



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

III TRIMESTRE DEL 2024

Médico Director de la Institución:

Dra. Carla Jasmín López de Zepeda

Jefe de la Unidad de Calidad:

Dra. Cristina Lisseth Duarte

Elaborado por:

Licda. Ana Lilian Flores Rodríguez

Colaborador Técnico de Calidad

Para este tercer trimestre del año como institución pública al servicio de la población continuamos con el compromiso de trabajar enfocados en el servicio de salud que brindamos y es de vital importancia tener abiertos los canales de comunicación para informar a nuestros usuarios sobre las ofertas de servicio que ofrecemos, procesos de atención, horarios, actividades a realizar, etc. La interacción con nuestros usuarios es de vital importancia para brindar una atención personalizada con calidez humana, mejorando constantemente las atenciones en las diferentes áreas hospitalarias, por tal razón conocer la opinión que la población tiene de los servicios que se brindan es de suma importancia, manteniendo nuestras vías de comunicación directas con el usuario como lo es líneas telefónicas, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, oficina por el derecho a la salud y la estrategia de consultores de usuarios, las cuales están a disposición de la población como canales internos y externos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EXTERNOS

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

La 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, horarios de atención, 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

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.

3. Sistema de Atención Ciudadana (SAC):

Por medio del 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Queja Recibidas	2	2	2
Quejas Resueltas	2	2	2
Total (%)	100%	100%	100%

4. **Encuesta Ley Nacer Con Cariño:** se realiza 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	
JULIO	183
AGOSTO	162
SEPTIEMBRE	172
TOTAL, TRIMESTRAL	517

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 tercer trimestre se realizó encuestas de satisfacción digital en las áreas de Unidad de Emergencia y de la atención recibida en el Centro Quirúrgico, enfocadas en la calidad de atención de las áreas mencionadas 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. Estrategia de Consultores de usuarios

La estrategia de los consultores de usuario Consultores de usuarios, sigue siendo muy bien aceptada por todos los usuarios que visitan nuestra institución siguen colaborando en el fortalecimiento de las diferentes áreas de atención al servicio de la población, solventando problemas en tiempo real y facilitando las atenciones, brindando acompañamiento a los usuarios que visitan la institución por primera vez o necesitan la información de ofertas de servicios y de procesos internos, facilitándole al usuarios sus trámites en un menor tiempo o apoyando a usuarios que no puedan desplazarse por sí solo a realizar sus trámites hospitalarios.

ATENCIÓNES REALIZADAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INFORMACIÓN GENERAL	1,788	1,146	1,311
ORIENTACIÓN ESPECIFICA	724	473	591
TOTAL	2,512	1,619	1,902

3. Oficina por el Derecho a la Salud

Nuestra Oficina por el Derecho a la Salud, sigue siendo la encargada de velar por los derechos de los usuarios que reciben atención en nuestras instalaciones, dando seguimiento a quejas, inconformidades de atenciones recibidas en la institución y de felicitaciones al personal, ofreciendo una respuestas 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 ofreciendo una respuesta de los casos en un tiempo establecido y tomando las respectivas medidas para evitar que se vuelva a presentarse esa situación, evitando más insatisfacciones de nuestros usuarios.

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