



**HOSPITAL NACIONAL ZACAMIL  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**



La Oficina por El derecho a la Salud del Hospital Nacional Zacamil, cuya función es velar por el cumplimiento al derecho de la atención en salud con trato digno y respetuoso a través de la participación ciudadana.

**Objetivo General**

Promover la participación ciudadana a la satisfacción de los usuarios en el marco de derechos humanos a la salud.

**Mecanismo de Participación Ciudadana**

- \* Atención personalizada : para la recepción de reclamaciones verbales o escritas que la ciudadanía realiza.
- \* Teléfono: 2594-5104 que tiene por finalidad recibir avisos de la ciudadanía acerca de irregularidades en la atención que presta el Hospital Nacional Zacamil.
- \* Buzones : Para la recepción de quejas y/o sugerencia por la insatisfacción del servicio recibido y felicitaciones.
- \* Correo: [smonterroza@salud.gob.sv](mailto:smonterroza@salud.gob.sv)

**Contacto designado**

Trabajadora Social asignada a la oficina por el Derecho a la Salud.

INFORME SEMESTRAL DE RESULTADOS DE LOS MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE ENERO A 23 DE JUNIO DE 2018. EN FORMA PRESENCIAL Y POR CORREO ELECTRÓNICO.

TIPOLOGIA	TOTAL	RESUELTAS	%	PRINCIPALES CAUSAS	OBSERVACIONES.
QUEJA	23	18	78%	NO LE DIERON LA CONSULTA. ENTREGA DE MEDICAMENTO PERDIDA DE EXPEDIENTE. MALTRATO.	5 EN PROCESO.
RECLAMO	6	6	100%		
AVISO	62			APERTURA DE BAÑOY SOLICITUD DE RAMPLA EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA ENTREGA DE RECETAS MEDICAMENTO CRÓNICO, CAMBIO DE HORARIO , NO LO ATENDIERON EN EMERGENCIA POR LA NOCHE.	ENCONTRADOS EN LOS BUZONES
SOLICITUDES	286	224	78%	EXAMEN DE TAC Y RESONANCIAS CITAS MÉDICAS, ADELANTOS DE CITAS MEDICAMENTOS	EQUIPO DE TAC ARRUIADO EL DE HOSPITAL ZACAMIL. HOSPITAL ROSALES RESUELVE LO DE LOS PACIENTES INGRESADOS MENOS CONSULTA EXTERNA .IGUAL LOS OTROS HOSPITALES.
FELECITACIONES.	1			DRA. ,OTORRINO	
APERTURAS	6			APERTURAS DE BUZONES	
REUNIONES DE COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD.	5				