



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

MEMORANDO No.151-CIYM-2018

PARA: ABOG. LUIS FERNANDO ZUNIGA CUESTAS
OFICIAL DE INFORMACION PUBLICA DEL IHSS

DE: LICDA. CECILIA MENDOZA
UNIDAD DE COMUNICACIÓN INST. Y MARCA

ASUNTO: REF. MEMO No. 18/020-OIP-IHSS

FECHA: 27 de febrero 2018

En atención al memorando antes indicado envió a usted los resultados obtenidos desde el mes de junio hasta diciembre 2017, DE:

1. Informe Sobre la Encuesta de Participación Ciudadana del IHSS.
2. Informe Sobre la Encuesta de Satisfacción de los Servicios del IHSS.

Atentamente,

Cc: Archivo
CM/RC.



*Receptor: Gustavo
28/ febrero/ 2018
10:25 a.m.
Recibidos catorce (14) folios
adjuntos.*



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL IHSS

En cumplimiento a los lineamientos que contempla la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) presenta este Informe sobre las encuestas de Participación Ciudadana, con la que se pretende obtener la opinión de los usuarios al Portal único de Transparencia del IHSS, con el objetivo de mejorar y desarrollar iniciativas que aporten valores agregados al Instituto.

La encuesta se realizó en la herramienta de Google Forms, que permite una tabulación inmediata de las respuestas; para que después el equipo multidisciplinario realice los análisis y consideraciones pertinentes para mejorar los accesos al IHSS a través de estas plataformas.

A continuación se incluyen los resultados obtenidos, desde el mes de junio hasta diciembre de 2017. Es importante mencionar, que las impresiones se realizan directamente de Google Forms.



Unidad de Comunicación Institucional y Marca, Undécimo piso, Edificio Administrativo, Tegucigalpa

Teléfono: (504) 2222-1128, consultas@ihss.hn

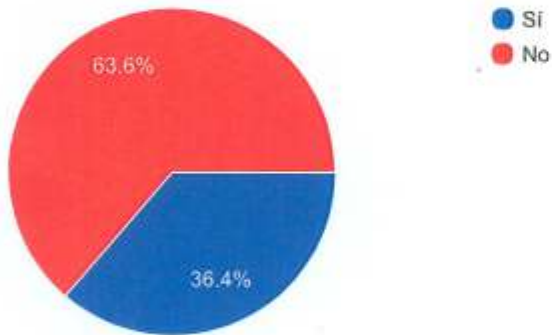
www.ihss.hn

PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL IHSS

33 respuestas

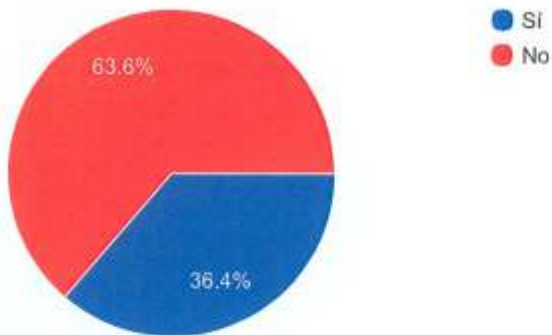
¿Encontró la información que buscaba en el Portal de Transparencia del IHSS?

33 respuestas



¿Le resultó clara la información que encontró en el Portal de Transparencia del IHSS?

33 respuestas

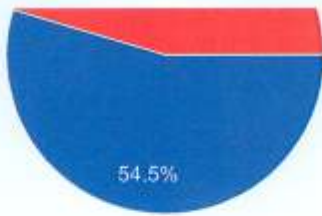


¿Ha sido útil la información que encontró en el Portal de Transparencia del IHSS?

33 respuestas

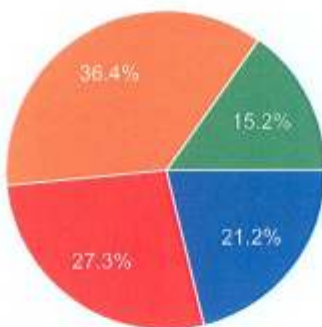


A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.



¿Qué grado de satisfacción tiene con la información pública del IHSS?

33 respuestas



- Muy satisfecho (a)
- Satisfecho (a)
- Insatisfecho (a)
- Muy insatisfecho (a)

Google no creó ni aprobó este contenido. Denunciar abuso - Condiciones del servicio - Condiciones adicionales

Google Formularios



A handwritten signature in black ink.



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL IHSS

En cumplimiento a los lineamientos que contempla la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) presenta este Informe sobre las encuestas de Satisfacción de los Servicios, que se realizó a solicitud de la Unidad de Calidad de la Dirección Médica Nacional, de manera simultánea a través de encuestas físicas (realizadas por personal de Atención al Cliente de los diferentes establecimientos de salud del IHSS a nivel nacional) y de manera electrónica a través de las redes sociales del Instituto.

El objetivo es conocer la opinión de los derechohabientes después de recibir las distintas atenciones en salud para mejorar todos los aspectos vinculados con las prestaciones de los servicios disponibles, tanto en las clínicas y hospitales propios del IHSS como en los servicios subrogados. Es importante mencionar que la Unidad de Calidad de la Dirección Médica está en la etapa final de consolidación de las encuestas físicas para realizar el informe con los resultados obtenidos a las máximas autoridades del IHSS y mandos regionales.

La encuesta electrónica se realizó en la herramienta de Google Forms, que permite una tabulación inmediata de las respuestas; para que después el equipo multidisciplinario de la Dirección Médica Nacional realice los análisis y consideraciones pertinentes sobre los resultados de estas encuestas a través de estas plataformas.

A continuación se incluyen los resultados obtenidos, desde el mes de junio hasta diciembre de 2017. Es importante mencionar, que las impresiones se realizan directamente de Google Forms.



Unidad de Comunicación Institucional y Marca, Undécimo piso, Edificio Administrativo, Tegucigalpa

Teléfono: (504) 2222-1128, consultas@ihss.hn

www.ihss.hn

PREGUNTAS

RESPUESTAS 88

88 respuestas



INDIVIDUAL

Se aceptan respuestas



Datos Generales

Fecha de la Encuesta

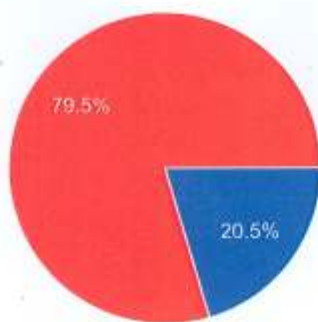
88 respuestas

marzo de 1976	8
mayo de 1982	21
diciembre de 2016	1 28 14 29 3
enero de 2017	2 2 3 5 7 6 14 10 12 5 13 15 2 16 18 2 19 5 20 13 21 3 23 2
febrero de 2017	6 21 24
marzo de 2017	17
mayo de 2017	19 23
junio de 2017	6
octubre de 2017	19
febrero de 2018	19

Sexo

88 respuestas

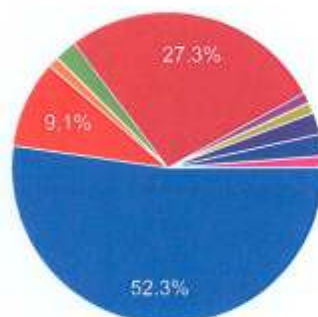




● Hombre
● Mujer

Lugar de Residencia

88 respuestas

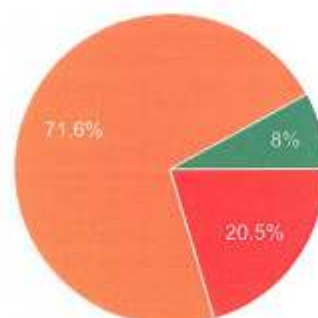


● Tegucigalpa
● Comayagüela
● Juticalpa
● Catacamas
● Danli
● El Paraíso
● Comayagua
● Siguatepeque

1/3 ▼

Edad

88 respuestas

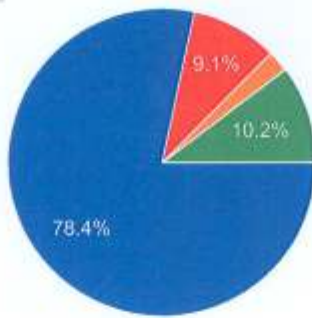


● 12 a 18 años
● 19 a 30 años
● 30 a 60 años
● Más de 61 años



Tipo de Asegurado

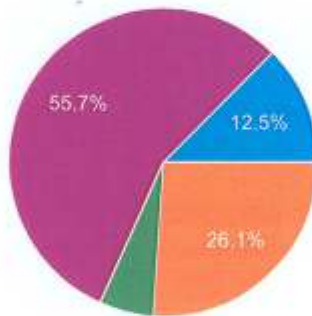
88 respuestas



- Cotizante
- Beneficiario
- Jubilado
- Pensionado

Nivel de Educación:

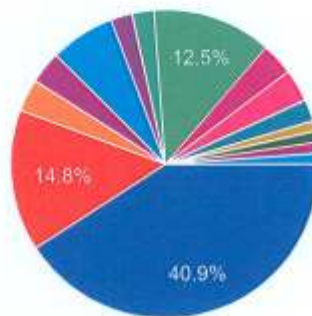
88 respuestas



- No estudió
- Primaria
- Secundaria
- Técnico y/u Oficio
- Universitaria
- Postgrado

Nombre de la Unidad de Salud

88 respuestas



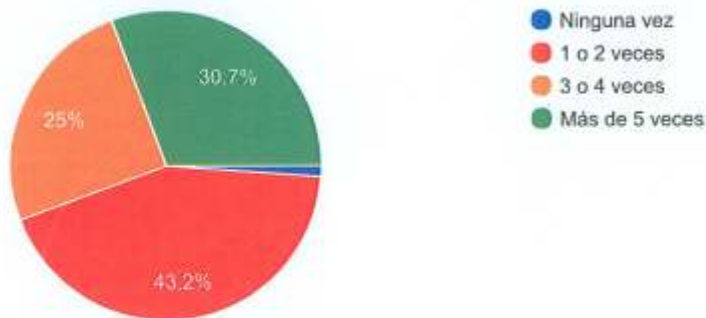
- Hospital de Especialidades de Com...
- Clínica Periférica No. 1
- Medicina Física y Rehabilitación (Cl...
- Odontología (Clínica Periférica No. 1)
- Clínica Periférica No. 2
- Clínica Periférica No. 3
- Centro de Atención al Adulto Mayor
- Centro de Rehabilitación Pediátrico,...

1/5 ▼

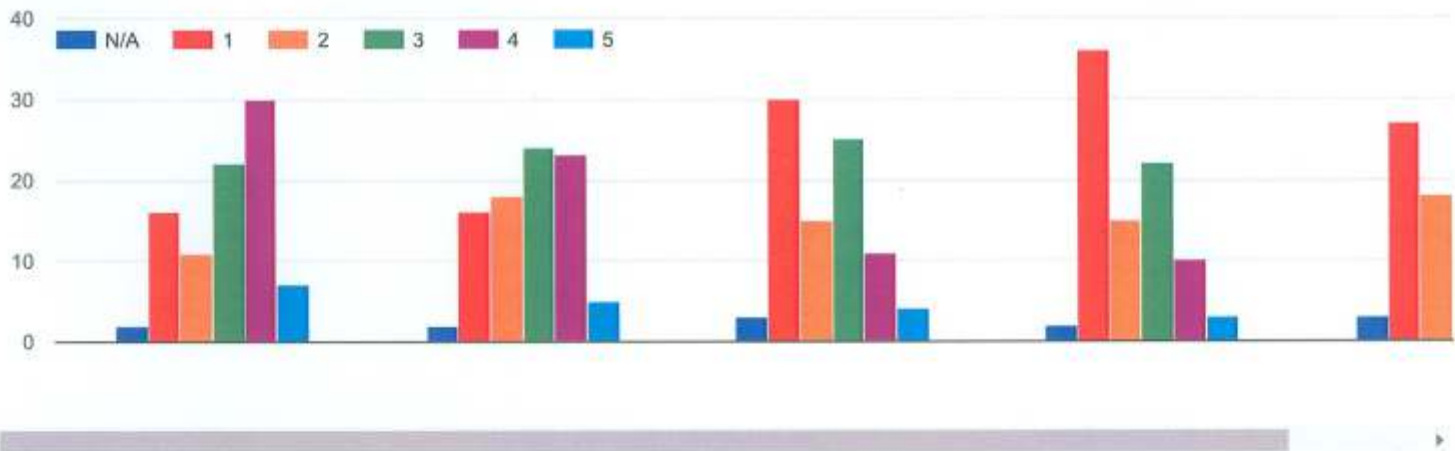


Durante los últimos 12 meses, ¿cuántas veces ha acudido a consulta a esta clínica/hospital?

88 respuestas



¿Cómo califica los siguientes aspectos físicos de esta clínica o establecimiento de salud?

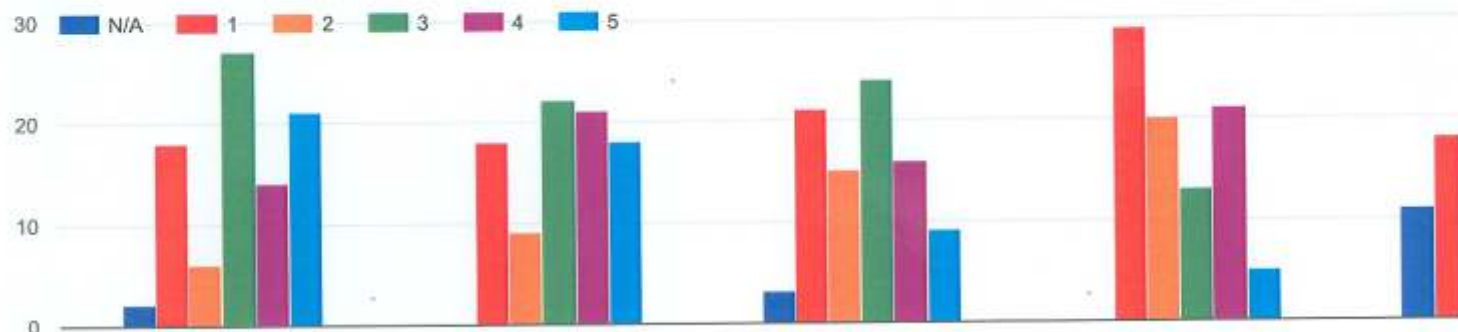


¿Cómo califica los siguientes aspectos del proceso de atención dado en este establecimiento de salud?

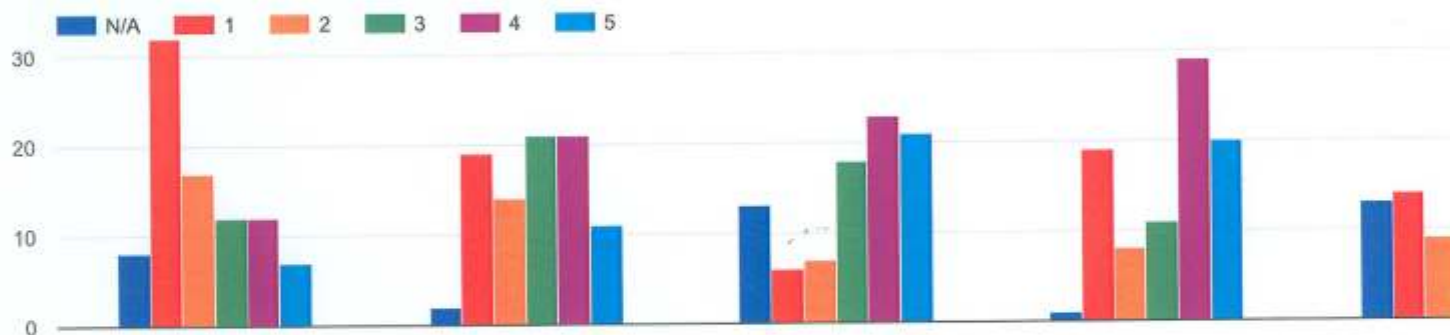




¿Cómo califica el trato que recibió en este establecimiento de salud?

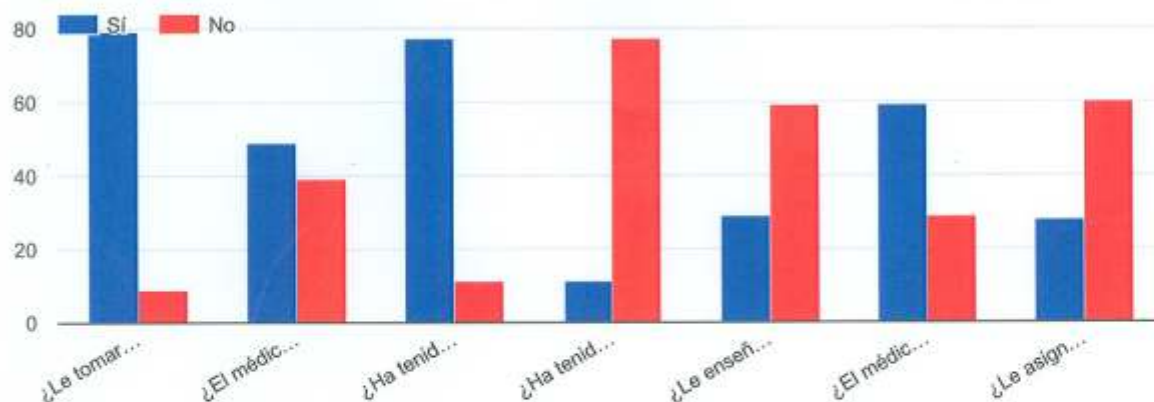


¿Cómo califica el manejo de sus derechos como paciente al atenderlo en este establecimiento de salud?



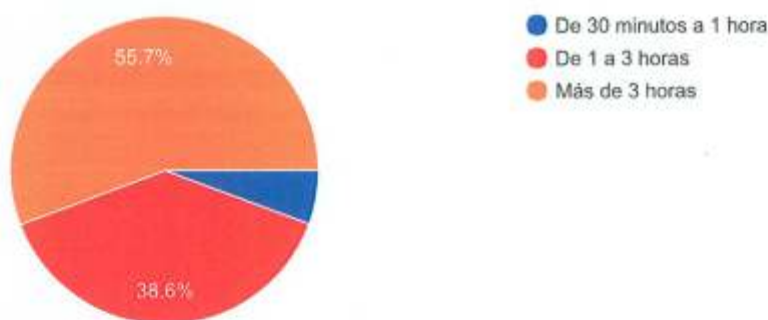
¿Cómo califica el manejo de sus derechos como paciente al atenderlo en este

establecimiento de salud?



¿Cuánto tiempo pasó desde que llegó a la clínica hasta la hora en que salió?

88 respuestas



¿Tiene alguna sugerencia, queja o inquietud para mejorar la atención?

88 respuestas

Cuando no hay existencia de medicinas, digamos la 2/4 y no te dieron en ese mes en el sig aparece que es la 3/4. Lo que no veo justo es que se pierdan las medicinas cuando no tienen. Con eso de las citas tan lejanas, solo nos queda ir a buscar un cupo perdido. (5)

Pésima atención medica (4)

Nunca hay citas con endocrinología favor tomar en cuenta (2)

Si deberían de construir su propio edificio con todas las especialidades y no andar alquilando clínicas con son un completo desastre que toda la vida lenta comprar el medicamento cuando vas a sonplafa es un desastre la verdad ni las prenatales ni el acodo folico le pueden dar a uno que triste la realidad en la vivimos (2)

Medicamentos



Deberían de pagarnos las incapacidades x convenio del 2012 ya son cuatro años esperando y nada

La atención del Médico debe ser privada, sin que escuche la enfermera ni el resto de los pacientes que están haciendo pre clínica

Necesitan odontologo y pediatra

Atencion al cliente

Mejorar las instalaciones y la atencion

Necesitan con urgencia que haya disponibilidad de citas con especialidades de que no se extiendan para darlas a 6 mese. Deben ser citas minimo una semana despues. Que siempre haya buen medicamento en la farmacia

Mejorar el area de farmacia casi nunca hay medicamentos basicos.. y la rapidez no se puede perder un dia entero esperando q lo atiendan por que ademas es un servicio q uno pagaga

El tiempo q tardan en atender deberia ser mas rapido avese llegan a platicar ahi

Que contraten Medicos y enfermeras con conciencia social, amables, no amargados y gritones.

Abastecimiento en farmacia y las citas con odontología son para 6 meses deberían atender mínimo 15 pacientes diariamente ya que la población es grande y solo atiende 2 pacientes al día

Mi queja es que los médicos estan en el celular cuando uno esta en la consulta deben respetar nuestro derecho a la atención y revisar el celular cuando tengan tiempo libre

Obviamente lo que es conocido por todos, no hay ni implementos ni medicinas y como paciente después de haber aportado por años sin hacer uso de las instalaciones es injusto tener que pagar por todo porque no tienen nada. Las horas de espera para las especialidades son larguissimas y es inhumano porque no tienen las condiciones, ni el paciente es justo que se le cite a las 9, se le diga que venga a las 6 am y se le atienda a las 11. El trato administrativo es pésimo.

buenos dias lo unico q solicito es q sean concientes con las personas q estamos con colostomia que se nos un material digno ya q las bolsas q dan no son de buena calidad.

Deben tener más médicos en vista qué hay personas que viven fuera de la ciudad y mucho tiempo para atenderlas y los lugares donde residen son peligrosos

Mas sencubilidad para atender a los pacientes ademas ser mas comunicativos y explicar sobre la salud.

Que se capacite al personal a todo nivel en servicio al cliente

Que contraten médicos, que traten bien al paciente, muchos trabajan por ganar dinero, que los manden a capacitar en valores de una persona, relaciones interpersonales trato humano

Mi sugerencia es que si llega un pte con migraña lo deberian de atender rapido yo fui como alas 8pm y sali alas 2am y no me dieron ni acetaminofen ese dr de turno k estaba muy amargado y me toco ir a un privado para nada se esta pagando

Q copien lo q hacen en el archivo clínico , excelente atención hasta con caf citó ☺

que las citas con especialistas no tarde mucho las dan a dos o tres meses , que reparen los sanitarios y mantengan mejor aseo. en el área de emergencias es de emergencia que atiendan con la capacidad ya que ir de emergencia lo atienden 5 horas después.

Mejorar el servicio en todo sentido

Entiendo que el parqueo dentro de las instalaciones es para empleados, pero deberían de tener un area para cuando haya que ir a traer un paciente que no pueda caminar (oncología o algun operado) pero desde que intenta ingresar el guardia le pone cara de dragon enfurecido

Que las personas de admicion sean mas amables con el paciente

Les falta muuucho. Uno tiene derecho y nos tratan de mala gana.

No cuenta con el suficiente espacio para atención al cliente, no esta climatizado o no encienden el aire siempre esta a oscuras y los médicos no cuentan con sus insumos necesarios

Suministren medicinas

Servicio al cliente y personal de ventanillas y de enfermería con actitud positiva de atención al paciente



se necesita mayor cantidad de personal medico para satisfacer la necesidad de asegurados.

Crear conciencia sobre la importancia de mejora de la calidad de la atención en los Servicios intermedios (Enfermería, Atención al cliente, etc).

tiene que haber medicamentos los caros no los hay, ventilacion de aire acondicionado solo hay para las oficinas los pacientes se mueren del calor filas exageradas bastante tiempo parado

Aumentar la cantidad de médicos para que hayan mas cupos

Capacitar más al personal de enfermería en el uso del sistema

Gente mas joven que atienda con mayor amabilidad

las ventanillas y rapidez en farmacia muy lento

Sean Serios

Hace mucho calor y no hay aire acondicionado. Estando embarazada el calor se siente peor.

Que contraten personal que necesite su trabajo la mayoría de empleados pasan sin hacer nada

Son muy pocos los cupos, se necesitan mas médicos, sobre todo en ginecología y pediatria.

Talvez ampliar un poco más el establecimiento ya que hasta las mujeres embarazadas esperan atención paradas

Que cambien el personal por uno que quiera trabajar

Mas agilidad para atender, muy lento y talves que se utilice numero de llegada

Que se organicen para no dejar de dar citas y abastezcan la farmacia.

calidad personal

El personal de atención al paciente es pésimo; nunca estan o solo hay una persona atendiendo, en especial en farmacia y el personal de archivo es malcriado y uno tiene que ir a buscar el expediente, aparte, te pierden los resultados de exámenes que se suponen mandan a esa dependencia. La atención en farmacia es lenta se pierde hasta un día para sacar un medicamento. Lo peor es que te dicen que si hay ese medicamento y los de ventanilla de farmacia dice que no. Se necesita un personal mas informado y preparado y agil para esas áreas, el personal de laboratorio es muy escaso, hay que hacer mucha espera para sacar sangre.

Favor supervisar en UCIN ya que yo tuve a mi bb allí y realmente no tienen el debido cuidado en cuanto entran los padres a ver a los bebés, uno entra sin proteccion alguna sin cobertores en los zapatos, sin bata, sin gorro, se supone que son los bbs mas delicados y por lo tanto tienen que cambiar en ese aspecto, uno va de afuera pisando cualquier cantidad de suciedad y todo eso llega a la sala, FAVOR SUPERVISAR EL AREA DE UCIN, GRACIAS

Que allá medicamentos

En puerto cortes no mandan suficientes medicamentos y el lugar no es apropiado no le dan alimentacion a los pasientes ingresados

Deben aumentar la cantidad de clínicas y personal

Por favor les pido mejorar, necesitamos hospitales buenos, con buena atención, el Pueblo de Honduras lo necesita mas que nunca

Menos corrupción y mayor insumos en los servicios. Abastecimiento de medicamentos de buena calidad .

Como las enfermeras pagan por que uno no les pida ayuda, permitan que 1 familiar del paciente se quede con ellos. Urge capacitación de trato a los guardias de seguridad. A uno le faltan el respeto cuando uno intenta explicar la situación. Es IMPORTANTE que el médico rinda explicación al familiar despues de CADA visita médica en salas de internos. En mi caso particular MI MADRE (Seguro habiente) no habla y padece alzheimers. Tuve que ROGAR! para que me dieran información los 15 dias que estubo interna.

El trato de la enfermera de Ginecología que atiende al Dr. Ramos fue pesimo, es una persona grosera con los pacientes. Las personas de la ventanilla parecen sombries, no te dan ni un buenos dias y menos una sonrisa, uno les consulta algo y te contestan sin querer hacerlo en especial la Sra. Rubia que esta en la ventanilla de Ginecología. La Farmacia pasa tan llena con largas filas para que al final te digan que no hay medicamentos. Esta institución sigue igual de pesima. Yo tenia 3 años de no ir. Y sigue igual o peor.

Mejorar la actitud del personal

Al momento de ir a ventanilla #9 en La Granja para que me crearan mi expediente, la señora se puso a hablar muy mal de mi lugar de trabajo ~~comentando que es peor que empresa del gobierno~~. Creo que es falta de etica y profesionalismo. Ademas durante su hora de almuerzo ninguna



de las personas de las otras ventanillas quisieron colaborar. Deben de recordar que uno no va a pedir nada, por eso mensualmente paga por estos servicios.

el dr, Yuja (ángiolo) debe examinar físicamente a sus pacientes, no solo recetar además debe completar el diagnóstico total en pro de la salud, especialmente en si área en donde es asunto de vida o muerte.

Que este una persona ayudándole ya que las enfermeras ni caso le hacen a uno

Mejorar con el personal de admisión

Ninguno

mejorara las instalaciones del área de oncología, debería de ser una atención integral

capacitar al personal de las ventanillas dan un pésimo servicio especialmente en la granja

Mejorar el equipo de fisioterapia y rehabilitación

mejor y ser más rápidos en la atención, urge instalaciones de aire acondicionado en todo el seguro

contar con las personal médico y en farmacia para evacuar pacientes más rápida

que se avastezca la farmacia

Muy mala atención

mas esmero en atención

NO

Claro deberían de cambiar el personal ni me revisaron ni nada y la ventanilla de farmacia ni está el muchacho se enoja cuando uno lo presiona después de haber espere año casi 5 horas me dicen que no hay el medicamento que ocupo

Mejor atención de parte de todo el personal

Si tengo una sugerencia que si el médico ordena 3 exámenes de laboratorio no tengamos problemas al momento de realizar ya que en esta clínica le autorizan uno el más cómodo y los demás hay que pagarlos y los medicamentos no los dan completos

El cirujano oncólogo José Alberto Rodríguez me negó la atención médica. Sencillamente xq me opere en el hospital escuela y ahora debido a mi trabajo tengo que llevar los controles en el seguro social y él textualmente me dijo VAYA DONDE EL MÉDICO QUE LA OPERO YO NO TENGO NADA QUE VER EN ESO. Es injusto que ese mediocre me haya negado mi derecho a la consulta. Yo pago una cantidad mensual y tengo derechos, los cuales ese mediocre pisotea.

mejorar la atención en admisión, enfermería y que el médico sea más amable

mejorar el sistema de atención, disponibilidad de medicamentos y citas

Mejorar la atención médica

Califique que tan satisfecho está con la atención recibida en la Clínica del IHSS

88 respuestas



30

24 (27,3 %)

20

18 (20,5 %)

