

## HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA” COJUTEQUE

### DETALLE DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO A LA SALUD DE ENERO A SEPTIEMBRE 2021

En el Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima 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, Médico y Enfermera jefe Consulta Externa y Enfermera Jefe de Unidad de Emergencia, Enfermera de Hospitalizados y dos miembros de la comunidad, quienes se encargan 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, es así que da cumplimiento a los diferentes mecanismos de participación ciudadana, los cuales se describen a continuación:

Mecanismo de Participación Ciudadana	Periodo Evaluado	Numero/actividades	Resolución	Medio de Verificación
Oficina por El Derecho a la Salud.	Enero Septiembre 2021	<b>2,641; Recepción de Solicitudes por demanda insatisfecha :</b> Falta de algunas sub-especialidades, exámenes de laboratorio fuera del cuadro básico de salud, medicamento agotado, Pruebas Cardiovasculares, Pruebas por Endoscopia, Electroencefalogramas Tomografías, Resonancia Magnética, informe a familiares de estado de paciente por visita suspendida temporalmente para prevenir COVID-19.	Casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta, en el tercer nivel. Coordinaciones a otros Hospitales en la red nacional pormaterial de osteosíntesis. Medicamentos agotados se coordina con , exámenes de laboratorio, Pruebas de cardiología, exámenes de patología, TAC y Resonancia Magnética Etc. A través de coordinaciones en RIISS. Entrega de información a familiares de estado de pacientes ingresados vía telefónica.	Libro de registro de actividades Solicitudes enviadas.
		<b>6 Reclamos:</b> Reclamos de Usuarios/os por atención	Se envía informe a cada jefatura involucrada y a la Dirección del	

		ofrecida por parte de personal que ofrece atención al usuario.	Hospital del reclamo de las personas usuarias para su investigación, donde se procede a investigación y amonestación si es necesario.	través de correo electrónico y 1 de manera presencial.
<b>Oficina por el Derecho a la Salud.</b>		<b>83 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, uso de mecanismos de participación ciudadana, oferta de servicios de salud en esta institución.	Educación e información al público 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>Oficina por el Derecho a la Salud.</b>	Enero Septiembre 2021	<b><u>35 Solicitudes para Trámite de documentos clínicos.</u></b>	Se tramita y entrega de constancias de acuerdo a solicitud.	Formulario de solicitud de trámite.
<b>Comité de Contraloría Social y buzones de sugerencias.</b>	Enero Septiembre 2021	<b>7 Reunión:</b> Con Comité para apertura de buzones; se encontró: (Se suspende reunión del mes de marzo debido a falta de representantes de la comunidad por enfermedad). Encontrando: Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Avisos.	Se envía informe de resultados a la Dirección y a Jefatura Involucrada en la queja, reclamo 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.
<b>Ventana abierta a la Dirección.</b>	Enero Septiembre 2021	Visitas a la Dirección, consulta de Usuaris/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.	Entrevista con Directora quien resuelve según necesidad.	Libro de registro

## HOSPITAL NACIONAL "NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA" COJUTEPEQUE

### PROGRAMACIÓN DE REUNIONES DE COMITÉ CONTRATORÍA SOCIAL. AÑO 2021.

ACTIVIDAD	FECHA	HORA	LUGAR
Apertura de buzón	12/Febrero/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	12/Marzo/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	09/Abril/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	14/Mayo/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	12/Junio/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	09/Julio/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	13/Agosto/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	10/Septiembre/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	08/Octubre/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	12/Noviembre/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	10/Diciembre/2021	01:30 p.m.	Sala de Reuniones de la Dirección

E. *M. Flores de Morales*  
Licda. María Cecilia Flores de Morales  
Coordinadora de comité.

