

HOSPITAL NACIONAL ROSALES  
INFORME DE RESULTADOS  
PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

INFORME DE RESULTADOS  
PRIMER SEMESTRE 2020



Elaborado por la Unidad Organizativa de Calidad

SAN SALVADOR ,JULIO 2020

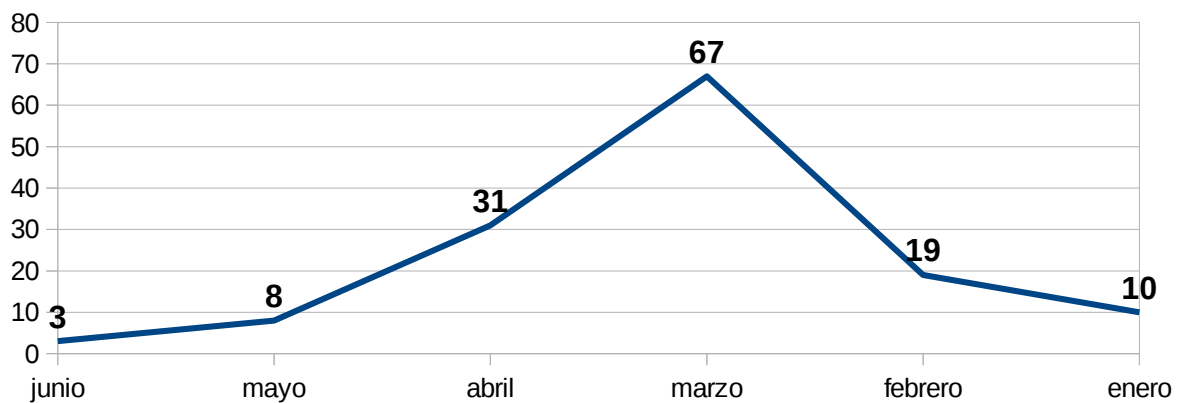
HOSPITAL NACIONAL ROSALES  
 INFORME DE RESULTADOS  
 PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

**CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE HACIA LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA**

**Correo electrónico:**

Para una comunicación rápida y efectiva de los requerimientos y denuncia de los pacientes se dispone de una cuenta de correo electrónico ([derechoalasalud@hnr.gob.sv](mailto:derechoalasalud@hnr.gob.sv)).

**Casos referidos del MINSAL por mes**



**Cuadro resumen de casos referidos del MINSAL**

| Atención Brindada          | TOTAL      | junio | mayo | abril | marzo | febrero | enero |
|----------------------------|------------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| Casos referidos del MINSAL | <b>138</b> | 3     | 8    | 31    | 67    | 19      | 10    |
| <b>Total</b>               | <b>138</b> | 3     | 8    | 31    | 67    | 19      | 10    |

Fuente: Reporte de Resultados de Atenciones de ODS de enero a julio de 2020.

El porcentaje de resolución a casos referidos del MINSAL es del 100%

Las atenciones brindadas de enero a junio de 2020 corresponden a registros de correo electrónico [derechoalasalud@hnr.gob.sv](mailto:derechoalasalud@hnr.gob.sv); es importante recalcar que a partir del 20 de julio de 2020 la nueva cuenta de correo es [saludatiende@gmail.com](mailto:saludatiende@gmail.com).

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

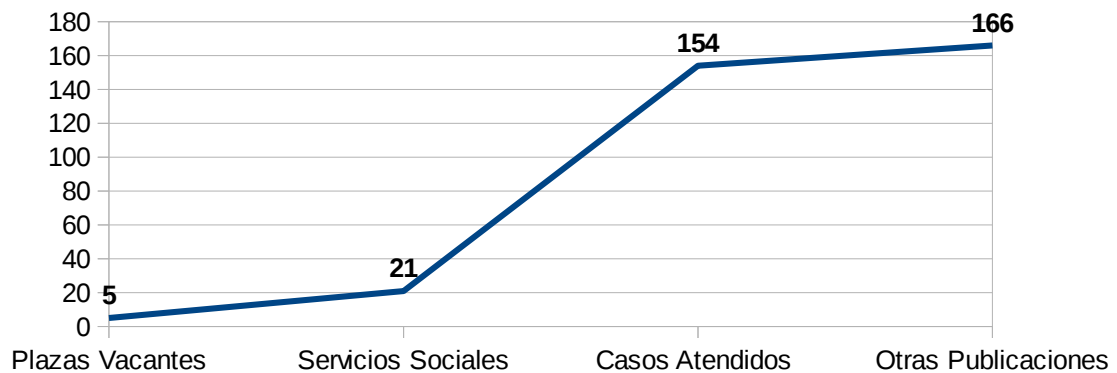
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

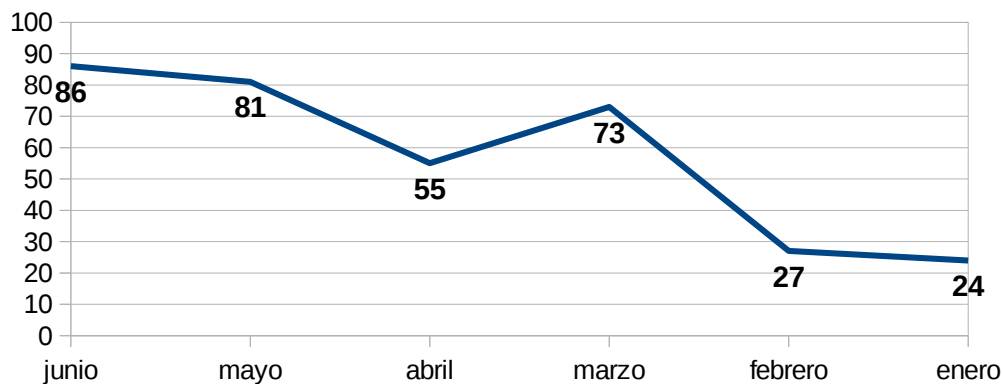
#### Facebook “H Nacional Rosales Jose”

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 Publicas.

#### Publicaciones por requerimientos



#### Publicaciones por mes



#### Cuadro resumen de publicaciones

| Publicaciones               | Total       | junio     | mayo      | abril     | marzo     | febrero   | enero     |
|-----------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Plazas Vacantes             | 5           | 2         |           |           | 3         |           |           |
| Servicios Sociales          | 21          | 12        |           | 1         | 2         | 2         | 4         |
| Casos Atendidos             | 154         | 27        | 35        | 25        | 36        | 12        | 19        |
| Otras Publicaciones         | 166         | 45        | 46        | 29        | 32        | 13        | 1         |
| Seguidores al 30/JUNIO/2020 | 4443        |           |           |           |           |           |           |
| <b>Total</b>                | <b>4789</b> | <b>86</b> | <b>81</b> | <b>55</b> | <b>73</b> | <b>27</b> | <b>24</b> |

Fuente: Facebook HNR

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

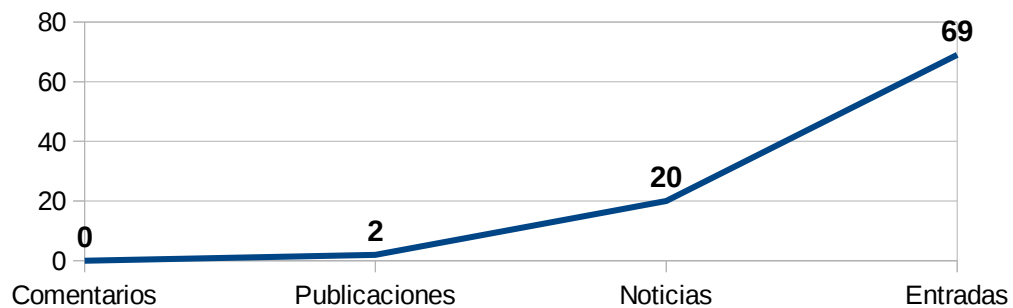
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

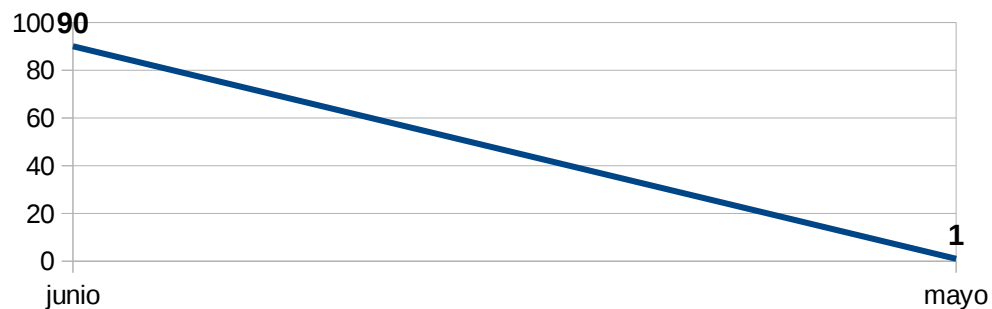
#### Página Web del HNR

**www.hnr.gob.sv** 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.

#### Requerimientos en página WEB del HNR



#### Requerimientos por mes en página WEB del HNR



#### Cuadro resumen de requerimientos en página WEB del HNR

| Actividad WEB HNR | Total     | junio     | mayo     |
|-------------------|-----------|-----------|----------|
| Comentarios       | 0         |           |          |
| Publicaciones     | 2         | 1         | 1        |
| Noticias          | 20        | 20        |          |
| Entradas          | 69        | 69        |          |
| <b>Total</b>      | <b>91</b> | <b>90</b> | <b>1</b> |

Fuente: Pagina web HNR

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

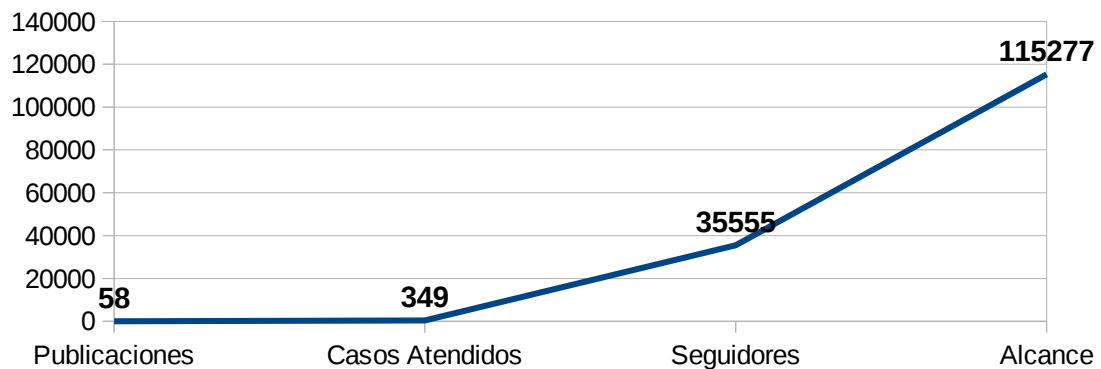
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

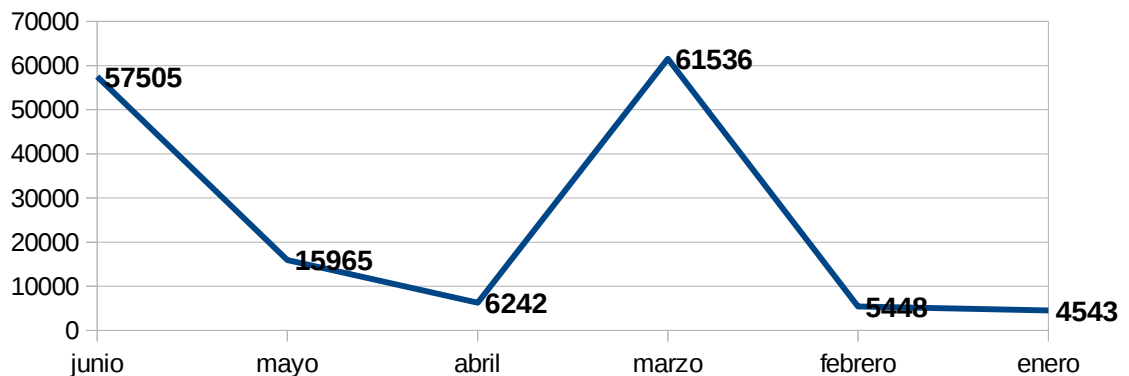
#### Fanpage Hospital Nacional Rosales

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 Publicas.

#### Requerimientos en Fanpage del HNR



#### Consolidado de requerimientos en Fanpage del HNR por mes



#### Cuadro resumen de requerimientos en Fanpage del HNR

| Publicaciones   | Total         | junio        | mayo         | abril       | marzo        | febrero     | enero       |
|-----------------|---------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| Publicaciones   | 58            | 21           | 25           |             | 10           | 2           |             |
| Casos Atendidos | 349           | 99           | 81           | 70          | 59           | 11          | 29          |
| Seguidores      | 35555         | 8474         | 6404         | 5984        | 5680         | 4545        | 4468        |
| Alcance         | 115277        | 48911        | 9455         | 188         | 55787        | 890         | 46          |
| <b>Total</b>    | <b>151239</b> | <b>57505</b> | <b>15965</b> | <b>6242</b> | <b>61536</b> | <b>5448</b> | <b>4543</b> |

Fuente: Fanpage del HNR

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

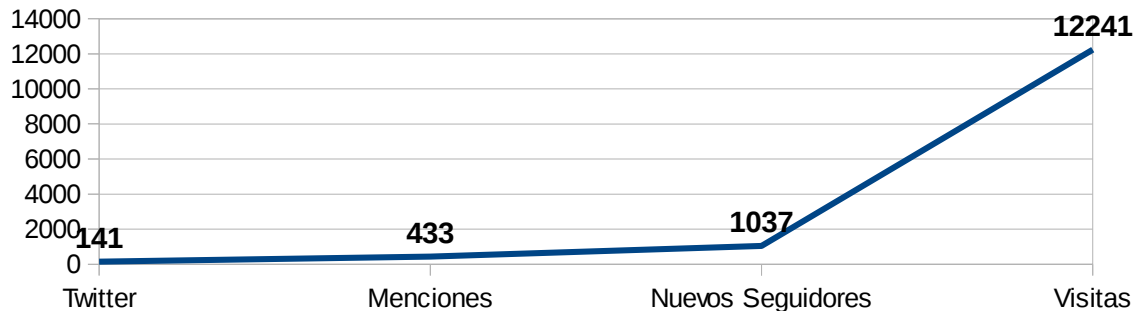
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

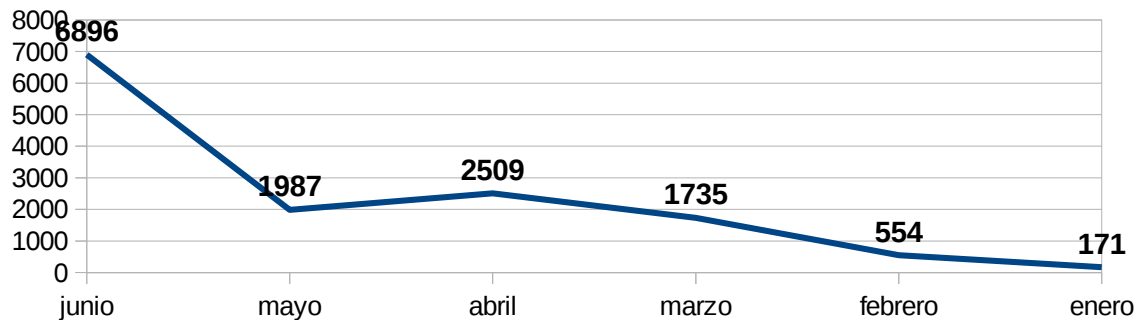
#### Twitter “@hrosalesdirecc”

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.

#### Twitters del HNR por requerimientos



#### Consolidado de requerimientos en Twitter del HNR por mes



#### Cuadro resumen de requerimientos en Twitter del HNR

| Publicaciones     | Total        | junio       | mayo        | abril       | marzo       | febrero    | enero      |
|-------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Twitter           | 141          | 36          | 34          | 23          | 28          | 16         | 4          |
| Menciones         | 433          | 223         | 81          | 36          | 47          | 34         | 12         |
| Nuevos seguidores | 1037         | 572         | 99          | 204         | 111         | 35         | 16         |
| Visitas           | 12241        | 6065        | 1773        | 2246        | 1549        | 469        | 139        |
| <b>Total</b>      | <b>13852</b> | <b>6896</b> | <b>1987</b> | <b>2509</b> | <b>1735</b> | <b>554</b> | <b>171</b> |

Fuente: @hrosalesdirecc

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

#### Servicio Telefónico

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.

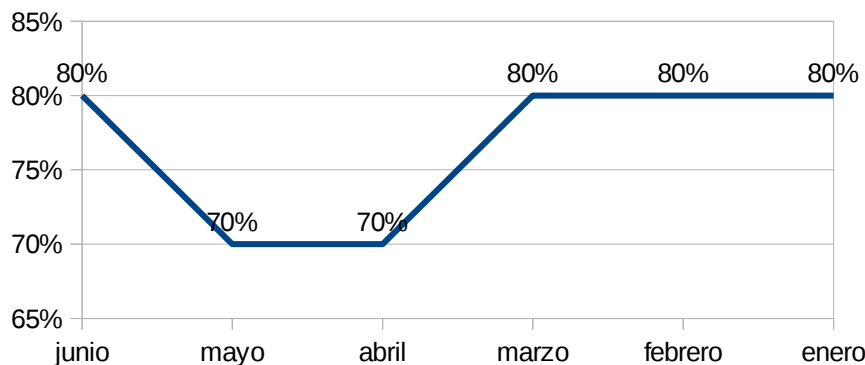
| Correos recibidos  | TOTAL       | junio      | mayo       | abril      | marzo      | febrero  | enero    |
|--------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|----------|----------|
| Llamadas recibidas | 1171        | 225        | 105        | 235        | 606        | -        | -        |
| <b>Total</b>       | <b>1171</b> | <b>225</b> | <b>105</b> | <b>235</b> | <b>606</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

Fuente: Reporte de Resultados de Atenciones de ODS de enero a julio de 2020.

#### Sondeos 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 a paciente.

#### Porcentaje de satisfacción en relación a la atención recibida



| Sondeos de Calidad   | % promedio | junio  | mayo   | abril  | marzo  | febrero | enero  |
|--|------------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Porcentaje de usuarios externos satisfechos con la atención recibida en los servicios de salud de la RIISS | 75.00%     | 70.70% | 70.10% | 70.00% | 70.70% | 80.00%  | 70.70% |

Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG -eTAB

**HOSPITAL NACIONAL ROSALES**  
**INFORME DE RESULTADOS**  
**PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020**

**CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE HACIA 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. La apertura de los buzones se realiza mensualmente con representantes de el MINSAL, Foro Nacional de Salud, y Oficina por el Derecho a la Salud. La información obtenida es enviada formalmente a las diferentes jefaturas para la tomas de decisiones en función de mejorar la atención en salud.

**Apertura de buzones de sugerencias**

| Atención Brindada      | TOTAL     | junio | mayo | abril | marzo | febrero | enero |
|------------------------|-----------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| Buzones de Sugerencias | 33        | -     | -    | -     | -     | 14      | 19    |
| <b>Total</b>           | <b>33</b> | -     | -    | -     | -     | 14      | 19    |

Fuente: Reporte de Resultados de Atenciones de ODS de enero a julio de 2020.

**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 o felicitación al recibir la atención en el Hospital Nacional Rosales. La Oficina por el Derecho a la Salud da seguimiento a las denuncias e informa al paciente de la resolución del mismo. La información proporcionada por el paciente es de carácter confidencial.

**Quejas presenciales recibidas en la ODS**

| Indicadores  | TOTAL | junio | mayo | abril | marzo | febrero | enero |
|--|-------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| Total de quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud.     | 61    | 1     | 1    | 1     | 7     | 21      | 30    |
| Porcentaje de quejas resueltas en la Oficina por el Derecho a la Salud | 63%   | 100%  | 100% | 100%  | 43%   | 14%     | 21%   |

Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG -eTAB



# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

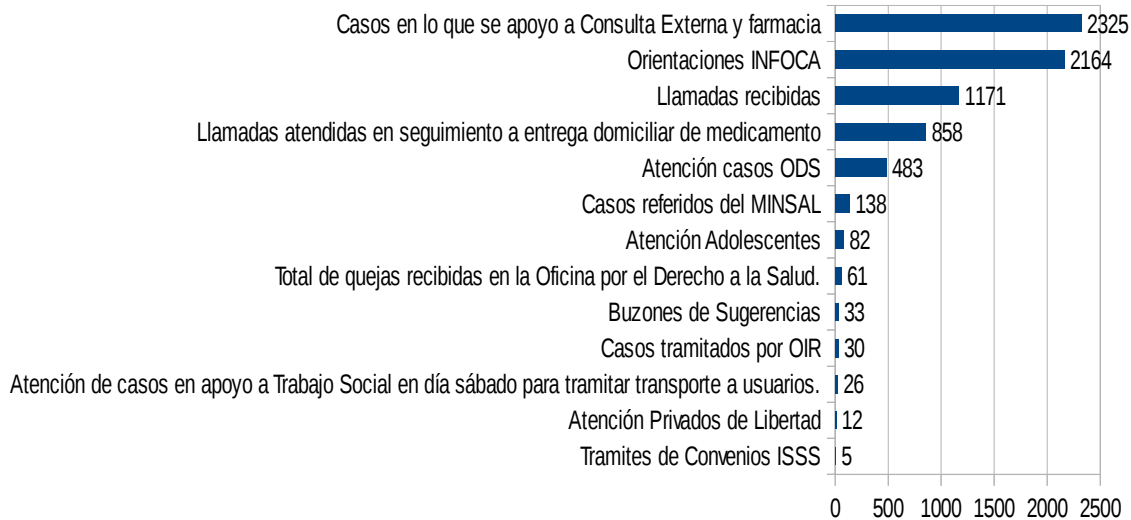
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

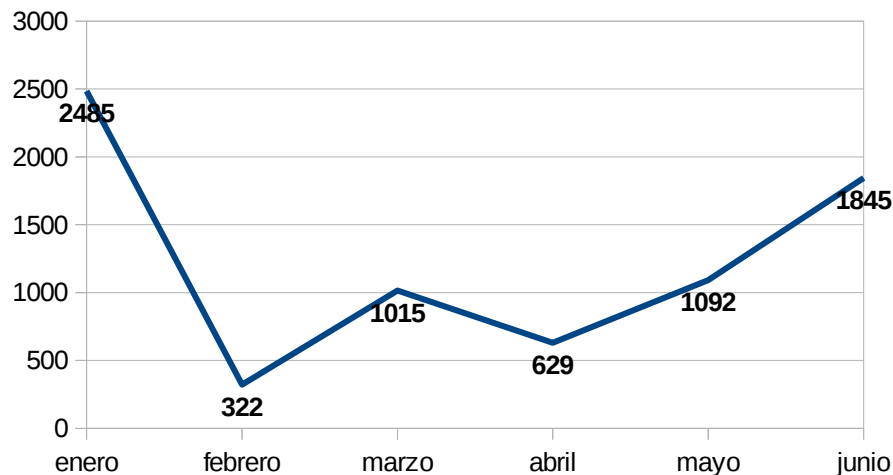
#### Atención al Paciente

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. Coordinando con las diferentes jefaturas internas planes de mejora para solventar las problemáticas expuestas por los usuarios.

#### Atenciones proporcionadas



#### Total de atenciones proporcionadas por mes



# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

#### Cuadro resumen de atenciones de la ODS

| Atenciones Brindadas   | Total       | enero       | febrero    | marzo       | abril      | mayo        | junio       |
|--|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| Casos en los que se apoyo a Consulta Externa y Farmacia                                      | <b>2325</b> |             |            | 305         | 355        | 390         | 1275        |
| Orientaciones INFOCA   | <b>2164</b> | 2164        |            |             |            |             |             |
| Llamadas recibidas   | <b>1171</b> |             |            | 606         | 235        | 105         | 225         |
| Llamadas atendidas en seguimiento a entrega domiciliar de medicamentos                       | <b>858</b>  |             |            |             |            | 571         | 287         |
| Atenciones ODS   | <b>483</b>  | 216         | 232        |             |            |             | 35          |
| Casos referidos del MINSAL   | <b>138</b>  | 10          | 19         | 67          | 31         | 8           | 3           |
| Atención Adolescentes  | <b>82</b>   | 37          | 27         | 14          | 2          |             | 2           |
| Total de Quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud                            | <b>61</b>   | 30          | 21         | 7           | 1          | 1           | 1           |
| Buzones de Sugerencia  | <b>33</b>   | 19          | 14         |             |            |             |             |
| Casos tramitados por OIR   | <b>30</b>   | 9           | 6          | 8           | 2          | 2           | 3           |
| Atención de casos en apoyo a Trabajo Social en día sábado para tramitar trasporte a usuarios | <b>26</b>   |             |            |             |            | 15          | 11          |
| Atención Privados de Libertad  | <b>12</b>   |             |            | 7           | 3          |             | 2           |
| Tramites de Convenios ISSS   | <b>5</b>    |             | 3          | 1           |            |             | 1           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>7388</b> | <b>2485</b> | <b>322</b> | <b>1015</b> | <b>629</b> | <b>1092</b> | <b>1845</b> |

Fuente: Reporte de Resultados de Atenciones ODS de enero a julio de 2020

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

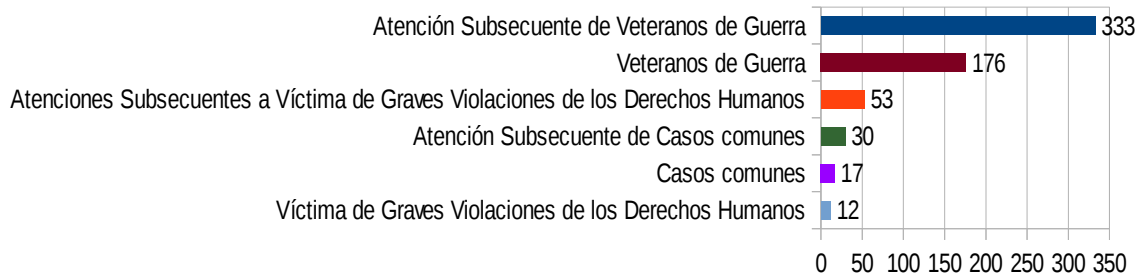
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

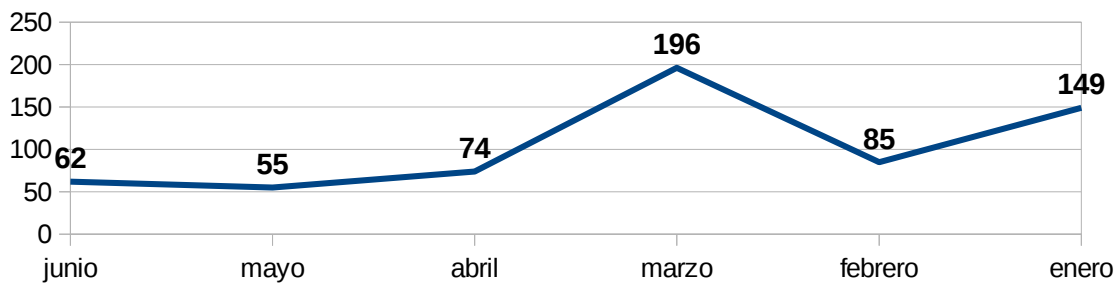
#### Atención de los programas Presidenciales “Veteranos de Guerra” y “Víctimas del Conflicto Armado”

La Unidad de Relaciones Públicas realiza la función de atención de los programas Presidenciales “Veteranos de Guerra” y “Víctimas del Conflicto Armado” con la finalidad de agilizar los procesos internos y servir de enlace con los otros Hospitales e instituciones de la red pública.

#### Atenciones por requerimientos



#### Consolidado de atenciones por mes



#### Cuadro resumen de atenciones

| Atenciones   | Total      | junio     | mayo      | abril     | marzo      | febrero   | enero      |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| Víctimas de Graves Violaciones de los Derechos Humanos                         | 12         | 1         | 2         | 2         | 2          | 2         | 3          |
| Casos Comunes  | 17         | 2         | 2         | 1         | 0          | 6         | 6          |
| Atención Subsecuente de Casos Comunes  | 30         | 4         | 3         | 1         | 0          | 6         | 16         |
| Atenciones Subsecuente a Víctima de Graves Violaciones de los Derechos Humanos | 53         | 7         | 12        | 6         | 4          | 6         | 18         |
| Veteranos de Guerra  | 176        | 12        | 9         | 16        | 48         | 49        | 42         |
| Atención Subsecuente de Veteranos de Guerra                                    | 333        | 36        | 27        | 48        | 142        | 16        | 64         |
| <b>Total</b>   | <b>621</b> | <b>62</b> | <b>55</b> | <b>74</b> | <b>196</b> | <b>85</b> | <b>149</b> |

Fuente: Registros Internos Unidad de Relaciones Públicas

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

#### **INFOCA (Información y Orientación a la Ciudadanía)**

La implementación de los (INFOCA), es una estrategia impulsada por el Vice ministerio de Servicios de Salud a través de la Unidad Nacional de Gestión de Calidad de la RIISS; con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa, servicios de apoyo y emergencia a través de la implementación de puntos que faciliten la orientación, información y acompañamiento de los usuarios(as) que requieren atención en los establecimientos de salud de la Red Integral e Integrada de Servicios de Salud RIISS.

#### **Porcentajes de casos resueltos en INFOCA**

| INFOCA  | % promedio  | junio | mayo | abril | marzo | febrero | enero |
|---|-------------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| Porcentaje de información y orientación resueltas en los INFOCA | <b>100%</b> | 100%  | 100% | 100%  | 100%  | 100%    | 100%  |

Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG -eTAB

**Julio de 2020**