



MINISTERIO  
DE SALUD



**HOSPITAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN**

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD**

**INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DE ENERO A MARZO DE 2021**

Médico Director de la Institución:

Dr. Luis Armando Figueroa Rodríguez

Elaborado por:

Dra. Cristina Liseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

El Hospital Francisco Menéndez de Ahuachapán como institución pública tenemos el compromiso de brindar una atención con calidad a nuestros usuarios por lo que es de gran importancia contar con canales de comunicación con nuestra población en donde se pueda conocer la percepción que los usuarios tienen de los servicios hospitalarios teniendo la oportunidad de mejorar e innovar constantemente, satisfaciendo las necesidades de salud de los usuarios, por lo que estamos abiertos a recibir comentarios o sugerencias que nos permitan mejorar constantemente, facilitando así los procesos hospitalarios para una mayor comodidad del usuario, principalmente en este tiempo en donde aún nos encontramos guardando las medidas de bioseguridad ante el contagio de covid-19, logrando que los usuarios puedan hacer sus consultas, informarse u orientarse de los diferentes atenciones hospitalarias a través de los diversos medios de comunicación que ponemos a su disposición evitando así presentarse a la institución por trámites que hoy en día se pueden realizar desde la comodidad de su hogar.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS**

### **a) Redes Sociales**

Uno de los principales canales de comunicación son las redes sociales ya que es uno de los medios más utilizados por la población que necesita comunicarse con la institución y realizar consultas sobre los diferentes servicios hospitalarios, 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 de los medios de comunicación más común utilizada es la línea telefónica a través del cual la población tiene acceso a la institución brindándoles información y orientación sobre los diferentes servicios hospitalarios o actividades que se desarrollarán. Continúan habilitadas las líneas telefónicas en diferentes áreas hospitalarias como lo es Trabajo, social, Oficina por el Derecho a la Salud, área de IRAS, Citas, en donde los usuarios pueden consultar directamente sobre trámites de exámenes, estado de salud de pacientes ingresados, altas de pacientes, o solicitar citas médicas. Las líneas telefónicas a disposición de la ciudadanía son las siguientes:

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

## **CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS**

### **a) Encuestas de satisfacción a los usuarios**

En este trimestre se han realizado encuesta a los usuarios para medir la calidad de atención sobre todo en el área de farmacia con la dispensación de medicamentos ya que el abastecimiento es muy importante para dar continuidad a los tratamientos de nuestros usuarios por lo tanto las encuestas es otro medio de verificación de la calidad de atención que brindamos como institución.

### **b) Buzón de Sugerencias**

Otro medio de comunicación de los usuarios hacia la institución es por medio de los Buzones de sugerencias los cuales están ubicados en los diferentes servicios de hospitalización, Consulta externa, Unidad de emergencias, servicios de apoyo y diagnóstico, planificación familiar, 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, para este año se continua promoviendo el uso de ellos.

### **c) Consultores de Usuarios**

Es una nueva estrategia que dio inicio a partir de este año, consiste en 4 personas ubicadas en diferentes áreas de atención como lo es Consulta Externa, Unidad de Emergencia, Hospitalización y pasillo de Servicios de Apoyo y Diagnóstico, áreas muy concurridas en donde algunos usuarios necesitan asistencia o acompañamiento en sus procesos de atención médica y pueden apoyarse en los consultores de usuarios quienes dan solución en tiempo real a las diferentes dificultades que pueden surgir, y mejorar la calidad de atención, a la vez los usuarios al acercarse a los consultores expresan la satisfacción o insatisfacción que presentan solventando en el menor tiempo posible.

### **d) Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)**

La ODS se encuentra ubicada en el área de Consulta Externa, se encarga de brindar asistencia en los diferentes procesos hospitalarios que necesiten los pacientes realizando las diferentes intervenciones para solventar sus necesidades de forma oportuna y eficiente, a la vez de recibir quejas de insatisfacciones de usuarios a los cuales se les brinda una respuesta en un periodo de tiempo establecido garantizando realizar acciones de mejora para que no se continúen dando las situaciones que causaron insatisfacción. Las atenciones realizadas en los meses de enero a marzo de 2021 se reflejan en la siguiente tabla:

Atenciones de la ODS	Enero	febrero	marzo
Quejas Recibidas	3	1	0
Quejas solucionadas	3	1	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	39	30	46
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	12	18	22

**e) INFOCA**

Es otra estrategia de apoyo a la ciudadanía con sus procesos de salud ya que brinda orientación, información y brinda acompañamiento para facilitar la atención médica al usuario gestionando en las diferentes estancias para satisfacer las necesidades de salud de nuestra población en toma de exámenes, solicitud de citas, dispensación de medicamentos y ubicación de las diferentes áreas de atención entre otros.

Atenciones	Enero	febrero	marzo
Información general	168	154	126
Orientación específica	625	596	524
TOTAL	793	750	650
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

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

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