



## HOSPITAL NACIONAL “ENFERMERA ANGÉLICA VIDAL DE NAJARRO”, SAN BARTOLO MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021

MODALIDAD	EVALUACION ENERO A DICIEMBRE DE 2021
<b>Buzón de sugerencias</b>	En enero se recibieron 1 sugerencias que fue resuelta inmediatamente; en febrero: fueron 2 pero uno fue sin datos completos, por lo que solo se le dio respuesta a una. En marzo se recibieron 3 quejas y dos sugerencias de felicitación al personal de enfermería, al momento solo se ha generado una respuesta. Para el mes de abril se encontraron 5 quejas y a todos se les dio respuesta. En mayo se presentaron 4 y se solicitó respuesta para dos, los que se cumplieron. En junio se encontraron 7 sugerencias, de los que se solicita dar respuesta a 5 y 2 son felicitaciones. Se dieron respuesta a las 5 quejas. El mes de Julio se recibió una. A partir de agosto no se presentaron.
<b>Acceso físico y telefónico</b>	En enero se atendieron 1,248 casos, en febrero fueron 1,686 casos y en marzo fueron 1,396. En abril se atendieron 1,873; en mayo 1,396 y en junio 1,114. En Julio fueron: 1351, en agosto: 1447, en septiembre: 1566. El mes de octubre fueron 1,162, noviembre. 1519 y diciembre fue 1310. En total, durante el año 2021 se atendieron 17,068 casos.
<b>Unidad por el derecho a la salud.</b>	En enero se atendieron 1,248 casos, en febrero fueron 1,686 casos y en marzo (*) fueron 1,396. En abril se atendieron 1,873; en mayo 1,396 y en junio 1,114. En Julio fueron: 1351, en agosto: 1447, en septiembre: 1566. El mes de octubre fueron 1,162, noviembre. 1519 y diciembre fue 1310. En total, durante el año 2021 se atendieron 17,068 casos.
<b>Encuestas de satisfacción del usuario</b>	No se realizó la encuesta escrita debido la incapacidad de un recurso de la oficina de atención al usuario y saturación de actividades de un solo recurso. En octubre se inició el seguimiento a la página web para saber la opinión de los usuarios, registrándose 30 casos en octubre que se les dio respuesta a 28 porque 2 no respondieron, en noviembre se dio respuesta a 20 casos y hubo una felicitación y en diciembre se dieron respuesta a 23 casos y una no respondió al tratar de localizarlo para dar respuesta.
<b>Comité de Ética e investigación</b>	Solo en agosto se presentó un trabajo de investigación del área de Anestesia, el cual se aprobó para realizar en el Hospital.
<b>Portal de Transparencia</b>	Se ha realizado las actualizaciones de acuerdo a lo establecido.

(\*) Se realiza corrección del mes de marzo que involuntariamente se digitó mal.