



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENÉNDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS PARA EL**  
**AÑO 2023**

Médico Directora:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas de Sayes

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

Para este año 2023 uno de nuestros principales objetivos es mejorar la atención a nuestra población, lo que se logrará a través de la comunicación asertiva con nuestros usuarios, tomando en cuenta sus sugerencias y opiniones y plasmándola en mejoras institucionales para una atención con calidad y calidez humana, innovando nuestros servicios y atenciones y manteniendo abiertos nuestros canales de comunicación internos y externos como nuestra página de Facebook, las líneas telefónicas de nuestra institución las cuales se encuentran asignadas a las diferentes áreas hospitalarias para atención a la ciudadanía; así como 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 y satisfacer las necesidades de salud de la población.

El área de Comunicaciones es quien está a cargo de nuestras redes sociales, dando seguimiento a los comentarios, avisos, solicitudes de la población por estos medios, siendo estos de gran importancia hoy en día en las comunicaciones, de forma inmediata, siendo una oportunidad para llegar a un mayor número de población, con información y orientación a la ciudadanía, interactuando en tiempo real y solventando necesidades, brindando información de procesos internos, actividades a desarrollar, mejoras realizadas en beneficio de la atención a la ciudadanía, consejos de la semana, colocación de cuñas informativas como parte de la promoción de salud, que como empleados de sector salud debemos realizar, y dar respuesta a seguimiento de casos específicos a través de nuestra página de Facebook.

En este año 2023 nuestra institución pone a disposición de la población los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

### **Mecanismos de Participación ciudadana Externos**

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

Es uno de los medios más utilizados por la población, lo cual nos sirven para brindar información acerca de los servicios que se ofrecen, consultas de pacientes, procesos internos, así como las actividades a realizar, promoción en salud, se brinda respuestas personalizadas acerca de dudas, sugerencias o comentarios de la población para seguir con las mejoras en la institución.

2. Líneas telefónicas asignadas en distintas áreas de la institución:

**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  
**Emergencia Pediátrica:** 2891 4017

Estas líneas telefónicas están abiertas a la población para brindar información a los usuarios, dar respuesta a las dudas de horarios de atención, diferentes procesos hospitalarios, actividades a realizar, etc, trasladando internamente la llamada a servicios de hospitalización o donde sea requerido para poder solventar la necesidad.

### **Mecanismos de Participación Ciudadana Internos**

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

Contamos con 17 buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las diferentes áreas hospitalarias, con la finalidad que todos los usuarios tenga al alcance un medio de comunicación con el cual pueden expresar de forma anónima las insatisfacciones que han tenido durante su atención al igual que expresar aspectos positivos como felicitaciones al personal, sugerencias, etc, promoviendo las buenas prácticas y una interacción con los usuarios quienes nos brindan herramientas de mejora, identificando debilidades que se presenten en la buena atención a la ciudadanía.

#### **2. Encuestas de satisfacción**

Como institución se está constantemente innovando y realizando mejoras en los distintos servicios y áreas de atención a los usuarios, por lo que es importante tomar en cuenta o conocer la opinión ciudadana de forma dirigida a través de encuestas de satisfacción, herramienta que nos permite identificar oportunidades de mejora realizando acciones para un cambio positivo en la atención directa a los usuarios, realizándose cada año en las diferentes áreas de la institución enfocados en brindar atenciones con calidad y humanismo realizándose de forma virtual desde finales del año 2022 como un salto de calidad y modernización en línea con las nuevas necesidades de la institución y un mayor alcance con los usuarios.

#### **3. INFOCA**

Al momento se ha continuado como institución con la estrategia de INFOCA para apoyo de información y orientación a la ciudadanía que requieren ayuda con los procesos hospitalarios y solución de dificultades en tiempo real. Contamos con 1 recurso de INFOCA que se encuentra ubicado en el área de Consulta Externa.

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

Nuestra oficina por el Derecho a la Salud se encarga de velar el cumplimiento de los derechos de todos los usuarios que visitan la institución, brinda seguimiento a casos de insatisfacciones sobre la atención recibida, solicitando investigación de los casos de quejas interpuestas a través de su formato y solicitando la realización de planes de mejora evitando se repitan las situaciones que han causado descontento o insatisfacción a nuestra población. Para este año 2023 la atención está a cargo de la Licenciada Carmen Alicia Rodríguez Ruiz.

#### **5. Consultores de Usuario.**

Nuestra estrategia de Consultores de usuarios colaboran con el fortalecimiento de la calidad en la atención a los usuarios, apoyando de manera directa con información de procesos, de horarios de atención, u otros trámites, y orientación de las necesidades que tengan los usuarios, solventando dificultades en el menor tiempo posible para no retrasar la atención, con un enfoque humanizado y de calidad, ubicados en diferentes áreas hospitalarias para apoyar según la particularidad de las áreas, brindando acompañamiento a los usuarios que visitan la institución por primera vez, o necesitan apoyo para desplazarse a las diferentes áreas, personas con discapacidad, promocionando los buzones de sugerencias y la Oficina por el Derecho a la Salud cuando sea necesaria, fomentando la calidad.

Para este año 2023 contamos con 8 recursos como Consultores de Usuarios, ubicados en distintas áreas de mayor afluencia de usuarios como Consulta Externa, Unidad de Emergencia, Emergencia Pediátrica, área de Gineco Obstetricia en apoyo a la Ley Nacer con Cariño, con el fin de beneficiar a todos los usuarios que visitan las áreas de la institución.