



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CONSOLIDADO DE LOS AÑOS 2016 y 2017.

En el Hospital San Juan de Dios se cuenta con 15 buzones de sugerencias entregados por la ODS por medio de acuerdo entre el Foro Nacional de Salud y el MINSAL las llaves de los buzones pasan a manos del Foro Nacional de Salud tanto las 15 que se utilizan como también las copias.

Durante este los años 2016 y año 2017 donde se realizan aperturas de buzones y acercamiento presencial a Oficina por el Derecho a la Salud:

Total de 11 aperturas de buzones en el año 2016 y 9 aperturas de buzones por el momento en el año 2017

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 reunirnos en la ODS 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 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 de los años 2016 y 2017





OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL

INFORME DE ENERO A OCTUBRE DEL 2016.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNSIONA
	/		PERSONALIZADO			5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO	3						
	/								Informacion- Orientacion	
Enero 2016	/	/	Buzon de Sugerencias			10	Falta de medicamentoMaltrato de vigilante		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
Febrero	/	/	Personalizada	4					Se Informa y Orienta	Si
2016	/	/	Personalizada			7	Trato no digno	7		
	/	/	Buzones de			12	Maltrato de	Se informa		

			sugerencia			enfermera, vigilantes,	a usuarios y	
						tardanza en entrega	se emplea	
						de medicamento	mejoras en	
							cobertura	
			Reuniones con la					Se es parte
			sociedad civil en					de la mesa
	/	/	Asamblea oficina					de
			de asamblea					participación
			legislativa					ciudadana
			Charlas de					
	/	/	información en					
			áreas de choque					
	/	/	Personalizada	6		Trato no digno		Si
	/	/	Personalizada		2	Trato no digno		
Marzo 2016	/	/	Buzon de sugerencias		9	Los casos de queja: Tardanza en la entrega de medicamento y atención Maltrato de vigilnates	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios	
	/	/	Charlas de información en áreas de choque					

								Se es parte
								de las mesa
								de
			Se asiste a					participación
	/	/	reuniones de					ciudadana
			participación ciudadana					en la
			Ciudadana					asamblea
								en oficina
								legislativa
	/	/	Personalizada	6		Prolongados tiempos	2	
	,	,	1 Cr30Hallzada			de espera	2	
	/	/	Personalizada		3	Trato digno		
						Los casos de queja:	Se toman	
						Tardanza en	acuerdos y	
	,	/	Apertura de		11	la entrega de	se gira	
	,	,	Buzones			medicamento	información	
Abril 2017						y atención	a jefaturas	
						Maltrato de vigilantes	de servicios	
								Se dan
			Charlas de					charlas de
	/	/	información					información
			usuarios					a usuarios
								en las áreas
								de choque
	/	/	Sistema de					 Se realiza

			análisis de					encuesta de
			atención a					el FNS y se
			usuarios por FNS					entrega
								resultados y
								se hace
								saber las
								jefaturas
	/	/	Personalizada	3			Prolongados tiempos	SI
	,	,	r ersonalizada	3			de espera	
							Se tienen quejas por	
							maltrato de	
	/	/	Personalizada			8	enfermeras,	
							vigilantes y de	
							farmacia	
							Se encontró en su	Se realiza el
Mayo							mayoría queja de	acuerdo de
2016							maltrato de	la
			Apertura de				vigilantes,	participación
	/	/	Buzones		1	10	enfermeras y	de el FNS y
			Buzones				tardanza en entrega	se giran a
							de medicamento y	dirección
							tardanza en la	
							consulta	
	/	,	Se dan charlas de					Se realizan
	/	,	información a					jornadas en

			usuarios						áreas de
									choque de
									información
									a usuarios
									para lograr
									la
									participación
									Se realizan
									charlas de
			Charlas de dar a						socialización
			conocer la ley de						de la ley de
	/	/	Derechos y						Derechos y
			deberes de los						los
			pacientes						pacientes y
									prestadores
									de salud
							Citas		Si
	/	/	Personalizada	12			Documentos		
							incompletos		
Junio									Se notifica a
2016							Maltrato de		dirección y
2010	/	/	Personalizada			2	enfermera y de		jefaturas asi
							Gastroenterólogo		lograr tomar
									acuerdos
	/	/	Apertura de	2	2	6	Se giran los		Junto a el

		Buzones		acuerdos desde la		FNS se
				reunión del análisis		toman los
				respectivo		acuerdo
						producto de
						los
						elementos
						encontrados
						y se gira la
						información
						a dirección
						por medio
						de acta
						Se realizad
						por medio
						de INFOCA
/	/	Se informa por				A usuarios y
,		medio de INFOCA				se recogen
						desde ahí
						quejas y
						solicitudes
		Se socializa ley de			Se realizan	
		Derechos y			socialización	
/	/	Deberes de los			de la ley de	
		pacientes y			Derechos y	
		servidores de			Deberes de	

	1		salud					los pacientes	
			33.33					y prestadores	
								de salud	
								ue saluu	
	/		PERSONALIZADO	7	5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO						
	,							Informacion-	
	/							Orientacion	
Julio-2016	/	/	Buzon de Sugerencias		9	Maltrato de vigilante		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización		4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
	/	/	Personalizada	4				Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada	5	2	Trato no digno	7		
Amonto del			Orientacion e						
Agosto del 2016	/	/	Informacion a			Atencio a usuarios	153		
_0.0			usuaros						
			Reuniones con la						Se es parte
	/	/	sociedad civil del						de la mesa
			Foro Nacional de						de

			Salud y oficina de						participación
			asamblea						ciudadana
			legislativa						
			Charlas de						
	/	/	información en						
			áreas de choque						
	/	/	Personalizada	12		5	Trato no digno		Si
	/	/	Personalizada			2	Trato no digno		
Septiembre de 2016	/	/	Buzón de sugerencias Charlas de información en áreas de choque		1	7	Los casos de queja: Maltrato de enfermera Maltrato de vigilnates	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios	
			Orientación e Información a usuarios				Atención a usuarios se orienta e informa	1157	Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina

									legislativa
	/	/	Personalizada	2			Prolongados tiempos de espera	1	
	/	/	Personalizada		1	1	Trato digno		
	1	/	Apertura de Buzones	1	2	2	Los casos de queja:	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios	Se dan
Octubre de 2016	/	/	Charlas de información usuarios						charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	1	/	Información a usuarios					579	Se realiza encuesta de el FNS y se entrega resultados y se hace saber las jefaturas

INFORME DE ENERO A OCTUBRE DEL 2017.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNSIONA
	/		PERSONALIZADO	8			MALTRATO			SI
	/		PERSONALIZADO			5		3		
	/								Informacion-	
									Orientacion	
Enero 2017	/	/	Buzon de Sugerencias			10	Falta de medicamentoMaltrato de vigilante	5	se informa a jefaturas	
	/	/	Información y seguimiento				INFOCA			
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			

	/	/	Personalizada	7				Se Informa y	Si
	,	,						Orienta	
	/	/	Personalizada		6	Trato no digno			
							Se informa		
						Maltrato de	a usuarios y		
	1	,	Buzones de		8	enfermera, vigilantes,	se emplea		
	,	/	sugerencia		8	tardanza en entrega	mejoras en		
						de medicamento	cobertura		
Febrero									
2017			Reuniones con la						Se es parte
2017			sociedad civil en						de la mesa
	/	/	Asamblea oficina						de
			de asamblea						participación
			legislativa						ciudadana
	/	/	Orientación y				INFOCA		
	,	,	asistencia				INI OOA		
			Charlas de						
	/	/	información en						
			áreas de choque						
	/	/	Personalizada	4		Trato no digno			Si
	/	/	Personalizada		4	Trato digno			
Marzo						Los casos de queja:	Se toman		
2017	,	,	Buzon de	3	1	Tardanza en	acuerdos y		
	,	,	sugerencias	3	'	la entrega de	se gira		
						medicamento	información		

						y atención	a jefaturas	
						Maltrato de	de servicios	
						vigilnates		
			Charlas de					
	/	/	información en					
			áreas de choque					
								Se es parte
								de las mesa
								de
			Orientación					participación
	/	/	Orientación y asistencia			INFOCA		ciudadana
			asistericia					en la
								asamblea
								en oficina
								legislativa
	/	/	Personalizada	8		Prolongados tiempos	2	
	,	,	1 Groomanzada			de espera		
	/	/	Personalizada		2	Trato digno	En proceso	
						Los casos de queja:	Se toman	
Abril 2017						 Tardanza en 	acuerdos y	
Abili 2011	/	/	Apertura de	5	4 avisos	la entrega de	se gira	
	,		Buzones		4 4 4 1 3 0 3	medicamento	información	
						y atención	a jefaturas	
						Maltrato de vigilantes	de servicios	
	/	/	Charlas de					Se dan

			información					charlas de
			usuarios					información
								a usuarios
								en las áreas
								de choque
								Se realiza
								encuesta de
								el FNS y se
	,	/	Orientación y			INFOCA		entrega
	,	,	asistencia			1141 00/1		resultados y
								se hace
								saber las
								jefaturas
	/	/	Personalizada		3	Prolongados tiempos	En proceso	SI
	,	,	1 010011allizada			de espera	las 3	
			/ Personalizada			Se tienen quejas por		
						maltrato de		
	/	/			8	enfermeras,		
						vigilantes y de		
Mayo 2017						farmacia		
						Se encontró en su		Se realiza el
			Apertura de			mayoría queja de		acuerdo de
	/	/	Buzones	1	8	maltrato de		la
						vigilantes,		participación
						enfermeras y		de el FNS y

						tardanza en entrega		se giran a
						de medicamento y		dirección
						tardanza en la		
						consulta		
								Se realizan
								jornadas en
			Se dan charlas de					áreas de
			información a			11,15004		choque de
	/	/	usuarios		INFOCA		información	
			usuarios					a usuarios
								para lograr
								la
								participación
								Se realizan
								charlas de
			Charlas de dar a					socialización
			conocer la ley de					de la ley de
	/	/	Derechos y					Derechos y
			deberes de los					los
			pacientes					pacientes y
								prestadores
								de salud
lunia	/	/	Personalizada	14		En proceso		Si
Junio	,	,	Darsanalinada		4	Maltrato de		Se notifica a
2017	/	/	Personalizada		4	enfermera y de		dirección y

						Gastroenterólogo			jefaturas asi
									lograr tomar
									acuerdos
									Junto a el
									FNS se
									toman los
									acuerdo
				Se giran los acuerdos desde la reunión del análisis		Se giran los			producto de
		Apertura de					los		
/	/	Buzones				elementos			
		Buzones			respectivo			encontrados	
						y se gira la			
									información
									a dirección
									por medio
									de acta
									Se realizad
									por medio
									de INFOCA
,	/	Se informa por							A usuarios y
'	,	medio de INFOCA							se recogen
									desde ahí
									quejas y
									solicitudes
/	/	Se socializa ley de						Se realizan	

Derechos y		socialización
Deberes de los		de la ley de
pacientes y		Derechos y
servidores de		Deberes de
salud		los pacientes
		y prestadores
		de salud

	/		PERSONALIZADO			8	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO							
	/		Orientación y						Informacion-	
			asistencia						Orientacion	
Julio-2017	/	/ /	Buzon de							
			Sugerencias							
	/		Charlas de humanización				Se dan charlas de			
		/				4	humanización a	humanización a		
							áreas de choques			
	/	/	Personalizada	12					Se Informa y	Si
		,		12				Orienta		
Agosto del							Se envía a jefaturas			
2017	,	,	Apertura de			17	las quejas			
2017	,	,	buzones			.,	encontradas en los			
							buzones			
	/	/	Orientacion e				INFOCA			

	/	/	Informacion a usuaros 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					
	/	/	Personalizada	17				Si
	/	/	Personalizada		2	2 en proceso		
Septiembre de 2017	/	/	Buzón de sugerencias		4	Los casos de queja: 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			INFOCA		Se es parte
			Información a usuarios			INFOCA		de las mesa de

								participación
								ciudadana
								en la
								asamblea
								en oficina
								legislativa
	/	/	Personalizada	2		Prolongados tiempos	1	
						de espera		
	/	/	Personalizada		1	Trato digno		
						Los casos de queja:	Se toman	
	/					 Tardanza en 	acuerdos y	
		/	Apertura de			la entrega en	se gira	
			Buzones			atencion.	información	
						 Maltrato de 	a jefaturas	
Octubre de						enfermera	de servicios	
2017								Se dan
			Charlas de					charlas de
	/	/	información					información
	,	,	usuarios					a usuarios
								en las áreas
								de choque
	/							Se realiza
		/	Información a			INFOCA		encuesta de
			usuarios					el FNS y se
								entrega

				resultados y
				se hace
				saber las
				jefaturas