

**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN**  
**AREA ORGANIZATIVA DE CALIDAD**

**INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

(15 de Julio 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 de nacional contamos con el compromiso de servir a la población que demanda los servicios de salud trabajando para brindar una atención con calidad y calidez humana, el mejorar constantemente nuestra calidad de atención es una prioridad es por ello que es necesario conocer la opinión que la población tiene de los servicios de salud que se les brindan, tenemos establecidas vías de comunicación directas con los usuarios, por lo que seguimos promoviendo más el uso de redes sociales y vías telefónicas facilitando al usuario la comunicación para trámites y brindando la información que necesite de manera oportuna y eficiente, es por ello que ponemos a la disposición de la población los siguientes canales de comunicación tanto externos como internos:

## **CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS IMPLEMENTADOS**

### **a) Redes Sociales**

Nuestra página oficial en Facebook que aparece como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, sigue siendo el medio de comunicación de mayor acceso de información de manera inmediata que mucha de nuestra población utiliza, por lo cual nos ayuda a tener una mayor interacción con los usuarios.

### **b) Servicios Telefónicos**

Otro medio de comunicación que utilizamos es la vía Telefónica a través del cual la población tiene el acceso a la institución brindando información y orientación a los usuarios que necesiten consultar sobre los servicios que se brindan en la institución, también se cuentan con líneas telefónicas asignadas en las diferentes áreas de atención a la población como en las citas de Consulta Externa con línea telefónica para que el usuario pueda hacer su cita vía telefónica directamente con la persona encargada esa área, Trabajo social en donde los usuarios pueden consultar directamente sobre trámites de exámenes que sean requeridos y referencias médicas, en la Oficina por el derecho a la salud en donde se reciben avisos o quejas de los usuarios, de esa forma el usuario pueda contactarse con los diferentes áreas hospitalarias que necesite.

Área de otorgamiento de citas médicas: 2891 4009

Trabajo Social 2445 6826

Oficina por el Derecho a la Salud: 2445 6822

Área de información: 2445 6800

Dirección: 2445 6822, Fax 2413 1570

## CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS IMPLEMENTADOS

### a) Encuestas de satisfacción a los usuarios

Las encuestas de satisfacción a los usuarios en las diferentes áreas de atención para conocer la percepción que tienen los usuarios de los diferentes servicios hospitalarios que se brindan, con el objetivo de mejorar las expectativas de nuestros usuarios en la atención.

### b) Buzón de Sugerencias

Se encuentran ubicados en los diferentes servicios de hospitalización, Consulta externa Unidad de emergencias y los servicios de apoyo y diagnóstico, a través de los cuales la población puede expresarse colocando sugerencias, avisos o quejas de la atención recibida en las diferentes áreas, estos buzones son aperturados por un comité de contraloría social encargado de leer y analizar los comentarios que se encuentra en cada buzón, con la finalidad de mejorar en la atención que se brinda.

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

La oficina por el Derecho a la salud se encarga de velar por los derechos de los usuarios, recibiendo quejas por inconformidades en la atención que se les brinda, de igual manera se dan 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, ofreciéndole al usuario una respuesta de su caso y tomando medidas para evitar vuelva a presentar una situación de esa manera.

Atenciones de la ODS	Abril	Mayo	Junio
Quejas Recibidas	1	3	2
Quejas solucionadas	1	3	2
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	17	35	14
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	8	6	7

### d) INFOCA

INFOCA es otro medio con el que se asiste a la población en la institución se encarga de brindar información y orientación sobre los diferentes servicios que ofrece, 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	124	645	256
Orientación específica	360	264	630
TOTAL			
Porcentaje de atenciones resueltas	69.14%	129.85%	126.57%

### Consultores de Usuarios

La estrategia de los 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 los usuarios que visitan la institución por primera vez facilitándole al usuarios sus trámites en un menor tiempo de igual manera en casos de que se necesite y el usuario no pueda desplazarse para realizar sus trámites ellos se encargan de realizarlos, los recursos se encuentran ubicados en los servicios de Consulta Externa, la unidad de Emergencia, los Servicios de Apoyo y Diagnostico, el área de Hospitalización. También ayudan en la promoción de los buzones de sugerencias y la Oficina por el Derecho a la Salud.

Atenciones	Abril	Mayo	Junio
Información general	1,156	1,039	
Orientación específica	441	611	
TOTAL			
Porcentaje de atenciones resueltas	1,597	1,650	

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

**Teléfono de contacto: 2445 6822.**