



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

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**TERCER TRIMESTRE AÑO 2017**





**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**  
**REPORTE DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIA**

<b>JULIO 2017</b>			
<b>ÁREA / COMENTARIO</b>	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>	<b>TOTAL</b>
MÉDICOS	3	8	11
ENFERMERAS	2	3	5
SERVICIOS DIAGNOSTICO Y APOYO	0	3	3
SERVICIOS GENERALES	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>21</b>
<b>AGOSTO 2017</b>			
MÉDICOS	1	5	6
ENFERMERAS	0	0	0
SERVICIOS DIAGNOSTICO Y APOYO	1	2	3
SERVICIOS GENERALES	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
<b>Septiembre no hubo apertura de buzón</b>			

La apertura de buzón en el Hospital Nacional San Rafael es responsabilidad del Comité por el Derecho a la Salud, formado por lideresas del Foro nacional de Salud y empleados de éste hospital. A inicios de año se programo realizar una apertura de buzón mensual, en septiembre no se realizo por motivos de fuerza mayor en los miembros del comité. En el mes de Julio fueron más las opiniones que en Agosto, incluso en ese mes no hubieron opiniones para el personal de enfermería.





**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**  
**TÉCNICA INTERACTIVA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS**

FECHA	ÁREA / SERVICIO	PARTICIPANTES	OPINIÓN POSITIVA / ÁREA	OPINIÓN NEGATIVA/ ÁREA
20 julio	radiología	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ A Dirección por la reunión (técnica), el espacio para expresar su opinión</li> <li>✘ radiología por la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejor atención en farmacia.</li> <li>✓ No siempre hay medicamentos</li> <li>✓ Tardanza en atención de Médicos Residentes en consulta externa</li> <li>✓ inaccesibilidad de vigilancia</li> <li>✓ servicios sanitarios sucios</li> <li>✓ Atención en emergencia tardada</li> </ul>
17 agosto	Ginecoobstetricia	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Buena atención de enfermería de obstetricia y ginecología</li> <li>✘ Tenía pre juicios de atención del Hospital, le gusto la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mal trato de enfermería de emergencia</li> <li>✓ Varían la comida</li> <li>✓ Pasan varios médicos no definen el tratamiento a seguir, no lo explica a paciente.</li> </ul>
En septiembre se suspendió la Técnica programada				

Se presentan las opiniones de los y las pacientes asistentes a las dos técnicas realizadas en radiología y Ginecoobstetricia, los comentarios positivos hacia la Dirección de El Hospital por realizar la reunión, a radiología y enfermería por la atención. Los comentarios negativos están relacionados a abastecimiento de medicamento, atención de personal médico y de enfermería.

La técnica programada para el mes de septiembre no se realizo por motivos de fuerza mayor.

## DIALOGANDO CON LOS USUARIOS





## **HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL**

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

El día 24 de Julio del presente año el Hospital Nacional San Rafael rindió cuentas a sus usuarios (as), del trabajo realizado, beneficiarios de jornadas de reemplazo de rodilla, cirugía de cataratas, cirugía de labio y paladar hendido, grupos terapéuticos atendidos por psicología, programa Presidencial Veteranos de Guerra, y de otros programas totalizando ciento cuarenta y cinco participantes.

La información brindada estuvo relacionada al trabajo desempeñado por las diferentes áreas y disciplinas, gastos en infraestructura, salarios e insumos y otros, abastecimiento de medicamentos, programas materno infantil, embarazadas adolescentes, participación ciudadana que abarca apertura de buzones de sugerencias y su respectivo reporte a las jefaturas involucradas, la recepción y tramite de quejas, también las opiniones expresadas en la técnica interactiva dialogando con el usuario que es una plática entre el Director o Subdirector de éste hospital y pacientes seleccionados al azar el día de la actividad, usuarios de un servicio específico.

De los asistentes cuatro participaron haciendo comentarios positivos sobre la atención y la mejora en la salud



**RENDICIÓN DE CUENTAS**



Licenciada. Nancy Guadalupe Angel Alvarado  
Oficina por el Derecho a la Salud / Trabajo Social