



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE AHUACHAPÁN

AREA ORGANIZATIVA DE CALIDAD

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(De 15 de octubre 2022 a 13 de enero 2023)

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Elaborado por:

Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán

Jefe de Área Organizativa de Calidad

Somos una institución de la red nacional de salud comprometidos en servir a la población que solicitan atención médica asistencial, trabajando para brindar una atención con calidad y calidez humana, mejorando constantemente enfocados en la satisfacción del usuario, e innovando nuestras atenciones, a través de la digitalización de los servicios como otro salto de calidad, agilizando procesos y evitando pérdidas de documentación prescindible para el paciente que requiere algún trámite, por lo que es de vital importancia conocer la aceptación y percepción de la población sobre la atención que se le brinda en las diferentes áreas hospitalarias haciendo uso de las vías de comunicación directas con las que contamos como el uso de redes sociales, líneas telefónicas, buzones de sugerencias, encuesta de satisfacción, la cual se ha digitalizado para facilitar el procesamiento de la información y agilizar los resultados, fomentando una cultura de participación ciudadana, facilitando trámites o procesos de atención, es por ello que ponemos a la disposición de la población en general los siguientes canales de comunicación de la institución tanto externos como internos:

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS IMPLEMENTADOS

a) Redes Sociales

Nuestra página en Facebook que aparece como: Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, sigue siendo nuestro medio de comunicación de mayor acceso de información de manera inmediata con toda la población en general y que tiene mayor aceptación por la interacción más eficaz y oportuna.

b) Servicios Telefónicos

Otro medio de comunicación que continua teniendo bastante uso son las líneas Telefónicas, a través del cual la población puede recibir la información y orientación que se necesite sobre los servicios de salud que se ofrecen en la institución, seguimiento de pacientes, etc, por lo que ofrecemos un directorio con líneas telefónicas asignadas a diversas áreas de atención como Trabajo social, área de solicitud de citas médicas, Oficina por el Derecho a la Salud, oficinas administrativas, área de información, en donde se puede solicitar traslado de llamada a cualquier área hospitalaria que se requiera.

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

En el mes de diciembre se implementó la primera encuesta de satisfacción en línea en las diferentes áreas de atención para conocer el grado de satisfacción de los usuarios y la percepción de las atenciones brindadas, tomando en cuenta sus sugerencias como oportunidades de mejora e interceder para mejorar la atención que se brinda como institución de salud.

b) Buzón de Sugerencias

Contamos con 17 buzones de sugerencias que están ubicados en los diferentes servicios de hospitalarios para recibir opiniones de los usuarios que han recibido atención en la institución y necesiten realizar observaciones o quejas para mejora, o mostrar agradecimiento hacia algún recurso específico felicitando el actuar del buen empleado para darlo a conocer a través del proceso ya establecido de apertura de buzones, fomentando la participación ciudadana, teniendo como finalidad mejorar y brindar atenciones de salud con calidad y calidez humana.

c) INFOCA

Otro medio con el que se asiste a la población en la institución es INFOCA que se encarga de brindar informaciones y orientaciones sobre los diferentes servicios que ofrecen en la institución, facilitando su proceso de consulta médica, toma de exámenes, solicitud de citas, dispensación de medicamentos y ubicación de las diferentes áreas de atención.

Atenciones	Octubre	Noviembre	Diciembre
Información general	249	243	193
Orientación específica	630	630	510
TOTAL	879	873	703
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

c) Consultores de Usuarios

Otro medio que utilizamos como estrategia son los 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 a los usuarios que visitan la institución por primera vez facilitando sus trámites en un menor tiempo, apoyando a aquellos usuarios que presentan dificultad para desplazarse y realizar sus trámites, los recursos se encuentran ubicados en diferentes áreas hospitalarias de mayor afluencia de usuarios como lo es Consulta Externa, Unidad de Emergencia, Servicios de Apoyo y Diagnostico, apoyo a las madres gestantes y puérperas en el área de Gineco Obstetricia, y cuando se requiere en Hospitalización.

Atenciones	Octubre	Noviembre	Diciembre
Información general	679	543	364
Orientación específica	139	132	107
TOTAL	818	675	471
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

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

La recepción de quejas o inconformidades es por parte de la encargada de la oficina por el derecho a la salud, además de velar por los derechos de todos los usuarios que han recibido atención en la institución, en los casos especiales que el usuario presenta su inconformidad a la institución de una forma escrita a la institución a través de la ODS que se encarga de solicitar una respuesta con la jefatura del área involucrada para el caso y así tomar las medidas para evitar que se repitan las situaciones que han creado inconformidad entre los usuarios, mejorando sus futuras atenciones.

Atenciones de la ODS	octubre	Noviembre	Diciembre
Quejas Recibidas	1	1	0
Quejas solucionadas	1	1	0
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	9	9	4

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

Teléfono de contacto: 2445 6822 – 2891 4246