



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

INFORME  
IMPLEMENTACION INFOCA,  
HOSPITAL NACIONAL SAN  
JUAN DE DIOS DE SAN  
MIGUEL

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD  
DRA. MIREYA YAMILET MAGAÑA SALAZAR

Ciudad de San Miguel, 30 de abril 2016

30 de abril de 2016

## **OBJETIVOS**

### **General:**

Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa, servicios de apoyo y emergencia a través de la implementación de puntos que faciliten la orientación, información y acompañamiento de los usuarios(as) que requieren atención en El Hospital San Juan de Dios de San Miguel.

### **Específicos:**

- Proveer de la información y orientación oportuna, con lenguaje claro y sencillo y en horarios de mayor demanda, a las personas que solicitan atención en El Hospital San Juan de Dios de San Miguel.
- Promover un ambiente armónico con calidad y calidez en la atención en salud.

**Actividades previstas:**

- Brindar la información y orientación necesaria y oportuna sobre ubicación y oferta de servicios de consulta externa, emergencia, servicios de apoyo en el hospital, en relación con procedimientos y trámites necesarios durante su estancia en el hospital.
- Informar a los usuarios acerca de sus derechos y responsabilidades mediante la entrega de material gráfico o en otro soporte para que pueda ser accesible a usuarios/a que no sepan leer o con dificultades visuales o de otro tipo.
- Acompañarlos, hasta el servicio en donde recibirá la atención, para evitar pérdidas de tiempo o inconvenientes para ubicarse dentro del hospital.
- Gestionar y coordinar con las diferentes áreas según sean necesarios para que los usuarios puedan tener un acceso a la atención de su salud o de sus familiares, sin que tengan que realizar trámites o procedimientos engorrosos o incomprensibles.
- Derivar a las ODS para recepcionar y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios realicen según los medios que estén a su alcance (oral o escrito), los cuales se depositan en los buzones disponibles en las ODS.

**Ubicación:**

Los puntos estarán ubicados, uno en el área de Emergencia y el otro en la Consulta externa, ambos poseerán una estructura movable la cual tendrá ambientación que refleje un trato humanizado con calidad y calidez.

**Perfil del RRHH que proveerá la atención:**

- RRHH que ya esté contratado en los establecimientos: Trabajador/a Social-Comunicadores-Psicólogo-Educador-personal técnico- administrativo, y/o recurso humano que se encuentre prestando servicio social, pasantías, voluntarios.
- De preferencia con capacidad para comunicarse con personas con discapacidad oral-auditiva-visual.
- Que posea buenas relaciones interpersonales.
- Empático/a.
- Pro activa/o con iniciativa.

**Horario de atención:**

Horario Hospitalario:

De lunes a viernes en un horario de 7:30 am a 3:30 pm.

**Equipo e insumos a utilizarse:**

- Módulo de atención: incluye un mueble tipo escritorio y silla secretarial por punto de orientación e información.
- Camisetas y chalecos de identificación.
- Papelería (libro de anotación para registrar a los usuarios/as que han requerido orientación e información, lapiceros entre otros).
- En el futuro: Habilitación de un número tipo call center que brinde orientación telefónica.
- Banner por punto de Información y Orientación.

**Ambientación:**

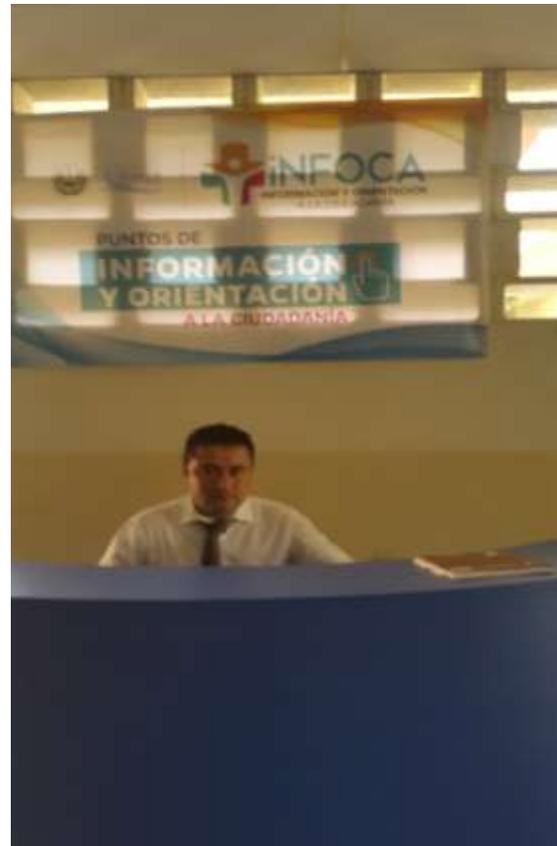
El área donde se encuentren ubicados los puntos de orientación e información tendrá un banner que promueva y proyecte un ambiente armónico y un trato digno y humanizado

### Resultados Esperados:

- Usuarios/as, que acuden a los establecimientos del MINSAL, provistos de orientación e información, relacionada a las atenciones y servicios de salud, oportuna y digna proporcionada con lenguaje claro y sencillo.
- Tiempo de espera para recibir atenciones y/o provisión de servicios de salud disminuidos.
- Grado de satisfacción de los usuarios/as, que visitan en El Hospital San Juan de Dios de San Miguel.



Lic. Berenice Flores Galeano  
Trabajadora Social en Unidad de Emergencia



Lic. Arnulfo Reyes Romero  
Coordinador ODS

Resultados obtenidos



MINSAL

HOSPITAL NACIONAL REGIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL  
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA ( INFOCA)

TABULARDOR DEL MES DE ABRIL DE 2016

Nº	FECHA	HORA	INFORMACIÓN	ORIENTACIÓN	NOMBRE	PROBLEMA
1	28/04/16	8:00 am	X		María José Chicas	Localización de pte se encuentra en pediatría
2	28/04/16	10:55 am	X		José Daniel Áviles	Usuario menciona Documentos médico no proporciono tarjeta de Visita
3	28/04/16	11:10 am	X		Karla Beatriz Cabrera	Localizar donde se encuentra ingresada pte
4	28/04/16	11:00 am		X		Donde se encuentra ubicada farmacia de emergencia
5	28/04/16	11:40 am		X		Donde se encuentra Ginecología emergencia
6	29/04/16	9:30 am	X		Jennifer Lisbeth Alarcon	Resultado de Examen
7	29/04/16	10:50 am		X	María Marta Yanes	Usuaría menciona que médico privado le entrega referencia para ingreso, pero Médico "no la quiere Ingresar". Se habla con médico el cual menciona que no amerita ingreso solo Tto Ambulatorio. Se le explica a usuaria
8	29/04/16	11:05 am		X		Donde se encuentra ubicada farmacia de emergencia
9	29/4/16	11:10 am	X		José Mondragon	Localizar Pte ingresado Unidad Renal
10	29/04/16	11:30 am		X		Donde se encuentra ubicado RX

## INFOCA CONSULTA EXTERNA

FECHA DE INICIO: 28 ABRIL



Sra. Maravilla personal que cubre el area



FECHA DE INICIO: 28 ABRIL

## INFOCA UNIDAD DE EMERGENCIA

