

## RESUMEN DE CONSOLIDADO DE PARTICIPACIÓN EN FACEBOOK

### PRIMER TRIMESTRE 2024

El monitoreo diario y en diferentes lapsos del día de Facebook, permite a la Unidad de Comunicaciones de Hospital Nacional San Rafael, detectar oportunamente: solicitudes, quejas, sugerencias y consultas de los usuarios, sobre la calidad de atención, que reciben por parte del personal médico, de enfermería, vigilancia y personal administrativo. Asimismo, recibimos sus comentarios sobre la calidad de atención que reciben en los diferentes servicios y dependencias de este centro de salud. De hecho, facilita la comunicación directa con los usuarios de esta red social, para brindarles orientación y educación en diversos temas de salud.

Además, esta red social facilita publicar Servicios Sociales, en caso de pacientes desconocidos, en estado de abandono y fallecidos, para la localización de sus familiares, cuando Trabajo Social agota todo recurso de búsqueda.

Cuando actuamos de forma inmediata y solucionamos quejas, nuestros usuarios lo valoran y esto se traduce en que la comunidad de nuestra página de Facebook ha ido en crecimiento y son esporádicos los comentarios negativos hacia este centro de salud. Es por ello, que a partir de enero 2024, incluimos en este consolidado, los agradecimientos que recibimos de los pacientes o de sus familiares.

Facebook es una herramienta de comunicación efectiva con nuestros pacientes y una vía inmediata, para solucionar sus denuncias y demandas. Asimismo, para recibir sus felicitaciones y agradecimientos, los cuales, compartimos con las jefaturas y el personal, para que sea un aliciente, realicen su labor lo mejor posible y de forma humanizada.



Lic. Tania Alfaro

Jefe de Unidad de Comunicaciones

Hospital Nacional San Rafael



CONSOLIDADO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
EN FACEBOOK

CATEGORÍAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
SOLICITUDES	37	27	43
ORIENTACIONES	52	31	42
SUGERENCIAS	1	0	2
QUEJAS	9	4	5
SERVICIOS SOCIALES	8	2	3
AGRADECIMIENTOS DE PACIENTES Y FAMILIARES	2	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>66</b>	<b>95</b>