



**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
TRABAJO SOCIAL**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CUARTO TRIMESTRE AÑO 2016**



## REPORTE DE BUZONES DE SUGERENCIA TERCER TRIMESTRE Año 2016



<b>OCTUBRE Año 2016</b>			
<b>COMENTARIO</b>	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>	<b>TOTAL</b>
Médicos	2	3	5
Salud Mental	0	1	1
enfermería	1	5	6
Servicios de diagnóstico y apoyo <i>Laboratorio clínico, Farmacia, Radiología</i>	0	4	4
Servicios generales <i>Vigilancia, limpieza</i>	2	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>22</b>
<b>NOVIEMBRE Año 2016</b>			
Médicos	3	7	10
enfermería	3	7	10
Servicios generales <i>Vigilancia, limpieza</i>	1	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>26</b>
<b>DICIEMBRE año 2016</b>			
Médicos	2	6	8
enfermería	3	4	7
Servicios de diagnóstico y apoyo <i>Archivo, Farmacia, Radiología</i>	1	3	4
Servicios generales <i>Vigilancia</i>	0	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>27</b>

El Comité por el derecho a la salud realizó una apertura por mes en el cuarto trimestre del año 2016, arriba se detallan las opiniones positivas relacionadas a la percepción de usuarios de buen trato del personal y servicio recibido; las negativas a la percepción de usuarios de mal trato y desagrado por la atención recibida que han hecho los usuarios de éste Hospital.

Son reportados a las jefaturas de cada área, con copia a jefe de División y a la Dirección de Hospital.



## TÉCNICA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2016



FECHA	AREA/ SERVICIO	PACIENTES PARTICIPANTES	OPINIONES POSITIVAS / AREA	OPINIONES NEGATIVAS / AREA
26 Octubre	<b>Pediatría</b>	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Buen trato de enfermería</li> <li>☺ Inadecuada atención de médicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Falta de medicamento en hora indicada.</li> <li>⊗ Falta de permiso para presenciar canalización de vena de hijos</li> <li>⊗ En emergencia atención ineficiente.</li> <li>⊗ Mejorar trato de vigilancia.</li> <li>⊗ Mejorar la limpieza de gabinetes.</li> </ul>
16 Noviembre	<b>Archivo</b>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Felicita a Director de Hospital por realizar técnica.</li> <li>☺ Tenemos derecho de reclamar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Mejorar atención de endocrinólogo</li> <li>⊗ Mejorar trato de vigilante</li> <li>⊗ Atención tardada en emergencia ginecología.</li> </ul>

**LA TÉCNICA CONSISTE EN:** Una reunión *mensual* que realiza el Director o Subdirector del Hospital con un grupo de usuarios (as) seleccionados al azar, de un servicio o área específica.

**OBJETIVO DE LA TÉCNICA:** Libre comunicación entre usuarios y usuarias del servicio/ área con la Director para conocer su percepción de los servicios recibidos

Participan como oyentes jefes de áreas/ servicios/ departamentos involucrados. Después de escuchar las opiniones, Director o Subdirector promueven la búsqueda de soluciones.

Jefatura de Oficina por el Derecho a la Salud informa por escrito comentarios, sugerencias y acuerdos tomados a Director de Hospital con copia a los jefes participantes o involucrados.



Dialogando con Usuarios de Archivo



Dialogando con usuarias de Pediatría



Lic. Nancy Guadalupe Angel Alvarado  
Jefe ODS / TS