



**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 Diciembre 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
- 25 de Octubre
- 15 de Noviembre
- 13 de Diciembre



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



TOTAL: 12 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.

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.




Dr. Raúl Roberto Castillo Durán.

Director.



**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 DICIEMBRE 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"> Presencial Correspondencia 			2 1	<ul style="list-style-type: none"> Maltrato 	2 1	Información Orientación	Si.
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	35			<ul style="list-style-type: none"> Documentos incompletos. Citas 	35	Se completan documentos mal llenados	
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias 		41	41	<ul style="list-style-type: none"> Trato no digno Falta de Medicamentos. Tiempos de espera para atención en consulta de emergencia y Cx. Externa 	Se verifican reuniones con jefes de áreas involucradas + planes de mejora.		
			MECANISMO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar



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



MES	ODS	HOSPITAL SALDAÑA	PARTICIPATIVO	DES	NES		CAUSAS		ACTIVIDADES	si su Comité ODS funciona.
Febrero/ 17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presencial 			2	Trato no Digno Tiempo de espera. Atención deficiente en archivo	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	55			Tiempo de espera, citas médicas, citas para exámenes, recetas médicas, agilizar reportes	55		
			<ul style="list-style-type: none"> Buzones de Sugerencia. 		16	38	Trato digno Prolongados tiempos de espera Falta de medicamentos	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		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				



**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.
Abril/17	✓ ✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presencial Correspondencia 			30	Tiempo de espera prolongado	3	Información Orientación Acompañamiento	Si.
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	50			Citas médicas Citas para exámenes Agilizar reportes Recetas médicas	50	Se completan documentos mal llenados	
	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias 		24	63	<ul style="list-style-type: none"> Trato no digno Falta de Medicamentos. Tiempos de espera para atención en consulta de emergencia y Cx. Externa Deficiencia en la limpieza de baños y pabellones 	Se verifican reuniones con jefes de áreas involucradas + planes de mejora. Hay número reducido de RR HH en área limpieza por jubilación		



**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/17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presencial 			2	Trato no Digno Tiempo de espera. Atención deficiente en archivo	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	61			Tiempo de espera, citas médicas, citas para exámenes, recetas médicas, agilizar reportes	61		
			<ul style="list-style-type: none"> 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.		



**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.
Junio/17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 			1	Trato no digno Tiempo de espera.	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	65			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	64.		
			<ul style="list-style-type: none"> 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.		



**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.
Julio/17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 			2	Trato no digno Tiempo de espera.	1	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	121			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	121		
			<ul style="list-style-type: none"> 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.		



**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.
Agosto/17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 			3	Trato no digno Tiempo de espera.	3	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	69			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos Agilizar reportes de exámenes Rx	69.		
			<ul style="list-style-type: none"> 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.		



**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.
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.		



**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.
Oct./17	✓	✓	• Presenciales			0			Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			• Presenciales	91			Citas de Cx. Externa y Exámenes. Agilizar reportes de exámenes Rx	91		
			• Buzones de Sugerencia		6	29	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia y resultado de exámenes Falta de medicamentos y camas. Atención deficiente en archivo	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		HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité ODS funciona.
Nov./17	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 			2	Trato no digno	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si
			<ul style="list-style-type: none"> Presenciales 	71			Citas de Cx. Externa y Exámenes	71		
			<ul style="list-style-type: none"> Buzones de Sugerencia 		4	25	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia y resultado de exámenes Falta de medicamentos y camas disponibles.	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		HOSPITAL SALDAÑA	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	Anotar si su Comité funciona.	si su ODS
Dic./17	✓	✓	• Presenciales			2	Trato no digno	2	Orientaciones Informaciones Ubicaciones Acompañamiento	Si	
			• Presenciales	54			Citas de Cx. Externa y Exámenes Diagnósticos	54			
			• Buzones de Sugerencia		11	18	Trato no digno Tiempos de espera prolongados en emergencia, Falta de medicamentos y camas	Se han elaborado proyectos de mejora de cada área involucrada.			
			TOTALES	817	175	485		835			

SE TIENE UN PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DEL 84.17% de quejas en el año 2017




 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.