

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 ENERO – MARZO 2022

RECEPCIÓN DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS
Y APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS. RECEPCION DE LLAMADAS POR
MEDICAMENTO, PACIENTE INGRESADOS, ALTAS, PERSONAS DESAPARECIDAS.

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, Miercoles 20 de Abril 2022.

¿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 2022.

En el mes de Enero

En el mes de Enero no se recepción queja. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Raúl Olmedo (Jefatura de Transporte) el día Martes 25 de Enero 2022. Se encontraron el total de (3) formularios siendo de satisfacción (3) insatisfacción (0). Llamadas por medicamentos (36) llamadas por paciente ingresado (91) llamada preguntando vacuna Covid 19 (16) persona desaparecida(0) llamadas por alta (42) siendo el total de llamadas **(185)**. Se realizo parlanteo (17) personal felicitados (4). A partir del día Lunes 17 de Enero se implementa brindar información del estado de pacientes y se llama a los familiares para informarles que tiene el alta los pacientes o como se encuentran su estado de salud. Debido a la pandemia, no esta permitido las visitas a los pacientes ingresados. En enero se apoyo al área de Trabajo Social gestionando (54) exámenes en diferentes clínicas DIAGPRO, UNID, CIMRO entre otros.

En el mes de Febrero

En el mes de Febrero no se recepción queja. No se realizo apertura de buzones, por incapacidad. Llamadas por medicamento (15) llamadas por paciente ingresado (94) llamada preguntando por vacuna Covid 19 (8) persona desaparecidas (0) llamadas por alta (55) siendo el total de **(172)**. Se realizo parlanteo (12) personal felicitados (0)

En el mes de Marzo

En el mes de Marzo se recepción (1) queja, resuelta exitosamente. Se realizo apertura de buzones el día Jueves 24 de Marzo 2022,junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud y Jacqueline Magaly Ramirez (encargada de Activo Fijo) Se encontraron el total de formularios (8) siendo de satisfacción (5) insatisfacción (3) Llamadas por medicamento (9) llamadas por paciente ingresado (125) llamadas por altas (86) llamada por persona desaparecida (1) Llamadas por vacuna Covid 19 (16) total de llamadas **(237)**Parlanteo (19). Personal felicitado (1).



QUEJAS

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Enero – Marzo 2022 se ha recepcionado queja (1) resuelta exitosamente.

AVISOS

Se han recepcionado (3) insatisfacción, 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 Enero - Marzo 2022.

FELICITADOS

Se obtuvo el total de (5) 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, Ara de Observación, Consulta Externa, Área de Caseta, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se han extraído el total de once boletas (11) formularios de estos describen el total de satisfacción por los servicios recibidos. Formularios por satisfacción ocho (8) equivale el (72%) Que describe insatisfacción en los formularios son tres (3) equivale al (0.28%) 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, elegidos 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 Enero – Marzo 2022, de las tres reuniones agendadas en el primer 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 aledaños; así como también hacerles de su conocimiento de sus **Deberes y Derechos**, hacerles valer en los diferentes niveles de atención.



En el periodo de Enero – Marzo 2022.

Se ha estado recibiendo llamadas de pacientes preguntando por medicamentos, paciente ingresados, consulta externa, se llama a los familiares se informa el estado de salud, así como también notificando el alta de los pacientes que se encuentra ingresados. Total de llamadas, parlanteo, personas desaparecidas, exámenes tramitado al área de trabajo social en el primer trimestre.

<u>RECEPCIÓN DE LLAMADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE, ALTAS, PACIENTES INGRESADOS, VACUNA COVID 19.</u>	<u>PARLANTEO EN EL PRIMER TRIMESTRE</u>
*ENERO 185	*ENERO 17
*FEBRERO 227	*FEBRERO 12
*MARZO 237	*MARZO 19
TOTAL DE LLAMADAS: 594	TOTAL DE PARLANTEO: 48
<u>PERSONA DESAPARECIDAS:</u>	<u>EXÁMENES DE TRABAJO SOCIAL</u>
*ENERO: 0	*ENERO: 54
*FEBRERO: 0	*FEBRERO 0
*MARZO: 1	*MARZO 0

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.

QUEJAS	AVISOS
SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS

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

Teléfono: (503) 2891-6139

BUZONES DE SUGERENCIA UBICADOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL.

Hospitalización Medicina y Cirugía	Hospitalización Pediatría y Obstetricia	Emergencia
Farmacia	Planificación familiar	Consulta Externa
Área de Observación del Centro Vacunatorio	Área 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.