

HOSPITAL  
NACIONAL  
AHUACHAPÁN



HOSPITAL FRANCISCO MENÉNDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
IMPLEMENTADOS PARA EL 2022**

Médico Directora:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas de Sayes

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

Para el 2022 continuamos enfocados en brindar una mejor atención a la población, valiéndonos de los diferentes mecanismos de participación ciudadana que tenemos para conocer la opinión ciudadana sobre atenciones recibidas, necesidades y sugerencias con el fin de mejorar continuamente para brindar siempre atenciones con calidad y calidez humana, por lo que para este nuevo año continua disponible a la población los canales de comunicación tanto interna como buzones de sugerencias, encuestas a la población, consultores de usuarios, oficina por el Derecho a la Salud, INFOCA; y los canales de comunicación externos como nuestra página de Facebook y las líneas telefónicas de nuestra institución las cuales se encuentran asignadas en las diferentes áreas, para atención inmediata a la ciudadanía; por medio de los cuales podemos tener contacto con los usuarios, interactuando y tomando en cuenta las opiniones para implementar ciclos de mejora.

#### **Mecanismos de Participación ciudadana Externos implementados para el 2022:**

1. Redes sociales, a través de nuestra página de Facebook como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán.

Siendo uno de los medios más utilizados actualmente, a través del cual se llega a una gran parte de la población que utiliza este medio, informando sobre la oferta de servicios, procesos internos, actividades a desarrollar, se hace promoción de la salud, y se da respuesta a las dudas, comentarios, sugerencias que la población tiene para mejora de la institución.

2. Líneas telefónicas en las diferentes áreas de atención

**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

Estas son las líneas telefónicas mas trascendentales para brindar información y dar respuesta a las dudas que los usuarios tienen, de igual forma si se requiere comunicación con otra área, se solicita a información para trasladar la llamada a servicios de hospitalización o donde sea requerido.

## **Mecanismos de Participación Ciudadana Internos implementados para el 2022:**

### **1. Buzones de Sugerencias**

Se encuentran ubicados en las diferentes áreas de los servicios hospitalarios con la finalidad que el usuario tenga al alcance un medio de comunicación, el cual puede ser de forma anónima expresando insatisfacciones en la atención, quejas, sugerencias o felicitaciones a algún recurso específico o área en general.

Para este año se incorporó un Buzón de sugerencias en el área de Fisioterapia, el cual se encuentra ya instalado fuera del área, para mayor comodidad de los usuarios, acercando y facilitando los mecanismos internos de comunicación.

### **2. Encuestas de satisfacción**

Ante los cambios en los diferentes servicios o áreas de atención, es importante conocer la opinión ciudadana de las atenciones recibidas, por lo que es fundamental la realización de encuestas de calidad, las cuales se realizan cada año en las diferentes áreas/unidades de la institución, para conocer los aspectos que se deben mejorar y brindar atenciones con calidad a los usuarios, por lo que para este año continuaremos con su implementación.

### **3. INFOCA.**

Es otra estrategia enfocada en el usuario, brindando información y orientación en tiempo real a las personas que visitan la institución y desconocen procesos de atención, localización de las diferentes áreas, o presentan alguna dificultad para recibir su atención. Para este año continuaremos con 1 recurso ubicado en el área de Consulta Externa.

### **4. Oficina por el Derecho a la Salud.**

Se encarga por velar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, dando seguimiento a casos de insatisfacciones en la atención y solicitando investigación de los hechos y realización de planes de mejora cuando es necesario que eviten que se repitan esas circunstancias que causan descontento a los usuarios y crean incomodidad en las atenciones hospitalarias. Su atención continúa a cargo de la Licenciada Cecilia Alcántara de Ganuza.

## 5. Consultores de Usuario.

Colaboran en el fortalecimiento de las diferentes áreas de atención al estar para el servicio de la población, solventar problemas en tiempo real y facilitar las atenciones, brindando acompañamiento a nuestros usuarios que visitan la institución por primera vez o necesitan la información de nuestras ofertas de los servicios, también ayudan en la promoción de los buzones de sugerencias y la Oficina por el Derecho a la Salud, facilitándole al usuarios sus trámites en un menor tiempo o apoyando a usuarios que no puedan desplazarse por si solo a realizar sus trámites hospitalarios.

Al momento se cuenta con 4 recursos los cuales apoyan en Consulta Externa, Unidad de Emergencia, Vacunación covid-19 y en el programa de Nacer con Cariño priorizando atenciones a pacientes gestantes, de igual manera contamos con el apoyo con INJUVE con jóvenes que apoyan como Consultores de usuarios con quienes se pueden fortalecer y cubrir más áreas como Hospitalización, servicios de apoyo y diagnóstico y otras áreas en donde sean necesarios, con el fin de beneficiar a los usuarios.