



HOSPITAL NACIONAL DE SANTA ROSA DE LIMA

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(Julio a Diciembre 2018)

BUZONES DE SUGERENCIAS

Durante el último semestre se realizaron dos aperturas de buzones; 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, seguido el personal del hospital 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

De julio a diciembre se reportaron treinta y una 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 por el cual se promueve el derecho humano a la salud, el usuario expone de forma presencial en la Oficina o virtual en el Portal de Atención Ciudadana su Felicitación, Queja, Reclamo, Aviso, Sugerencia, Consulta o Petición de algún servicio recibido o personal del establecimiento, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario

De julio a diciembre se realizaron 11 Seguimiento entre Quejas, Avisos y Peticiones



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; de julio a diciembre se programaron 380, realizándose 190 para usuarios externos y 190 para usuarios internos

Esta actividad se llevó a cabo entrevistando a usuarios seleccionados al azar, quienes asistieron a diferentes servicios hospitalarios. En referencia a usuarios internos se entrevistó de las diferentes disciplinas hospitalarias



Dr. Enrique Ovidio Villatoro
Director