



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENÉNDEZ DE AHUACHAPÁN

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME DE RESULTADOS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA AL IV TRIMESTRE AÑO 2024.**

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

Como una institución de Red Nacional Pública, nuestros principales objetivos es mejorar la atención a nuestra población, esto se logra teniendo una comunicación asertiva con nuestros usuarios, tomando en cuenta sus sugerencias y opiniones, para plasmarlas en mejoras institucionales y así tener una atención con calidad y calidez humana, innovando nuestros servicios. Para ello tenemos establecidas vías de comunicación directas con los usuarios que nos permiten tener una mejor interacción, por lo que para el año 2024, 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, 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.

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.

CASOS RECIBIDOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Queja Recibidas	1	3	3
Quejas Resueltas	1	3	3
Total (%)	100%	100%	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	
OCTUBRE	90
NOVIEMBRE	87
DICIEMBRE	62
TOTAL, TRIMESTRAL	239

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 cuarto trimestre se realizó una encuesta de satisfacción digital en las principales áreas como la Emergencia, en hospitalización y centro quirúrgico, 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.

ATENCIONES REALIZADAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INFORMACIÓN GENERAL	1438	1392	694
ORIENTACIÓN ESPECIFICA	647	474	486
TOTAL	2,085	1,866	1,180

3. 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.