

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 2023

RECEPCIÓN DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS
Y APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS. RECEPCIÓN 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, 17 de Abril 2023.

¿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 2023.

En el mes de Enero

En el mes de Enero no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, Dr. Jose Ilich Chavez (Jefatura de GAHU) El día Lunes 30 de Enero 2023. Se encontraron el total de (7) formularios siendo de satisfacción (7) insatisfacción (0). Llamadas por medicamentos (27) llamadas por paciente ingresado (52), persona desaparecida(1) llamadas por alta (73) pacientes fugados (6) altas exigidas (31) siendo el total de llamadas (190). Se realizo parlanteo (21) personal felicitados (5) **Srita Maria Liliana Zuniga, Srita Esmeralda Linares, Srita Sandra Gonzalez, Srita Karla Barrera, Srita Lorena Gonzalez** . Se continua brindando 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.

En el mes de Febrero.

En el mes de Febrero no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones, junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, Doctora Bessy Mena (Jefatura de Epidemiologia) El día Jueves 23 de Febrero 2023. Se encontraron el total de (4) formularios siendo de satisfacción (2) insatisfacción (2) parlanteo (20) Llamadas por medicamento (69) llamadas por paciente ingresado (40) persona desaparecidas (0) Altas(59) Fugados (6) Altas exigidas (43)(siendo el total de llamadas (217). personal felicitados (1) **Gestoras de Atención Humanizada.**

En el mes de Marzo

En el mes de Marzo ,se recepciono (1) queja. Se realizo apertura de buzones el día Miercoles 29 de Marzo 2023,junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, Licda. Sandra Flores (Jefatura de Enfermeria) Se encontraron el total de formularios (9) siendo de satisfacción (6) insatisfacción (3) Llamadas por medicamento (70) llamadas por paciente ingresado (30) llamadas por altas (82) llamada por persona desaparecida (1) Altas exigidas (51) Fugados (6) total de llamadas ()Parlanteo (23). Personal felicitado (5) **Licda. Ana Alvarez, Licda Lorena Gonzalez, Dr. Nelson Vidaurre, enfermeras y medicos (Medicina y Cirugia) enfermeras y medicos (Pediatria)**

QUEJAS

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Enero –Marzo 2023 se ha recepcionado (1) queja, se ha resuelto exitosamente.

AVISOS

Se han recepcionado (5) 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 – Febrero 2023.

FELICITADOS

Se obtuvo el total de (11) felicitados que se encontraron en los buzones que se encuentran ubicadas en las diferentes buzones de sugerencias que se encuentran colocados en el 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) , Gestores de Trato Humanizado. Farmacia entre otras áreas del hospital.

APERTURA DE BUZONES.

En el Hospital de Metapan, cuenta con 6 buzones colocados en las diferentes áreas del hospital. Control prenatal, Farmacia, Consulta Externa, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se han extraído en el primer trimestre el total de veinte boletas (20) formularios de estos describen el total de formularios encontrados en los diferentes servicios. Formularios por satisfacción (15) equivale el (75%) Que describe insatisfacción en los formularios son cinco (5) equivale al (25%) 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, 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 2023, de las tres reuniones agendadas en el primer trimestre 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 2023.

Se recepciona llamadas de usuarios, en el cual preguntan por los pacientes que se encuentran ingresados, preguntan por medicamentos si esta disponible en farmacia, o si ya fue despachada en correos. Paciente que se encuentran ingresados, se hablan a los familiares que necesitan artículos personales que traigan los familiares, o que compren medicamento que el médico haya prescrito. O se necesita que familiar se presente a tramitar exámenes de gabinete con Trabajo Social. Llaman los familiares y se les notifica el alta de los pacientes que se encuentra ingresados. Total de llamadas en este primer trimestre (647) parlanteo (64) personas desaparecidas (2).

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 6 UBICADOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL.

Hospitalización Medicina y Cirugía	Hospitalización Pediatría y Obstetricia	Emergencia
Farmacia	Planificación familiar	Consulta Externa

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.