



**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  
JULIO A DICIEMBRE 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 que garantizan el derecho humano a 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 Salud.	Julio a Diciembre 2017	<b>855:</b> Recepción de Avisos por demanda insatisfecha.	Falta de algunas sub - especialidades, exámenes de laboratorio fuera del cuadro básico de salud, Pruebas Cardiovasculares, Pruebas por Endoscopia, Electroencefalogramas Tomografías, Resonancia Magnética. etc.	<b>855</b> casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta en el tercer nivel. Medicamentos agotados, exámenes de laboratorio, Pruebas de cardiología, exámenes de patología, TAC. Etc. Coordinaciones en RIISS, con los diferentes niveles de atención.	Libro de registro de actividades.



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

Comité de Contraloría Social, conformado por personal del Hospital y miembros de la Comunidad para apertura de Buzón de Sugerencias.	Julio a Diciembre 2017	<b>6</b> Reuniones realizadas por parte del Comité para apertura de buzones.	<b>114 Avisos/reclamaciones/quejas/felicitaciones encontradas.</b> 1.Actitud del personal Institucional : quejas por Maltrato. 2.Tiempos de espera para la consulta en emergencia y consulta externa . 3.Falta de medicamentos . 4. Deficiencia en el numero de personal que ofrece los servicios. 5.Contratación de personal. 6. Comentarios positivos en atención ofrecida. <b>(57 felicitaciones)</b> 7. Falte de algunos exámenes de laboratorio, Pruebas Cardiológicas, Tomografías, etc.	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.
Promoción para el derecho humano a la salud.	Julio a Diciembre 2017	<b>158</b> 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 publico 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.



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

		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.
Ventana abierta a la Dirección	Julio a Diciembre 2017	185 Visitas a la Dirección	Consulta de Usuarias/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.	Entrevista con el Director quien resuelve según necesidad.	Libro de atenciones en Venta abierta a la Dirección

F:

Licda. María Cecilia Flores de Morales  
Jefe Oficina por el Derecho a la Salud

