



**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 DICIEMBRE 2019**

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 ha 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, Coordinadora de Unidad Organizativa de la calidad, Medico jefe Consulta Externa y Medico Jefe de Unidad de Emergencia, de Enfermería y dos miembros de la comunidad, 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 a la Dirección, 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>	Enero a Diciembre 2019	<b>2,404 Recepción de Avisos por demanda insatisfecha</b> : Falta de algunas sub - especialidades, exámenes de laboratorio fuera del cuadro básico de salud, Pruebas Cardiovasculares, Pruebas por Endoscopia, Electroencefalogramas Tomografías,	casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta en el tercer nivel. Medicamentos agotados se coordina con , exámenes de laboratorio, Pruebas de cardiología, exámenes de patología, TAC y	Libro de registro de actividades.



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

	Resonancia Magnética, solicitudes para obtener material de Osteosíntesis etc. Solicitudes de documentos médicos.	Resonancia Magnética Etc. A través de coordinaciones en RIISS.	
	<b>8: Reclamos de Usuaris por atención ofrecida por parte de personal que ofrece atención al usuario.</b>	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 para tramite de queja o avisos”.
	<b>220 Charlas:</b> 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 y Promoción de los Mecanismos de participación ciudadana.	Educación e información al publico en general sobre derechos y deberes de los pacientes y prestadores de los servicios de salud, mecanismos participación ciudadana en la consulta externa y Emergencia.	Libro registro y programación de charlas.
	<b>7: Jornadas de Capacitación al personal.</b>	Se desarrollo los temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos y Deberes de los pacientes.</li> <li>• Humanización en los servicios de atención.</li> <li>• Humanización en la atención al adulto mayor.</li> <li>• Secreto Profesional</li> </ul>	Listas de asistencia. Documento de Informe de resultado del evento.



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

<b>Comité de Contraloría Social y buzones de sugerencias.</b>	Enero a Diciembre 2019	<p><b>12. Reuniones:</b> Con Comité para apertura de buzones; se encontró:</p> <p><b>111. Reclamaciones.</b></p> <p><b>67. Felicitaciones a cerca de la atención ofrecida.</b></p> <p><b>7. Sugerencias.</b></p> <p><b>3. Avisos.</b></p> <p><b>Todo relacionado con:</b></p> <p>1.Actitud del personal Institucional.</p> <p>2.Tiempos de espera para la consulta en emergencia y consulta externa.</p> <p>3. Poco personal para cubrir atenciones con rapidez.</p> <p>4. Comentarios positivos en atención ofrecida.</p> <p>5. Falta de Medicamentos.</p>	Se envía informe de resultados a la Dirección y a Jefatura involucrada en la queja, reclamo o felicitación que se recibe a 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.
<b>Encuestas de Satisfacción.</b>	Enero a Diciembre 2019	Se paso una encuesta de derechos y deberes de pacientes en consulta externa. Se paso encuesta de satisfacción a pacientes hospitalizados.	Con el apoyo de estudiantes de Trabajo Social en Servicio Social se pasa encuesta a usuarios/as.	Documento elaborado con Tabulación de resultados en instrumento lleno.
Ventana abierta a la Dirección	Enero a Diciembre 2019	<b>72</b> 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



MINISTERIO  
DE SALUD



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

**PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES, COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL  
AÑO 2019**

FECHA DE REUNIÓN	HORA	LUGAR
18 de Enero 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
08 de febrero 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
01 de marzo 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
05 de abril de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
03 de mayo de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
07 de Junio de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
05 de julio de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
09 de agosto de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
06 de septiembre de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
04 de octubre de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
01 de noviembre de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.
06 de diciembre de 2019	1:30 pm	Sala de reuniones de la Dirección.

F. *M. Flores de Morales*

**Licda. María Cecilia Flores de Morales  
Coordinadora Comité de Contraloria Social.**



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

**TRABAJO SOCIAL: 2991- 2284**