



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 DICIEMBRE 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.

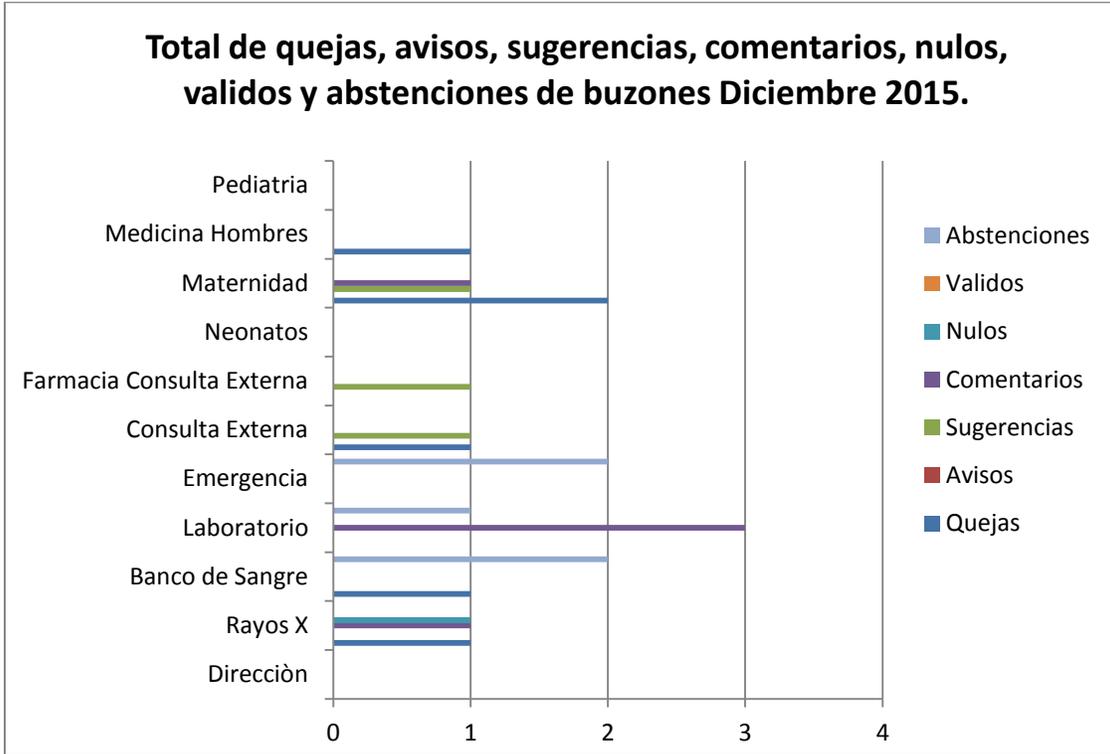
El hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, continúa modernizándose, aplicando procesos de actualización, tendientes a satisfacer las necesidades de la población que demanda calidad de información y atención que engloba además de servicios de salud, un trato digno y humano.

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 Diciembre de 2015 con la Comisión designada, con el fin de encaminar planes de mejora integrales con las jefaturas involucradas.

## RESULTADOS

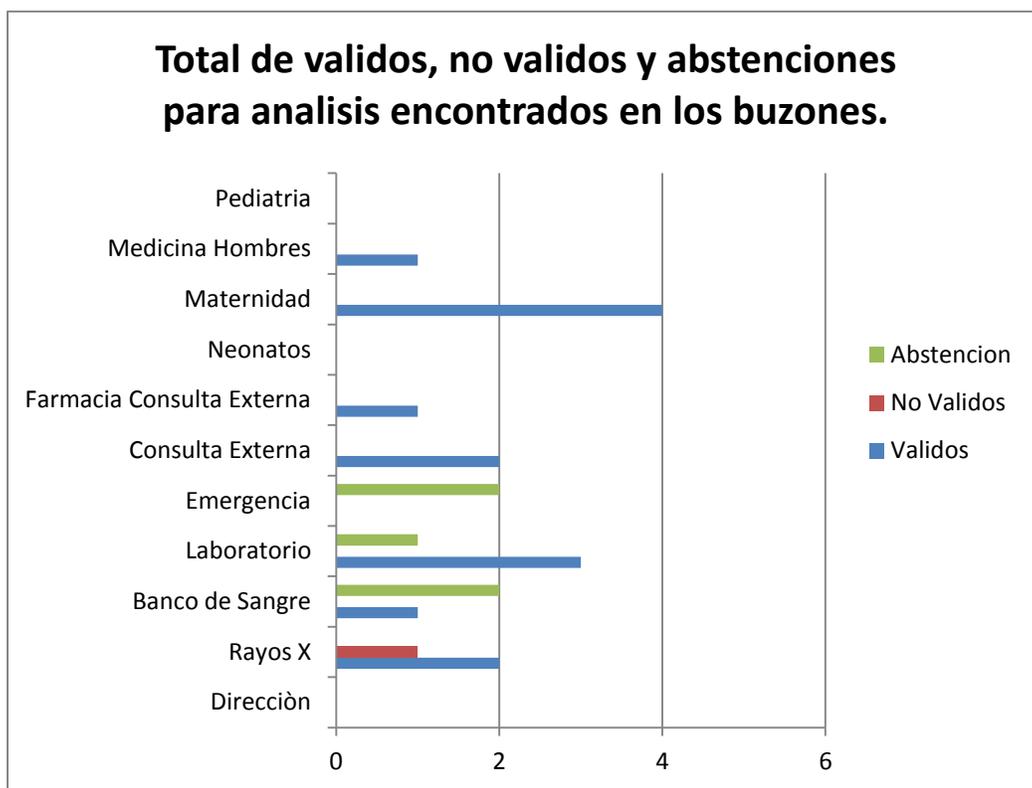
### GRAFICO N° 1



Fuente: base de datos de quejas, avisos, sugerencias, comentarios, nulos, válidos y abstenciones de Diciembre de 2015

En el Grafico N°1 se observa una medición genérica donde encontramos solo un elemento considerado nulo ya que no tiene las mayores explicaciones puntuales, se encontró en los buzones de todos los servicios una consideración de trece válidos, y a propuesta de la sociedad civil por parte del foro nacional de salud se agrega un nuevo elemento de medición y es la abstención en este caso se recogen cinco elementos.

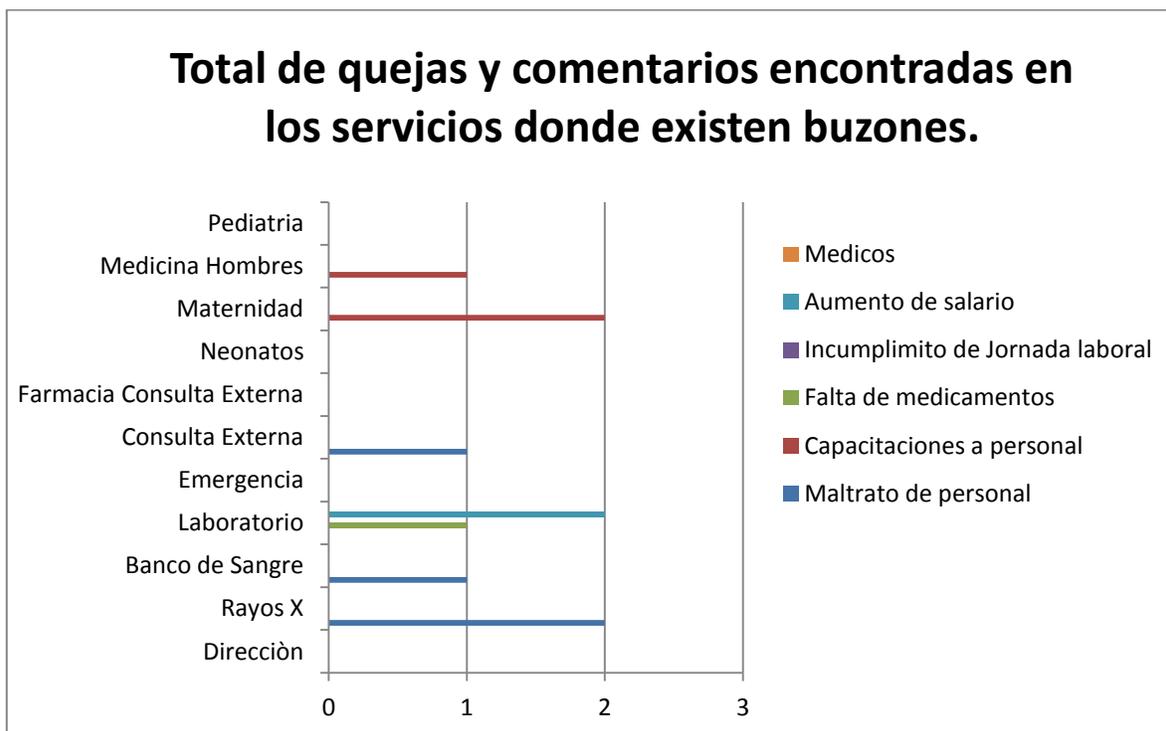
**GRAFICO N° 2**



Fuente: base de datos de quejas comentarios y sugerencias, Diciembre de 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, no válidos y sugerencias, se llegó a la conclusión que hay trece elementos válidos, un elemento nulo y cinco abstenciones, recoger en estos que se necesita estar monitoreando constantemente los buzones para que estos sean resguardados y respetados debido al buzón encontrado en el servicio de laboratorio el cual se encontraba abierto.

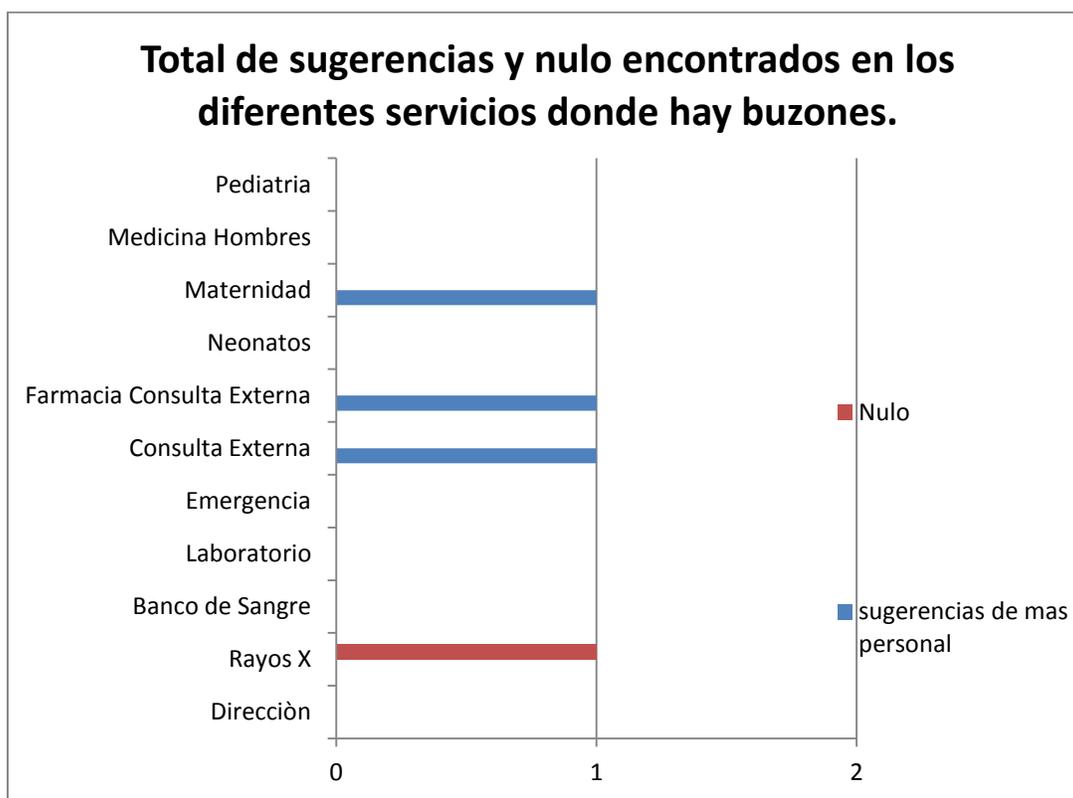
GRAFICO N° 3



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

En el grafico anterior se observan elementos de impresiones de usuarios encamados en el área de maternidad que manifiestan lo incomodo de compartir camas con otra usuaria y al igual siguen discordes con la atención en la alimentación retrasada y se toman un aporte de las quejas que es necesario que los empleados puedan informar adecuadamente a los usuarios y usuarias, se toma la queja de un usuario por una enfermera del consultorio numero 6 por maltratos verbales de ella hacia los usuarios.

GRAFICO N° 4



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

En el grafico anterior se observa que los usuarios siguen percibiendo la necesidad de capacitar en humanización a las enfermeras y que los servicios se brinden de manera pronta a los encamados como también se recoge la idea de usuarios que en el servicio de maternidad existan sillas de espera.

### **ACUERDOS:**

1. Apertura para el próximo 10 de febrero de 2016.
2. Dar charlas de humanización para las áreas de choque.
3. Hacer llegar al jefe de alimentación que se debe mejorar la entrega de alimento a los usuarios.
4. Capacitar a los diferentes empleados para brinden un mejor servicio.