



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



**INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
Consolidado de Enero a 31 marzo de 2017**

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, Pequeña Cirugía, Edificio de Servicios de Apoyo, Servicio de Pediatría, Servicio de Lucha Planta Baja ( Neumología) y Servicio de Cirugía General

En este año 2017 se han realizado aperturas de buzones en las siguientes fechas:

- 23 de enero
- 20 de febrero
- 20 de marzo

**TOTAL: 3 APERTURAS DE BUZONES.**

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa, se inicia el recorrido desde la Emergencia con el grupo conformado por el Comité de Contraloría Social: 2 representantes de la Comunidad pertenecientes al Foro Nacional de Salud (FNS), dos representantes del Hospital Saldaña ( Jefe de UOC y Jefe de ODS) y 1 representante de una ONG (Aprocsal), se abre cada caja de acrílico con las llaves que están custodiadas por los representantes del FNS, se cuentan las boletas de sugerencias 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.

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.



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



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 primer trimestre del año 2017



Dra. Amanda Alonzo de Rodríguez

Jefe de Unidad de Calidad

Hospital Nacional Dr. José Antonio Saldaña

Neumología y Medicina Familiar.



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



**2017**

**UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD  
INFORME DE ENERO A MARZO DE 2017**

MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Enero/17	✓ ✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Correspondencia</li> </ul>			2 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maltrato</li> </ul>	2 1	Información Orientación	Si.
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenciales</li> </ul>	35			<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos incompletos</li> <li>Citas</li> </ul>	35	Se completan documentos mal llenados	
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de sugerencias</li> </ul>		41	41	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato no digno</li> <li>Falta de Medicamentos.</li> </ul>	Se verifican reuniones con jefes de áreas involucradas		



**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.
							<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempos de espera para atención en consulta de emergencia y Cx. Externa</li> </ul>	as + planes de mejora.		
Febrero/17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> </ul>			2	Trato no Digno Tiempo de espera. Atención deficiente en archivo	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenciales</li> </ul>	55			Tiempo de espera, citas médicas, citas para exámenes, recetas médicas, agilizar reportes	55		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Sugerencia.</li> </ul>		16	38	Trato digno	Se han elaborado proyectos		



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



MES	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Marzo/17	✓	✓	• Presenciales		2	Trato no digno Tiempo de espera. Mala atención en archivo	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento.	Si
			• Presenciales	64		Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	64.		
			• Buzones de Sugerencia		23	25			
			<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>80</b>	<b>111</b>	<b>160</b>		



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



Dra. Amanda Alonzo de Rodríguez  
Jefe de Unidad de Calidad  
Hospital Nacional Dr. José Antonio Saldaña  
Neumología y Medicina Familiar.