



UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Consolidado de Julio a Diciembre de 2016.

En el Hospital San Juan de Dios se contaban con 11 buzones de sugerencias entregados por la ODS y los cuales han agregado 3, haciendo un total de 14 buzones de sugerencias.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Dirección, Rayos X, Banco de Sangre, Laboratorio, Emergencia, Jefatura Consulta Externa, Farmacia Consulta Externa, Neonatología, Maternidad, Medicina Hombres, Pediatría, Diálisis, Unidad de la Mujer y Cirujía Mujeres.

Durante el tercer trimestre del año se han realizado apertura de buzones:

Total de 11 aperturas de buzones.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa con el grupo correspondiente de contraloría social que esta dentro del Hospital Nacional San Juan de Dios, se inicia el recorrido desde la dirección con el grupo conformado según se describe al inicio del documento, se abre cada buzón con las llaves que están custodiadas por los representantes de la sociedad civil FNS, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido reunimos en la ODS para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados y en cada resultado del análisis se toman

los pertinentes acuerdos y en lo cual se levanta un Acta de la reunión la se firma por cada uno de los asistentes. Se le entrega a los representantes del FNS copia del Acta y copia de las boletas recogidas de los buzones.

Posteriormente se sistematiza la información para ser reportada en la Matriz proporcionada para tal fin a la ODS y se envía un informe de la apertura a la Dirección con copia del acta y de los resultados.

Luego la Jefe de la UOC y ODS nos reunimos con las Jefaturas que han sido objeto de observaciones, quejas o felicitaciones. Se solicita que elaboren un plan de mejora de los problemas detectados y se les da seguimiento para obtener resultados antes de la próxima apertura de buzones.

Se han hecho entrega de copia de los planes de mejora a los representantes de FNS.

A continuación se brinda una matriz con la información por meses del año 2016.

F: _____

Lic. Oscar Arnulfo Reyes Romero
Jefe de ODS

Hospital Nacional San Juan de Dios



MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
20 de Enero	/		PERSONALIZADO			5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO	3						
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			10	<ul style="list-style-type: none"> Falta de medicamento Maltrato de vigilante 		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
17 de Febrero	/	/	Personalizada	4					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada			7	Trato no digno	7		
	/	/	Buzones de sugerencia			12	Maltrato de enfermera, vigilantes, tardanza en entrega de medicamento	Se informa a usuarios y se emplea mejoras en cobertura		
	/	/	Reuniones con la sociedad civil en Asamblea oficina de asamblea legislativa							Se es parte de la mesa de participación ciudadana
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
23 de Marzo	/	/	Personalizada	6			Trato no digno			Si
	/	/	Personalizada			2	Trato no digno			
	/	/	Buzon de sugerencias			9	Los casos de queja: Tardanza en la entrega	Se toman acuerdos y se		

							de medicamento y atención Maltrato de vigilantes	gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
	/	/	Se asiste a reuniones de participación ciudadana							Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina legislativa
24 de Abril	/	/	Personalizada	6			Prolongados tiempos de espera	2		
	/	/	Personalizada			3	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones			11	Los casos de queja: Tardanza en la entrega de medicamento y atención Maltrato de vigilantes	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información usuarios							Se dan charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	/	/	Sistema de análisis de atención a usuarios por FNS							Se realiza encuesta de el FNS y se entrega resultados y

										se hace saber las jefaturas
26 de Mayo	/	/	Personalizada	3			Prolongados tiempos de espera			SI
	/	/	Personalizada			8	Se tienen quejas por maltrato de enfermeras, vigilantes y de farmacia			
	/	/	Apertura de Buzones		1	10	Se encontró en su mayoría queja de maltrato de vigilantes, enfermeras y tardanza en entrega de medicamento y tardanza en la consulta			Se realiza el acuerdo de la participación de el FNS y se giran a dirección
	/	/	Se dan charlas de información a usuarios							Se realizan jornadas en áreas de choque de información a usuarios para lograr la participación
	/	/	Charlas de dar a conocer la ley de Derechos y deberes de los pacientes							Se realizan charlas de socialización de la ley de Derechos y los pacientes y prestadores de salud
24 de Junio	/	/	Personalizada	12			Citas Documentos incompletos			Si
	/	/	Personalizada			2	Maltrato de enfermera y			Se notifica a

							de Gastroenterólogo			dirección y jefaturas así lograr tomar acuerdos
	/	/	Apertura de Buzones	2	2	6	Se giran los acuerdos desde la reunión del análisis respectivo			Junto a el FNS se toman los acuerdo producto de los elementos encontrados y se gira la información a dirección por medio de acta
	/	/	Se informa por medio de INFOCA							Se realizad por medio de INFOCA A usuarios y se recogen desde ahí quejas y solicitudes
	/	/	Se socializa ley de Derechos y Deberes de los pacientes y servidores de salud							Se realizan socialización de la ley de Derechos y Deberes de los pacientes y prestadores de salud
MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA

Julio-2016	/		PERSONALIZADO	7		5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO							
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			9	<ul style="list-style-type: none"> Maltrato de vigilante 		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
Agosto del 2016	/	/	Personalizada	4					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada	5		2	Trato no digno	7		
	/	/	Orientacion e Informacion a usuarios				Atencio a usuarios	153		
	/	/	Reuniones con la sociedad civil del Foro Nacional de Salud y oficina de asamblea legislativa							Se es parte de la mesa de participación ciudadana
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
Septiembre de 2016	/	/	Personalizada	12		5	Trato no digno			Si
	/	/	Personalizada			2	Trato no digno			
	/	/	Buzón de sugerencias		1	7	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> Maltrato de enfermera Maltrato de vigilnates 	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
			Orientación e				Atención a usuarios se	1157		Se es parte de

			Información a usuarios				orienta e informa			
Octubre de 2016	/	/	Personalizada	2			Prolongados tiempos de espera	1		
	/	/	Personalizada			1	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones	1		2	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la entrega en atención. • Maltrato de enfermera 	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información usuarios							
	/	/	Información a usuarios						579	

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
Diciembre-2016	/		PERSONALIZADO	3		5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO							
	/								Informacion-Orientacion con un total de 715	
	/	/	Buzón de Sugerencias		3	3	<ul style="list-style-type: none"> Maltrato de vigilante 		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			3	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			