

UNIDAD DE COMUNICACIONES.

Desde febrero 2012 se dio apertura a las redes sociales: Facebook y Twitter, como un mecanismo de participación que nos permite interactuar con la población a la cual se informa del quehacer institucional y también se conoce de primera mano el pensar y sentir de la ciudadanía y de la población con discapacidad sobre el trabajo que se realiza; a noviembre 2012 se contó con un total de 422 seguidores en Facebook y se realizaron 2,183 publicaciones de actividades de los diferentes centros del Instituto y se produjeron 26 videos.

Publicación de noticias del ISRI en los medios de comunicación:

	Medio de comunicación	Cobertura
Prensa televisiva	Canal 10: Hoy es un buen día. Canal 12: Hola El Salvador, Hechos, TCS: Cuatro visión, Teledos, Viva la mañana. Canal 33: Teleprensa, de mujer a mujer.	42 noticias y reportajes.
Prensa escrita y digital	La Prensa Grafica, El Diario de Hoy, El Faro, El Mundo, Diario Colatino, Periódico Más.	23 noticias y reportajes.
Prensa radial	Radio El Salvador, Grupo Radial Samix, YSKL, La Sonora, YSUCA, Radio Victoria, Grupo ARPAS.	22 noticias y entrevistas.

Sitio web: www.isri.gob.sv

La página web de la institución cuenta en su estructura con diversos mecanismos de participación ciudadana que dan la oportunidad a nuestros usuarios de establecer un vínculo más estrecho para poder acceder a información o herramientas que faciliten o resuelvan sus necesidades: valoraciones, encuestas, secciones y links a nuestras redes sociales.

163,814 Usuarios Navegaron Nuestra WEB



INSTITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS



Página oficial en Facebook

El Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral posee su sitio oficial en la red social más utilizada en el mundo: www.facebook.com en este sitio, los usuarios on-line del ISRI se informan, interactúan, consultan y participan. A noviembre de 2012 contamos con 422 personas que acceden a nuestros contenidos institucionales.

Perfil oficial en Twitter

Nuestro perfil oficial en la red de www.twitter.com, se informa e interactúa con los seguidores de la Institución de una forma más instantánea y directa. Los usuarios también pueden responder brevemente a los tweets institucionales. A noviembre de 2012 ya nos siguen 42 usuarios.

Canal oficial en YouTube

El Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral publica periódicamente material audiovisual en su perfil oficial en el sitio de videos más visto en internet: www.youtube.com. En esta página compartimos nuestras producciones audiovisuales institucionales (cápsulas, entrevistas, mensajes, spots y producciones especiales) que luego son valoradas, comentadas y compartidas por los usuarios.

Solicitudes de información (OIR)

Nuestros usuarios así como la población en general tienen a su disposición las solicitudes de información institucional por medio de la Oficina de Información y Respuesta (OIR), a partir del 8 de mayo de 2012, de acuerdo al mandato de la Ley de Acceso a la Información Pública.

A la fecha se han recibido 196 solicitudes y se ha dado respuesta a 163.

CENTRO DE ATENCIÓN A ANCIANOS SARA ZALDIVAR

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

Mecanismo	Objetivo	Forma de Funcionamiento	Resultado
Encuestas de satisfacción de alimentación	Conocer la opinión de adultos mayores y tomarla en cuenta para la preparación de alimentos de su preferencia.	Elaboradas por dirección en coordinación con Alimentación y dietas	Mejorar la preparación de los alimentos, mejorar la aceptación de alimentos y el estado nutricional de la población y lograr la participación activa de nuestra población adulta mayor.

- Buzón de Sugerencias: a través de éste se promueve la participación de visitantes, clientes internos y clientes externos.
- Encuestas de satisfacción a adultos mayores de manera interna
- Encuestas a adultos mayores de manera externa (a través de trabajos de investigación realizados por institutos y Universidades).
- Comité de Adultos Mayores.
- A través de correo electrónico y de redes sociales.
- A partir de este año nos hemos proyectado a la comunidad a través de Foro de adulto mayor, Capacitaciones a adultos mayores a nivel comunitario en alianza con los proyectos de extensión, sensibilización de estudiantes (niños y jóvenes) de centros escolares sobre los derechos y deberes de los adultos mayores. Internamente está trabajando el grupo promotor de atención gerontológica centrada en la persona y se ha iniciado a dar a conocer las Buenas Prácticas en residencias de adultos mayores fomentando la participación del personal, además en marzo se realizaron 2 encuestas a 50 adultos mayores sobre el baño y sobre la alimentación.

CENTRO DE AUDICIÓN Y LENGUAJE.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

Mecanismo	Objetivo	Forma de Funcionamiento	Resultado
Charlas Informativas a usuarios que ingresan a los diferentes programas (semanales)	Brindar información a los usuarios de nuevo y/o reingreso sobre sus derechos y obligaciones y los aspectos generales que el Centro espera de ellos para otorgarles los servicios ofertados, así como el cuidado que requiere la	Impartidas por Trabajo Social a los padres de familia y/o encargados de los usuarios que ingresan a los diferentes programas de rehabilitación.	Durante junio de 2011 y mayo de 2012, asistieron 1,056 responsables y/o usuarios que recibieron la información necesaria del funcionamiento del Centro de Audición y Lenguaje, lo que permitió a Trabajo Social concientizar a los usuarios sobre la importancia de

Avenida Irazú Nº 181, Colonia Costa Rica, San Salvador, El Salvador. C.A.

www.isri.gob.sv

Conmutador: PBX (503) 2521-8600 Telefax: (503) 2270-0247

	infraestructura y los bienes con los que se cuenta.		concluir y colaborar en los procesos de rehabilitación y principalmente <u>aclarar las dudas y atender sugerencias referente a la atención que se brinda en el Centro.</u>
Reuniones de padres y/o usuarios ingresados en los diferentes programas (mensual)	Brindar información a los padres y/o encargados, que les permitirá aportar su apoyo en los procesos de rehabilitación, además de concientizarlos sobre su participación en dichos procesos para que los usuarios logren su independencia funcional, tengan calidad de vida y plena inclusión social.	Las coordinaciones de Terapia de Lenguaje y Terapia Educativa, en dos jornadas para cada área (matutina y vespertina) con una duración de 1 hora, dan a conocer información general, posteriormente se realiza una reunión con cada terapeuta permitiendo a los padres conocer los avances y/o dificultades particulares en sus procesos de rehabilitación.	De Junio 2011 a mayo 2012 se contó con la participación de <u>2,754</u> padres de familia o responsables de usuarios en los servicios de rehabilitación. <u>Lo que permitió informar de los aspectos relacionados con el proceso de rehabilitación, aclarar dudas y sugerencias para la mejora de los servicios.</u>
Encuestas de satisfacción de usuarios (mensual)	Conocer la manera en que los usuarios perciben la atención brindada en las diferentes áreas del Centro. Así como darles la oportunidad para dar sus comentarios o sugerencias que permitan mejorar las áreas que lo necesitan.	Cuestionario diseñado con preguntas cerradas de múltiple elección, incluyendo aspectos de accesibilidad, instalaciones, áreas comunes en los procesos de atención como son: Enfermería, Audiología, Trabajo Social y Archivo. También fueron incluidas áreas específicas como los servicios médicos, de apoyo y de rehabilitación. También se solicitaron sugerencias o comentarios mediante una pregunta abierta. Las encuestas fueron personales, entregadas a los usuarios o familiares posteriores a la atención brindada, contestadas por escrito de forma anónima y voluntaria	Se levantaron 540 encuestas con los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de usuarios consideró satisfactoria la accesibilidad a los servicios (99%). • Las condiciones de las instalaciones y equipamiento del Centro satisfacen a la mayoría de usuarios (97%). • La información que se brinda a los usuarios satisface al 87% de los encuestados. • Con relación al tiempo brindado para su tratamiento, la mayoría de usuarios (82%) se mostró satisfecha. • Con relación a los resultados obtenidos con el tratamiento, el 89% se mostró satisfecho. • La amabilidad satisface en un 93% a los usuarios del

CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE OCCIDENTE.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

FORTALECIMIENTO DE GRUPOS DE INTERES

El Centro de Rehabilitación Integral de Occidente en su plan anual operativo 2013 contiene el fortalecimiento y creación de 5 grupos de interés de acuerdo al diagnóstico de discapacidad siendo estos: **APPAO, Asociación pro personas con Autismo de Occidente; Club Sonrisas Down, padres de niños/niñas con Síndrome de Down; grupo de usuarios con Distrofia Muscular; grupo de usuarios con parálisis cerebral, grupo de usuarios con Eventos Cerebro vasculares** todos con sus respectivos familiares/responsables con el propósito de compartir experiencias vividas, reunirlos con base a sus necesidades e intereses y que ellos sean autogestores de su proceso de rehabilitación, mejorar su calidad de vida y realizar acciones tendientes a una inclusión social, escolar, laboral actualmente con el propósito de sensibilizar y capacitar a la población han desarrollado diferentes eventos de capacitación en los cuales han contado con la participación de expertos como ejemplo la participación de la Dra. Evelyn de Calderón, Médico Genetista; Dra. Nohemy Martínez, Médico Cardiólogo; Licda. Cristina Francia Licda. en Ciencias de la Educación Opción Educación Especial ; Dra. Yolanda Pando, fonoaudióloga; Dr. Giovanni Ramírez, Odontólogo entre otros expertos.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR APPACRIO

Asociación de padres, padrinos .amigos del CRIO, desarrollando diferentes actividades que permiten recaudar fondos para ayuda y necesidades puntuales de los usuarios del CRIO, tales como medicamentos, exámenes de laboratorio y gabinete, transporte de zonas en donde no se cuenta con transporte institucional; donación de equipo informático y programas para el Área de la Comunicación Humana, muletas entre otros.

COORDINACION CON DIRECTORES DE CENTRO ESCOLAR MARTIN ROMEO MONTERROSA Y CENTRO ESCOLAR RAFAEL PAZ FUENTES

Con el propósito de hacer adecuaciones en la infraestructura de los Centros para facilitar la asistencia a los Centros Escolares de los niños David Molina Muñoz y Giovanni Cea Vásquez, con diagnóstico de distrofia muscular, ya que al grado que asisten ambos que es cuarto grado, estaba localizado en una segunda planta el primero y en una tercera planta el segundo, dificultando el subir gradas, no pudiendo bajar a recreo ni otras actividades, así como utilizar los servicios sanitarios localizados en la primera planta, al momento ambos grados han sido trasladados a la primera planta permitiendo un mejor acceso al centro Escolar así como socializar con los compañeros de estudios

COORDINACION CON PROFESORA DEL CENTRO ESCOLAR FLORINDA Vda. de GONZALEZ

Con el propósito de evitar maltrato por parte de los compañeros de grado de la niña Kriscia Aracely Rosales quien es usuaria del Área de Comunicación Humana con diagnóstico de Dislalia

COORDINACION CON INDES:

Se ha coordinado con INDES el préstamo de Piscina para actividades de Natación Terapéutica para los usuarios del CRIO, 2 horas 3 veces por semana

COORDINACION CON ALCALDIA DE SANTA ANA.

Avenida Irazú N° 181, Colonia Costa Rica, San Salvador, El Salvador. C.A.

www.isri.gob.sv

Conmutador: PBX (503) 2521-8600 Telefax: (503) 2270-0247

Se estableció coordinación con Alcalde Municipal de Santa Ana, Lic. Alfredo Peñate, con la Gerencia de Desarrollo Comunal y sus promotores comunitarios para sensibilizarlos y capacitarlos sobre Rehabilitación de Base Comunitaria, estableciendo vínculos para identificación y selección de las comunidades en las que se desarrollará la RBC.

COORDINACION CON EL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

Con el propósito de que en el marco del Proyecto “ Ciudades Inclusivas “ se incluya al CRIO, a fin de mejorar los accesos de los usuarios al Centro de Rehabilitación , así como poder nivelar y colocar capa asfáltica al parqueo para realizar actividades de desarrollo de habilidades adaptativas en los usuarios que asisten a sus terapias.

COORDINACION CON EL MINISTERIO DE TRABAJO

Se han coordinado acciones para la firma de Convenio de Cooperación para donación por parte del MINTRAB del papel de reciclaje y poder intercambiar con empresas por productos de utilidad en el Centro de Rehabilitación Integral de Occidente como es papel toalla, papel higiénico entre otros

COORDINACION CON UNIDAD DE SALUD SAN RAFAEL

Se ha coordinado con Director de Unidad de Salud San Rafael para brindar el servicio de fumigación el último viernes de cada mes, proporcionando el recurso humano y las bombas termo nebulizadoras, y el CRIO el Diesel y la gasolina, con el propósito de evitar el Dengue.

COORDINACION CON UNIVERSIDAD DON BOSCO

Se finalizó el diagnóstico y se entregó al CRIO el Estudio de la Situación de Consumo Eléctrico y recomendaciones para un consumo más eficiente de la Energía Eléctrica en el ISRI (CRIO), lo que ha permitido adoptar algunas medidas orientadas a disminuir el consumo de Energía Eléctrica.

COORDINACION CON UNIVERSIDAD NACIONAL DE EL SALVADOR, LICENCIATURA DE TERAPIA FÍSICA Y OCUPACIONAL

En este año se ha contado con un recurso egresado para optar por el título de Licenciatura de Terapia Física y Ocupacional, quien se encuentra realizando el Servicio Social por 6 meses.

COORDINACION CON UNIDAD AUTONOMA DE SANTA ANA. ESCUELA DE FISIOTERAPIA

Con el propósito de que los alumnos del 5º. Año de Fisioterapia conocieran el Centro de Rehabilitación de Occidente, los diferentes servicios que se brindan a la población con discapacidad así como los diferentes programas y modalidades con la que se cuentan.

COORDINACION CON FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Con el apoyo de la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, Gerencia Médica y de servicios de Rehabilitación Institucional y la Unidad de Planificación del ISRI, 3 alumnos egresados de Ingeniería Industrial realizaron tesis de graduación en el CRIO, identificando y modelando los procesos claves del Centro de Rehabilitación Integral de Occidente.

COORDINACION CON DECANO DE FACULTAD DE INGENIERIA DE SANTA ANA, DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Se estableció contacto con Ing. Soraya Liseth Barrera, jefe del Departamento de Ingeniería Universidad Multidisciplinaria de Occidente, UES con el propósito de identificar algunas áreas en las que alumnos de la Facultad de Ingeniería pueden apoyar al CRIO tanto en la realización de Tesis de Graduación como en horas Sociales, tales como elaboración de mapas de riesgos, mejorar la distribución en planta de las áreas entre otros.

CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE ORIENTE.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

Con el objetivo de involucrar a padres de familia y/o cuidadores para sensibilizar, socializar, educar y desarrollar la participación activa tanto en el hogar como en la institución, se realizaron cuatro reuniones en conjunto de Terapia de Lenguaje, Terapia Educativa, Terapia Ocupacional y Terapia Física niños, donde se brindaron charlas sobre la Visión, Misión y valores Institucionales, derechos y deberes. También se colocaron buzones de sugerencias. El número de beneficiarios fue de 189 usuarios.

CENTRO DE REHABILITACIÓN PROFESIONAL.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

1. Participación directa de padres de familia en el proceso de formación de sus hijos dando opiniones y sugerencias en los aspectos que hay que incluir en los programas de formación.
2. Buzones de sugerencia colocados en distintos puntos del Centro para que usuarios y visitantes puedan sugerir acciones a desarrollar.
3. Reuniones con padres de familia en donde se solicitan sus sugerencias sobre los mejoramientos de servicios que presta el Centro.
4. Participación de los usuarios donde pueden expresar sus opiniones sobre el proceso de formación.
5. Encuestas de opinión a padres de familia

CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

Con el objetivo de lograr la participación activa de los padres de familia en las diversas actividades que se realizan en el CRINA sobre el proceso de rehabilitación y conocer los beneficios del mismo, se establecieron los siguientes mecanismos

de participación: asambleas de padres, Charlas de orientación sobre los servicios y atención que se brindan, charlas educativas a padres de familia, entrega de normativas a padres de familia, buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción. Beneficiando así a 2,168 usuarios.

UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPULSADOS

Los siguientes mecanismos se impulsaron con el objetivo de dar oportunidad a los usuarios de ser parte importante en los procesos de mejora y cambio de la Unidad, de que expresen aspectos propios de cómo se sienten atendidos, de cuáles son sus expectativas al solicitar los servicios y qué se puede mejorar.

- Encuestas telefónicas. Realizadas directamente por el área de Trabajo Social, con el propósito de identificar las razones por las cuales los usuarios no asisten a sus citas programadas. Con la elaboración de un informe escrito mensual, se buscan propuestas de soluciones a este ausentismo.
- Buzones de sugerencias. Ubicados en lugares estratégicos de la Unidad, y con cierta periodicidad son revisados por la Jefatura de la Unidad en coordinación con la Administración.
- Solicitudes de cambio de médico. Son tramitadas en el área de Trabajo Social.
- Implementar la participación de usuarios en el Círculo de Calidad de la Unidad.
- Se ha implementado la asistencia de usuarios a Reuniones Administrativas que se llevan a cabo el último viernes de mes.
- Atención a Quejas de los usuarios en el área de Trabajo Social.

Mecanismo	Objetivo	Forma de Funcionamiento	Resultado
Charlas de Educación y Prevención de la Salud a padres de familia que asisten a citas Medicas	Reforzar los conocimientos que ayuden a la población atendida en consulta externa a fomentar la cultura de Prevención y promoción de la Salud, ya que se carece de ello; se pretende	Impartidas por Trabajo Social a los padres de familia y/o encargados de los usuarios que asisten a su consulta medica	Durante junio de 2011 y mayo de 2012, asistieron 1,400 padres o responsables de los usuarios que recibieron charlas sobre educación y Promoción de la salud lo que permitió a Trabajo Social concientizar y educar sobre enfermedades estacionarias durante el periodo, además se promociona los servicios que se ofertan y de la

	contribuir a Mejorar la Salud del grupo familiar en todos los aspectos.		importancia de asistir a las citas médicas y seguir las recomendaciones brindadas por los especialistas.
Charlas de Concientización a Padres de usuarios que han abandonado por diversas circunstancias el proceso Rehabilitación	Empoderar a los padres de familia con respecto a la Discapacidad de sus hijos, logrando con ello una Cultura de Rehabilitación Integral que permita trabajar de forma dinámica y proactiva entre padres y la Institución.	Impartidas por Trabajo Social a los padres de familia y/o encargados de los usuarios que asisten a su consulta médica.	Durante junio de 2011 y mayo de 2012, asistieron 405 padres o responsables de los usuarios que recibieron charlas logrando concientizar sobre la importancia de asistir a sus controles médicos y terapéuticos que requiere cada usuario en particular.