



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MISIÓN

Somos una unidad que contribuye a brindar atención a los usuarios internos y externos mediante gestiones eficientes, promoviendo los derechos y deberes de los usuarios.

VISIÓN

Ser una unidad que tome liderazgo en las diferentes acciones y gestiones promoviendo la atención con calidad y que satisfagan las necesidades que demandan los usuarios, además de ser garantes en el cumplimiento de los derechos a la salud de la ciudadanía.

Objetivo General:

Contribuir a la satisfacción del usuario y familiar, al recibir un trato digno y oportuno, con énfasis de calidad y eficiencia de todos los servicios que recibe en este centro hospitalario, del área de Neumología y Medicina Familiar en el área de hospitalización y ambulatorios.

Objetivos específicos:

1. Establecer una coordinación efectiva en los procesos de constancias y resúmenes médicos.
2. Proporcionar un procedimiento coordinado en las diferentes gestiones, según el caso, en la Red Hospitalaria MINSAL u otras instituciones.
3. Mantener una comunicación efectiva con las diferentes áreas, para dar una adecuada y oportuna orientación y ubicación del usuario.
4. Atención ciudadana a través de la recepción de reclamos y quejas o denuncias, así como su respectivo análisis y seguimiento.
5. Participar en el proceso de apertura de buzones de sugerencias, análisis y seguimiento.



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



Consolidado de Enero a 31 de Marzo de 2018

NARRATIVA DEL PROCESO

En el Hospital Saldaña se cuenta con 9 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), Servicio de Cirugía General y Servicio de Medicina Interna.

En este año 2018 se han realizado 3 aperturas de buzones en las siguientes fechas:

- 15 de enero
- 12 de febrero
- 19 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.



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



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 primer trimestre del año 2018.

	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Nombre	Licda. Dina Ramírez de Fiallos Coordinadora de Oficina por el derecho a la salud.	Dra. Amanda Alonzo de Rodríguez Coordinadora de Unidad de Calidad del Hospital.	Dr. Raúl Castillo Durán Director Hospital
Firma			
Fecha			



**UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



**INFORME DE ATENCIONES ODS/CDS 1° TRIMESTRE
MES DE ENERO A MARZO DE 2018**

		QUEJAS/AVISOS										SOLICITUDES				
No	Hospital Región	Totales quejas / avisos de los Mecanismos participativos			Total Aviso	Total Quejas	Principales Causas	Estado			CDS Conformado	Número de solicitudes	Principales solicitudes	Estado	Número de capacitados en Humanización	Otras actividades
		Presencial	Correspondencia	Buzones				N° Resueltas	N° En Proceso	N° No Resueltas						
1	SALDAÑA ENERO	3	0	24	24	3	Trato no digno Tiempo de espera	1	26	2	si	69	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientación información
2	FEBRERO	1	0	63	63	1	Trato no digno Tiempo de espera	1	63	0	si	65	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientación información
3	MARZO	3	0	66	66	3	Trato no digno Tiempo de espera	2	66	1	SI	216	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientación información
TOTAL		7	0	153	153	7		4	155	3		350				



UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y MEDICINA FAMILIAR
“Dr. José Antonio Saldaña”
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



DR. ROBERTO CASTILLO DURÁN
TITULAR
CONTRATANTE