

Lectura y Cierre del Buzón de Sugerencias 2023



Informe de lectura del Buzón de Sugerencias y Experiencias 2023

A principio de Julio del 2023, reeditamos el Buzón Digital de Sugerencias para canalizar un montón de mensajes que, de otro modo, no llegarían.

El objetivo es generar oportunidades de comunicarse y avanzar en la integración del punto de vista de nuestra comunidad a la gestión hospitalaria.

Parte de la propuesta es generar lecturas y compartirlas. ***Así pues, aquí va el informe de los primeros 6 meses de funcionamiento del Buzón de sugerencias.***

Cantidad de sugerencias

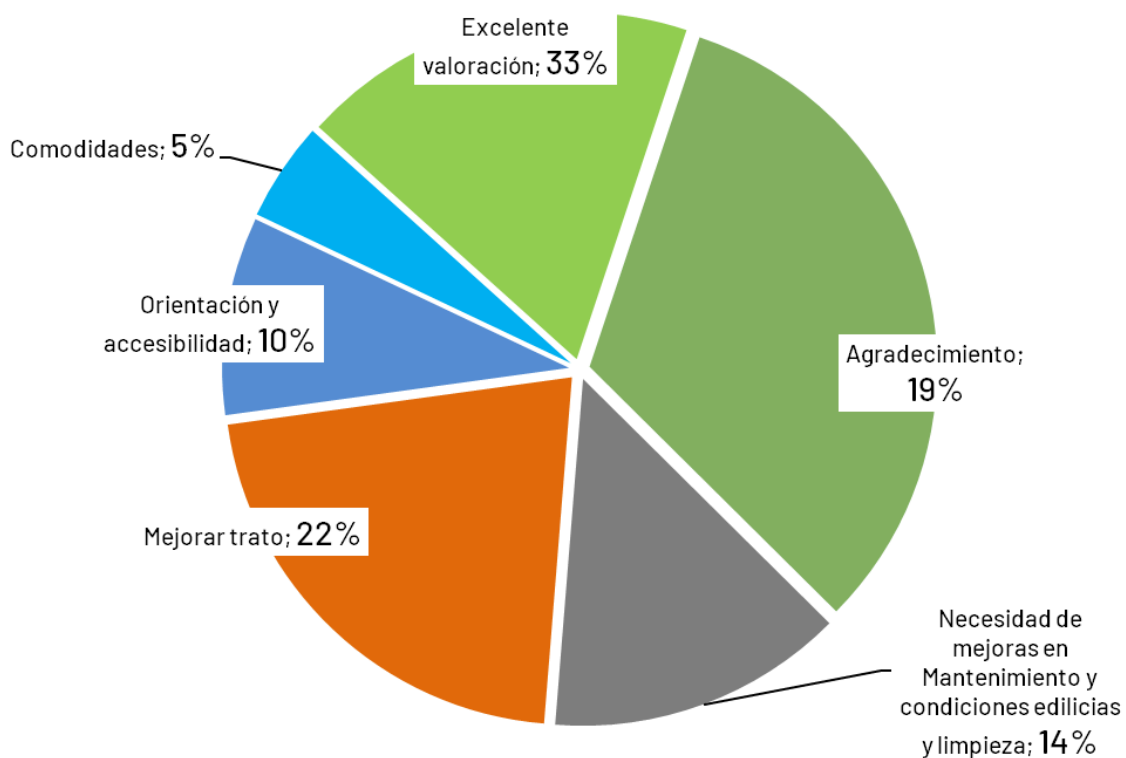
Desde mediados de julio a fines de diciembre del 2023, se recibieron unas **65 sugerencias**.

Este año, las sugerencias y experiencias comentadas en el nuestro perfil de google se sumaron al buzón para procesarlas todas juntas.

Ahora... ¡veamos qué nos encontramos en el buzón!

¿Qué hay en el buzón ?

Todas las sugerencias fueron leídas, luego interpretadas y sintetizadas en categorías para poder tener una visión integrada.



*Gráfico de anillos con los porcentajes de las categorías de sugerencias ingresadas
(elaboración del Área de Comunicación del HMISR 2023)*

Categorías de mensajes al Buzón de Sugerencias y Experiencias	%	Nºs
Agradecimiento	32%	21
Excelente valoración	18%	12
Mejorar trato	22%	14
Necesidad de mejoras en Mantenimiento y condiciones edilicias y limpieza	14%	9
Orientación y accesibilidad	9%	6
Comodidades	5%	3
Total	100%	65

Conclusiones

Lo primero que puede decirse es que más de la mitad de los mensajes han sido para agradecer los cuidados y para valorar como muy buenos o excelentes los servicios (%52)

Pero además de recibir el empuje de lo bueno, también es muy importante enfocarse en los aspectos como señalados a mejorar:

Sobre la necesidad de mejorar el trato y las formas de dirigirnos a los pacientes y familiares se escribieron 14 observaciones. Se espera que seamos más amables, respetuosos y corteses con quienes llegan a nuestro hospital.

*La segunda categoría mayormente apuntada como dimensión a mejorar fue la de **mantenimiento, mejoras edilicias y limpieza** con un 14%.*

Las observaciones sobre los problemas en la orientación y la accesibilidad a los servicios representan el 9% de las sugerencias y experiencias.

Si consideráramos la orientación y la accesibilidad como aspectos del **trato**, en el sentido de que hace al **cuidado integral y a la calidad de los servicios**, podríamos percibir que un tercio de los mensajes (31%) se refieren a la necesidad de mejorar el trato.

Respecto a las **comodidades**, llegaron observaciones sobre la importancia estratégica de contar con un kiosco/buffet en el área hospitalaria y la falta de lugares de acompañamiento para cuidadores hombres. Actualmente sólo madres pueden alojarse en la Casita San Roque o en la Casita de la Neo.

Esperamos seguir fortaleciendo este canal a través de una mayor participación. Para la edición 2024 del Buzón Digital el objetivo es llegar a más de 100 comentarios y consolidar una base de datos y un marco conceptual para poder hacer informes comparativos.

*En septiembre de 2022, se compartió el **primer informe de lectura del buzón de sugerencias.**

*en diciembre de 2022 se publicó **el informe final del buzón edición 2022**

<https://www.hospitalsanroque.gob.ar/seccion/noticias/178/lectura-y-cierre-del-buzon-de-sugerencias-2022>

<https://www.hospitalsanroque.gob.ar/seccion/noticias/166/primer-lectura-del-buzon-digital-de-sugerencias-d>