



HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENEDEZ DE AHUACHAPAN

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 2016.

INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Consolidado de Enero a Junio 2016

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD ODS

Esta oficina es la encargada de recibir todas las insatisfacciones o comentarios favorables de la institución y su personal, durante los primeros 6 meses del año se brindaron 1,516 atenciones, entre las que podemos mencionar que se atendieron 57 insatisfacciones entre avisos y quejas a las que se les brindo una respuesta oportuna para el usuario y de todo esto hay evidencia escrita.

BUZONES DE SUGERENCIA

En el Hospital Francisco Menéndez el comité de contraloría social es el encargado de la apertura periódica de los buzones de sugerencias con la participación del Foro Nacional de Salud que es parte del comité, se cuenta con 14 buzones de sugerencias 7 entregados por la UDS y el resto por gestión propia.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización Ginecología y Obstetricia, Neonatos, Medicina mujeres, Cirugía mujeres, Medicina Hombres, Cirugía Hombres, Pediatría, Servicios de apoyo y en pasillo frente a Archivo, donde la ciudadanía puede denunciar cualquier mal trato recibido o realizar algún comentario para la institución.

En este año 2016 se han realizado aperturas de buzones:

- 22 de Febrero
- 8 de Abril
- 24 de Junio

TOTAL: 3 APERTURAS DE BUZONES.

Hay una calendarización mensual para la apertura de estos, pero algunos meses no se realiza porque las integrantes del FNS son las que resguardan las llaves de dichos buzones y ellas no se hacen presentes en algunas ocasiones por lo que se pospone la apertura para el mes siguiente. La metodología para la apertura es: se inicia el recorrido desde la Consulta Externa con el grupo conformado según se describe al inicio del documento, se abre cada caja de acrílico con las llaves que están custodiadas por los representantes del FNS, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido nos reunimos en la oficina de la ODS o en el auditorium principal, para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados. Se levanta un Acta de la reunión la cual se firma por cada uno de los asistentes. Se le entrega a los representantes del FNS copia del Acta.

#### RENDICION DE CUENTAS

Se tuvo dos Rendiciones de cuentas en plenaria hacia la Ciudadanía, donde se dio a conocer el trabajo realizado y los avances que se han tenido en cuanto a una mayor cobertura de la población y la adquisición de equipo en insumos médicos, la comunidad podía verter preguntas y sugerencias para mejorar la atención a nivel hospitalaria, en estas rendiciones estuvo presente el primer nivel de atención, autoridades civiles y militares y miembros del Foro Nacional de la Salud.

## REDES SOCIALES

El Hospital cuenta con dos páginas en la red social FACEBOOK, "HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ AHUACHAPAN (fanpage) y HOSPITAL NACIONAL AHUACHAPAN (página personalizada) a través de las cuales se reciben comentarios y sugerencias de la población y hay una interacción con la misma. Además a través de ellas se dan a conocer las actividades propias que se realizan dentro y fuera de la institución, por lo que hay una actualización de esta casi diariamente. Además también se da a conocer la oferta de servicios para que la población conozca con que especialidades contamos y a lo que le podemos dar una respuesta favorable, teniendo en cuenta que tenemos un 5% de población que se atiende del vecino país de Guatemala.

Doctor Ricardo Gochez Barraza  
Director Hospitalario

