



**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA”  
COJUTEPEQUE  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL  
INFORME DE RESULTADOS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CUMPLIMIENTO AL  
DERECHO HUMANO A LA SALUD  
JULIO A DICIEMBRE 2018**

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 dos 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 da cumplimiento a los diferentes mecanismos de participación ciudadana, los cuales se describen a continuación:

<b>Mecanismo de Participación Ciudadana</b>	<b>Periodo Evaluado</b>	<b>Numero/actividades</b>	<b>Resolución</b>	<b>Medio de Verificación.</b>
<b>Oficina por el Derecho a la Salud.</b>	Julio a Diciembre 2018	<b>1,222:</b> Recepción de Avisos por demanda insatisfecha por: 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>3:</b> Reclamos de Usuaris por atención ofrecida por parte de personal que ofrece atención al usuario.	<b>1,222:</b> casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta en el tercer nivel. Medicamentos agotados, exámenes de laboratorio, Pruebas de cardiología, exámenes de patología, TAC y Resonancia Magnética etc. A través de coordinaciones en RIISS.  Se envía informe a la dirección hospitalaria, con copia del reclamo de las personas usuarias para su investigación, donde se procede a investigación y	Libro de registro de actividades.  “Formulario para tramite de queja o avisos”.



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

		<p>: Promoción para el derecho humano a la salud:          Charlas educativas e informativas desarrolladas sobre derechos y deberes de pacientes y prestadores de los servicios de salud.</p>	<p>amonestación si es necesario. <b>3</b> quejas recibidas y atendidas según protocolo.</p>	
		<p><b>2:</b> Jornadas de Capacitación al personal.</p>	<p>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.</p>	<p>Libro registro y programación de charlas.</p>
		<p><b>2:</b> Jornadas de Capacitación al personal.</p>	<p>Se desarrollo los temas:          Socialización de Ley de Derechos y Deberes de los pacientes ( Participa personal Multidisciplinario)          El secreto Profesional</p>	<p>Listas de asistencia.</p>
<p><b>Comité de Contraloría Social y buzón de sugerencias.</b></p>	<p>julio a Diciembre 2018</p>	<p><b>6:</b> Reuniones realizadas por parte del Comité para apertura de buzones; se encontró:  <b>48:</b> Reclamaciones.  <b>12:</b> Sugerencias.  <b>23:</b> Felicidades.  <b>9:</b> Quejas</p> <p><b>Reclamaciones/quejas/felicidades encontradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Actitud del personal Institucional por quejas relacionadas por maltrato.</li> <li><input type="checkbox"/> Tiempos de espera para la consulta en emergencia y consulta externa .</li> <li><input type="checkbox"/> Falta de medicamentos .</li> <li><input type="checkbox"/> Poco personal para cubrir atenciones con rapidez.</li> <li><input type="checkbox"/> Comentarios positivos en atención ofrecida.</li> <li><input type="checkbox"/> Falta de algunos exámenes de laboratorio, y de gabinete.</li> </ul>	<p>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.</p>	<p>Libro de actas de reuniones y documento elaborado para informara a quien corresponda.</p>
<p><b>Ventana abierta a la</b></p>	<p>Julio a Diciembre</p>	<p><b>144</b> Visitas a la Dirección, consulta de Usuaris/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.</p>	<p>Entrevista con el Director quien resuelve según necesidad.</p>	<p>Libro da atenciones en</p>



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

<b>Dirección</b>	2018			Venta abierta a la Dirección
<b>SAC (Sistema de Atención Ciudadana)</b>	Julio a Diciembre 2018	<b>84</b> Gestiones: 71 Peticiones 7 Reclamos 2 Avisos 2 felicitaciones 1 Queja 1 Sugerencia.	Se ha dado resolución a las peticiones mediante gestiones en la red nacional de salud. Se ha dado seguimiento y resolución a los reclamos y quejas. Se ha hecho extensiva las felicitaciones al personal que hace la diferencia ofreciendo trato digno a la población.	Libro de registro de actividades e informes emitidos a la Dirección del Hospital.



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

**PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES, COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL AÑO 2018**

FECHA DE REUNIÓN	HORA	LUGAR
27 de febrero de 2018	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
22 de marzo de 2018	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
24 de abril de 2018	10:30 a.m	Sala de reuniones de la Dirección
29 de mayo de 2018	10:30 a.m	Sala de reuniones de la Dirección
26 de junio de 2018	10:00 a.m	Sala de reuniones de la Dirección
31 de julio de 2018	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
28 de agosto de 2018; (se cambio fecha para 29 de agosto 2018)	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
25 de septiembre de 2018	10:00 a.m	Sala de reuniones de la Dirección
30 de octubre de 2018; (Se cambio fecha para 08 de noviembre)	10:00 a.m	Sala de reuniones de la Dirección
27 de noviembre de 2018	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
18 de diciembre de 2018; (Se cambio fecha para 18 de enero 2019)	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección

Nota: Como equipo nos vimos en la necesidad de cambiar fecha de apertura de buzón por motivos de salud y otros.

F.

*Maria Cecilia Flores de Morales*

Licda. María Cecilia Flores de Morales  
Coordinadora Comité de Contraloría Social.

LIC. MA. CECILIA FLORES DE MORALES  
LIC. EN TRABAJO SOCIAL  
J.V.P.M. No. 188



Antigua Carretera Panamericana, KM 33, Barrio El Calvario, Conmutador: 2991- 2201

TRABAJO SOCIAL: 2991- 2284