



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL FRANCISCO MENÉNDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS PARA EL
AÑO 2021**

Médico Director de la Institución:

Dr. Luis Armando Figueroa Rodríguez

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

Para el año 2021 continuamos trabajando para nuestra población, manteniendo abiertos nuestros canales de comunicación externos como nuestra página de Facebook y las líneas telefónicas las cuales se encuentran en diferentes servicios de hospitalización para atención a la ciudadanía, y los canales internos a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, INFOCA, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, por medio de los cuales podemos conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud que ofrecemos y la calidad de los mismos, teniendo la oportunidad de mejorar constantemente para una satisfacer las necesidades de salud de la población.

Como parte de la mejora continua y buscando siempre el bienestar para el usuario, se pensó en una nueva estrategia la cual consistía en fortalecer los diferentes servicios o áreas con la figura de “consultor de usuario” quienes brindar acompañamiento a los usuarios que nos visitan por primera vez, informan sobre ofertas de servicios, promocionan los buzones de sugerencias y ODS, facilitando al usuario sus trámites en un menor tiempo, brindan información y orientación a usuarios subsecuentes, y en casos en que el usuario no pueda desplazarse para realizar sus trámites le ayudan a realizarlo, escucha sus necesidades y solventa cualquier dificultad avocándose a jefaturas correspondientes para satisfacer las necesidades de la población.

Por lo que otra vía de comunicación son los consultores de usuarios, estrategia que se implementó a partir de enero 2021, 4 recursos ubicados en los servicios de Consulta Externa, Unidad de Emergencia, servicios de apoyo y diagnóstico y área de hospitalización, áreas de alta demanda en donde usuarios necesitan acompañamiento, información u orientación para finalizar sus procesos de atención en salud de una manera eficiente y con calidez humana, dando la confianza a los usuarios de expresarse y conocer las dificultades más frecuentes apoyando para solventar las dificultades en el menor tiempo posible e implementando estrategias que ayuden a mejorar la atención en busca siempre de la calidad.

En vista de la importancia que las redes sociales han tomado hoy en día se ha fortalecido el área de comunicaciones con la contratación de personal y la adquisición de equipo de vanguardia, ya que hoy en día las redes sociales juegan un papel muy importante de comunicación y es una oportunidad para llegar a una mayor población informando sobre procesos internos, actividades a desarrollar, brindar comunicados de interés, colocación de cuñas informativas o promoción de actividades de salud, llevando la información a la población y brindando respuesta a los usuarios que deseen comunicarse a través de nuestra página de Facebook, tomando en cuenta las sugerencias para la mejora continua.

Para este 2021 contaremos con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- a) Redes sociales, a través de nuestra página de Facebook como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán
- b) Líneas telefónicas en las diferentes áreas de atención (trabajo social, área de citas, IRAS, información)
- c) Buzones de Sugerencias (ubicados en los diferentes servicios hospitalarios)
- d) Encuestas de satisfacción
- e) INFOCA
- f) Oficina por el Derecho a la Salud
- g) Consultores de Usuarios (quienes brindan informes mensuales de atenciones a los usuarios)