



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
METAPAN

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

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMO DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANÍA DEL PERIODO DE OCTUBRE - DICIEMBRE 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 31 Diciembre 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 Octubre - Diciembre 2021.**

**En el mes de Octubre** En el mes de Octubre se recepciono (1) queja, se han resuelto exitosamente. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Luis Enrique Calderón.(Representante del área de Mantenimiento) el 29 de Octubre 2021. Se encontraron el total de 10 formularios siendo de satisfacción (6) insatisfacción (4). Llamadas por medicamentos (48) llamadas por paciente ingresado (39) llamada preguntando vacuna Covid 19 (42) siendo el total de llamadas (129). Se realizo parlanteo (21) personal felicitados (1) Centro Vacunatorio.

**En el mes de Noviembre** En el mes de Noviembre se recepciono (3) quejas, se han resuelto exitosamente. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Licda. Sandra Flores (Jefa de Enfermería) el 24 de Noviembre 2021. Se encontraron el total de 5 formularios siendo de satisfacción (4) insatisfacción (1). Llamadas por medicamento (42) llamadas por paciente ingresado (53) llamada preguntando por vacuna Covid 19 (46) siendo el total de (141). Se realizo parlanteo (20) personal felicitados (3). Se brinda apoyo al area de Trabajo Social gestionando el total de exámenes (23)

**En el mes de Diciembre** En el mes de Diciembre se recepciono (2) quejas, se han resuelto exitosamente. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Dr. Victor Catota (Jefe de Consulta Externa). Llamadas por medicamento (27) llamadas por paciente ingresado (38) Llamadas por vacuna Covid 19 (37) siendo el total de llamadas (102). Parlanteo (18). En este mes se brindo apoyo al área de Trabajo Social gestionando el total de exámenes (9).

### **QUEJAS**

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Octubre – Diciembre 2021, se ha recepcionado queja (6) resueltas exitosamente.

### **AVISOS**

Se han recepcionado (6) insatisfacción, en el periodo de Octubre – Diciembre 2021, 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 Octubre – Diciembre 2021.

## **FELICITADOS**

Se obtuvo el total de (3) 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. Periodo de Octubre – Diciembre

## **APERTURA DE BUZONES.**

En el Hospital de Metapan, cuenta con 8 buzones colocados en las diferentes áreas del hospital. Control prenatal, Farmacia, Área de Caseta, Consulta Externa, Área de Observación del Centro Vacunatorio, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se han extraído el total de cincuenta y dos boletas (16) formularios de estos describen el total de satisfacción por los servicios recibidos. Formularios por satisfacción diez (10) equivale el (63%) Que describe insatisfacción en los formularios son nueve (6) equivale al ( 37%) 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 Octubre – Diciembre 2021, de las 3 reuniones agendadas en el segundo 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 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**”. **Anexo calendarización.**

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.	0%
27 Agosto 2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Socializar la ley de deberes y derechos que es trato humanizado.	0%
24 Noviembre 2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Campaña para promover los servicios del hospital.	0%

**En el periodo de Octubre - Diciembre 2021.**

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

LLAMADA POR MEDICAMENTO: <b>(207)</b>	LLAMADAS PREGUNTANDO POR LA VACUNA COVID-19: <b>(125)</b>
PARLANTEO: <b>(59)</b>	TRAMITANDO CITAS UNID CIMRO ENTRE OTRAS: <b>(32)</b>
LLAMADA POR PACIENTE INGRESADO: <b>(130)</b>	EL HORARIO DE LUNES A VIERNES SE ATIENDE EN ODS 7:30 a 11:00 A.M CENTRO VACUNATORIO: 11:00 A.M – 3:30 P.M

### **MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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 3:30 p.m.

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

Correo electronico: [clelia.garcia@salud.gob.sv](mailto: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
Área de Caseta	Área de Observación	<b>TOTAL: 8 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.