



MINISTERIO  
DE SALUD



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL  
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
CONSOLIDADO DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2021.**

En el Hospital San Juan de Dios se cuenta con 11 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 todo ello en pro de la transparencia y reafirmando el ideario de la controlaría social como parte del eje de la reforma de salud.

Durante los primeros tres meses del año 2021 se realizan aperturas de buzones y acercamiento presencial a Oficina por el Derecho a la Salud:

**Total, de 1 aperturas de buzones en enero de 2021**

Las aperturas se realizan de acuerdo a estandarización 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

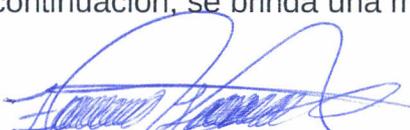
recorrido reunirnos en la ODS para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados y en cada resultado del análisis se toman los pertinentes acuerdos y en lo cual se levanta un Acta de la reunión la se firma por cada uno de los asistentes. Se les entrega a los representantes del FNS 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 Jefatura 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 los primeros tres meses del año 2021

F:   
Lic. Zaida Lissett Medina Del Cid  
Responsable de ODS  
Hospital Nacional San Juan de Dios.



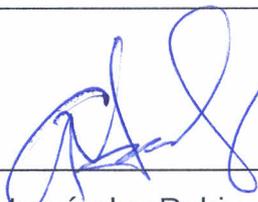
## OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD (ODS) HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL

### INFORME DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2021.

MESES	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
<b>Enero a marzo de 2021</b>	SOLICITUDES PERSONALIZADO	409	La enfermería, farmacia ,personal de limpieza			409	Se informa mensual a jefaturas	SI
	Quejas PERSONALIZADO		16	0			3	SI
	Sugerencias	3				3		SI
	Buzón de Sugerencias	Se realiza apertura en el primeros meses del año, en los meses siguientes se ha suspendido la apertura de buzones por la emergencia nacional.	1		Se reciben felicitaciones y sugerencia en la alimentación de los pacientes en albergue de madres	16 boletas escritas por los pacientes del Hospital San Juan de Dios de San Miguel		a través de vía telefónica nos comunicamos para dar a conocer las solicitud o reclamos..
	Información y seguimiento P.V.G. Y VÍCTIMAS	151			Se reciben de los diferentes mecanismos de participación ciudadana en las que solicitan ayuda, periodo Enero a marzo	151 atenciones		

					Y se da asistencia en consulta externa emergencia, Rayos X, laboratorio, abastecimiento, citas ,158 personas durante estos los tres primeros meses del 2021			
	Charlas de humanización				Se dan charlas de humanización a áreas de choques se dan al personal de salud y pacientes			

F: \_\_\_\_\_




Dr. Ángel Hernández Rubio

Jefe de la Unidad Organizativa de la Calidad del Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel