

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION DE HOSPITALES  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN MIGUEL

# INFORME DE RESULTADOS DE APERTURA DE BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, ABRIL 2015

---

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD

**Dra. Mireya Yamilet Salazar**

**04/05/2015**

## INTRODUCCION

Consiente del grado de atención de la población demanda de las instituciones públicas, particularmente en lo que a salud respecta, se realizan mejoras, actualizando de manera integral la calidad de los servicios ofrecidos.

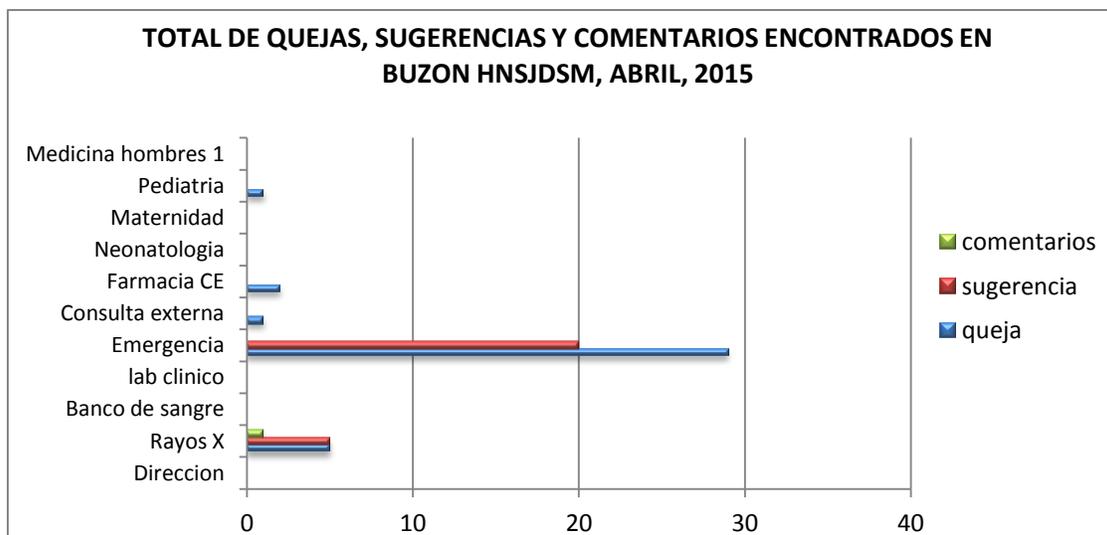
El hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, continúa modernizándose, aplicando procesos de actualización, tendientes a satisfacer las necesidades de la población que demanda calidad de información y atención que engloba además de servicios de salud, un trato digno y humano.

La oficina de atención al usuario tiene como filosofía satisfacer las necesidades de la población en busca de solución a sus demandas de salud, sabemos que se ocupa de mucho apoyo de todo el personal, para continuar en la ruta de brindar servicios con calidad y calidez en este año. Es así como desde el año 2006 paso a cargo de relaciones públicas, dando respuesta a las quejas de los usuarios desde las Dirección y fue hasta 2014 que se re apertura con nueva coordinación y bajo el nombre de Oficina por el Derecho a la Salud, que tiene entre sus actividades ser parte del Comité de Contraloría Social para participar en la Comisión de apertura de buzones de quejas y sugerencia a fin de tomar en cuenta la opinión de los usuarios, analizar los resultados y elaborar intervenciones viables y eficaces que conduzcan a la satisfacción del usuario.

A continuación se presenta el resultado del primer análisis de la apertura de buzones llevado a cabo el 4 de abril de 2015 con la Comisión designada, con el fin de encaminar planes de mejora integrales con las jefaturas involucradas.

## RESULTADOS

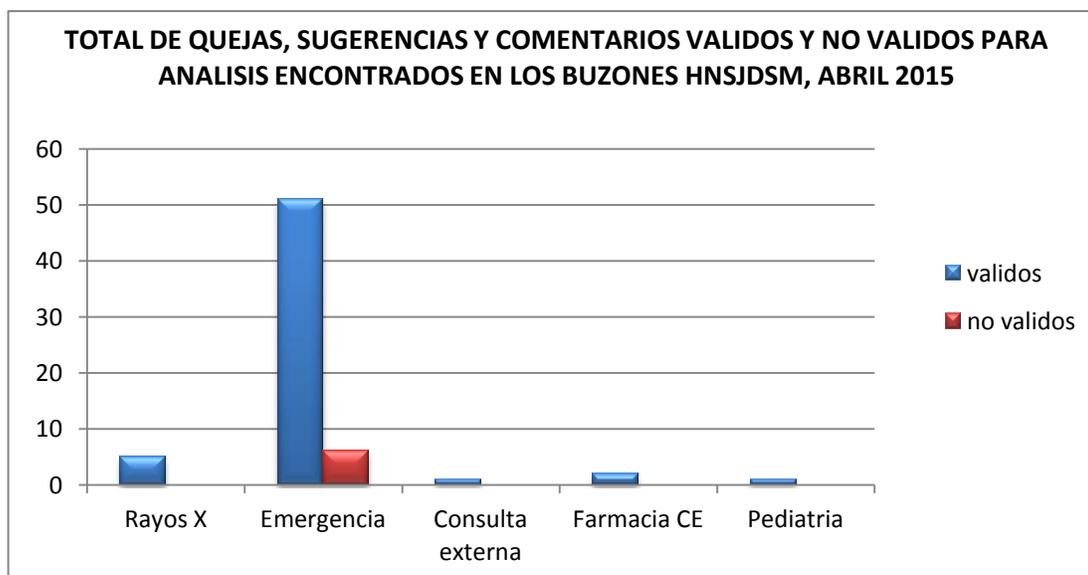
### GRAFICO N° 1



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el Grafico N°1 se observa que solo en los buzones de los servicios de emergencia, rayos X, Pediatría, Farmacia de Consulta externa tenían quejas, sugerencias y comentarios. Presentando un mayor número el buzón de emergencia ya que no se había aperturado antes de la fecha programada por el Comité de Contraloría Social.

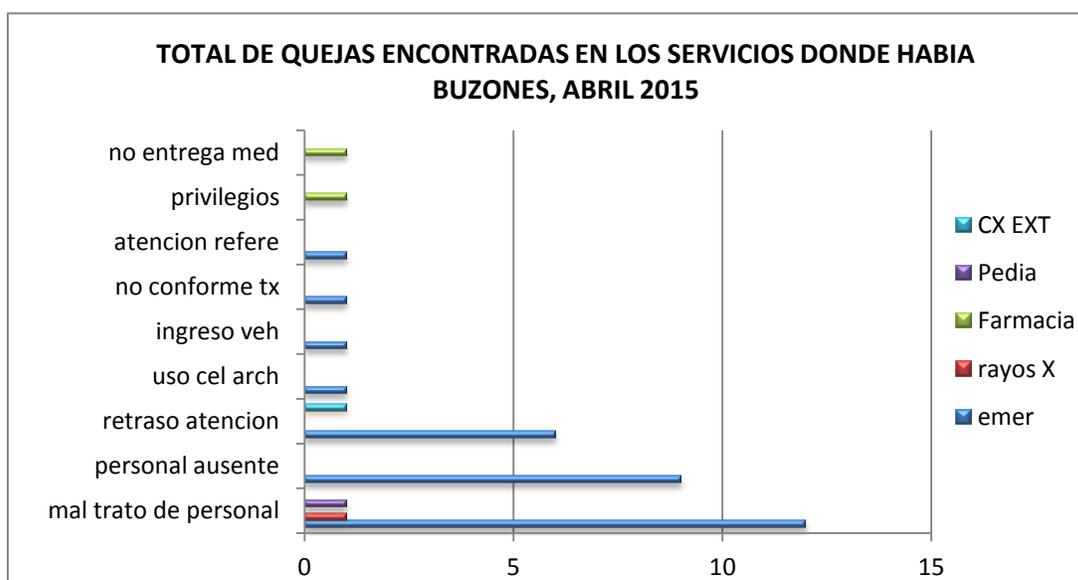
### GRAFICO N° 2



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el grafico anterior se observa que posterior a la clasificación realizada por la Comisión que apertura los buzones, se llegó al consenso de que 6 quejas o sugerencias no procedían como válidas para incluirlas en el análisis ya que se habían realizado intervenciones al respecto y porque el personal objeto de la queja ya no labora en la Institución.

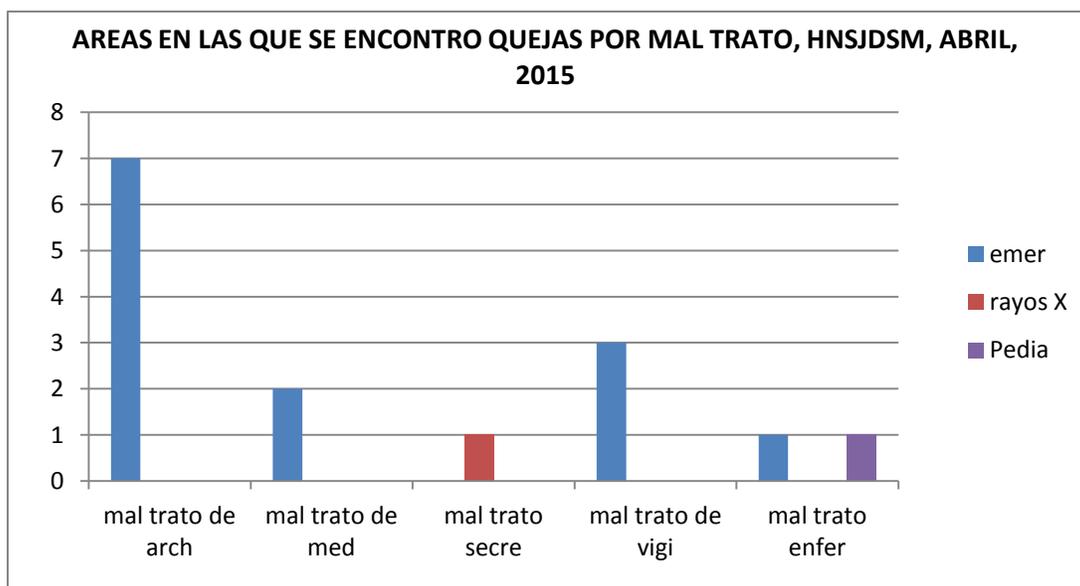
**GRAFICO N° 3**



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el grafico anterior se observa que del total de 36 quejas encontradas el 38.8% de los pacientes acusan maltrato por parte del personal de salud en las áreas de emergencia, pediatría y rayos X. El 25% se queja del personal ausente al momento de la atención. El 19.4% se queja del retraso en el proceso de atención. Además se encontró que el 16.6% se queja por uso de celular por parte de personal de archivo, pacientes no conforme con tratamiento, no atención oportuna a referencia de otras Instituciones, privilegios a la hora de sacar medicamentos en Farmacia de consulta externa, no permitir ingreso de taxis con pacientes a emergencia y no entrega de medicamentos.

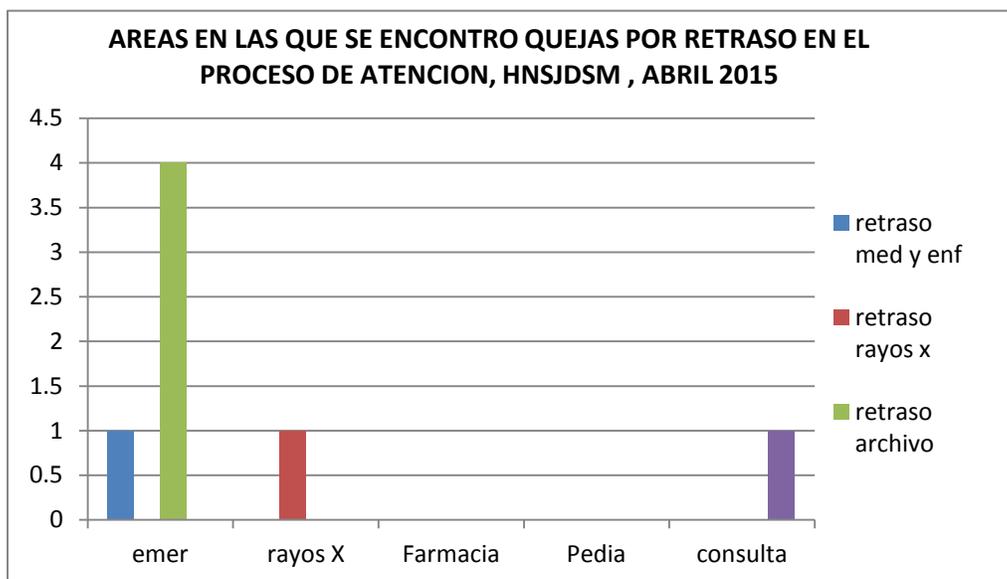
**GRAFICO N° 4**



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el grafico anterior se observa que las áreas donde hubo quejas de maltrato mayormente fue en emergencia por parte de archivo luego le sigue en frecuencia el vigilante y el médico, enfermera y secretaria. En rayos x hacen referencia a la secretaria y en Pediatría a personal de enfermería.

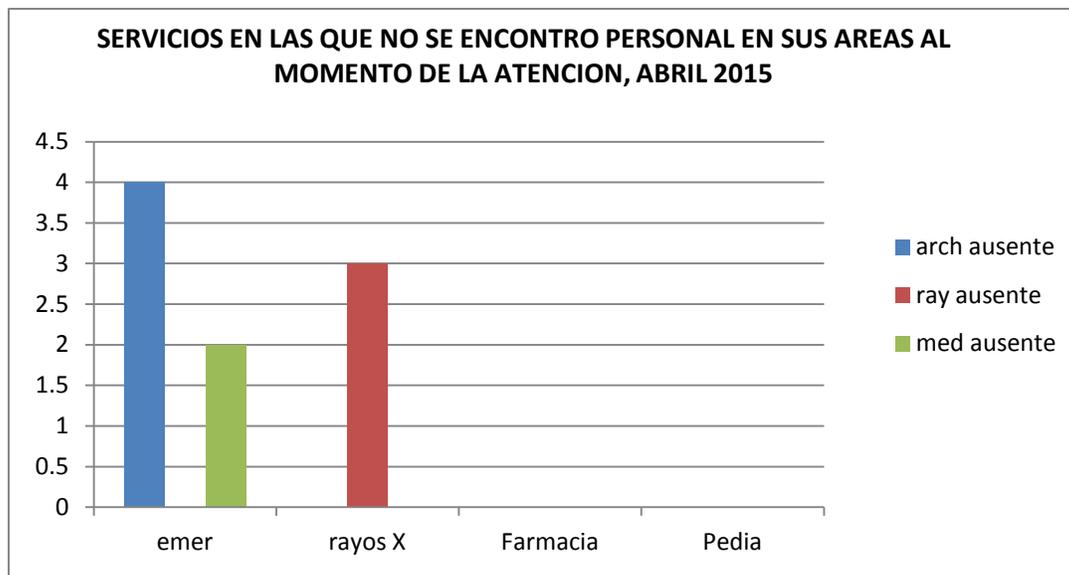
**GRAFICO N° 5**



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el grafico anterior se observa la queja de retraso en el proceso de atención principalmente en el área de archivo es en referencia a la elaboración de hoja de ingreso. En menor proporción hay quejas para la atención del médico y la enfermera. En el área de rayos X se quejan del proceso de atención para la toma del examen radiográfico y en consulta externa para la elaboración de la receta subsecuente.

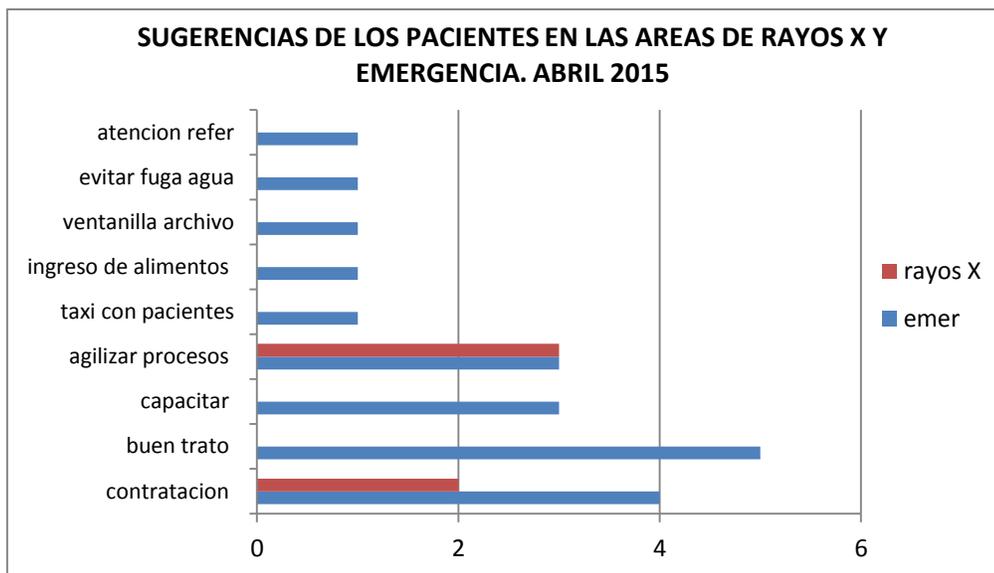
**GRAFICO N° 6**



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el grafico anterior se observa que de las áreas que reportan quejas por ausencia de personal esta: emergencia y el recurso reportado es del área de archivo mayormente y médico y en rayos x refieren al técnico. Las quejas no documentan la hora en que ocurrió el suceso ni el tiempo que duro la ausencia, por lo que se limita el análisis en cuestión.

## GRAFICO N° 7



Fuente: base de datos de quejas y sugerencias, abril 2015

En el grafico anterior se observa las sugerencia de los pacientes en puntos específicos principalmente el buen trato por parte del personal de salud y contratación de nuevo personal y agilizar los procesos de atención de archivo en emergencia y el proceso de la toma de examen radiográfico en rayo x. el ingreso de alimentos para pacientes de emergencia, hacer una ventanilla accesible en archivo, dejar entrar taxis con pacientes a emergencia, evitar fuga de agua y atención oportuna a las referencia.

## CONCLUSIONES

1. De las quejas y sugerencias encontradas en los buzones de Emergencia, Pediatría, Farmacia de consulta externa y Rayos X se concluye que hay problemas en los siguientes aspectos:
  - Mal trato del personal de salud
  - Retraso del proceso de atención
  - Ausencia del personal de salud en sus áreas de trabajo
  
2. Y en menor grado pero no menos importante hay observaciones en las siguientes áreas:
  - Infraestructura: fugas de agua y ventanilla accesible para archivo de emergencia
  - Logística: ingreso de taxis y alimentos para pacientes en el área de emergencia
  - Triage archivo: priorizar la toma de datos de pacientes referidos de otras instituciones.
  - Normativa de emergencia: uso de celulares
  - Norma de consulta externa: entrega de receta subsecuente y medicamentos

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar un plan de mejora en consenso con las jefaturas de las áreas donde se reportan quejas y sugerencias para elaborar estrategias de intervención viables y eficaces encaminadas a la satisfacción del usuario.

## ANEXOS

