

HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA  
JULIO A SEPTIEMBRE 2020

Octubre de 2020

### TABLA RESUMEN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION

N° de queja	SEXO	MUNICIPIO	EDAD (quien interpone la queja)	fecha	Unidad	Categoría de la queja	Proceso afectado	Actividad Observada	Normativa	Observaciones	Nivel de Satisfacción	TIPO DE RESPUESTA
1	M	SANTA ANA	49	27/08/20	Consulta Externa	Actitud	N/A	N/A	Art. 11 LDDPP	Trato digno y respetuoso.	SATISFECHO	Vía telefónica en el plazo establecido pero usuario no se presento a oficina.
1	F	SANTA ANA	28	18/09/20	unidad de emergencia	Actitud	N/A	N/A	Art. 11 LDDPP	Trato digno y respetuoso.	SATISFECHO	Notificación vía telefónica en plazo establecido.

#### ANALISIS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2020.

- Se hace constar que durante el trimestre comprendido de julio a septiembre 2020 se registraron dos quejas.
- El 100% de las quejas fueron resueltas satisfactoriamente al usuario y fueron notificados vía telefónica.
- El 50% corresponde al género femenino y 50% masculino respectivamente.
- El 100% de las quejas radica bajo la categoría de actitud.

No. CORRELATIVO	SEXO	MUNICIPIO	EDAD (QUIEN INTERPONE LA SOLICITUD)	FECHA	UNIDAD	TIPO DE SOLICITUD	NIVEL DE SATISFACCION	TIPO DE RESPUESTA
1	FEMENINO	SANTA ANA	50 AÑOS	04/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
2	MASCULINO	SANTA ANA	36 AÑOS	10/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
3	MASCULINO	SANTA ANA	40 AÑOS	10/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
4	MASCULINO	CIUDAD REAL	38 AÑOS	11/08/20	CIRUGÍA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
5	MASCULINO	SANTA ANA	59 AÑOS	11/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
6	MASCULINO	ATIQUIZAYA	57 AÑOS	11/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
7	MASCULINO	SANTA ANA	48 AÑOS	13/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
8	FEMENINO	AHUACHAPAN	30 AÑOS	13/08/20	NEONATOS	SOLICITABA UNA EXPLICACION DE MEDICO CON RESPECTO A ABORTO DE BEBE QUE TUBO SU ESPOSA	ALTO	CONFORME
9	FEMENINO	TEXISTEPEQUE	31 AÑOS	14/08/20	GINECOLOGIA	SOLICITA DIAGNOSTICO Y REGISTRO DE DEFUNCION DE SU HIJO	ALTO	CONFORME
10	FEMENINO	EL CONGO	39 AÑOS	17/08/20	MEDICINA INTERNA	REVICION DE EXPEDIENTE PORINCONFORMIDAD	ALTO	CONFORME
11	FEMENINO	METAPAN	52 AÑOS	17/08/20	PRIMERA C M	ENTREGA DE PERTENENCIAS	ALTO	CONFORME
12	MASCULINO	SANTA TECLA	46 AÑOS	19/08/20	EMERGENCIA RESPIRATORIA	PONER NOMBRE CORRECTO EN REGISTRO DE DEFUNCION SU ABUELA	ALTO	CONFORME

13	MASCULINO	SANTA ANA	50 AÑOS	26/08/20	EMERGENCIAS	EVALUACION COMPLETA DE SU FAMILIAR	ALTO	CONFORME
14	MASCULINO	SANTA ANA	48 AÑOS	27/08/20	CIRUGÍA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME

### SOLICITUDES PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE 2020

No. CORRELATIVO	SEXO	MUNICIPIO	EDAD (QUIEN INTERPONE LA SOLICITUD)	FECHA	UNIDAD	TIPO DE SOLICITUD	NIVEL DE SATISFACCION	TIPO DE RESPUESTA
1	FEMENINO	Ciudad real	42 AÑOS	01/07/20	CONSULTA EXTERNA	cambio de conducta	ALTO	CONFORME
2	FEMENINO	GUAYMANGO	37 AÑOS	09/07//2020	DIALISIS	SOLICITA ENCONTRAR PERTENENCIAS	ALTO	CONFORME
3	FEMENINO	TURIN	40 AÑOS	17/07/20	EMERGENCIAS	SOLICITA ENCONTRAR PERTENENCIAS	ALTO	CONFORME
4	MASCULINO	SANTA ANA	25 AÑOS	20/07/20	NEONATOS	CORREGIR ENMENDADURA EN FICHA DE NACIMIENTO	ALTO	CONFORME
5	FEMENINO	EL CONGO	48AÑOS	23/07/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
6	MASCULINO	EL CONGO	48 AÑOS	28/07/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
7	FEMENINO	RIO ZARCO	32 AÑOS	28/07/20	EMERGENCIAS	SOLICITABA INFORMACION SOBRE FAMILIAR	ALTO	CONFORME
8	MASCULINO	SANTA ANA	50 AÑOS	28/07/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
9	MASCULINO	AHUACHAPAN	76 AÑOS	29/07/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME

10	MASCULINO	CHALCHUAPA	66 AÑOS	30/07/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
----	-----------	------------	---------	----------	---------	-------------------------------	------	----------

No. CORRELATIVO	SEXO	MUNICIPIO	EDAD (QUIEN INTERPONE LA SOLICITUD)	FECHA	UNIDAD	TIPO DE SOLICITUD	NIVEL DE SATISFACCION	TIPO DE RESPUESTA
1	FEMENINO	CHALCHUAPA	45	24/08/20	BIENESTAR MAGISTERIAL	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
2	FEMENINO	CHALCHUAPA	29	04/09/20	EMERGENCIAS	ATENCIÓN MEDICA POR CIRUJANO	ALTO	CONFORME
3	FEMENINO	AHUACHAPAN	37 AÑOS	25/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
4	FEMENINO	SANTA ANA	37 AÑOS	07/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
5	FEMENINO	SANTA ANA	42 AÑOS	07/08/20	BIENESTAR MAGISTERIAL	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
6	MASCULINO	SANTA ANA	51 AÑOS	26/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
7	FEMENINO	SANTA ANA	52 AÑOS	27/08/20	BIENESTAR MAGISTERIAL	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
8	FEMENINO	SANTA ANA	36 AÑOS	07/09/20	CONSULTA EXTERNA	REVISIÓN DE DOSIFICACIÓN DE MEDICAMENTO	ALTO	CONFORME
9	MASCULINO	SANTA ANA	55 AÑOS	07/08/20	BIENESTAR MAGISTERIAL	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
10	FEMENINO	SANTA ANA	56 AÑOS	11/09/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
11	FEMENINO	SANTA ANA	26 AÑOS	21/08/20	PSIQUIATRIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
12	MASCULINO	SANTA ANA	38 AÑOS	31/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME

13	FEMENINO	CIUDAD ARCE	35 AÑOS	03/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
14	MASCULINO	SANTA ANA	31 AÑOS	26/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
15	FEMENINO	SAN SEBASTIAN SALITRILLO	30 AÑOS	04/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
16	MASCULINO	CANDELARIA LA FRONTERA	20 AÑOS		CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
17	MASCULINO	SANTA ANA	27 AÑOS	26/08/20	BIENESTAR MAGISTERIAL	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
18	MASCULINO	SANTA ANA	32 AÑOS	31/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
19	FEMENINO	METAPAN	22 AÑOS	31/08/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
20	FEMENINO	METAPAN	29 AÑOS	04/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
21	FEMENINO	LA LIBERTAD	42 AÑOS	08/09/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
22	FEMENINO	SANTA ANA	22 AÑOS	04/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
23	FEMENINO	AHUACHAPAN	53 AÑOS	04/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
24	FEMENINO	SANTA ANA	49 AÑOS	21/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
25	FEMENINO	SANTA ANA	39 AÑOS	27/08/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
26	FEMENINO	SANTA ANA	53 AÑOS	08/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
27	MASCULINO	CHALCHUAPA	28 AÑOS	18/09/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
28	FEMENINO	SANTA ANA	54 AÑOS	21/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME

29	MASCULINO	SAN SEBASTIAN SALITRILLO	39 AÑOS	03/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
30	FEMENINO	SONSONATE	52 AÑOS	08/07/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
31	FEMENINO	SAN SALVADOR	39 AÑOS	22/09/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
32	FEMENINO	SANTA ANA	39 AÑOS	17/09/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
33	FEMENINO	CHALCHUAPA	45 AÑOS	14/09/20	MEDICINA INTERNA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
34	FEMENINO	SANTA ANA	61 AÑOS	10/09/20	ESDOMED	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
35	MASCULINO	SONSONATE	27 AÑOS	21/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME
36	MASCULINO	AHUACHAPAN	26 AÑOS	29/09/20	EPIDEMIOLOGIA	CONSTANCIA DE AISLAMIENTO	ALTO	CONFORME
37	MASCULINO	SANTA ANA	32 AÑOS	29/09/20	CAI	CAMBIO DE ACTITUD	EN PROCESO	EN PROCESO
38	FEMENINO	SANTA ANA	42 AÑOS	11/09/20	GINECOLOGIA	VERIFICACION DE PARTO	ALTO	CONFORME
39	FEMENINO	SANTA ANA	60 AÑOS	21/09/20	CIRUGIA	RESUMEN DE EXPEDIENTE CLINICO	ALTO	CONFORME

### CONSOLIDADO TRIMESTRAL

TIPO DE SOLICITUD		DEPARTAMENTO		UNIDAD IMPLICADA		DIMENSION DE CALIDAD DEL PROCESO AFECTADA	
RESUMEN DE EXPEDIENTE CLÍNICO	48	SANTA ANA	32	CIRUGÍA	25	ACCESO A LA INFORMACIÓN	56
CAMBIO DE ACTITUD	2	AHUACHAPAN	5	MEDICINA INTERNA	17	ATENCIÓN CALIFICADA	2
ATENCIÓN MEDICA POR CIRUJANO	1	CHALCHUAPA	5	BIENESTAR MAGISTERIAL	5	CONFORT, ESTADO Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES3	3
CONSTANCIA DE AISLAMIENTO	1	SAN SEBASTIAN SALILTRILLO	4	EMERGENCIA GENERAL	3	HUMANIZACIÓN Y CALIDAD EN EL TRATO	2
CORRECCIÓN DE ENMENDADURA EN FICHA DE NACIMIENTO	1	METAPAN	3	CONSULTA EXTERNA	2		
ENTREGA DE PERTENENCIAS	1	EL CONGO	3	GINECOLOGÍA	2		
EVALUACIÓN COMPLETA DE USUARIO	1	SONSONATE	2	NEONATOS	2		
CAMBIAR NOMBRE A REGISTRO DE DEFUNCIÓN	1	SAN SALVADOR	1	PRIMERA CIRUGÍA DE MUJERES	1		
REVISIÓN DE EXPEDIENTE CLÍNICO POR INCONFORMIDAD	1	TEXISTEPEQUE	1	PSIQUIATRÍA	1		
REVISIÓN DE DOSIFICACIÓN DE MEDICAMENTO	1	TURIN	1	ESDOMED	1		
SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO DE MUERTE Y REGISTRO.	1	SANTA TECLA	1	EPIDEMIOLOGIA	1		
SOLICITA ENCONTRAR PERTENENCIAS	1	LA LIBERTAD	1	EMERGENCIA RESPIRATORIA	1		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE FAMILIAR	1	GUAYMANGO	1	DIÁLISIS	1		
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA PERDIDA DE SU HIJO	1	ATIQUEZAYA	1	CAI	1		
VERIFICACIÓN DE PARTO	1	CANDELARIA LA FRONTERA	1	GO	2		
	1	CIUDAD ARCE	1				
<b>TOTALES</b>	<b>63</b>		<b>63</b>		<b>63</b>		<b>63</b>

- El 99% de las solicitudes presentadas a la Oficina por el Derecho a la salud en el trimestre reportado fueron resueltas satisfactoriamente sin embargo una solicitud está aún en proceso.
- En cuanto al genero el 59% que solicitaron nuestros servicios, pertenecen al sexo femenino, y el 41% corresponde al sexo masculino.
- El 76% de los usuarios que se hicieron presentes a la Oficina por el Derecho a la Salud, solicitaron el servicio de Resumen de Expediente Clínico para diversos trámites, el cual es uno de los nuevos procesos que se ha implementado en la gestión actual.
- No se registran denuncias interpuestas en esta oficina hasta el mes de Septiembre 2020.
- Actualmente no se ha evidenciado actividad en los buzones, por lo que no hay registro de ello.