



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE  
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
IMPLEMENTADOS PARA EL AÑO 2024**

**Médico Director de la Institución:**

Dra. Claudia Hortensia Dueñas

**Jefe de la Unidad de Calidad:**

Dra. Cristina Liseth Duarte

**Elaborado por:**

Licda. Ana Lilian Flores Rodríguez

Colaborador Técnico de Calidad

El Hospital Nacional de Ahuachapán tiene como principal motivación brindar una atención eficiente, eficaz y con calidad a toda la población, manteniendo abiertos los canales de comunicación internos y externos como; la página de Facebook y las líneas telefónicas de la institución las cuales se encuentran asignadas en los diferentes servicios de hospitalización para atención a la ciudadanía, y los canales internos a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, Sistema de Atención Ciudadana (SAC), Consultores de Usuarios, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, por medio de los cuales se conoce la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud que se ofertan, teniendo la oportunidad de mejorar constantemente para satisfacer las necesidades de salud de la población y brindar siempre la mejor atención con calidad y calidez humana.

Los medios de comunicación forman una parte fundamental en la sociedad por lo que es de vital importancia tener una comunicación abierta con nuestros usuarios, así mismo, se tienen distintos medios para informar sobre la oferta y promoción de servicios, los procesos internos, las actividades a desarrollar, teniendo para ello el apoyo de la unidad de Comunicaciones que es la encargada de brindar información a través de comunicados de interés a los usuarios, se cuenta con un calendario de consejos de la semana, colocación de cuñas informativas y la promoción de actividades de salud, brindando toda la información a la población de igual manera se brinda respuesta a familiares que consultan en casos de dudas a través de la página oficial de Facebook.

Para este año 2024 sigue la estrategia de los consultores de usuarios, encargados de ayudar a solventar las necesidades de los usuarios en tiempo real, como vía de comunicación directa con los usuarios, , facilitando los trámites en un menor tiempo, de igual brinda apoyo a usuarios que no puedan desplazarse para realizar sus trámites, los recursos se encuentran ubicados en los servicios de Consulta Externa, unidad de Emergencia, Servicios de Apoyo y Diagnostico, y realizan ronda en área de Hospitalización, al pendiente de los usuarios que requieran apoyo.

Para este año 2024 la institución pone a disposición de la población los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

## **MECANISMOS EXTERNOS**

- 1. En Redes sociales:** página Oficial de Facebook como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán.

Es el medio más utilizado por la población en la actualidad lo cual nos sirven para estar brindando información necesaria acerca de los servicios que se ofrecen, gestiones implementadas, procesos internos, así como las actividades a realizar en conjunto con

promoción de la 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 otorgamiento de citas médicas:** 2891 4009

**Trabajo Social:** 2445 6826

**Emergencia Pediátrica:** 2891 4017

**Área de información:** 2445 6800

**Dirección:** 2891 4010, Fax 2413 1570

**Oficina por el Derecho a la Salud:** 2445 6822

Son algunas de las líneas telefónicas para brindar información a los usuarios y brindar respuesta a las dudas que tiene la población en general, de igual forma si se requiere comunicación con otras áreas se solicita a información para trasladar la llamada a servicios de hospitalización o donde sea requerido para poder solventar la necesidad.

- 3. Sistema de Atención Ciudadana (SAC):** A partir del mes de marzo del año 2023 se dio inicio al uso del Sistema de Atención Ciudadana, dirigido a la población, en donde pueden ingresar su queja, descontento o insatisfacción y tanto en nivel central como en la institución se le dará seguimiento al caso realizando el proceso respectivo hasta brindar respuesta, en el cual los usuarios pueden hacer uso de él desde cualquier dispositivo electrónico con internet, con la finalidad de expresar su experiencia de atención en la institución y poder dar seguimiento a su caso desde quejas, avisos, reclamos, sugerencias e incluso felicitaciones al personal, identificando las oportunidades de mejora para nuestra institución con las coordinaciones del personal implicado en la atención, con el fin de garantizar a toda la ciudadanía una atención con calidad y calidez humana.
- 4. Encuesta Ley Nacer Con Cariño:** Las encuestas son dirigidas a las madres que hayan sido atendidas por parto natural bajo la ley Nacer con Cariño y dadas de alta del hospital, brindando consejería sobre su llenado a las madres, tomando sus datos para poder enviar link a través de whatsapp y poder expresar su experiencia con el parto respetado y humanizado, brindando su opinión sobre la atención recibida en la institución y el personal de las áreas

## **MECANISMOS INTERNOS**

- 1. Encuestas de satisfacción a los usuarios:** 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.

2. **Buzones de Sugerencias:** Contamos con 16 buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las diferentes áreas hospitalarias, con la finalidad que todos los usuarios tengan 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.
3. **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.
4. **Estrategia de Consultores de usuarios:** Nuestros 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 con el fin de beneficiar a todos los usuarios que visitan nuestra institución. Reflejando sus atenciones en una matriz de registro diario.