



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
METAPAN

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

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANÍA DEL PERIODO DE OCTUBRE – DICIEMBRE 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, 31 de Diciembre 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 Octubre - Diciembre 2023.**

#### **En el mes de Octubre**

En el mes de Octubre no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, Dr. Victor Catota (Jefatura de Consulta Externa) El día Jueves 19 de Octubre 2023. Se encontraron el total de **(0)** formularios siendo de satisfacción (0) insatisfacción (0). Llamadas por medicamentos (0) llamadas por paciente ingresado **(26)**, persona desaparecida(0) llamadas por alta **(61)** pacientes fugados **(10)** altas exigidas **(59)** siendo el total de llamadas **(156)**. Se realizo parlanteo **(20)** personal felicitados **(0)** . 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 Noviembre.**

En el mes de Noviembre no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones, junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, Licda. Patricia Martinez (Jefatura de ESDOMED) El día Martes 16 de Noviembre 2023. Se encontraron el total de **(20)** formularios siendo de satisfacción **(20)** insatisfacción **(0)** Llamadas por medicamento **(5)** llamadas por paciente ingresado **(25)** persona desaparecidas **(0)** Altas**(65)** Fugados **(9)** Altas exigidas **(44)** ( siendo el total de llamadas **(143)**). Se realizo parlanteo **(17)** personal felicitados **(13)**

**Dr. Hector Vasquez, Licda. Lorena Gonzalez, personal médico y enfermería del área de pediatría y obstetricia, encamados, emergencia. Dr Heredia, Dr Montalvo, Dr. Guidos, Dra. Roca, Dr Artiga, Licda Pamela Hernandez, Licda Lorena Gonzalez, Sra. Milagro Acosta, Sr. Alexander Pinto, Gestoras de Atención Humanizada.**

### **En el mes de Diciembre**

En el mes de Diciembre no se recepciono queja. Se realizo apertura de buzones el día Lunes 14 de Diciembre 2023,junto a los miembros del comité por el Derecho a la Salud, Ing. Oscar Cabrera (Jefatura de Mantenimiento) Se encontraron el total de formularios **(4)** siendo de satisfacción **(4)** insatisfacción **(0)** Llamadas por medicamento **(10)** llamadas por paciente ingresado **(20)** llamadas por altas **(8)** llamada por persona desaparecida **(0)** Altas exigidas **(59)** Fugados **(5)** total de llamadas **(102)** Parlanteo **(15)**. Personal felicitado **(3)**.Licdo. Carlos Antonio Gomez Polanco, Enfermeras y médicos (Medicina y Cirugia) Dr. Edwin Heredia.



## **QUEJAS**

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Octubre – Diciembre 2023 (2) se ha recepcionado queja resuelta al 100%

## **AVISOS**

Se han recepcionado (0) 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 Octubre – Diciembre 2023.

## **FELICITADOS**

Se obtuvo el total de ( 16) 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, Ara de Observación, Consulta Externa, Área de Caseta, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se han extraído el total de veinticuatro (24) formularios de estos describen el total de formularios encontrados en los diferentes servicios. Formularios por satisfacción veinticuatro (24 ) equivale el (100%) Que describe insatisfacción en los formularios ninguno (0) equivale al (0%) 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 Octubre – Diciembre 2023, de las tres reuniones agendadas en el segundo 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 Octubre – Diciembre 2023.**

Se recepciona llamadas de usuarios preguntando 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 le traigan los familiares, o que compren medicamento que el médico haya prescrito. O que venga familiar a tramitar exámenes de gabinete con Trabajo Social. Lllaman los familiares y se les notifica el alta de los pacientes que se encuentra ingresados. Total de llamadas en este ultimo trimestre (386) parlanteo (52) personas desaparecidas (0).

### **Consolidado de Enero – Diciembre 2023.**

En el Hospital de Metapan, cuenta con 6 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 ciento cinco (105) formularios de estos describen el total de formularios encontrados en los diferentes servicios. Formularios por satisfacción ochenta y cuatro (84 ) equivale el (80%) Que describe insatisfacción en los formularios ninguno (21) equivale al (20%) por los servicios recibidos por parte de los profesionales de la salud. Total de llamadas (1656) parlanteo (231) Quejas (5) resueltas exitosamente, estado de paciente (289) hay visitas a pacientes 3 días a la semana, pacientes preguntando por medicamento (181) total de personas desaparecidas (2) alta exigida (582) fugados (143) altas (589) felicitados (34).



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
METAPÁN

### **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 electrónico: [clelia.garcia@salud.gob.sv](mailto:clelia.garcia@salud.gob.sv)

Teléfono: (503) 2891-6139

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

#### **Total de buzones 6**

|                                       |  |                  |
|---------------------------------------|--|------------------|
| Hospitalización Medicina y<br>Cirugía | Hospitalización Pediatría y<br>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.