

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

HOSPITAL  
NACIONAL  
ROSALES



### INFORME DE RESULTADOS

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 2022

Julio 2022

Unidad Organizativa de Calidad

25 Avenida Norte, entre 1 ra Calle Poniente y Alameda Roosevelt.  
San Salvador, El Salvador, C. A. Tel. 2231 -9280, Ext 258

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 que fueron creados para dar una atención al usuario pero que pueden recibir o canalizar sugerencias, recomendaciones y quejas como a continuación se presenta.

**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	nelson.moran@salud.gob.sv
		Página web	www.hnr.gob.sv
		Servicios telefónicos	2267-0308 2267-0389
Internos	Buzón de sugerencias*		
	Formulario para registro de trámites de quejas		

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	y avisos		
		Oficina por el derecho a la salud	
		Trabajo social	
		Unidad de Relaciones Publicas	
		INFOCA	
		Encuestas de satisfacción del usuario	

\*\*El buzón de sugerencias había sido removido durante la pandemia y se recolocaron ahora en el 2022. La primera apertura se dio en el mes de mayo 2022 pero contiene quejas desde Febrero de este año.

### Objetivos:

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

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### INFORME DE RESULTADOS

#### PARTE I

##### CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE

Canal de Comunicación Externo	Total de comunicaciones recibidas por parte de la ciudadanía
Facebook	0 (no ha habido)
Fanpage	0 (no ha habido)
Twitter	24
Página web	0 (no ha habido)
Teléfono	722
Correo electrónico derivado desde MINSAL	103

##### CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE

Canal de Comunicación Interno	Nombre de Canal de Comunicación Interno	Total de Requerimientos atendidos
Apertura de buzones de sugerencias	Buzones de sugerencia	
Quejas presenciales recibidas en ODS	Formulario para registro de trámites de quejas o avisos	181
Información y orientación a la ciudadanía (INFOCA)	INFOCA	

#### PARTE II

#### ANEXOS

##### Mecanismos de participación externa

Facebook

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Publicaciones	11	18	16	26	22	21
Seguidores a la fecha	4,498	4,498	4.479	4.479	4.477	4,472

### Fanpage

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Publicaciones	10	10	16	26	22	18
Alcance	6,086	10,228	10,542	10,322	6,967	19.351
Seguidores	17,006	16,946	17,293	17,507	17,434	17.091

### Twitter

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Twitter	10	19	22	20	22	24
Impresiones de Tweets	1.609	9.362	7.945	17,7 mil	2.998	4.180
Visitas	2.964	4.464	2.619	5,702	3.229	3.102
Menciones	24	23	18	12	68	9
Nuevos seguidores	20	74	22	73	17	28
Total seguidores a la fecha	384	458	480	553	570	598

### Página web

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Publicaciones	2	0	2	0	6	10
Entradas	65	29	50	60	72	80
Páginas	21	21	21	21	21	21

### Teléfono

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Llamadas recibidas	65	77	128	210	242	232

### Correo electrónico

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Correos recibidos desde MINSAL para atención de pacientes	4	9	8	24	23	35

### Mecanismos de participación interna

ATENCIONES BRINDADAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS	-	-	-	16	35	- &
TOTAL, DE QUEJAS RECIBIDAS EN ODS	39	27	36	21	26	32
RECEPCIONES POR INFOCA	0	0	0	0	0	0

& No se abrió el buzón en el mes de julio que corresponde a las comunicaciones de junio 2022 debido a que varios del equipo encargado estaban y están incapacitados por COVID-19 aun a la fecha.

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

DETALLE Y DESCRIPCION DE CADA CANAL DE COMUNICACION

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DE LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA AL PACIENTE

<p><b>Correo Electrónico</b> nelson.moran@salud.gob.sv</p>	<p>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</p>
<p><b>Facebook:</b> H Nacional Rosales Jose</p> 	<p>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.</p>
<p><b>Página Web:</b></p>  <p><a href="http://www.hnr.gob.sv/">http://www.hnr.gob.sv/</a></p>	<p>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</p>
<p><b>Fanpage:</b> Hospital Nacional Rosales</p>	<p>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.</p>
<p><b>Twitter</b> @HRosalesSV</p> 	<p>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.</p>
<p><b>Servicio Telefónico:</b> 2231-9287 y 2267-0389</p>	<p>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.</p>

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<p style="text-align: center;"><b>Sondeo de Calidad</b></p> 	<p>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.</p> <p>En el año 2022 no se ha realizado ningún sondeo de calidad en espera del paso al nuevo sistema informático donde se contara con una encuesta homogénea única para todo el sistema MINSAL.</p>
---	--

<b>CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE A LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA</b>	
<p style="text-align: center;"><b>BUZONES DE SUGERENCIAS</b></p> 	<p>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 mensualmente con equipo interno conformado por un representante de la Unidad Organizativa de Calidad, de Oficina por el Derecho a la Salud, Trabajo Social y de Relaciones Publicas. La información obtenida es enviada formalmente a las diferentes jefaturas para la tomas de decisiones en función de mejorar la atención en salud.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORMULARIO PARA REGISTRO DE TRÁMITES DE QUEJAS O AVISOS.</b></p>	<p>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 da seguimiento a las denuncias e informa al paciente de la resolución del mismo. 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</p>

# HOSPITAL NACIONAL ROSALES

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---



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 Publicas, Trabajo Social y ODS.

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.