



*Devolución de resultados  
de la contraloría social en  
Hospital Nacional San  
Juan de Dios, San Miguel.*



Asociación para la Salud y el Servicio Social Intercomunitario en El Salvador  
**APSIES**  
30 AÑOS

CON EL FINANCIAMIENTO DE:



**aacid**  
Asociación para la Cooperación al Desarrollo

**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO  
COOPERACIÓN AL DESARROLLO

**fos**  
SOCIAUSTISCHE SOLIDARITÄT

**codev**

## Marco legal de la contraloría social

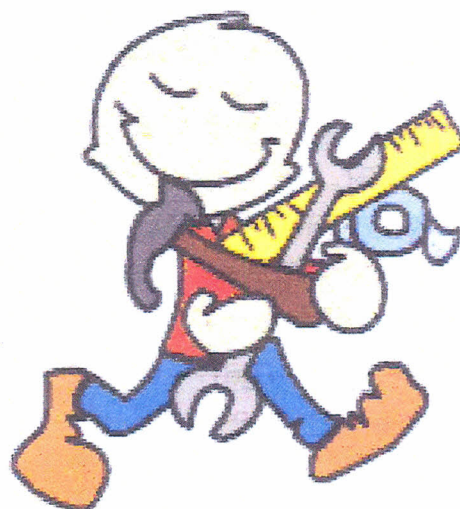
- La base legal que respalda las acciones de contraloría social, se encuentra en la Política de Participación ciudadana, en su numeral ocho, el cual establece que “Todas las instituciones del Órgano Ejecutivo tienen la obligación de desarrollar medios y mecanismos que hagan efectiva la participación ciudadana equitativa e inclusiva en la gestión pública.”<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.aacid.org.sv/wp-content/uploads/2013/12/politica-participacion-ciudadana.pdf?7dec50>

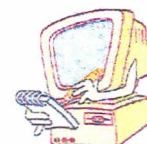
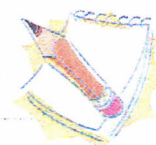
En el numeral ocho, literal "d" de la política de participación social, se establece que la contraloría social es un mecanismo de participación y la define como "El conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o individualmente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas participativa a sus gobernantes."<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.aecid.org.sv/wp-content/uploads/2013/12/politica-participacion-ciudadana.pdf?7dec50>

## Metodología Utilizada



- Se utilizó el cuestionario de contraloría social, elaborado, modificado y validado por el Foro Nacional de Salud (FNS).
- Se ha capacitado a mujeres y hombres integrantes de comités de contraloría social, parte del Foro Nacional de Salud, para que apliquen el instrumento, procesen datos y analicen la información.



- Se realizaron reuniones de planificación de las jornadas
- El levantamiento de información se realizó en las fechas 12 y 18 de mayo del 2016 obteniendo una muestra de 51 y 64 personas usuarias respectivamente.
- El personal al que se le realizó la contraloría social, es el del Hospital Nacional San Juan de Dios, San Miguel.



# Fotos de la Jornada

## Levantamiento de la información



## Levantamiento de la información



## Levantamiento de la información

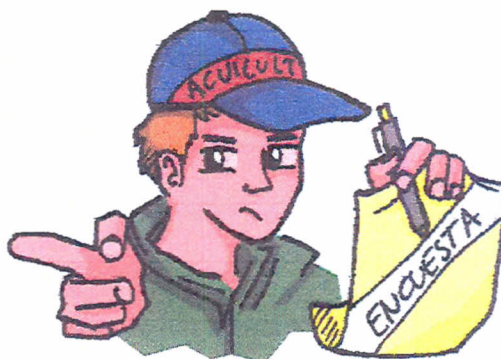


## Levantamiento de la información

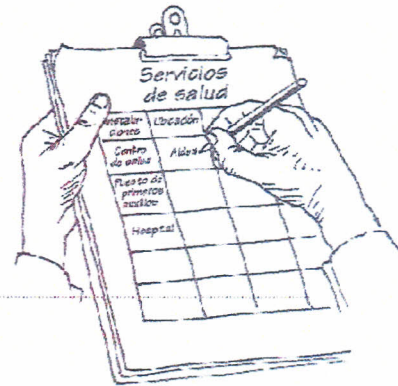


## Resultados de la encuesta.

Nota: La información presentada de manera tabulada así como también los comentarios aquí presentados, son fieles a la información que contienen las encuestas las cuales han sido procesadas de manera transparente y sin alterar ningún dato.



# Datos Generales



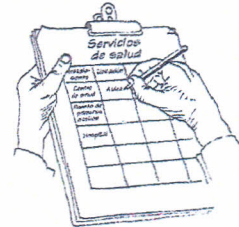
## Encuestas Realizadas en Hospital Nacional San Juan de Dios, San Miguel.

TOTAL

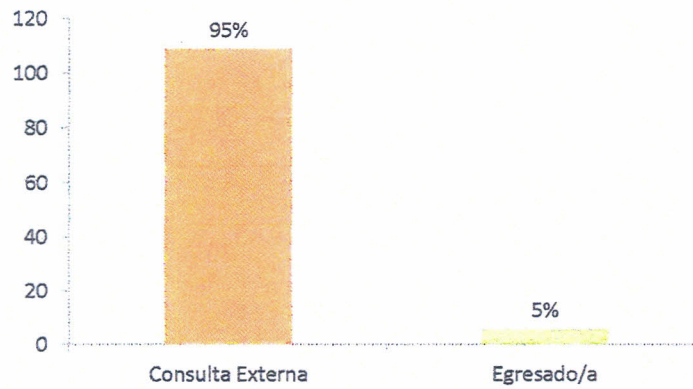
115



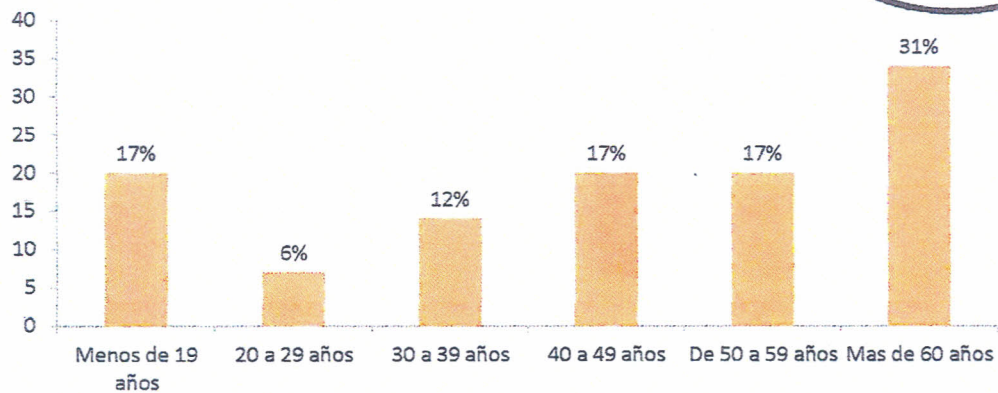
HOSPITAL NACIONAL REGIONAL "SAN JUAN DE DIOS"  
SAN MIGUEL



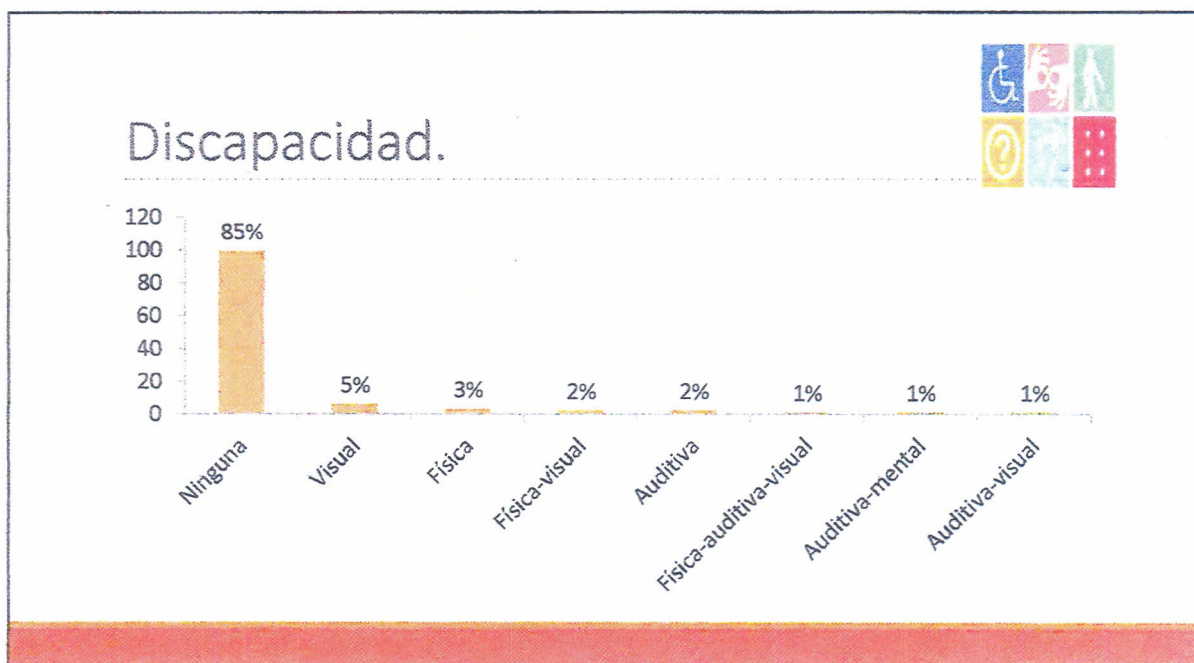
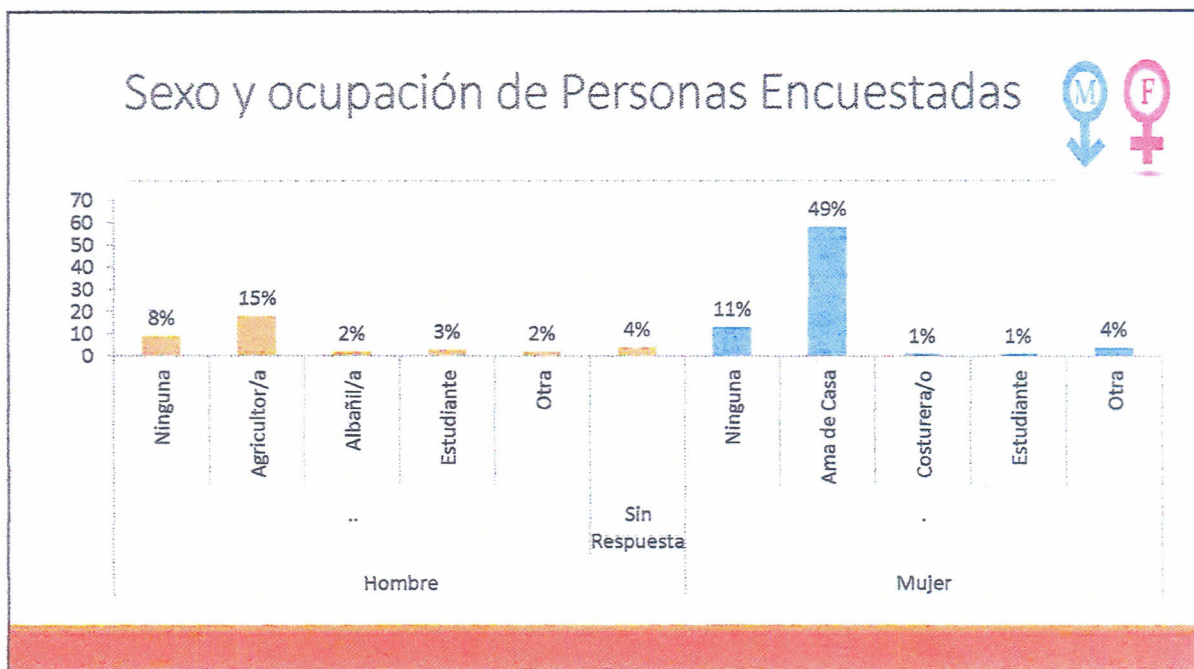
## Origen de las personas usuarias encuestadas.

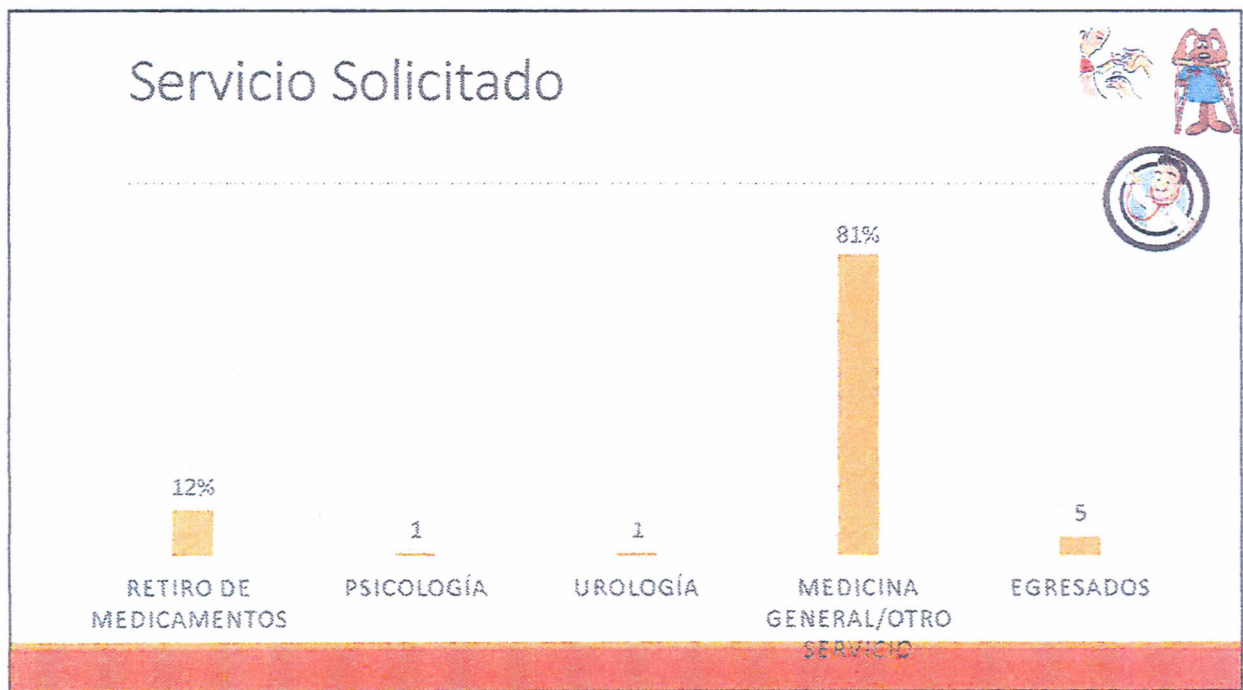
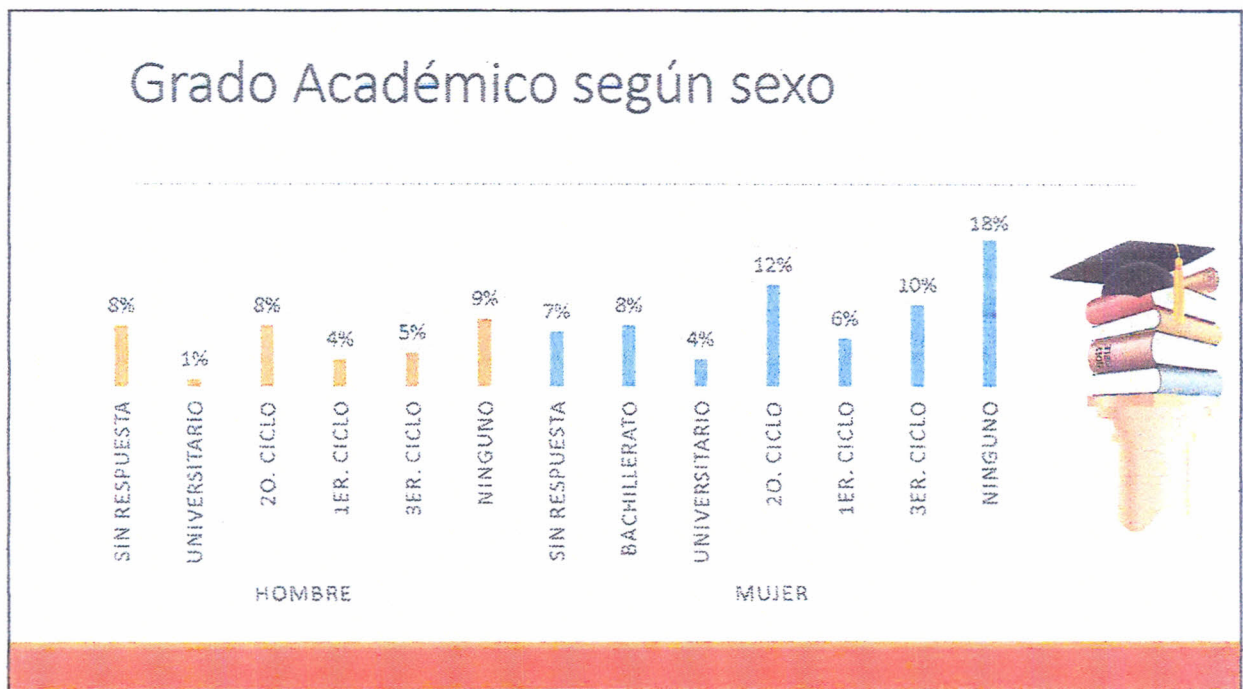


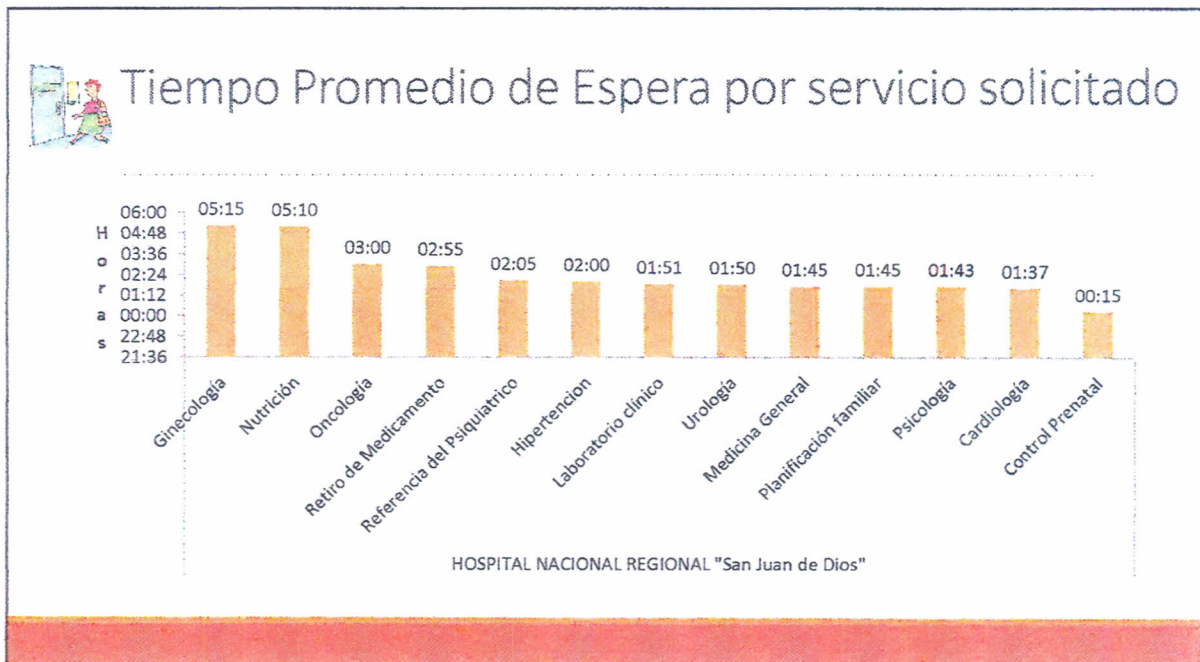
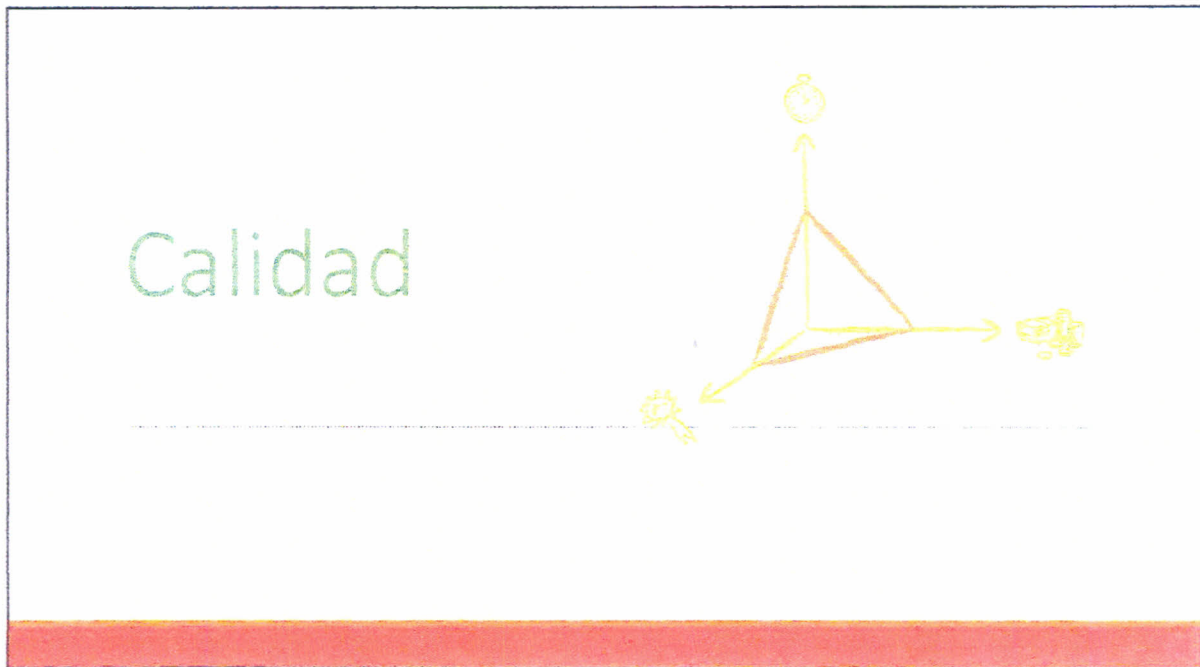
## Rangos de Edades



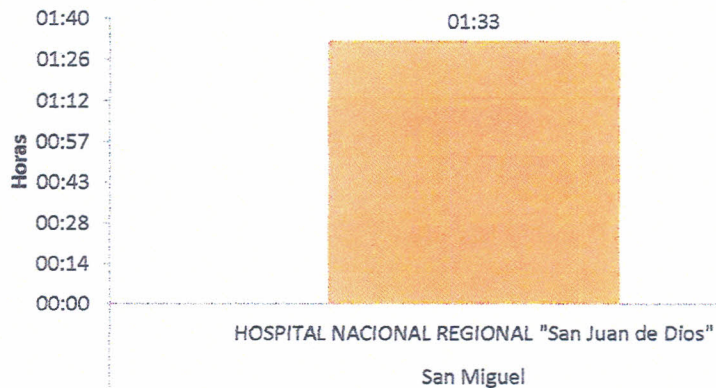




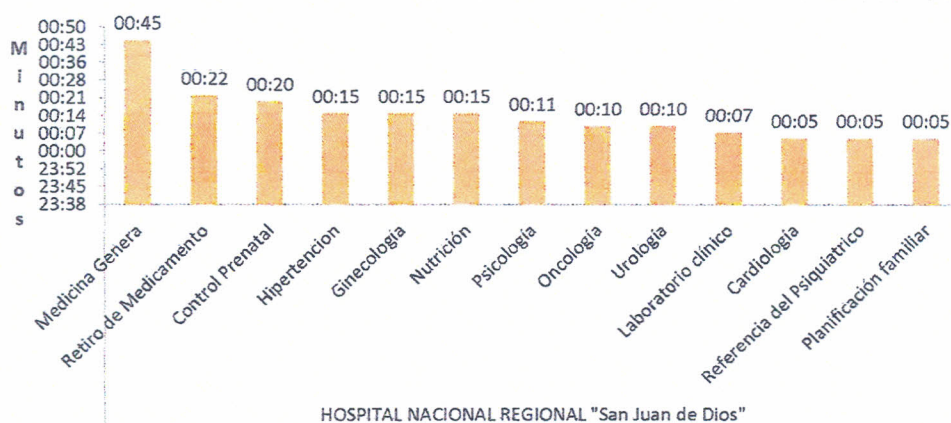




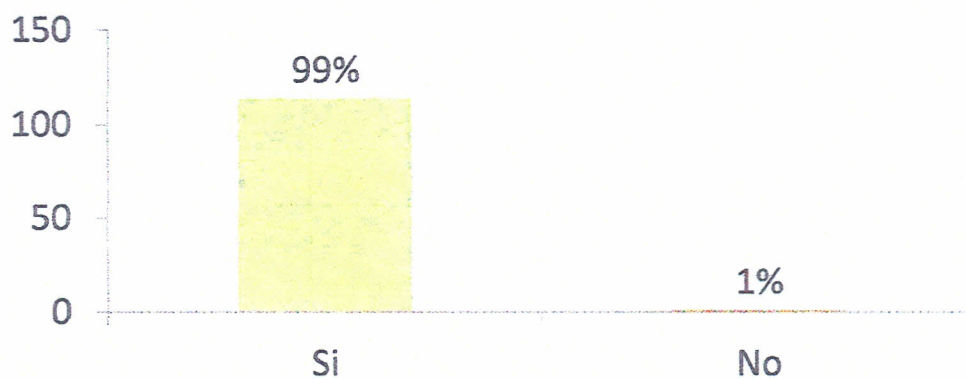
## Tiempo Promedio de Estadía en el Centro de Salud



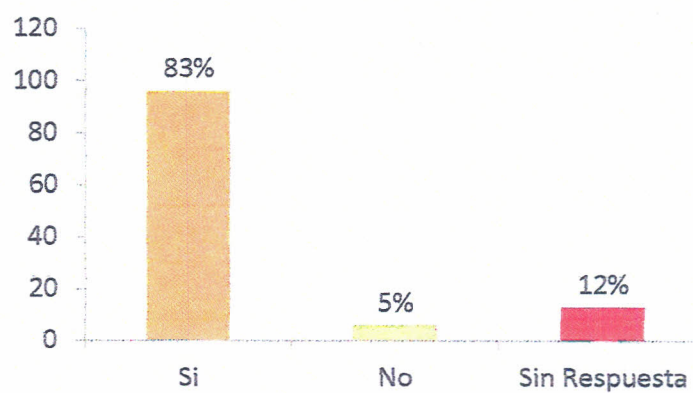
## Tiempo Promedio de Atención en el Servicio



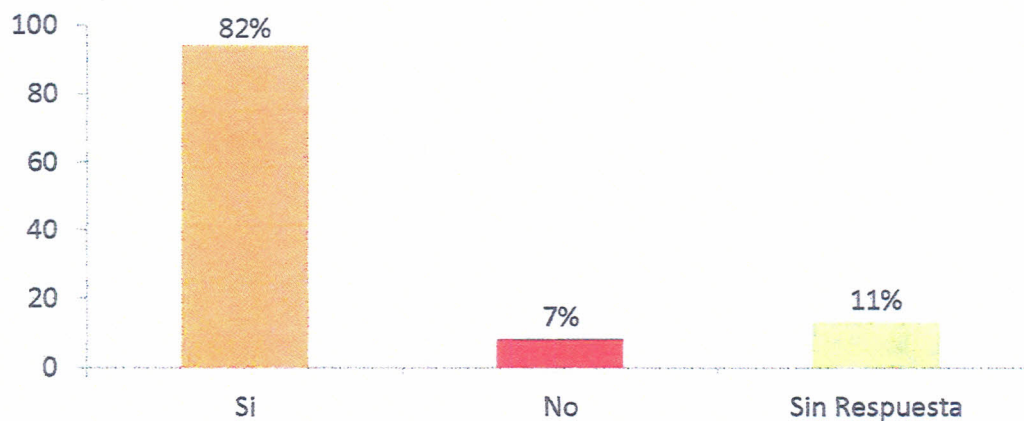
**Pregunta 5**  
**Cuando lo/la llamaron, ¿lo hicieron por su nombre?**



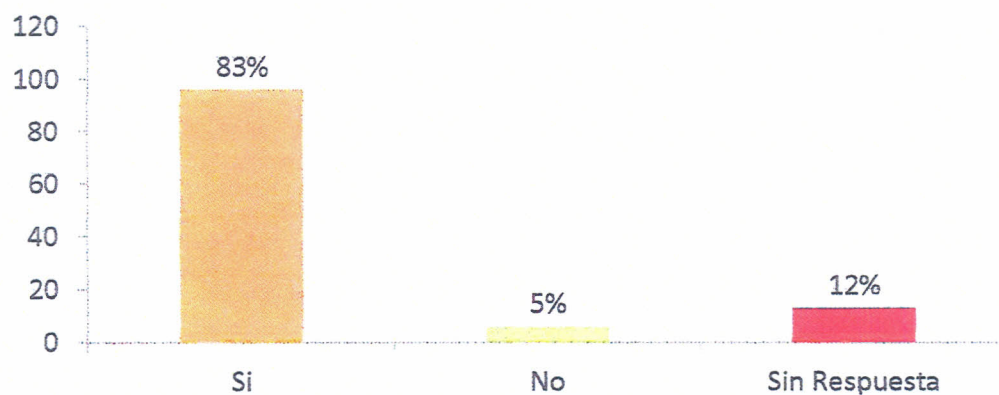
**Pregunta 6**  
**¿Le atendieron en un lugar privado y sin presencia de personas extrañas?**



**Pregunta 7**  
**¿sintió que le respetaron su privacidad?**

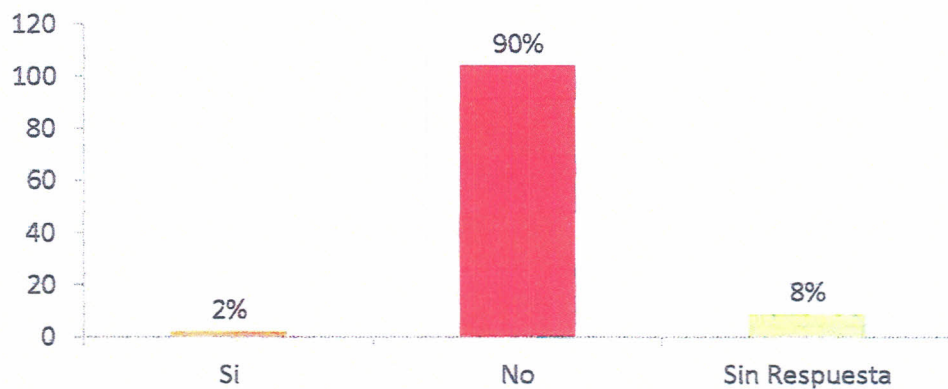


**Pregunta 8**  
**¿Siente usted que la información que entrega a cada una de las personas que lo/la atiende se maneja con discreción?**

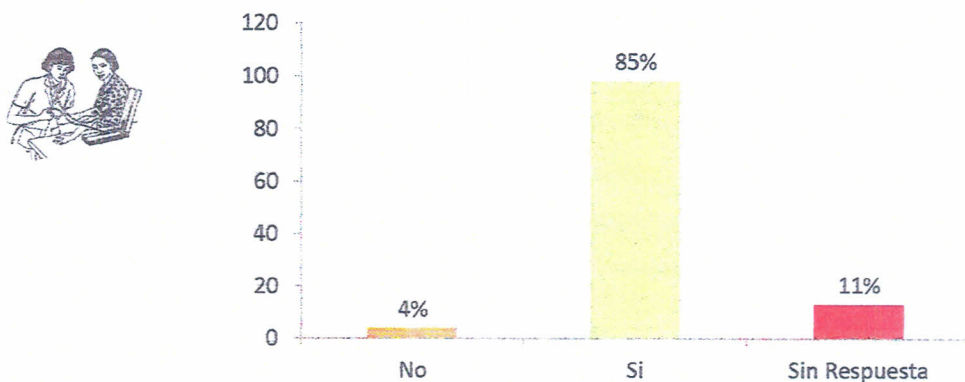


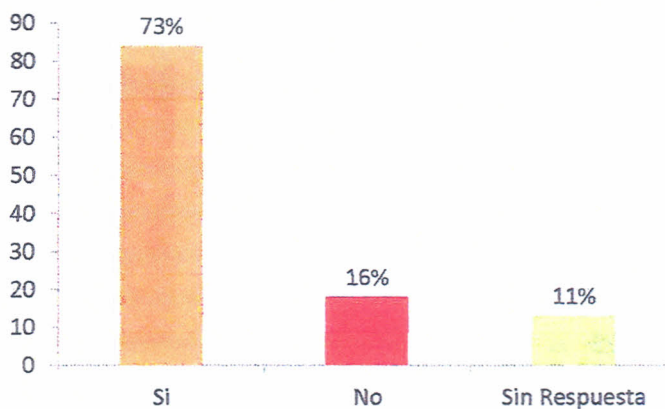
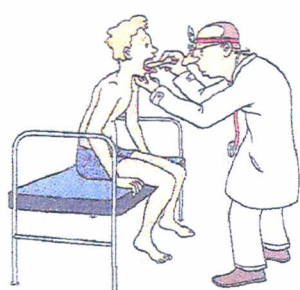
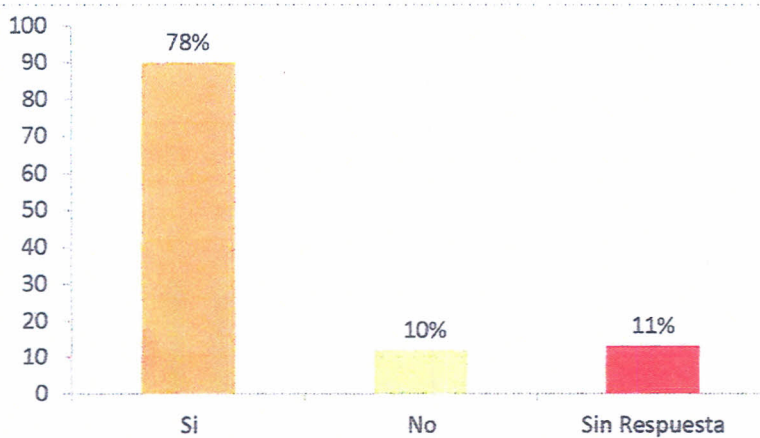
**Pregunta 9**

¿Las personas que le atendieron hicieron algunos comentarios, chiste, burla o expresiones hostiles de lo que dijo?

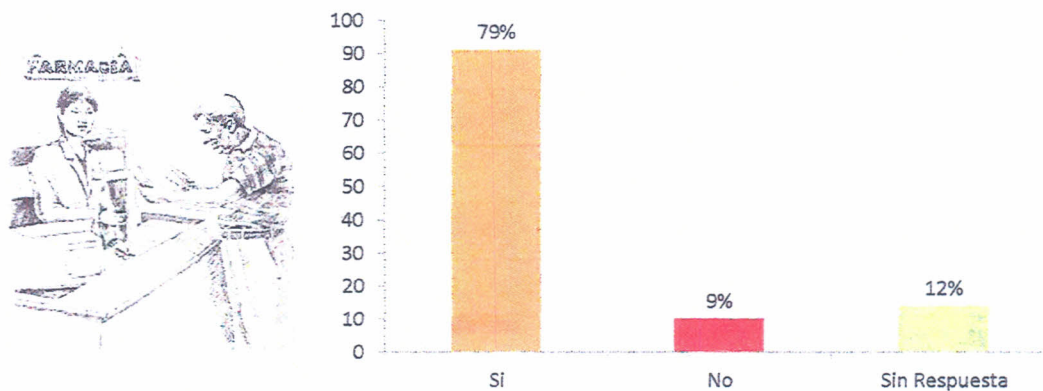
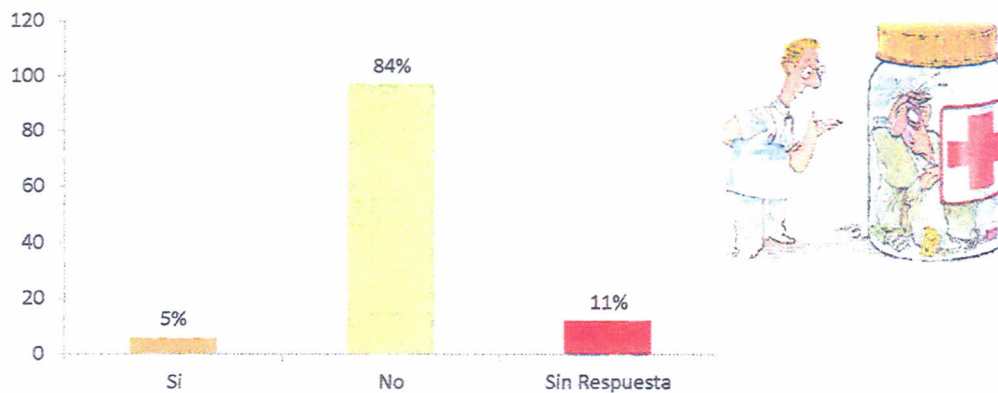
**Pregunta 10**

¿El medico/a escucho lo que usted le explico sobre su problema de salud?



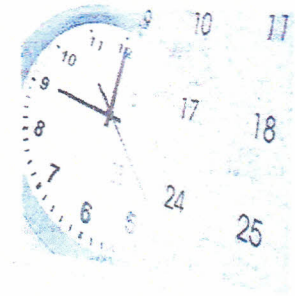
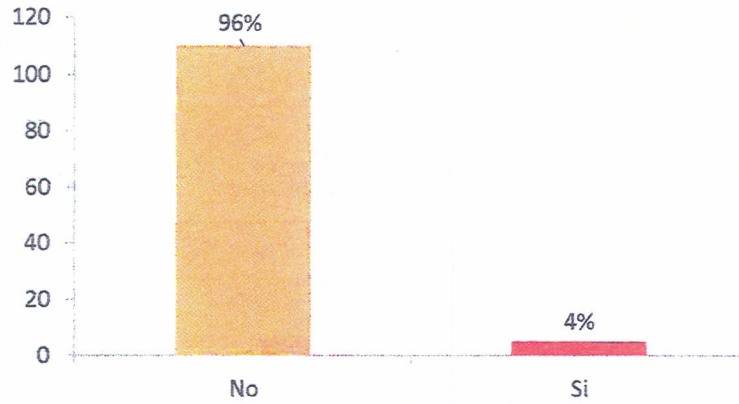
**Pregunta 11****¿Le realizó examen físico según su padecimiento?****Pregunta 12****¿Le explico de manera comprensible sobre su diagnostico?**



**Pregunta 13****¿Le brindó recomendaciones o indicaciones sobre su tratamiento?****Pregunta 14****¿Alguien del personal de salud le hizo sentir culpable de su enfermedad?**

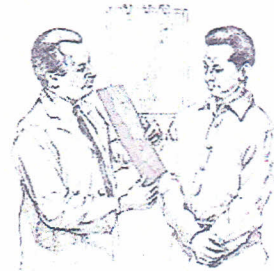
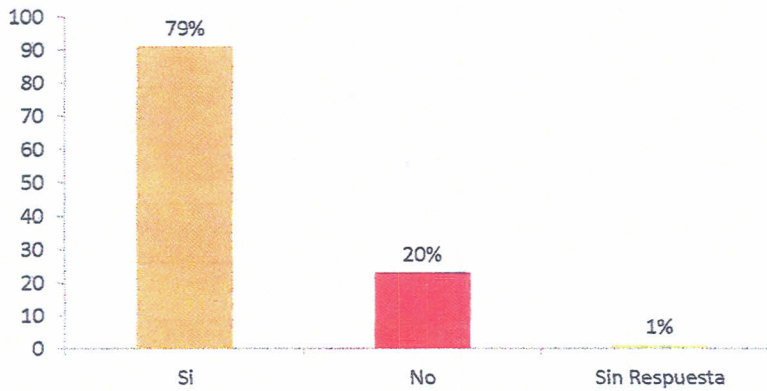
**Pregunta 15**

**¿Ha observado al personal de salud realizando actividades ajenas a su trabajo?**



**Pregunta 16**

**¿Le explicaron de manera clara y sencilla los procedimientos de los servicios?**

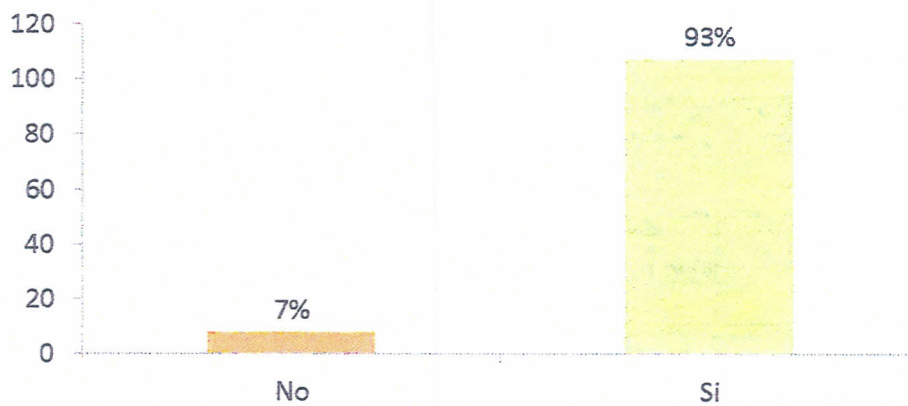


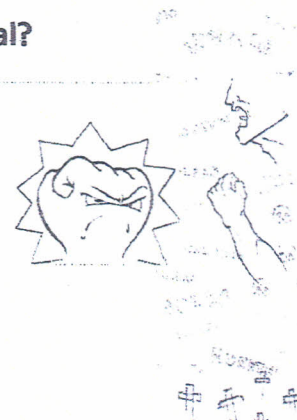
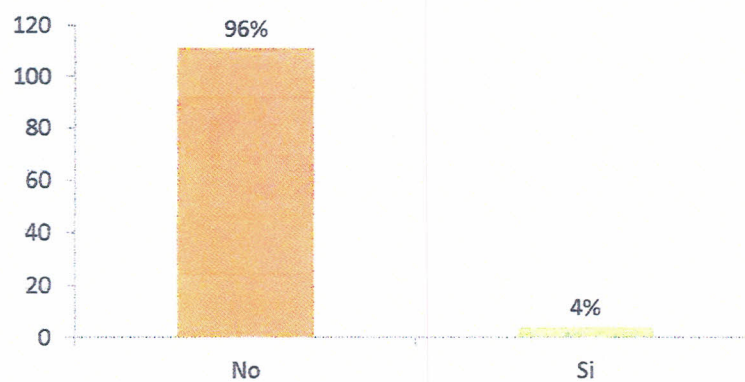
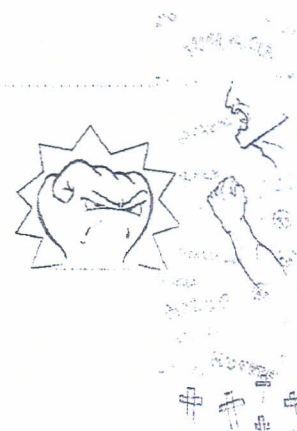
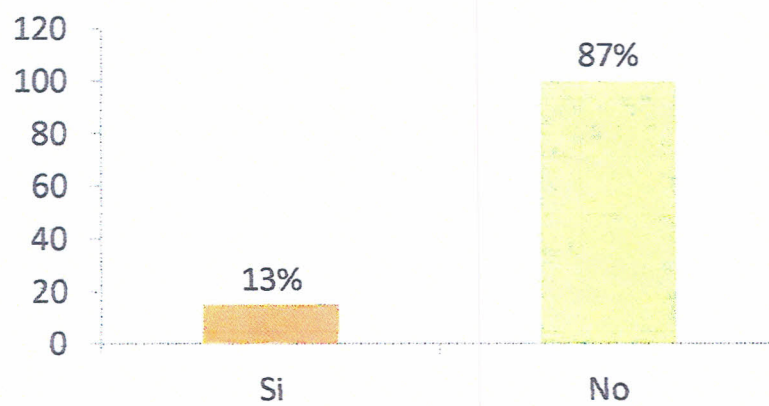
# Calidez



## Pregunta 17

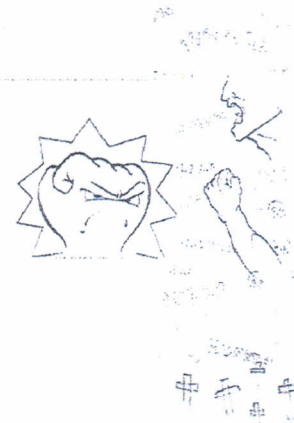
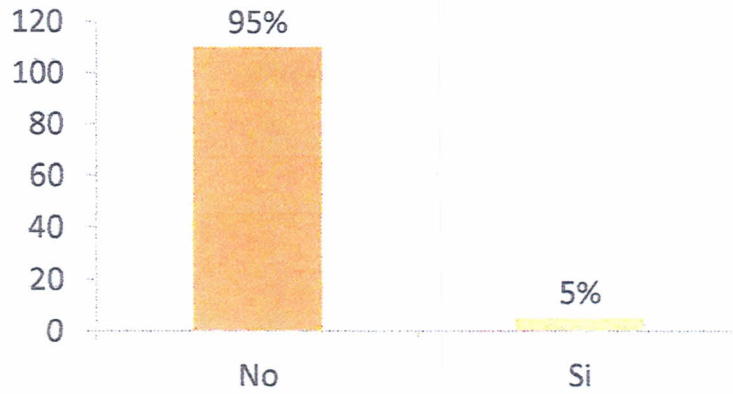
¿Las personas que le atendieron fueron amables?



**Pregunta 18****¿Fue usted maltratado/a por algún personal del Hospital?****Pregunta 19****¿Usted ha observado algún maltrato a otra persona?**

**Pregunta 20**

**¿Ha conocido de algún hecho de violencia cometido contra una o varias mujeres en este Hospital?**

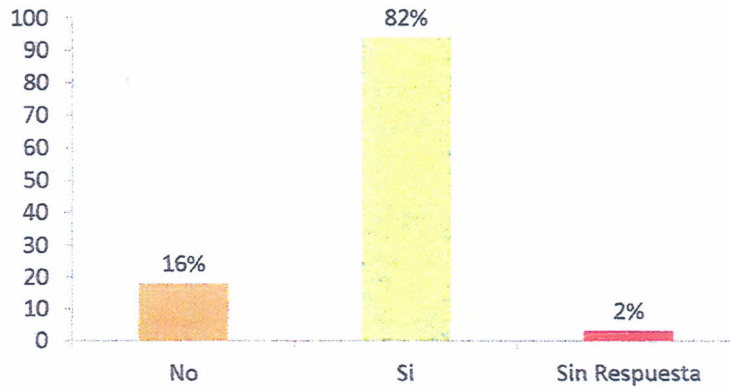


Abastecimiento de Medicamentos



### Pregunta 21

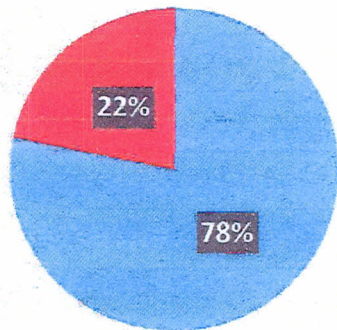
¿Dentro de su tratamiento le recetaron medicamentos?



### Pregunta 22

¿Cuántos medicamentos le recetaron?

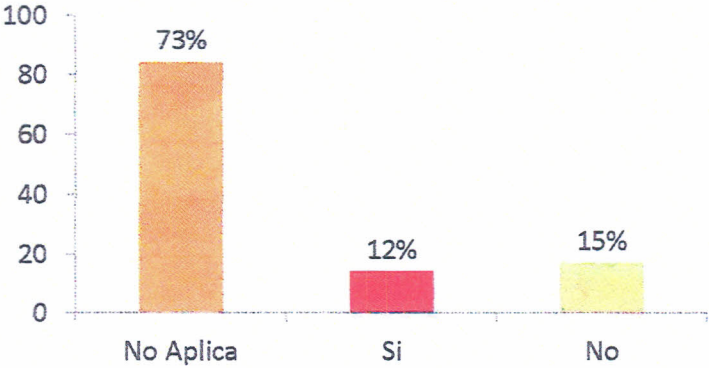
Total de Medicamentos Recetados 179



- Medicamentos Entregados
- Medicamentos No Entregados

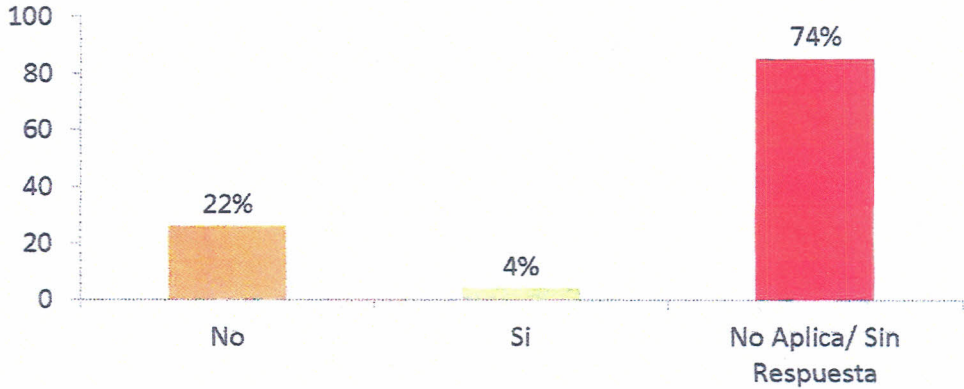


**Pregunta 24**  
En el caso de que solo le entregaron parcialmente los medicamentos o nada ¿Le brindaron alguna explicación o alternativa?



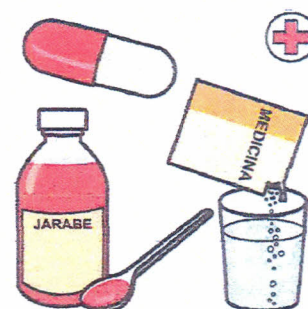
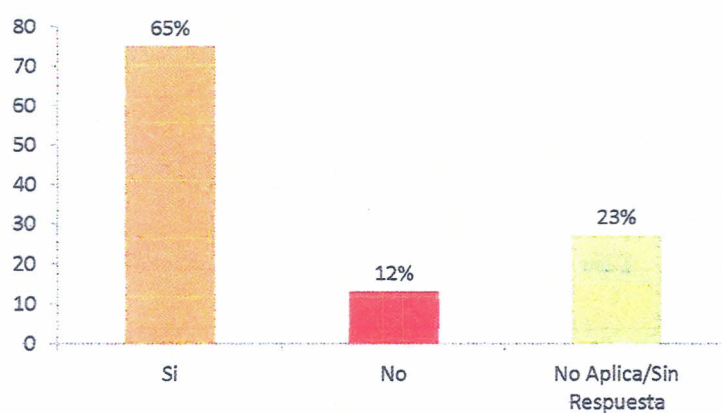
¿Cuál explicación o alternativa?
No hay en existencias

**Pregunta 25**  
¿Tiene dinero para comprarlos?



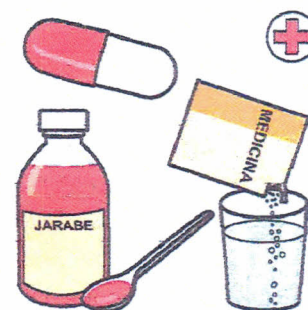
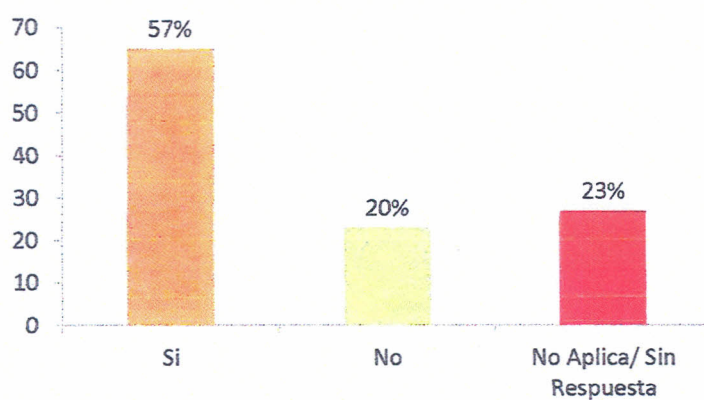
### Pregunta 26

#### ¿Le explicaron como administrarlos?



### Pregunta 27

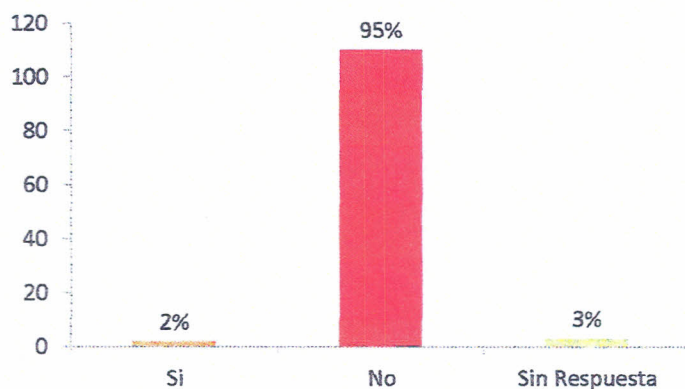
#### ¿Le explicaron los efectos secundarios?





**Pregunta 28**

**¿Le solicitaron materiales médicos u otros insumos para brindarle la atención?**

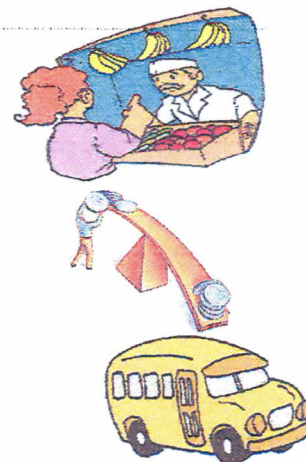
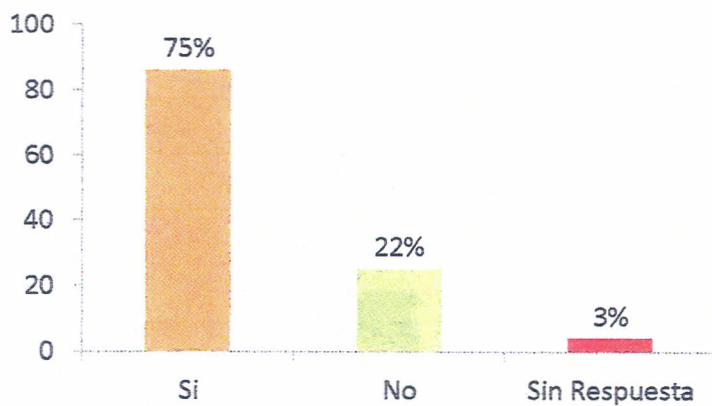


**¿Cuales?**

- Una prótesis
- Donantes de sangre

**Pregunta 29**

**¿Realizó gastos adicionales fuera del establecimiento?**



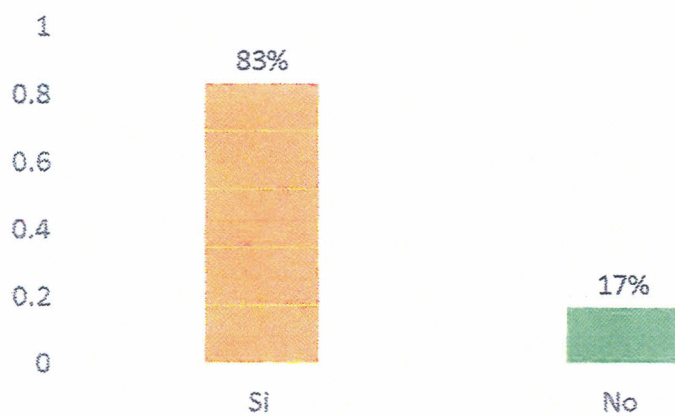
# INGRESADOS Y EGRESADOS



Nota: El 100% de la población que se maneja dentro de esta área de servicio es de un total de 6 personas.

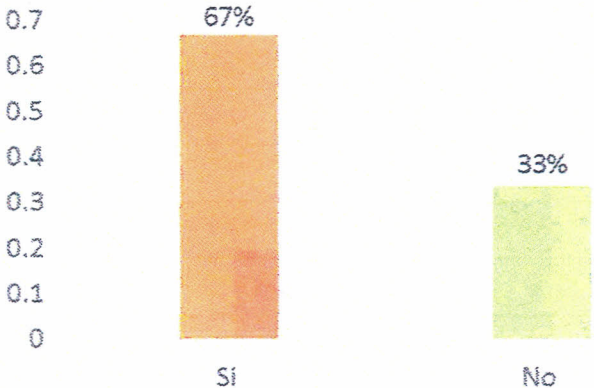
## Pregunta 30

¿Se siente cómodo/a en el servicio en el que está ingresado/a?



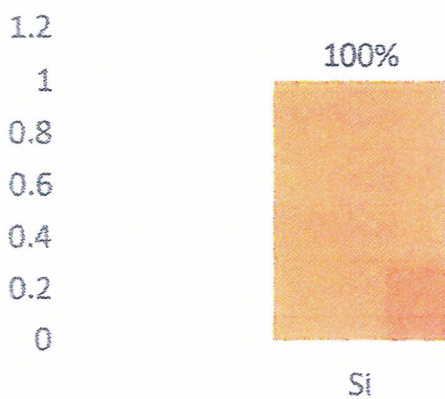
### Pregunta 31

Según el diagnóstico, ¿considera que está ubicado en el servicio adecuado?



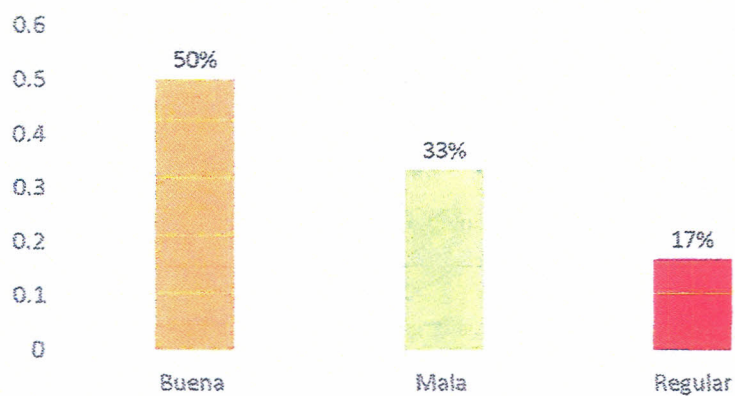
### Pregunta 32

¿Considera que los espacios de hospitalización son adecuados para su recuperación?



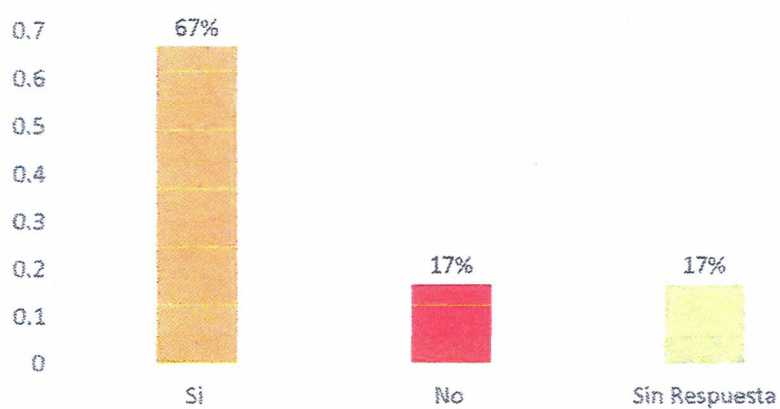
## Pregunta 33

### ¿Cómo califica la alimentación?



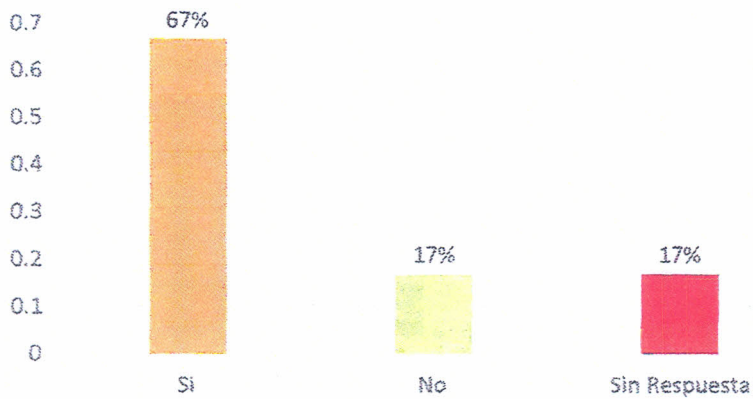
## Pregunta 34

### ¿Le están administrando medicamentos?



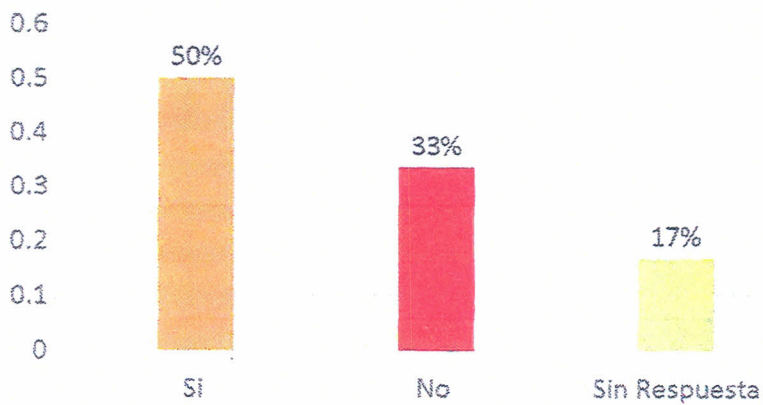
### Pregunta 35

¿Le explicaron para qué sirve cada uno de los medicamentos que le están administrando?



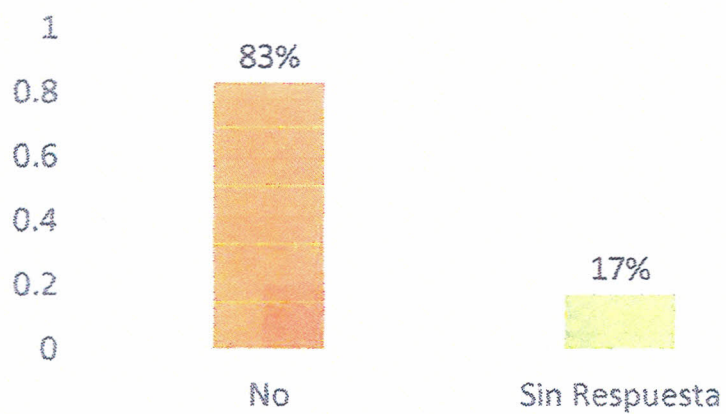
### Pregunta 36

¿Le explicaron los efectos secundarios de los medicamentos que le administran?

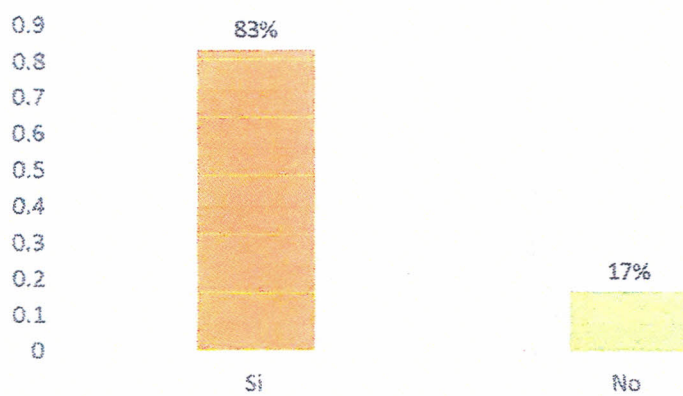


**Pregunta 37**

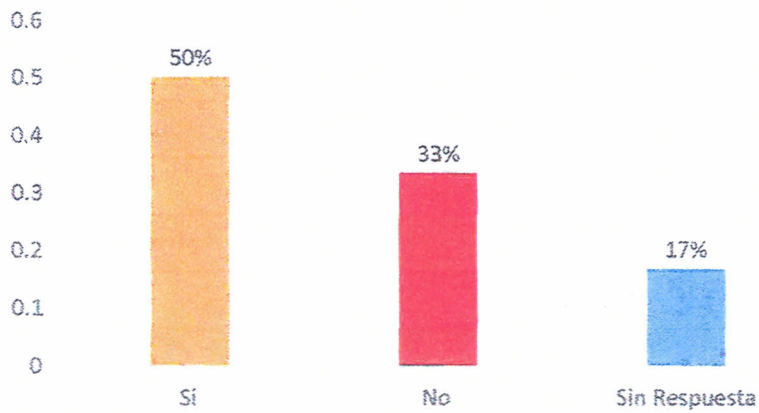
¿Ha habido alguna confusión a la hora de administrarle medicamentos?

**Pregunta 38**

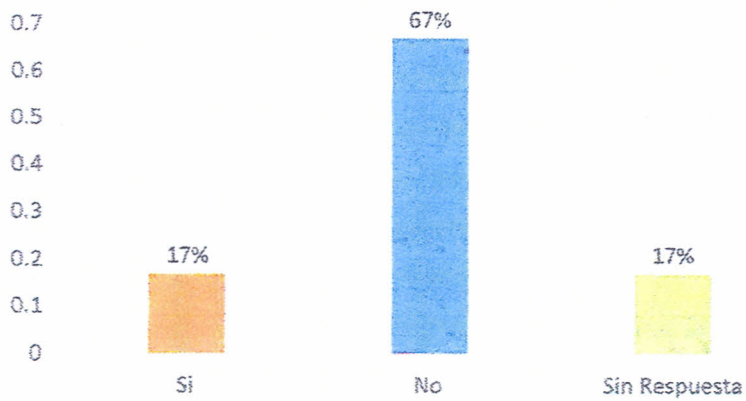
¿Le han realizado exámenes?



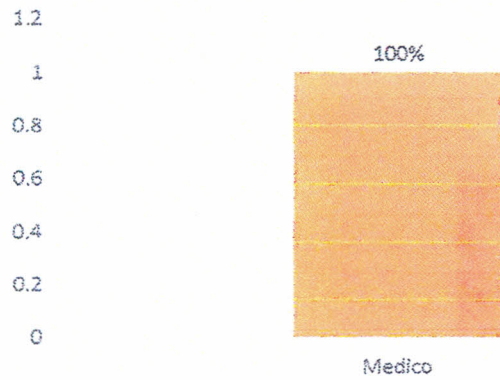
### Pregunta 39 ¿Le explicaron para qué eran los exámenes?



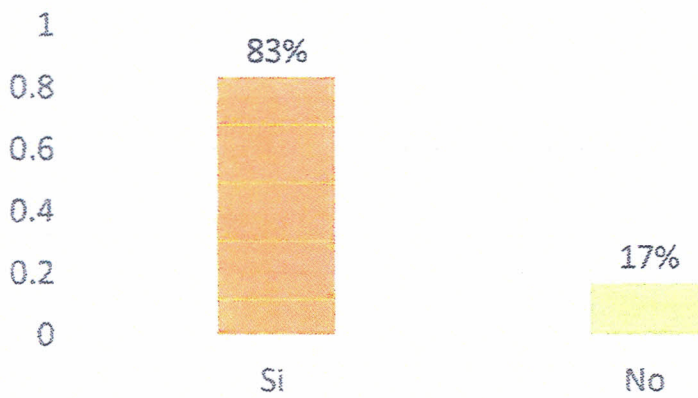
### Pregunta 40 ¿Le tomaron algún examen sin su consentimiento?



### Pregunta 41 ¿El alta fue dada por?

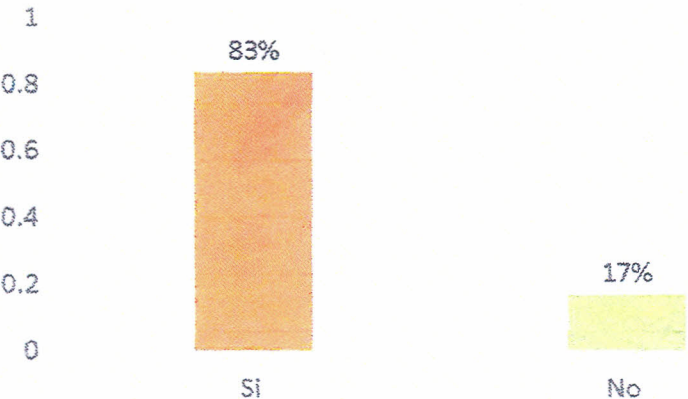


### Pregunta 42 ¿Cuando le dieron de alta, ¿le explicaron el proceso a seguir y la mejoría de su salud?

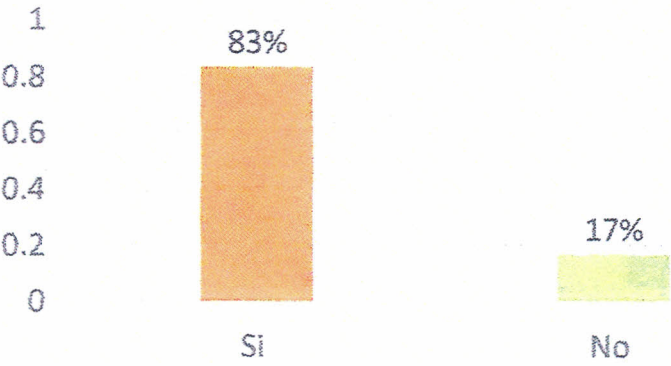




**Pregunta 43**  
**¿Le refirieron a un Centro de Salud para su seguimiento?**



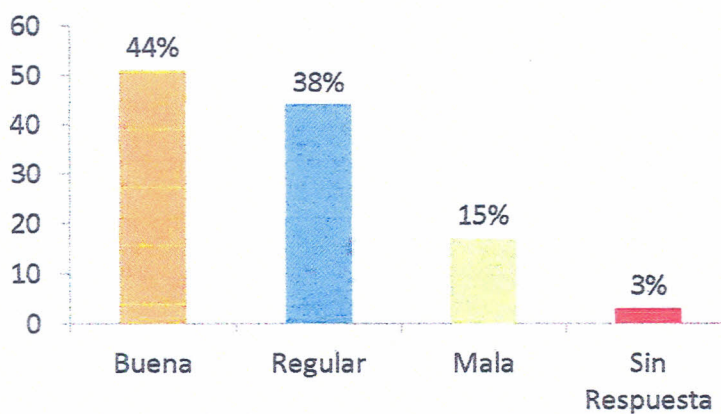
**Pregunta 44**  
**¿Le entregaron hoja de referencia hacia el Centro de Salud?**



## Otros servicios



### Pregunta 45 ¿Cómo considera la limpieza del centro del Hospital?

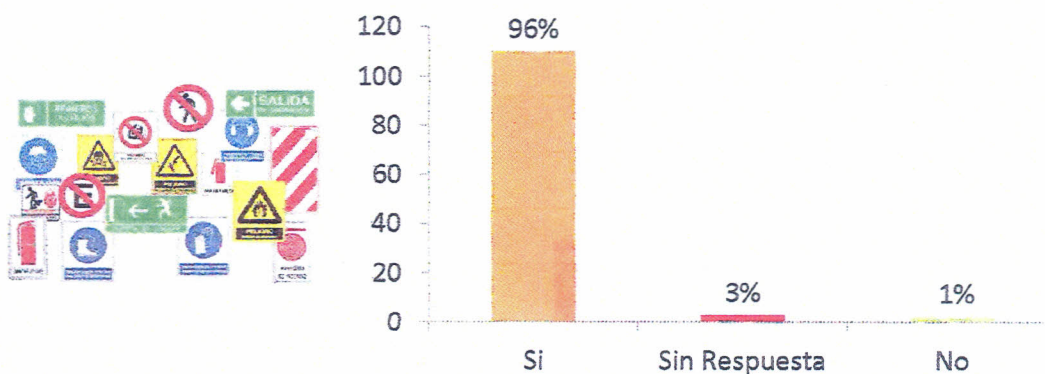


¿Si es regular o mala en que lugar?

- 1) Los baños.
- 2) La sala de espera.
- 3) Los pasillos.
- 4) En emergencia.

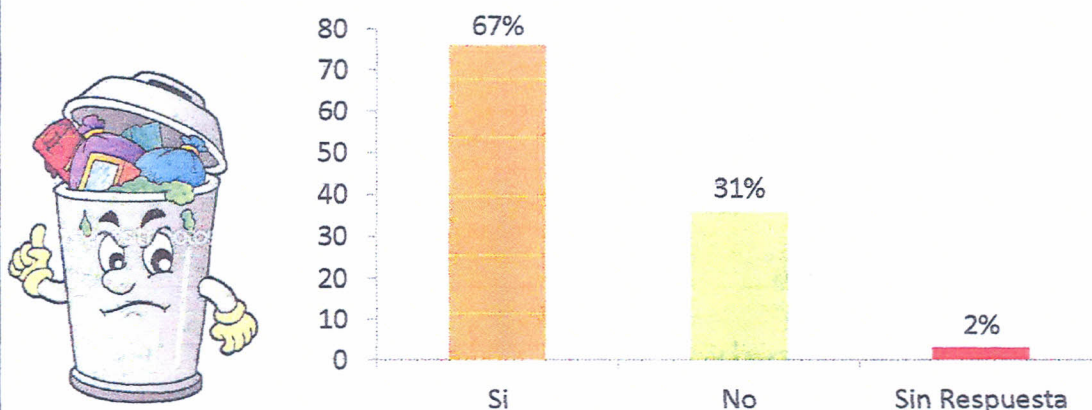


**Pregunta 46**  
¿Las áreas de servicio están identificadas y debidamente señalizadas ?

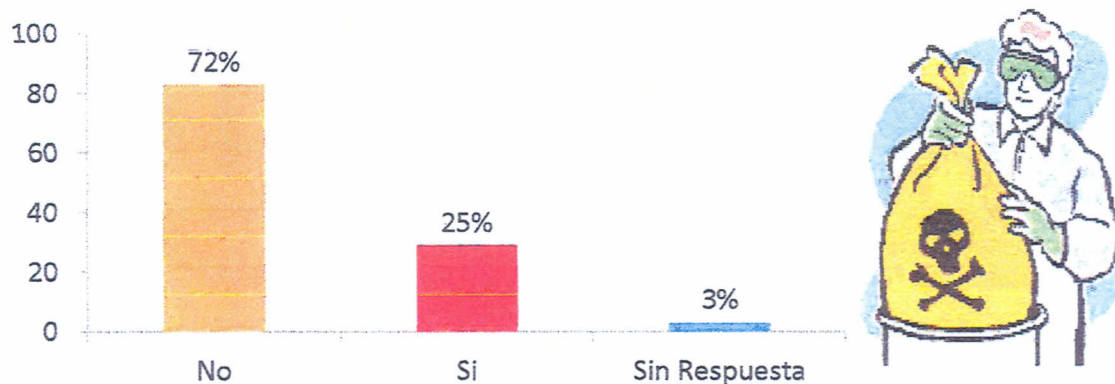


**Pregunta 47**

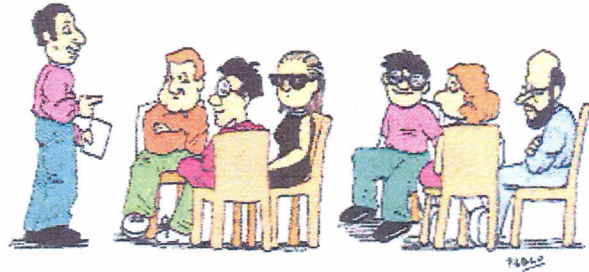
¿Considera usted que hay basureros suficientes y debidamente identificados?

**Pregunta 48**

¿Le explicaron sobre la separación de los desechos comunes de los bioinfecciosos?



## Conclusiones



**EL FORO NACIONAL DE SALUD a través del comité de contraloría social concluye que:**

- El tiempo promedio de estadía en el centro de salud es bastante aceptable, sin embargo, al observar los tiempos de espera por servicio solicitado se encuentran tiempos de espera bastantes altos. Algunos tiempos durante la atención en el servicio se consideran demasiado bajos (Psicología por ejemplo)
- El 5% de la población expresa que no se le atendió en un lugar privado, el 7% manifiesta no se le ha respetado su privacidad y el 5% dice que la información que brinda no se maneja con discreción. Algunos de ellos dicen que las enfermeras desde la puerta les dicen que proceso les aplicarán frente a todos los pacientes, entre otras cosas. Estas situaciones violentan el derecho de las personas usuarias.

- Un porcentaje bajo de la población (entre el 2% y el 10%) expresa que ha escuchado comentarios de burlas, se queja sobre la atención prestada durante el servicio y que el personal de salud le hizo sentir culpable de su enfermedad.
- El 20% manifiesta que no se le explicó de manera clara y sencilla los procedimientos de los servicios.
- Se han detectado algunos casos de maltrato a la población por parte del personal de salud.

- Según los datos recopilados, el Hospital Nacional San Juan de Dios, cuenta con un nivel de abastecimiento de medicamentos del 78%.
- La mayoría de las personas pertenecientes al área de egresados, manifiestan satisfacción, sin embargo hay una parte que expresa descontento de los servicios prestados.

- El 66% expresan que la limpieza es regular o mala, la queja mas grande se encuentra en el aseo de los baños.
- La mayoría de las personas (72%) no conoce sobre la separación de los desechos comunes de los bio-infecciosos.

Comentarios de las  
personas usuarias



- “Una enfermera hizo maltrato a una mujer embarazada que venia sangrando, no la atendieron y el bebe murió”
- “El medico me dijo que sacara una cita pero la cita no me la dan para este año sino hasta en julio del 2017”
- “Es necesario que mejoren la limpieza y hayan mas medicamentos”
- “Que haya mas personal de salud que trate con calidad y calidez”
- “Me atendieron con calidad y calidez”
- “Las citas que están otorgando están siendo demasiado tardadas”
- “Que brinden la atención según lo estipulado en la cita”
- “Que den charlas sobre los desechos bioinfecciosos a los usuarios”

- “En Farmacia los que llegan de último son los que están atendiendo primero”
- “Que mejoren el trato a las personas, hay muchos empleados con mal carácter”
- “Que las enfermeras traten con mas calidad y calidez”
- “Hay descuido a los atendidos en el área de ingresados”
- “Los vigilantes son muy pesados en cuanto al trato que dan”
- “Mejorar la Limpieza”
- “Maltrataron a una anciana en farmacia, pero fuera de eso felicito a los profesionales que hacen muy bien su trabajo”



## Recomendaciones



### Al personal de salud.

- A tomar conciencia y eliminar el maltrato a la población, pues las personas acuden a los Hospitales para ejercer su derecho humano a la salud, ya que mejorar la calidez depende de las actitudes del personal y la calidad se construye entre autoridades, personal y la población.
- Impulsar junto con la población la reforma integral de salud de manera que se avance en su garantía como un derecho
- Explicar a la población los efectos secundarios que producen los medicamentos recetados y su forma adecuada de uso.

## Al personal de salud.

- Explicar a las personas usuarias de manera clara los procedimientos de los servicios.
- La Dirección del hospital debe tomar medidas para mejorar el aseo del establecimiento ya que esta es una situación que se repite en todas las contralorías realizadas.
- Educar a la población en cuanto a la separación de los desechos comunes de los bioinfecciosos.
- Recibir la devolución de estos datos de manera responsable y madura.

## A la población en general

- Que no tenga temor de informar al comité de contraloría social cualquier maltrato o violación a su derecho humano a la salud.
- Asistir a los Hospitales cuando sea necesario para ser atendido, sin el temor a ser rechazados, hay que recordar que la salud es considerada un derecho humano universal.
- Tomar en cuenta las recomendaciones en salud que recibe y poner en práctica la prevención de enfermedades en la comunidad, alimentarse sanamente, cuidar el medio ambiente, entre otros.

## A la población en general

- Ser paciente mientras espera pues el personal debe de cubrir las necesidades de todas las personas usuarias y esto requiere tiempo.
- Participar activamente en la lucha por la defensa de la salud pública como un derecho.

Felicitemos al personal de Salud por dar apertura a los procesos de contraloría social y les invitamos a seguir trabajando para brindar la mejor atención en salud para la población.



## Compromisos



El personal de salud se compromete a:

El comité de contraloría social se  
compromete a:

---