



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO DE ENERO A MARZO DEL AÑOS 2020.

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 2020 donde se realizan aperturas de buzones y acercamiento presencial a Oficina por el Derecho a la Salud:

Total de 2 aperturas de buzones en el año 2019

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 los primeros seis meses del año 2019

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

INFORME DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2020.

MES	ODS	HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
Enero 2019	/		SOLICITUDES PERSONALIZADO	106	2 a enfermera		MALTRATO de enfermería			SI
	/		Quejas PERSONALIZADO			4		3		
	/		Sugerencias	2						
	/	/	Buzón de Sugerencias	Se realiza apertura			<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de servicios de farmacia 		se informa a jefaturas	
	/	/	Información y seguimiento P.V.G. Y VÍCTIMAS	48			Se reciben desde Subdirección Enero Y se da asistencia en consulta externa 48			
	/	/	Charlas de humanización	3			Se dan charlas de humanización a áreas de choques			

Febrero 2019	/	/	SOLICITUDES Personalizada	72	18 Al personal de farmacia consulta externa					
	/	/	Personalizada							
	/	/	Buzones de sugerencia	Se realiza apertura				Se informa a usuarios y se emplea mejoras en cobertura		
	/	/	SE DAN CHARLAS DE HUMANIZACIÓN 4				CHARLAS EN UDP			
	/	/	Información y seguimiento P.V.G. Y VÍCTIMAS 48	28			Se reciben desde Subdirección Febrero Y se da asistencia en consulta externa 28			
	/	/	Charlas de información en áreas de choque	3						Se informa a usuarios en despacho de medicina
Marzo 2019	/	/	SOLICITUDES Personalizada	51			Se gestiona con jefatura consulta externa			

	/	/	QUEJA Personalizada	1		1				PENDIENTE
	/	/	Buzón	Se suspende por emergencia covid19			•			
	/	/	Información y seguimiento P.V.G. Y VÍCTIMAS	18			Se reciben desde Subdirección Marzo Y se da asistencia en consulta externa 18			
	/	/	CHARLAS COVID- 19	7			Se da información y INFORMACION DE COVID-19			Se dan charlas de información DE PANDEMIA