



**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA”
COJUTEPEQUE
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**

**DETALLE DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO HUMANO A LA SALUD
ENERO A JUNIO 2017**

En el Hospital Nacional Nuestra Señora de Fatima de Cojutepeque, en cumplimiento a Lineamientos Técnicos para la promoción del derecho humano a la salud, se han efectuado diferentes acciones que garantizan el cumplimiento del derecho humano a la salud y la controlaría social, en tal razón se ha conformado el comité de Contraloría Social, integrado por personal del Hospital (representante de la Oficina por el derecho a salud, de la Dirección, de Enfermería y tres miembros de la comunidad, estando pendiente la participación del Foro Nacional de la Salud, quien se encarga de realizar actividades para garantizar el derecho humano a la salud, apertura de los buzones cuyas llaves están a cargo de representante de la comunidad, los casos de demanda insatisfecha se busca encontrar solución coordinando con otros niveles de atención que cuenten con el servicio, se desarrollan actividades en promoción de derechos y deberes de los pacientes y prestadores de los servicios de salud según la Ley, se fortalecen capacidades en el personal promoviendo el trato digno y humanizado teniendo en cuenta la Legislatura Salvadoreña, programando capacitaciones según necesidad, a través de la Ventana abierta a la Dirección la población hace uso del derecho a entrevistas o solicitudes de apoyo al Director, es así que buscamos dar cumplimiento a los diferentes mecanismos de participación ciudadana, los cuales se describen a continuación:

Mecanismo de Participación Ciudadana	Periodo Evaluado	Numero/actividades	Hallazgos encontrados	Resolución	Medio de Verificación.
Oficina por el Derecho a la	Enero a Junio 2017	746: Recepción de Avisos por	Falta de algunas sub - especialidades, exámenes de laboratorio fuera del cuadro	746 casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta en el tercer	Libro de registro de



**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA”
COJUTEPEQUE
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**

Salud.		demanda insatisfecha.	básico de salud, Pruebas Cardiovasculares, Pruebas por Endoscopia, Electroencefalogramas Tomografías, Resonancia Magnética etc.	nivel. Medicamentos agotados, exámenes de laboratorio, Pruebas de cardiología, exámenes de patología, TAC. Etc. Coordinaciones en RIISS, con los diferentes niveles de atención.	actividades.
		2 Formularios recibidos para seguimiento por Quejas.	Reclamo de Usuaris por atención ofrecida.	Se envía informe al cada jefatura involucrada y a la dirección hospitalaria, el reclamo de las personas usuarias para su investigación, donde se procede a investigación y amonestación si es necesario.	Formulario de queja, 2 quejas recibidas y resueltas.
Comité de Contraloría Social y buzones de sugerencias.	Enero a Junio 2017	6 Reuniones realizadas por parte del Comité para apertura de buzones.	58 Avisos/reclamaciones/quejas/felicitaciones encontradas: 1.Actitud del personal Institucional por quejas relacionadas con maltrato. 2.Tiempos de espera para la consulta en emergencia y consulta externa . 3.Falta de medicamentos . 4. Poco personal para cubrir atenciones con rapidez. 5. Comentarios positivos en atención	Se envía informe de resultados a la Dirección y a Jefatura involucrada en la queja, reclamo o felicitación que se recibe a través del buzón de sugerencias y se dan recomendaciones para mejora en procesos de atención.	Libro de actas de reuniones y documento elaborado para informara a quien corresponda .



**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA”
COJUTEPEQUE
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**

			ofrecida. 6. Falta de algunos exámenes de laboratorio, Pruebas Cardiológicas, Tomografías, etc.		
Promoción para el derecho humano a la salud.	Enero a Junio 2017	122 Charlas educativas e informativas desarrolladas sobre derechos y deberes de pacientes y prestadores de los servicios de salud.	Pacientes y usuarias/os en general y personal desconocen los derechos y deberes de los pacientes.	Educación e información al público en general sobre derechos y deberes de los pacientes y prestadores de los servicios de salud, en la consulta externa y Emergencia.	Libro registro y programación de charlas.
		Difusión de Derechos y deberes de la población por alto parlante institucional.	Pacientes y usuarias/os en general y personal desconocen los derechos y deberes de los pacientes.	Campaña de promoción de derechos y deberes de pacientes y prestadores de los servicios de salud a través de alto parlante institucional.	Documento elaborado.
		5 Capacitaciones al	En atención a Lineamientos se programa capacitaciones al personal sobre trato	Temas que se han impartido: El Secreto Profesional y la Salud como un Derecho.	Listas de asistencia.



**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA”
COJUTEPEQUE
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**

		personal.	digno y humanizado, Legislatura Salvadoreña.	Trato Digno y Humanizado. Sensibilización en la atención a las Personas adultas mayores. Sensibilización en la atención a la persona veterana de guerra. Socialización de Ley de Derechos y Deberes. Socialización de Ley de Especial Integral para una vida libre de violencia contra las mujeres.	Documento de Informe de resultado del evento.
Ventana abierta a la Dirección	Enero a Junio 2017	267 Visitas a la Dirección	Consulta de Usuaris/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.	Entrevista con el Director quien resuelve según necesidad.	Libro da atenciones en Venta abierta a la Dirección



**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FATIMA”
COJUTEPEQUE
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**

PROGRAMACIÓN DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS Y REUNIONES DE COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL 2017

FECHA	HORA	LUGAR
Miércoles, 25/ enero / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 28/ febrero / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 28/ marzo / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Viernes 28/ abril / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 30/ mayo / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 27/ junio / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 18 / julio / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 15 / agosto / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 26 / septiembre / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 24 / octubre / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 21 / noviembre / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección
Martes 19 / diciembre / 2017	10:00 a.m.	Sala de reuniones de la Dirección

F: *M. Cecilia Flores de Morales*
Licda. María Cecilia Flores de Morales
Jefe Oficina por el Derecho a la Salud

