



**HOSPITAL NACIONAL FRANCISCO MENENDEZ DE  
AHUACHAPÁN**

UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD

**INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

(III Trimestre 2023)

**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

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, estados de pacientes, etc. Mediante la interacción con nuestros usuarios para brindar una atención personalizada con calidez humana, mejorando constantemente las atenciones en las diferentes áreas hospitalarias, es por ello de gran importancia conocer la opinión que la población tiene de los servicios que se brindan, manteniendo nuestras vías de comunicación directas con el usuario como lo son líneas telefónicas, redes sociales, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias, oficina por el derechos a la salud y la estrategia de consultores de usuarios, las cuales están a disposición de la población como canales internos y externos.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS**

### **a) Redes Sociales**

En Facebook tenemos nuestra página oficial que está a la disposición de toda la población, aparece como Hospital Francisco Menéndez Ahuachapán siendo uno de nuestros medios de comunicación de más interacción sencilla con los usuarios, donde se actualiza constantemente el contenido de los servicios de atención que ofrecemos, los programas institucionales con los que contamos, así como información de los procesos internos, horarios de atención, consultas de familiares sobre estado de pacientes y las distintas actividades con promoción de la salud, etc.

### **b) Servicios Telefónicos**

las líneas telefónicas son otro medio de comunicación más seguimos utilizando, donde tenemos comunicación directa con todas las áreas Hospitalarias el cual permite el acceso a la información que el usuario necesita, contamos con la línea de la cabina de información ubicada dentro del hospital donde trasladan la llamada al área donde se desea consultar o solicitar información de las áreas de la institución.

La Oficina por el Derecho a la Salud, cuenta con línea telefónica directa en donde se reciben llamadas de los usuarios brindándoles orientación sobre el proceso de atención, de igual manera el área de citas ubicada en la Consulta Externa cuenta con su línea telefónica donde nuestros usuarios y el primer nivel de atención pueden programar sus citas médicas todos los días en los horarios establecidos, Trabajo social es otra de las áreas que utiliza mucho la línea abierta para realización de trámites de pacientes, y proporcionar información a familiares sobre estado de pacientes.

**Área de información:** 2445 6800

**Dirección:** 2445 6822

**Fax:** 2413 1570

**Oficina por el Derecho a la Salud:** 2445 6822

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

**Trabajo Social:** 2445 6826

## **CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS IMPLEMENTADOS**

### **a) Encuestas de satisfacción a los usuarios**

Durante el tercer trimestre se ha implementado una encuesta de satisfacción en línea a los usuarios dirigida a los pacientes que reciben atención en el área de Emergencia para conocer su percepción acerca de la atención recibida durante todo el proceso, tomando en cuenta sus sugerencias para seguir mejorando la atención de los servicios de salud como institución, siendo realizada por la Oficina por el Derecho a la Salud y el apoyo de la Unidad de calidad.

### **b) Buzón de Sugerencias**

Seguimos utilizando los buzones de sugerencias que están ubicados en los diferentes servicios de la institución como; Consulta externa, Unidad de emergencias, Hospitalización y los Servicios de Apoyo y Diagnóstico, siendo medio de comunicación libre y de fácil acceso para todos los usuarios que quieran expresar alguna inconformidad o sugerencias sobre la atención que han recibido en las distintas áreas, lo puedan hacer a través de este medio, las apertura de los buzones se siguen realizando en acompañamiento del Comité de Contraloría Social quienes se encargan de dar lectura e interpretación a los comentarios encontrados distintos buzones y así dar a conocer los hallazgos a las jefaturas implicadas y seguir aportando a la mejora continua en los servicios de salud que ofrecemos a la población.

### **c) INFOCA**

El programa de INFOCA durante el mes de julio continuo apoyando con los diferentes procesos internos sobre trámites en archivo central y acompañamientos en casos que el usuario nos visite por primera vez, la consulta médica, toma de exámenes, solicitud de citas, dispensación de medicamentos, realizando un trabajo coordinado en las atenciones brindadas para solventarle a los usuarios de una manera oportuna, por lo que se tomo a bien que se que el recurso único de este programa pasara a formar parte del equipo de la estrategia del consultor de usuario a partir del mes de agosto.

Atenciones	<b>Julio</b>
Información general	196
Orientación específica	510
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>
Porcentaje de atenciones resueltas	100%

### c) 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 nuestros usuarios que visitan la institución por primera vez o necesitan la información de nuestras ofertas de los servicios y de los 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.

Atenciones	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
Información general	999	1240	1196
Orientación específica	546	322	320
<b>TOTAL</b>	<b>1545</b>	<b>1562</b>	<b>1516</b>

### d) Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)

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.

Con respecto a las encuestas diarias de satisfacción en línea de la Ley Nacer Con Cariño, dirigida a todas las madres puérperas que han recibido atención en su parto respetado y con cariño en nuestra institución seguimos trabajando de la mejor manera dando el seguimiento establecido a los resultados obtenidos de manera semanal, dando a conocer al personal implicado las facilitaciones, acciones correctivas y en caso de ser necesario los planes de mejora, para poder evitar vuelvan a presentarse esa situación y que se cumpla el trato humanizado y con cariño a todas las madres gestantes.

Atenciones de la ODS	Julio	agosto	septiembre
Quejas Recibidas	2	0	0
Quejas solucionadas	2	0	0
<b>TOTAL (%)</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Encuestas de LNCC	190	205	232

Encargada de ODS: **Licenciada Carmen Alicia Rodríguez.**

**Teléfono de contacto: 2445 6822 – 2891 4246**