

HOSPITAL
NACIONAL
AHUACHAPÁN



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN

AREA ORGANIZATIVA DE CALIDAD

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(21 de Abril 2022)

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Área Organizativa de Calidad

Como institución Nacional, nuestra principal motivación es el servirle de forma eficiente a la población, manteniendo abiertos nuestros canales de comunicación internos y externos como nuestra página de Facebook y las líneas telefónicas de la institución las cuales se encuentran asignadas en los diferentes servicios de hospitalización para atención a la ciudadanía, y los canales internos a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, INFOCA, Consultores de Usuarios, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, por medio de los cuales podemos conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud que ofrecemos, teniendo la oportunidad de mejorar constantemente para una mayor calidad de atención fortaleciendo las áreas que lo requieren enfocados siempre en brindar un mejor servicio a la población con calidad humana. Hoy en día, sabemos que las redes sociales forman una parte fundamental en la comunicación, por lo que el área de comunicaciones es de vital importancia y una oportunidad para llegar a una mayor población, informando sobre la oferta de servicios hospitalarios y promoción en temas de salud, procesos internos, actividades a desarrollar, brindar comunicados de interés a los usuarios, se cuenta con un calendario de consejos de la semana, colocación de cuñas informativas y promoción de actividades de salud, informando a la población y manteniendo abiertos los canales de comunicación por medio del Facebook en donde los usuarios pueden expresar dudas o sugerencias y son solventadas con prontitud por el equipo encargado.

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS IMPLEMENTADOS

a) Redes Sociales

Nuestra página de Facebook que aparece como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, actualmente es el medio de comunicación de mayor acceso de información de manera inmediata que mucha de nuestra población utiliza.

b) Servicios Telefónicos

La vía telefónica es otro medio de comunicación con el que se cuenta 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, contamos con líneas telefónicas asignadas en las diferentes áreas de atención a la población como Trabajo social, en donde los usuarios pueden consultar directamente sobre trámites que requieren, proceso de realización de exámenes ambulatorios, entre otros; Oficina por el derecho a la salud en donde se reciben quejas por insatisfacción en la atención; área de citas de Consulta Externa con línea telefónica para que el usuario pueda solicitar su cita vía telefónica con la persona encargada del área, y otras, en donde el usuario puede 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

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS IMPLEMENTADOS

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, hospitalización, etc, 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 de contraloría social encargado de leer y analizar los comentarios que se encuentra en cada buzón cada mes.

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; entre otras actividades enfocadas en apoyo a los usuarios como gestión de referencias, orientación o investigación de respuestas de exámenes realizados, etc.

| Atenciones de la ODS | Enero | Febrero | Marzo |
|---|-------|---------|-------|
| Quejas Recibidas | 1 | 1 | 3 |
| Quejas solucionadas | 1 | 1 | 3 |
| Referencias atendidas para las diferentes instituciones. | 10 | 12 | 29 |
| Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados. | 4 | 12 | 13 |

d) INFOCA

A través de INFOCA la población que asiste a la institución en el área de Consulta externa los usuarios reciben 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 | Enero | Febrero | Marzo |
|------------------------------------|---------|---------|---------|
| Información general | 208 | 191 | 222 |
| Orientación específica | 615 | 570 | 670 |
| TOTAL | 823 | 761 | 892 |
| Porcentaje de atenciones resueltas | 117.57% | 108.71% | 127.42% |

e) Consultores de Usuarios

La estrategia de consultores de usuarios sigue ayudando en el fortalecimiento de las áreas y servicios como vía de comunicación directa con los usuarios, brindando el acompañamiento a nuestros usuarios que visitan la institución por primera vez subsecuentes que requieran ayuda, solventando dudas y situaciones que se le presenten a los usuarios para poder recibir su atención hospitalaria, enfocados en disminuir inconformidades, logrando coordinar con las diferentes áreas y buscando soluciones que favorezcan la atención, informando de nuestras ofertas de servicios, realizan promoción de los buzones de sugerencias y la Oficina por el Derecho a la Salud, en caso de ser necesario, facilitándole al usuarios sus trámites en un menor tiempo o realizando los procesos en los usuarios con discapacidad y se les dificulte desplazarse a las diferentes áreas de atención.

| Atenciones | Enero | Febrero | Marzo |
|------------------------|-------|---------|-------|
| Información general | 536 | 1336 | 1354 |
| Orientación específica | 221 | 249 | 422 |
| TOTAL | 757 | 1585 | 1776 |

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

Teléfono de contacto: 2445 6822, 7742 9038