

MODALIDAD	FORMAS DE ACCEDER	REALIZADO
<i>Buzón de sugerencias</i>	El ciudadano tiene libre acceso del buzón de sugerencias, ubicados en áreas estratégicas del hospital. El seguimiento y resultados están disponibles en la Dirección, los que se pueden acceder a través de una solicitud escrita.	Se ha realizado y se ha evaluado a través de la UOC cada mes. Se han reportado: <u>229</u> sugerencias y a <u>199</u> se les ha dado respuesta. Están en proceso de respuesta 30 sugerencias. Enero: <u>17</u> . Febrero: <u>24</u> Marzo: <u>37</u> Abril: <u>21</u> Mayo: <u>28</u> . Junio: <u>28</u> . Julio: <u>15</u> Agosto: <u>13</u> Septiembre: <u>15</u> Octubre: <u>0</u> Noviembre: <u>17</u> Diciembre : <u>14</u>
<i>Teléfono Amigo</i>	El ciudadano tiene que informarse de los números para atención en la Oficina de Atención al Usuario y / o el Derecho por la salud.	NO se ha registrado denuncias vía telefónica directamente al Hospital.
<i>Ventana del Director</i>	Solicitud verbal ante la secretaria de la Dirección	El Director ha atendido: <u>4</u> quejas de usuarios directamente a las cuales se les dio respuesta. Enero: <u>0</u> . Febrero: <u>1</u> . Marzo: <u>0</u> . Abril: <u>1</u> . Mayo: <u>0</u> . Junio : <u>1</u> . Julio: <u>1</u> Agosto: <u>0</u> Septiembre: <u>0</u> . Octubre. <u>0</u> Noviembre: <u>0</u> Diciembre: <u>0</u>
<i>Oficina de atención al usuario y Unidad por el derecho a la salud.</i>	El ciudadano accesa directamente al recurso encargado de la oficina de atención al usuario y Unidad por el derecho a la salud.	Se ha realizado <u>19,400</u> atenciones de casos. Enero: <u>1,268</u> . Febrero: <u>1,278</u> . Marzo: <u>1,761</u> . Abril: <u>2,021</u> . Mayo: <u>2,084</u> . Junio: <u>1,612</u> . Julio: <u>1,779</u> Agosto: <u>1,459</u> Septiembre: <u>1,791</u> Octubre: <u>1,748</u> Noviembre: <u>1,476</u> Diciembre: <u>1,132</u>
<i>Encuestas de satisfacción del usuario</i>	El seguimiento y resultados están disponible en la Dirección, los que se pueden acceder a través de una solicitud escrita.	Se ha realizado <u>70</u> encuestas, cuyos resultados fueron que la atención brindada era en un 84% de buena a excelente.
<i>Grupos organizados</i>	Se atienden mensualmente y se publican a través de avisos colocados a nivel institucional.	Se atienden mensualmente <u>11</u> grupos organizados: Entre los que atiende Salud Mental están : <u>6</u> y Enfermería <u>4</u> . Salud Mental atiende: Taller lúdico con niños hospitalizados en Pediatría, de Enero a Diciembre se han realizado 21 sesiones. Taller lúdico en escuelas: 19 sesiones. Taller con pacientes con depresión, se han realizado 46 sesiones. Autocuido: 5 grupos. Taller TDAH dirigido a niños con hiperactividad, 47 sesiones y a sus padres 47 sesiones. Taller de pacientes de consulta externa realizados en total 24 sesiones. También brindan apoyo a los grupos de enfermería. Enfermería brinda atención al grupo de adulto mayor, grupo de pacientes hipertensos, grupo de pacientes diabéticos y al grupo de embarazadas adolescentes. Se realizan 4 sesión por mes con cada grupo, sientos en total para el 2017 :192 sesiones..
<i>Comité de Gestión de RIISS Oriente.</i>	Se realizan reuniones periódicas en los diferentes establecimientos de salud que son integrantes del comité y se puede acceder a través de la solicitud a las direcciones de los establecimientos de salud que conforman la red.	Se han realizado reuniones cada mes, de los cuales se tienen las actas de dichas reuniones. Siendo en total 12 a los cuales asiste el Director del establecimiento.