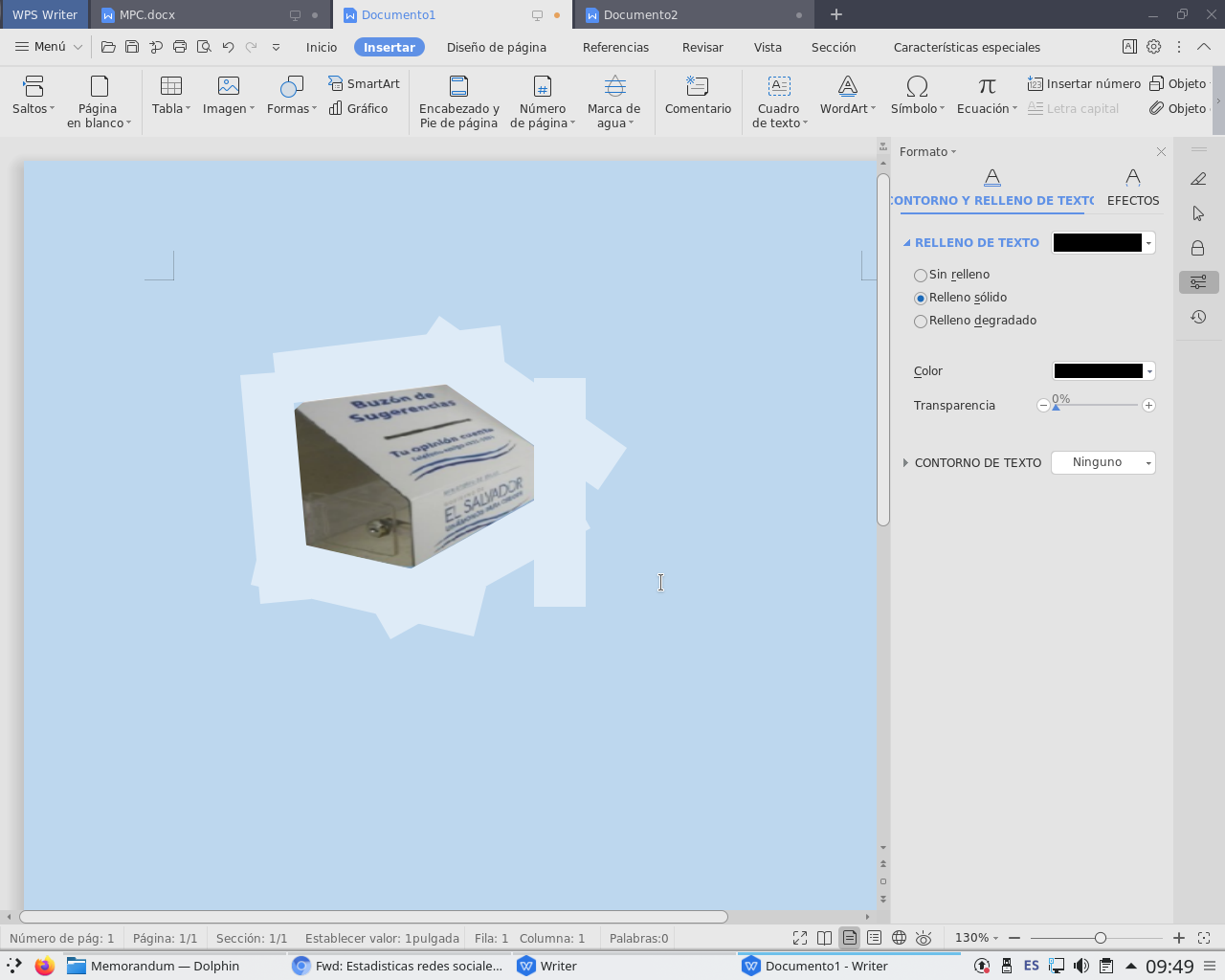


**INFORME DE RESULTADOS**

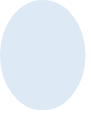
**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2024**

ENERO-MARZO 2024



Enero 2024

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.

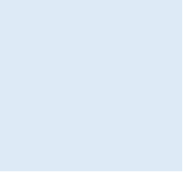
Para efectos de la evaluación de resultados, toma de decisiones y rendición de cuentas, esta Institución Hospitalaria, “Hospital Nacional Rosales (HNR)”, ha dividido los Mecanismos de Participación Ciudadana en: Mecanismos de Comunicación Externos, por medio de los cuales existe una interacción con el paciente de manera más efectiva y dinámica (fuera de este nosocomio), y los Mecanismos de Comunicación Internos, por medio de los cuales, se generan una interacción con los pacientes de manera óptima (acceso al interior del hospital); ambos procesos de comunicación, se vuelven alcances directos con los pacientes, ya que se crearon, con el fin de crear un canal, por medio del cual, el usuario puede generar sugerencias, recomendaciones, quejas, las cuales son atendidas de manera oportuna con calidez, ayudando de esta forma a crear un ambiente seguro, pues se escucha y se brinda el seguimiento necesario hasta la consecución del problema que plantea el paciente.

Este proceso antes descrito, este centro de atención médica lo realiza 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* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Alcance** | **Directo** | **Indirecto** | **Enlace del canal** |
| Internos | Atención de pacientes Adolescentes |  |  |
| Formulario para registro de trámites de quejas y avisos |  |  |
| Atención de pacientes extranjeros, referidos a este centro hospitalario |  |  |
| SAC |  |  |
|  | Oficina por el Derecho a la Salud |  |
|  | Trabajo Social |  |
|  | Unidad de Relaciones Públicas |  |
|  | Encuestas de satisfacción del usuario |  |

**Objetivos:** 

* Establecer mecanismos de canalización efectivos, que permitan obtener la opinión, quejas y sugerencias ciudadanas en forma directa, para la toma de decisiones y mejorar la atención que brinda este nosocomio;
* Propiciar en el Hospital Nacional Rosales, un clima de calidez y un ambiente amigable e inclusivo, que permita acercarnos a la ciudadanía, para ser parte activa del análisis, y búsqueda de soluciones de problemas, logrando de esta forma una toma de decisiones actualizada;
* Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los Servicios de Salud, que brinda el Hospital Nacional Rosales; e
* Identificar y caracterizar las diferentes problemáticas o dificultades que afrontan los pacientes al solicitar servicios de salud, con el propósito de obtener insumos, para la construcción de proyectos de mejora de la calidad y calidez de atención.

**INFORME DE RESULTADOS (MEDICIÓN)**

**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 | 30,530 |
| Fanpage | 119,170 |
| Twitter | 12,363 |
| Página web | 535 |
| Teléfono | 262 |
| Correo electrónico derivado desde MINSAL (SAC) | 59 |

***CANALES DE COMUNICACIÓN DESDE EL INTERIOR DEL HOSPITAL PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA A REALIZADAS POR LA OFICINA DEL DERECHO A LA SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL ROSALES.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Canal de Comunicación Interno | **Nombre de Canal de**  **Comunicación Interno** | **Total, de Requerimientos atendidos** |
| SAC | Correos de interposición de quejas y solicitudes de la ODS del MINSAL | 59 |
| Quejas presenciales recibidas  en ODS | Formulario para registro de  trámites de quejas o avisos | 641 |
| Encuestas a pacientes sobre la atención brindada por los servicios de salud que recibieron en el Hospital Nacional Rosales | Encuestas realizadas por ODS del H.N.R. | **---------** |

**PARTE II**

***ANEXOS***

**Mecanismos de participación externa**

Facebook:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **Oct.** | **Nov.** | **Dic.** |
| Publicaciones | 4 | 15 | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seguidores a la fecha | 4,735 | 2,292 | 23,325 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Consultas y Resoluciones | 53 | 18 | 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comentarios | 6 | 36 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fanpage:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DETALLE | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **Oct,** | **Nov.** | **Dic.** |
| Publicaciones | 4 | 15 | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Alcance | 14,552 | 15,136 | 17,650 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seguidores | 23,131 | 23,213 | 23,325 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| “Me gusta” | 347 | 741 | 955 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comentarios | 21 | 46 | 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Twitter:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **0ct.** | **Nov.** | **Dic.** |
| Twitter | 13 | 15 | 37 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Impresiones de Tweets | 1,067 | 2,638 | 5,086 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menciones | 19 | 54 | 89 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nuevos seguidores | 19 | 7 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total seguidores a la fecha | 1,095 | 1,102 | 1,112 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Página web:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Sept.** | **Octubre** | **Nov.** | **Dic.** |
| Publicaciones | 2 | 6 | 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entradas | 147 | 142 | 165 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Páginas | 20 | 20 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Teléfono:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. |
| Llamadas recibidas | 52 | 161 | 49 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

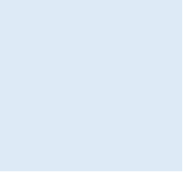
Correo electrónico:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DETALLE | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. |
| Correos recibidos desde MINSAL para atención de pacientes en ODS | 12 | 9 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Mecanismos de participación interna:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ATENCIONES BRINDADAS ODS | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct | Nov. | Dic. |
| CORREOS SAC | 11 | 16 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL, DE QUEJAS RECIBIDAS EN ODS | 57 | 59 | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL DE ATENCIONES EN ODS | 221 | 161 | 113 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL DE CONVENIOS EN ODS | 8 | 11 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL DE ATENCIONES A ADOLESCENTES | 10 | 3 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL DE ATENCION A EXTRANJEROS ODS | 5 | 2 | ------- |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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, quienes luego la remiten directamente al email del coordinador de la ODS local en el 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 Publicas |
| **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 6:00 a.m. a 3:00 p.m. |
| **Sondeo de Calidad** | La finalidad es conocer la opinión objetiva que el usuario del Hospital Nacional Rosales percibe en relación al proceso completo de atención médica que recibe dentro del Hospital, dicha percepción se obtiene por medio de entrevistas y cuestionarios hechos a los pacientes de los diferentes servicios médicos. La información es procesada, tabulada y analizada por una comisión multidisciplinaria la cual recomienda las acciones a tomar para la mejora continua en la atención al paciente.  En este año se está realizado levantamiento de encuestas de percepción de calidad sondeo de satisfacción calidad encuesta homogénea única en todo el sistema MINSAL. |



|  |  |
| --- | --- |
| **CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE A LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA** | |
| **FORMULARIO PARA REGISTRO DE TRÁMITES DE QUEJAS O AVISOS.** | Es el instrumento utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud, del Hospital Nacional Rosales, para que el paciente o familiar del mismo, informe por escrito su inconformidad, suceso, inconveniente, sugerencia o felicitación al recibir la atención en este centro de atención médica. La Oficina por el Derecho a la Salud, da seguimiento a las denuncias a través de las jefaturas correspondientes, e informa al paciente de la Resolución del caso, dando cumplimiento al derecho de petición y respuesta, contenido en la Constitución de la República. La información proporcionada por el paciente es de carácter confidencial. La Oficina por el Derecho a la Salud, brinda prioridad y vela por el cumplimiento al derecho de la atención en salud, dignidad y respeto. |

