



MINISTERIO  
DE SALUD



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE METAPAN “Arturo Morales”  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMO DE PARTICIPACION  
CIUDADA DEL PERIODO DE ENERO – SEPTIEMBRE 2020

RECEPCION DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS  
Y APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS.

RESPONSABLES:

Dr. Jaime Roberto Morales Lam ( Sub-Director )  
Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez ( Referente a ODS )

PRESENTADO A:

Licda. Doria Bolaños Mazariego  
Jefe de Division Administrativa

Metapan 07 de Octubre 2020.

## **¿Que es la Oficina por el Derecho a la Salud?**

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

### **Periodo del mes de Enero – Marzo 2020.**

Se han programado 128 jornada por alta voz, se han realizado el total de 100 (78%) de lo programado. No se pudo cumplir con la programación ya que debido a la alerta nacional COVID 19, se suspendieron las actividades agendadas. Hasta nuevo aviso. Se promociona los servicios de ODS, así como también se informa los días y horarios de visitas, el uso correcto de los buzones, así como también el horario de visita, el derecho de poseer una tarjeta por paciente, el ingreso de menores de 12 años esta restringido el ingreso de esta población.

### **QUEJAS**

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Enero – Marzo 2020, se han recepcionado 5 quejas, por motivo de “Trato Deshumanizado” por inadecuada atención en las diferentes áreas. Control Prenatal, Farmacia, Oficinas Administrativas, Consulta Externa, Fisioterapia, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En donde cada jefatura se les notifica oportunamente, para realizar las investigaciones respectivas con el recurso involucrado, se realiza un plan de mejora, el objetivo de esto es mejorar y subsanar el daño. Dar respuesta con prontitud, respetando las fechas para informar que es el periodo de 5 días. Se comunica con la persona que ha interpuesto la queja para que el ciudadano firme dicha resolución. Las cinco quejas que fueron recepcionadas han sido resueltas exitosamente.

### **AVISOS**

Se han recepcionado quince captados por medio de los buzones de sugerencia, en las que las autoridades hospitalarias y el comité por el Derecho a la Salud intervinieron oportunamente que el recurso involucrado erradique estas acciones que ha juicio del los pacientes hay insatisfacción.

### **AGRADECIMIENTOS**

Se recepciono en el área de Emergencia, un agradecimiento dirigido al Dr. Hector Alarcon. Manifiesta la paciente que se siente muy agradecida por la atención brindada.

## **FELICITADOS**

Se obtuvo el total de dieciséis boletas extraídas de los diferentes buzones de sugerencias que se encuentran colocados en las diferentes áreas del hospital, en donde la ciudadanía expresa su satisfacción por el buen trato recibido de parte del personal de enfermería, médico, personal de servicios generales (ordenanzas) laboratorio clínico, rayos X, Farmacia entre otras áreas del hospital.

## **APERTURA DE BUZONES.**

En el Hospital de Metapan, cuenta con 8 buzones colocados en las diferentes áreas del hospital. Control prenatal, Farmacia, Oficinas Administrativas, Consulta Externa, Fisioterapia, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se han extraído el total de cuarenta y dos boletas (42) formularios de estos describen el total de satisfacción por los servicios recibidos. Formularios por satisfacción veintisiete (27) equivale el (64%) Que describe insatisfacción en los formularios son quince (15) equivale al (36%) por los servicios recibidos por parte de los profesionales de la salud.

## **CONTROLARIA SOCIAL. (COMITE POR EL DERECHO A LA SALUD)**

El comité por el Derecho a la salud (CDS) del Hospital Nacional de Metapan, “Arturo Morales” 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. En el periodo de Enero – Marzo 2020, no se han podido realizar las reuniones agendadas ya que debido a la alerta nacional COVID 19, se suspendieron todas actividades agendadas, por lo que solo se realizaron dos, que fueron Enero, Febrero 2020. Por lo que no se ha cumplido al 100 % teniendo como atestados las actas de cada reunión realizadas.

También como parte de las funciones de (ODS) para el 24 de Marzo 2020, estaba programada la jornada denominada “Humanización de los Servicios de Salud y Socialización de “**LDDPPSS**” dirigido al personal hospitalario, con el objetivo de sensibilizar al personal de nuevo ingreso y a los que fueron objetos de señalamiento de trato poco amable o “Trato inhumanizado”, haciendo énfasis en brindar un trato digno y respetuoso es decir con enfoque de derechos y deberes hacia la población que demanda los servicios de salud de este centro hospitalario. Debido a la alerta nacional de COVID 19, se suspende en realizar dicha actividad para evitar la aglomeración de personas. Hasta nuevo aviso.

El objetivo principal de (**ODS**) es responder las inquietudes de la ciudadanía en relación a la prestación de servicios de salud que ofrece el centro hospitalario, de las comunidades del área de responsabilidad del hospital y aledaños; así como también hacerles de su conocimiento de sus **Deberes y Derechos**, hacerles valer en los diferentes niveles de atención.

Otra de las estrategias para la participación ciudadana, a nivel intersectorial es la promoción de Deberes y Derechos por medio de radio “**Guija**”, no se puede realizar dichas actividades programadas por la alerta nacional COVID 19, se suspende todas actividades agendadas. Hasta nuevo aviso.

### **En el periodo de Enero a Septiembre 2020.**

Debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19 y por lineamientos del Ministerio de Salud, se ha suspendido toda actividades planificadas, como apertura de buzones, reuniones mensuales con los miembros del comité, parlanteo referente a los derechos y deberes de los pacientes. Por lo que no se ha recepcionado ninguna queja, aviso o agradecimiento en este periodo.

El día 06 de Mayo 2020, de forma verbal me solicitan apoyo a Trabajo Social, Licda. Cecilia de Pacheco( encargada de control de calidad) y Dr. Josue Mauricio Soriano ( Médico Planificador). Ya que en vista de la necesidad se apoya a dicho departamento realizando las siguientes actividades: Recibiendo llamadas preguntando por medicamento, por paciente ingresado, solicitando información que día se va atender la consulta externa y por información para realizarse la prueba de COVID-19. Así como también gestionando exámenes a pacientes a UNID, Centro médico, entre otros instituciones que nos apoyan. Se reprogramara todas actividades agendadas hasta nuevo aviso.



MINISTERIO  
DE SALUD



### **MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA.**

Oficina por el Derecho a la Salud, se encuentra ubicada enfrente del area de Farmacia del hospital.  
Atendiendo de Lunes a Viernes en el siguiente horario: 7:30 a.m a 3:30 p.m.  
Por Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez.

QUEJAS	AVISOS
SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS

[clegarcia@salud.gob.sv](mailto:clegarcia@salud.gob.sv)

Telefono: (503) 2891-6139

### **BUZONES DE SUGERENCIA UBICADOS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL.**

HOSPITALIZACIÓN MEDICINA Y CIRUGÍA	HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	EMERGENCIAS
FARMACIA	CONTROL PRENATAL	CONSULTA EXTERNA
ADMINISTRACIÓN	FISIOTERAPIA	<b>EL TOTAL DE 8 BUZONES.</b>

Apertura de buzones se realiza una vez por mes, junto a los miembros del comité, una jefatura que elabora en el hospital, Subdirector.

### **PUNTOS DE INFOCA**

Se brinda información, orientación y acompañamiento a usuarios externos, brindando atención los días: Lunes a Viernes 7:30 a.m – 3:30 p.m