



UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO DE MAYO A JULIO 2017.

En el Hospital San Juan de Dios se contaban con 14 buzones de sugerencias entregados por la ODS y los cuales han agregado 1, haciendo un total de 15 buzones de sugerencias.

Estos buzones se encuentran ubicados en: Dirección, Rayos X, Banco de Sangre, Laboratorio, Emergencia, Jefatura Consulta Externa, Farmacia Consulta Externa, Neonatología, Maternidad, Maternidad Espera, Medicina Hombres, Pediatría, Diálisis, Unidad de la Mujer, Cirugía Mujeres y Centro Quirúrgico.

Durante el primer trimestre del año se han realizado apertura de buzones:

Total de 2 aperturas de buzones.

Las aperturas se realizan de acuerdo a calendarización previa con el grupo correspondiente de contraloría social que está 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 los representantes de la sociedad civil FNS, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido reunirnos en la

Oficina por el Derecho a Salud 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 Foro Nacional de Salud 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 meses del año 2017.



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



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD INFORME DE CONSOLIDADO DEL AÑO 2016.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
MAYO	/		PERSONALIZADO	1			Solicitudes de sobre cupo con especialistas en consulta externa	1		SI
	/		PERSONALIZADO			1	Esta pendiente de resolver 1			
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzón de Sugerencias		1	1	• MEJORA EN ATENCION			SE CONSIDERA SUJERENCIA
	/	/	Charlas de humanización				4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques		
JUNIO	/	/	Personalizada	14			Solicitudes de	14	Se Informa y	Si

							sobre cupo con especialistas en consulta externa		Orienta	
/	/	Personalizada				4	Trato no digno	2		
/	/	Buzones de sugerencia				2	Maltrato de enfermera, vigilantes, tardanza en entencion	Se informa a usuarios y se emplea mejoras en cobertura	Se informa a jefaturas	
/	/									
/	/	Charlas de información en áreas de choque	4							Se dan charlas de informacion en utilizacion de mecanismos participativos
Julio	/	Personalizada	6				Solicitudes de sobre cupo con especialistas en consulta externa	6	Solicitud de sobre cupos	Si
	/	Personalizada				1	Trato no digno			
	/	Buzón de sugerencias				1	Los casos de queja: Maltrato de vigilnates y enfermeras	Se toman acuerdos y se gira información		Se encontraron sugerencia de mejora en

								a jefaturas de servicios		gabachas en neonatología
/	/	Charlas de información en áreas de choque				3				
/	/	Se asiste a reuniones de participación ciudadana								Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina legislativa

F: _____




Dra. Juana Elizabeth Hernandez de Canales

Directora