

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

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMO DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA DEL PERIODO DE JULIO - SEPTIEMBRE 2021

RECEPCIÓN 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 30 Septiembre 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 Julio – Septiembre 2021.

En el mes de Julio En el mes de 25 Junio al 26 de Julio 2021, se estuvo apoyando al área de Laboratorio Clínico en el horario 7:30 a.m – 1:00 p.m. En funciones de secretaria de Lunes a Viernes, por ese motivo no se realizo parlanteo, no se recibo llamada por medicamentos, pacientes ingresados, consulta externa, persona ingresados, vacunación. Se realizo apertura de buzones el dia 22 Julio. Encontrándose el total de formulario (26), satisfacción (15) insatisfacción(11) felicitados (9) recepcionando queja (1) resolvió exitosamente. El 28 de Julio se inicio Centro Vacunatorio en el hospital Nacional “Arturo Morales” Metapan. Se atiende en la Oficina por el Derecho a la salud en el siguiente horario: de 7:30 a.m – 11:00 a.m y en area de Centro Vacunatorio se brinda apoyo de 11:00 a.m – 3:30 p.m Lunes a Viernes.

En el mes de Agosto. El jueves 30 de Agosto se realizo apertura de buzones. Encontrándose el total de formulario (16) satisfacción (15) insatisfacción (1) felicitados (7) recepciono queja (1) se resolvió exitosamente. En Agosto se celebro la semana de lactancia materna 23 al 27 Agosto, se realizo un cartel en el cual se explico los pasos de lactancia materna para realizar exitosamente al 100% la lactancia materna, participaron diferentes jefaturas del hospital en esta actividad. En parlanteo se programo (23) no se realizo ninguno en este mes. Se recibió llamada por medicamentos: (23) paciente ingresados (20) vacunación (14) desaparecidos (0).Se atiende en la Oficina por el Derecho a la salud en el siguiente horario: de 7:30 a.m – 11:00 a.m y en área de Centro Vacunatorio se brinda apoyo de 11:00 a.m – 3:30 p.m Lunes a Viernes.

El mes de Septiembre El jueves 30 de Septiembre se realizo apertura de buzones. Encontrándose el total de formularios (9) satisfacción (2) insatisfacción (7) felicitados en este periodo ninguno. Se programaron 23 parlanteo se realizo exitosamente (21). Se recibió llamadas por medicamentos (40) pacientes ingresados (35) vacunación (56) persona desaparecidos(0).Se atiende en la Oficina por el Derecho a la salud en el siguiente horario: de 7:30 a.m – 11:00 a.m y en area de Centro Vacunatorio se brinda apoyo de 11:00 a.m – 3:30 p.m Lunes a Viernes.

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. Asi 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 Julio – Septiembre 2021, de las 3 reuniones agendadas en el tercer trimestre tres 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 aten

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANIA

Oficina por el Derecho a la Salud, se encuentra ubicada enfrente del área de Farmacia del hospital. Atendiendo Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez, de Lunes a Viernes en el siguiente horario: 7:30 a.m a 11: 00 a.m.

QUEJAS	AVISOS
SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS

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
Area de Vacunacion	Area de Caseta	TOTAL: 8 BUZONES

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.