



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION DE HOSPITALES  
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN MIGUEL

# INFORME DE RESULTADOS DE APERTURA DE BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, JUNIO 2015

---

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

**Lic. Oscar Arnulfo Reyes Romero.**

## INTRODUCCION

Consiente del grado de atención de la población demanda de las instituciones públicas, particularmente en lo que a salud respecta, se realizan mejoras, actualizando de manera integral la calidad de los servicios ofrecidos.

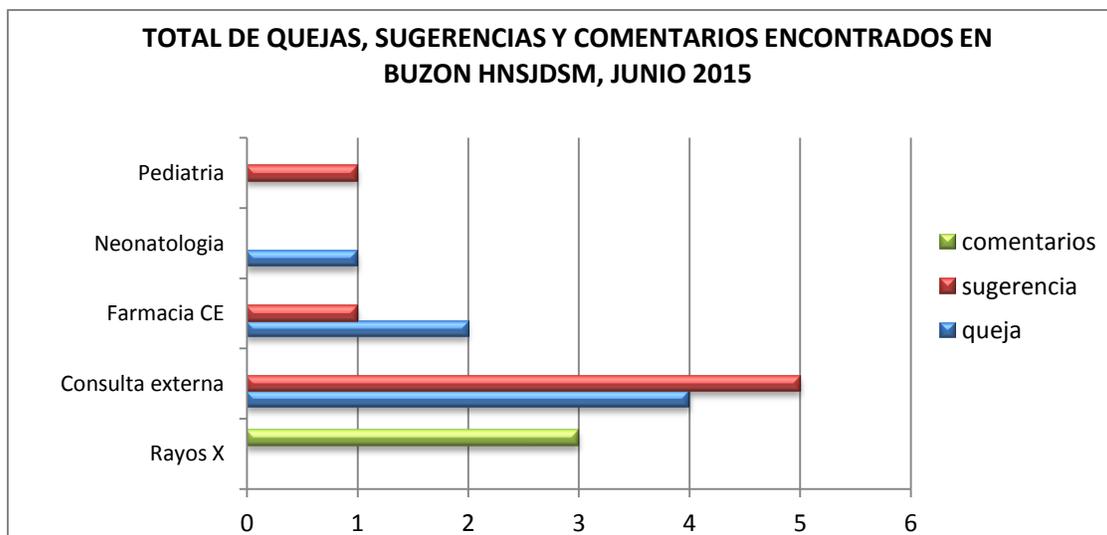
El hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, continúa modernizándose, aplicando procesos de actualización, tendientes a satisfacer las necesidades de la población que demanda calidad de información y atención que engloba además de servicios de salud, un trato digno y humano.

La oficina de atención al usuario tiene como filosofía satisfacer las necesidades de la población en busca de solución a sus demandas de salud, sabemos que se ocupa de mucho apoyo de todo el personal, para continuar en la ruta de brindar servicios con calidad y calidez en este año. Es así como desde el año 2006 paso a cargo de relaciones públicas, dando respuesta a las quejas de los usuarios desde las Dirección y fue hasta 2014 que se re apertura con nueva coordinación y bajo el nombre de Oficina por el Derecho a la Salud, que tiene entre sus actividades ser parte del Comité de Contraloría Social para participar en la Comisión de apertura de buzones de quejas y sugerencia a fin de tomar en cuenta la opinión de los usuarios, analizar los resultados y elaborar intervenciones viables y eficaces que conduzcan a la satisfacción del usuario.

A continuación se presenta el resultado del análisis de la apertura de buzones llevado a cabo el 2 de julio de 2015 con la Comisión designada, con el fin de encaminar planes de mejora integrales con las jefaturas involucradas.

## RESULTADOS

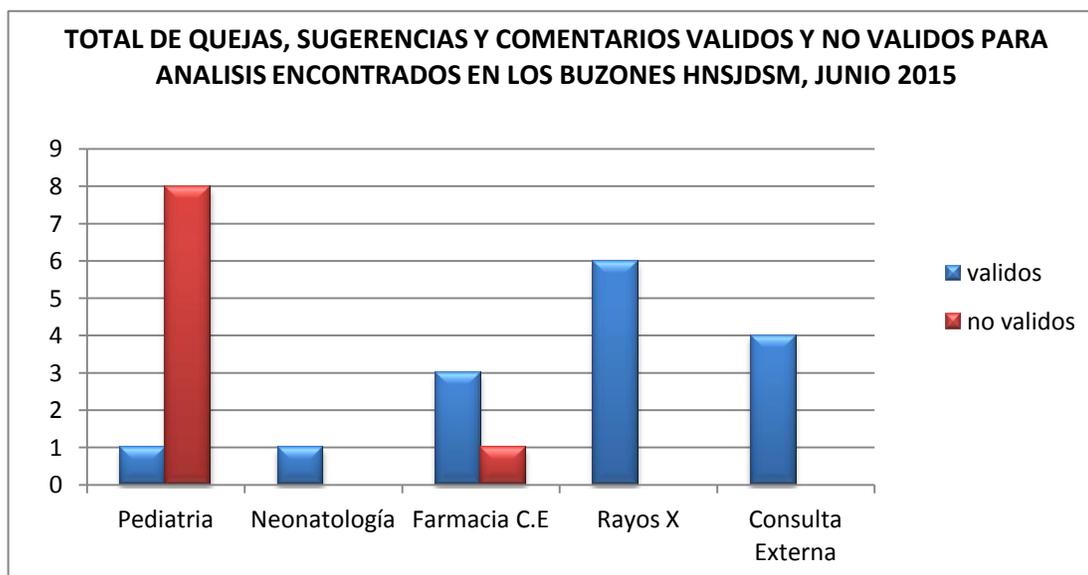
### GRAFICO N° 1



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, Junio 2015

En el Grafico N°1 se observa que los buzones que presentaron quejas, sugerencias y comentarios fueron los de las áreas siguientes: Pediatría, Neonatología, Farmacia Consulta Externa.

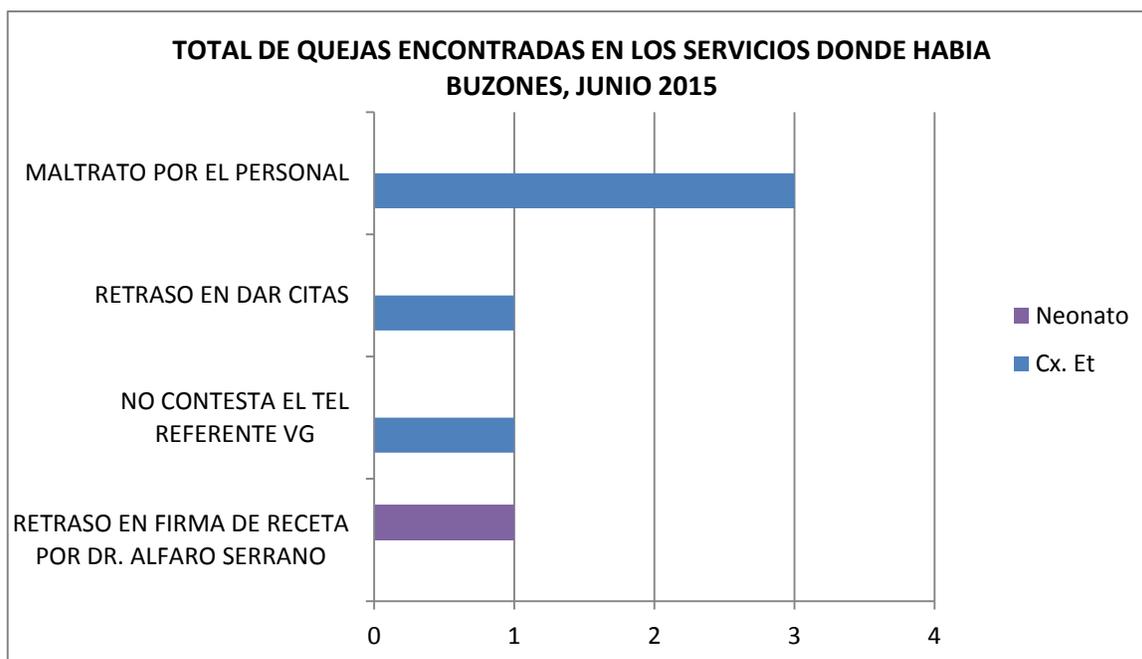
### GRAFICO N° 2



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, junio 2015

En el grafico anterior se observa que posterior a la clasificación realizada por la Comisión que apertura los buzones, se llegó al consenso de que 9 quejas o sugerencias no procedían como válidas para incluirlas en el análisis ya que cinco de ellas eran del usuario interno: “CONTRATAR MÁS PERSONAL DE ENFERMERIA” y otras tres eran interconsultas para Dra. De Cubias y la descartada en consulta externa fue porque eran insultos al personal.

**GRAFICO O N° 3**

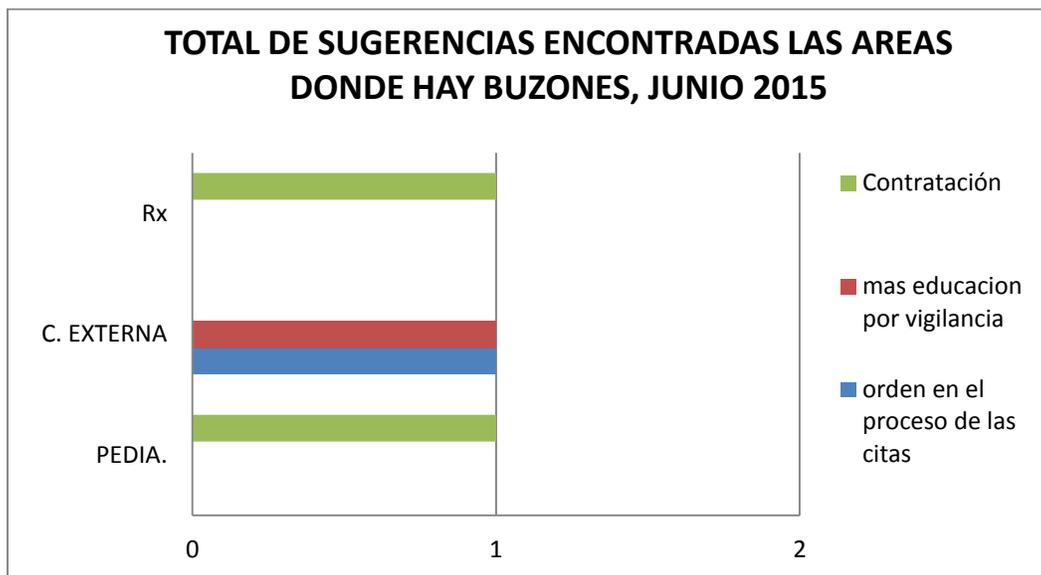


Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, junio 2015

En el grafico anterior se observa que del total de 6 quejas encontradas 3 de los pacientes acusan mal trato por parte del personal de salud: “QUE BEA UN POCO MAS DE RESPETO A LOS COMPAÑEROS VETERANOS ISTORICOS EN EL PROGRAMA DE SALUD”, “QUERO DENUNCIAR MALTRATO, FALTA DE CONSIDERACION, PREPOTENCIA, FAVORITISMO Y COMPLIT QUE TIENEN ALGUNOS EMPLEADOS EN PARTICULAR LOS DE LA UNIDAD INTEGRAL DE LA MUJER DESDE LAS ENFERMERAS HASTA LA SRA QUE ANOTA LAS CITAS”, “MI PETICION ES QUE LAS ENFEREMERAS DEBERIAN SER MAS AMABLES, NOSOTROS AGUANTAMOS HAMBRE Y TENENEMOS DERECHO HACER TRATADOS” estas quejas se encontraron en buzón consulta externa además se encontró una queja por la demora en dar citas. Otra queja era en relación a que no

contesta el teléfono el medico referente de Veteranos de Guerra a los coordinadores específicos del Programa en cuestión. En buzón de neonatos se encontró una queja de Medicina Mujeres A y era porque el Dr. Alfaro Serrano no firmo la receta de medicamento al alta y la enfermera no podía despachar al paciente que vivía lejos.

**GRAFICO N° 4**



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, Junio 2015

En el grafico anterior se observa el número de sugerencia de los pacientes. En consulta externa se sugiere “que seguridad sea más educada”, “debería haber una fila para embarazadas y para mujeres con bebés”, “debería haber alguien encargado de asignar número para pasar a pedir citas”, “debería de actualizar la forma de dar citas llegue a las 8:40 y Salí a las 12:20 y no me dieron cupo para citas, es el colmo”, en pediatría se sugiere: “favor contraten más personal”, en rayos X se sugiere: “pongan más personal”.

En relación a los comentarios encontrados en Rayos X se encontró lo siguiente: “el Lic. Alas y el Lic. Mónico son muy repugnantes y amargados”, “gracias por poner la televisión nos entretiene y no hace más fácil la estadía y espera”, “buena idea poner sillas, ahora no se espera parado y con tele es mejor”

## CONCLUSIONES

1. De las quejas y sugerencias encontradas en los buzones de Neonatología, Pediatría, consulta externa se concluye que hay problemas en los siguientes aspectos:
  - Mal trato del personal de salud
  - Retraso del proceso de dar una cita
  
2. Y en menor grado pero no menos importante hay observaciones en las siguientes áreas:
  - Las sugerencias para el personal de vigilancia en mejorar su educación
  - Contratación de más personal
  - Ordenar el proceso de citas

## RECOMENDACIONES

1. Realizar un plan de mejora en consenso con las jefaturas de las áreas donde se reportan quejas y sugerencias para elaborar estrategias de intervención viables y eficaces encaminadas a la satisfacción del usuario.
2. Considerar la aplicación de los mecanismos de sanción establecidos en la normativa interna (propuesta del Foro de la Salud)

Sugerencias generadas por miembros del Foro Nacional de Salud:

1. La llave de los buzones de sugerencia debiesen estar en custodia del FORO NACIONAL DE SALUD, esto daría mayor transparencia al mecanismo.
2. Con respecto a vigilancia se promueve una revisión de las cláusulas contractuales, en búsqueda de la capacitación del personal que labora en tal área.
3. Promoción de la Oficina por el Derecho a la Salud, promoción de los buzones a los usuarios de existencia de buzones y los medios propios a utilizar tales mecanismos (lapiceros, papeles).
4. ACUERDO. “PROXIMA ACCION DE APERTURA DE BUZONES DIA MARTES 11 DE JULIO, HORA 9 AM”

## ANEXOS

