



## **HOSPITAL NACIONAL DE SANTA ROSA DE LIMA**

### **INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (ENERO A JUNIO 2018)**

#### ***BUZONES DE SUGERENCIAS***

Durante el Semestre se realizaron dos aperturas de buzones, correspondiendo una por cada trimestre; el proceso para apertura de buzones se efectúa con la intervención del Comité de Contraloría Social con la finalidad de garantizar la transparencia del proceso, seguidamente personal institucional se reunió con el Comité para verificar las hojas de sugerencias depositadas, se deja constancia en libro de actas de reuniones; posteriormente se notifica a las Jefaturas respectivas sobre las opiniones realizadas por los usuarios

Entre los meses de Enero a Junio se reportaron treinta y siete hojas de sugerencias depositadas por usuarios

Este mecanismo se promocionó a través de charlas a la ciudadanía, con la finalidad de educarlos sobre el debido uso de los buzones de sugerencias

#### ***OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD***

Medio para promover el derecho humano a la salud, el usuario se presenta a exponer de forma verbal o escrita su inconformidad por un mal servicio recibido o maltrato por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario.

En las fechas de Enero a Junio se realizaron 8 seguimientos entre quejas y avisos.



## ENCUESTAS

Es una herramienta que permite recolectar datos para conocer la percepción o satisfacción de los usuarios; el encargado entrevista a los usuarios, para evitar manipulación de la información en dicha diligencia; en los meses de Enero a Junio se programaron 360, realizándose 190 para usuarios externos y 190 para usuarios internos.

Esta actividad se llevó a cabo entrevistando a los usuarios, quienes asistieron a diferentes servicios hospitalarios, siendo éstos los usuarios externos. En referencia a usuarios internos se entrevista a pacientes de las diferentes disciplinas hospitalarias.

Santa Rosa de Lima, 31 de julio de 2018



Dr. Enrique Ovidio Villatoro Paz  
Director