

c) INFOCA

A través de INFOCA la población que asiste a la institución recibe información y orientación sobre los diferentes servicios que ofrece el hospital se brinda acompañamiento al usuario que lo necesita, facilitando su proceso de consulta médica, toma de exámenes, solicitud de citas, dispensación de medicamentos y ubicación de las diferentes áreas de atención.

Atenciones	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
Información general	289	123	684	303	278	590
Orientación específica	1,094	684	685	1,230	1,019	393
TOTAL	1,383	807	1,369	1,533	1,297	983
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Teléfono de contacto: 2445 6822, 7742 9038