



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



**INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Consolidado de Enero a Septiembre de 2016**

En el Hospital Saldaña se cuenta con 8 buzones de sugerencias entregados por la UDS.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización Ginecología y Obstetricia, Pasillo frente a Sala de Operaciones, Edificio de Servicios de Apoyo, Servicio de Pediatría, Servicio de Lucha Planta Baja, Neumología y Servicio de Cirugía General

En este año 2016 se han realizado aperturas de buzones:

- 25 de Enero
- 22 de Febrero
- 25 de Abril
- 30 de Mayo
- 27 de Junio
- 18 de Julio
- 22 de Agosto
- 19 de Septiembre

**TOTAL: 8 APERTURAS DE BUZONES.**

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



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



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.

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,

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 mes hasta el tercer trimestre del año 2016

Dra. Amanda Alonzo de Rodríguez  
Coordinadora UOC  
Hospital Nacional Saldaña



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



2016

**UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD**

**INFORME DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2016**

MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Enero/16	✓ ✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maltrato</li> </ul>	1	Información Orientación	Si.
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizadas</li> </ul>	51			<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos incompletos.</li> <li>Citas</li> </ul>	51		
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de sugerencias</li> </ul>		4	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato no digno</li> <li>Falta de Medicamentos</li> <li>Tardanza en atención de citas programadas en cx</li> </ul>	Se verifican reuniones con jefes de áreas involucradas + planes de mejora.		







**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.
Febrero/16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			1	Trato no Digno	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	57			Trato no digno Citas	57		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Sugerencia.</li> </ul>		2	12	Trato digno Prolongados tiempos de espera Falta de medicamentos	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		
Marzo/16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			1	Trato no digno	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	59			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos	59.		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>NO HUBO APERTURA DE BUZONES POR LA SEMANA SANTA.</li> </ul>							



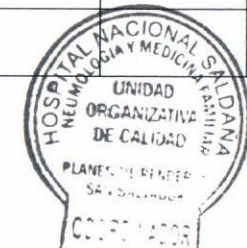


**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD  
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR  
"Dr. José Antonio Saldaña"**



			<ul style="list-style-type: none"> <li>PROGRAMADO PARA 25 ABRIL</li> </ul>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Abril/16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			2	Prolongados tiempos de espera	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	50			Documentos incompletos Citas	50		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Sugerencia.</li> </ul>		4	39	Trato no digno Prolongados tiempos de espera Falta de medicamentos	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		
Mayo/16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			3	Trato no digno	3	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	60			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Documentos incompletos	.60		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de sugerencias</li> </ul>		4	33	Trato no digno	Se han elaborado		





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



									proyectos de mejora de cada área involucrada.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Junio/16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			2	Trato no digno	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	62			Citas Documentos incompletos	62		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Sugerencia.</li> </ul>		11	20	Trato no digno Prolongados tiempos de espera Falta de personal en emergencias	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		







**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.
Julio/16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			2	Trato no digno	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	63			Citas Documentos incompletos	63		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Sugerencia.</li> </ul>	43	13	30	Trato no digno Prolongados tiempos de espera Falta de personal en emergencias	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		
Agosto/16			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			1	Tiempo de espera para atención	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si funciona.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	45			Citas Documentos mal llenados Documentos incompletos	45		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de sugerencias</li> </ul>	59	14	45	Trato no digno Falta de medicamentos Tiempo de espera prolongados	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada		





**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.
Sept. /16	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>			1	Trato no digno	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizada</li> </ul>	45			Citas Documentos incompletos	45		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Sugerencia.</li> </ul>	58	36	22	Trato no digno Prolongados tiempos de espera de Falta de personal en emergencias	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		



**TOTAL: 652**

**TOTAL 88**

**TOTAL:228**

**TOTAL: 506**

**Dra. Amanda Alonzo de Rodríguez**  
**Coordinadora Unidad Organizativa de la Calidad**