



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
NACIONAL
AHUACHAPÁN



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN

AREA ORGANIZATIVA DE CALIDAD

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A OCTUBRE 2022

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Área Organizativa de Calidad

Para este tercer trimestre del año continuamos con el compromiso de trabajar enfocados en la salud de la población, y como institución pública al servicio de la población, es importante tener abiertos los canales de comunicación para informar a nuestros usuarios de las ofertas de servicio que ofrece la institución, procesos de atención, horarios, actividades a realizar, estados de pacientes, exámenes, etc, interactuando con nuestros usuarios para brindar una atención personalizada, con calidad y calidez humana, mejorando constantemente las atenciones en las diferentes áreas hospitalarias, es por ello de gran importancia conocer la opinión que la población tiene de los servicios que se brindan, manteniendo nuestras vías de comunicación directas con el usuario como lo son las redes sociales, líneas telefónicas, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, oficina por el derechos a la salud, INFOCA, consultores de usuarios, las cuales están a disposición de la población como canales internos y externos.

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS IMPLEMENTADOS

a) Redes Sociales

A través de nuestra página oficial en Facebook que aparece como **Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán**, siendo este el medio de comunicación de mayor acceso de la población y por ende de mayor uso, obteniendo una respuesta inmediata, satisfaciendo las necesidades de nuestra población en las inquietudes que se tengan y obteniendo una mayor interacción con los usuarios.

b) Servicios Telefónicos

Es otro medio de los más utilizados por la población en las diferentes áreas hospitalarias para brindar información y orientación a los usuarios que necesiten consultar sobre los servicios y atenciones que se brindan en la institución, como en el área de citas, trabajo social, información, ISBM, dirección, oficina por el derecho a la salud, en donde se reciben avisos o quejas de los usuarios, de esta forma el usuario puede contactarse directamente con el área que necesite, teniendo al momento los siguientes números habilitados:

Área 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

ISBM: 2891 4169

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS IMPLEMENTADOS

a) Encuestas de satisfacción a los usuarios

Es el medio que se utiliza para conocer la satisfacción de los usuarios en determinadas áreas hospitalarias y conocer su percepción de la atención de los servicios hospitalarios que se brindan, intercediendo con planes de mejora.

b) Buzón de Sugerencias

Los cuales se encuentran ubicados en las diferentes áreas hospitalarias, a través de ellos la población puede expresarse colocando sugerencias, avisos o quejas que deseen realizar, estos buzones son aperturados por el Comité de Contraloría Social, quien da seguimiento a los hallazgos encontrados y da a conocer a las jefaturas correspondientes con la finalidad de mejorar la atención que brindamos como institución.

c) INFOCA

Otro medio con el que se brinda información y orientación a la población de los servicios y atenciones hospitalarias, solventando dudas y permitiendo que los usuarios se expresen, facilitando su proceso de atención y orientando de mejor manera evitando retrasos y procesos engorrosos.

Atenciones	Julio	Agosto	Septiembre
Información general	248	207	200
Orientación específica	630	570	600
Total de atenciones	878	777	800

d) Consultores de Usuarios

Otra estrategia con la que contamos es la de Consultores de Usuarios, que se encargan de ayudar en el fortalecimiento de las áreas y servicios como una vía de comunicación directa con los usuarios encargados de brindar acompañamiento, facilitando los trámites para usuarios que no pueden desplazarse, que no conocen las diferentes áreas hospitalarias, reduciendo los tiempos de espera, al momento contando con 6 recursos ubicados en las áreas de Consulta Externa, Emergencia y servicio de Gineco Obstetricia apoyando con los procesos de la Ley Nacer con Cariño, informando a las madres y sus acompañantes/visitantes los procesos que se realizan en el área.

Atenciones	Julio	Agosto	Septiembre
Información general	736	615	696
Orientación específica	445	176	118
Total de atenciones brindadas	1,181	791	814

e) Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)

La Oficina por el Derecho a la salud es la encargada de velar por los derechos de todos los usuarios que reciben atención en la institución, recibiendo sus quejas o inconformidades en la atención que se les brinda, llenando un formato con la queja escrita, y la ODS se encarga de solicitar respuesta a jefatura del área involucrada, ofreciéndole al usuario una respuesta de su caso en un periodo de 5 días hábiles y tomando acciones para evitar se presente dicha situación mejorando así la calidad de atención a nuestros usuarios, durante este trimestre se obtuvieron un total de 5 quejas en el área a los cuales se les ha dado respuesta.

Atenciones de la ODS	Julio	Agosto	Septiembre
Quejas Recibidas	0	3	2
Quejas solucionadas	0	3	2
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	21	10	6
Orientación a usuarios e investigación por exámenes realizados.	5	2	1

Encargada de ODS: **Licenciada Carmen Alicia Rodríguez.**

Teléfono de contacto: 2445 6822.