

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

INFORME DE RESULTADOS  
DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020



Elaborado por:  
Unidad Organizativa de Calidad

SAN SALVADOR ,OCTUBRE 2020

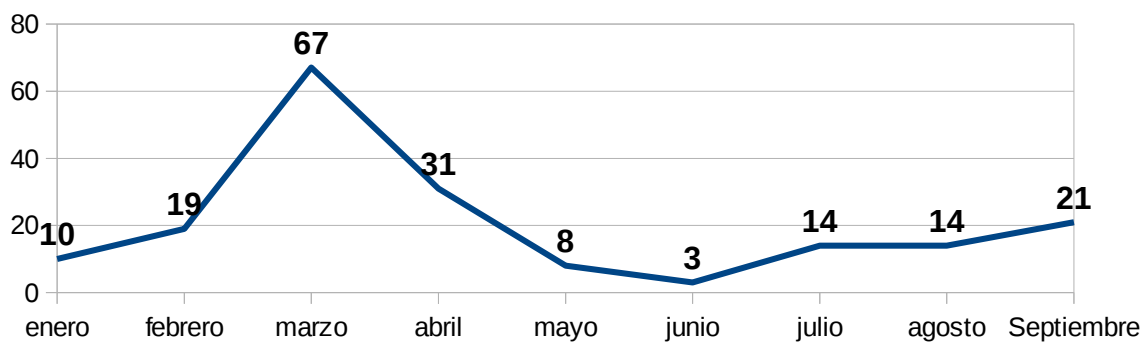
HOSPITAL NACIONAL ROSALES  
INFORME DE RESULTADOS  
PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

**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 ([saludatiende@gmail.com](mailto:saludatiende@gmail.com)).

**Casos referidos por correo electrónico desde el MINSAL**



**Cuadro resumen de casos referidos del MINSAL  
Ordenado de mayor menor**

junio	mayo	enero	julio	agosto	febrero	Septiembre	abril	marzo	Total
3	8	10	14	14	19	21	31	67	187

**Fuente: Informe de resultados Oficina por el Derecho a la Salud**

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

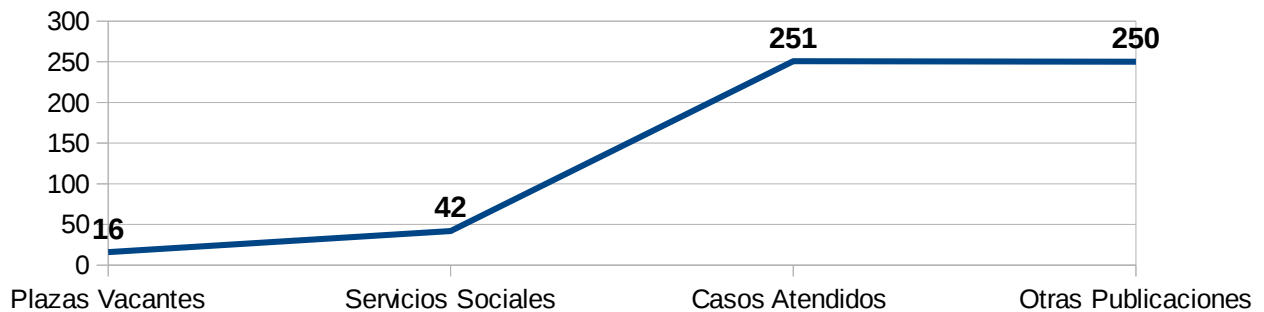
## INFORME DE RESULTADOS

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

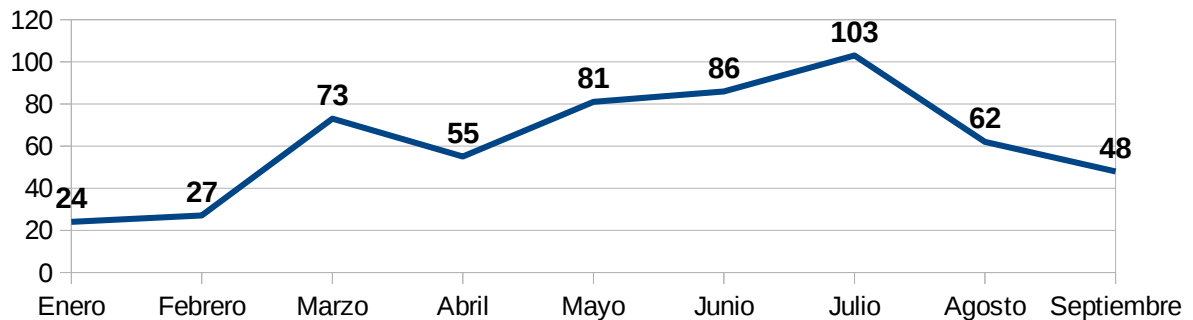
#### Facebook “H Nacional Rosales Jose”

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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Plazas Vacantes			3			2	6	2	3	16
Servicios Sociales	4	2	2	1		12	11	5	5	42
Casos Atendidos	19	12	36	25	35	27	44	31	22	251
Otras Publicaciones	1	13	32	29	46	45	42	24	18	250
	24	27	73	55	81	86	103	62	48	559

Seguidores a la fecha:4430

Fuente: Facebook “Hospital Nacional Rosales José”

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

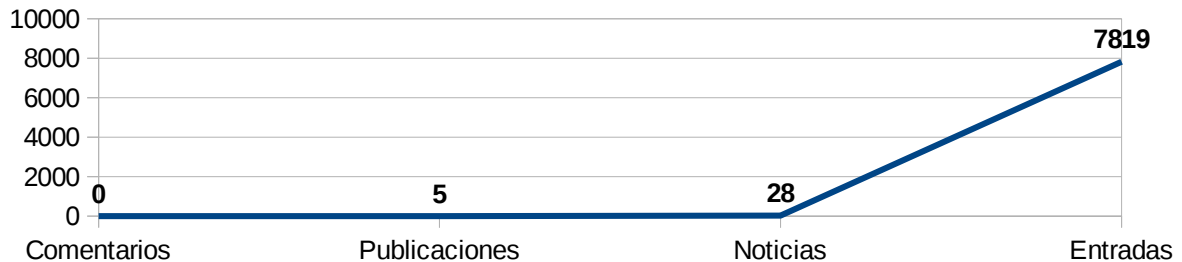
## INFORME DE RESULTADOS

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

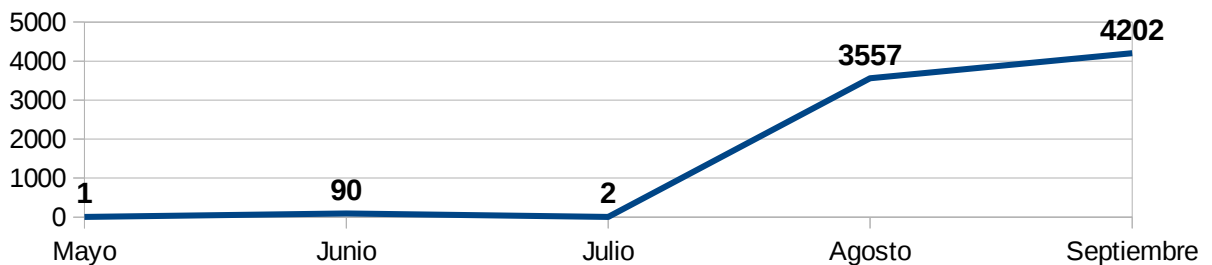
#### Página Web del HNR

**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 por mes registrados en página WEB del HNR

Publicaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Comentarios										0
Publicaciones					1	1	1	1	1	5
Noticias						20		4	4	28
Entradas						69	1	3552	4197	7819
<b>Total</b>					1	90	2	3557	4202	7852

De enero a abril 2020 no se registran datos

Fuente: Pagina Web del Hospital Nacional Rosales

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

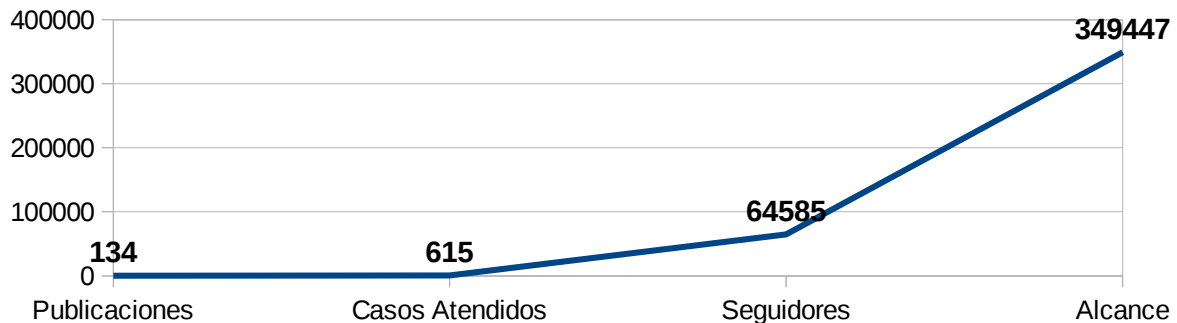
## INFORME DE RESULTADOS

PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

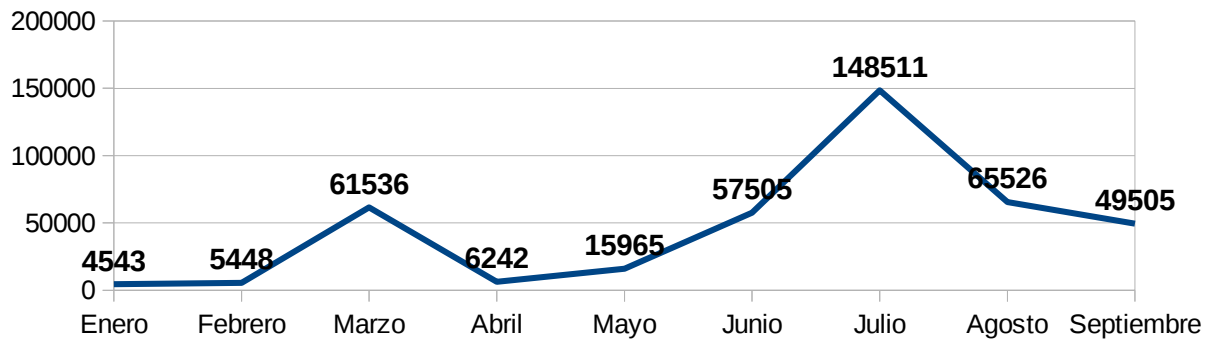
### Fanpage Hospital Nacional Rosales

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

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Descripción
	2	10		25	21	39	19	18	134	Publicaciones
29	11	59	70	81	99	53	93	120	615	Casos Atendidos
4468	4545	5680	5984	6404	8474	9314	9554	10162	64585	Seguidores
46	890	55787	188	9455	48911	139105	55860	39205	349447	Alcance
4543	5448	61536	6242	15965	57505	148511	65526	49505	414781	Total

Fuente: Fanpage Hospital Nacional Rosales

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

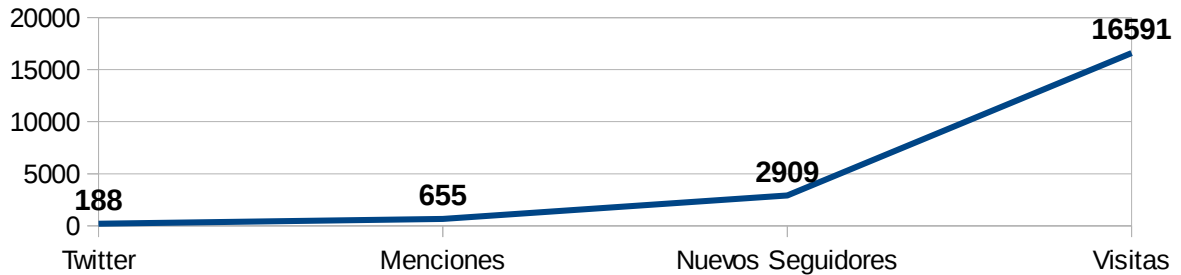
## INFORME DE RESULTADOS

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

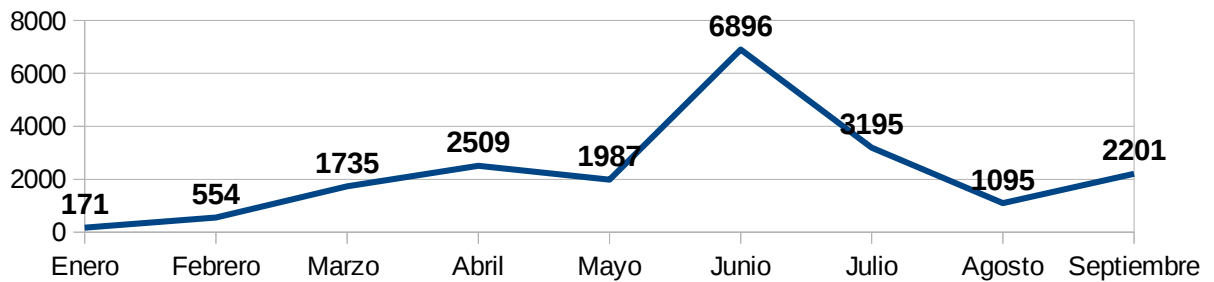
#### Twitter “@hrosalesdirecc”

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

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Descripción
4	16	28	23	34	36	19	20	8	188	Twitter
12	34	47	36	81	223	145	55	22	655	Menciones
16	35	111	204	99	572	195	141	1536	2909	Nuevos Seguidores
139	469	1549	2246	1773	6065	2836	879	635	16591	Visitas
171	554	1735	2509	1987	6896	3195	1095	2201	20343	Total

Fuente: Twitter @hrosalesdirecc

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

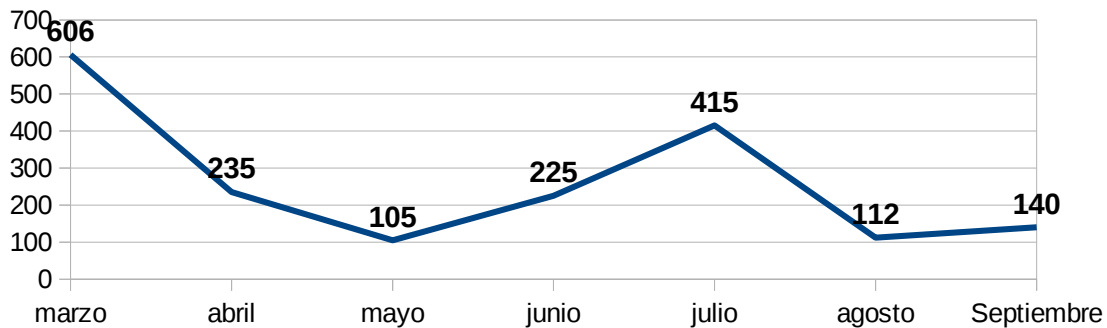
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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: 22670308 y 22319200 extensión 282 con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

#### Llamadas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud



#### Cuadro resumen de llamadas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
*	*	606	235	105	225	415	112	140	1838

\* Enero y febrero no se registran datos

Fuente: Informe de resultados Oficina por el Derecho a la Salud

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

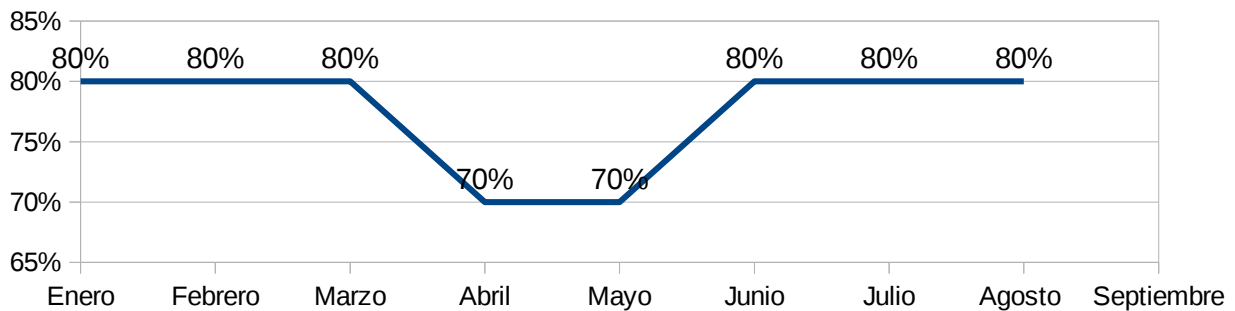
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	% Pormedio	Indicador
80%	80%	80%	70%	70%	80%	80%	80%	*	78%	Porcentaje de usuarios externos satisfechos con la atención recibida en los servicios de salud de la RISS

\* Datos en proceso

Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG- e Tab.



# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
19	14	*	*	*	*	*	*	*	33

\* De marzo a Julio 2020 no se abrieron buzones por pandemia COVID 19

**Fuente: Informe de resultados Oficina por el Derecho a la 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 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

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Atenciones Brindadas
30	21	7	1	1	1	2	2	8	73	Quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud
21%	14%	43%	100%	100%	100%	80%	80%	70%	68%	Porcentaje de quejas resueltas en la Oficina por el Derecho a la Salud

**Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG - eTab**

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

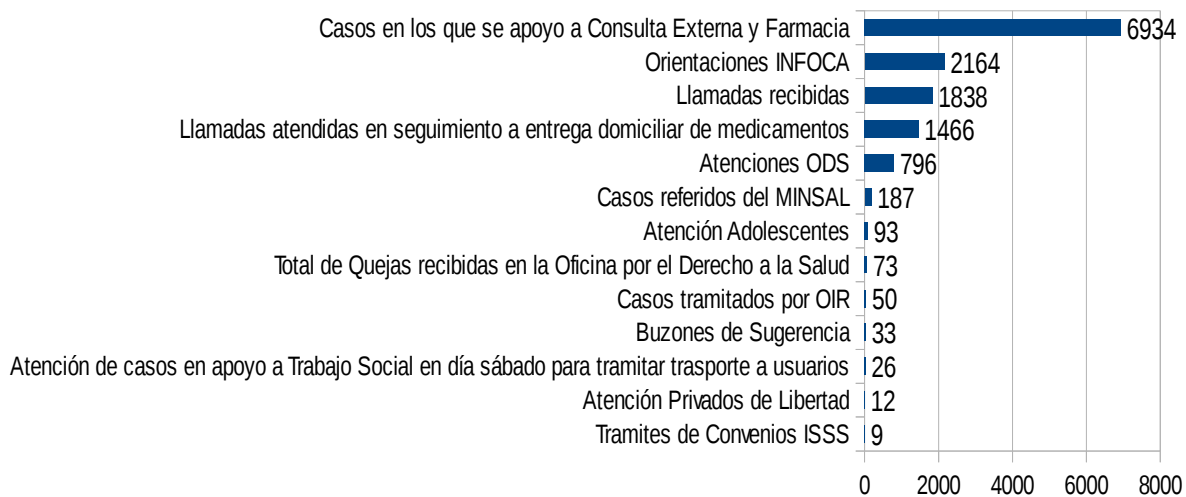
## INFORME DE RESULTADOS

### PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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.

#### Consolidado de atenciones proporcionadas en la Oficina por el Derecho a la Salud (Enero a Septiembre 2020)



#### Consolidado de atenciones proporcionadas en la Oficina por el Derecho a la Salud de enero a septiembre 2020 ordenadas de mayor a menor

Julio	Enero	Junio	Septiembre	Agosto	Mayo	Marzo	Abril	Febrero	Total
3380	2485	1845	1497	1416	1092	1015	629	322	13681

Fuente: Informe de resultados Oficina por el Derecho a la Salud

## HOSPITAL NACIONAL ROSALES

### INFORME DE RESULTADOS

PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

### Cuadro consolidado de las atenciones proporcionadas en la Oficina por el Derecho a la Salud (Enero a Septiembre de 2020)

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Atenciones Brindadas
30	21	7	1	1	1	2	2	8	73	Quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud
19	14								33	Buzones de Sugerencia
37	27	14	2		2		4	7	93	Atención Adolescentes
2164									2164	Orientaciones INFOCA
		606	235	105	225	415	112	140	1838	Llamadas recibidas
	3	1			1		3	1	9	Tramites de Convenios ISSS
		7	3		2				12	Atención Privados de Libertad
				571	287	585	23		1466	Llamadas atendidas en seguimiento a entrega domiciliar de medicamentos
		305	355	390	1275	2290	1134	1185	6934	Casos en los que se apoyo a Consulta Externa y Farmacia
216	232				35	68	120	125	796	Atenciones ODS
10	19	67	31	8	3	14	14	21	187	Casos referidos del MINSAL
				15	11				26	Atención de casos en apoyo a Trabajo Social en día sábado para tramitar transporte a usuarios
9	6	8	2	2	3	6	4	10	50	Casos tramitados por OIR
2485	322	1015	629	1092	1845	3380	1416	1497	13681	<b>TOTAL</b>

**Fuente: Informe de resultados Oficina por el Derecho a la Salud**

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

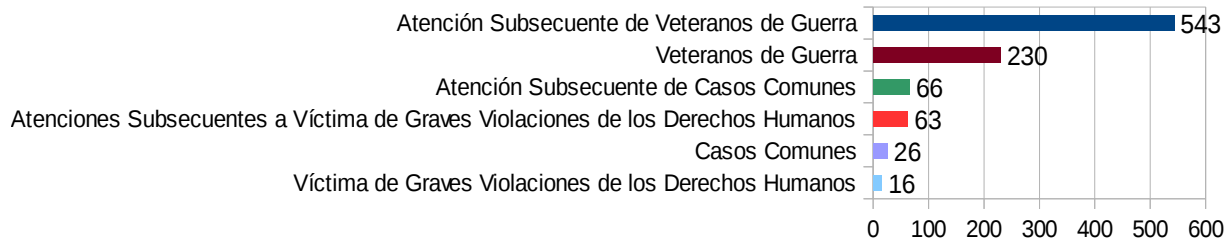
## INFORME DE RESULTADOS

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

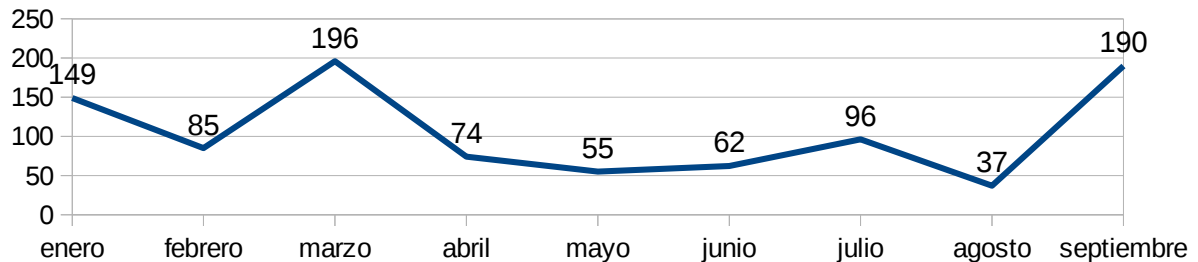
#### Atención de los programas Presidenciales “Veteranos de Guerra” y “Víctimas del Conflicto Armado”

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

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total	Descripción
3	2	2	2	2	1	2	1	1	16	Atenciones a Víctima de Programa Graves Violaciones de los Derechos Humanos
6	6	0	1	2	2	2	1	6	26	Casos Comunes
18	6	4	6	12	7	4	3	3	63	Atenciones Subsecuentes a Víctima de Graves Violaciones de los Derechos Humanos
16	6	0	1	3	4	3	3	30	66	Atenciones Subsecuente de Casos Comunes
42	49	48	16	9	12	17	7	30	230	Atenciones a Veteranos de Guerra
64	16	142	48	27	36	68	22	120	543	Atenciones Subsecuente de Veteranos de Guerra
149	85	196	74	55	62	96	37	190	944	Total

Fuente: Registros Internos Unidad de Relaciones Públicas.

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## INFORME DE RESULTADOS

PERÍODO DEL 03 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 RISS; 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 RISS.

### Porcentajes de casos resueltos en INFOCA

Atenciones Proporcionadas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Porcentaje de información y orientación resueltas en los INFOCA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG-eTAB.**

**Octubre 2020**