

HOSPITAL
NACIONAL
AHUACHAPÁN



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME TRIMESTRAL DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE JULIO, AGOSTO
Y SEPTIEMBRE DE 2021**

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

Como una institución Pública, nos debemos a la usuarios, por lo que estamos comprometidos en brindar una atención con calidad a la ciudadanía, partiendo desde sus necesidades por lo que es de gran importancia conocer la opinión de los usuarios que visitan nuestras instalaciones y reciben atención en las diferentes áreas hospitalarias, para poder mejorar en la atención y satisfacer las necesidades de la población, manteniendo activos nuestros canales de comunicación, principalmente las redes sociales que continúan siendo de las vías de comunicación más utilizada por la población, a través del cual se interactúa en tiempo real dando soluciones a dudas, informando sobre nuevos procesos, evitando a la vez la aglomeración de usuarios en la institución, más ahora en estos tiempos de pandemia por covid-19, por lo que es importante mantener abiertos los canales de comunicación tanto internos como externos, los cuales están a disposición de la población.

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

a) Redes Sociales

Nuestra página de Facebook que aparece como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, es uno de los medio de comunicación de acceso de información de manera inmediata que mucha de nuestra población utiliza, pues es la red social que ha tomado gran importancia.

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 de la calidad 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 o sospecha de covid-19 para dar información a familiares sobre el estado de salud o dar aviso de altas médicas. También contamos con un área de citas en Consulta externa en donde también se reciben llamadas telefónicas para realizar citas médicas o realizar consulta sobre sus servicios, de esa forma el usuario pueda contactarse con las 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

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 un comité encargado de leer y analizar los comentarios que se encuentra en cada buzón, dicha actividad no se realizó para este tercer trimestre, retomándolo hasta el mes de Octubre 2021 ya que por motivos de distanciamiento y medidas de bio seguridad ante pandemia de Covid-19 no se realizaron las reuniones del comité.

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, como elaboración de planes de mejora en el caso que aplique, para evitar que reincida dicha situación.

Atenciones de la ODS	Julio	Agosto	Sept
Quejas Recibidas	0	3	2
Quejas solucionadas	0	3	2
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	25	11	22
Orientación a usuarios e	14	4	7

investigación por exámenes realizados.			
--	--	--	--

d) INFOCA

Continuamos con la estrategia de INFOCA quienes apoyan a la ciudadanía que visita la institución, brindando información y orientación a los usuarios 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
Información general	163	129	175
Orientación específica	630	510	630
TOTAL	793	639	805
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

e) Consultores de Usuario

Es una nueva estrategia que ha tomado la institución para estar más cerca de la población y al servicio de ellos, mejorando así la atención al recibir un trato más personalizado, solventando necesidades en tiempo real y disminuyendo los tiempos de espera para las atenciones, de igual manera, al igual que INFOCA , brindan acompañamiento a los diferentes procesos que el paciente necesite como ubicación de diferentes áreas hospitalarias, tramitar citas para personas con dificultad al moverse, agilizar respuestas de exámenes y dispensación de medicamentos y a la vez recibir opiniones de los usuarios, ya sean de aspectos positivos incentivando las buenas prácticas, como aspectos negativos que nos ayudarán a gestionar mejoras en beneficio de los usuarios. Estos 4 recursos al momento distribuidos en su mayoría en el área de vacunación, ya que debido a este servicio que brinda la institución, se necesita personal que oriente, apoye y de seguimiento a los procesos de forma ordenada, sin embargo gracias al apoyo de INJUVE que nos han dado personal para apoyo durante estos meses, hemos dado cobertura a áreas críticas como lo son Unidad de Emergencias y Consulta Externa con estos recursos para brindar acompañamiento a los usuarios que lo requieran, obteniendo un total de 667 durante este tercer trimestre.

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

Teléfono de contacto: 2445 6822