



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
"Dr. José Antonio Saldaña"**



INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Hospital Saldaña se cuenta con 5 buzones de sugerencias entregados por la UDS en Noviembre del 2014.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización Ginecología y Obstetricia, Pasillo frente a Sala de Operaciones y Edificio de Servicios de Apoyo.

Se realizó la primera apertura de buzones el 23 de Diciembre de 2014 con la participación de representantes del Foro Nacional para la Salud, Lideresas de la Comunidad que participan en el Comité de Contraloría Social y en representación del Hospital la Jefe de la ODS y la Coordinadora de la Unidad Organizativa de la Calidad.

En este año 2015 se han realizado 4 aperturas de buzones:

- 24 de Febrero
- 21 de Abril
- 27 de Mayo
- 29 de Junio.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa, se inicia el recorrido desde la Consulta Externa con el grupo conformado según se describe al inicio del documento, se abre cada caja de acrílico con las llaves que están custodiadas por los representantes del FNS, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido nos reunimos en la sala de Sesiones de Rehabilitación Pulmonar para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados. Se levanta un Acta de la reunión la cual 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.



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
"Dr. José Antonio Saldaña"**

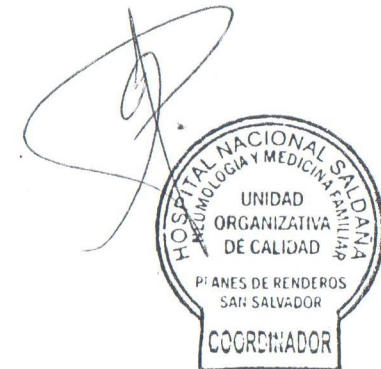


Posteriormente se sistematiza la información para ser reportada en la Matriz proporcionada para tal fin a la ODS y se envía un informe de la apertura a la Dirección con copia del acta y de los resultados.

Posteriormente la Jefe de la UOC y la Jefe de la ODS se reúnen 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, que en un inicio se realizó cada dos meses (Diciembre /14, Febrero/15 y Abril /15), pero a partir de Mayo se ha realizado cada mes. Se han hecho entrega de copia de los planes de mejora a los representantes de FNS.

La próxima apertura se tiene programada para el martes 28 de Julio a las 8:00 am.

A continuación se brinda una matriz con la información por mes del año 2015.



2015



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
"Dr. José Antonio Saldaña"**



UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD

INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2015

MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Enero		✓	• Personalizada			4	<ul style="list-style-type: none"> • Maltrato • Mala Atención • Prolongado tiempo de espera. 	4	Información Orientación	Si.
Febrero		✓	• Personalizado	3		1	• Deficiencia en calidad.	4	Informaciones Orientaciones.	Si.
			• Buzones de Sugerencias	28 boletas	7	21	<ul style="list-style-type: none"> • Trato no digno • Deficiente calidad en limpieza 	Planes de mejora con cada área involucrada		
Marzo			• Personalizada			5	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia e incumplimiento en calidad de atención • Trato digno 	4	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si.
Abril		✓	Buzones de Sugerencias	51 boletas	11	40	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en calidad. • Falta Medicamentos 			





**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
"Dr. José Antonio Saldaña"**



MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
MAYO		✓	<ul style="list-style-type: none"> Personalizada 			3	Deficiencia e incumplimiento en calidad	3	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Buzones de Sugerencia. 		15	45	Trato digno Prolongados tiempos de espera Falta de medicamentos	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		
JUNIO		✓	<ul style="list-style-type: none"> Personalizada 			3	Trato no digno	3	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Buzones de Sugerencias 		4	14	Trato no digno Tiempo de espera Deficiencia en la calidad :limpieza	Cada área involucrada ha elaborado su proyecto de mejora.		

