



**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL “ARTURO MORALES” METAPÁN  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA PRIMER SEMESTRE ENERO- JUNIO 2018**

**RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, AGRADECIMIENTOS Y  
APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS.**

**RESPONSABLE:**

**Licda. Cecilia de Pacheco, Jefatura de UOC.**

**Licda. Ana Josefina Álvarez, Referente de la ODS.**

**Metapan, Junio 2018.**

## **QUE ES LA OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD?**

Es un espacio para que usuarias/os, pacientes, familiares o bien la ciudadanía en general, que hace uso de los servicios de salud, puedan expresar, de manera verbal o por escrito la vulneración del derecho humano a la salud, expresar su satisfacción e insatisfacción o emitir una sugerencia para mejorar la atención en salud que brinda la institución.

Así como también la oficina por el derecho a la salud promueve la participación ciudadana a través de los mecanismos descritos oficialmente para interponer sus quejas, avisos o agradecimientos o bien haciendo uso de los buzones de sugerencias.

## **RESULTADOS DURANTE EL EL SEMESTRE:**

**Quejas:** En el Hospital Nacional “Arturo Morales Metapan” durante el primer semestre, se captaron diez quejas, en las que predominó la insatisfacción por el Trato deshumanizado recibido por parte del personal médico, de enfermería, de citas, alimentación y dietas y rayos “x”; profesionales que desempeñan sus funciones en las áreas de consulta externa, emergencia y área hospitalaria. Dichas quejas han sido resueltas satisfactoriamente, en donde la jefatura según los hallazgos y/o investigaciones realizadas al recurso involucrado, hace su plan de mejora así como también se hace entrega oficial de la resolución a cada ciudadana/o afectada/o, quien a su vez firma de recibido.

**Apertura de Buzones:** En este centro hospitalario contamos con ocho buzones de sugerencias, ubicados de la siguiente manera: un buzón en prenatal, un buzón en farmacia un buzón en consulta externa, un buzón en área administrativa, un buzón en emergencia, un buzón en fisioterapia, un buzón en pediatría y obstetricia y un buzón en medicina interna y cirugía estos últimos tres en el área de paciente encamado. En donde se extrajeron 253 formularios de estos 204 (81%) refieren estar satisfechos con la atención recibida de parte de los profesionales de la salud y 49 (19%), de los formularios manifiestan estar insatisfechos con la atención recibida.

Las principales causas de Satisfacción son las siguientes: personal medico, de enfermería y de servicios generales son amables, atentos y brindan una atención excelente; para la Insatisfacción las causas son las siguientes: mala atención de parte del personal médico, de enfermería, tiempos de espera de los servicios médicos y de salud mental, así como la falta de higiene e los servicios sanitarios de la consulta externa y del servicio de pediatría en área de paciente encamado.

Las autoridades hospitalarias, se dan por enteradas de los hallazgos, a través de la apertura de buzones que el Comité por el Derecho a la Salud en coordinación con la ODS realizan mensualmente.

### **Jornadas de promoción e información:**

De enero a junio, se programo la realización de jornadas por alta voz, promocionando los servicios de la Oficina por el Derecho a la Salud, horarios de visita, así como el buen uso de los buzones, las cuales describo a continuación: 242 jornadas programadas, de estas se realizaron, 235 que corresponde al (97%) de lo programado.

**Agradecimientos:** se contabilizo un total de setenta agradecimientos a través de los formularios extraídos de los ocho buzones colocados en áreas estratégicas del centro hospitalario, en donde la ciudadanía describió su satisfacción por el buen trato recibido por parte del personal, médico, enfermería, personal de servicios generales y fisioterapia.

### **Comité por el Derecho a la Salud (CDS)**

El Comité por el Derecho a la Salud (CDS), del hospital esta conformado por cuatro miembros de la población civil, dos recursos delegados por la dirección local así, como también por la jefatura de la Unidad Organizativa de la Calidad y la Referente de la Oficina por el Derecho a la Salud.

Para el primer semestre el ODS/CDS programo seis reuniones, mismas que se cumplieron en un 100%, teniendo como atestados las actas mensuales de cada reunión.

Una de las herramientas que nos permite intervenir oportunamente para erradicar y/o disminuir las insatisfacciones por “maltrato” es la realización de Jornadas de Sensibilización y conscientización sobre “Trato humanizado” así como la Socialización de la LDDPPSS, por lo tanto la ODS, realizo en fecha 23 de mayo una Jornada con los recursos humanos de nuevo ingreso y los y las profesionales señalados en brindar una atención inhumana, así como también la realización de encuestas de satisfacción del cliente externo, mismas que se realizaron en el mes de junio del año en curso, cuyos resultados, al momento esta en proceso.

**Junio 2018**