

HOSPITAL
NACIONAL
SANTA GERTRUDIS



INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 2023 PERIODO JULIO - SEPT 2023
BUZONES DE SUGERENCIAS

Dependencia responsable del MINSAL	Mecanismos de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultado del mecanismo		Comentarios
UNIDAD DE CALIDAD	Buzones de sugerencias: emisión de opiniones de los ciudadanos sobre la satisfacción /insatisfacción por la atención recibida en el hospital	Se dispone de buzones y papelería colocados en diferentes áreas accesibles del hospital para que el usuario libremente puedan hacer uso de ellos.	Identificar oportunidades para mejorar continuamente la satisfacción del usuario en la atención.	total de opiniones encontradas:		En el mes de julio con apoyo de unidad jurídica del hospital UOC imparte jornada sobre ley de derechos y deberes de los pacientes y tema de empatía
				Satisfacción por la atención	79	
				Sugerencias	1	
				Insatisfacción por trato/atención recibida	6	
				Insatisfacción por tardanza en la atención	2	
				Insatisfacción por la comida	1	
Insatisfacción por falta aire acondicionado por las noches	3					

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

Dependencia responsable del MINSAL	Mecanismos de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultado del mecanismo	Comentarios
Unidad por el Derecho a la Salud	Solicitudes, avisos y quejas realizados por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso.	Mecanismo que registra y facilita la gestión de las solicitudes, avisos y quejas, realizadas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso: Teléfono, correo electrónico y presencial, de las atenciones recibidas en los diferentes servicios de salud, potenciando el Derecho Humano a la Salud.	Registrar y facilitar la gestión de las solicitudes, denuncias, avisos y reclamos realizadas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso.	Consultar anexo 1 de resultado de ODS.	

Anexo 1.

INFORME DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS PERIODO: JULIO A SEPTIEMBRE 2023

SERVICIO	Hallazgos
CONSULTA EXTERNA	1 Nota de agradecimiento y una queja que no aplica para tramitar. 1 Insatisfacción por mala orientación de trabajo social y 1 por falta de ginecólogo en consulta externa.
CONVENIOS	11 agradecimientos 6 agradecimientos por la atención
FARMACIA	No se encontraron
NEONATOS	3 denuncias de perdida de pertenencias ya resueltas por jefatura, una solicitud de microondas y tres agradecimientos. 11 agradecimientos por la atención
CENTRO OBSTÉTRICO	2 agradecimientos 3 agradecimientos por la atención de enfermería
EMERGENCIA	1 queja y un agradecimiento
MEDICINA	8 agradecimientos 1 insatisfacción por farmacia entrega tardía de medicamentos de altas y 7 agradecimientos
CIRUGÍA	11 agradecimientos 1 insatisfacción por falta de transporte

SERVICIO	Hallazgos
	8 agradecimientos por atención de enfermería
PEDIATRÍA	No se encontraron 1 insatisfacción por la comida y 1 por el aire acondicionado
MATERNIDAD	1 queja por atención de enfermería 2 solicitudes de no apagar el aire acondicionado y 1 agradecimiento
BUZÓN DEL LOBBY	No se encontraron
ESDOMED	2 solicitudes de más personal para turnos de noche. 1 agradecimiento por la atención