

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

UNIDAD DE CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DR JOSÉ ANTONIO SALDAÑA NEUMOLOGÍA Y
MEDICINA FAMILIAR

10-4-2019

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MISIÓN

Somos una unidad que contribuye a brindar atención a los usuarios internos y externos mediante gestiones eficientes, promoviendo los derechos y deberes de los usuarios.

VISIÓN

Ser una unidad que tome liderazgo en las diferentes acciones y gestiones promoviendo la atención con calidad y que satisfagan las necesidades que demandan los usuarios, además de ser garantes en el cumplimiento de los derechos a la salud de la ciudadanía.

Objetivo General:

Contribuir a la satisfacción del usuario y familiar, al recibir un trato digno y oportuno, con énfasis de calidad y eficiencia de todos los servicios que recibe en este centro hospitalario, del área de Neumología y Medicina Familiar en el área de hospitalización y ambulatorios.

Objetivos específicos:

1. Establecer una coordinación efectiva en los procesos de constancias y resúmenes médicos.
2. Proporcionar un procedimiento coordinado en las diferentes gestiones, según el caso, en la Red Hospitalaria MINSAL u otras instituciones.
3. Mantener una comunicación efectiva con las diferentes áreas, para dar una adecuada y oportuna orientación y ubicación del usuario.
4. Atención ciudadana a través de la recepción de reclamos y quejas o denuncias, así como su respectivo análisis y seguimiento.
5. Participar en el proceso de apertura de buzones de sugerencias, análisis y seguimiento.

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019

Nombre del Mecanismo de Participación ciudadana	Descripción del Mecanismo de participación ciudadana	Requisitos para participar	Objetivos de la Implementación del Mecanismo	Participantes y/o Beneficiarios	Ubicación del mecanismo
Buzones de Sugerencias	Instrumento de participación que el usuario utiliza para expresar su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado	Puede participar todo el usuario interno o externo del Hospital, solamente debe llenar la hoja diseñada para tal fin.	Proporcionar al usuario una manera fácil y oportuna de expresar su opinión acerca del servicio recibido.	Usuarios internos y externos del Hospital.	Emergencia Consulta Externa Servicios de Apoyo Pequeña Cirugía Hospitalización Medicina, Cirugía, Pediatría, Obstetricia y Ginecología, Neumología
Encuesta de Satisfacción	Recolectar información sobre la satisfacción del usuario en áreas específicas de atención.	Es necesario que el usuario se encuentre hospitalizado en un servicio del Hospital	Obtener datos sobre el trato recibido del personal médico, enfermería, calidad de alimentación y servicio de limpieza.	Paciente que ha estado ingresado en hospitalización y es dado de alta.	Servicios de Hospitalización: Medicina, Pediatría, Cirugía, Obstetricia y ginecología, Neumología.
Oficina por el Derecho a la Salud	Queja personalizada que es recibida en la ODS	La puede establecer el usuario interno o externo al llenar personalmente la hoja diseñada para tal fin, con sus datos personales completos	Hacer valer sus derechos, respetando los deberes que están establecidos, y obtener una respuesta rápida y oportuna a su solicitud.	Usuarios internos y externos del Hospital	En la Oficina por el Derecho a la Salud.

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



Consolidado de Enero a Marzo de 2019

NARRATIVA DEL PROCESO

En el Hospital Saldaña se cuenta con 9 buzones de sugerencias entregados por la UDS.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización Ginecología y Obstetricia, Pequeña Cirugía, Edificio de Servicios de Apoyo, Servicio de Pediatría, Servicio de Lucha Planta Baja (Neumología), Servicio de Cirugía General y Servicio de Medicina Interna.

En este año 2019 se han realizado 3 aperturas de buzones en las siguientes fechas:

- 30 de enero
- 20 de febrero
- 30 de marzo

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



TOTAL: 3 APERTURAS DE BUZONES.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa, se inicia el recorrido desde la Emergencia con el grupo conformado por el Comité de Contraloría Social: 2 representantes de la Comunidad pertenecientes al Foro Nacional de Salud (FNS), dos representantes del Hospital Saldaña (Jefe de UOC y Jefe de ODS) y 1 representante de una ONG (Aprocsal), se abre cada caja de acrílico con las llaves que están custodiadas por los representantes del FNS, se cuentan las boletas de sugerencias y se identifican en cada buzón para posteriormente, al finalizar el recorrido, nos reunimos en la sala de Sesiones de Rehabilitación Pulmonar para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados. Se levanta un Acta de la reunión la cual se firma por cada uno de los asistentes. Se le entrega a los representantes del FNS copia del Acta y copia de las boletas recogidas de los buzones.

Posteriormente se sistematiza la información para ser reportada en la Matriz proporcionada para tal fin a la ODS y se envía un informe de la apertura a la Dirección con copia del acta y de los resultados.

Posteriormente la Jefe de la UOC y la Jefe de la ODS se reúnen con las jefaturas que han sido objeto de observaciones, quejas o felicitaciones. Se solicita que elaboren un plan de mejora de los problemas detectados y se les da seguimiento para obtener resultados antes de la próxima apertura de buzones,

Se han hecho entrega de copia de los planes de mejora a los representantes de FNS.

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



A Nombre	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
c Nombre	Licda. Dina Ramírez de Fiallos Coordinadora de Oficina por el derecho a la salud.	Dra. Mariasela Emperatriz Urbina Coordinadora de Unidad de Calidad del Hospital.	Dr. Raúl Castillo Durán Director Hospital
t Firma			
u Fecha	10 de abril de 2019		

ación, se brinda una matriz con la información por mes hasta el primer trimestre del año 2019.

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
"Dr. José Antonio Saldaña"
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



**UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD
INFORME DE ATENCIONES ODS/CDS 1º TRIMESTRE
MES DE ENERO A MARZO DE 2019**

		QUEJAS/AVISOS										SOLICITUDES					
No	Hospital Región	Totales quejas / avisos de los Mecanismos participativos			Total Aviso	Total Quejas/ Reclam os	Principales Causas	Estado				CDS Conform ado	Número de solicitudes	Principales solicitudes	Estado	Número de capacita dos en Humaniz ación	Otras actividades
		Presencial	Correspondenc	Buzones				Nº Resueltas	Nº En Proceso	Nº No Resuelta s							
1	SALDAÑA ENERO	1	1	51		2	Trato no digno Tiempo de espera	2	51	0	si	97	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientacion informacion	
2	FEBRERO	3	0	9		3	Trato no digno Tiempo de espera	3	9	0	si	256	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientacion informacion	
3	MARZO	1	0	46		1	Trato no digno Tiempo de espera	1	46	0	SI	241	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientacion informacion	
TOTAL		5	1	106		6		6	106	0		594					

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
"Dr. José Antonio Saldaña"
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



DR. RAUL ROBERTO CASTILLO DURAN
DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA
CONTRATANTE