

INFORME DE REPORTE DE AVANCES

Fecha: 30/03/2023

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:

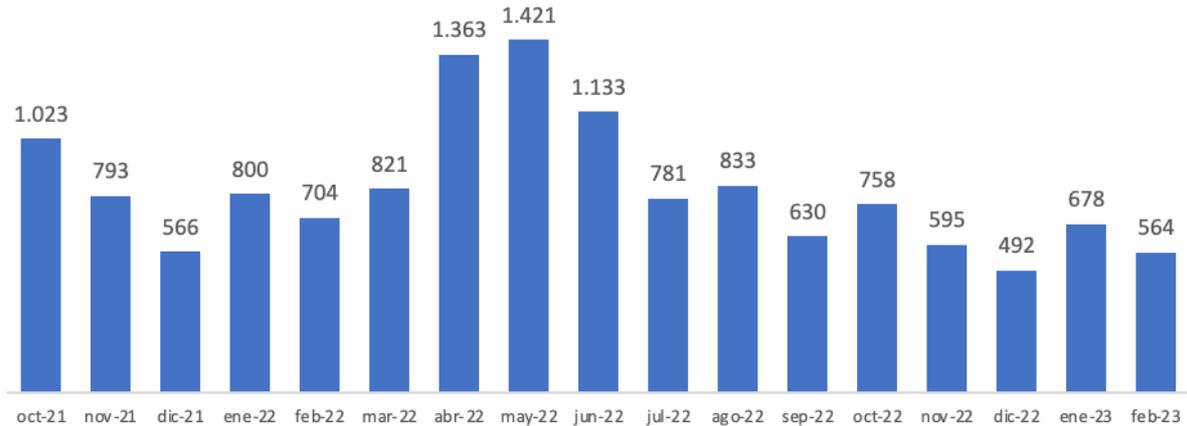
- Durante la reunión efectuada el 16 de febrero con delegados de las organizaciones sociales se expusieron los avances del MSP frente al acuerdo Nro.152 y como estos permiten que la ciudadanía tenga un mejor acceso al servicio de salud.
- El representante del sector indígena expuso sus preocupaciones 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. (NO FUE ENTREGADO)
 - 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.(A LA ESPERA DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN)

Situación actual – agendamiento kiwcha

Dentro de la Opción 1 Agendamiento del IVR, se encuentra creada la Subopción 2 para la atención de Kichwa, esta opción es atendida por personal cuya lengua natal es el Kichwa y está capacitada para realizar agendamiento de citas.

En el período de octubre 2021 a febrero 2023 han ingresado un total de 13.955 llamadas.

Gráfico 1. Número de llamadas mensuales



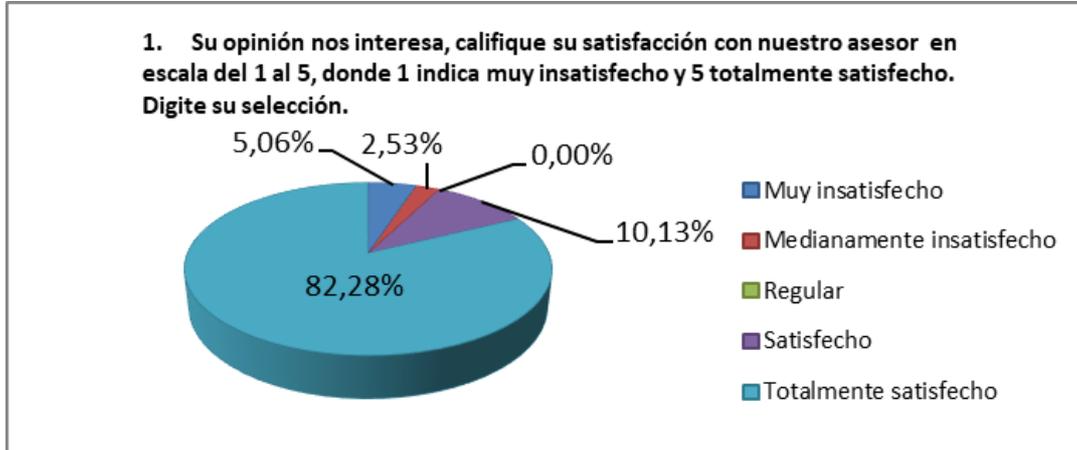
FUENTE: Informe de Gestión CNT E.P

ELABORADO POR: Gerencia Institucional de Fortalecimiento del Servicio de Agendamiento por Medio de Contact Center

Encuestas de satisfacción realizadas en la opción Kichwa – febrero 2023

Mensualmente se realiza encuestas de satisfacción para conocer como fue el proceso de agendamiento, esta es realizada luego de haber tenido un agendamiento exitoso de citas médicas mediante un agente en Kichwa, en el mes de febrero 2023 se levantó la encuesta y estos fueron los resultados.

Gráfico 2. Encuesta de satisfacción - Kichwa



FUENTE: Informe de Gestión CNT E.P

ELABORADO POR: Gerencia Institucional de Fortalecimiento del Servicio de Agendamiento por Medio de Contact Center

En la referente a la satisfacción para el servicio de Kichwa, el cual es subopción que pertenece a la opción 1 de agendamiento, el porcentaje de satisfacción es del 92,41%, para este cálculo se toma en cuenta la escala 4 más la escala 5 y esto es dividido para el % total.

El 82,28% de los encuestados están “Totalmente satisfechos”, mientras que existe un total de 5,06% de usuarios que califican como “Muy insatisfecho”.

Anexos verificables link de descarga:

https://drive.google.com/drive/folders/1262UNRGU6hY1fMCKfzV8WFlvXt2pfhcg?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. Para ampliar el servicio de agendamiento por medio de Contac Center en localidades donde predomina las lenguas indígenas, en este sentido se solicita cambiar la prioridad de reporte del presente acuerdo a standby hasta tener respuesta de las Organizaciones Sociales.

Mgs. Gabriela Aguinaga
Ministerio de Salud Pública