



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
METAPÁN

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

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA II TRIMESTRE 2024

RECEPCIÓN DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS  
POR PLATAFORMA (SAC) SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA, FUGADOS ALTAS  
EXIGIDAS

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, 04 de Julio 2024.

## ¿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.

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.

## **DESUSO DE BUZONES DE SUGERENCIAS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL.**

Informa en reunion el dia lunes 27 de Noviembre 2023, presentes todos las (ODS) 31 hospitales que con apertura de plataforma (SAC) los buzones de sugerencia ya no serian parte de la estrategia de participacion ciudadana con el objetivo con el cual fueron instalados en los diferentes servicios del hospital.

Se acuerda retirar y unicamente se utilizara como herramienta plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana en el cual es accesible a toda la poblacion que cuenta con acceso a internet .

Comite por el Derecho a la Salud, ya no esta en funcionamiento por la apertura de plataforma (SAC) Se brinda informe trimestral en reuniones (ODS) en nivel central los (31) hospitales en presentacion diapositiva.

Se han colocado en las diferentes areas del hospital (QR) se socializa con gestoras que apoyen a los pacientes o usuarios que nos visita, como funciona plataforma (SAC).

Utilizando como mecanismo de participacion :

- Plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.



**ABRIL 2024.**

**QUEJA**

No se recepciona queja Abril (0)

**FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS**

Este formato de google form de (Excel) que esta habilitado para las diferentes areas del hospital. En el cual medico o enfermera son los encargados de reportar y Licda. Clelia Garcia encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar porque razon firmaron alta exigida o se fugaron. Se reporta es este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

**ALTAS EXIGIDAS**

32

**FUGADOS**

1

## **MAYO 2024.**

### **QUEJA**

Se recepciona queja Mayo (2) por medio de plataforma (SAC) se redirecciona a la jefatura correspondiente. Realizando todo el proceso de forma digital.

- Una queja para el area de ginecologia y obstetricia,
- Otra en area de Farmacia se brindaron respuesta a usuario en el plazo que establece ley.

### **FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS**

Este formato de google form de (Excel) que esta habilitado para las diferentes areas del hospital. En el cual medico o enfermera son los encargados de reportar y Licda. Clelia Garcia encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar porque razon firmaron alta exigida o se fugaron. Se reporta es este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

**ALTAS EXIGIDAS**

51

**FUGADOS**

12

## **JUNIO 2024**

### **QUEJAS**

Se recepciona queja Mayo (2) por medio de plataforma (SAC) se redirecciona a la jefatura correspondiente. Realizando todo el proceso de forma digital.

No recepciona queja (5) por medio de plataforma (SAC) .

- Triage area de emergencia.
- Consulta externa area de ginecologia - obstetricia.
- Consulta externa area de ginecologia – obstetricia.
- Conulta externa, area estacion de enfermeria.
- Consulta externa area de ginecologia – obstetricia.

### **FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS**

Este formato de google form de (Excel) que esta habilitado para las diferentes areas del hospital. En el cual medico o enfermera son los encargados de reportar y Licda. Clelia Garcia encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar porque razon firmaron alta exigida o se fugaron. Se reporta es este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

**ALTAS EXIGIDAS**

46

**FUGADOS**

8



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
METAPÁN



## SEGUNDO TRIMESTRE

### ALTAS EXIGIDAS

ABRIL: 26

MAYO: 34

JUNIO: 34

TOTAL: **( 94 )**

### FUGADOS

ABRIL 6

MAYO 10

JUNIO 8

TOTAL: **( 24 )**

### **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.

Por medio de plataforma (SAC) Sistema de Atención Ciudadana.

<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 (QR)**

Hospitalización Medicina y Cirugía	Hospitalización Pediatría y Obstetricia	Emergencia
Farmacia	Planificación familiar	Consulta Externa
Porteria	Ventana de ODS	