

HOSPITAL  
NACIONAL  
AHUACHAPÁN



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME TRIMESTRAL DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**  
**CIUDADANA DE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y**  
**DICIEMBRE 2021**

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

La Unidad de Calidad está enfocada en conocer las necesidades de la población, creando estrategias para satisfacer esas necesidades, innovando continuamente los servicios y mejorando para ofrecer a los usuarios atenciones con calidad, por lo que seguimos comprometidos con nuestra población brindando canales de comunicación tanto interna como externa con el fin de conocer la opinión ciudadana la cual es tomada en cuenta para la mejora continua de los servicios de salud de la institución.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS**

### a) Redes Sociales

A través de nuestra página de Facebook como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, el cual es uno de los medios de comunicación más utilizado por la población, a través del cual interactúan de forma fácil y práctica con la institución, informándose de servicios de atención, procesos internos, horarios, etc. facilitando a los usuarios la comunicación.

### b) Servicios Telefónicos

Otro medio de comunicación externa muy utilizada en la línea de telefonía, en la cual hay atención directa a diferentes áreas hospitalarias, teniendo acceso a la información que el usuario necesita, o accediendo a la línea de información para ser trasladada al área que se desea para orientarse de procesos, solicitar información de pacientes, de igual forma se cuenta con línea directa en la Oficina por el derecho a la salud, en donde se reciben quejas o inconformidades de los usuarios para orientarles y brindarles una respuesta en base a investigación del caso, también se cuenta con línea telefónica en el área de IRAS (infecciones respiratorias agudas) en donde son ingresados pacientes con patologías respiratorias, sospecha o confirmados por covid-19 para mantener informados a familiares de su estado de salud, evitando que el usuario se presente a la institución para solicitar información de los diferentes trámites que requiere; al igual que en el área de citas en Consulta externa en donde también se reciben llamadas telefónicas tanto de usuarios como de primer nivel para solicitar citas médicas.

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 en diferentes áreas hospitalarias enfocadas en conocer la percepción de los usuarios de la atención recibida y poder mejorar para brindar atenciones con calidad, calidez y humanismo.

### b) Buzón de Sugerencias

Ubicados en los diferentes servicios de hospitalización, para este mes de Diciembre se gestionó la instalación de un buzón en el área de fisioterapia, la cual compartía el buzón de los servicios de apoyo y diagnóstico el cual se encontraba más retirada del área, acercando a los usuarios los medios de expresión como lo es a través de los buzones de sugerencias, lo cual nos sirve para ir mejorando e innovando los procesos de atención y la calidad tanto en infraestructura, equipo y recurso humano.

### c) Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)

La ODS, se encarga de velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios, dando seguimiento a quejas o inconformidades de atenciones recibidas en la institución y ofreciendo una respuesta del caso posterior a una investigación de los hechos por el encargado del área implicada, identificando deficiencias en las atenciones, aplicando planes de mejora y ofreciendo una respuesta del caso a los usuarios, para el último trimestre se brindaron las siguientes atenciones por la ODS:

Atenciones de la ODS	Octubre	Noviembre	Diciembre
Quejas Recibidas	1	3	0
Quejas solucionadas	1	3	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	46	22	27
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	5	12	13

### d) INFOCA

En la estrategia de INFOCA continuamos con un recurso en Consulta externa, quien apoya a la población en sus procesos de consulta u otra atención requerida, de igual forma brindando información y orientación de los diferentes trámites, facilitando las atenciones y apoyando a disminuir tiempos de espera solventando necesidades de la población en las diferentes áreas tanto de servicios de apoyo y diagnóstico como de la propia área de

consulta externa, las atenciones durante el último trimestre del 2021 fueron las siguientes:

Atenciones	Octubre	Noviembre	Diciembre
Información general	184	163	148
Orientación específica	595	555	450
TOTAL	779	722	598
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

e) Consultores de Usuario

Esta estrategia la cual surgió a principio de año ha tenido muy buenos resultados e impacto en los usuarios que visitan la institución, ya que se les brinda acompañamiento y solventan dificultades en tiempo real, dando respuesta a usuarios quienes se han ido satisfechos con la atención por estos recursos, estando más cerca de la población y conociendo de forma inmediata sus necesidades, facilitando los diferentes tramites como gestionar citas para personas con dificultad para desplazarse, embarazadas o pacientes hospitalizados, agilizar respuestas de exámenes y dispensación de medicamentos; derivándoles a donde necesiten, ofreciendo los buzones de sugerencias que nos permiten realizar mejoras en beneficio de los usuarios. Al momento continuamos con 4 recursos de la institución, más la colaboración de jóvenes del programa de INJUVE quienes nos apoyan en esta función dando mayor cobertura a las diferentes áreas de atención.

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

**Teléfono de contacto: 2445 6822**