

INFORME DE REPORTE DE AVANCES

Fecha: 7/03/2023

Nombre de la Sub-actividad: 152. Número de atención telefónica 171 a fin de incorporar atención idiomas de los pueblos y nacionalidades

Entidad Responsable: Ministerio de Salud Pública

Resumen:

Con el objetivo de determinar la metodología de trabajo la construcción de la hoja de ruta que permita dar cumplimiento a los acuerdos y resoluciones a los que se llegaron dentro de las mesas de dialogo establecidas por el Gobierno Nacional y las Organizaciones Sociales, se plantea realizar el ajuste del número de atención telefónica 171, con el propósito de incorporar progresivamente los demás idiomas de las nacionalidades, a fin de proveer una atención en lenguas español y kichwa; y elaborar material educomunicacional, esta mesa se conformará desde enero de 2023.

Antecedentes:

Las organizaciones sociales, plantean Fortalecer la medicina ancestral dentro del SNS: acceso a personas bilingües que atienden a las personas que acceden al 171, planes de inmunización en lenguas originarias, recuperar espacios y presupuestos para la medicina intercultural

Desarrollo:

- En reporte emitido con fecha 27/01/2023, se da a conocer la ejecución de las actividades planteadas en el marco del cumplimiento de la actividad 152, y que se procede a informar el desarrollo de las siguientes actividades:

Actividad	Estado	Fecha de entrega verificable
Adaptación del menú de IVR de navegación y opciones en versión español y kichwa	Entregado	Diciembre 2022 (plataforma SEIGOB)
Campaña comunicacional Brief con adaptación bilingüe (español-kichwa).	Entregado	Diciembre 2022 (plataforma SEIGOB)
Metodología para agendamiento de citas de salud a través del Sistema Contact Center en los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención	Entregado	Diciembre 2022 (plataforma SEIGOB)

- Con Oficio Nro. MSP-VAIS-2023-0030-O de fecha 10 de febrero de 2023, se realiza la convocatoria por parte de esta cartera para analizar la factibilidad y/o viabilidad de la inclusión de otras lenguas en futuros procesos de contratación en la línea 171.
- Durante la reunión efectuada el 16 de febrero con delegados de las organizaciones sociales se expusieron los avances del MSP frente al acuerdo Nro.152 y como estos permiten que la ciudadanía tenga un mejor acceso al servicio de salud.
- El representante del sector indígena expuso sus preocupaciones y propuestas para seguir ampliando el acceso de la ciudadanía al servicio de agendamiento por Contac Center y como el servicio actual cubre las necesidades de un grupo; sin embargo, consideran seguir ampliando la cobertura de agendamiento por Contac Center a nuevas lenguas, con lo cual se acuerda:
 - Hasta el 28 de febrero de 2023, se acordó que el MSP recibirá del sector indígena la propuesta para incluir nuevas lenguas.
 - De la misma forma el MSP acordó hasta el 31 de marzo de 2023, presentar el análisis de la propuesta de nuevos idiomas para ser implementados en el nuevo servicio de agendamiento por Contac Center.

Anexos verificables link de descarga:
https://drive.google.com/drive/folders/1262UNRGU6hY1fMCKfzV8WFIVXt2pfhcg?usp=share_link

Conclusiones:

- Esta cartera de estado se encuentra a la espera de la información por parte de las organizaciones sociales con la finalidad de realizar el análisis de factibilidad pertinente.

Mgs. Gabriela Aguinaga
Ministerio de Salud Pública