

## 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 2023.

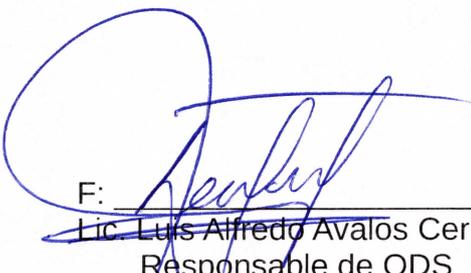
En el Hospital San Juan de Dios se cuenta con 11 buzones de sugerencias entregados por la ODS por medio de acuerdo entre el Foro Nacional de Salud y el MINSAL las llaves de los buzones pasan a manos del Foro Nacional de Salud tanto las 15 que se utilizan como también las copias todo ello en pro de la transparencia y reafirmando el ideario de la controlaría social como parte del eje de la reforma de salud.

Durante Primer trimestre del año 2023 no se realizan aperturas de buzones.

### **Total de 0 aperturas de buzones de Enero a Marzo de 2023**

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 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 les entrega a los representantes del FNS copia del Acta y copia de las boletas recogidas de los buzones.

F:

  
Lic. Luis Alfredo Avalos Cerna  
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 DE 2023.

MESES	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA	
Enero a Marzo de 2023	Solicitudes Personalizadas	437	Personal de enfermería, farmacia y médicos. Citas		Falta de Indicaciones Claras, Falta de señalización, dificultades en el despacho de medicamento por abastecimiento.	437	Se informa mensual a jefaturas	SI	
	Quejas Personalizada	12		12	Maltrato por vigilancia, Falta de información sobre diagnóstico a familiar de paciente; Falta de Atención a paciente en los Servicios; Programación de Cirugías; Solicitud de Información por Personal Externo.	11	Se remite informe en el sistema (SAC); se envía respuesta por Correo a los involucrados.	Si	
	Sugerencias								
	Buzón de Sugerencias	No se realiza apertura de buzones se ha suspendido la apertura.				Se está esperando lineamientos por Nivel central.			SI
	Capacitación a Personal de la Institución	4				Capacitación sobre trato humanizado y los derechos y Deberes de los Pacientes y Personal de Salud; personal de Enfermería; Médicos Internos y Residentes de Medicina Interna.	4		SI
	Encuestas de Satisfacción a las diferentes áreas y servicios de la institución, se Incluyen Encuestas de Satisfacción en el Programa Nacer con Cariño	17				Conocer el grado de satisfacción que presentan los pacientes en cuanto a la atención recibida por nuestros prestadores del servicio de Salud.	17	Se desarrolla de manera electrónica enviado el Link y Token al paciente de alta para que se llene en línea o se pasa encuesta en el servicio.	SI
	Información seguimiento	3				Pacientes atendido por Caso Manuela;	3 atenciones	Dar acompañamien	SI

	Paciente Víctima de Violencia				en seguimiento a atención ambulatoria,		to, retiro de medicamentos, logística de coordinación y se les brinda dietas.	
	Seguimiento Paciente Veterano de Guerra Información	231			Se reciben de los diferentes mecanismos de participación ciudadana en las que solicitan ayuda, periodo de Octubre a Diciembre Y se da asistencia en consulta externa emergencia, Rayos X, laboratorio, abastecimiento, citas y Servicios Hospitalarios.	231 Atenciones.	Se esta atendiendo a la población de Foproliop, por la creación del INABVE (Cita por Cupo, programación de Cita, despacho de Medicamentos y orientación	SI
	Charlas de humanización	108			Se dan charlas de humanización a áreas de choques se dan al personal de salud y pacientes.	108		SI
	Orientación de pacientes dentro de la Institución.	178			Sobre proceso para toma de exámenes de Laboratorio, Banco de Sangre, Toma de USG, Rayos "X", Proceso para evaluación en proceso de Cirugía, tramite de cita, proceso de abastecimiento de Medicamentos, Etc.	178	Brindar ayuda a pacientes en la atención Ambulatoria, Intrahospitalaria y en la atención en linea.	Si



F: \_\_\_\_\_  
 Dr. Zoraida Angélica Cruz de López.  
 Jefe de la Unidad Organizativa de la Calidad  
 del Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel