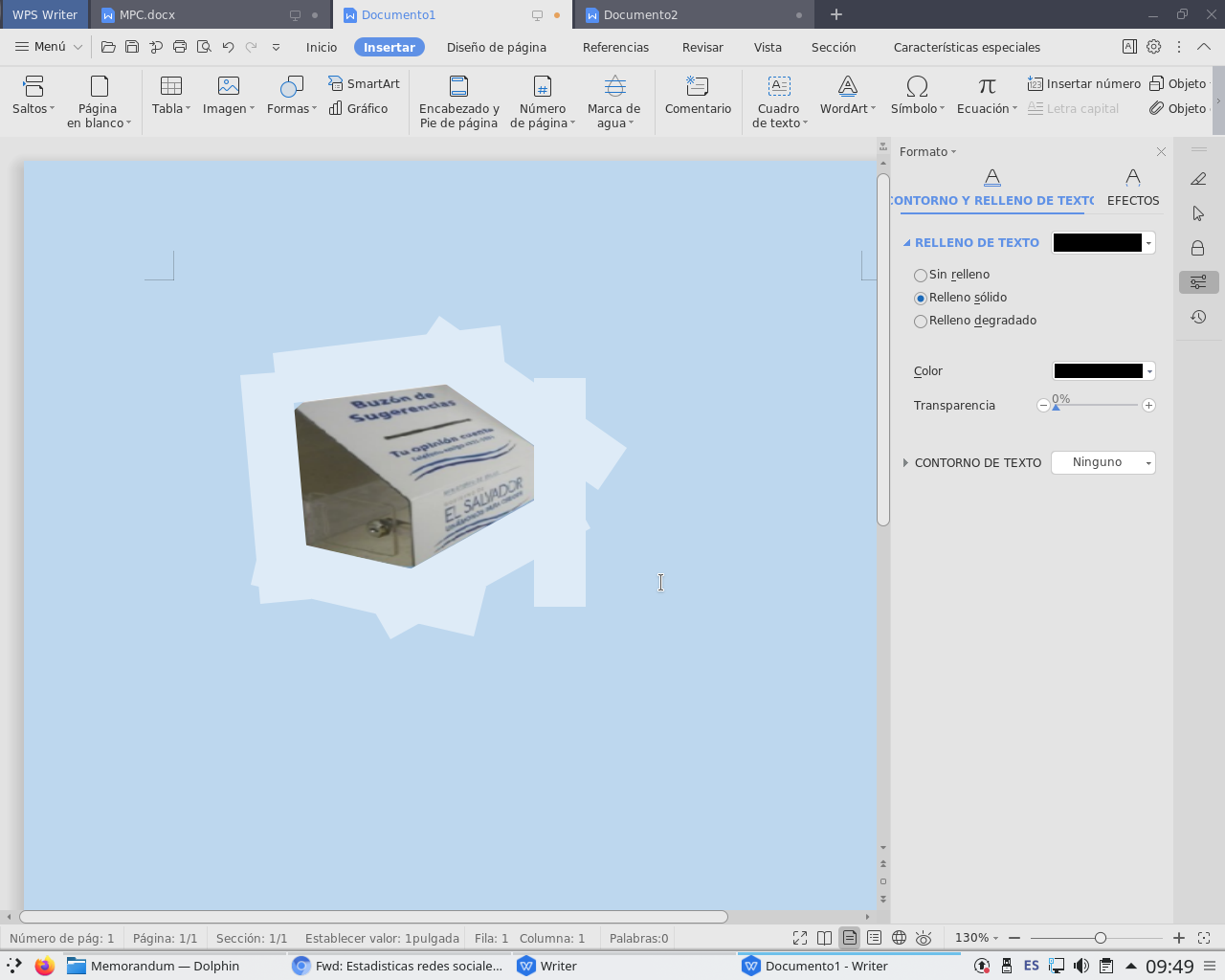


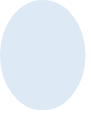
**INFORME DE RESULTADOS**

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2023**



Octubre -Diciembre 2023

La Ley de Acceso a la Información Pública define a la participación ciudadana como “el derecho por el cual la ciudadanía se involucra efectivamente en la gestión de las instituciones, conociendo, aportando y buscando incidir en la construcción y ejecución de las políticas públicas a nivel nacional o municipal.”

Debe interpretarse como el derecho de las personas para opinar e influir en la toma de decisiones y en la adopción de políticas públicas; y de exigir a los funcionarios la rendición de cuentas.

Para efectos de la evaluación de resultados, toma de decisiones y rendición de cuentas, la institución Hospital Nacional Rosales (HNR) ha dividido los Mecanismos de Participación Ciudadana en Mecanismos de comunicación hacia el exterior (que son los que alcanzan a los usuarios fuera de los muros del HNR), y los mecanismos de comunicación internos (que son los que pueden tener acceso al interior del hospital); así mismo, ambos mecanismos se pueden dividir por su alcance en directos, que son aquellos que se crearon con el fin de ser un canal de comunicación del usuario; e indirectos que son aquellos, creados para conocer como es la atención que se le brinda al usuario, pudiendo captar dichos comentarios a través de la recepción de sugerencias, recomendaciones y quejas, a través de las siguientes herramientas:

**Tabla 1. Mecanismos de participación ciudadana y su clasificación y enlace en los que es pertinente.**

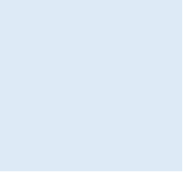
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Alcance** | **Directo** | **Indirecto** | **Enlace del canal** |
| Externo | Facebook |  | H Nacional Rosales José |
| Fanpage |  | Hospital Nacional Rosales |
| Twitter |  | @HRosalesSV |
| Correo electrónico |  | odette.lara@salud.gob.sv |
|  | Página web | hnr.salud.gob.sv |
| Servicios telefónicos |  | 2267-0308, 2231-9280  2267-0389 |
|  | Encuestas de satisfacción del usuario |  | Enviado vía whattsapp:  68507752 y 7800 7976 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Alcance** | **Directo** | **Indirecto** | **Enlace del canal** |
| Internos | Buzón de sugerencias\* |  | Físicamente disponible en consulta externa |
| Formulario para registro de trámites de quejas y avisos | Oficina por el derecho a la salud  Trabajo social | Físicamente disponible en oficina por el Derecho a la Salud, Hospital de Especialidades 1ª planta |
| Orientación al usuario | INFOCA |  |

\*\*Buzón de sugerencias (1), se encuentra ubicado en el área de la Consulta Externa de este centro hospitalario, por medio del cual se capta información de los usuarios de los servicios de salud que brinda este nosocomio.

La Unidad de Relaciones Publicas es la encargada de monitorear las necesidades expresadas en Redes Sociales de los usuarios y hacer contacto directo usando el mismo método, o en ocasiones de forma telefónica.

INFOCA deja de funcionar el último día hábil laboral de diciembre 2023.

**Objetivos:** 

* Establecer mecanismos de canalización que permitan obtener la opinión, quejas y sugerencias ciudadanas, para mejorar la atención que brinda la institución.
* Propiciar en el Hospital Nacional Rosales un ambiente amigable e inclusivo que permita a la ciudadanía ser parte activa del análisis y búsqueda de solución de problemas.
* Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda el Hospital Nacional Rosales.
* Identificar y caracterizar los diferentes problemas o dificultades que afrontan los ciudadanos, con el propósito de tener insumos para hacer proyectos de mejora de la calidad de atención.

**INFORME DE RESULTADOS**

**PARTE I**

**CANALES DE COMUNICACIÓN DESDE EL EXTERIOR DEL HOSPITAL PARA EL PACIENTE, SU FAMILIA Y LA SOCIEDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| **Canal de Comunicación**  **Externo** | **Total, de comunicaciones recibidas por parte de la ciudadanía** |
| Facebook | 8,509.63 |
| Fanpage | 130,084 |
| Twitter | 25,939.80 |
| Página web | 524 |
| Teléfono | 344 |
| Correo electrónico derivado desde MINSAL | 35 |
| Encuestas de percepción de la satisfacción del usuario | 263 |

**CANALES DE COMUNICACIÓN DESDE EL INTERIOR DEL HOSPITAL PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Canal de Comunicación Interno | **Nombre de Canal de**  **Comunicación Interno** | **Total, de Requerimientos atendidos** |
| Apertura de buzones de sugerencias | Buzones de sugerencia | 2 |
| Quejas presenciales recibidas  en ODS | Formulario para registro de  trámites de quejas o avisos | 196 |
| Información y orientación a la ciudadanía (INFOCA) | INFOCA | 9,792 |

**PARTE II**

**ANEXOS**

**Mecanismos de participación externa**

Facebook

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **Oct.** | **Nov.** | **Dic.** |
| Publicaciones | 14 | 09 | 15 | 10 | 15 | 5 | 38 | 14 | 19 | 23 | 19 | 22 |
| “Amigos” | 4,600 | 4,623 | 46 | 46 | 46 | 46 | 4.6 | 4.6 | 4.6 | 4.5 | 4.5 | 4.6 |
| Seguidores | 2,535 | 2,535 | 2605 | 2636 | 2.661 | 6,676 | 22,605 | 22,605 | 22,605 | 2,770 | 2,804 | 2,822 |
| Comentarios | 28 | 44 | 5 | 1 | 3 | 3 | 182 | 118 | 95 | 24 | 2 | 10 |

Fanpage

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DETALLE | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **Oct,** | **Nov.** | **Dic.** |
| Publicaciones | 14 | 19 | 15 | 1 | 15 | 5 | 38 | 14 | 19 | 23 | 19 | 22 |
| Alcance | 26,489 | 11,956 | 14376 | 14376 | 23.085 | 21.261 | 22,062 | 22.2 | 30,962 | 18,552 | 21,119 | 19,268 |
| Seguidores | 20,377 | 20,377 | 20986 | 20,986 | 21.572 | 21.805 | 22,062 | 22.2 | 22,619 | 22,816 | 22,946 | 23,037 |
| “Me gusta” | 1.192 | 585 | 1061 | 0 | 1.012 | 68 | 1,035 | 576 | 874 | 858 | 496 | 862 |
| Comentarios | 140 | 22 | 67 | 0 | 45 | 3 | 64 | 30 | 54 | 24 | 21 | 21 |

**Twitter**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **0ct.** | **Nov.** | **Dic.** |
| Twitter | 13 | 16 | 21 | 1 | 5 | 5 | 17 | 20 | 18 | 28 | 15 | 25 |
| Impresiones de Tweets | 13.3 | 1.552 | 7,834 | 749 | 4.073 | 2.325 | 11.700 | 9,611 | 4,893 | 9,261 | 1,816 | 10.800 |
| Visitas | 1.096 | 1.552 | 1,436 | 254 | 143 | 1.333 | 671 | 0 | 0 | 0 | 2,489 | 8,912 |
| Menciones | 6 | 30 | 44 | 9 | 13 | 26 | 21 | 46 | 33 | 51 | 24 | 82 |
| Nuevos seguidores | 26 | 18 | 28 | 6 | 16 | 32 | 34 | 40 | 18 | 19 | 51 | 21 |
| Total seguidores a la fecha | 793 | 811 | 839 | 845 | 861 | 893 | 927 | 967 | 985 | 1,004 | 1,055 | 1,07 |

**Página web**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **Octubre** | **Nov.** | **Dic.** |
| Publicaciones | 02 | 0 | 12 | 6 | 9 | 0 | 7 | 7 | 6 | 23 | 5 | 12 |
| Entradas | 145 | 37 | 76 | 37 | 64 | 70 | 109 | 50 | 26 | 54 | 298 | 72 |
| Páginas | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Teléfono

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. |
| Llamadas recibidas | 313 | 112 | 213 | 119 | 182 | 180 | 140 | 103 | 145 | 110 | 163 | 714 |

Correo electrónico

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DETALLE | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. |
| Correos recibidos desde MINSAL para atención de pacientes | 15 | 26 | 15 | 18 | 19 | 27 | 17 | 17 | 22 | 6 | 19 | 10 |

**Mecanismos de participación interna**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ATENCIONES BRINDADAS | Enero  189 | Febrero  158 | Marzo  182 | Abril  117 | Mayo  199 | Junio  171 | Julio  170 | Agosto  162 | Sept.  193 | Oct  175 | Nov.  191 | Dic.  106 |
| APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| TOTAL, DE QUEJAS RECIBIDAS EN ODS | 41 | 39 | 42 | 24 | 20 | 23 | 44 | 27 | 31 | 123 | 38 | 35 |
| RECEPCIONES POR INFOCA | 0 | 16,757 | 0 | 864 | 7,008 | 2,882 | 4,813 | 2717 | 3,799 | 888 | 5,274 | 3,630 |

#### A CONTINUACIÓN: DETALLE Y DESCRIPCIÓN DE CADA CANAL DE COMUNICACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DE LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA AL PACIENTE** | |
| **Correo Electrónico**  odette.lara@salud.gob.sv | Actualmente la recepción de las sugerencias, quejas y requerimientos de los pacientes está centralizada en la oficina por el Derecho a la Salud del MINSAL, e igualmente en el Sistema de Atención Ciudadana SAC. Cuando la queja se interpone en el Minsal, la oficina la remite directamente al email del coordinador de la ODS local del HNR |
| **Facebook:**  H Nacional Rosales José | Esta es la herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución. Se publica el quehacer hospitalario, servicios sociales, avisos y notificaciones. Una de sus funciones principales es obtener la opinión ciudadana y responder a dudas e inquietudes. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Públicas. |
| **Página Web:** | Es de fácil accesibilidad para el usuario que tiene acceso a internet desde una PC, Laptop o Smartphone. Facilita al Hospital Nacional Rosales comunicar de forma virtual al mundo lo relacionado a servicios en salud que se ofrecen, horarios de atención, misión y visión, derechos y deberes de los pacientes, estructura organizacional, autoridades, noticias, su historia, jornadas médicas, noticias, entre otros. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Públicas.  A partir de enero 2024, la URL cambiara a https://hnr.salud.gob.sv/ |
| **Fanpage:**  Hospital Nacional Rosales | Esta es la herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución. Se publica avisos y notificaciones. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Públicas. |
| **Twitter**  @HRosalesSV | Es la plataforma social donde los ciudadanos interactúan con la institución de forma rápida y sencilla. Actualmente es administrado por la Unidad de Relaciones Públicas. |
| **Servicio Telefónico:**  2231-9287 y 2267-0389 | Permite una comunicación directa entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. Los números telefónicos de contacto son: 2231-9287 y 2267-0389 con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. |
| **Encuesta de percepción de calidad** | Acorde al ente rector, y siguiendo el Procedimiento para el levantamiento de encuestas de percepción de calidad, al usuario externo en establecimientos del Ministerio de Salud, ODS y Trabajo social envían el enlace para captar la opinión de los pacientes una vez se encuentren ya en su domicilio, habiendo recibido atención dentro del Hospital Nacional Rosales. El enlace a la encuesta se envía por medio de Whattsapp a las personas que otorgaron su consentimiento para contestarla, utilizando la herramienta Kobo Toolbox®, las respuestas son capturadas de forma anónima en un procesador de datos, luego tabulada y el resultado se adjunta a los informes mensuales y trimestrales de calidad y de procesos para ser analizada por el Consejo Estratégico de Gestión, quien dependiendo del resultado, recomienda las acciones a tomar para la mejora continua en la atención al paciente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE A LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA** | |
| **BUZONES DE SUGERENCIAS** | El objetivo es conocer las opiniones de los usuarios; dicha valoración es depositada de manera anónima en los buzones distribuidos en las diferentes áreas de mayor afluencia de pacientes. Estos buzones permanecieron cerrados durante la pandemia, pero se recolocaron en febrero del año 2022. La apertura de los buzones se realiza trimestralmente con equipo interno conformado por un representante de la Oficina por el Derecho a la Salud, Trabajo Social y de Relaciones Públicas. La información obtenida es enviada formalmente a las diferentes jefaturas para las tomas de decisiones en función de mejorar la atención en salud. |
| **FORMULARIO PARA REGISTRO DE TRÁMITES DE QUEJAS O AVISOS.** | Es el instrumento utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud para que el paciente informe por escrito su inconformidad, suceso, inconveniente, sugerencia o felicitación al recibir la atención en el Hospital Nacional Rosales. La Oficina por el Derecho a la Salud inscribe la queja en el Sistema de Atención Ciudadana SAC y da seguimiento a las denuncias e informa al paciente de la resolución del mismo en un tiempo idóneo de 15 dias. La información proporcionada por el paciente es de carácter confidencial. La Oficina por el Derecho a la Salud tiene como prioridad velar por el cumplimiento al derecho de la atención en salud con trato digno |
| Teléfono de contacto 2231-9200 ext. 480 de lunes a viernes de 7.30 am a 12.00 md. | El servicio dado en Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA), se implementó como estrategia de la administración anterior con el fin de apoyar a los usuarios en la localización donde recibirá su atención u otra información que requiera. Está pendiente la actualización de sus funciones. Al momento se encuentra dando atención localizada en la recepción de la consulta externa y es atendida de forma rotativa mensual por la Unidad de Relaciones Públicas, Trabajo Social y ODS. Ya no se le dará continuidad a esta atención desde el 1ero de enero 2024.  Es un mecanismo de recepción indirecta ya que no es su labor recibir quejas o denuncias o sugerencias, pero si el ciudadano desea dejarla en dicha área de atención, se recibe. |

