



***HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
TRABAJO SOCIAL***

PARTICIPACION CIUDADANA

TERCER TRIMESTRE AÑO 2016



REPORTE DE BUZONES DE SUGERENCIA TERCER TRIMESTRE Año 2016



JULIO Año 2016			
COMENTARIO	POSITIVO	NEGATIVO	TOTAL
Médicos	8	8	16
Salud Mental	0	1	1
Clínica integral	1	0	1
enfermería	1	3	4
Servicios de diagnostico y apoyo	0	10	10
Servicios generales	7	2	9
UCI	14	1	15
TOTAL	31	25	56
AGOSTO Año 2016			
Médicos	4	2	6
Salud Mental	1	1	2
enfermería	3	4	7
Servicios de diagnostico y apoyo	0	4	4
Servicios generales	6	2	8
UCI	0	0	0
TOTAL	14	13	27
SEPTIEMBRE año 2016			
Médicos	0	8	8
enfermería	0	6	6
Servicios de diagnostico y apoyo	0	9	9
Servicios generales	0	3	3
UCI	2	1	3
Trabajo Social	0	2	2
TOTAL	2	27	31

En el Hospital San Rafael la apertura de buzones la realizó el comité por el derecho a la salud una vez los meses de Julio, Agosto, Septiembre.

Se presentan los comentarios positivos hechos por los usuarios del Hospital San Rafael relacionados a:



- ☺ Buen trato brindado por parte del personal de cada área, satisfacción por el servicio recibido, felicitaciones específicas a personal de diferentes disciplinas.

Los comentarios negativos están relacionados a:

- ☹ Maltrato del personal de las diferentes áreas, servicio no recibido o retraso en brindarlo, medicamento no despachado.

La información es reportada a la jefatura correspondiente con copia al jefe (a) de División y Dirección del Hospital, con la finalidad de investigar, elaborar plan de mejoras y supervisar que se cumpla.





TECNICA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS TERCER TRIMESTRE AÑO 2016



FECHA	AREA/ SERVICIO	PACIENTES PARTICIPANTES	OPINIONES POSITIVAS / AREA	OPINONES NEGATIVAS / AREA
13 JULIO	FARMACIA	6	<input checked="" type="radio"/> Limpieza <input checked="" type="radio"/> Vigilancia <input checked="" type="radio"/> Cardióloga	<input type="radio"/> Farmacia <input type="radio"/> Médicos Emergencia <input type="radio"/> Archivo <input type="radio"/> ISSS
27 JULIO	ORTOPEDIA	8	<input checked="" type="radio"/> Archivo <input checked="" type="radio"/> Limpieza <input checked="" type="radio"/> Vigilancia <input checked="" type="radio"/> ortopedas	<input type="radio"/> Nutrición <input type="radio"/> Suministro de material osteosíntesis <input type="radio"/> Enfermería
11 AGOSTO	MEDICINA	10	<input checked="" type="radio"/> Médicos <input checked="" type="radio"/> Enfermeras <input checked="" type="radio"/> Cuidados Intermedios	<input type="radio"/> Alimentación y dietas <input type="radio"/> Radiología
24 AGOSTO	LABORATORIO CLINICO	6	<input checked="" type="radio"/> Neumóloga <input checked="" type="radio"/> Limpieza <input checked="" type="radio"/> Laboratorio clínico	<input type="radio"/> Archivo <input type="radio"/> Banco de Sangre <input type="radio"/> Vigilancia <input type="radio"/> Recepción de laboratorio <input type="radio"/> Ortopeda
28 SEPTIEMBRE	GINECOOBSTETRICIA	9	<input checked="" type="radio"/> Limpieza <input checked="" type="radio"/> Médicos <input checked="" type="radio"/> enfermeras	<input type="radio"/> Vigilancia <input type="radio"/> Médicos <input type="radio"/> Enfermera <input type="radio"/> Alimentación y dietas

LA TÉCNICA CONSISTE EN: Una reunión *quincenal* o *mensual* que realiza el Director o Subdirector del Hospital con un grupo de usuarios (as), seleccionados al azar, de un servicio o área específica.

OBJETIVO DE LA TECNICA: Establecer un mecanismo de comunicación sistemática entre los usuarios y usuarias del servicio/ área con la Dirección local, que permita a la misma conocer de primera mano la percepción que sus usuarios tienen de los servicios que reciben, de las diferentes aéreas de atención que se proveen en la Institución.

Se convoca a jefes de las áreas/ servicios/ departamentos en calidad de oyentes, posterior a la técnica, de escuchar las opiniones vertidas, el señor Director o Subdirector promueve la búsqueda de soluciones a ellas y el compromiso a asumir por cada jefatura a favor de mejorar la calidad de los servicios.

Posterior a la técnica, jefatura de Oficina por el Derecho a la Salud entrega informe escrito de comentarios, sugerencias y acuerdos tomados a Director de Hospital con copia a los jefes participantes o involucrados.

En el cuadro resumen presentado, refleja la fecha y área en que se realizo la Técnica, el número de participantes, las opiniones positivas y negativas del personal en referencia.

Las opiniones positivas son referentes a:

- ☺ *Buen trato brindado*
- ☺ *Satisfacción por el servicio recibido*
- ☺ *Complacencia por el tiempo de espera de exámenes, consulta.*
- ☺ *Infraestructura de Hospital*

Las opiniones negativas son relacionadas a:

- ☹ *Mal trato recibido*
- ☹ *Mal servicio brindado*
- ☹ *Tiempo de espera por exámenes, consulta*
- ☹ *No despacho de medicamento*
- ☹ *Falta de material para cirugía*
- ☹ *Usuario de Hospital e ISSS menciona maltrato en esa institución.*



ORTOPEDIA



FARMACIA



ORTOPEDIA



MEDICINA



Lic. Nancy Guadalupe Angel Alvarado
Jefe ODS / TS