



HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
TRABAJO SOCIAL

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1ER SEMESTRE AÑO 2018



**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD /**  
**TRABAJO SOCIAL**  
**REPORTE DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.**



COMENTARIO	POSITIVO	NEGATIVO	TOTAL
<b>Enero 2018</b>			
División médica	0	2	2
Departamento enfermería	1	1	2
Servicios Diagnostico y Apoyo	0	0	0
Servicios generales	0	1	1
TOTAL	1	4	5
<b>Febrero 2018</b>			
División médica	0	3	3
Departamento enfermería	1	0	1
Servicios Diagnostico y Apoyo	0	1	1
Servicios generales	0	1	1
TOTAL	1	5	6
<b>Marzo 2018</b>			
División médica	0	3	3
Departamento enfermería	0	1	1
Servicios Diagnostico y Apoyo	0	2	2
Servicios generales	0	1	1
TOTAL	0	7	7
<b>ABRIL 2018</b>			
División Médica	0	14	14
Departamento enfermería	0	0	0
División diagnóstico y apoyo	0	1	1
Servicios generales	0	1	1
Mantenimiento	0	2	2
TOTAL	0	18	18
<b>MAYO 2018</b>			
División Médica	0	3	3
Departamento enfermería	0	5	5
División diagnóstico y apoyo	0	7	7
Servicios generales	0	0	0
TOTAL	0	15	15
<b>JUNIO 2018</b>			
División Médica	2	11	13
Departamento enfermería	1	3	4
División diagnóstico y apoyo	0	11	11
Servicios generales	0	2	2

La apertura de buzón de sugerencias es responsabilidad del Comité por el Derecho a la Salud, conformado por lideresas del Foro Nacional de Salud y empleados de El Hospital San Rafael. Para el presente año se tiene programado la apertura de buzón el tercer jueves de cada mes. las casillas bajo la leyenda positivo corresponden a los comentarios favorables expuestos por los usuarios hacia el personal, los negativos son de la no aceptación del trato brindado. El proceso de apertura de buzón se expone en mecanismos de participación ciudadana para el año 2018.



## TÉCNICA INTERACTIVA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS

FECHA	AREA/ SERVICIO	PARTICIPANTES	OPINIÓN POSITIVA / ÁREA	OPINIÓN NEGATIVA/ ÁREA
15 febrero 2018	Cirugía	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gracias por la atención del servicio</li> <li>• Farmacia ha mejorado, no se hacen colas para retiro de medicamento.</li> <li>• Atención de interno Rodrigo Damas</li> <li>• buen trato personal enfermería sala operación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los baños no tienen pasador</li> <li>✓ enfermeras de sala de operaciones no son pacientes con adultos mayores</li> <li>✓ mejorar atención en emergencia</li> <li>✓ en emergencia médicos pendiente de teléfono, no pacientes</li> </ul>
15 marzo 2018	Ortopedia	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha mejorado atención del hospital</li> <li>• Mejor atención que en el ISSS</li> <li>• Felicita a personal de enfermería ortopedia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato de medico en emergencia</li> <li>✓ Vigilancia</li> <li>✓ mala atención en emergencia</li> <li>✓ Atención Dr. Mojica</li> <li>✓ trato enfermería emergencia</li> <li>✓ no hay material de osteosíntesis</li> <li>✓ hay menos personal de enfermería y limpieza</li> </ul>
19 abril	Alimentación y dietas	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amable la persona que reparte la comida</li> <li>• Caballeroso el que reparte la comida</li> <li>• Gusta sabor de comida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No gusta olor de frijoles</li> <li>• Vigilancia no deja entrar alimentos</li> <li>• mejor atención de enfermería en pediatría.</li> <li>• Variar el menú</li> <li>• den atol para ayudar a producir leche, en obstetricia</li> </ul>
17 mayo	Archivo	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En ocasiones exámenes no están en expedientes al momento de pasar consulta, nos mandan a archivo.</li> </ul> <p>Mejorar atención en cirugía de emergencia.</p>
21 junio	fisioterapia	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena atención de la señora de Campos</li> <li>• me tratan bien en fisioterapia.</li> <li>• Me he mejorado</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar la atención en citas.</li> <li>✓ Mala atención de ayudante de limpieza en cirugía durante hospitalización.</li> <li>✓ Tengo una terapia cada ocho días.</li> <li>✓ Dejan dos terapias intercaladas, que sean tres.</li> <li>✓ Dificultad para renovar receta</li> </ul>

La técnica consiste en una reunión convocada por el Director de El Hospital a pacientes de un servicio específico, para conocer sus opiniones por la atención recibida y sugerencias. Asisten como oyentes jefes de las División, servicios generales y departamento de enfermería, además del jefe médico y de enfermería del servicio invitado.

Después de la actividad, los involucrados buscan solución a las quejas o solicitudes presentadas.



Lic. Nancy Guadalupe Angel Alvarado  
Jefe de ODS / TS