



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENÉNDEZ DE AHUACHAPÁN  
UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS PARA EL  
AÑO 2025.**

Médico Directora:

**Dra. Carla Jasmín López de Zepeda**

Directora de Hospital Francisco Menéndez de Ahuachapán.

Elaborado por:

**Dra. Cristina Lisseth Duarte Guzmán**

Jefe de Unidad Organizativa de Calidad

**Dra. Rosalba Verónica Escamilla Castro**

Colaboradora Técnica de Unidad de calidad

EL Hospital Francisco Menéndez de Ahuachapán, para este año 2025, uno de nuestros principales objetivos es mejorar la atención a nuestra población, lo que se logrará a través de la comunicación asertiva con nuestros usuarios, tomando en cuenta sus sugerencias y opiniones y plasmándola en mejoras institucionales para una atención con calidad y calidez humana, innovando nuestros servicios y atenciones y manteniendo abiertos nuestros canales de comunicación internos y externos como: las líneas telefónicas de nuestra institución las cuales se encuentran asignadas a las diferentes áreas hospitalarias para atención a la ciudadanía; así como los canales internos a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, Consultores de Usuarios, encuestas de satisfacción por medio de los cuales podemos conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios de salud que ofrecemos, teniendo la oportunidad de mejorar constantemente y satisfacer las necesidades de salud de la población.

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, 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,

Para este año 2025, 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 2025 la institución pone a disposición de la población los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

## **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, que permite tener una interacción con los usuarios, de una manera sencilla y directa, se brinda la información de estado de pacientes cuando los familiares lo solicitan, horarios de atención y las distintas actividades de promoción de la salud.

## **2. Líneas telefónicas asignadas en distintas áreas de la institución:**

**Área de otorgamiento de citas médicas:** 2891 4009

**Trabajo Social:** 2445- 6826, 2891-4119, 7742-4954

**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 recurso que brinda información a los pacientes, 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 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 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.

## **4. Encuesta Ley Nacer Con Cariño:**

Se realiza 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.

## **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, 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. 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 búsqueda de soluciones coordinadamente.

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

Es 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.