



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE
AHUACHAPÁN**

AREA ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA AL PRIMER TRIMESTRE 2023**

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Jefe del área de Calidad:

Dra. Cristina Lisseth Duarte

Elaborado por:

Licda. Ana Lilian Flores Rodríguez

Colaboradora Técnica de Calidad

Como institución de atención pública nuestro principal objetivo es servir a la población, por lo que estamos comprometidos en brindar una atención con calidad a toda la ciudadanía, partiendo desde sus necesidades por lo que es de gran importancia conocer la opinión de los usuarios que visitan nuestras instalaciones y reciben atención en las diferentes áreas hospitalarias, para poder mejorar en la atención y satisfacer las necesidades, nuestra prioridad es el mejorar constantemente nuestra calidad de atenciones, por ello 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 tal razón seguimos promoviendo el uso de redes sociales y vías telefónicas facilitando al usuario la comunicación; para trámites y brindar la información necesaria de manera oportuna y eficiente, es por ello, que tenemos a la disposición de la población los siguientes canales de comunicación tanto externos como internos:

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

a) Redes Sociales

Como institución actualmente tenemos a disposición de la población nuestra página de Facebook que aparece como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, es uno de nuestros medios con más interacciones con los usuarios de una manera más practica y sencilla, donde actualizamos el contenido de los servicios de atención, los procesos internos, los programas institucionales, horarios de atención, consultas de familiares sobre estado de pacientes, etc.

b) Servicios Telefónicos

Nuestra línea de telefonía es otro medio de comunicación que seguimos utilizando, en la cual hay atención directa a diferentes áreas hospitalarias, teniendo acceso a la información que el usuario necesita, o accediendo a la línea de información para ser trasladada al área que se desea para orientar de procesos internos, solicitar información del estado de salud de los pacientes ingresados, de igual forma se cuenta con una línea directa en la Oficina por el Derecho a la Salud, en donde se reciben quejas o inconformidades de los usuarios para orientarles y brindarles una respuesta en base a investigación del caso, al igual que en la Consulta externa en el área de citas médicas en donde también se reciben llamadas telefónicas tanto de nuestros usuarios y de primer nivel de atención para programación de citas médicas, de igual manera tenemos línea abierta para el área de trabajo social para realización de trámites de pacientes, proporcionar información a familiares sobre estado de pacientes, exámenes o cualquier otra coordinación.

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

Durante este primer trimestre se ha implementado la encuesta de satisfacción en línea a los usuarios que reciben la atención en su proceso quirúrgico, en coordinación con jefe de Centro quirúrgico, con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción durante todo el proceso y tomar en cuenta sus sugerencias para seguir mejorando la atención como institución de salud; y como área de calidad se tiene contempladas 2 encuestas de satisfacción sobre diferentes áreas/procesos de vital importancia en la atención de los servicios de salud.

b) Buzón de Sugerencias

Seguimos contando con los buzones de sugerencias que están ubicados en los diferentes servicios de la institución como: Hospitalización, Consulta externa, Unidad de emergencias y los Servicios de Apoyo y Diagnóstico para que todos los usuarios que quieran expresar quejas, avisos o sugerencias sobre la atención que han recibido en las áreas, lo puedan hacer a través de este medio, los buzones siguen teniendo su apertura en acompañamiento del Comité de Contraloría Social quienes se encargan de dar lectura y analizar los comentarios encontrados en los buzones, y así poder dar a conocer los hallazgos a jefaturas correspondientes, mejorando la atención con calidad y calidez humana.

c) INFOCA

Con este medio se sigue asistiendo a los usuarios que visitan la institución, INFOCA se encarga de brindar orientaciones e informaciones sobre los diferentes procesos internos que se llevan en la institución sobre la consulta médica, toma de exámenes, solicitud de citas, dispensación de medicamentos, tramites en archivo central y acompañamientos en casos que el usuario nos visite por primera vez.

Atenciones	Enero	Febrero	Marzo
Información general	244	249	257
Orientación específica	615	600	630
TOTAL	859	849	887
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

c) Consultores de Usuarios

Estrategia que ha sido muy bien aceptada por los usuarios que visitan nuestra institución, los consultores de Usuarios se encargan de brindar apoyo en las áreas de mayor demanda de pacientes como una vía de comunicación directa encargados de solventar las necesidades y resolución de problemas en tiempo real, con el objetivo de facilitar la atención del paciente y que este se retire de las instalaciones satisfecho.

Atenciones	Enero	Febrero	Marzo
Información general	668	749	1,009
Orientación específica	199	197	304
TOTAL	867	946	1,403

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

Contamos con nuestra Oficina por el Derecho a la Salud, quien es la encargada de velar por los derechos de los usuarios que reciben atención en nuestras instalaciones, recibiendo quejas o inconformidades en la atención recibida, realizando de forma escrita su inconformidad y la institución a través de la ODS se encarga de solicitar respuesta, realizando plan de mejora si el caso aplica con jefaturas del área involucrada, ofreciendo al usuario una respuesta de su caso en un tiempo establecido, tomando medidas para evitar vuelva a presentarse esa situación, evitando insatisfacciones de nuestros usuarios.

Atenciones de la ODS	Enero	Febrero	Marzo
Quejas Recibidas	2	2	2
Quejas solucionadas	2	2	2
Referencias atendidas para las diferentes instituciones.	4	5	1
TOTAL	6	9	5

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

Teléfono de contacto: 2445 6822 – 2891 4246