**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD**

**HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL**

**INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Consolidado de Enero a Abril de 2017.**

En el Hospital San Juan de Dios se contaban con 11 buzones de sugerencias entregados por la ODS y los cuales han agregado 4, haciendo un total de 15 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, Maternidad Espera, Medicina Hombres, Pediatría, Diálisis, Unidad de la Mujer y Cirujia Mujeres.

Durante el primer trimestre del año se han realizado apretura de buzones:

**Total de 3 aperturas de buzones.**

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa con el grupo correspondiente de contraloría social que está 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 reunirnos en la Oficina por el Derecho a Salud para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados y en cada resultado del análisis te 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 Foro Nacional de Salud 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 2017.

**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD**

**HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL**

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

**INFORME DE CONSOLIDADO DEL AÑO 2016.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **ODS** | **HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.** | **MECANISMO PARTICIPATIVO** | **SOLICITUDES** | **FELICITACIONES** | **QUEJAS** | **PRINCIPALES CAUSAS** | **RESUELTAS** | **OTRAS ACTIVIDADES** | **ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNSIONA** |
| **Enero** | / |  | PERSONALIZADO | 7 |  |  | Solicitudes de sobre cupo con especialistas en consulta externa | 7 |  | SI |
| / |  | PERSONALIZADO |  |  | 5 | Esta pendiente de resolver 3 |  |  |  |
| / |  |  |  |  |  |  |  | Informacion-Orientacion |  |
| / | / | Buzón de Sugerencias |  | 1  Felicitación en atención a usuarios por medico en unidad de salud mental | 10 | * Maltrato de vigilante * Maltrato de Medico |  | se informa a jefaturas | Se encontraron 3 comentarios de mejora de trato a usuarios |
| / | / | Charlas de humanización |  |  | 4 | Se dan charlas de humanización a áreas de choques |  |  |  |
| **Febrero** | / | / | Personalizada | 7 |  |  | Solicitudes de sobre cupo con especialistas en consulta externa | 7 | Se Informa y Orienta | Si |
| / | / | Personalizada |  |  | 8 | Trato no digno | 7 |  |  |
| / | / | Buzones de sugerencia |  |  | 7 | Maltrato de enfermera, vigilantes, tardanza en entrega de medicamento | Se informa a usuarios y se emplea mejoras en cobertura | Se encontraron 2 sugerencias en la mejora de atención ausuarios |  |
| / | / |  |  |  |  |  |  | Información y orientación |  |
| / | / | Charlas de información en áreas de choque | 10 |  |  |  |  |  |  |
| **23 de Marzo** | / | / | Personalizada | 3 |  |  | Solicitudes de sobre cupo con especialistas en consulta externa | 3 | Solicitud de sobre cupos | Si |
| / | / | Personalizada |  |  | 2 | Trato no digno |  |  |  |
| / | / | Buzón de sugerencias |  |  | 1 | Los casos de queja:   1. Tardanza en la entrega de medicamento y atención 2. Maltrato de vigilnates | Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios |  | S e encontraron 2 solicitudes en la mejora del trato a usuariosn |
| / | / | Charlas de información en áreas de choque |  |  |  |  |  |  |  |
| / | / |  |  |  |  |  |  | Orientación e información |  |
| / | / | Se asiste a reuniones de participación ciudadana |  |  |  |  |  |  | Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina legislativa |
| **Abril** | / | / | Personalizada | 3 |  |  | Solicitudes de sobre cupo con especialistas en consulta externa | 3 |  |  |
| / | / | Personalizada |  |  | 2 | Trato digno | 2 |  |  |
| / | / | Apertura de Buzones |  | 1 felicitación al personal de emergencia | 8 | Los casos de queja:   1. Maltrato de enfermeras y personal de enfermería y vigilante | Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios | Se enviara a jefaturas para tomar medidas pertinentes |  |
| / | / | Charlas de información usuarios | 6 |  |  |  |  |  | Se dan charlas de información a usuarios en las áreas de choque |
| / | / |  |  |  |  |  |  | Orientación e información |  |

