

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

5-7-2019

**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 junio 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 6 aperturas de buzones en las siguientes fechas:

- 30 de enero
- 20 de febrero
- 30 de marzo
- 16 de Abril
- 14 de Mayo
- 18 de Junio

TOTAL: 6 APERTURAS DE BUZONES.

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



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.

| A | Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--------------------|--|---|--|
| c O Nombre n | 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 i Firma n | | | |
| Fecha | 05/julio/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/ Reclamo s | Principales Causas | Estado | | | | CDS Conform ado | Número de solicitudes | Principales solicitudes | Estado | Número de capacita dos en Humaniz ación | Otras actividades |
| | | Presencial | Correspondencia | Buzones | | | | Nº Resueltas | Nº En Proceso | Nº No Resueltas | | | | | | | |
| 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**



**INFORME DE ATENCIONES ODS/CDS
ABRIL, MAYO Y JUNIO TRIMESTRE 2019**

| | | QUEJAS/AVISOS/ RECLAMOS | | | | | | | | | | SOLICITUDES/ PETICIONES | | | | |
|------------------|--------------------|---|-------------------|------------|----------------|-----------------|---|-----------------|------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------|--|----------------------------|
| No | Hospital Región | Totales quejas / avisos de los Mecanismos participativos | | | Total Aviso | Total Quejas | Principales Causas | Estado | | | CDS Conformado | Número de solicitudes | Principales solicitudes | Estado | Número de capacitados en Humanización | Otras actividades |
| | | Presencial | Portal atención c | Buzon | | | | Nº Resueltas | Nº En Proceso | Nº No Resueltas | | | | | | |
| 1 | SALDAÑA ABRIL | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | TRATO NO DIGNO TIEMPO DE ESPERA | 0 | 31 | 0 | SI | 160 | DOCUMENTOS MAL LLENADOS CITAS | RESUELTAS | | ORIENTACION INFORMACION |
| 2 | SALDAÑA MAYO | 0 | 1 | 26 | | | Trato no digno de espera Tiempo | 1 | 26 | 0 | si | 219 | DOCUMENTOS MAL LLENADOS CITAS | RESUELTAS | | ORIENTACION INFORMACION |
| 3 | JUNIO | 1 | 0 | 52 | | | Trato no digno Tiempo de espera | 1 | 52 | 0 | SI | 162 | DOCUMENTOS MAL LLENADOS CITAS | RESUELTAS | | ORIENTACION INF |
| Sub Total | | 1 | 1 | 109 | 0 | 0 | | 2 | 109 | 0 | | 541 | | | | |

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



Dra. Mariasela Emperatriz Urbina de Argueta
Jefe de Unidad de Calidad

Hospital de Neumología y Medicina familiar "Dr. José Antonio Saldaña"