

RESUMEN DE CONSOLIDADO DE PARTICIPACIÓN EN FACEBOOK

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

El monitoreo diario y en diferentes lapsos del día de Facebook y TIK TOK, 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 estas redes sociales, para brindarles orientación y educación en diversos temas de salud.

Además, Facebook permite 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 las comunidades de Facebook y TIK TOK van en crecimiento y son esporádicos los comentarios negativos hacia este centro de salud. En el segundo trimestre de 2024, junio se perfiló como el mes de mayor incidencia en quejas, lo cual coincidió, con la etapa pre-electoral (Elecciones Presidenciales 2024). Hubo publicaciones en redes sociales, donde hacían comentarios negativos del sector salud y en específico de Hospital Nacional San Rafael.

Las redes sociales son medios de comunicación efectivos con nuestros pacientes y una vía inmediata, para solucionar sus denuncias y demandas. Asimismo, a través de las redes sociales, los usuarios envían felicitaciones y agradecimientos, los cuales, compartimos con las jefaturas y el personal, para que sean 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 Y TIK TOK

CATEGORÍAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
SOLICITUDES	31	25	44
ORIENTACIONES	51	42	42
SUGERENCIAS	1	1	2
QUEJAS	3	9	18
SERVICIOS SOCIALES		1	3
AGRADECIMIENTOS DE PACIENTES Y FAMILIARES	1	1	4
TOTAL	87	79	113