



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE  
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**I TRIMESTRE DEL 2024**

**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 Hospital de la red Nacional tenemos un compromiso con los usuarios en brindar atenciones eficientes, eficaces y de Calidad, con un alto sentido de humanización y satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, por lo que es de gran importancia conocer la opinión de los usuarios que reciben atención adentro de nuestra institución identificando brechas que nos permitan evidenciar oportunidades de mejora en los procesos de atención.

La comunicación con los usuarios es un elemento clave en la mejora continua de los procesos, para ello, se tiene establecidas distintas vías de comunicación internas y externas que nos permiten una interacción directa con nuestros usuarios solventando sus dudas y necesidades de una forma rápida y oportuna con la accesibilidad que hoy en día todos tenemos con los medios de comunicación tales como: las redes sociales con nuestra página de Facebook, líneas telefónicas de la institución las cuales se encuentran asignadas en los diferentes servicios de hospitalización para atención a la ciudadanía, facilitando al usuario la comunicación para trámites y brindando la información que necesite de manera oportuna y los diversos canales internos a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, Sistema de Atención Ciudadana (SAC), Consultores de Usuarios y encuestas de satisfacción, es por ello que ponemos a la disposición de la población los siguientes canales de comunicación tanto externos como internos:

## **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EXTERNOS**

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

Nuestra página oficial en Facebook está a la disposición de toda la población, siendo uno de nuestros medios de comunicación de mayor interacción con los usuarios, de una manera sencilla y directa, la cual se actualiza constantemente el contenido de los servicios de atención que ofrecemos por medio del equipo de comunicaciones que está al pendiente de su contenido, así como de dar respuesta y brindar información de los programas institucionales, procesos internos con los que contamos, consultas de estado de pacientes, horarios de atención y las distintas actividades de promoción de la salud, etc.

- 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 401

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

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

**Área de información:** 2445 6800

Las líneas telefónicas siguen activas para brindar información a los usuarios y ofrecer respuesta a las dudas que tiene la población, contamos con un área de información que recibe las llamadas de los usuarios que requieran información por ese medio de

cualquier servicio, actividad o solicitud de estados de paciente, quienes derivan la llamada al área que corresponde brindar solución a las necesidades de la población.

- 3. Sistema de Atención Ciudadana (SAC):** Los usuarios pueden hacer uso del SAC desde cualquier dispositivo electrónico con internet, con la finalidad de dar a conocer sus quejas, avisos, reclamos, sugerencias o felicitaciones al personal, identificando las oportunidades de mejora para nuestra institución y brindar una respuesta a sus peticiones con la coordinación de las dependencias competentes con el seguimiento y respuesta oportuna con el fin de garantizar a toda la ciudadanía los tramites con el mejor servicio de calidad y calidez humana. El monitoreo del sistema se encuentra a cargo de la Oficina Por el Derecho a la Salud quien deriva los casos a las jefaturas correspondientes para dar respuesta al usuario en un tiempo establecido de la resolución de su caso.

<b>CASOS RECIBIDOS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
Queja Recibidas	0	2	1
Quejas Resueltas	0	2	1
<b>Total (%)</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- 4. Encuesta Ley Nacer Con Cariño:** Se hace el envío de token personalizado por WhatsApp a las madres que han verificado parto normal, para conocer el trato que han recibido según lo establecido en la Ley Nacer con Cariño, dando cumplimiento para un parto respetado y cariñoso, pudiendo expresar la experiencia en la atención de su parto por el personal de salud desde la comodidad de su domicilio, y nos sirvan dichas opiniones para mejorar constantemente y continuar brindando atenciones humanizadas y de Calidad.

<b>ORIENTACIÓN A MADRES PUÉRPERAS SOBRE LA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN LEY NACER CON CARIÑO</b>	
<b>ENERO</b>	186
<b>FEBRERO</b>	153
<b>MARZO</b>	185
<b>TOTAL, TRIMESTRAL</b>	<b>524</b>

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INTERNOS

### 1. Encuestas de satisfacción a los usuarios

La Unidad de Calidad en coordinación con Oficina por el Derecho a la Salud, realiza encuestas de satisfacción, como medio de verificación de la calidad de atención que se brinda en las diferentes áreas hospitalarias. Durante el primer trimestre se realizó encuesta de satisfacción digital al área de Centro quirúrgico y Unidad de Emergencia, enfocados en la calidad de atención de dichas áreas desde el trato recibido, tiempos de espera y grado de solución a sus necesidades de salud, tomando en cuenta la opinión de los usuarios para continuar mejorando los procesos de atención que se brindan.

### 2. Buzones de Sugerencias

A partir del mes de febrero se retiraron los buzones de sugerencias de la institución, siendo este medio sustituido por el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) el cual fue socializado por Nivel Central para ser utilizado por la población para expresar quejas, avisos, sugerencias, felicitaciones, etc.

### 3. Estrategia de Consultores de usuarios

Los Consultores de usuarios, sigue siendo una de las estrategias que más resultados positivos nos ha dado con la atención personalizada a los usuarios que requieren acompañamiento o apoyo en sus trámites hospitalarios, por lo que es muy aceptada por los usuarios que se han visto beneficiados, brindando orientación e información a la población agilizando los procesos de atención, disminuyendo las quejas y contribuyendo a la satisfacción de los usuarios, solventando dificultades en tiempo real, convirtiéndose en una vía de comunicación directa con los usuarios, facilitando la atención del paciente y la coordinación con las diferentes áreas hospitalarias de atención.

ATENCIÓNES REALIZADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
INFORMACIÓN GENERAL	1,113	1,213	985
ORIENTACIÓN ESPECIFICA	574	648	358
<b>TOTAL</b>	<b>1,687</b>	<b>1,861</b>	<b>1,343</b>

#### **4. Oficina por el Derecho a la Salud**

La oficina por el Derecho a la Salud es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios que visitan la institución, tomando los casos de quejas y realizando seguimiento para brindar al usuario respuesta a su solicitud en coordinación con las jefaturas de las áreas implicadas, velando por la satisfacción en la atención a los usuarios a través de la investigación de los casos de las quejas interpuestas ya sea presencial o a través del SAC, y solicitando la realización de planes de mejora en caso de ser necesario, evitando se repitan situaciones que generan insatisfacción a nuestros usuarios.

**Encargada de ODS:** Licda. Yoselin Patricia Eguizábal Arriaza  
**Teléfono de contacto:** 2445 6822 – 2891 4246