



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

INFORME DE RESULTADOS DE APERTURA DE
BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE
NOVIEMBRE 2015

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

Lic. Oscar Arnulfo Reyes Romero.

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.

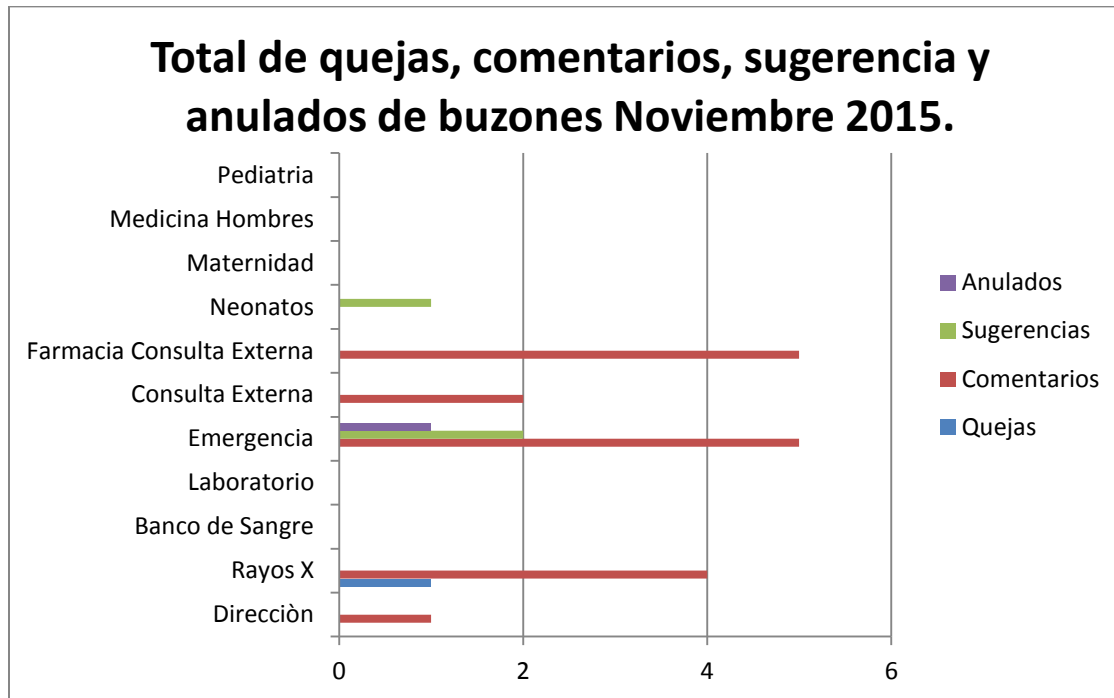
El hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, continúa modernizándose, aplicando procesos de actualización, tendientes a satisfacer las necesidades de la población que demanda calidad de información y atención que engloba además de servicios de salud, un trato digno y humano.

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 análisis de la apertura de buzones llevado a cabo en el mes de agosto de 2015 con la Comisión designada, con el fin de encaminar planes de mejora integrales con las jefaturas involucradas.

RESULTADOS

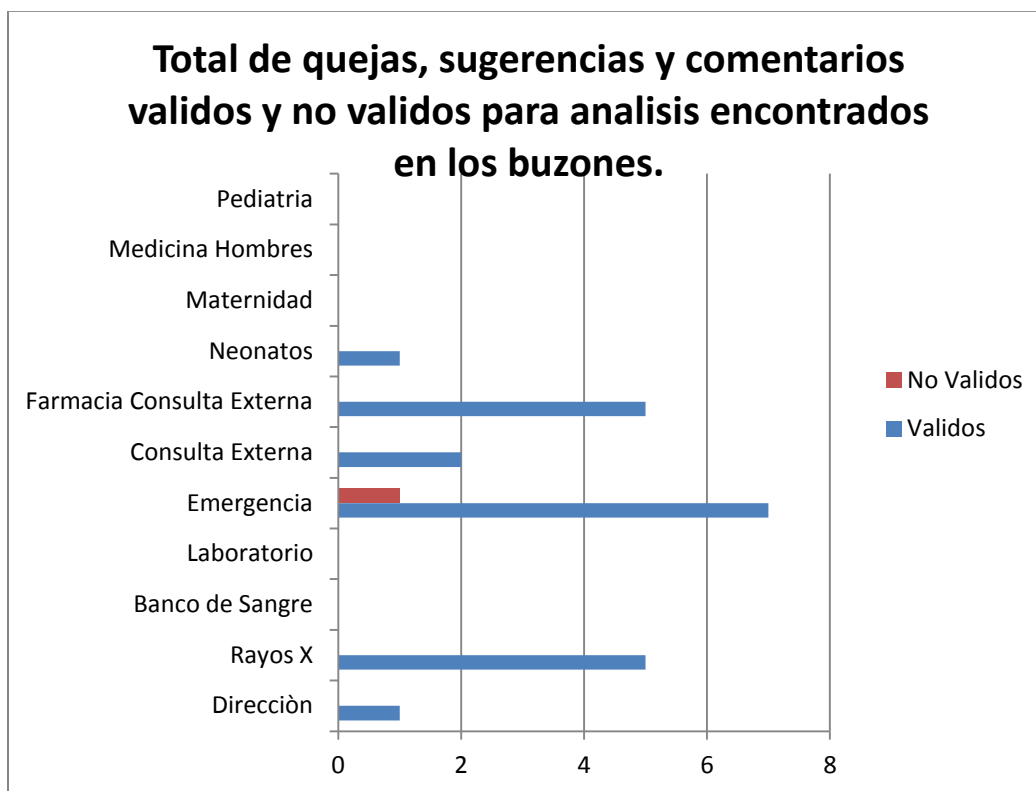
GRAFICO N° 1



Fuente: base de datos de quejas, sugerencias, comentarios y anulados Noviembre 2015

En el Grafico N°1 se observa que los buzoes que presentaron quejas, sugerencias, comentarios y anulados fueron los de las áreas siguientes:xxxxxxx.

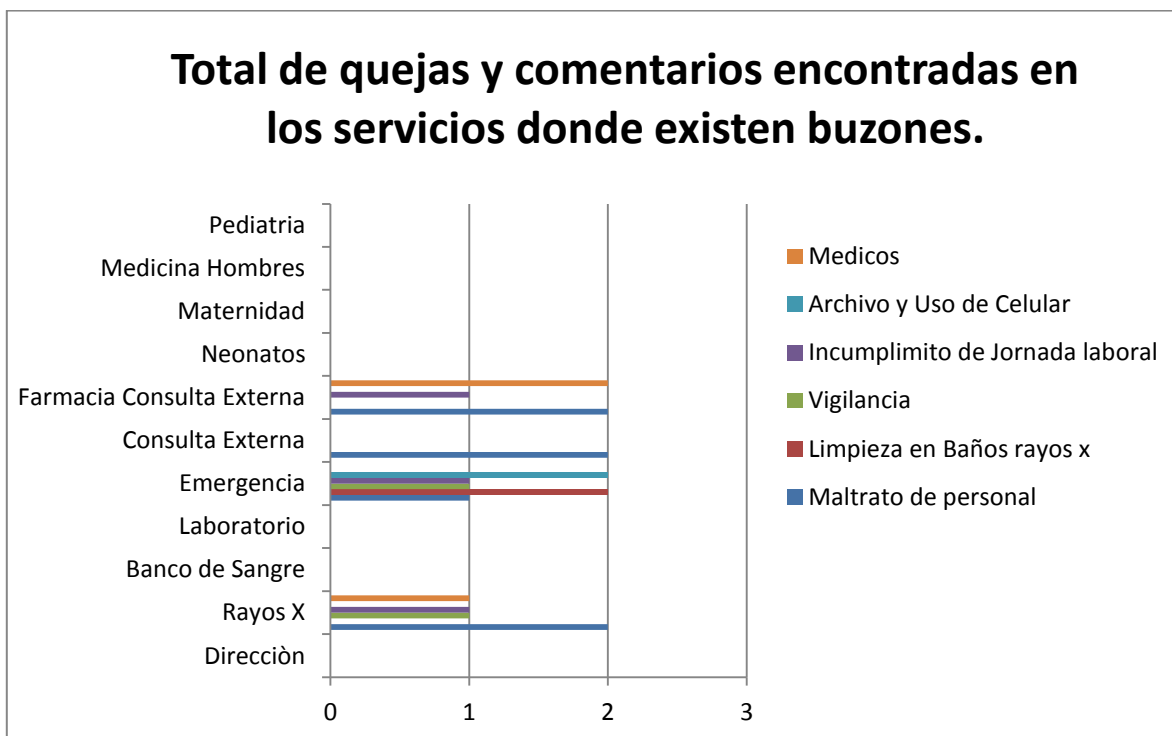
GRAFICO N° 2



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Noviembre 2015

En el grafico anterior se observa que posterior a la clasificación realizada por la Comisión que apertura los buzones de la clasificación de válidos y no válidos y se llegó al consenso de que veintiún elementos son los válidos y solo un elemento encontrado en el servicio de emergencia es no valido, este por no tener argumentos a favor o encontrar en la asistencia de la salud.

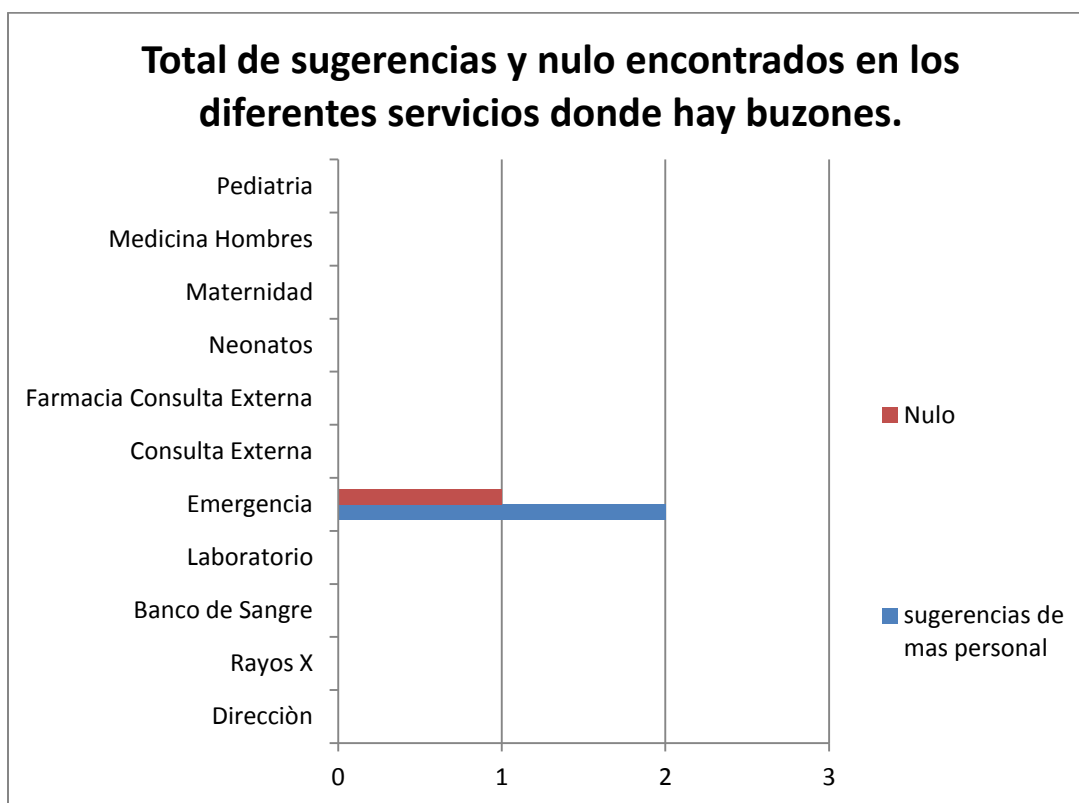
GRAFICO N° 3



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Noviembre 2015

En el grafico anterior se observa existas.

GRAFICO N° 4



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Noviembre 2015.

En el grafico anterior se observa.

ACUERDOS:

- 1.** Se debe girar memorando a jefatura de emergencia y jefatura de farmacia en la búsqueda de mejora hacia el trato a usuarios.
- 2.** Girar memorando a jefatura de unidad de neonatología que se brinde mejor información a los usuarios cuando estos la solicitan.
- 3.** Próxima apertura de buzones para el día miércoles 13 de enero de 2016 a las 9:00 am.