



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

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2017



HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL REPORTE DE BUZONES DE SUGERENCIA SEGUNDO TRIMESTRE Año 2017

Abril Año 2017			
COMENTARIO	POSITIVO	NEGATIVO	TOTAL
Médicos	6	4	10
enfermería	2	2	4
Servicios de diagnostico y apoyo	0	4	4
Servicios generales	0	1	1
TOTAL	8	11	19
Mayo Año 2017			
Médicos	0	1	1
enfermería	0	2	2
Servicios de diagnostico y apoyo	0	2	2
Servicios generales	0	0	0
Sala de operaciones	0	1	1
TOTAL	0	6	6
Junio año 2017			
Médicos	0	5	5
enfermería	3	1	4
Servicios de diagnostico y apoyo	0	6	6
Servicios generales	0	4	4
TOTAL	3	16	19

El responsable de la apertura de buzones de sugerencias en el Hospital San Rafael es el Comité por el Derecho a la Salud, que en el segundo trimestre del año 2017 realizó las tres programadas. Las opiniones positivas y negativas reportadas están seleccionadas por Departamento, División, Área, todas reportadas a la jefatura correspondiente con copia al jefe inmediato; junto al reporte se solicita plan de mejoras a implementar.



TÉCNICA DIALOGANDO CON LOS USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2017

FECHA	AREA/ SERVICIO	PACIENTES PARTICIPANTES	OPINIONES POSITIVAS / AREA	OPINIONES NEGATIVAS / AREA
Abril	farmacia	12	<ul style="list-style-type: none"> ☺ Satisfecha por participar en técnica interactiva. ☺ Siempre que ha solicitado insulina se la han entregado ☺ 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Falta de Astorbastatina, monocinque, furosemida. ☹ En consulta externa medico no examina ni toma la presión arterial. ☹ Solicitan examen depuración de creatinina en orina. ☹ Citas otorrinolaringóloga tardada por incapacidad por maternidad. ☹ Mala atención de médico interno de selección de emergencia, contra refirió a Unidad Comunitaria de Salud Familiar. ☹ Vigilantes groseros ☹ Despacho tardado de medicamento
Mayo	Emergencia	7	<ul style="list-style-type: none"> ☺ Buena atención de enfermeras ☹ Me han tratado bien ☹ Área limpia 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Mala atención en quinta planta. ☹ Mala atención médico Residente de Medicina en emergencia ☹ Que en observación ubiquen los pacientes por edades ☹ Veo estresada a la secretaria de laboratorio.
Junio	Pediatría	☹ No se realizo por emergencia sanitaria de gripe H3 N2		

Se refleja las opiniones de los asistentes en el dialogo con el Director de Hospital, que fueron reportadas a las jefaturas involucradas.



Lic. Nancy Guadalupe Angel Alvarado/ Jefe ODS / TS