



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 ABRIL – JUNIO 2021

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

RESPONSABLES:

Doctor. Josue Mauricio Soriano Lemus (UOC)  
Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez ( Referente a ODS )

PRESENTADO A:

Licda. Doria Bolaños Mazariego  
Jefe de División Administrativa

Metapan 07 Julio 2021.

## **¿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 Abril – Junio 2021.**

**En el mes de Abril** En el mes de Abril no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Dr. Nelson Vidaurre. (Jefe Pediatría) el 27 de Abril 2021. Se encontraron el total de 42 formularios siendo de satisfacción (35) insatisfacción (7). Llamadas por medicamentos (40) llamadas por paciente ingresado (50) llamada preguntando vacuna Covid 19 (30) siendo el total de llamadas (120). Se realizo parlanteo (21) personal felicitados (9)

**En el mes de Mayo** En el mes de Mayo no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Doctor Besy Mena (jefa de Epidemiología) el 20 de Mayo 2021. Se encontraron el total de 10 formularios siendo de satisfacción (8) insatisfacción (2). Llamadas por medicamento (33) llamadas por paciente ingresado (43) llamada preguntando por vacuna Covid 19 (45) siendo el total de (121). Se realizo parlanteo (18) personal felicitados (6)

**En el mes de Junio** En el mes de Junio por situaciones administrativas se suspende apertura de buzones. Llamadas por medicamento (51) llamadas por paciente ingresado (56) Llamadas por vacuna Covid 19 (22) Parlanteo (18). En este mes se brindo apoyo al area de Trabajo Social las siguientes fechas: 03, 04, 07, 08, 09 Tramitando exámenes a diferentes instituciones u hospitales. Realizando (5) citas a otros hospitales Hospital de la Mujer, Hospital San Juan de Dios, Hospital Bloom, Hospital Rosales. Exámenes tramitados a otros hospitales (33)

### **QUEJAS**

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Abril – Junio 2021 no se ha recepcionado queja (0)

### **AVISOS**

Se han recepcionado (9) insatisfaccion, 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**

No se recepciono ningún agradecimiento en el periodo de Abril – Junio 2021.

## **FELICITADOS**

Se obtuvo el total de (15) 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 7 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 cincuenta y dos boletas (52) formularios de estos describen el total de satisfacción por los servicios recibidos. Formularios por satisfacción cuarenta y tres (43) equivale el (83%) Que describe insatisfacción en los formularios son nueve (9) equivale al (0.17%) 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 tres miembros de la población civil, dos recursos delegados por el pueblo Metapaneco. 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 Abril – Junio 2021, de las 3 reuniones agendadas en el segundo trimestre dos se han cumplido exitosamente. Hay atestados de actas de cada una de ellas.

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 alrededores; 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**”. **Anexo calendarizacion.**

MES	RESPONSABLE	HORA	TEMATICA	OBSERVACIONES
25 Junio 2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Que es ODS? Que es el Comité? Como se puede interponer una queja, aviso o agradecimiento.	Se realizo exitosamente.
23 Julio 2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Brindar información de los derechos y deberes como usuarios.	
27 Agosto 2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Socializar la ley de deberes y derechos que es trato humanizado.	
24 Noviembre 2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Campaña para promover los servicios del hospital.	

**En el periodo de Abril – Junio 2021.**

Se ha estado recibiendo llamadas de pacientes preguntando por medicamentos, paciente ingresados y consulta externa.

LLAMADA POR MEDICAMENTO: 124	LLAMADAS PREGUNTANDO POR LA VACUNA COVID-19: 97
PARLANTEO: 57	TRAMITANDO CITAS UNID CIMRO ENTRE OTRAS: 33
LLAMADA POR PACIENTE INGRESADO: 149	APOYANDO A TRABAJO SOCIAL 03, 04, 07 08 y 09. POR (AUSENCIA) DE LICDA. ALVAREZ DE TRABAJO SOCIAL

## **MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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

<b>QUEJAS</b>	<b>AVISOS</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>

Correo electronico: clelia.garcia@salud.gob.sv

Telefono: (503) 2891-6139

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

Hospitalización Medicina y Cirugía	Hospitalización Pediatría y Obstetricia	Emergencia
Farmacia	Planificación familiar	Consulta Externa
Administración	Fisioterapia (no hay buzón)	<b>TOTAL: 7 BUZONES</b>

Apertura de buzones se realiza una vez por mes, junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, una jefatura del hospital, encargada de ODS.