



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 DE ENERO 2016

---

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.

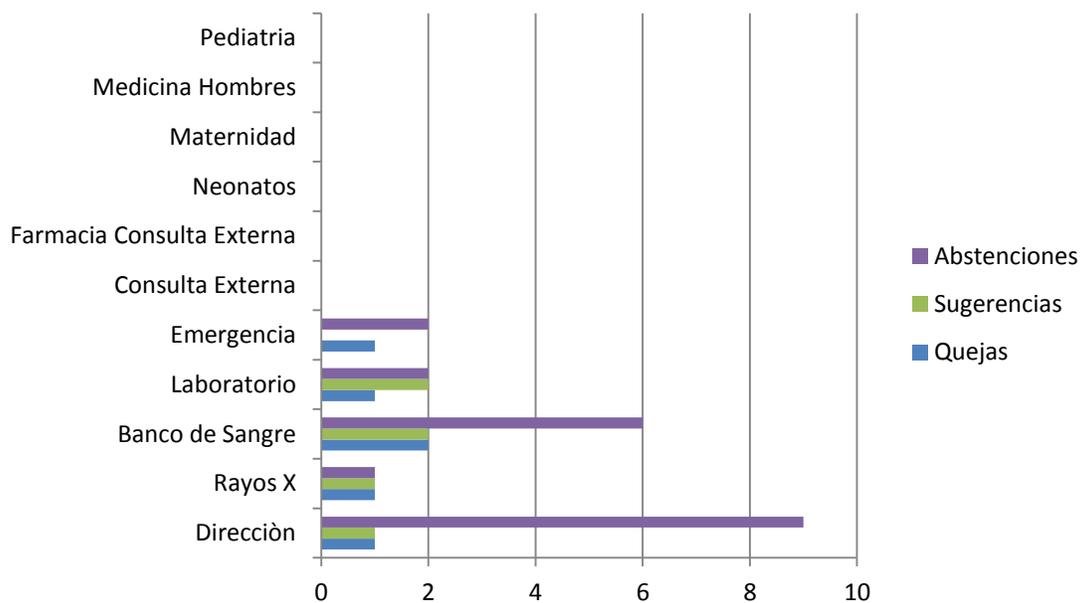
La oficina de atención al usuario tiene como filosofía satisfacer las necesidades de la población en busca de solución a sus demandas de salud, sabemos que se ocupa de mucho apoyo de todo el personal, para continuar en la ruta de brindar servicios con calidad y calidez en este año. Es así como desde 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

#### Total de quejas, sugerencias, comentarios, nulos y abstenciones de buzones Enero 2016.

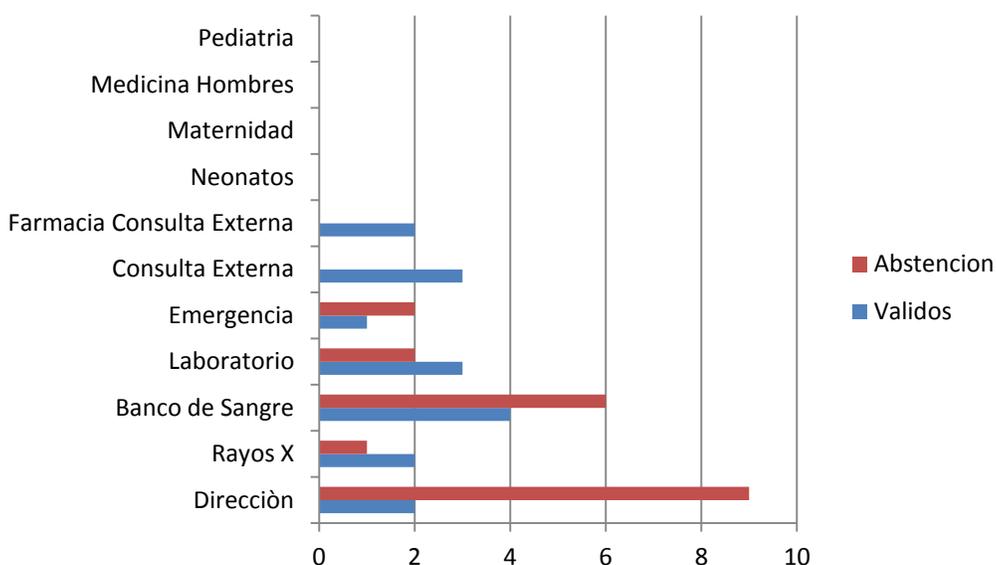


Fuente: base de datos de quejas, sugerencias, comentarios y anulados Enero del 2016

En el Grafico N°1 se observa que los buzones que presentaron quejas, sugerencias, comentarios, nulos y abstenciones, estos señalan los buzones que reciben mayores iniciativas de participación de los usuarios y usuarias, en uno de ellos se tienen la área donde se encuentran mayores participaciones es el servicio de emergencia y el otro que tiene mayores elementos es el servicio de farmacia consulta externa.

## GRAFICO N° 2

### Total de validos, nulos y abstenciones para analisis encontrados en los buzones.

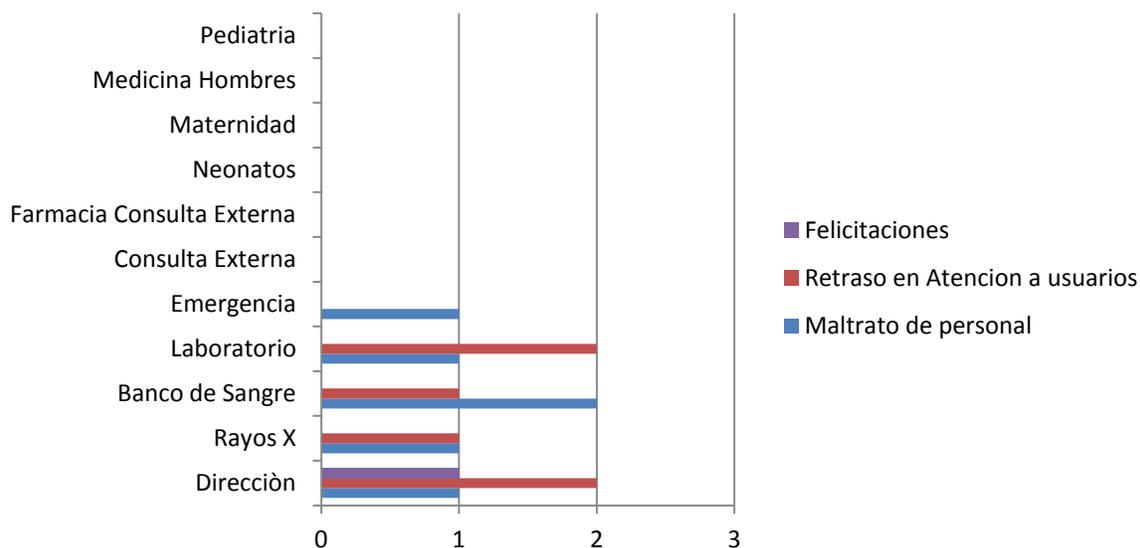


Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Enero del 2016

En el grafico anterior se observa que posterior a la clasificación realizada por la Comisión que apertura los buzones de la clasificación de válidos y no válidos y se llegó al consenso que en esta recolección de elementos participativos arroja una cifra de buzones con muchos elementos nulos 9 del servicio de emergencia y seis del servicio de farmacia de consulta externa, con ello se muestra que existen percepciones a investigar el por que de no utilizar estos medios participativos.

### GRAFICO N° 3

## Total de quejas y comentarios encontradas en los servicios donde existen buzones.

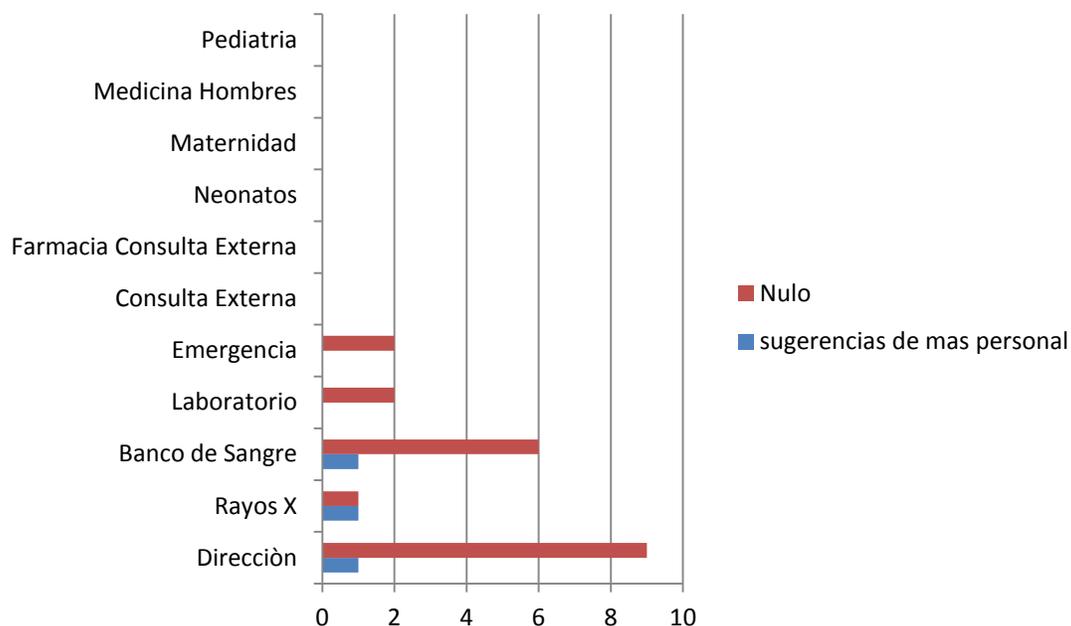


Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Enero del 2016

En el grafico anterior se observa existir participación que señala el maltrato en los servicios de Rayos X, Banco de Sangre y Maternidad. Con lo anterior se vislumbra el retraso en la atención a usuarios que es elemento señalado en el servicio de emergencia, farmacia consulta externa y consulta externa. Por ello se percibe una constante de no buen trato de calidad y calidez para con los usuarios en esos servicios.

**GRAFICO N° 4**

**Total de sugerencias y nulo encontrados en los diferentes servicios donde hay buzones.**



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Enero del 2016.

En el grafico anterior se observa que las sugerencias son dirigidas en su puntualidad a los servidores de salud de los servicios de Consulta Externa, Banco de Sangre y Rayos X, donde se hace mención de necesidades que pueden cubrirse en esos servicios como el de tener a disposición a los usuarios los respectivos sanitarios. Y en esta apertura de buzones se encuentra muchos buzones que no son utilizados de acorde a lo que está a disposición de los usuarios con ello implica que se tiene que ser respetados y vigilado de estar debidamente resguardados.

### **ACUERDOS:**

1. Se acuerda que próxima apertura de buzones se realizara el día 17 de marzo del año 2016
2. Se hará llegar al Foro Nacional de Salud las copias de las recomendaciones entradas a las jefaturas surgidas por las impresiones de los usuarios que utilizan los buzones
3. Se acuerda que el mismo personal que en este día fue participe de la apertura de los distintos buzones será el mismo personal que realizara la próxima apertura de buzones programada para el mes de marzo del año en curso.

# ANEXOS:

