



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(IV Trimestre 2023)

Médico Director de la Institución:

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

Jefe de la Unidad de Calidad:

Dra. Cristina Lisseth Duarte

Elaborado por:

Licda. Ana Lilian Flores Rodríguez

Colaborador Técnico de Calidad

Como una institución de Red Nacional Pública, nos debemos a los usuarios, 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 de la población con calidad y calidez humana, para ello tenemos establecidas vías de comunicación directas con los usuarios que nos permiten una mejor interacción, por lo que seguimos promoviendo el uso de redes sociales y vías telefónicas facilitando al usuario la comunicación para trámites y brindando la información que necesite de manera oportuna y eficiente, es por ello que ponemos a la disposición de la población los siguientes canales de comunicación tanto externos como internos:

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

a) Redes Sociales

Contamos con nuestra página oficial que está a la disposición de toda la población, aparece como; Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán, uno de nuestros medios de comunicación más utilizados y de fácil acceso a la población, la cual se actualiza constantemente en su contenido, con los programas institucionales que ofrece a la población, oferta de servicios de atención, información sobre los procesos internos, horarios de atención, consultas de familiares sobre estado de pacientes, actividades de promoción de la salud, etc.

b) Servicios Telefónicos

Nuestras líneas telefónicas son otro medio de comunicación más utilizado, donde se tiene el acceso directo con todas las áreas Hospitalarias a través de la cabina de información, la cual se encuentra ubicada dentro del Hospital y permite el acceso a la información que el usuario necesita comunicando a cualquier área hospitalaria que se necesite.

Hay diferentes áreas que cuentan con línea telefónica directa para una comunicación directa con el usuario como lo es Trabajo Social para la realización de trámites de pacientes, y proporcionar información a familiares sobre estado de pacientes, de igual manera el área de citas ubicada en la Consulta Externa cuenta con su línea telefónica donde nuestros usuarios y el primer nivel de atención pueden programar sus citas médicas todos los días en los horarios establecidos, la Oficina por el Derecho a la Salud es otra de las áreas que utiliza mucho la línea abierta donde se reciben llamadas de los usuarios brindándoles orientación sobre el proceso de atención y recepción de inconformidades, quejas o felicitaciones sobre la atención recibida en nuestra 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

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS IMPLEMENTADOS

a) Encuestas de satisfacción a los usuarios

Constantemente la Unidad de Calidad en coordinación con Oficina por el Derecho a la Salud se realizan encuestas de satisfacción dirigida a la población que hace uso de los diferentes servicios hospitalarios conociendo de antemano la percepción de los usuarios de la atención recibida, por lo que, para el cuarto trimestre se realizó una encuesta de satisfacción en línea dirigida a las áreas de Consulta Externa, Unidad de Emergencia, Hospitalización y Servicios de Apoyo y Diagnóstico, tomando en cuenta sus sugerencias para seguir mejorando la atención de los servicios de salud en nuestra institución.

b) Buzón de Sugerencias

Se encuentran ubicados en los diferentes servicios y áreas de la institución como; Consulta externa, Unidad de emergencias, Hospitalización y los Servicios de Apoyo y Diagnóstico, siguen siendo un medio directo de comunicación con los usuarios, ya que es de fácil y rápido acceso para expresar alguna inconformidad, sugerencias o felicitaciones a recursos que destaquen en la buena atención, realizando las aperturas de buzones de forma mensual a través del Comité de Contraloría Social, quienes se encargan de dar lectura e interpretación a los comentarios encontrados y dar a conocer los hallazgos a las jefaturas implicadas para seguir trabajando en equipo basados en la mejora continua de los servicios de salud a la población.

c) Consultores de Usuarios

La estrategia de Consultores de usuarios, continua teniendo buena aceptación entre nuestra población, ya que cuentan con el apoyo de un recurso de la institución que les facilita la atención que necesitan, apoyando en el fortalecimiento de las diferentes áreas de atención al servicio de la población, solventando problemas en tiempo real y brindando acompañamiento a madres gestantes, personas de la tercera edad o con discapacidad, que visitan la institución por primera vez o necesitan la información de nuestra ofertas de los servicios y de los procesos internos, facilitándole al usuarios sus trámites en un menor tiempo o apoyando a usuarios que no puedan desplazarse por sí solos a realizar sus trámites hospitalarios, siendo un canal abierto para la población quienes expresas de forma directa sus dudas, quejas, insatisfacciones o agradecimiento de la atención recibida.

Atenciones	Octubre	Noviembre	Diciembre
Información general	1246	716	934
Orientación específica	398	291	322
TOTAL	1,644	1,007	1,256

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

Es la encargada de velar por los derechos y responsabilidades de los usuarios que reciben atención en nuestra institución, dando seguimiento a inconformidades o quejas de atenciones recibidas y felicitaciones al personal, brindando una respuesta en los casos necesarios posterior a una investigación de los hechos por la jefatura del área involucrada, identificando deficiencias en las atenciones, aplicando planes de mejora y/o acciones correctivas, tomando medidas para evitar que se vuelva a presentar esa situación, evitando más insatisfacciones de nuestros usuarios.

También se lleva el control de las encuestas diarias de la Ley Nacer Con Cariño, dirigida a todas las madres púerperas que han recibido atención en su parto respetado y con cariño en la institución, dando el seguimiento establecido a los resultados obtenidos de manera semanal, dando a conocer al personal implicado las felicitaciones, acciones correctivas y en caso de ser necesario los planes de mejora, que nos respaldan las acciones de mejora que se han implementado para poder evitar vuelvan a presentarse situaciones que generen inconformidades en las señoras embarazadas cumpliendo con un trato humanizado y con cariño en todo el proceso de atención.

Atenciones de la ODS	Octubre	Noviembre	Diciembre
Quejas Recibidas	2	1	2
Quejas solucionadas	2	1	2
TOTAL (%)	100%	100%	100%
Encuestas de LNCC	210	199	230

Encargada de ODS: Licda. Yoselin Patricia Eguizábal Arriaza

Teléfono de contacto: 2445 6822 – 2891 4246