



MINISTERIO
DE SALUD

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS SAN MIGUEL
INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CONSOLIDADO DE ENERO A JUNIO DEL AÑO 2021.**



En el Hospital San Juan de Dios se cuenta con 11 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 controlaría social como parte del eje de la reforma de salud.

Durante los seis meses del año 2021 se realizan aperturas de buzones y acercamiento presencial a Oficina por el Derecho a la Salud:

Total, de 2 aperturas de buzones en el periodo de enero a junio 2021

Las aperturas se realizan de acuerdo a estandarización 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


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 les 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 Jefatura 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 primer semestre 2021.

F: 
Lic. Zaida Lissett Medina Delgado.
Responsable de ODS
Hospital Nacional San Juan de Dios





MINISTERIO
DE SALUD

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



INFORME DE ENERO A JUNIO DEL AÑO 2021.

MESES	MECANISMO PARTICIPATIVO	SOLICITUDES	FELICITACIONES	QUEJAS	PRINCIPALES CAUSAS	RESUELTAS	OTRAS ACTIVIDADES	ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA
Enero a junio de 2021	SOLICITUDES PERSONALIZADO	889	a enfermería, farmacia y médicos.		Quejas para el área de enfermería, vigilancia y recepción de tarjeta.	889	Se informa mensual a jefaturas	SI
	Quejas PERSONALIZADO	6		6	Queja de área de M.H y Pediatría por enfermería, personal de recepción de tarjeta, vigilancia	6		SI
	Sugerencias	11	Que el personal de seguridad sea más amable y humanizado que sea amable	11	En los buzones se encuentran los elementos de sugieren mejorar el trato a los pacientes	11		SI
	Buzón de Sugerencias	Se realiza apertura de buzones en	62 felicitación y 11 sugerencias		Felicitaciones al personal de enfermería del albergue	74 elementos encontrados		SI a través de vía

		coordinación con FNS				os en los buzones del hospital San Juan de Dios de San Miguel		telefónica nos comunicam os para dar a conocer las solicitud o reclamos.
	Información y seguimiento P.V.G. Y VÍCTIMAS	271			Se reciben de los diferentes mecanismos de participación ciudadana en las que solicitan ayuda, periodo Enero a junio Y se da asistencia en consulta externa emergencia, Rayos X, laboratorio, abastecimiento, citas, 278 personas durante estos los seis primeros meses del 2021	271 atenciones		
	Charlas de humanización	394			Se dan charlas de humanización a áreas de choques se dan al personal de salud y pacientes	394		

F:

Dr. Ángel Hernández Rubio

Jefe de la Unidad Organizativa de la Calidad del Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel.

