

MEMORANDO No.412-CIyM-2016

PARA: OFICINA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA
SECRETARIA GENERAL

DE: LICDA. YESSENIA TORRES
UNIDAD DE COMUNICACION INST. Y MARCA

ASUNTO: REMISION DE INFORME

FECHA: 04 de agosto 2016

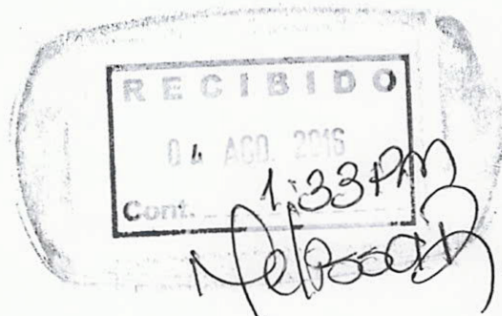


Por medio de la presente remito a usted, Informe sobre Participación Ciudadana la cual corresponde al mes de julio 2016, para publicarse en el Portal de Transparencia.

Atentamente,

Cc: Archivo
YT/RC.

*Se remite originales a Secretaria General
y se recepcionan copias del mismo do-
cumento; 04/agosto/2016. Gustavo*



Mes de Julio de 2016

Componente sobre Participación Ciudadana

- **Comunicación con nuestros afiliados:**

A raíz de la promoción de los espacios institucionales en las redes sociales y correo de consultas y denuncias, hemos recibido solicitudes de capacitación de varias empresas para sus trabajadores afiliados al IHSS. Entre ellas: Grupo Unilever, Diunsa y Conatel. Sobre temas como la Ley Marco del Sistema de Protección Social, pago de subsidios e incapacidades, nuevas cotizaciones, etc. Estas solicitudes fueron remitidas al Área de Recursos Humanos para que a través de la Unidad de Capacitación se programen estas jornadas, dando una respuesta a las mismas.

Del 1 al 6 de julio, se registró un desabastecimiento de reactivos para exámenes de laboratorio y se dejó de hacer tres pruebas (hemograma, proteínas en orina de 24 horas y proteína en líquido cefalorraquídeo). Se emitió un comunicado para informar a nuestros derechohabientes, medios de comunicación y población en general que el desabastecimiento de reactivos no era un problema institucional sino de la empresa contratada para brindar este servicio bajo la modalidad de comodato, y que como IHSS no íbamos a permitir que eso les afectara a ellos. A la empresa contratada se le dio un plazo de 24 horas para resolver el problema. La información oportuna y objetiva dio tranquilidad a nuestros derechohabientes y no se presentaron malestares o quejas.

A través de comunicados se les informó a los patronos o empresas afiliadas que a partir del mes de julio y agosto, el IHSS pone a su disposición dos nuevos servicios, y son: 1) la opción de consultar en línea la asistencia de sus empleados a las unidades de salud del Seguro Social, en vista que desde el mes de mayo se eliminó la Hoja de Vigencia de Derechos, que los afiliados utilizaban como prueba; 2) a partir del mes de agosto, ya no se emitirá la planilla patronal, únicamente se realizará vía electrónica (Planilla Electrónica) para que desde su empresa puedan realizar todos los trámites correspondientes. Esto comunicados fueron enviados directamente a cada empresa afiliada y se publicaron por redes sociales y medios de comunicación.

- **Denuncias:**

Los Oficiales de Atención al Cliente son el canal para recibir denuncias por parte de los derechohabientes. El mes de julio se recibió 15 denuncias, 7 en la Periférica número 1 del Barrio Abajo, 6 en el Hospital de Especialidades del Barrio La Granja y 2 en la Periférica 3 de la Colonia Kennedy. Estas denuncias fueron enviadas a Recursos Humanos, para que a través de Relaciones Laborales se proceda a la investigación de las mismas, según el proceso ya establecido.

- **Avisos de interés para nuestros afiliados:**



Para mayor bienestar de los pacientes que acuden a la Clínica Periférica Número 1, ubicada en el Barrio Abajo, se habilitó una ventanilla de farmacia desde las 6:00 de la mañana. Antes el horario era de 7:00 am a 7:00 pm. Este nuevo horario está vigente desde el mes de julio de 2016.

Como parte de las mejoras en los servicios brindados a nuestros derechohabientes, se habilitó la Atención de Oftalmología en el Área de Emergencia del Hospital de Especialidades, antes sólo se realizaba a través del llamado al médico especialista o se remitían los pacientes a la Periférica número 1 del Barrio Abajo, donde está ubicada la Consulta Externa de Oftalmología. Vigente desde el lunes 18 de julio de 2016.

Para ambos avisos, se elaboraron afiches, anuncio para redes sociales con el nuevo horario de atención en la Farmacia y la Atención para emergencias en Oftalmología. Y a través de los Oficiales de Atención al Cliente se socializa oportunamente con nuestros afiliados estos cambios.

- **Campañas de Información y Prevención:**

Ante la Alerta Epidemiológica emitida por el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría de Salud, es permanente la campaña de educación y prevención de las enfermedades vectoriales como el Dengue, Chikungunya y Zika. Por medio de afiches, hojas volantes, murales, publicaciones en redes sociales y charlas impartidas por Oficiales de Atención al Cliente y Promotores de la Salud entre los pacientes de Admisión, Salas de Espera y Consulta Externa de las Clínicas Periféricas y Hospitales. La Campaña va orientada a identificar los síntomas de estas enfermedades y la destrucción de los criaderos del zancudo transmisor.

Continuamos promocionando la presencia del IHSS en las redes sociales, con el propósito que los afiliados interpongan sus denuncias, hagan consultas o nos sigan para que reciban información de su interés a través de Facebook, Twitter, correo electrónico o sitio web.

El crecimiento de las redes sociales es contante mes a mes, durante julio más de 170 personas están siguiendo la página del IHSS en Facebook, llegando a la cifra global para este día en 5,570. En cuanto a Twitter, también ha aumentado el número de seguidores en el mes de julio, llegando a más de 2,521 personas.

Para el correo institucional disponible a la población, es decir, consultas@ihss.hn, este mes de julio se recibieron más de 80 mensajes, solicitando información institucional, denuncias y agradecimientos.

Se publicó el Boletín En Línea, Edición número 29, a través del cual se divulgó información de interés para nuestros derechohabientes, sobre avances en los servicios médicos hospitalarios y la extensión de la cobertura a los hijos de los beneficiarios desde la entrada en vigencia de la Ley Marco de Protección Social.

- Informe elaborado por Yessenia Torres Marquina, Subgerente Interina de Comunicación Institucional y Marca, Instituto Hondureño de Seguridad Social. Tegucigalpa MDC, 3 de agosto de 2016.

