



**MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DE METAPÁN
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA AÑO 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.

PRESENTADO A:

Licda. Claudia Herrera, Administradora del HNAME

METAPÁN, ENERO 2019.

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 2018.

Para el año 2018, se programo la ejecución de de 482 jornadas por alta voz, promocionando los servicios de la ODS, horarios de visita, así como el buen uso de los buzones, y a partir de Agosto del año en mención se inicia con la ejecución del Sistema de Atención Ciudadana por sus siglas SAC. Cabe mencionar que dicho sistema fue socializado a nivel de los medios de comunicación,(Radio Guija) por la Referente de ODS, con el acompañamiento de Dirección y jefatura de UOC.

De las 482 jornadas programadas se realizaron un total de 450, que corresponde al 93% de lo programado.

Quejas: En el Hospital Nacional “Arturo Morales” Metapan, durante el año 2018, se captaron dieciocho quejas, las cuales describen insatisfacción por el Trato Deshumanizado, recibido por los y las profesionales de la salud del centro hospitalario, de las áreas de consulta externa, emergencia, y área hospitalaria, en donde se aplica el proceso investigativo según los lineamientos establecidos por el nivel central, y de acuerdo a los hallazgos y/o investigaciones hechas del recurso involucrado, cada jefatura del área señalada realiza planes 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. Importante destacar que las dieciocho quejas fueron resueltas satisfactoriamente logrando el 100% de satisfacción de parte de la población afectada. Para este año 2018 a partir del mes de agosto, las quejas y/o insatisfacciones captadas, fueron ingresadas al SAC.

Avisos: se capto 88 avisos, a través de la apertura mensual de buzones, en las que las autoridades hospitalarias y el Comité por el Derecho a la Salud, intervinieron oportunamente, asegurando que el recurso involucrado erradique practicas que vulneren los derechos de la ciudadanía.

Agradecimientos: se obtuvo un total de noventa agradecimientos, a través de los formularios extraídos de los buzones, mismos que cada mes son colocados en un

área estratégica del centro hospitalario, a fin de motivar al personal a brindar un trato digno y respetuoso hacia la población que solicita la atención hospitalaria, el personal, felicitado es multidisciplinario y las disciplinas son las siguientes: área medica, enfermería, fisioterapia, personal de servicios generales, y trabajo social.

Apertura de buzones: el hospital cuenta con ocho buzones, colocados en las áreas de Prenatal, Farmacia, Consulta Externa, Administración, Fisioterapia, Emergencia, Pediatra, Cirugía General y Medicina Interna, de los cuales se extrajo un total de trescientos noventa y tres formularios (393) de estos, trescientos cinco formularios (305) que corresponde al 78 %, describen Satisfacción, por los servicios recibidos y ochenta y ocho (88) formularios, que corresponde al 22% describen su Insatisfacción por los servicios recibidos por los profesionales de la salud de este hospital.

Contraloría Social.

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, con un total de seis integrantes, que durante el dos mil dieciocho, realizo doce reuniones mensuales, de enero a diciembre, cumpliendo con el 100% de lo programado, teniendo como atestados las actas firmadas y selladas por los integrantes del CDS, jefatura de UOC y Dirección.

Otra de las estrategias para la participación ciudadana, dentro del Hospital Nacional "Arturo Morales" Metapan, es la realización de encuestas de satisfacción del cliente, a través del área de Planificación, quien con el apoyo de instituciones ajenas al centro hospitalario, realizo 92 encuestas de satisfacción del cliente externo, cuyos resultados son favorables, dado que la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad de atención hospitalaria y de consulta externa, resulta en el 80 %. de satisfacción, es decir la percepción de la ciudadanía, es entre muy bueno y excelente. (Fuente: Análisis de seguimiento a la satisfacción del usuario externo Dr. José I. Chavez medico planificador, Julio 2018).)

Así, mi informe

Att.

Licda. Ana Josefina Álvarez.

Referente de la Oficina por el Derecho a la Salud.