

---

**HOSPITAL NACIONAL DE LA UNIÓN**

**EVALUACION SEMESTRAL  
ENERO – JUNIO 2022  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)**



**La Unión**

F.   
Trabajadora Social

**Olivia Esther Bonilla Méndez**  
Licda. en Trabajo Social  
J.V.P.T.S. 1439

## EVALUACION SEMESTRAL - ODS

MES	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	ENCUESTA	CONCLUSIÓN
<b>ENERO</b>	No se realizo ninguna queja en esta oficina.	Sin sugerencias en las apereturas realizadas	100% satisfacción en categoria <b>Bueno.</b>	Se han realizado 16 encuestas mensuales llegando a un total semestral de 96, siendo las programadas anuales 192 encuestas, llegando asi al 42% de la meta anual (100%). Con visita a los buzones instalados 1 por mes, a final del mes de junio se indica que se encontraron 0 sugerencias. Como parte de la Oficina por el Derecho a la Salud del MINSAL.
<b>FEBRERO</b>			100% satisfacción en categoria <b>Bueno.</b>	
<b>MARZO</b>			100% satisfacción en categoria <b>Bueno.</b>	
<b>ABRIL</b>			100% satisfacción en categoria <b>Bueno.</b>	
<b>MAYO</b>	Se realizo 1 queja en esta oficina a la cual se le dio respuesta desde la este nosocomio, con informe de la Unidad por el Derecho a la Salud del MINSAL.		94% satisfacción en categoria <b>Bueno.</b>	Como parte de la Oficina por el Derecho a la Salud, tambien es parte las quejas y avisos, de estas se realizaron 2, una en el mes de mayo y una en mes de junio del 2022, respectivamente, las cuales tuvieron respuestas, y atención pertinente a la necesidad del paciente.
<b>JUNIO</b>	S realizo 1 queja en esta oficina, frente al jefe de la unidad de calida, dando respuesta inmediata a la necesidad de paciente.		100% satisfacción en categoria <b>Bueno.</b>	

EVALUACION SEMESTRAL - ODS



MINISTERIO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD

Plan Operativo Anual 2022

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN

HOSPITAL: <i>Nacional de La Unión - Área de Trabajo Social</i>	Indicador	Medio de Verificación	Responsables	Meta anual	1er. Trimestre			2er. Trimestre			1er Semestre		Condicionantes para el éxito en el cumplimiento de los resultados
					Prog.	Realiz.	%	Prog.	Realiz.	%	Realiz.	%	
<b>Objetivo: Garantizar el cumplimiento de los mecanismos de participación.</b>													
Resultado esperado: Dar respuesta efectiva y oportuna al 100% de las quejas y avisos realizados.													
Encuestas de Satisfacción	Atención en Salud	Encuestas y analisis de datos	Licda. Esther Bonilla	192 encuestas	48	48	25 %	48	48	25 %	96	50 %	La no participación de los pacientes.
Aperetura de buzones de sugerencia	Mecanismo de participación	Acompañamiento del miembro del comité como minimo	Licda. Esther Bonilla y comité	12 aperturas	3	3	25 %	3	3	25 %	6	50 %	

HALLAZGOS MALOS DE DATOS RECOLECTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	HALLAZGOS BUENOS DE DATOS RECOLECTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.
<p><b>* Servicios de Apoyo</b></p> <p>- En algunas observaciones verbales por pacientes de manera informal, pacientes manifiesta maltrato verbal por licenciado en rayos X.</p> <p><b>* Hospitalización</b></p> <p>- Servicios y duchas (baños) sucias en los servios de hospitalización, por ejemplo pizos lisos o mojados (riesgo para deslizamiento de pacientes).</p> <p>- Trato no muy agradable por parte de algunas enfermeras en la atención de enfermeria en áreas de hospitalización.</p> <p><b>* Emergencia</b></p> <p>- Trato no muy agradable por parte de algunas enfermeras en la atención de enfermeria en áreas de hospitalización.</p> <p><b>*Sin especificar área</b></p> <p>-Trato con palabras denigrantes o discriminación, por parte de personal médico.</p>	<p>En encuestas de satisfacción se encuentran comentarios de atención amable por parte de personal en áreas de hospitalización, estadística, fisioterapia, consulta externa, emergencia y centro obtetrico. En general se encuentra una atención aceptable por buen porcente de la población encuestada de los diferentes servicios.</p> <p>Al momento con respecto a infraestructura y limpieza en áreas de enlace (pasillos), la población esta conforme en un buen porcentaje.</p>