

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

UNIDAD DE CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL DR JOSÉ ANTONIO SALDAÑA NEUMOLOGÍA Y
MEDICINA FAMILIAR

1-9-2018

**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**



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

Nombre del Mecanismo de Participación ciudadana	Descripción del Mecanismo de participación ciudadana	Requisitos para participar	Objetivos de la Implementación del Mecanismo	Participantes y/o Beneficiarios	Ubicación del mecanismo
Buzones de Sugerencias	Instrumento de participación que el usuario utiliza para expresar su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado	Puede participar todo el usuario interno o externo del Hospital, solamente debe llenar la hoja diseñada para tal fin.	Proporcionar al usuario una manera fácil y oportuna de expresar su opinión acerca del servicio recibido.	Usuarios internos y externos del Hospital.	Emergencia Consulta Externa Servicios de Apoyo Pequeña Cirugía Hospitalización Medicina, Cirugía, Pediatría, Obstetricia y Ginecología, Neumología
Encuesta de Satisfacción	Recolectar información sobre la satisfacción del usuario en áreas específicas de atención.	Es necesario que el usuario se encuentre hospitalizado en un servicio del Hospital	Obtener datos sobre el trato recibido del personal médico, enfermería, calidad de alimentación y servicio de limpieza.	Paciente que ha estado ingresado en hospitalización y es dado de alta.	Servicios de Hospitalización: Medicina, Pediatría, Cirugía, Obstetricia y ginecología, Neumología.
Oficina por el Derecho a la Salud	Queja personalizada que es recibida en la ODS	La puede establecer el usuario interno o externo al llenar personalmente la hoja diseñada para tal fin, con sus datos personales completos	Hacer valer sus derechos, respetando los deberes que están establecidos, y obtener una respuesta rápida y oportuna a su solicitud.	Usuarios internos y externos del Hospital	En la Oficina por el Derecho a la Salud.

**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 Septiembre 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 6 aperturas de buzones en las siguientes fechas:

- 15 de enero
- 12 de febrero
- 19 de marzo
- 16 de abril
- 14 de mayo
- 18 de junio
- 16 de julio
- 13 de agosto
- 24 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 representantes del Hospital Saldaña (Jefe de UOC y Jefe de ODS) y 1 representante de una ONG (Aprocsal), se abre cada caja de

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



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 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	9 de Octubre de 2018		

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



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
INFORME DE ATENCIONES ODS/CDS H.N.SALDAÑA
MES DE ENERO A JUNIO 2018

No	Hospital Región	QUEJAS/AVISOS					SOLICITUDES					Número de capacitados en Humanización	Otras actividades			
		Totales quejas / avisos de los Mecanismos participativos			Total Avisos	Total Quejas	Principales Causas	Estado			CDS Conformado			Número de solicitudes	Principales solicitudes	Estado
		Presencias	Respuestas	Recepciones				Nº Resueltas	Nº En Proceso	Nº No Resueltas						
1	Saldaña ENE	3	0	24	24	3	Maltrato Tiempos de Espera	1	26	2	SI	69	Documentos incompletos Citas	Resueltas		Orientación Información
2	Febrero	1	0	63	63	1	Tiempo de espera Mala atención en archivo	1	63	0	SI	65	Citas-----documentos mal llenados	Resueltas		Acompañamiento
3	MARZO	3	0	66	66	3	Tiempo de espera Mala atención en archivo	2	66	1	SI	216	Citas-----documentos mal llenados	Resueltas		Orientación -información
Sub Total		7	0	153	153	7		4	155	3		350				
4	Abril	0	0	30	30	0	Mala atención en	0	30	0	si	380	Citas-----Recetas Medicas	Resueltas	13	Orientación Información
5	Mayo	2	0	48	48	2	Trato no Digno	1	48	1	si	300	Citas de exámenes	Resueltas	13	Acompañamiento
6	Junio	1	0	42	42	1	Trato no Digno	1	42	0	si	261	Citas	Resueltas		Información
Sub Total		3	0	120	120	3		2	120	1		941				
Total Semestral		10	0	273	273	10		6	275	4		1291				

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



Hoja3

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
INFORME DE ATENCIONES ODS/CDS DE HOSPITAL SALDAÑA 3° TRIMESTRE
MES DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2018**

	QUEJAS/AVISOS/RECLAMOS										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 JULIO	4	0	40	40	4	Trato no digno Tiempo de espera	4	40	0	si	238	Documentos mal llenados	Resueltas	13	Orientación información
2	SALDAÑA AGOSTO	0	0	57	57	0	Trato no digno Tiempo de espera	0	57	0	si	85	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientación información
3	SALDAÑA SEPTIEMBRE	0	0	56	56	0	Trato no digno Tiempo de espera	0	56	0	SI	122	Documentos mal llenados	Resueltas		Orientación información
TOTAL		4	0	153	153	4		4	153	0		445				

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



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



**DR. RAUL ROBERTO CASTILLO DURAN
DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA**