



Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS, a abril 2019

Nombre del mecanismo	Atención del Adulto Mayor en Servicios de Medicina (Hospital General)
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el tipo de atención que se brinda en el Hospital, proporcionar datos estadísticos de interés a la población y escuchar preguntas o sugerencias
Requisitos para participar en el	Ser paciente del Hospital General, de preferencia haber estado ingresado en los Servicios de Medicina
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El Foro, se realizó el 23 de enero/2019, en el auditorio del H.G. con la participación de 119 asistentes
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe

Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud

Nombre del mecanismo	Foro de Participación Ciudadana sobre el Portafolio de Servicios de Salud del Hospital Policlínico Zacamil
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el amplio portafolio de servicios que brinda el Hospital Policlínico Zacamil y conocer la opinión de sus usuarios, sobre la atención que reciben en el centro médico
Requisitos para participar en el	Ser paciente del Hospital Policlínico Zacamil
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se realizó el 19 de febrero en el Pasillo del 4° nivel del Hospital Policlínico Zacamil, con la asistencia de 111 personas
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe

Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud

Nombre del mecanismo	Portafolio de Servicios y Mejora en la Infraestructura Unidad Médica Ilopango
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el Portafolio de Servicios y Mejoras en la Infraestructura de la Unidad Médica en los últimos años, a la vez aplicar las políticas de gobierno para generar espacios ciudadanos, donde los participantes puedan expresar libremente y de manera respetuosa los aspectos a mejorar.
Requisitos para participar en el	Ser derechohabiente consultante de la Unidad Médica de Ilopango
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	62 asistentes, se realizó el 26 de febrero/2019, en el auditorio de la U.M. Ilopango
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe

Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud

Nombre del mecanismo	El rol de la Rehabilitación en el Proceso de Atención Integral en la Salud
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el rol de la rehabilitación en los proceso de atención integral en salud y generar un espacio para escuchar las inquietudes, insatisfacciones, observaciones etc, de los derechohabientes asistentes al foro.
Requisitos para participar en el	Ser derechohabiente consultante de la Unidad Médica Soyapango
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	135 asistentes, se realizó el 28 de marzo/2019, en la U.M.Soyapango
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe

Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud

Nombre del mecanismo	Campañas de Salud
Breve descripción de su objetivo	Promover la interacción del ISSS, como parte de una estrategia, para resolver algún problema de salud, involucrando a la comunidad a que participe activamente en el desarrollo de acciones específicas en beneficio de su salud
Requisitos para participar en el	Derechohabientes y no derechohabientes de áreas de responsabilidad geográfica y programática, no son indispensables requisitos.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se realizaron 601 Campañas de Salud de enero a abril 2019, con la participación de 37 Clínicas Comunes y 36 Unidades Médicas.

Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud

Nombre de la herramienta	REDES SOCIALES (TWITTER, FACEBOOK Y CANAL DE YOUTUBE)
Breve descripción de su objetivo	Llegar al público mediante diferentes formatos con enfoque informativo y noticioso para generar interacción entre los usuarios y quienes puedan expresar sus opiniones, sugerencias y valoraciones sobre el trabajo institucional, hacer preguntas o hacer alguna denuncia.
Requisitos para participar en él	Poser cuenta y acceder mediante un ordenador a las direcciones: Facebook: Instituto Salvadoreño del Seguro Social Twitter: @iss_gob_sv Youtube: https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS Correo: comunicaciones@iss.gob.sv En cualquiera de ellas puede expresar sus comentarios o realizar preguntas, las cuales son contestadas por personal capacitado.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Interactuaron: - Facebook: 195,021 personas Twitter: 20,296 personas Youtube: 19,700 visualizaciones. Se cuenta con la atención de las redes sociales de la institución que es manejado por Atención al Usuario, ubicado en la torre administrativa ISSS nivel 8; a través de este medio se recibieron 2,188 opiniones.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	CENTRO DE LLAMADAS
Breve descripción de su objetivo	Medio de participación telefónico, en el cual usuarios expresan sus opiniones del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a línea telefónica y llamar al 127
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Call Center está ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS; se recibieron 287 opiniones

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	BUZON DE SUGERENCIAS
Breve descripción de su objetivo	Habilitar un espacio de participación que permite motivar a los usuarios a expresar sus opiniones sobre el servicio recibido, de tal manera que la Institución evalúe su incorporación en la mejora de los procesos de atención.
Requisitos para participar en él	No existen requisitos
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los buzones se encuentran ubicados en la mayoría de centros de atención, a pesar que se cuenta con formulario de sugerencias, los usuarios pueden utilizar cualquier papel para expresar su opinión. En su defecto, si no se cuenta con buzón, el personal de Punto Seguro cuenta con formularios; se recibieron 276 opiniones

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO
Breve descripción de su objetivo	La institución cuenta con un area en la cual se da atención a todos los usuarios que requieren un seguimiento a situación planteada o algun tipo de gestión para atender su opinion.
Requisitos para participar en él	Ningun requisito
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El Departamento esta ubicado en el nivel 8 d ela Torre Administrativa; se recibieron 42 opiniones para seguimiento en el Departamento.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	SITIO WEB
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción electronico con el usuario, en el cual a traves de un correo electronico, puede expresar su opinion sobre la calidad del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con cuenta de correo electronico y acceso a internet
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los usuarios pueden acceder a la cuenta, enviando un correo electronico a atencionalusuario@iss.gov.sv ; se recibieron 491 opiniones para seguimiento en el Departamento.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	PUNTO SEGURO
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción personalizado con el usuario, en el cual a traves de un formulario de insatisfacción, expresa su opinion sobre el servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Acudir al centro de atencion donde se cuenta con este servicio (23 a nivel nacional)
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se recibieron 129 opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	OIR
Breve descripción de su objetivo	Oficina dentro de la Institución que a traves de la cual los usuarios no solo gestionan solicitudes de informacion, sino tambien es un espacio para dar a conocer su opinion sobre los servicios que se brindan.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a correo electronico
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los usuarios pueden acceder a la cuenta, enviando un correo electronico a oir@iss.gov.sv . Se atendieron 3 opiniones a traves de este medio.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario