



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

II

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 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:

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 y se brinda la 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.

Sistema de Atención Ciudadana (SAC):

Por medio de este sistema se reciben 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.

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.

CASOS RECIBIDOS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Queja Recibidas	1	0	1
Quejas Resueltas	1	0	1
Total (%)	100%	0%	100%

- 3. Encuesta Ley Nacer Con Cariño:** se sigue realizando el envío de token personalizado por WhatsApp a las madres que han verificado parto en la institución, para conocer el trato que han recibido según lo establecido en la Ley Nacer con Cariño, dando cumplimiento para un parto respetado y con cariño.

ORIENTACIÓN A MADRES PUÉRPERAS SOBRE LA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN LEY NACER CON CARIÑO	
ABRIL	180
MAYO	179
JUNIO	153
TOTAL, TRIMESTRAL	512

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 segundo trimestre se realizó encuesta de satisfacción digital en las principales áreas como la Emergencia, consulta externa, servicios de apoyo y diagnóstico y en hospitalización, enfocados en la calidad de atención de dichas áreas desde el trato recibido, tiempos de espera, limpieza de las

áreas y grado de solución a sus necesidades de salud, tomando en cuenta la opinión de los usuarios para continuar mejorando los procesos de atención.

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 Usuario son un apoyo directo para los pacientes que requieren apoyo en el proceso de su atención médica, teniendo las competencias necesarias para dar solución a necesidades y solución de problemas en tiempo real, teniendo muy buena aceptación por la población por su alto nivel de compromiso con un enfoque humano y de calidad, satisfaciendo las necesidades al dar solución a situaciones que se pueden mejorar siendo la voz de las necesidades de la población y evitando la trascendencia de quejas que pueden ser fácilmente solventadas por un recurso que sea el enlace entre las diferentes áreas hospitalarias y busque soluciones coordinadamente, dando resultados satisfactorios.

ATENCIONES REALIZADAS	Abril	Mayo	Junio
INFORMACIÓN GENERAL	974	1,315	1,391
ORIENTACIÓN ESPECIFICA	425	421	541
TOTAL	1,399	1,736	1,932

4. Oficina por el Derecho a la Salud

Sigue siendo la encargada de velar 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