

**MEMORANDO No. 185-CIyM-2016**

**PARA:** LIC. JOSE JORGE MELENDEZ  
OFICINA INMFORMACION PUBLICA

**DE:** LICDA. YESSENIA TORRES *Yessenia Torres*  
UNIDAD DE COMUNICACION INST. Y MARCA

**ASUNTO:** REMISION

**FECHA:** 26 de abril 2016



Tengo a bien remitir informe sobre el apartado de Participación Ciudadano para su respectiva publicación, que corresponde al mes de marzo 2016.

Atentamente,

cc: Archivo  
YT/RC.

## **Oficina de Acceso a la Información Pública**

Mes de marzo de 2016

- **Participación Ciudadana**

El mes de marzo (del 21 al 30) se realizó una encuesta de satisfacción a los pacientes renales, usuarios del servicio de Consulta Externa y Hemodiálisis por instrucciones de la Dirección Médica Nacional con el propósito de conocer su opinión respecto a los servicios recibidos en esta área. A fin de identificar los problemas y sus posibles soluciones para mejorar el servicio.

La segunda quincena del mes de marzo, se realizó una campaña con los Oficiales de Atención al Cliente para promover la cultura de denuncia entre nuestros usuarios del servicio en las Clínicas Periféricas y Hospitales, explicando los mecanismos y canales para interponer sus quejas, sugerencias o denuncias.

En las últimas semanas se ha reducido el número de quejas recibidas, pues la mayoría es por falta de medicamentos. Sin embargo, a la fecha el abastecimiento de medicamentos es superior al 80 por ciento en nuestras farmacias, razón por la cual se han visto abarrotadas de pacientes.

Utilizando los canales de las redes sociales, afiches y radios, se comunicó a los afiliados del IHSS la prórroga de vigencia de la Hoja Patronal y el pago de las incapacidades de 2016.

Ante la emergencia nacional por el Zika se mantiene la campaña de información y prevención con la población afiliada para crear conciencia y contribuir a la destrucción de los criaderos del zancudo que trasmite el virus. Recalcando también en la importancia de identificar los síntomas y buscar la asistencia médica. Utilizando las redes sociales, distribución de material informativo y charlas a través de los oficiales de Atención al Cliente en las Clínicas Periféricas y Hospitales.

**Unidad de Comunicación y Marca**

**Instituto Hondureño de Seguridad Social**