

**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 AÑO 2022.**

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 contraloría social como parte del eje de la reforma de salud.

Durante los primeros tres meses del año 2022 no se realizan aperturas de buzones.

Total de 0 aperturas de buzones d enero a marzo 2022

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 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 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 del primer trimestre del año 2022



F. ~~Luis Alfredo Avatós Cerna~~
Responsable de ODS
Hospital Nacional San Juan de Dios.



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

INFORME DE ENERO A MARZO DE 2022.

| MESES | MECANISMO PARTICIPATIVO | SOLICITUDES | FELICITACIONES | QUEJAS | PRINCIPALES CAUSAS | RESUELTAS | OTRAS ACTIVIDADES | ANOTAR SI COMITÉ ODS FUNCIONA |
|-----------------------------|---|---|---|--------|---|-----------|--------------------------------|--|
| Enero a Marzo de 2022 | SOLICITUDES PERSONALIZADO | 1,090 | a enfermería, farmacia y médicos. Citas | | Falta de Indicaciones Claras, Falta de señalización. | 1,090 | Se informa mensual a jefaturas | Si |
| | Quejas PERSONALIZADO | 2 | | 2 | MALTRATO de enfermería y Personal Médico. | 2 | | Si |
| | Sugerencias | | | | | | | |
| | Buzón de Sugerencias | No se realiza apertura de buzones se ha suspendido la apertura de buzones por la emergencia nacional. | | | No se apertura do los buzones en este segundo semestre | | | Si a través de vía telefónica nos comunicamos para dar a conocer las solicitud o reclamos. |
| | Información seguimiento P.V.G. Y VÍCTIMAS | 144 | | | Se reciben de los diferentes mecanismos de participación ciudadana en | 144 | atenciones | |

