



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 comunicamos para dar a conocer las solicitudes 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.

