



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, AGOSTO 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.

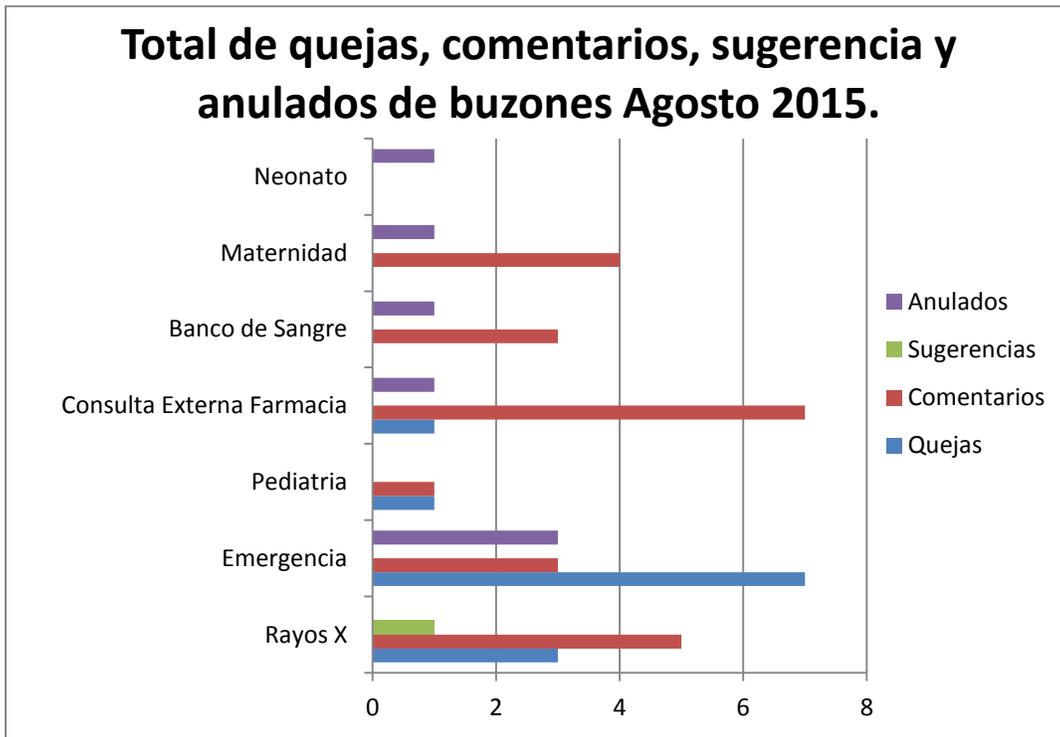
El hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, continúa modernizándose, aplicando procesos de actualización, tendientes a satisfacer las necesidades de la población que demanda calidad de información y atención que engloba además de servicios de salud, un trato digno y humano.

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 en el mes de agosto 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, sugerencias, comentarios y anulados Agosto 2015

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

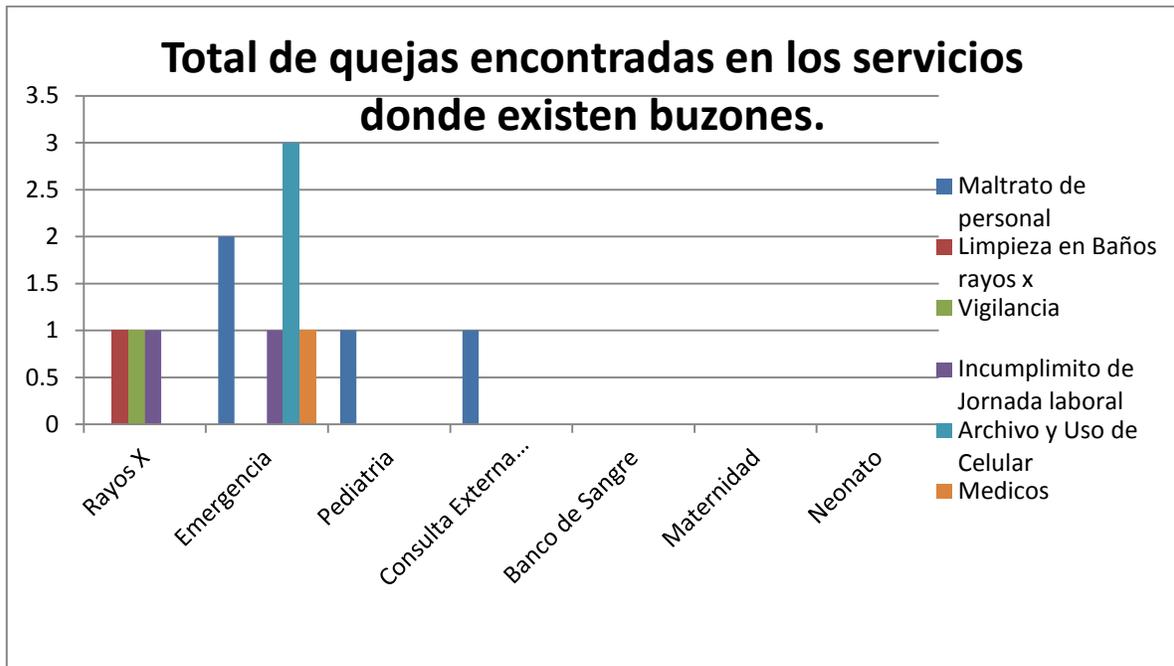
GRAFICO N° 2



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Agosto 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 3 quejas o sugerencias no procedían como válidas para incluirlas en el análisis ya que una de ellas no contenía mayor argumentos y fue encontrada en el área de farmacia consulta externa, otra de las anuladas fue encontrada en pediatría, por otra parte la anulada en el área de emergencia se anula por considerarse que no tiene mayor indicación sobre quien se infiere pero es de resaltar lo expresado en tal servicio “mujer caprichosa no atiende los pacientes por estar haciendo nada”.

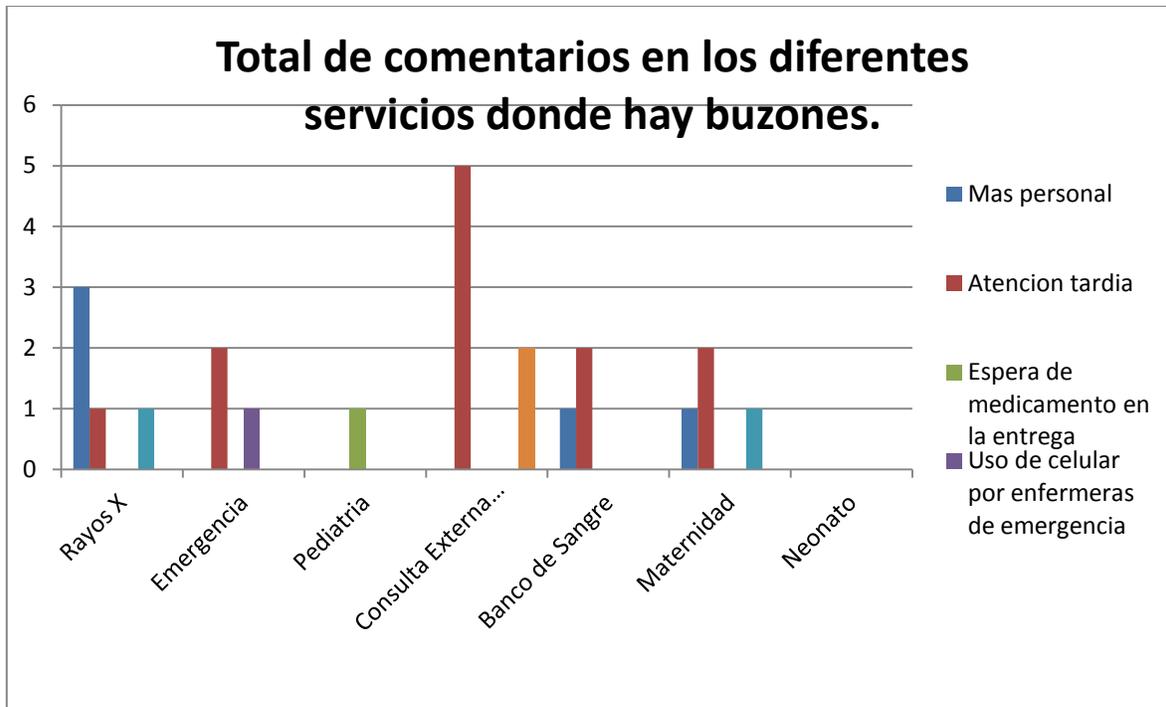
GRAFICO N° 3



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Agosto 2015

En el gráfico anterior se observa existas quejas encontradas en servicios donde no ocurrió el maltrato, con ello tenemos que en emergencias se encontró una queja contra una enfermera de consulta externa esta de nombre Toñita, se encontró otra queja en el el servicio de pediatría en la posibilidad de deducir que el maltrato ocurrió en el servicio de emergencia, es también otro maltrato en el área de archivo, es importante retomar que los usuarios siguen mencionando lo que no les parece en el uso del celular por enfermeras, y la denuncia describe a enfermera tomándose fotos con los celulares, es otro elemento a tomar el caso de la doctora Chaves en su mal desempeño profesional en la atención de los usuarios tal queja se encontró en el buzón de emergencia; en el servicio de rayos X al usuario se queja por lo sucio de los servicios y en otra queja encontrada en el buzón de consulta externa-farmacia el usuario sigue quejándose por el mal llenado de las recetas.

GRAFICO N° 4



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Agosto 2015.

En el grafico anterior se observa el número de sugerencia de los usuarios. En farmacia consulta externa se sugieren contrataciones, mas sillas para la espera de la entrega de medicamentos, se sugiere mejorar el tiempo de las largas colas y el prolongado tiempo para la entrega de las medicinas, se sugiere al igual que se utilice la televisión alrededor de esta idea se vierten comentarios de una racional y oportuna utilización del aparato, se toman sugerencias de poder utilizar de forma adecuada el teléfono celular, es importante resaltar las felicitaciones que se dan a los empleados del servicio de rayos X.

## CONCLUSIONES:

1. De las quejas y sugerencias encontradas en los buzones de los diferentes servicios los usuarios sugieren la puntualidad del personal y la contratación de personal eficiente. Y existe la queja en el servicio de emergencia en archivo de maltrato de personal de salud y enfermera de consulta externa.
2. Y en menor grado pero no menos importante hay observaciones en las siguientes áreas:
  - Promoción de la ODS.
  - Limpieza en servicios
  - Tardanza en farmacia consulta externa

## **RECOMENDACIONES:**

1. Poner a disposición del usuario herramientas de papel y lápiz para hacer llegar las quejas, sugerencias y comentarios.
2. Se recomienda la adecuada utilización de la televisión en forma estratégica.

### Seguimiento de QUEJAS de apertura de buzón del mes de agosto del 2015

<b>Queja</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Grado de cumplimiento</b>
<b>Maltrato de emergencia (Tonita) emergencia</b>	<b>Se presentó a dirección la queja</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>(cumplido, no cumplido parcialmente cumplido)</b>
<b>Maltrato de vigilancia emergencia</b>	<b>Se presentó a dirección la queja</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Maltrato de Archivo emergencia</b>	<b>En tramite Con jefe de endomed Sra. Mariana Pineda</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Uso del celular en el área de archivo emergencia</b>	<b>En trámite con el jefe de emergencia Dr. Méndez</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Maltrato de la Doctora Chávez emergencia</b>	<b>En trámite con el jefe de emergencia Dr. Méndez</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Falta de limpieza rayos x</b>	<b>En trámite con el jefe Admón. Lic. Nelson Flores</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Ausencia del personal en su área de trabajo Rayos x</b>	<b>En trámite con el jefe de rayos X Lic. Vides</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Mal llenado de receta Consulta externa</b>	<b>En trámite con la jefe de farmacia Lcda. Ortiz</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>Cumplido</b>

### Seguimiento de COMENTARIOS de apertura de buzón del mes de agosto del

2015

<b>Comentario</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Grado de cumplimiento</b>
<b>No hay sillas suficientes en espera en el área de farmacia</b>	<b>En trámite con la jefe de farmacia Lcda. Ortiz</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>(cumplido, no cumplido parcialmente cumplido)</b>
<b>La televisión no está activa</b>	<b>En trámite con la jefe de consulta externa Dr. Machuca</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>
<b>Larga colas de espera en el área de farmacia de consulta externa</b>	<b>En trámite con la jefe de farmacia Lcda. Ortiz</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>Cumplido</b>
<b>Atención humanizada hacia las personas que refieren pacientes de otras instituciones</b>	<b>En trámite con el jefe de emergencia Dr. Méndez</b>	<b>Responsable ODS</b>	<b>parcialmente cumplido</b>

## **ACUERDOS:**

- 1. Próxima reunión el día jueves 8 de Octubre de 2015**
- 2. Presentar grado de avances en las acciones tomadas de las quejas y comentario de la apertura de buzones del mes de agosto del 2015**
- 3. Presentar el plan de promoción de derechos y deberes de los usuarios, para calendarizar la participación de miembros del Foro Nacional de la Salud**
- 4. Normativa del despacho de medicamentos**