



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



**INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Consolidado de Enero a 30 de septiembre 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
- 24 de abril
- 22 de mayo
- 19 de junio
- 24 de julio
- 21 de agosto
- 25 de septiembre

**TOTAL: 9 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



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



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.

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 segundo 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 JUNIO DE 2017**

MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
<b>Enero/17</b>	✓ ✓	✓	<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> <li>• Tiempos de espera para atención en consulta de emergencia y Cx. Externa</li> </ul>	Se verifican reuniones con jefes de áreas involucradas + planes de mejora.		
MES	ODS	HOSPITAL	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su



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



		SALDAÑA								Comité ODS funcional.
Febrero/17	✓	✓	• Presencial			2	Trato no Digno Tiempo de espera. Atención deficiente en archivo	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			• Presenciales	55			Tiempo de espera, citas médicas, citas para exámenes, recetas médicas, agilizar reportes	55		
			• Buzones de Sugerencia.		16	38	Trato digno Prolongados tiempos de espera Falta de medicamentos	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		
MES		HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité





**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.
<b>Abril/17</b>	✓ ✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Correspondencia</li> </ul>			30	Tiempo de espera prolongado	3	Información Orientación Acompañamiento	Si.
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenciales</li> </ul>	50			Citas médicas Citas para exámenes Agilizar reportes Recetas médicas	50	Se completan documentos mal llenados	
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul>		24	63	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato no digno</li> <li>• Falta de Medicamentos.</li> <li>• Tiempos de espera para atención en consulta de emergencia y Cx. Externa</li> <li>• Deficiencia en la limpieza de baños y pabellones</li> </ul>	Se verifican reuniones con jefes de áreas involucradas + planes de mejora. Hay número reducido de RR HH en área limpieza por jubilación		
MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité



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



										<b>ODS funcio na.</b>
<b>Mayo/17</b>	✓	✓	• Presencial			2	Trato no Digno Tiempo de espera. Atención deficiente en archivo	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			• Presenciales	61			Tiempo de espera, citas médicas, citas para exámenes, recetas médicas, agilizar reportes	61		
			• Buzones de Sugerencia.		6	35	Trato No digno Prolongados tiempos de espera Falta de medicamentos Atención deficiente y tiempo prolongado espera en archivo.	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada .		
<b>MES</b>		<b>HOSPITAL SALDAÑA</b>	<b>MECANISMO PARTICIPATIVO</b>	<b>SOLICITU DES</b>	<b>FELICITACIO NES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>PRINCIPALES CAUSAS</b>	<b>RESUELTAS</b>	<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>Anotar si su Comité ODS</b>



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



										<b>funcio na.</b>
<b>Junio/17</b>	✓	✓	• Presenciales			1	Trato no digno Tiempo de espera.	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			• Presenciales	65			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	64.		
			• Buzones de Sugerencia		11	35	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia y resultado de exámenes Falta de medicamentos y camas Deficiencia en la limpieza	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada .		

MES	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITU DES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
-----	---------------------	----------------------------	-----------------	----------------	--------	-----------------------	-----------	----------------------	--





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



Julio/17	✓	✓	• Presenciales			2	Trato no digno Tiempo de espera.	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			• Presenciales	121			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	121		
			• Buzones de Sugerencia		14	64	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia y resultado de exámenes Falta de medicamentos y camas Deficiencia en la limpieza	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		

MES	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITU DES	FELICITACIO NES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
-----	---------------------	----------------------------	-----------------	--------------------	--------	-----------------------	-----------	----------------------	--



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



Agosto/17	✓	✓	• Presenciales			3	Trato no digno Tiempo de espera.	3	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			• Presenciales	69			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	69.		
			• Buzones de Sugerencia		9	51	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia y resultado de exámenes Falta de medicamentos y camas Deficiencia en la limpieza	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		

MES	HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
-----	------------------	-------------------------	-------------	----------------	--------	--------------------	-----------	-------------------	-----------------------------------



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



Sept./17	✓	✓	• Presenciales			4	Trato no digno Tiempo de espera. Trato no digno de personal de vigilancia	4	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			• Presenciales	81			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	81		
			• Buzones de Sugerencia		10	39	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia y resultado de exámenes Falta de medicamentos y camas Deficiencia en la limpieza	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.		
			• <b>TOTAL</b>	SOLICITUDES  601	FELICITACIONES  154	QUEJAS  413		RESUELTAS  619		



**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.



**Dr. Raúl Roberto Castillo Durán.**

**Director.**