



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
NACIONAL
METAPÁN



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

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMO DE PARTICIPACION
CIUDADA DEL PERIODO DE OCTUBRE – DICIEMBRE 2024

RECEPCION DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS
Y APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS.

RESPONSABLES:

Dr. Jose Ulianov Chavez Azucena (UOC)

Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez (Referente a ODS)
Octubre 2024.

Licda. Elsa Marlene Hernandez Soriano (Referente a ODS)
Noviembre – Diciembre 2024

PRESENTADO A:

Licda. Doria Bolaños Mazariego
Jefe de Division Administrativa

Metapan 31 Diciembre 2024.

¿Que es la Oficina por el Derecho a la Salud?

Es un espacio para que los usuarias/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 relacion a la prestacion de servicios de salud que ofrece el centro hospitalario, de las comunidades del area de responsabilidad del hospital, aledaños; asi como tambien hacerles de su conocimiento sus **Derechos y Deberes**, hacerles valer en los diferentes niveles de atencion.

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

Nos informa en reunión el día 27 de Noviembre 2024, presentes todos las (ODS) 31 hospitales que con apertura de plataforma (SAC) los buzones de sugerencia ya no serian parte de la estrategia de participación ciudadana con el objetivo con el cual fuero instalados en los diferentes servicios del hospital.

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

Comité 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 presentación diapositiva.

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

Utilizando como mecanismo de participación:

- Plataforma (SAC) Sistema de Atención Ciudadana.

Periodo del mes de Octubre – Diciembre 2024

Producción: 71 (GLOBAL)

Altas exigidas: : 63

Emergencia: 8

QUEJAS

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Octubre a Diciembre 2024 se ha recepcionado una queja en el mes de Diciembre por maltrato a paciente parte de motorista. Usuaría interpuso queja por medio de plataforma (SAC) se informo a la jefatura correspondiente, se hizo las investigaciones y se resolvió en el tiempo que establece Ley de Deberes y Derechos. En donde cada jefatura se les notifica oportunamente, para realizar las investigaciones respectivas con el recurso involucrado, se realiza un plan de mejora, el objetivo de esto es mejorar y subsanar el daño. Dar respuesta con prontitud, respetando las fechas para informar que es el periodo de 15 días. Se comunica con la persona que ha interpuesto la queja para que el ciudadano firme dicha resolución.

OCTUBRE 2024.

Queja no se recepciono en el mes de Octubre.

FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS

En el 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 Saldu en llamar e investigar la razon porque firman alta exigida o se fugaron. Se reporta en este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

ALTAS EXIGIDAS

28

FUGADOS

1

Familiares de paciente llaman a Oficina por el Derecho a la Salud para preguntar por los familiares ingresados durante el mes de Octubre:

1.-Neftali Servellon:	Esposo de Maria de Servellon	(Cirugia)
2.-Marvin Gonzalez:	Hermano de Cecilia Gonzalez	(Parto)
3.-Sandra Hernandez:	Hermana de Jorge Noe Hernandez	(Emergencia)
4.Julio Reyes:	Hijo de Carlos Reyes	Observacion)
5.Juan Perez:	primo de Oswaldo Alas	(Emergencia)
6.Julieta Diaz:	ama de Rene Diaz accidente	Emergencia)
7.Venancio Galdamez	Esposo de Romualda Villa	Sala
8.Blanca Moran	hija de Doris Moran	Sala
9.Bessy Portillo	Hija de Manuel Portillo	Encamados
10.Vilma Guillen	Esposa de Fernando Guzman	Encamados

NOVIEMBRE 2024.

Licda. Elsa Marlene Hernandez Soriano, es la nueva encargada de Oficina por el Derecho a la Salud.

Queja no se recepciono en el mes de Noviembre.

FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS.

En el 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. Elsa Marlene Hernandez Soriano, encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar la razon porque firman alta exigida o se fugaron. Se reporta en este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

ALTAS EXIGIDAS

19

FUGADOS

4

DICIEMBRE 2024.

En el mes de Diciembre se recepciono una queja por maltrato a paciente parte de motorista. Usuaría interpuso queja por medio de plataforma (SAC) se informo a la jefatura correspondiente, se hizo las investigaciones y se resolvió en el tiempo que estable Ley de Deberes y Derechos. En donde cada jefatura se les notifica oportunamente, para realizar las investigaciones respectivas con el recurso involucrado, se realiza un plan de mejora, el objetivo de esto es mejorar y subsanar el daño. Dar respuesta con prontitud, respetando las fechas para informar que es el periodo de 15días. Se comunica con la persona que ha interpuesto la queja para que el ciudadano firme dicha resolución.

ALTAS EXIGIDAS

17

FUGADOS

2

CUARTO TRIMESTRE

ALTAS EXIGIDAS

OCTUBRE: 28

NOVIEMBRE: 19

DICIEMBRE: 17

TOTAL: (64)

FUGADOS

OCTUBRE: 1

NOVIEMBRE: 4

DICIEMBRE: 2

TOTAL: 7

ALTAS EXIGIDASENERO
37FEBRERO
54MARZO
47ABRIL
26MAYO
34JUNIO
34JULIO
26AGOSTO
34SEPTIEMBRE
34OCTUBRE
28NOVIEMBRE
19DICIEMBRE
17**TOTAL:**
(381)**FUGADOS**ENERO
2FEBRERO
9MARZO
8ABRIL
6MAYO
10JUNIO
8JULIO
6AGOSTO
10SEPTIEMBRE
8OCTUBRE
1NOVIEMBRE
4DICIEMBRE
2**TOTAL:**
(71)**QUEJAS**ENERO
1FEBRERO
2MARZO
0ABRIL
0MAYO
2JUNIO
5JULIO
5AGOSTO
1SEPTIEMBRE
1OCTUBRE
0NOVIEMBRE
0DICIEMBRE
1**TOTAL:**
(18)**FELICITADOS**ENERO
0FEBRERO
0MARZO
0ABRIL
2MAYO
0JUNIO
0JULIO
0AGOSTO
0SEPTIEMBRE
0OCTUBRE
0NOVIEMBRE
4DICIEMBRE
0**TOTAL:**
(2)

MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA 2025.

Oficina por el Derecho a la Salud, se encuentra ubicada enfrente del area de farmacia del hospital. Atendiendo Licda. Elsa Marlene Hernandez Soriano, de Lunes a Viernes en el siguiente horario: 7:30 a.m a 3:30 pm.

Utiliza plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana, recepcionando quejas, felicitados avisos.

Google form, (EXCEL) se lleva un control en las diferentes areas del hospital fugados y altas exigidas. Se realiza investigacion por medio de llamada telefonica y se aguega el reporte en plataforma (SAC) como solicitud que se ha gestionado en cada caso.

Correo electronico: elsa.hernandez@salud.gob.sv

Telefono: 2891-6139

BUZONES DE SUGERENCIA UBICADOS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL QUE POSEE (QR) SON LOS SIGUIENTES:

Hospitalizacion Medicina y
Cirugia
Farmacia
Porteria

Hospitalizacion Pediatria y
Obstetricia
Planificacion Familiar
Ventana de ODS

Emergencia
Consulta Externa