



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(II 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

Colaborador Técnico de Calidad

Como Hospital Nacional de Ahuachapán nuestro mayor compromiso es brindar nuestros servicios de salud a la población con una atención de calidad y calidez por lo que, el mejorar constantemente en los procesos de atención es una prioridad, motivo por el cual es importante y necesario conocer la opinión que la población tiene de los servicios de salud que brindamos, teniendo establecido vías de comunicación directas con la ciudadanía, como el uso de la página oficial institucional y las líneas telefónicas que facilitan al usuario la comunicación directa para información sobre trámites, estado de pacientes, oferta de servicios y otros trámites que sean requeridos de manera oportuna y eficiente, es por ello que ponemos a la disposición de la población los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

a) Redes Sociales

Nuestra página oficial en Facebook está a la disposición de toda la población, aparece como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán siendo uno de nuestros medios de comunicación de más interacción con los usuarios, de una manera sencilla donde se actualiza constantemente el contenido de los servicios de atención que ofrecemos por un equipo de comunicaciones que está al pendiente de su contenido, así como de dar respuesta e información de los procesos internos, programas institucionales con los que contamos, horarios de atención, distintas actividades de promoción de la salud, consultas de estado de pacientes, etc.

b) Servicios Telefónicos

Las líneas telefónicas son otro medio de comunicación que la población utiliza, ya sea a través del área de información en donde se solicita ser trasladada la llamada al área específica que se necesita, o llamando de forma directa a algún servicio o área que se requiera, teniendo una comunicación directa con las diferentes áreas Hospitalarias, solicitando información del estado de salud de los pacientes ingresados y recibir orientación de procesos internos entre otros, permitiendo el acceso a la información que el usuario necesita de forma directa.

Otra área de importancia que cuenta con línea telefónica y recibe llamadas directas de los usuarios es la Oficina por el Derecho a la Salud, facilitando la comunicación de la población con inconformidades de la atención recibida, brindando orientación sobre el proceso de atención. De igual manera, el área de citas ubicada en la Consulta Externa cuenta con línea telefónica donde nuestros usuarios y el primer nivel de atención pueden programar citas médicas. Trabajo social es otra de las áreas que utiliza mucho la línea abierta para realización de trámites de pacientes, y proporcionar información a familiares sobre estado de pacientes, exámenes o cualquier otra coordinación necesaria.

Siendo sus números de contacto:

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

El área de Calidad realiza constantemente encuestas para medir la satisfacción de los usuarios, las cuales hemos ido innovando realizándolas en línea a través de Tablet y durante este segundo trimestre del año, se realizó encuesta dirigida a los usuarios que visitan el área de Consulta Externa y usuarios que reciben atención en el programa de medicamento domiciliar, permitiendo conocer su funcionabilidad, evidenciando oportunidades de mejora para nuestra institución que beneficien a la población, mejorando la calidad de los servicios de salud, tomando en cuenta las sugerencias que los usuarios nos puedan brindar buscando la satisfacción de sus necesidades y satisfacción en la atención que se les brinda.

b) Buzón de Sugerencias

Al momento seguimos utilizando los buzones de sugerencias que están ubicados en los diferentes servicios de la institución como: Consulta externa, Unidad de emergencias, área de planificación familiar, hospitalización y Servicios de Apoyo y Diagnóstico, siendo éste, un medio de comunicación inmediato y de fácil acceso para todos los usuarios que quieran expresar alguna inconformidad, sugerencia, aviso, felicitación, etc., sobre la atención que han recibido en las distintas áreas, realizando la apertura de buzones de forma mensual por el comité de contraloría social de nuestra institución, quienes se encargan de dar lectura a los comentarios encontrados para dar a conocer los hallazgos a las jefaturas correspondientes, y seguir aportando a la mejora continua de los servicios de salud con acciones que permitan realizar un cambio.

c) INFOCA

Las orientaciones e informaciones se siguen brindando a los usuarios que visitan la institución, por parte del recurso encargado del programa de INFOCA, ubicado en Consulta externa, apoyando con los diferentes procesos internos sobre trámites en archivo central y acompañamientos en casos que el usuario nos visite por primera vez, consulta médica, toma de exámenes, solicitud de citas, dispensación de medicamentos, realizando un trabajo

coordinado en las atenciones brindadas con el personal multidisciplinario del área en beneficio y apoyo a nuestros usuarios.

Atenciones	Abril	Mayo	Junio
Información general	168	238	237
Orientación específica	450	630	600
TOTAL	618	868	837
Porcentaje de atenciones resueltas	100%	100%	100%

c) Consultores de Usuarios

Nuestros Consultores de usuarios, sigue siendo una de las estrategias más aceptadas por todos los usuarios que visitan nuestra institución, quienes brindan apoyo a los usuarios que nos visitan por primera vez y subsecuente, dando acompañamiento a los usuarios que lo requieran en los diferentes procesos de atención, informando, orientando y solventando dificultades en tiempo real, evitando inconformidades y agilizando los procesos de atención, convirtiéndose en una de nuestras vías de comunicación directa con los usuarios facilitando la atención del paciente y que este se retire de las instalaciones satisfecho por la atención recibida.

Atenciones	Abril	Mayo	Junio
Información general	1,247	984	1,042
Orientación específica	540	580	432
TOTAL	1,787	1,564	1,474

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

La Oficina por el Derecho a la Salud, quien es la encargada de velar por los derechos de los usuarios que reciben atención en nuestra institución, recibiendo las inconformidades o quejas de la atención recibida, realizando el respectivo proceso. Nuestra institución a través de nuestra ODS se encarga de solicitar respuestas o realización del plan de mejora si el caso aplica con jefaturas del área involucrada, brindándole al usuario respuesta de su caso en un

tiempo establecido, y tomando las respectivas medidas para evitar que se vuelva a presentar dicha inconformidad en otro usuario.

De igual manera la ODS es encargada de dar seguimiento al proceso de encuestas de satisfacción en línea de la Ley Nacer Con Cariño, dirigida a todas las madres puérperas que han recibido atención en su parto respetado y con cariño en nuestra institución.

Atenciones de la ODS	Abril	Mayo	Junio
Quejas Recibidas	3	2	1
Quejas solucionadas	3	2	1
TOTAL (%)	100%	100%	100%
Encuestas de LNCC	206	218	229

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

Teléfono de contacto: 2445 6822 – 2891 4246