

**DETALLE DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO A LA SALUD  
ENERO A DICIEMBRE 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 - Diciembre 2021	<b>3,338; <u>Recepción de Solicitudes por demanda insatisfecha</u></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 por material 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>8 Reclamos:</b> Reclamos de Usuarías/os por atención ofrecida por parte de personal que ofrece atención al usuario.	Se envía informe a cada jefatura involucrada y a la Dirección del Hospital del reclamo de las personas usuarias para su	“ 4 Copia de solicitud a través de correo

			investigación, donde se procede a investigación y amonestación si es necesario.	electrónico y 3 de manera presencial.
<b>Oficina por el Derecho a la Salud.</b>	Enero – Diciembre 2021	<b>134 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 – Diciembre 2021	<b>44 Solicitudes para Tramite de documentos clínicos.</b>	Se tramita y entrega de constancias de acuerdo a solicitud.	Formulario de solicitud de tramite.
<b>Comité de Contraloría Social y buzones de sugerencias.</b>	Enero – Diciembre 2021	<b>10 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 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.
<b>Ventana abierta a la Dirección.</b>	Enero – Diciembre 2021	<b>Visitas a la Dirección,</b> consulta de Usuarías/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.	Entrevista con Directora quien resuelve según necesidad.	Libro de registro



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL NUESTRA SEÑORA DE FATIMA  
COJUTEPEQUE



PROGRAMACIÓN DE REUNIONES DE COMITÉ CONTRALORÍA SOCIAL  
AÑO: 2021

ACTIVIDAD	FECHA	HORA	LUGAR
Apertura de buzón	12/febrero/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	12/marzo/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	09/abril/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	14/mayo/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	11/junio/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	09/julio/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	13/agosto/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	10/septiembre/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	08/octubre/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	12/noviembre/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección
Apertura de buzón	10/diciembre/21	1:30 p.m	Sala de reuniones de la Dirección

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

