



UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Consolidado De Enero A Junio De 2016.

En el Hospital San Juan de Dios se cuenta con 11 buzones de sugerencias entregados por la ODS.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Dirección, Rayos X, Banco de Sangre, Laboratorio, Emergencia, Jefatura Consulta Externa, Farmacia Consulta Externa, Neonatología, Maternidad, Medicina Hombres y Pediatría.

Durante este año se han realizado apertura de buzones:

20 de Enero
17 de Febrero
23 de Marzo
29 de Abril
26 de Mayo
29 de Junio

Total de 6 aperturas de buzones.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa con el grupo correspondiente de contraloría social que esta dentro del Hospital Nacional San Juan de Dios, se inicia el recorrido desde la dirección con el grupo conformado según se describe al inicio del documento, se abre cada buzón con las llaves que están custodiadas por el encargado de la Oficina por el Derecho a la Salud de este Centro Hospitalario, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido reunirse en la ODS para revisar cada una de las boletas y anotar los problemas encontrados y en cada resultado del análisis se toman los pertinentes acuerdos y en lo cual se levanta un Acta de la reunión la se firma por cada uno de los asistentes. Se le entrega a los representantes del FNS copia del Acta y copia de las boletas recogidas de los buzones.

Posteriormente se sistematiza la información para ser reportada en la Matriz proporcionada para tal fin a la ODS y se envía un informe de la apertura a la Dirección con copia del acta y de los resultados.

Luego la Jefe de la UOC y ODS nos reunimos con las Jefaturas que han sido objeto de observaciones, quejas o felicitaciones. Se solicita que elaboren un plan de mejora de los problemas detectados y se les da seguimiento para obtener resultados antes de la próxima apertura de buzones.

Se han hecho entrega de copia de los planes de mejora a los representantes de FNS.

A continuación se brinda una matriz con la información por mes de los primeros 6 meses del año 2016.

F: 

Lic. Oscar Arnulfo Reyes Romero

Jefe de ODS

Hospital Nacional San Juan de Dios



UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD INFORME DE ENERO A JUNIO 2016.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
20 de Enero	/		PERSONALIZADO			5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO	3						
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			10	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de medicamento • Maltrato de vigilante 		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
17 de Febrero	/	/	Personalizada	4					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada			7	Trato no digno	7		
	/	/	Buzones de sugerencia			12	Maltrato de enfermera, vigilantes, tardanza en entrega de medicamento	Se informa a usuarios y se emplea		

								mejoras en cobertura		
	/	/	Reuniones con la sociedad civil en Asamblea oficina de asamblea legislativa							Se es parte de la mesa de participación ciudadana
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
23 de Marzo	/	/	Personalizada	6			Trato no digno			Si
	/	/	Personalizada			2	Trato no digno			
	/	/	Buzon de sugerencias			9	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la entrega de medicamento y atención • Maltrato de vigilantes 	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
	/	/	Se asiste a reuniones de participación ciudadana							Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina legislativa
24 de Abril	/	/	Personalizada	6			Prolongados tiempos de espera	2		
	/	/	Personalizada			3	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones			11	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la entrega de medicamento y 	Se toman acuerdos y se gira información a		

			conocer la ley de Derechos y deberes de los pacientes							charlas de socialización de la ley de Derechos y los pacientes y prestadores de salud
24 de Junio	/	/	Personalizada	12			Citas Documentos incompletos			Si
	/	/	Personalizada			2	Maltrato de enfermera y de Gastroenterólogo			Se notifica a dirección y jefaturas así lograr tomar acuerdos
	/	/	Apertura de Buzones	2	2	6	Se giran los acuerdos desde la reunión del análisis respectivo			Junto a el FNS se toman los acuerdo producto de los elementos encontrados y se gira la información a dirección por medio de acta
	/	/	Se informa por medio de INFOCA							Se realizad por medio de INFOCAA usuarios y se recogen desde ahí quejas y solicitudes
	/	/	Se socializa ley de Derechos y Deberes						Se realizan socialización de	

			de los pacientes y servidores de salud						la ley de Derechos y Deberes de los pacientes y prestadores de salud	
--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--

F: _____



Dra. Juana Elizabeth Hernández de Canales

Directora