



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO DEL AÑOS 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 todo ello en pro de la transparencia y reafirmando el ideario de la contraloría social como parte del eje de la reforma de salud.

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

Total de 10 aperturas de buzones 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 reunimos 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 del año 2017



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

INFORME DEL AÑO 2017.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNSIONA
Enero 2017	/		PERSONALIZADO	8			MALTRATO			SI
	/		PERSONALIZADO			5		3		
	/								Informacion-Orientacion	
	/	/	Buzon de Sugerencias			10	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de medicamento • Maltrato de vigilante 	5	se informa a jefaturas	
	/	/	Información y seguimiento				INFOCA			
	/	/	Charlas de humanización			4	Se dan charlas de humanización a áreas de choques			
Febrero	/	/	Personalizada	7					Se Informa y	Si

2017									Orienta	
	/	/	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							
Marzo 2017	/	/	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"> Tardanza en la entrega de medicamento y atención 	Se toman acuerdos y se gira información a jefaturas		

			usuarios							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
Mayo 2017	/	/	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 tardanza en entrega			Se realiza el acuerdo de la participación de el FNS y se giran a

							de medicamento y tardanza en la consulta			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
Junio 2017	/	/	Personalizada	14			En proceso			Si
	/	/	Personalizada			4	Maltrato de enfermera y de Gastroenterólogo			Se notifica a dirección y jefaturas asi

										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 Derechos y						Se realizan socialización	

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

Julio-2017	/		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			
Agosto del 2017	/	/	Personalizada	12					Se Informa y Orienta	Si
	/	/	Apertura de buzones			17	Se envía a jefaturas las quejas encontradas en los buzones			
	/	/	Orientacion e Informacion a				INFOCA			

			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							
Septiembre de 2017	/	/	Personalizada	17						Si
	/	/	Personalizada			2	2 en proceso			
	/	/	Buzón de sugerencias			4	Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> • Maltrato de enfermera • Maltrato de vigilantes 	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
Octubre de 2017	/	/	Personalizada	2			Prolongados tiempos de espera	1		
	/	/	Personalizada			1	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones				Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la entrega en atención. • Maltrato de enfermera 	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
Noviembre 2017	/	/	Personalizada	24			Prolongados tiempos de espera	1		
	/	/	Personalizada			1	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones				Los casos de queja: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en la entrega en atención. • Maltrato de enfermera 	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 y Veteranos de guerras				INFOCA			Se realiza encuesta de el FNS y se entrega resultados y se hace saber las

										jefaturas
Diciembre de 2017	/	/	Personalizada	10			Prolongados tiempos de espera	1		
	/	/	Personalizada			1	Trato digno			
	/	/	Apertura de Buzones				•			
	/	/	Charlas de información usuarios							Se dan charlas de información a usuarios en las áreas de choque
	/	/	Información a usuarios y veteranos de guerras y victimas/reparación				INFOCA			