



**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**  
**HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL**  
**INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**CONSOLIDADO DE LOS AÑOS 2016 y 2017.**

En el Hospital San Juan de Dios se cuenta con 15 buzones de sugerencias entregados por la ODS por medio de acuerdo entre el Foro Nacional de Salud y el MINSAL las llaves de los buzones pasan a manos del Foro Nacional de Salud tanto las 15 que se utilizan como también las copias.

Durante este los años 2016 y año 2017 donde se realizan aperturas de buzones y acercamiento presencial a Oficina por el Derecho a la Salud:

**Total de 11 aperturas de buzones en el año 2016 y 9 aperturas de buzones por el momento en el año 2017**

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 los representantes de la sociedad civil FNS, se cuentan y se identifican en cada buzón para posteriormente al finalizar el recorrido reunirnos 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 meses de los años 2016 y 2017



## OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL



### INFORME DE ENERO A OCTUBRE DEL 2016.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNSIONA
<b>Enero 2016</b>	/		PERSONALIZADO			5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO	3						
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de medicamento</li> <li>• Maltrato de vigilante</li> </ul>		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
<b>Febrero 2016</b>	/	/	Personalizada	4					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada			7	Trato no digno	7		
	/	/	Buzones de			12	Maltrato de	Se informa		

			sugerencia				enfermera, vigilantes, tardanza en entrega de medicamento	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							
<b>Marzo 2016</b>	/	/	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"> <li>• Tardanza en la entrega de medicamento y atención</li> <li>• Maltrato de vigilantes</li> </ul>	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
<b>Abril 2017</b>	/	/	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"> <li>Tardanza en la entrega de medicamento y atención</li> </ul> Maltrato de vigilantes	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información usuarios							Se dan charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	/	/	Sistema de							Se realiza



			usuarios							áreas de choque de información a usuarios para lograr la participación
	/	/	Charlas de dar a conocer la ley de Derechos y deberes de los pacientes							Se realizan charlas de socialización de la ley de Derechos y los pacientes y prestadores de salud
<b>Junio 2016</b>	/	/	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	2	2	6	Se giran los			Junto a el

			Buzones				acuerdos desde la reunión del análisis respectivo			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 INFOCA A usuarios y se recogen desde ahí quejas y solicitudes
	/	/	Se socializa ley de Derechos y Deberes de los pacientes y servidores de						Se realizan socialización de la ley de Derechos y Deberes de	



			salud						los pacientes y prestadores de salud	
--	--	--	-------	--	--	--	--	--	--	--

<b>Julio-2016</b>	/		PERSONALIZADO	7		5	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO							
	/								Informacion- Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maltrato de vigilante</li> </ul>		se informa a jefaturas	
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
<b>Agosto del 2016</b>	/	/	Personalizada	4					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada	5		2	Trato no digno	7		
	/	/	Orientacion e Informacion a usuarios				Atencio a usuarios	153		
	/	/	Reuniones con la sociedad civil del Foro Nacional de							Se es parte de la mesa de

			Salud y oficina de asamblea legislativa							participación ciudadana
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
<b>Septiembre de 2016</b>	/	/	Personalizada	12		5	Trato no digno			Si
	/	/	Personalizada			2	Trato no digno			
	/	/	Buzón de sugerencias		1	7	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato de enfermera</li> <li>• Maltrato de vigilantes</li> </ul>	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
			Orientación e Información a usuarios				Atención a usuarios se orienta e informa	1157		Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina

										legislativa	
Octubre de 2016	/	/	Personalizada	2			Prolongados tiempos de espera	1			
	/	/	Personalizada			1	Trato digno				
	/	/	Apertura de Buzones	1		2	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tardanza en la entrega en atención.</li> <li>• Maltrato de enfermera</li> </ul>	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios			
	/	/	Charlas de información usuarios								Se dan charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	/	/	Información a usuarios						579		Se realiza encuesta de el FNS y se entrega resultados y se hace saber las jefaturas

### INFORME DE ENERO A OCTUBRE DEL 2017.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNSIONA
<b>Enero 2017</b>	/		PERSONALIZADO	8			MALTRATO			SI
	/		PERSONALIZADO			5		3		
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de medicamento</li> <li>• Maltrato de vigilante</li> </ul>	5	se informa a jefaturas	
	/	/	Información y seguimiento				INFOCA			
	/	/	Charlas de humanización				4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques		

<b>Febrero 2017</b>	/	/	Personalizada	7					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Personalizada			6	Trato no digno			
	/	/	Buzones de sugerencia			8	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
	/	/	Orientación y asistencia					INFOCA		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
<b>Marzo 2017</b>	/	/	Personalizada	4			Trato no digno			Si
	/	/	Personalizada			4	Trato digno			
	/	/	Buzon de sugerencias	3		1	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tardanza en la entrega de medicamento</li> </ul>	Se toman acuerdos y se gira información		

							y atención • Maltrato de vigilantes	a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
	/	/	Orientación y asistencia				INFOCA			Se es parte de las mesa de participación ciudadana en la asamblea en oficina legislativa
<b>Abril 2017</b>	/	/	Personalizada	8			Prolongados tiempos de espera	2		
	/	/	Personalizada			2	Trato digno	En proceso		
	/	/	Apertura de Buzones	5		4 avisos	Los casos de queja: • Tardanza en la entrega de medicamento y atención Maltrato de vigilantes	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de							Se dan

			información usuarios							charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	/	/	Orientación y asistencia				INFOCA			Se realiza encuesta de el FNS y se entrega resultados y se hace saber las jefaturas
<b>Mayo 2017</b>	/	/	Personalizada			3	Prolongados tiempos de espera	En proceso las 3		SI
	/	/	Personalizada			8	Se tienen quejas por maltrato de enfermeras, vigilantes y de farmacia			
	/	/	Apertura de Buzones		1	8	Se encontró en su mayoría queja de maltrato de vigilantes, enfermeras y			Se realiza el acuerdo de la participación de el FNS y

							tardanza en entrega de medicamento y tardanza en la consulta			se giran a dirección
	/	/	Se dan charlas de información a usuarios				INFOCA			Se realizan jornadas en áreas de choque de información a usuarios para lograr la participación
	/	/	Charlas de dar a conocer la ley de Derechos y deberes de los pacientes							Se realizan charlas de socialización de la ley de Derechos y los pacientes y prestadores de salud
<b>Junio 2017</b>	/	/	Personalizada	14			En proceso			Si
	/	/	Personalizada			4	Maltrato de enfermera y de			Se notifica a dirección y



							Gastroenterólogo			jefaturas así lograr tomar acuerdos
	/	/	Apertura de Buzones				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 INFOCA A usuarios y se recogen desde ahí quejas y solicitudes
	/	/	Se socializa ley de						Se realizan	

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

<b>Julio-2017</b>	/		PERSONALIZADO			8	MALTRATO	3		SI
	/		PERSONALIZADO							
	/		Orientación y asistencia						Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias							
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
<b>Agosto del 2017</b>	/	/	Personalizada	12					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Apertura de buzones			17	Se envía a jefaturas las quejas encontradas en los buzones			
	/	/	Orientacion e				INFOCA			

			Información a usuarios							
	/	/	Reuniones con la sociedad civil del Foro Nacional de Salud y oficina de asamblea legislativa							Se es parte de la mesa de participación ciudadana
	/	/	Charlas de información en áreas de choque							
<b>Septiembre de 2017</b>	/	/	Personalizada	17						Si
	/	/	Personalizada			2	2 en proceso			
	/	/	Buzón de sugerencias			4	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato de enfermera</li> <li>• Maltrato de vigilantes</li> </ul>	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información en áreas de choque				INFOCA			
			Orientación e Información a usuarios				INFOCA			Se es parte de las mesa de

										participación ciudadana en la asamblea en oficina legislativa
<b>Octubre de 2017</b>	/	/	Personalizada	2			Prolongados tiempos de espera	1		
	/	/	Personalizada			1	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones				Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tardanza en la entrega en atencion.</li> <li>• Maltrato de enfermera</li> </ul>	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas de servicios		
	/	/	Charlas de información usuarios							Se dan charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	/	/	Información a usuarios				INFOCA			Se realiza encuesta de el FNS y se entrega

										resultados y se hace saber las jefaturas
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---