



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN
UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ABRIL A JUNIO 2021

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

Como institución de la red nacional tenemos el compromiso de brindar a nuestros usuarios la mejor atención en los servicios de salud con calidad y calidez humana de una manera eficaz y eficiente, por ello nos renovamos constantemente y nos mantenemos a la vanguardia con el uso de las redes sociales ya que para nosotros es de mucha importancia la opinión que los usuarios tienen de nuestros servicios de salud, de igual manera poder estar al alcance de todos dando respuestas a sus dudas e inquietudes, las cuales son tomadas en cuenta por cualquier vía que el usuario desea utilizar para comunicarse con nuestra institución, por lo que ponemos a su disposición los diferentes canales de comunicación, tomando en cuenta que lo más recomendable es el evitar las visitas innecesarias a la institución como medida de bioseguridad ante la pandemia por COVID-19 que aún vivimos, velando por la seguridad de los usuarios que nos visitan y el de nuestro personal de salud, promoviendo las diversas vías de comunicación como las red social que en esto momentos sigue siendo una de las maneras más efectivas de comunicación con la que contamos ya que estamos fortalecidos con un área de comunicaciones que está al pendiente de brindar información de diversa índole a nuestra población con el fin de llegar más cerca de ellos, también contamos con las redes telefónicas de diversas áreas de atención las cuales están al servicio de la población para tramites, consultas u otro tipo de información.

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

a) Redes Sociales

Las redes sociales se ha vuelto el medio de comunicación más utilizado por la población, medio por el cual se hace posible facilitar la información a los usuarios a través de las páginas de nuestra institución en Facebook, que está registrada como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán.

b) Servicios Telefónicos

La vía telefónica es otro medio de comunicación con el que se sigue contando nuestra institución es la vía telefónica, medio por el cual se les brinda la información y orientación de los servicios que brindamos como institución a nuestros usuarios. Somos una institución que mantiene la reforma de la mejora continua por lo cual las distintas áreas de la institución también cuentan con líneas telefónicas, Trabajo Social, que brinda la información sobre los tramites de exámenes que sean requeridos, la Oficina por el Derecho a la Salud, que se encarga de recibir las quejas o avisos por parte de los usuarios.

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, la línea telefónica en el área de IRAS, donde los pacientes con patologías respiratorias son ingresados y de esta manera se le brinda información a los familiares sobre el estado de salud en el que se encuentran o por altas médicas. Seguimos brindando las citas telefónicas en Consulta Externa, donde los usuarios hacen su cita directamente con la persona encargada del área hospitalaria que en la que necesite ser atendido.

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

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

b) 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 el comité que se encarga de leer y analizar los comentarios que se encuentra en cada buzón, durante estos meses se aperturaron los buzones.

c) 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. se evidencia en la siguiente tabla las atenciones recibidas en los meses de abril a junio de 2021.

Atenciones de la ODS	Abril	Mayo	Junio
Quejas Recibidas	2	0	0
Quejas solucionadas	2	0	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	25	18	23
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	18	26	12

d) 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	Abril	Mayo	Junio
Información general	142	159	219
Orientación específica	585	568	615
TOTAL	727	727	834
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

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

Teléfono de contacto: 2445 6822, 7742 9038