

MODALIDAD	FORMAS DE ACCEDER	REALIZADO
Buzón de sugerencias	El ciudadano tiene libre acceso del buzón de sugerencias, ubicados en áreas estratégicas del hospital. El seguimiento y resultados están disponibles en la Dirección, los que se pueden acceder a través de una solicitud escrita.	Se ha realizado y se ha evaluado a través de la UOC cada mes. Se han reportado: <u>155</u> sugerencias y a todas se les ha dado respuesta. Enero: <u>17</u> . Febrero: <u>24</u> . Marzo: <u>37</u> . Abril: <u>21</u> . Mayo: <u>28</u> . Junio: <u>28</u> . A todas se les dio seguimiento a través de la Dirección.
Teléfono Amigo	El ciudadano tiene que informarse de los números para atención en la Oficina de Atención al Usuario y / o el Derecho por la salud.	NO se ha registrado denuncias vía telefónica directamente al Hospital.
Ventana del Director	Solicitud verbal ante la secretaria de la Dirección	El Director ha atendido: <u>3</u> quejas de usuarios directamente a las cuales se les dio respuesta. Enero: <u>0</u> . Febrero: <u>1</u> . Marzo: <u>0</u> . Abril: <u>1</u> . Mayo: <u>0</u> . Junio: <u>1</u> .
Oficina de atención al usuario y Unidad por el derecho a la salud.	El ciudadano accesa directamente al recurso encargado de la oficina de atención al usuario y Unidad por el derecho a la salud.	Se ha realizado <u>10,024</u> atenciones de casos. Enero: <u>1,268</u> . Febrero: <u>1,278</u> . Marzo: <u>1,761</u> . Abril: <u>2,021</u> . Mayo: <u>2,084</u> . Junio: <u>1,612</u>
Encuestas de satisfacción del usuario	El seguimiento y resultados están disponible en la Dirección, los que se pueden acceder a través de una solicitud escrita.	Se ha realizado <u>70</u> encuestas, cuyos resultados fueron que la atención brindada era en un 84% de buena a excelente.
Grupos organizados	Se atienden mensualmente y se publican a través de avisos colocados a nivel institucional.	Se atienden mensualmente <u>11</u> grupos organizados: Entre los que atiende Salud Mental están: <u>6</u> y Enfermería <u>4</u> . Salud Mental atiende: Taller lúdico con niños hospitalizados en Pediatría, de Enero a Junio se han realizado 13 sesiones. Taller lúdico en escuelas: <u>10</u> sesiones. Taller con pacientes con depresión, se han realizado 24 sesiones. Autocuidado: 5 grupos. Taller TDAH dirigido a niños con hiperactividad, 24 sesiones y a sus padres 24 sesiones. Taller de pacientes de consulta externa realizados en total 24 sesiones. También brindan apoyo a los grupos de enfermería. Enfermería brinda atención al grupo de adulto mayor, grupo de pacientes hipertensos, grupo de pacientes diabéticos y al grupo de embarazadas adolescentes. Se realizan una sesión por mes, siendo en total 24 en el período de enero a junio.
Comité de Gestión de RISS Oriente.	Se realizan reuniones periódicas en los diferentes establecimientos de salud que son integrantes del comité y se puede acceder a través de la solicitud a las direcciones de los establecimientos de salud que conforman la red.	Se han realizado reuniones cada mes, de los cuales se tienen las actas de dichas reuniones. Siendo en total 6 a los cuales asiste el Director del establecimiento.