



*Devolución de resultados
de la contraloría social en
Hospital Nacional San
Juan de Dios, San Miguel
Junio 2015*

CON EL FINANCIAMIENTO DE:



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.”¹

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

Marco legal de la contraloría social

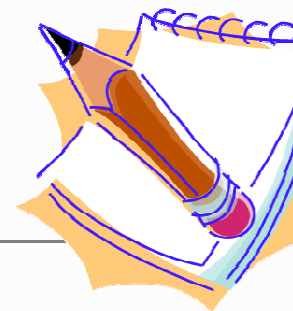
En el numeral ocho, literal “d” de la política de participación social, se establece que la contraloría social es un mecanismo de participación y la define como “El conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o individualmente, en un modelo 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.”²

² <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 el día miércoles 18 de mayo de 2015 obteniendo una muestra de 98 personas usuarias.
- El personal al que se le realizó la contraloría social, es el del Hospital Nacional San Juan de Dios.



Fotos de la Jornada

Levantamiento de la información



Levantamiento de la información



Levantamiento de la información



Levantamiento de la información



Resultados de la encuesta.

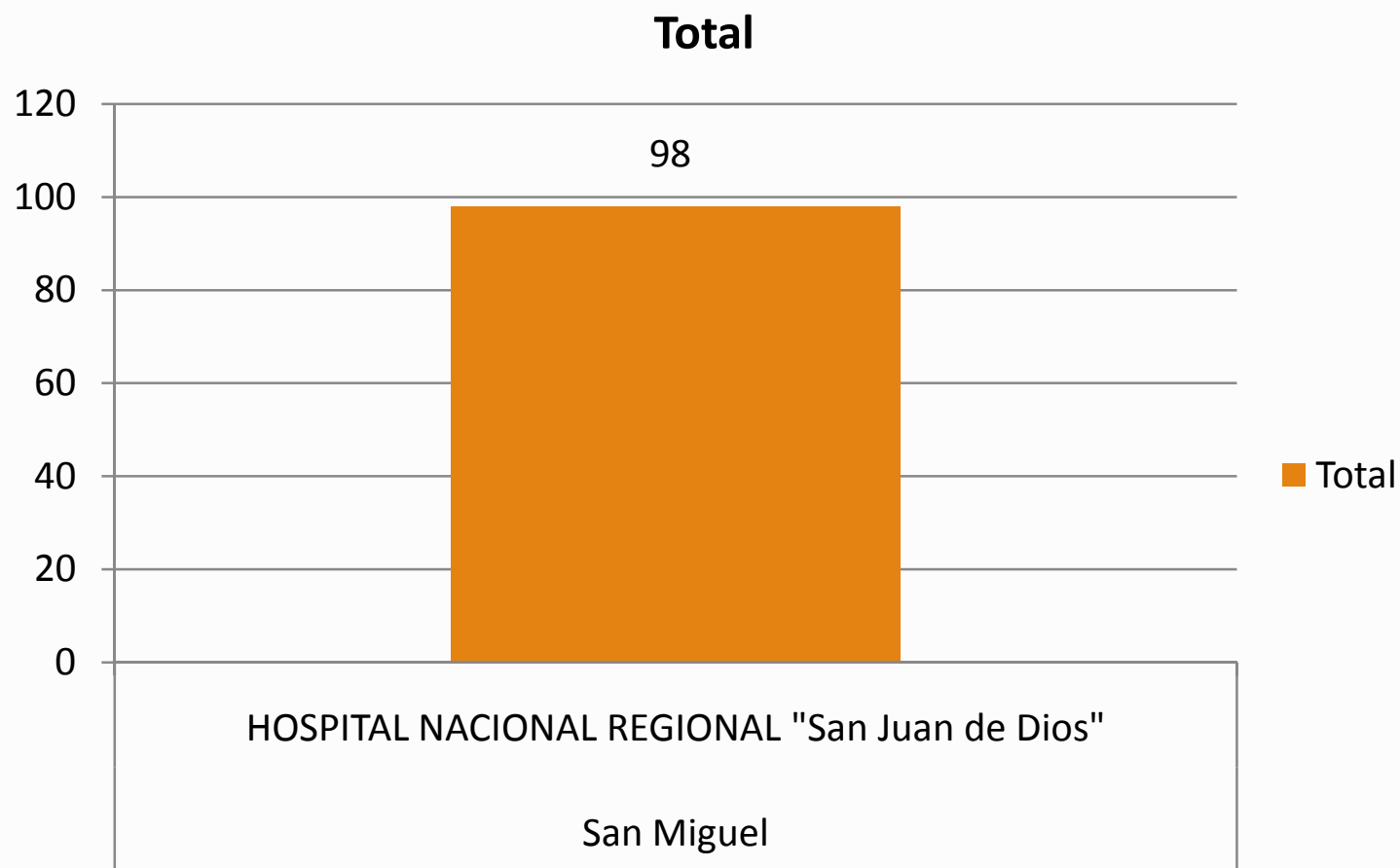
Nota: La información y comentarios aquí presentados,
son fieles a los datos que contienen las encuestas, que
han sido procesadas de manera transparente y sin
omitir ningún dato.



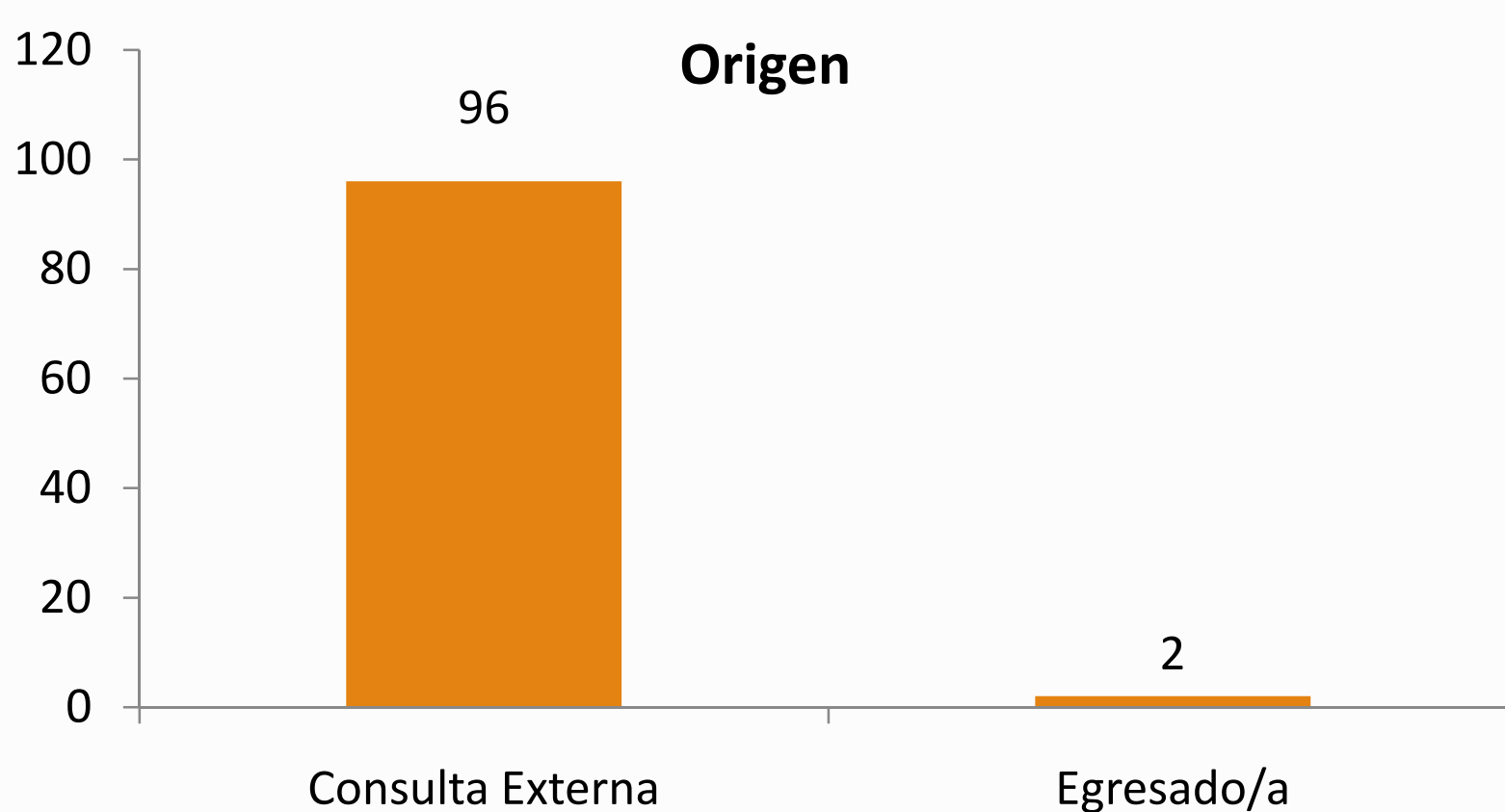
Datos Generales



Encuestas Realizadas en Hospital Nacional San Juan de Dios.



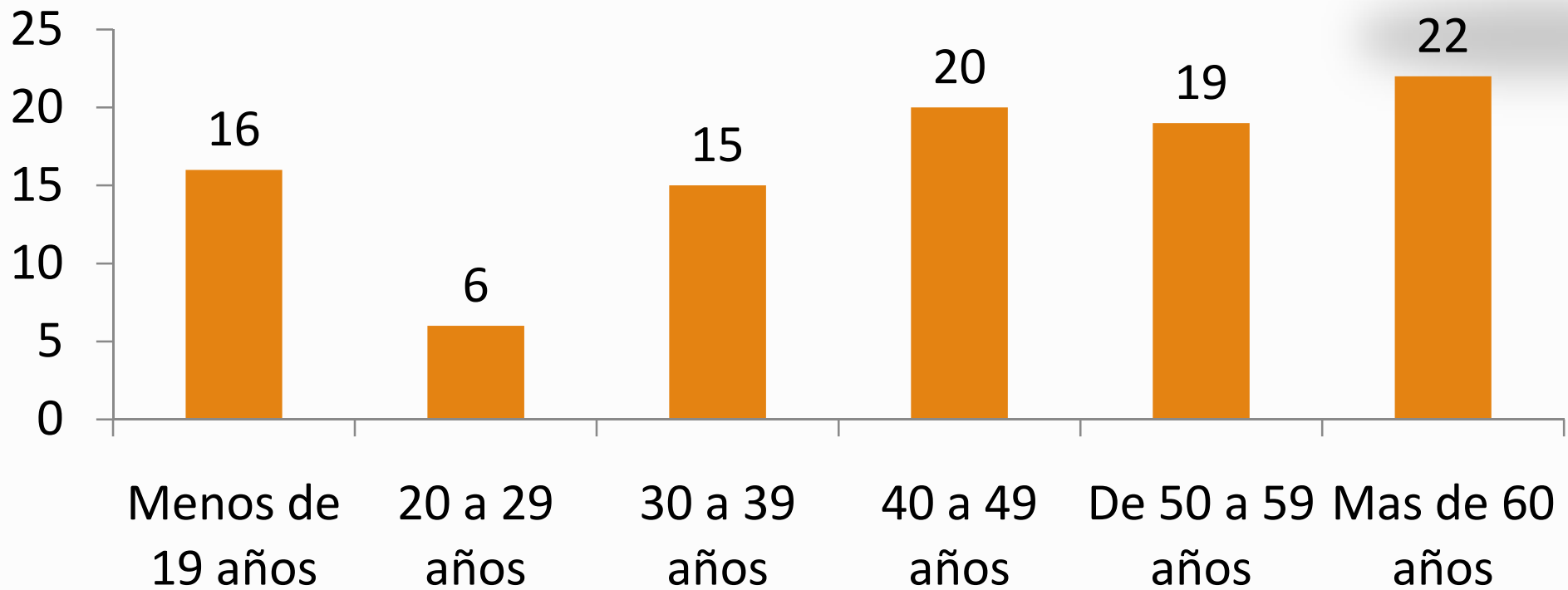
Origen de las personas usuarias encuestadas.



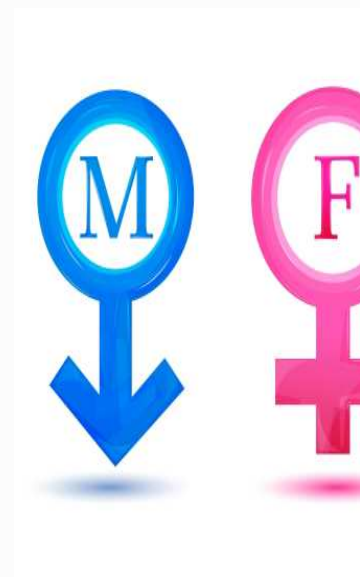
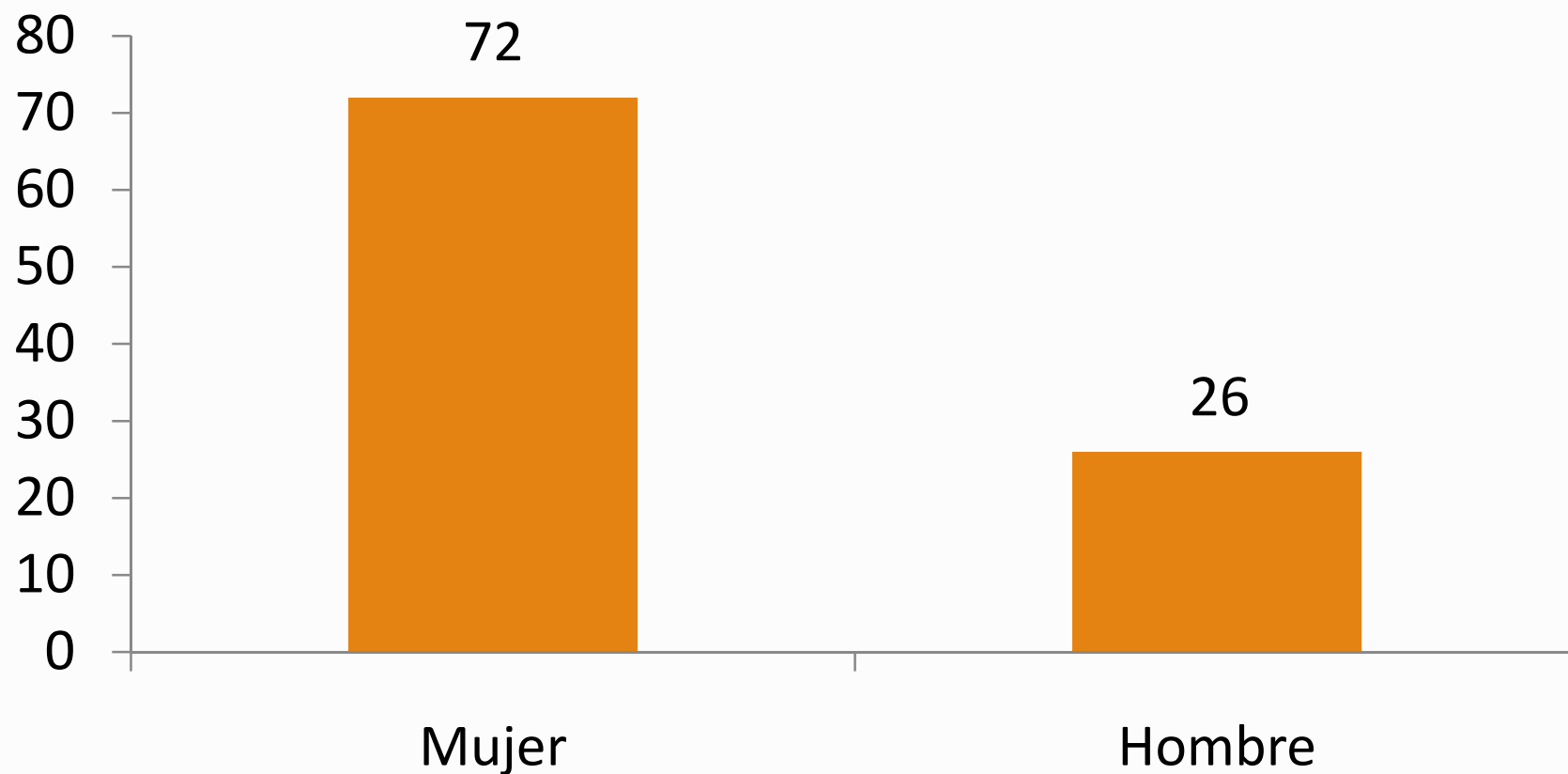
Rangos de Edades



Rangos de Edad

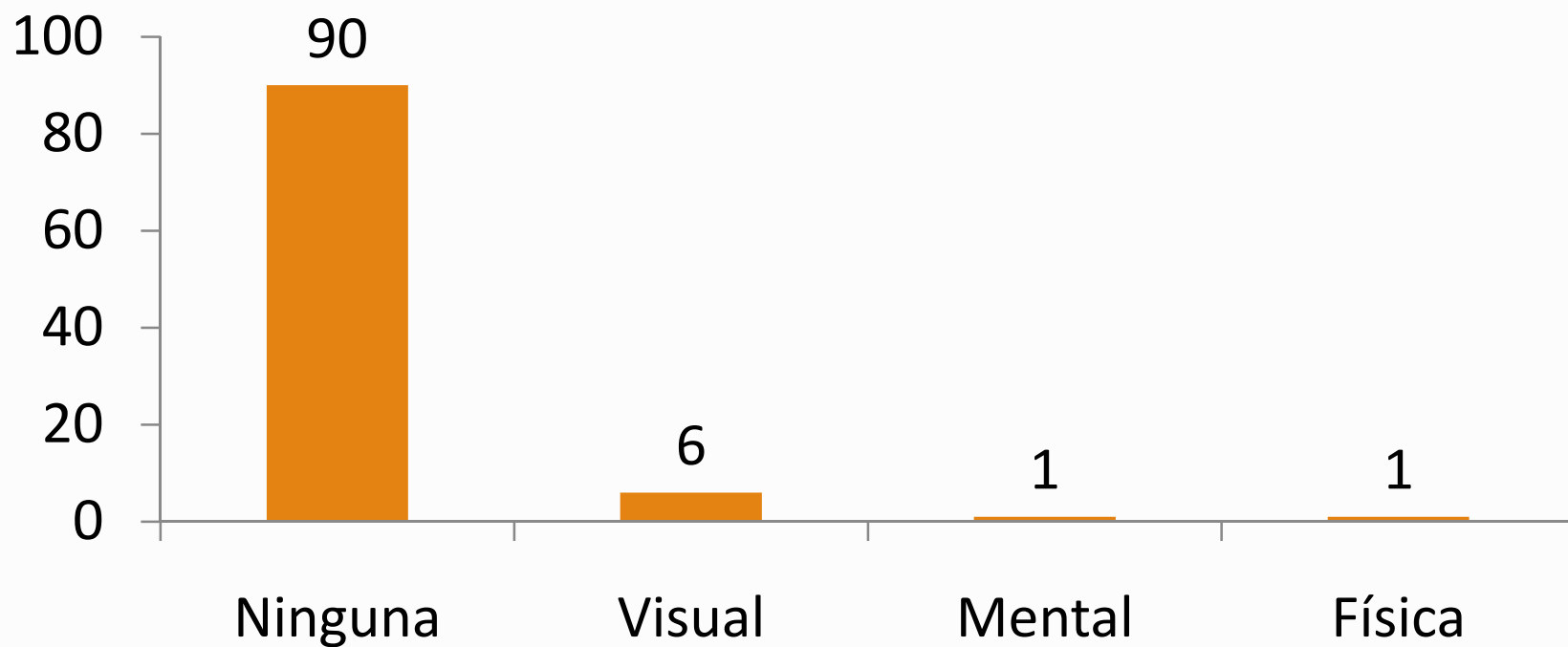


Sexo de las personas encuestadas.



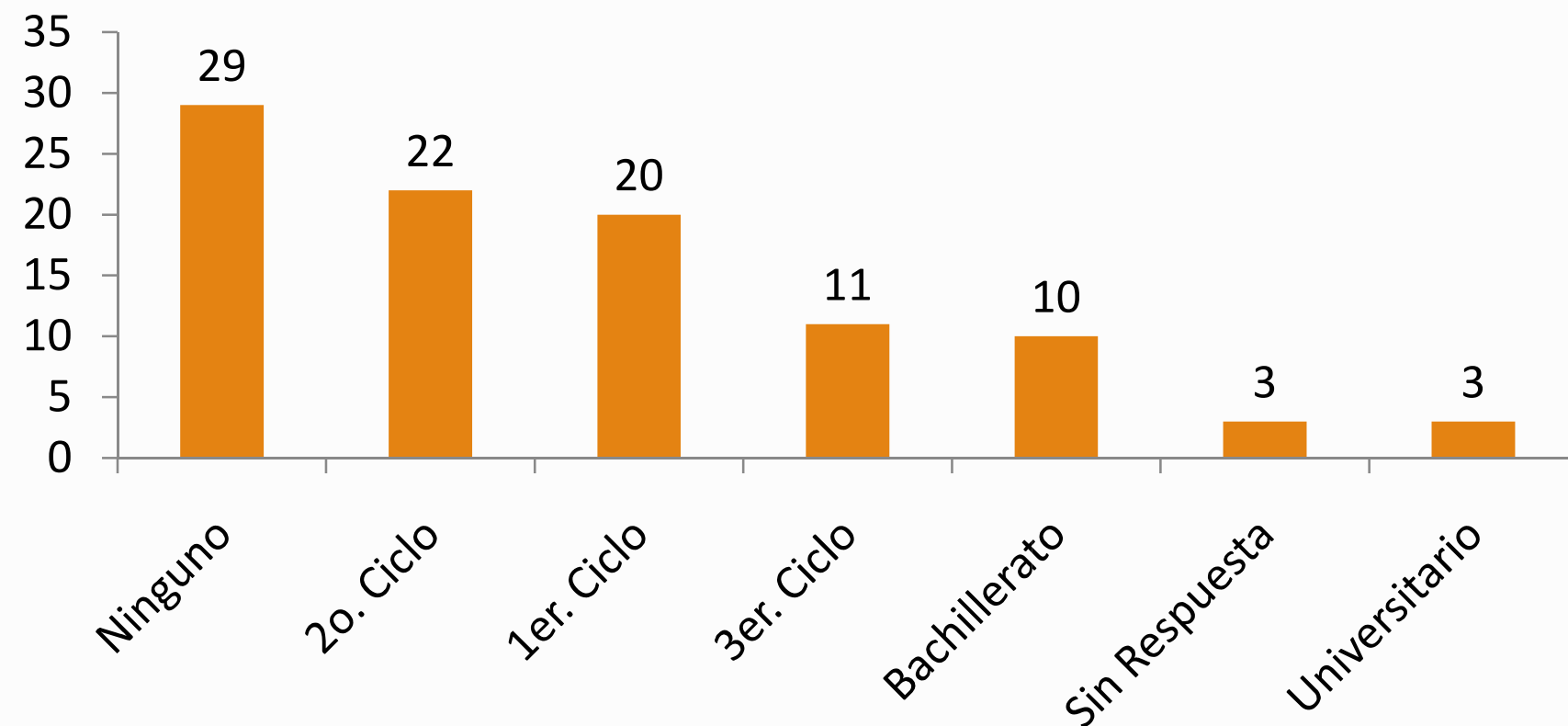
Discapacidad.

Discapacidad

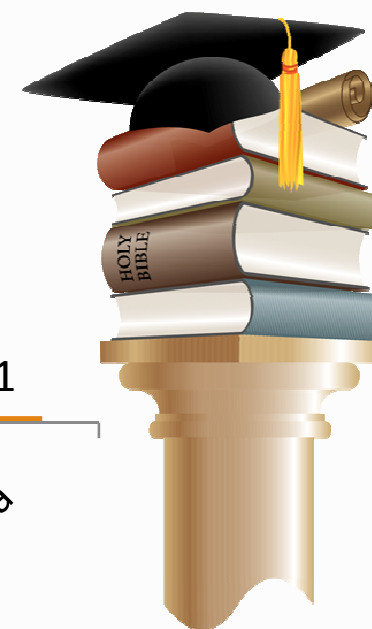
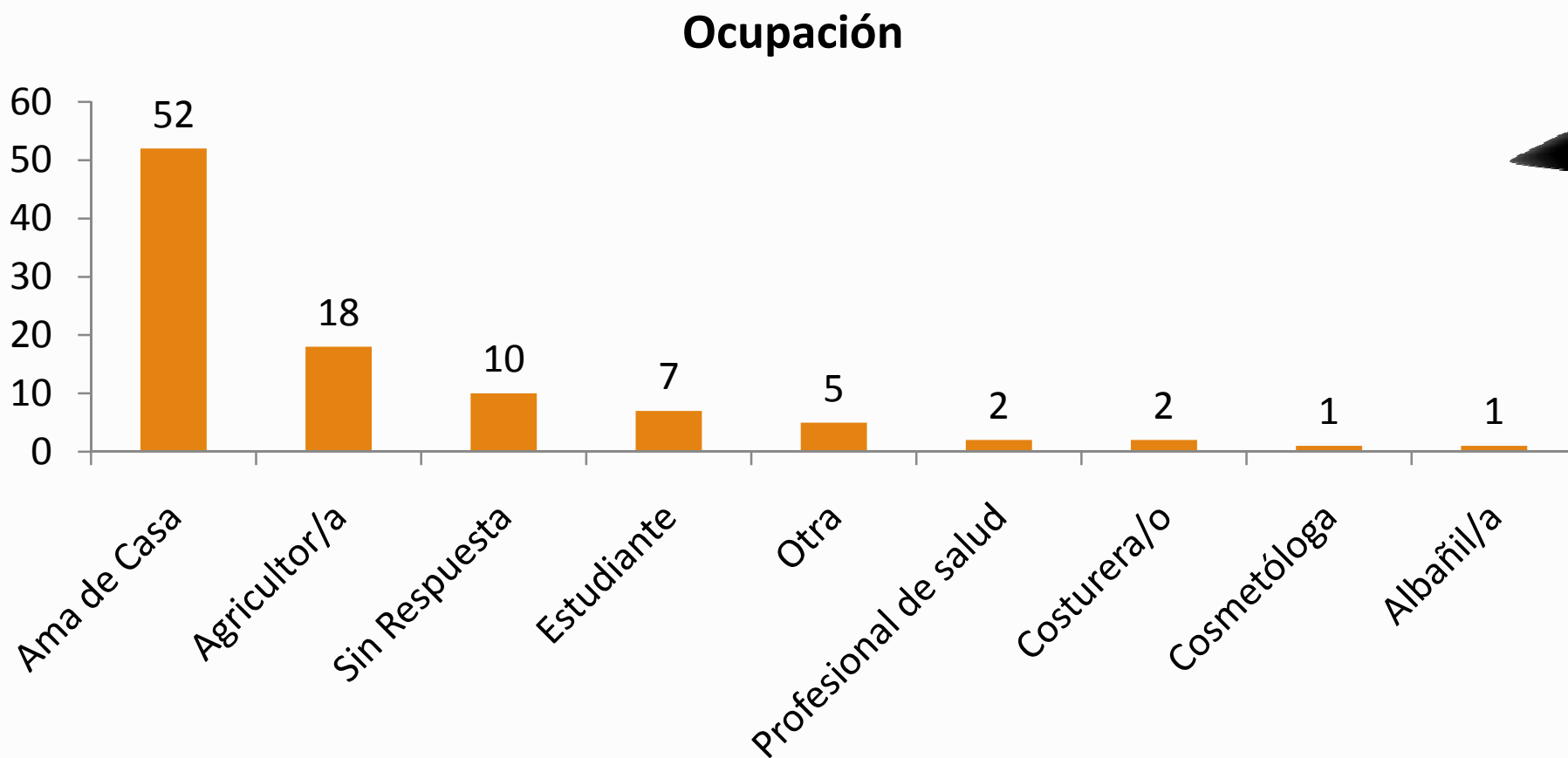


Grado Académico según sexo

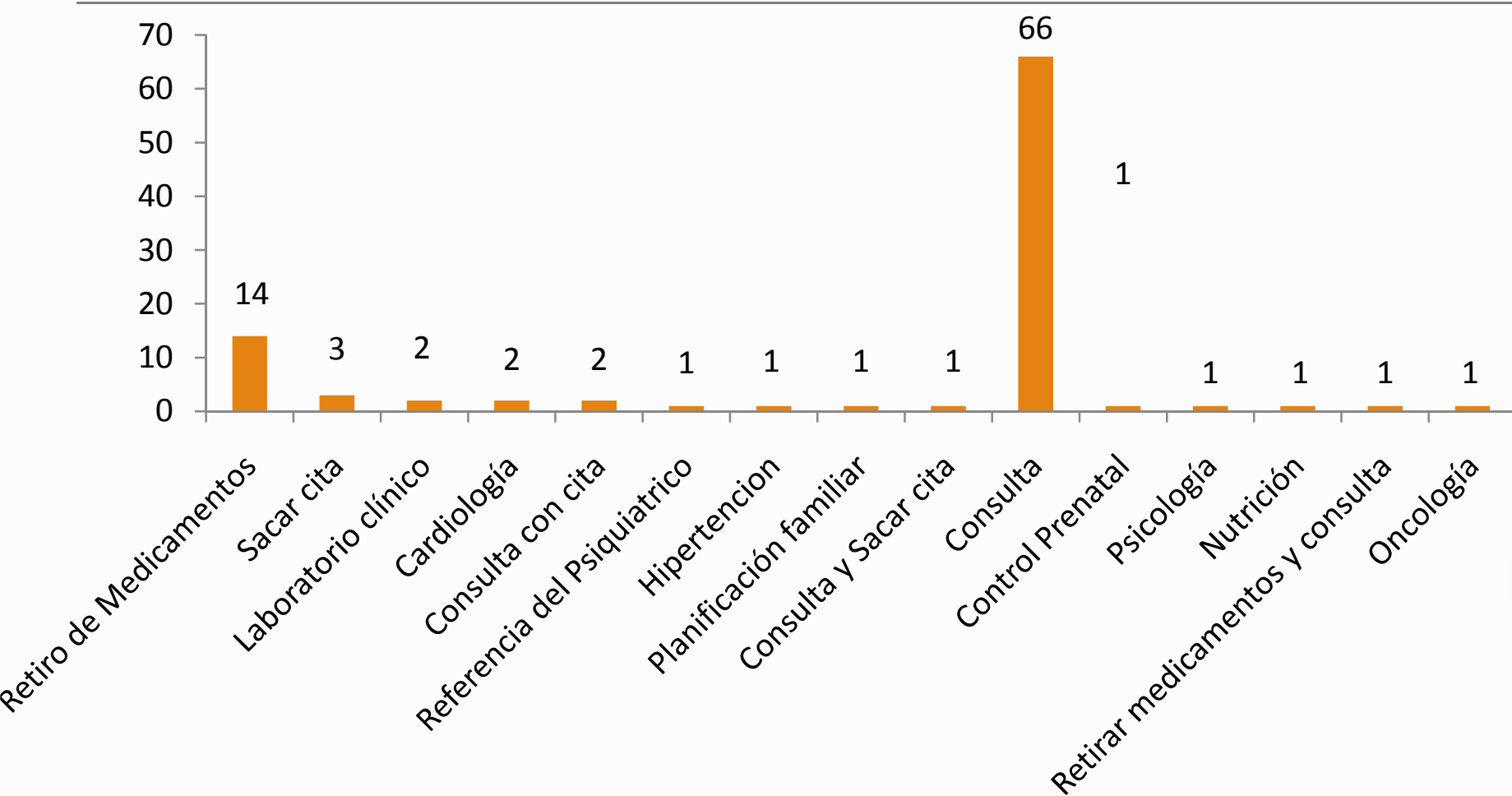
Grado Académico



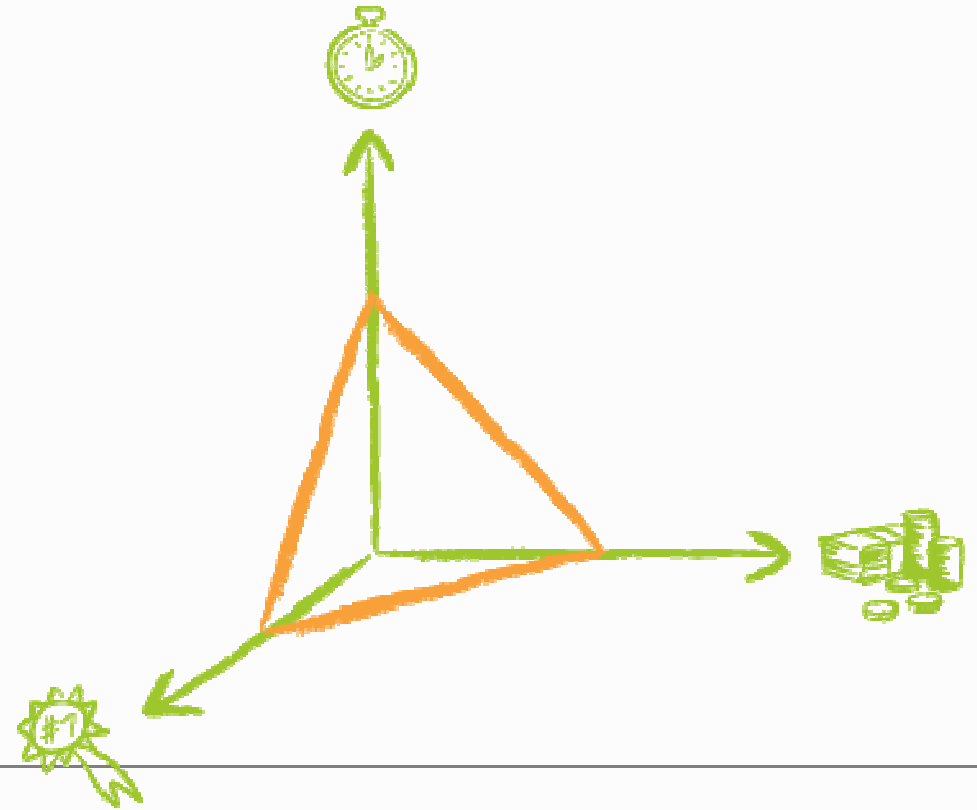
Ocupación



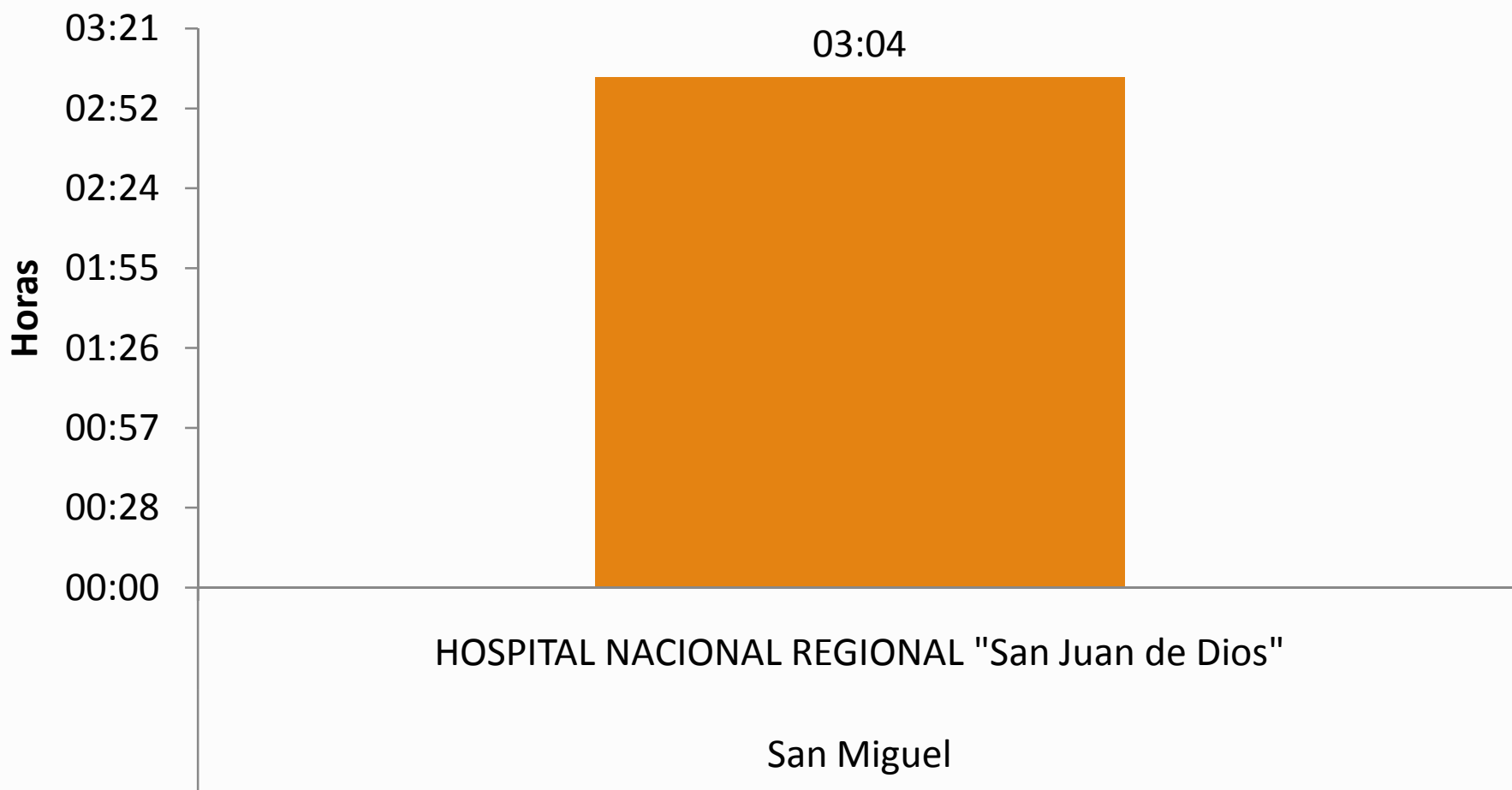
Servicio Solicitado



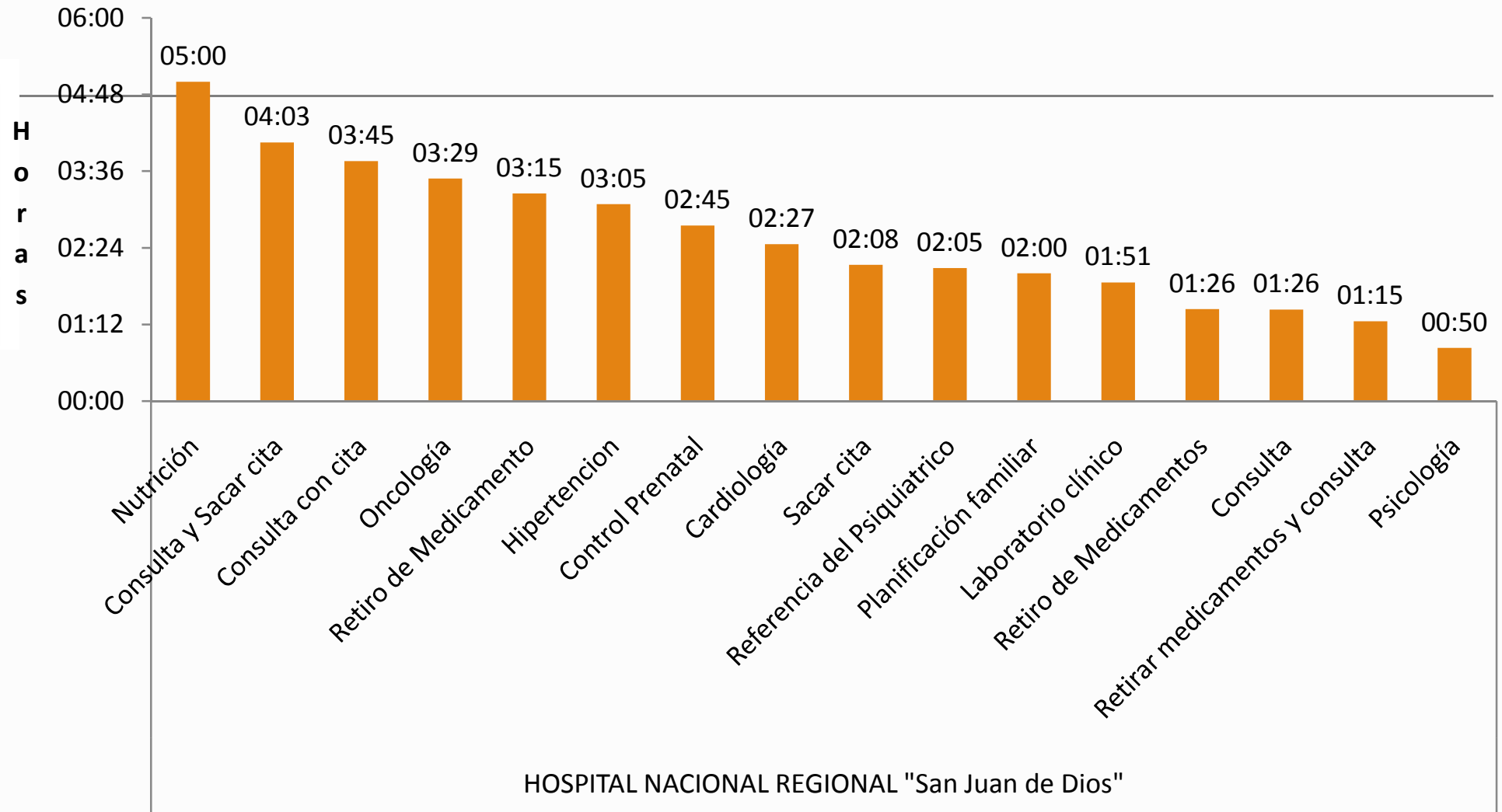
Calidad



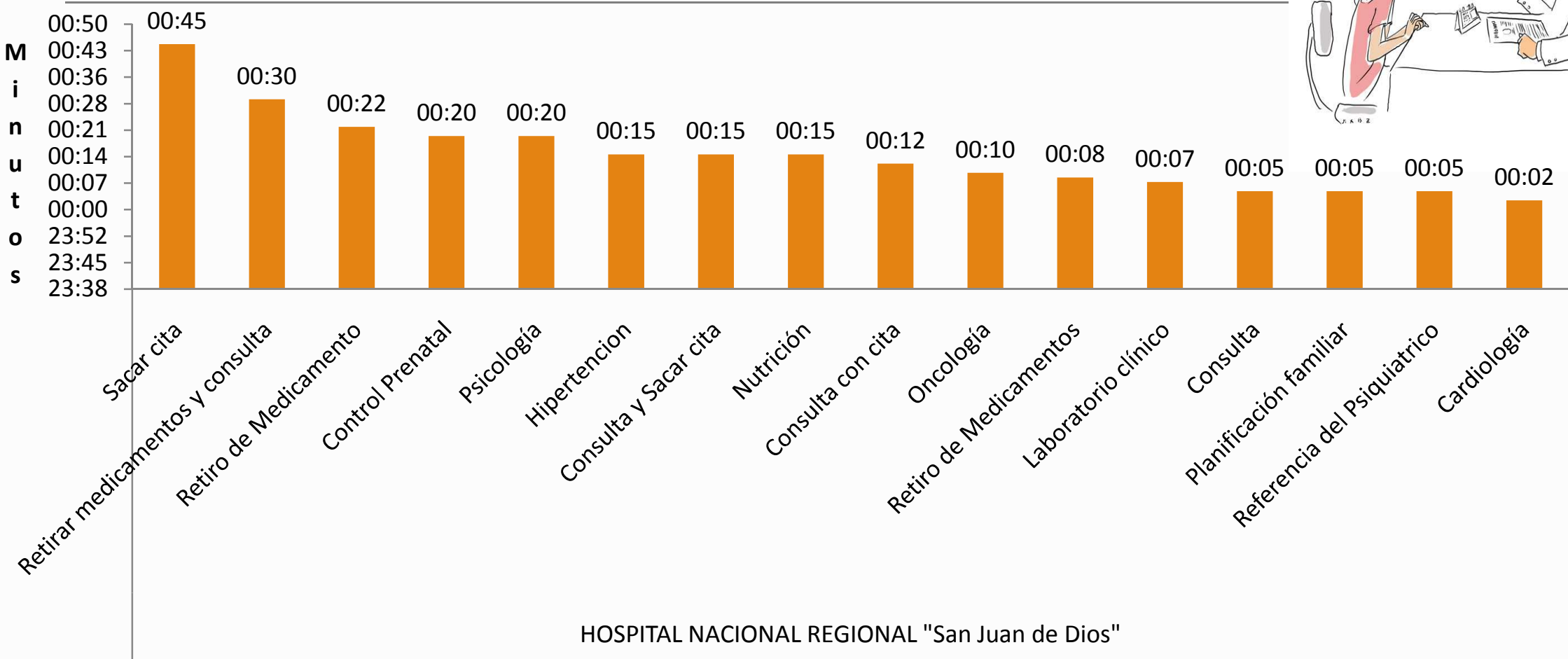
Tiempo Promedio de Estadía en el hospital



Tiempo Promedio de Estadía por Servicio solicitado

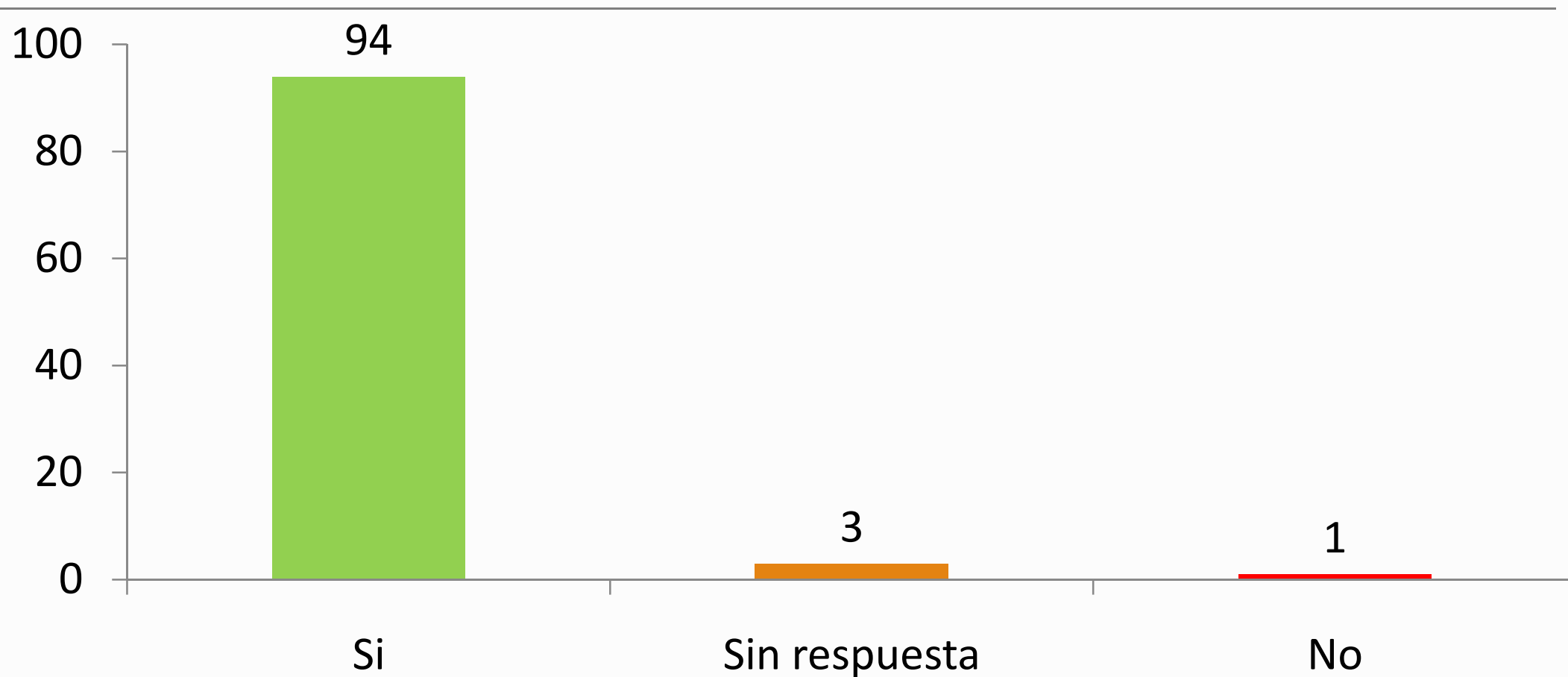


Tiempo Promedio de Atención en el Servicio



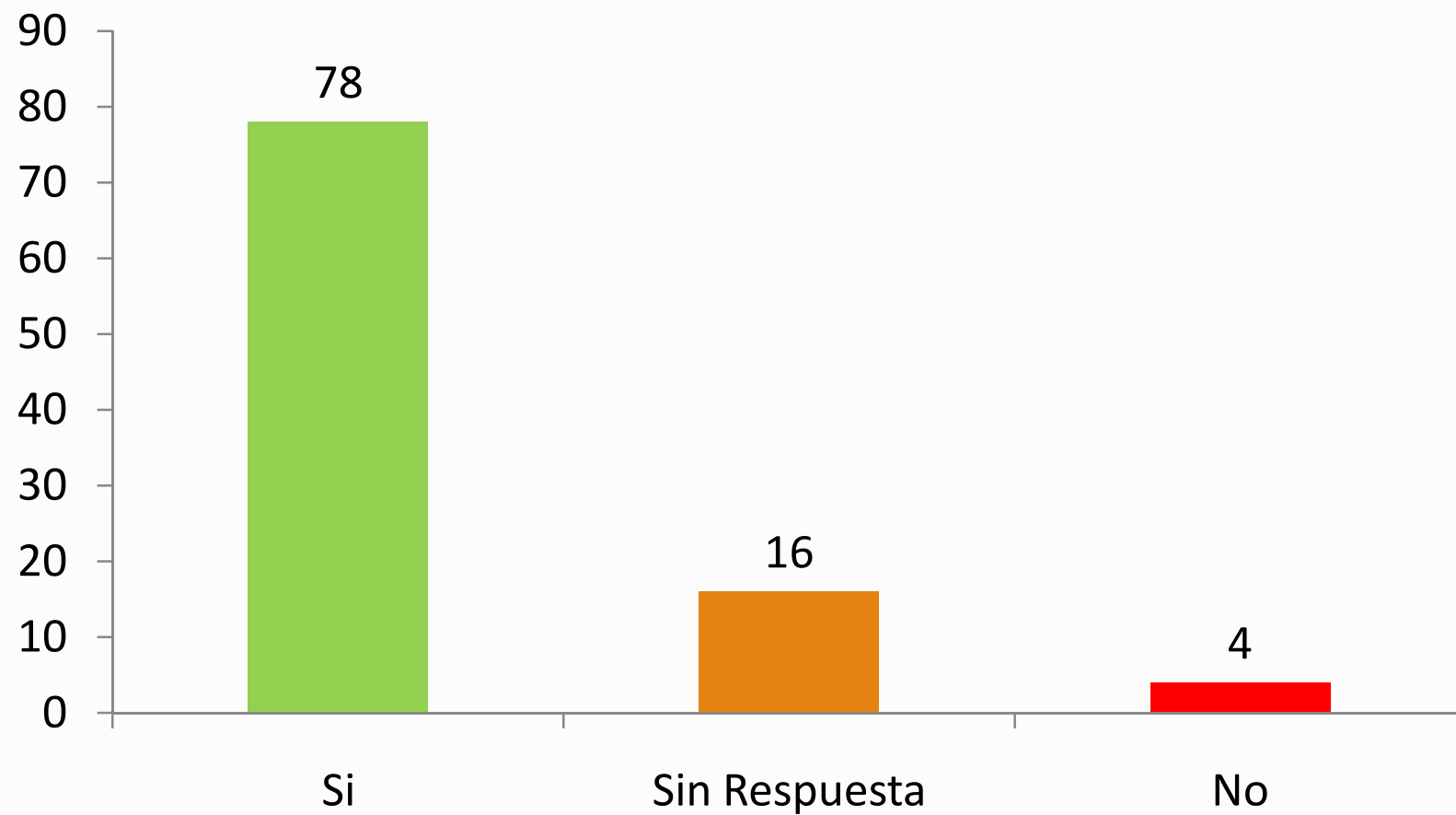
Pregunta 5

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



Pregunta 6

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



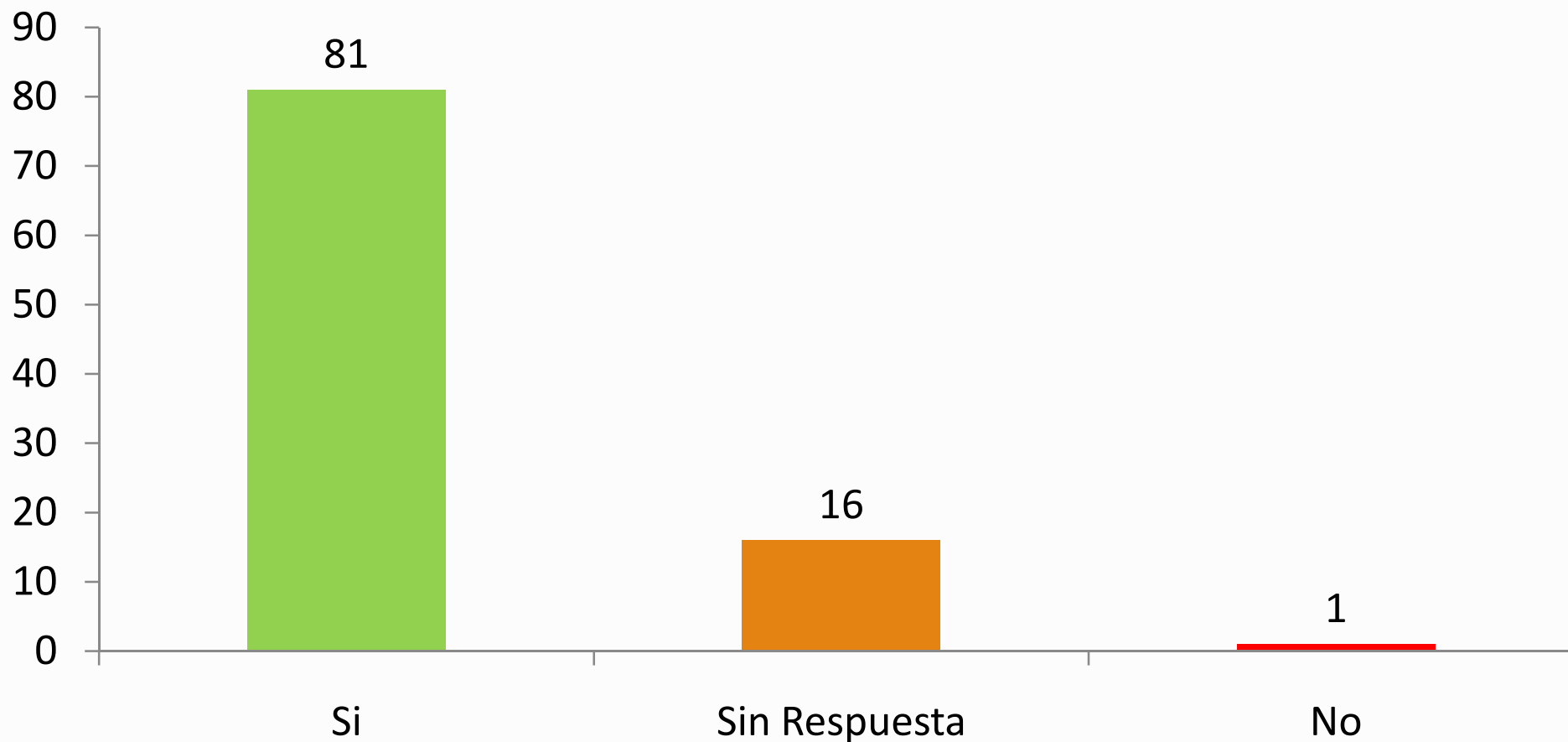
Pregunta 7

¿sintió que le respetaron su privacidad?



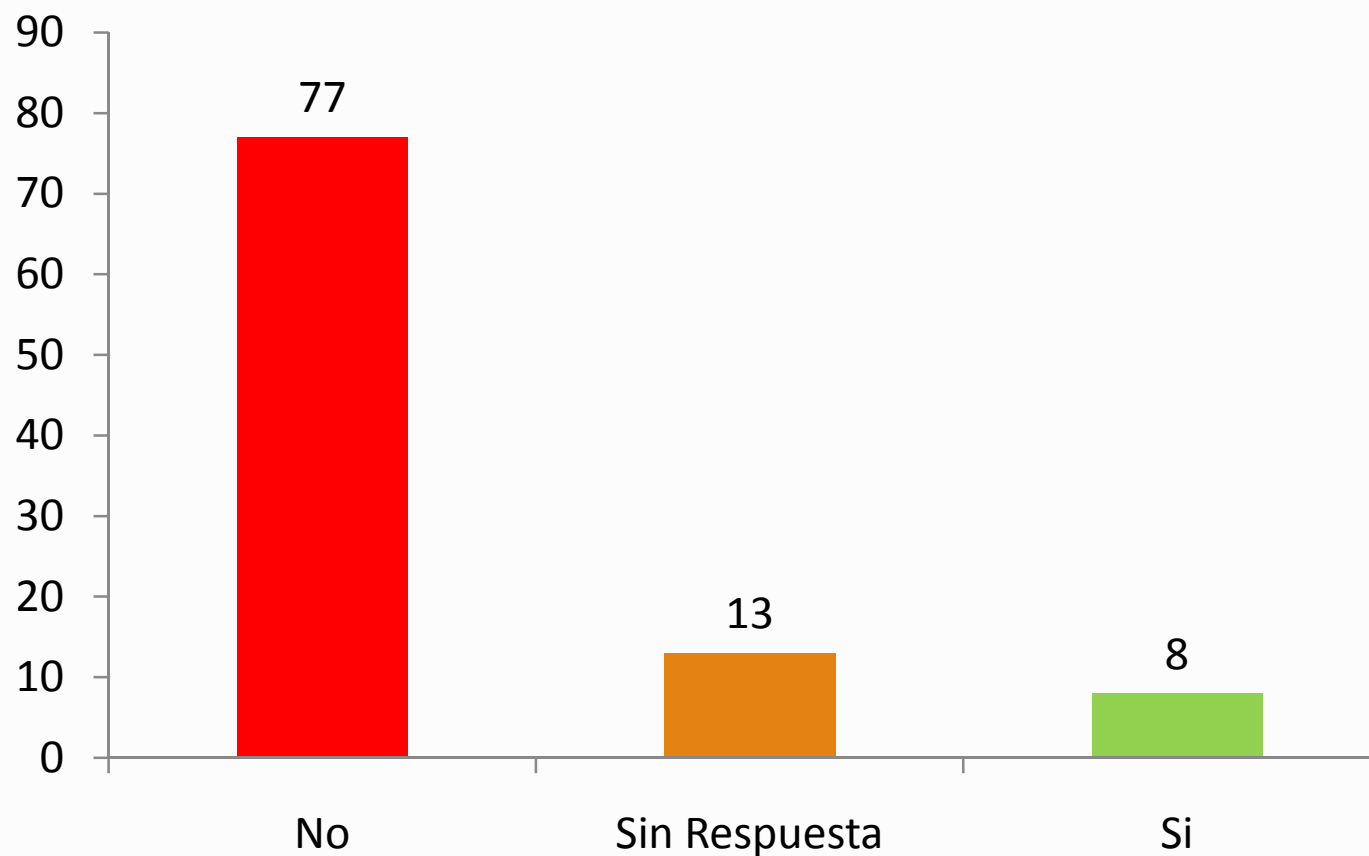
Pregunta 8

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



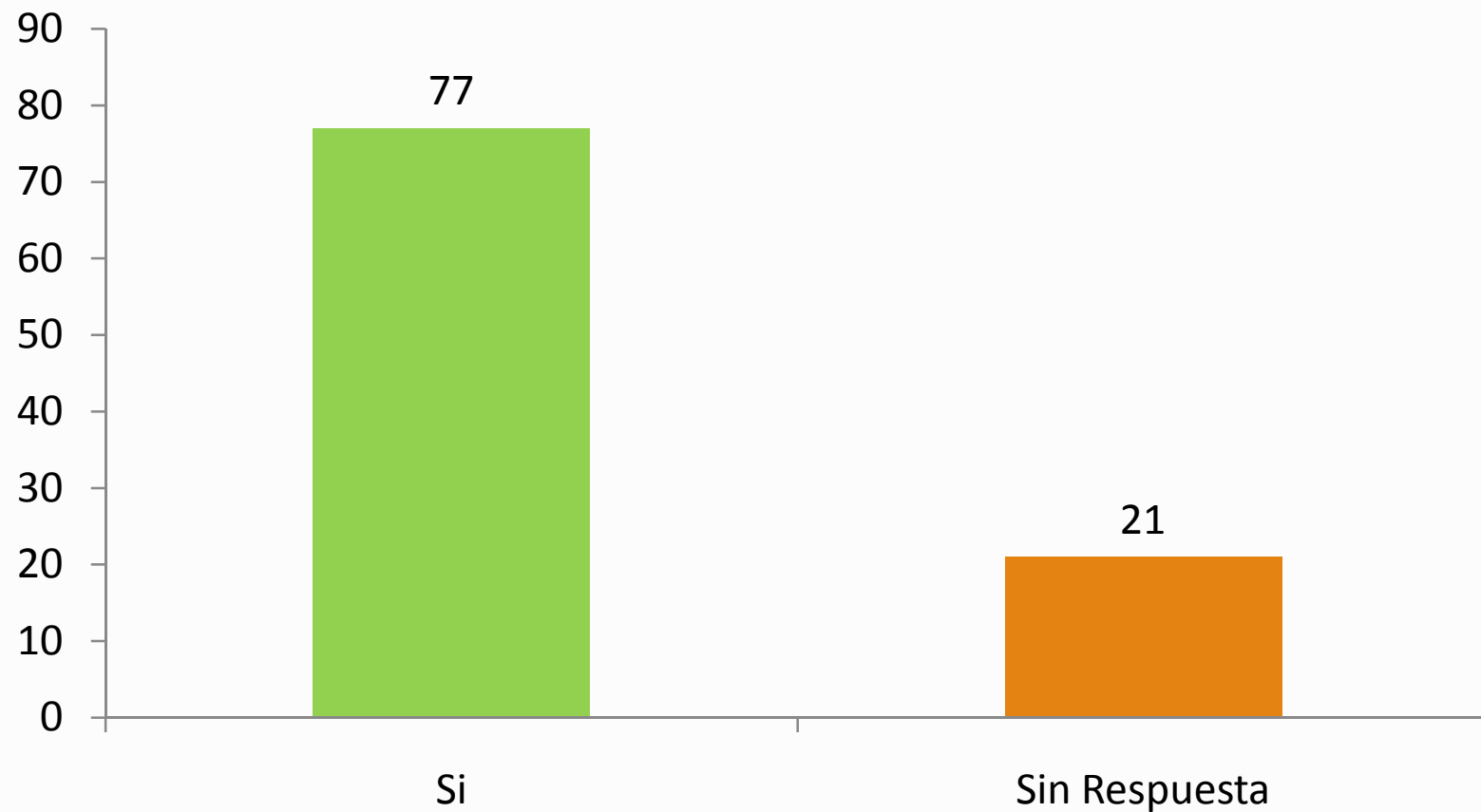
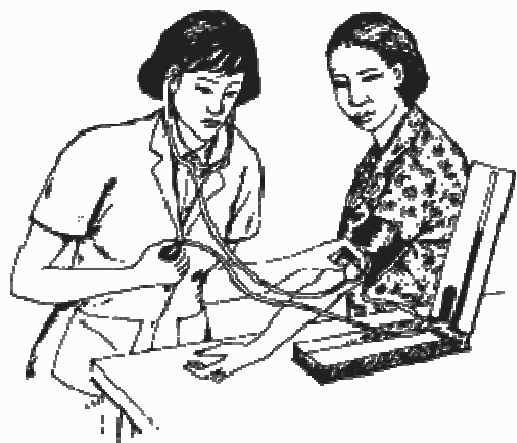
Pregunta 9

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



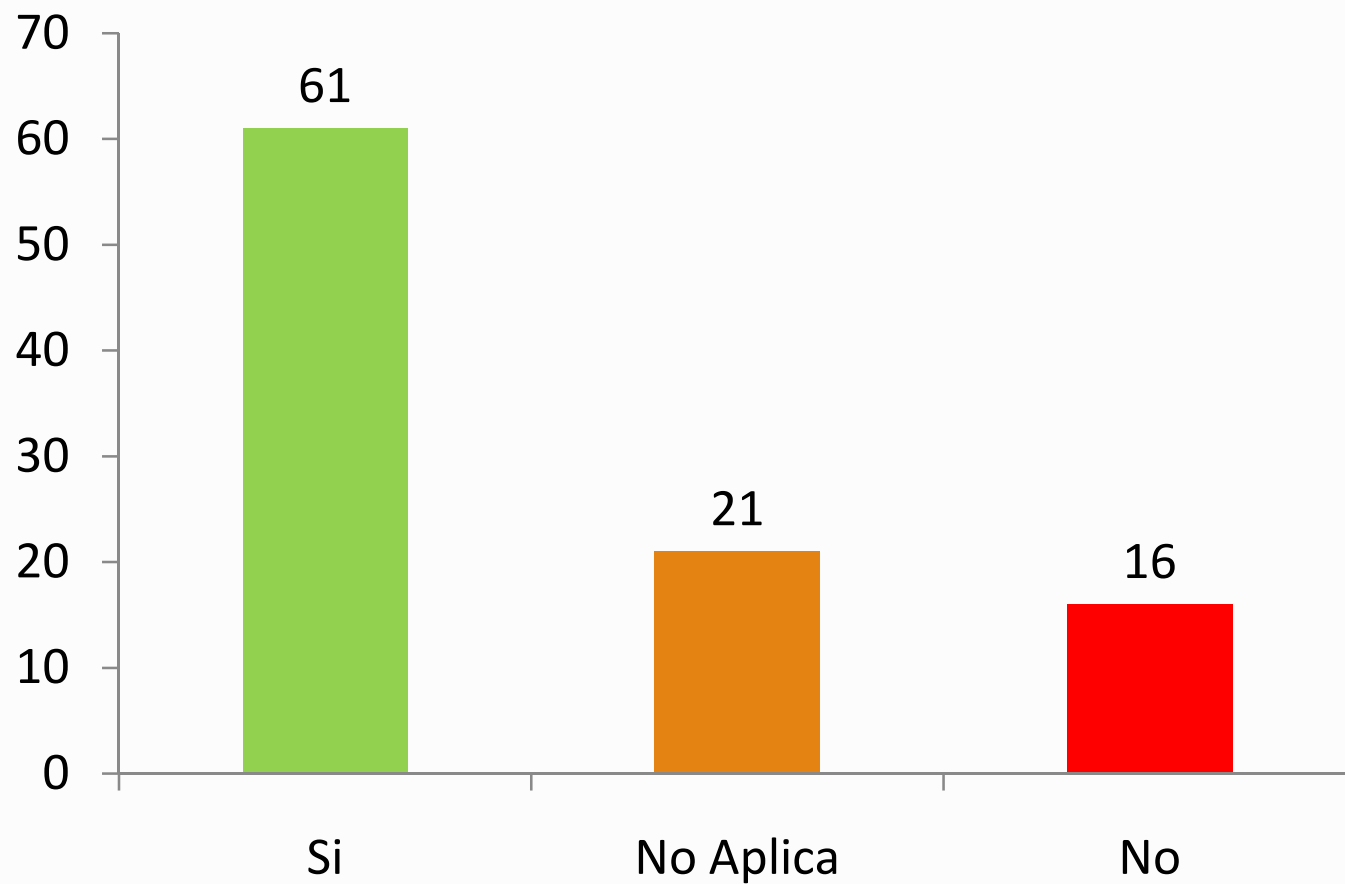
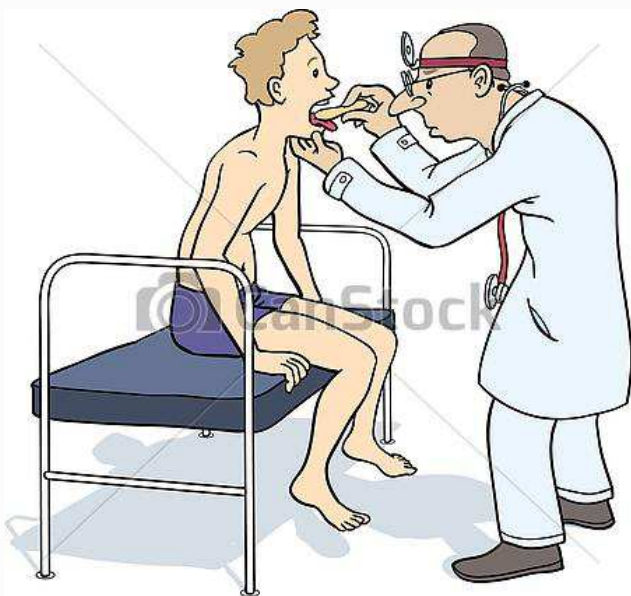
Pregunta 10

¿El medico/a escuchó lo que usted le explicó sobre su problema de salud?



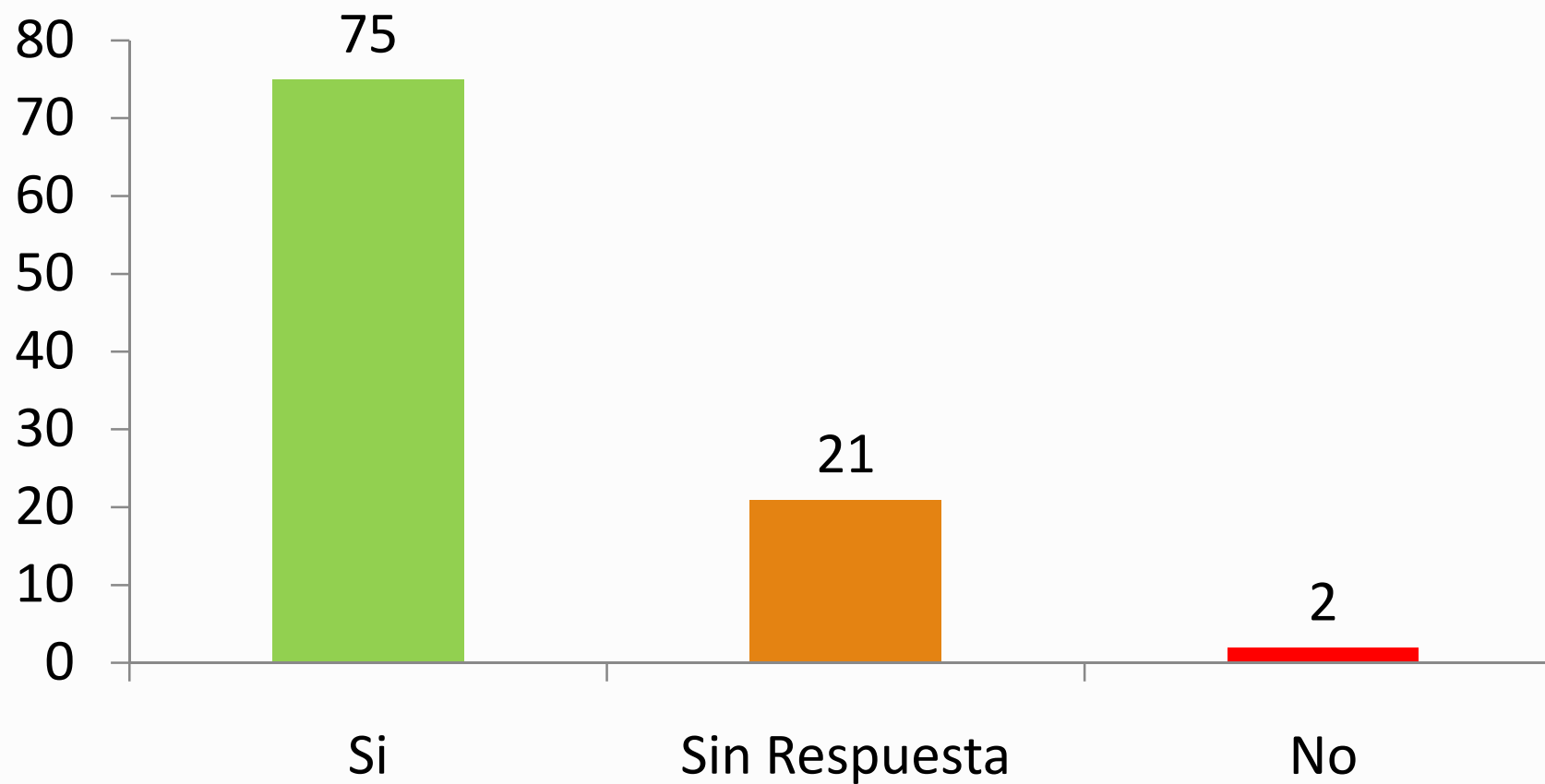
Pregunta 11

¿Le realizó examen físico según su padecimiento?



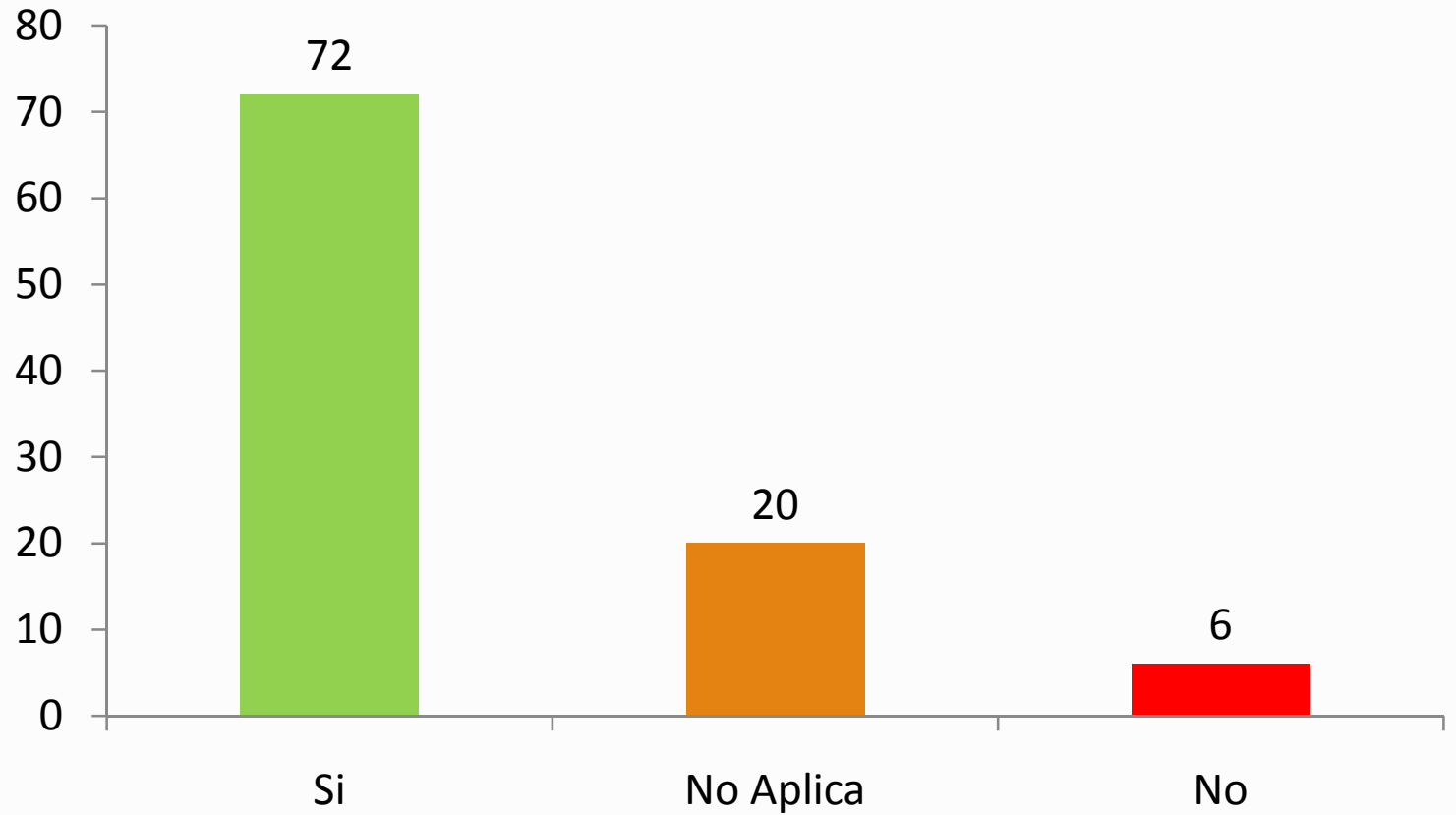
Pregunta 12

¿Le explicó de manera comprensible sobre su diagnóstico?



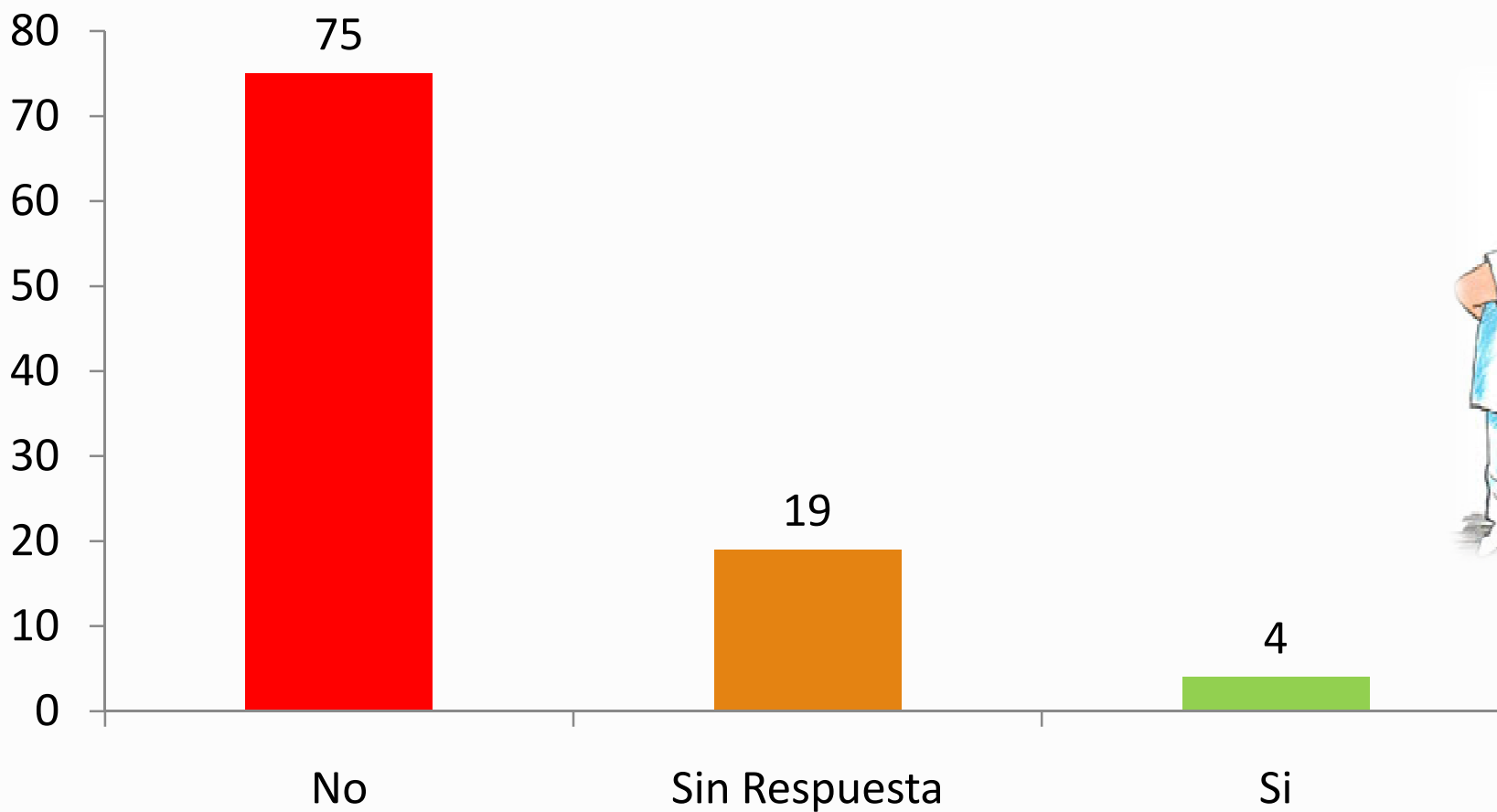
Pregunta 13

¿Le brindó recomendaciones o indicaciones sobre su tratamiento?



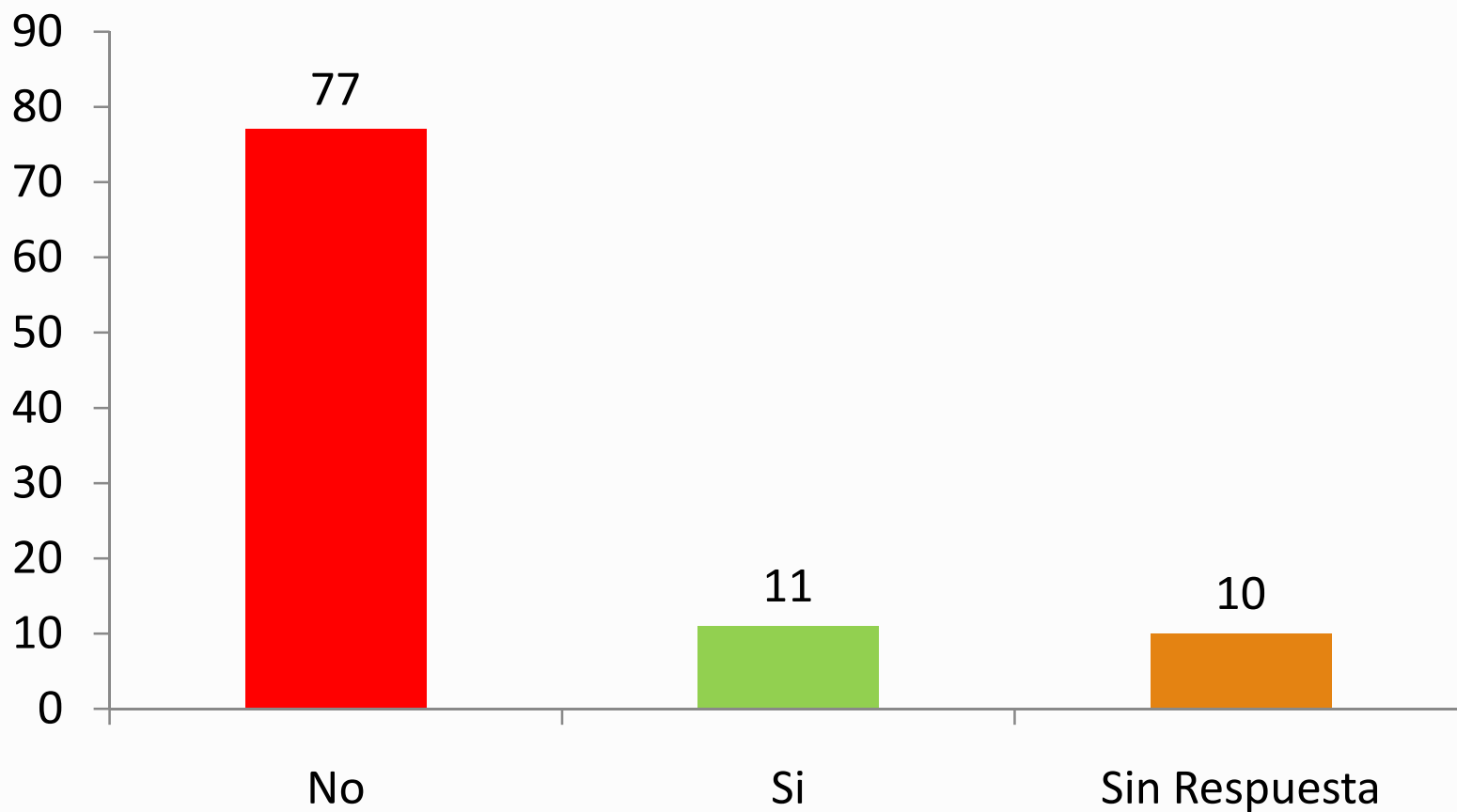
Pregunta 14

¿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?



¿Quién o Quienes?

-Las Enfermeras solo pasan hablando por teléfono

-Las enfermeras

-No sabe como se llama

-Primero platican y después atienden al paciente

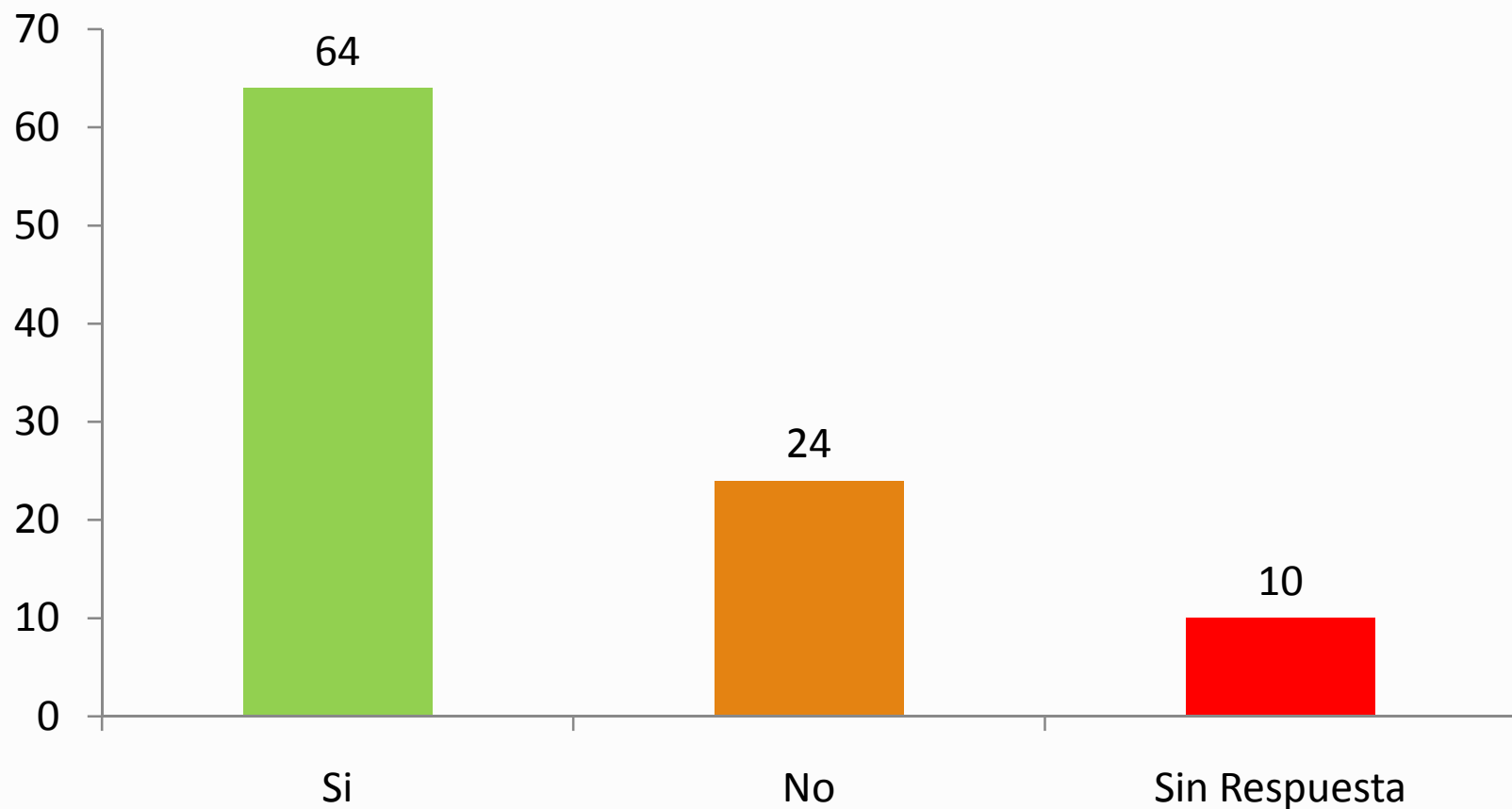
-No sabe el nombre, pero antes de atender a los pacientes se dedica a ``chambriar`` con la compañera

-Enfermera, primero platica y después atiende

-Dra. Juárez

Pregunta 16

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

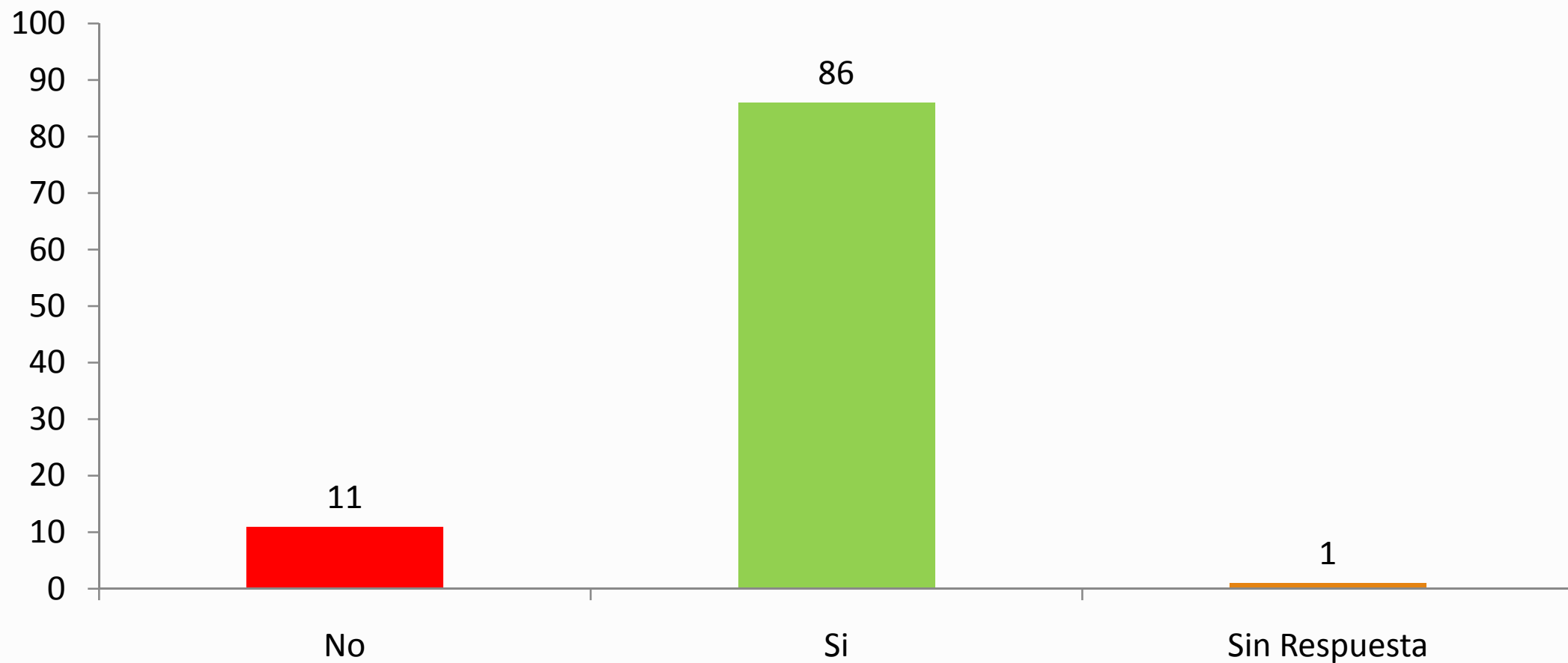


Calidez



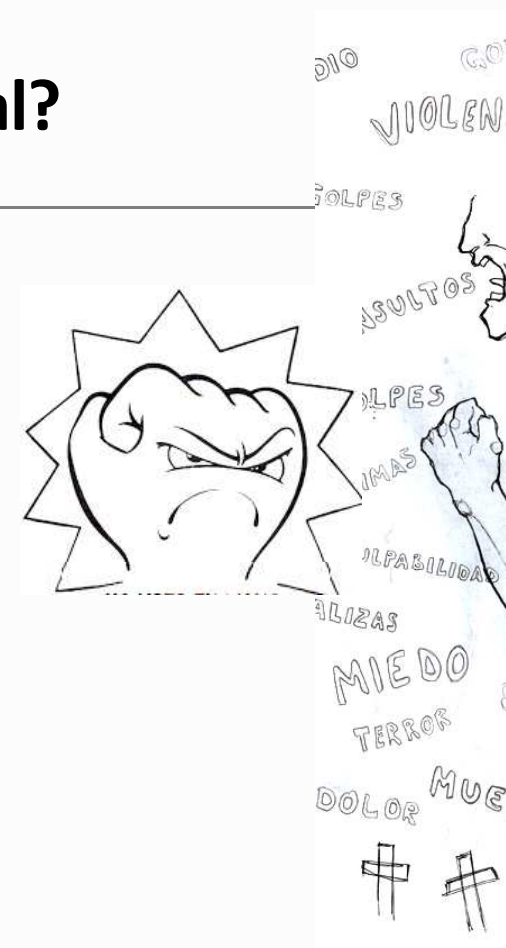
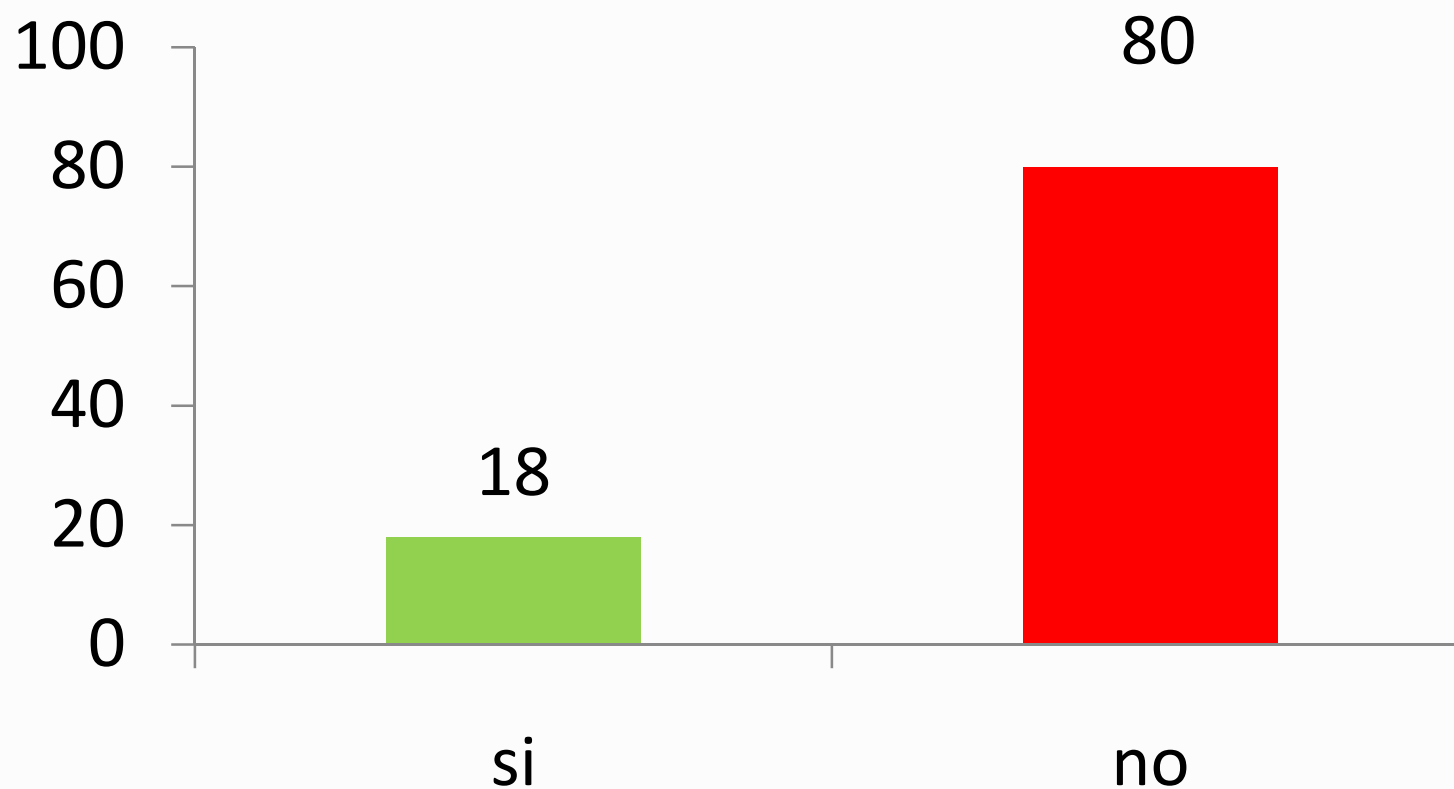
Pregunta 17

Las personas que le atendieron fueron amables?



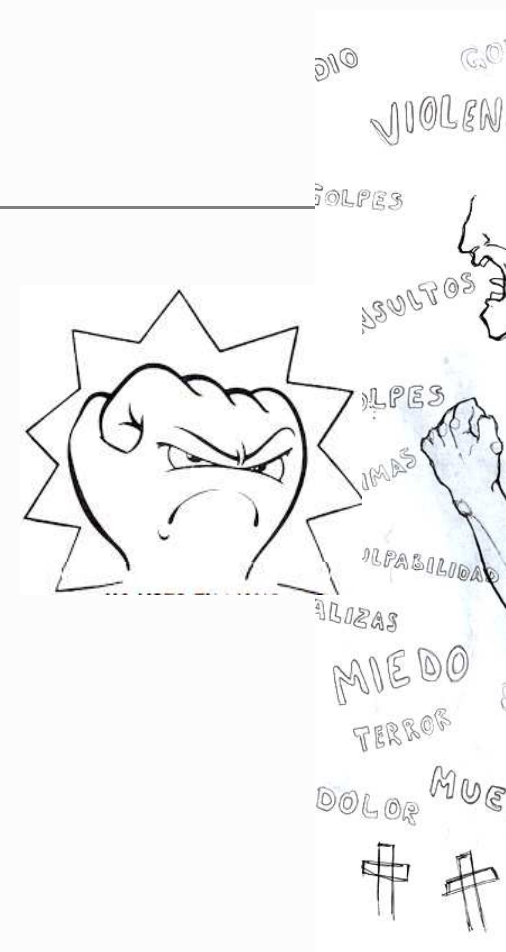
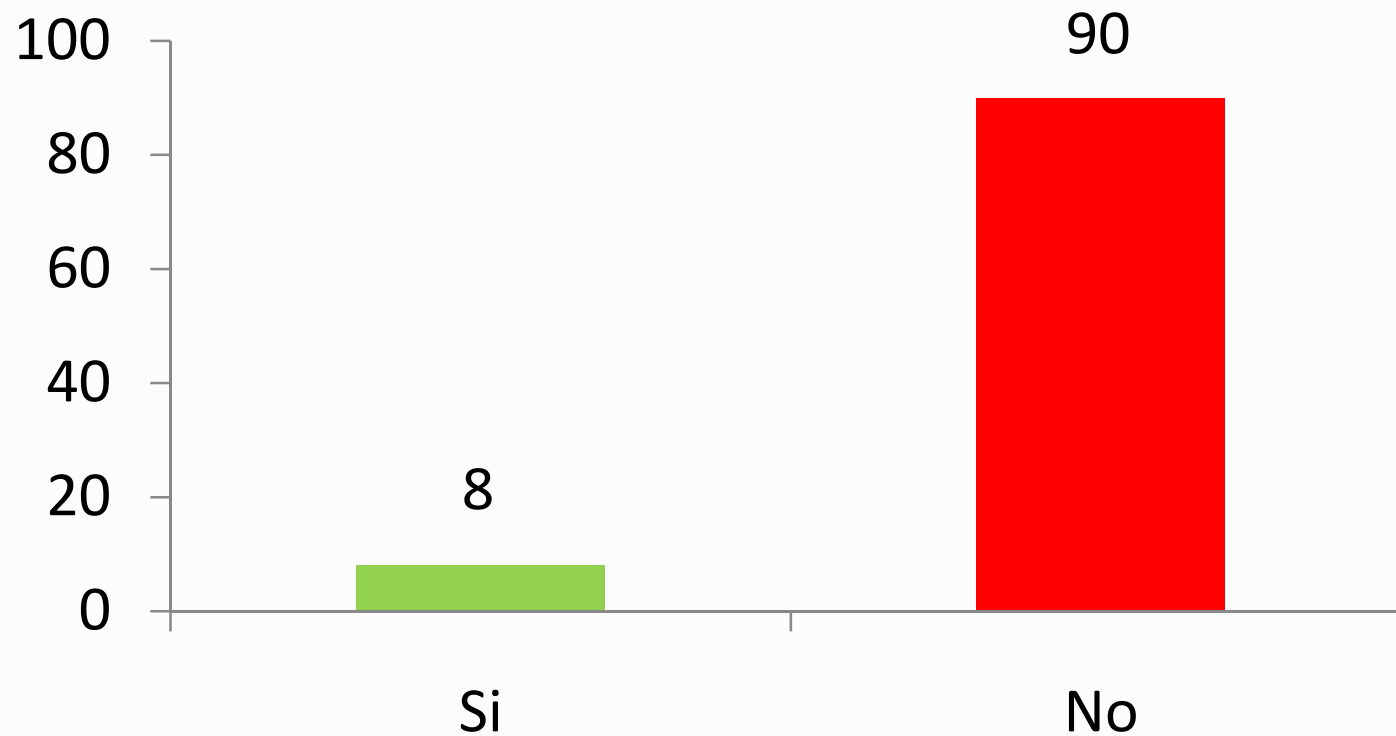
Pregunta 18

¿Fue usted maltratado/a por algún personal del Hospital?



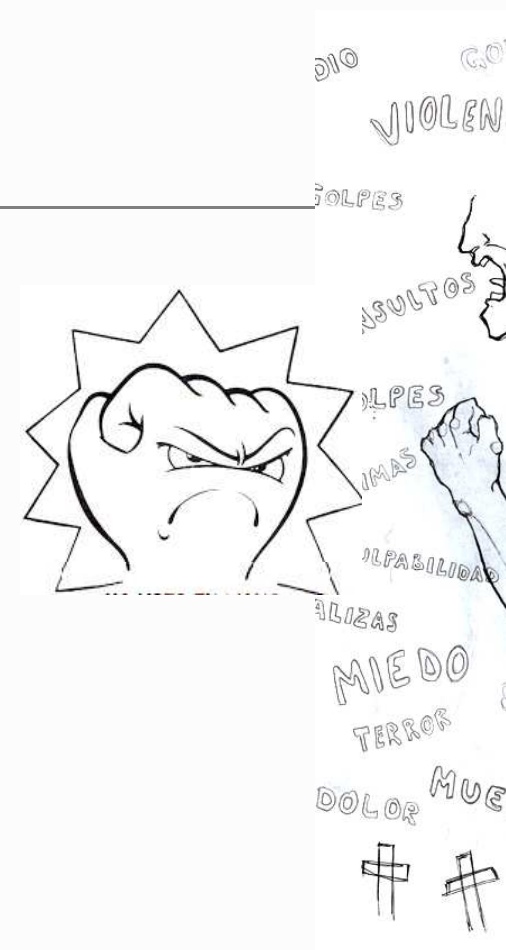
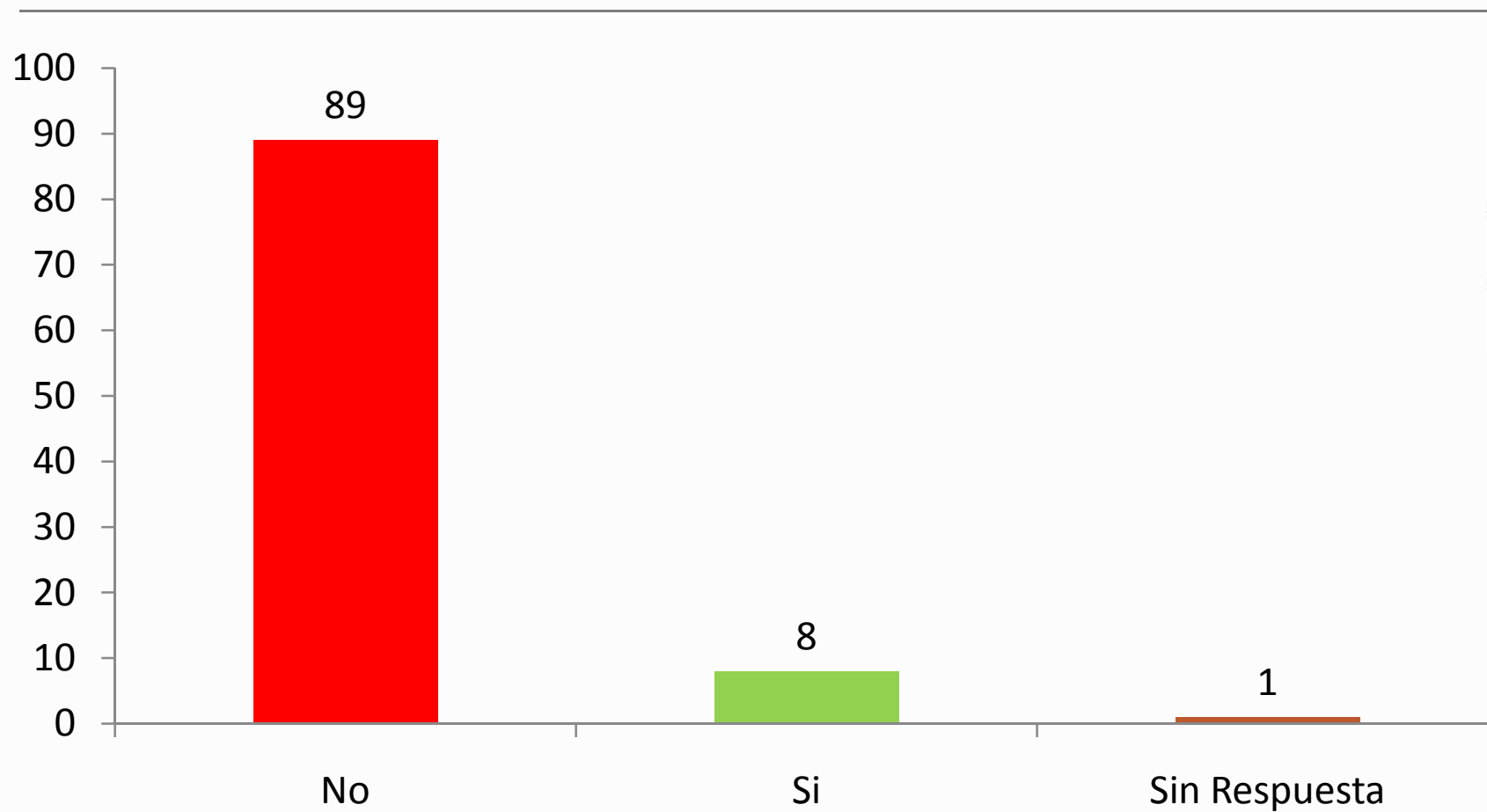
Pregunta 19

¿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?

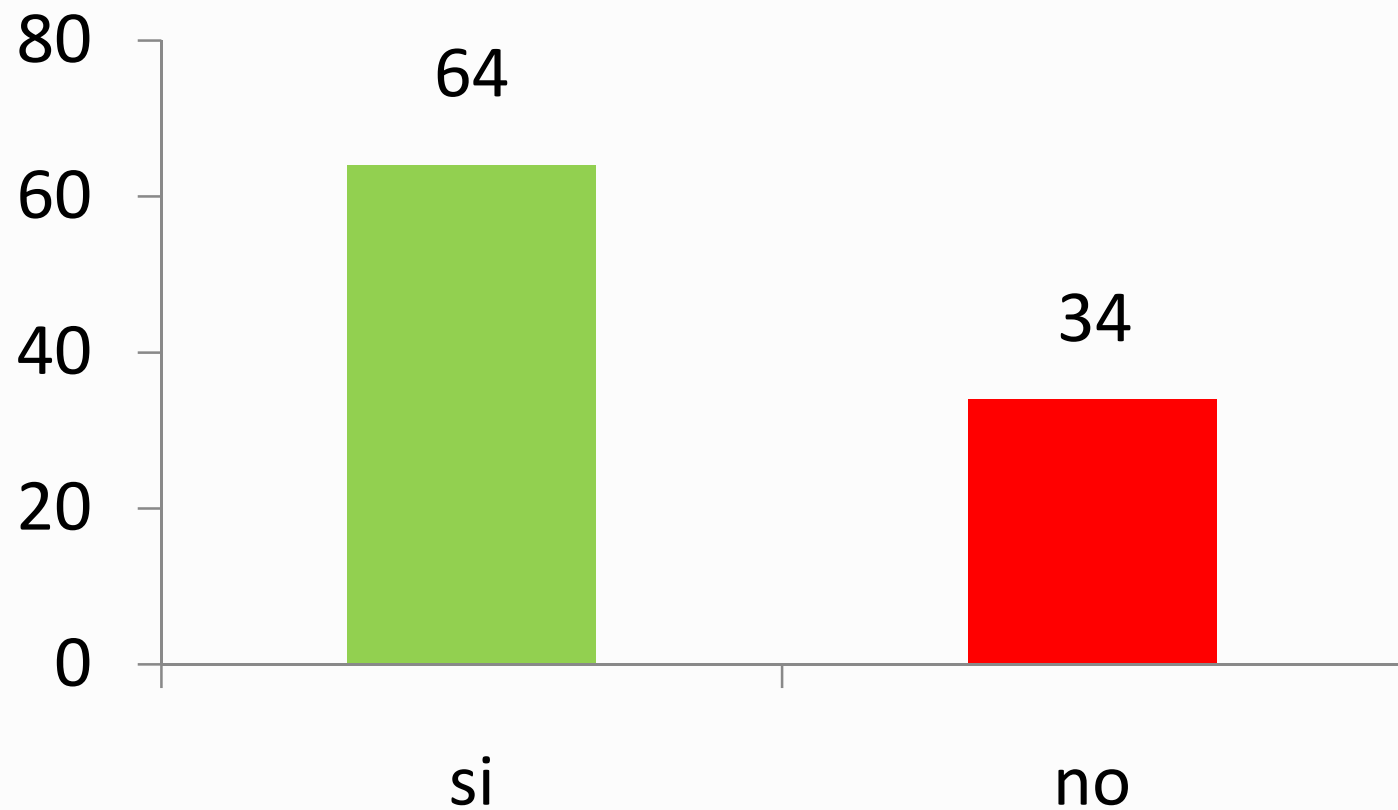


Abastecimiento de Medicamentos



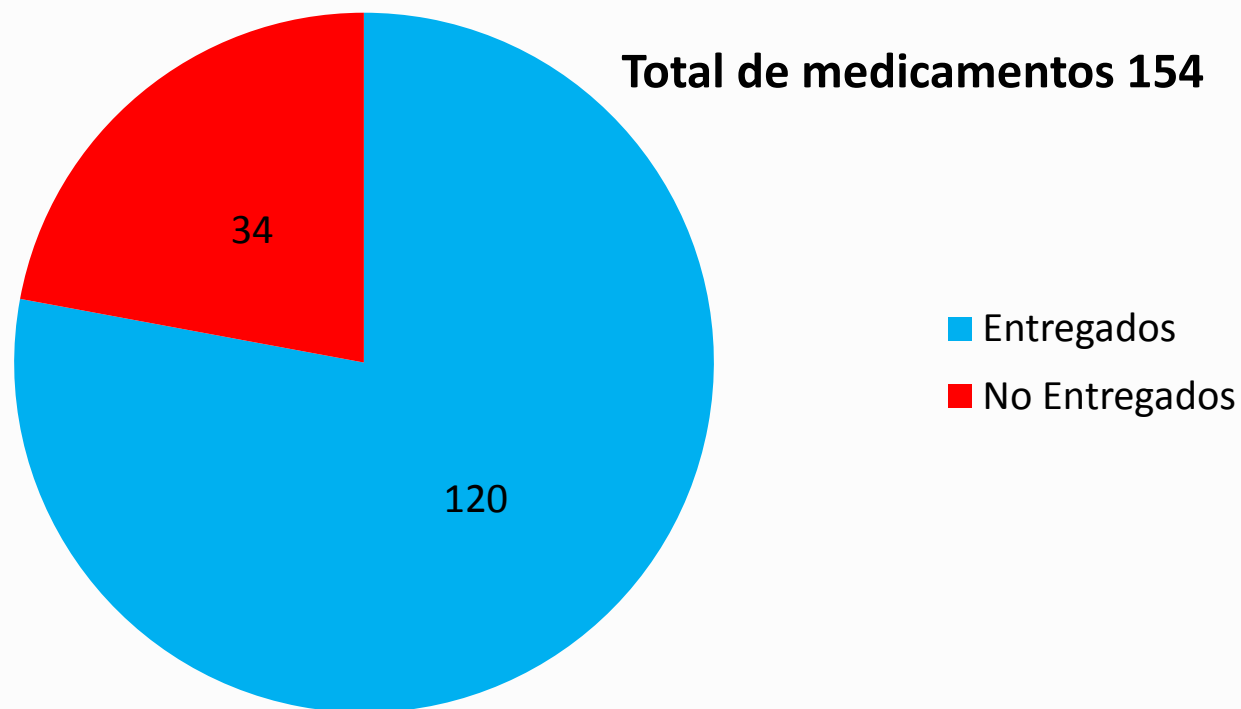
Pregunta 21

¿Dentro de su tratamiento le recetaron medicamentos?



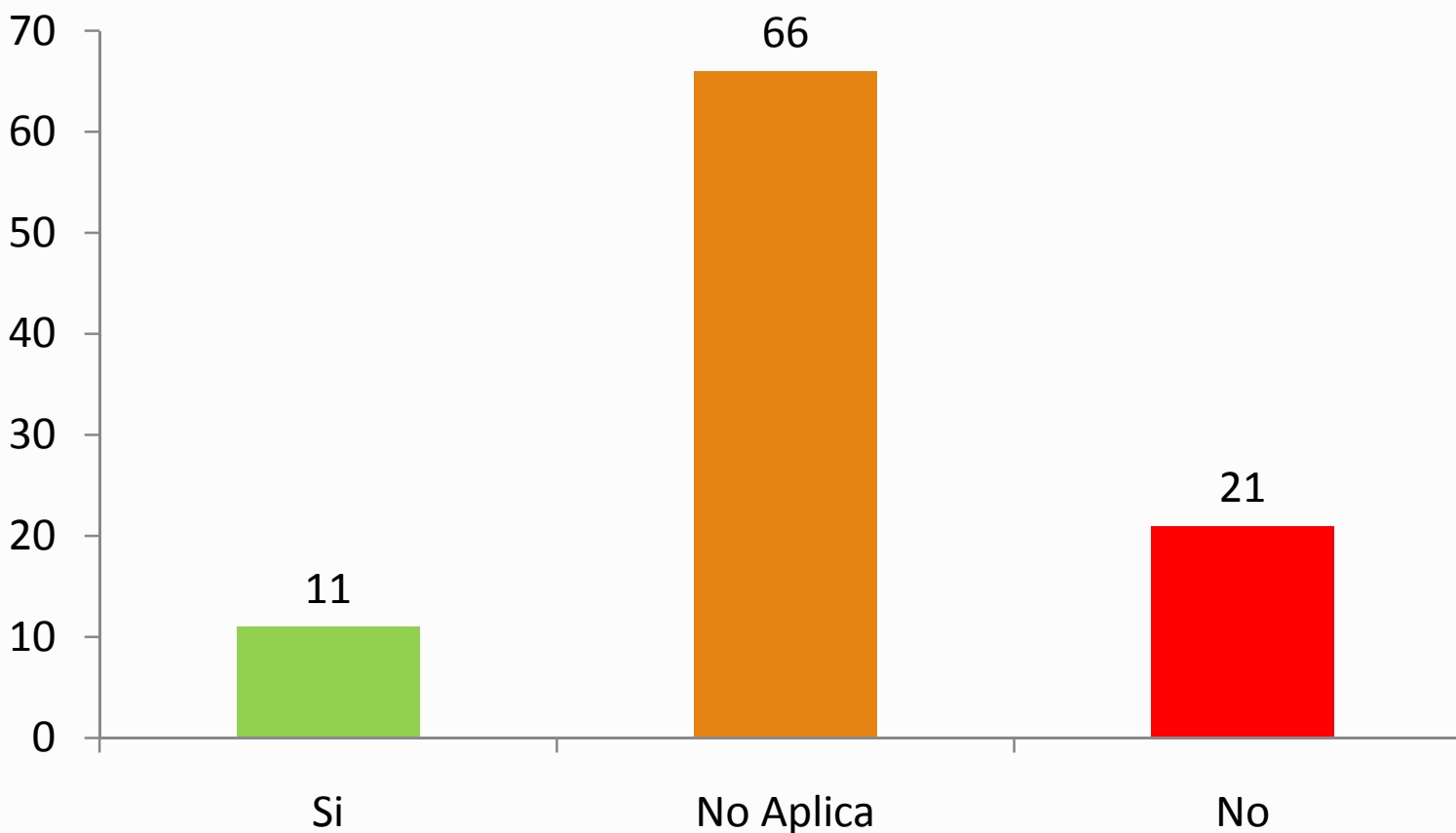
Pregunta 22

¿Cuántos medicamentos le recetaron?



Pregunta 24

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



¿Qué explicación le brindaron?

-La reacción es negativa

-No hay en existencia

-Le dijeron que no había

-Que estuviera pendiente

-No hay

-No explican solo dan de regreso las recetas y si uno pregunta son bien repugnantes

-Solo el San Salvador puede retirarlos (psiquiatría)

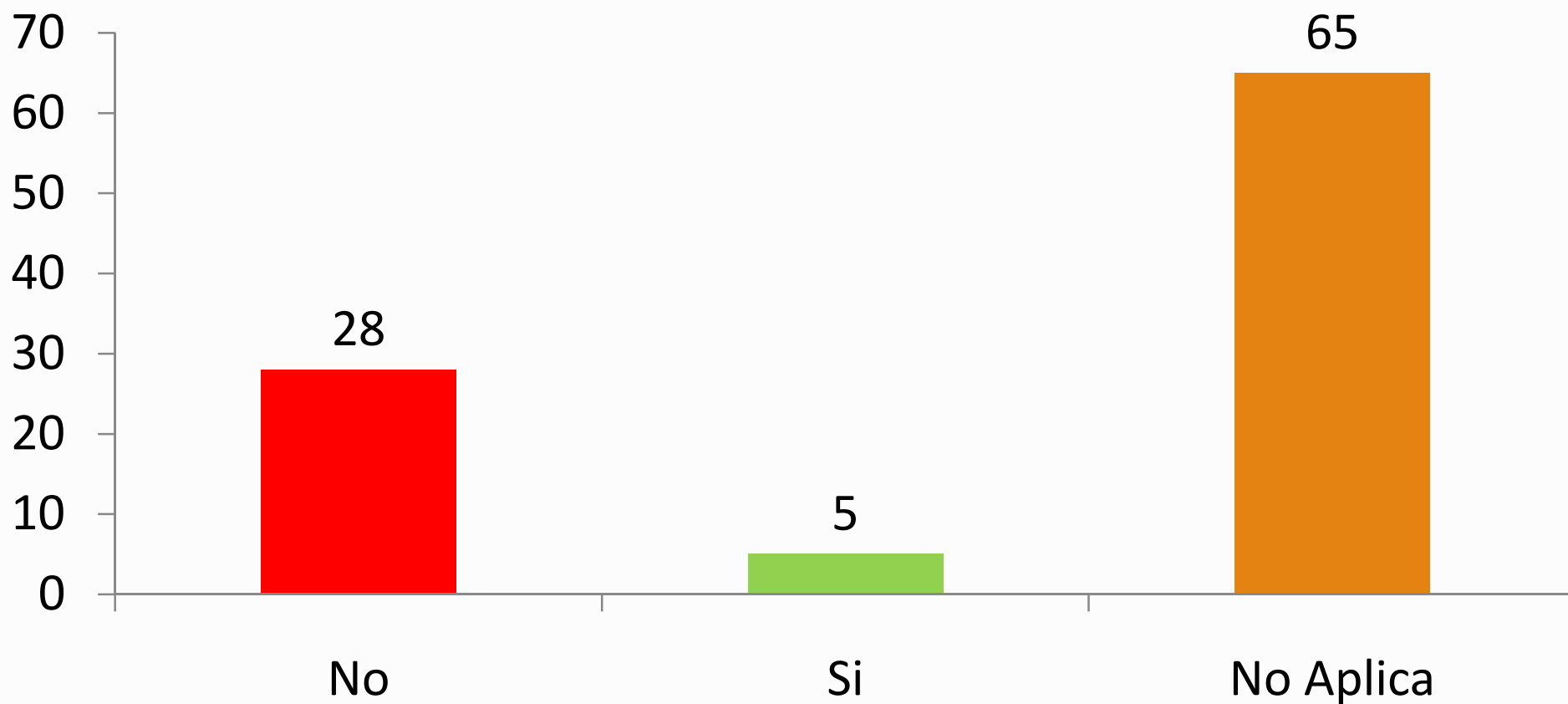
-Me dijeron que no había

-Solo me dijeron que no hay

-Porque ya estaba vencida la receta, pero le dijeron que viniera a traerlo los primeros días de junio

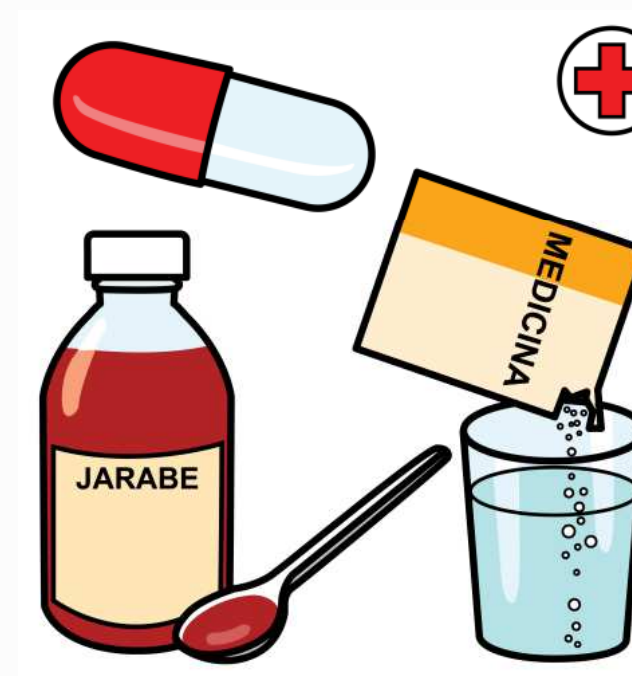
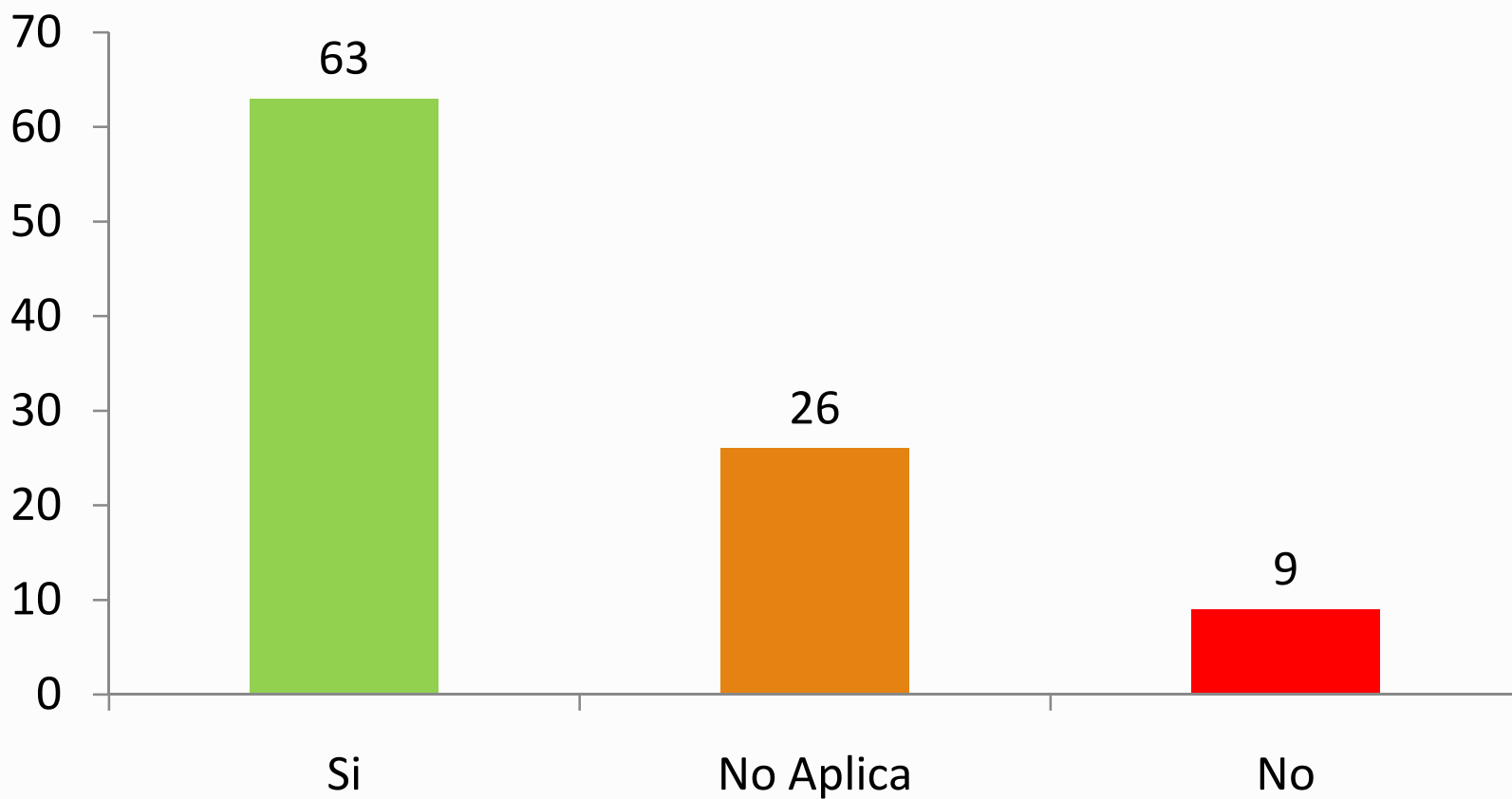
Pregunta 25

¿Tiene dinero para comprarlos?



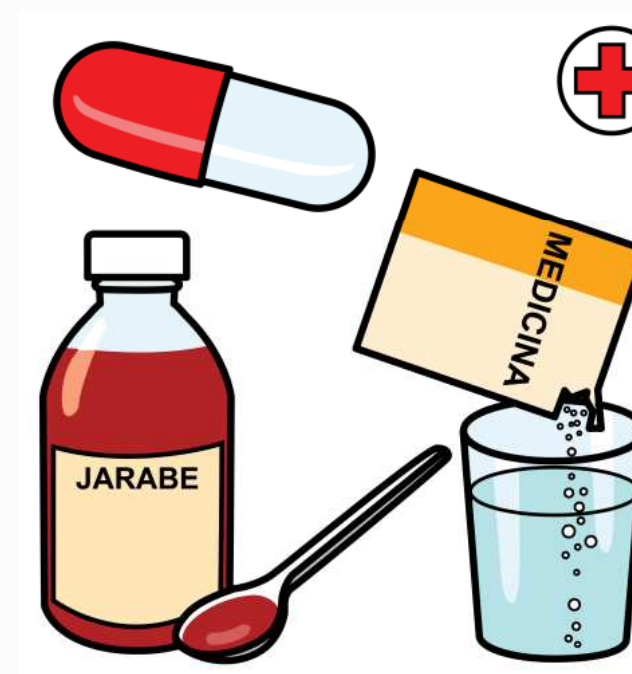
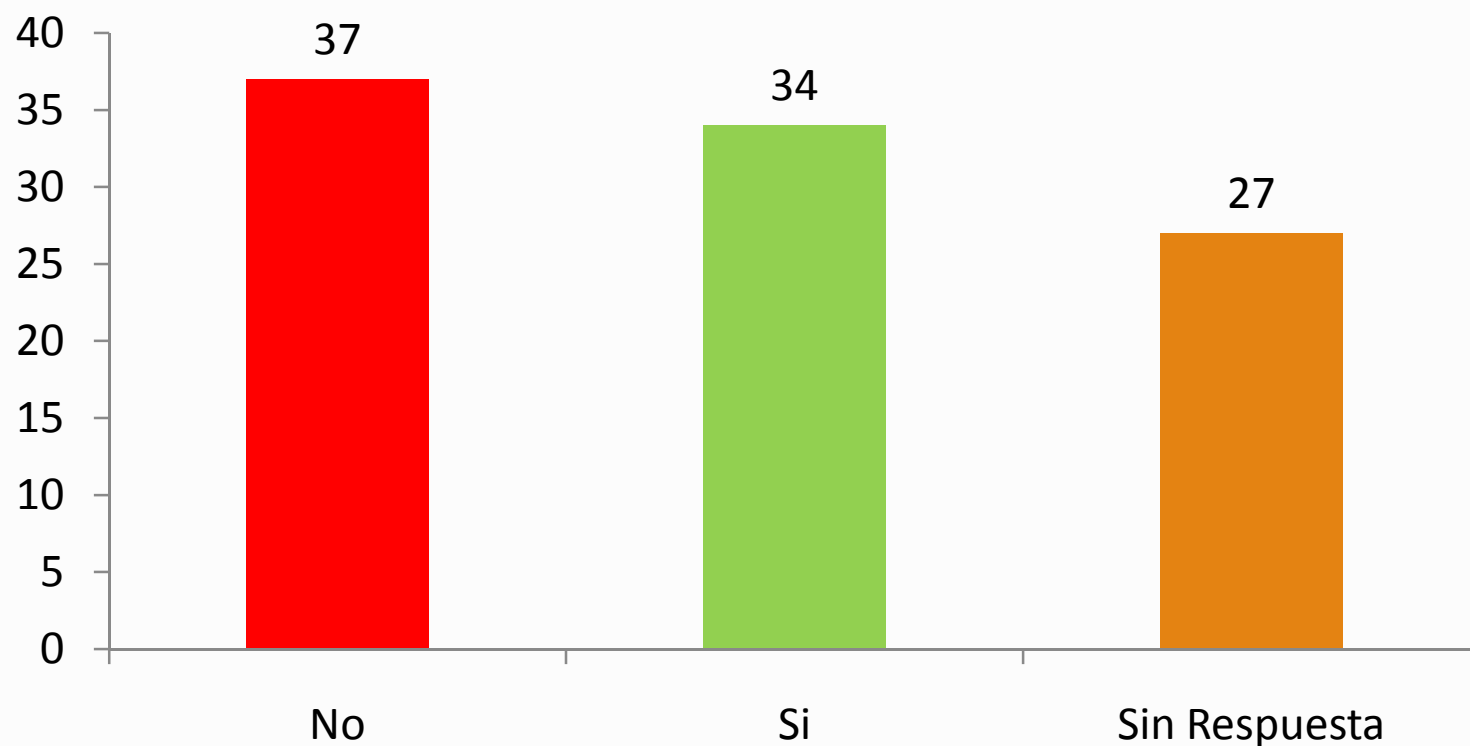
Pregunta 26

¿Le explicaron como administrarlos?



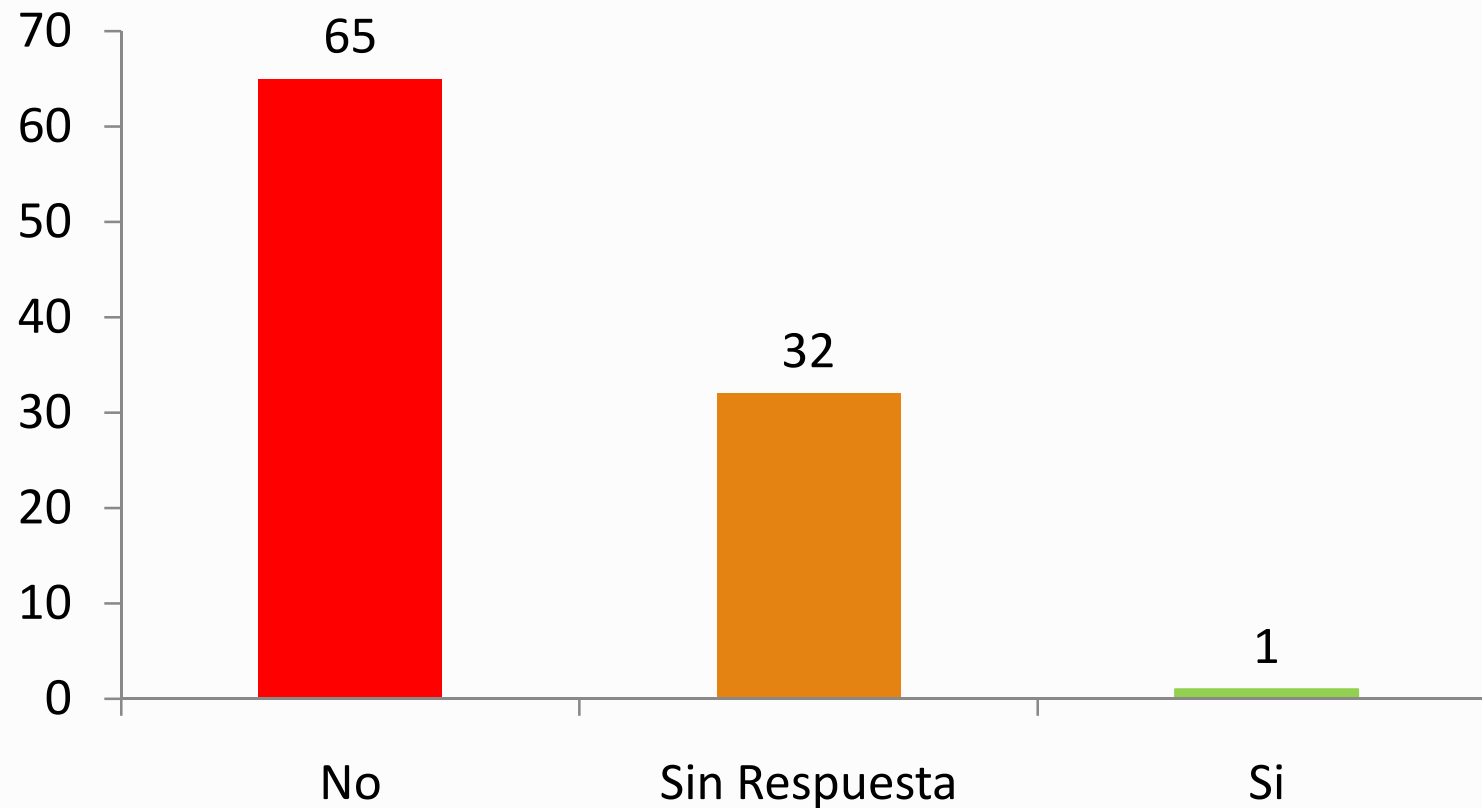
Pregunta 27

¿Le explicaron los efectos secundarios?



Pregunta 28

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

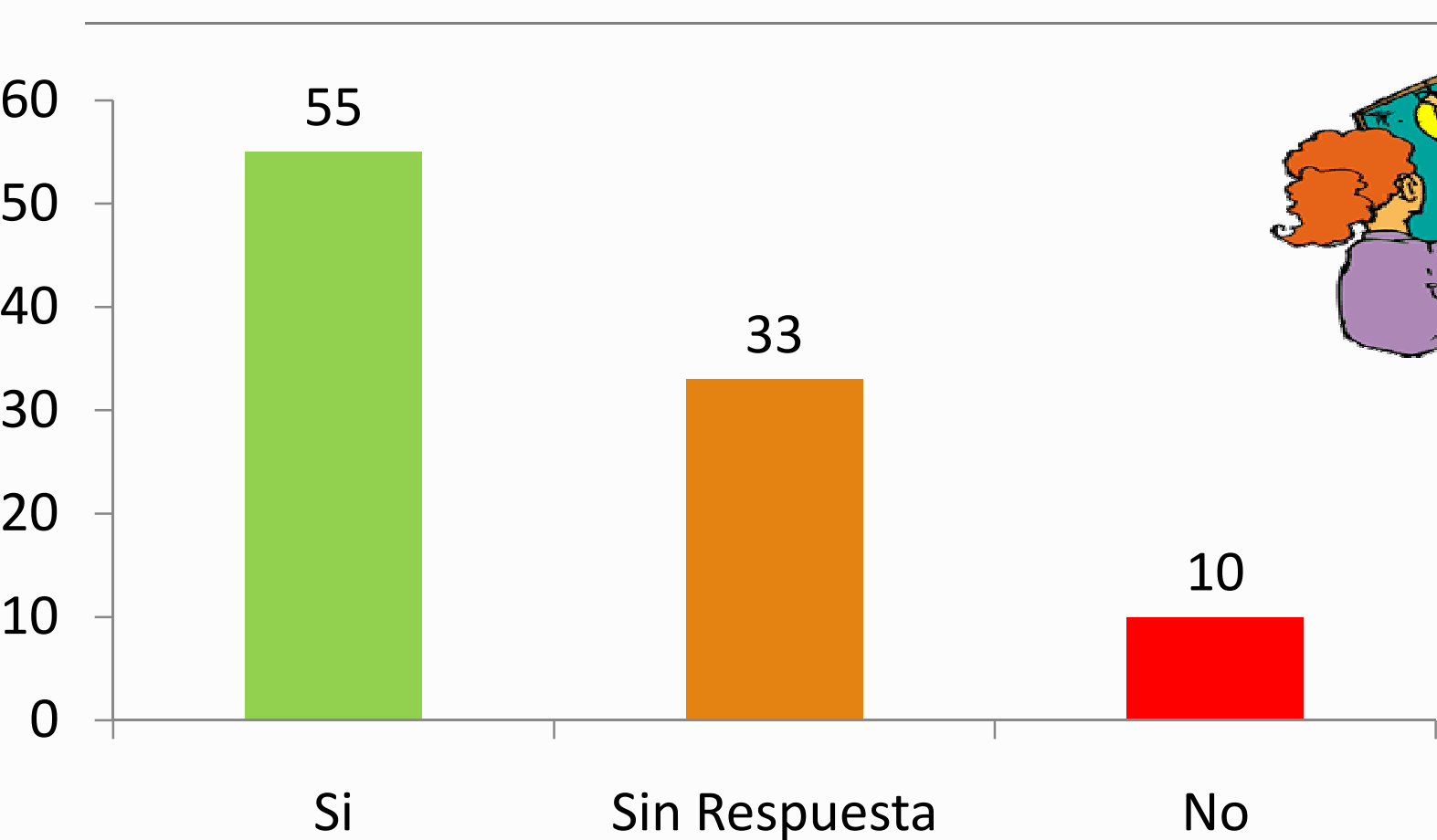


¿Cuales?

VALERPAN (Inyección para rodillas)

Pregunta 29

¿Realizó gastos adicionales fuera del establecimiento?

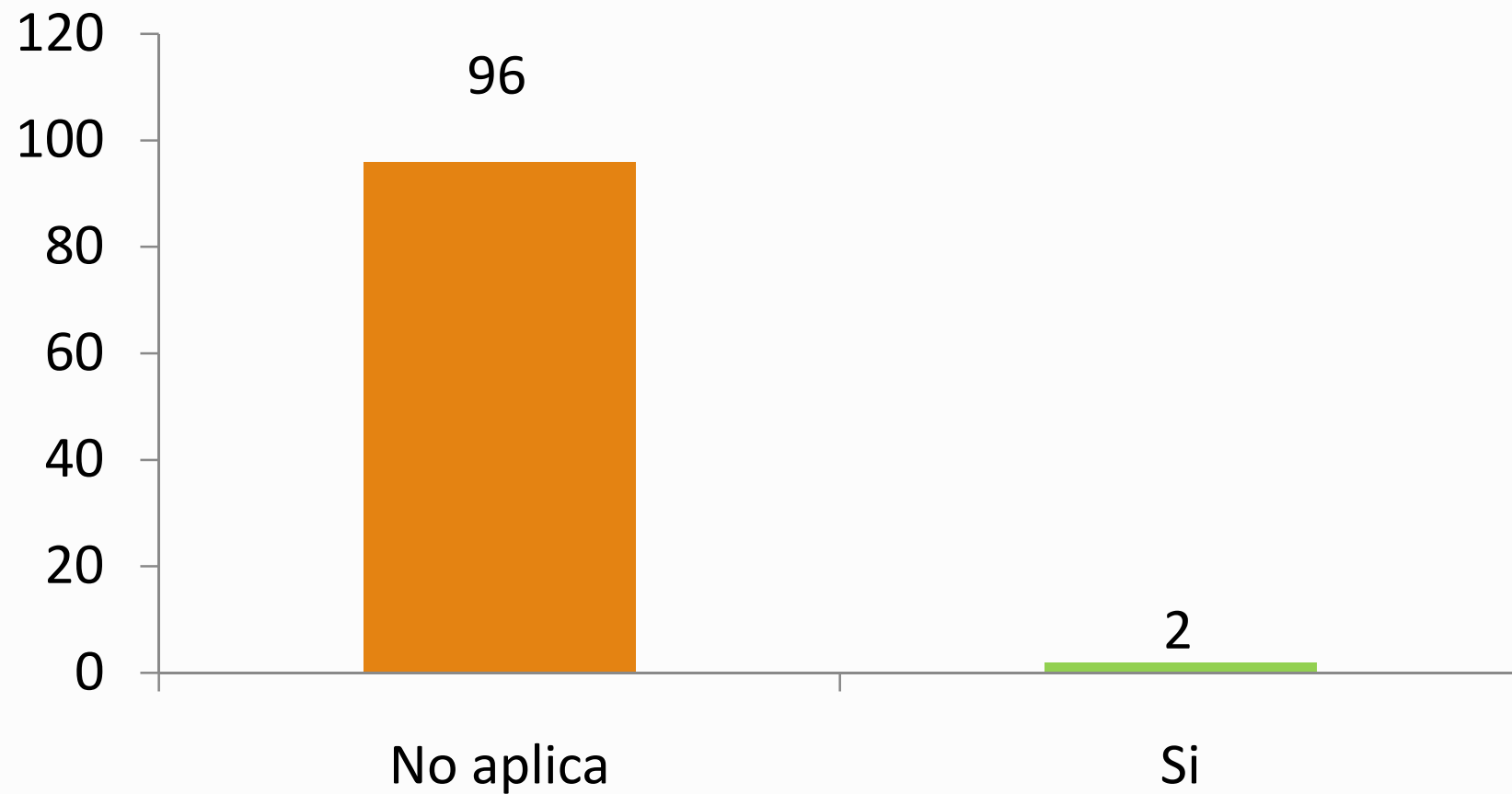


Ingresados y Egresados



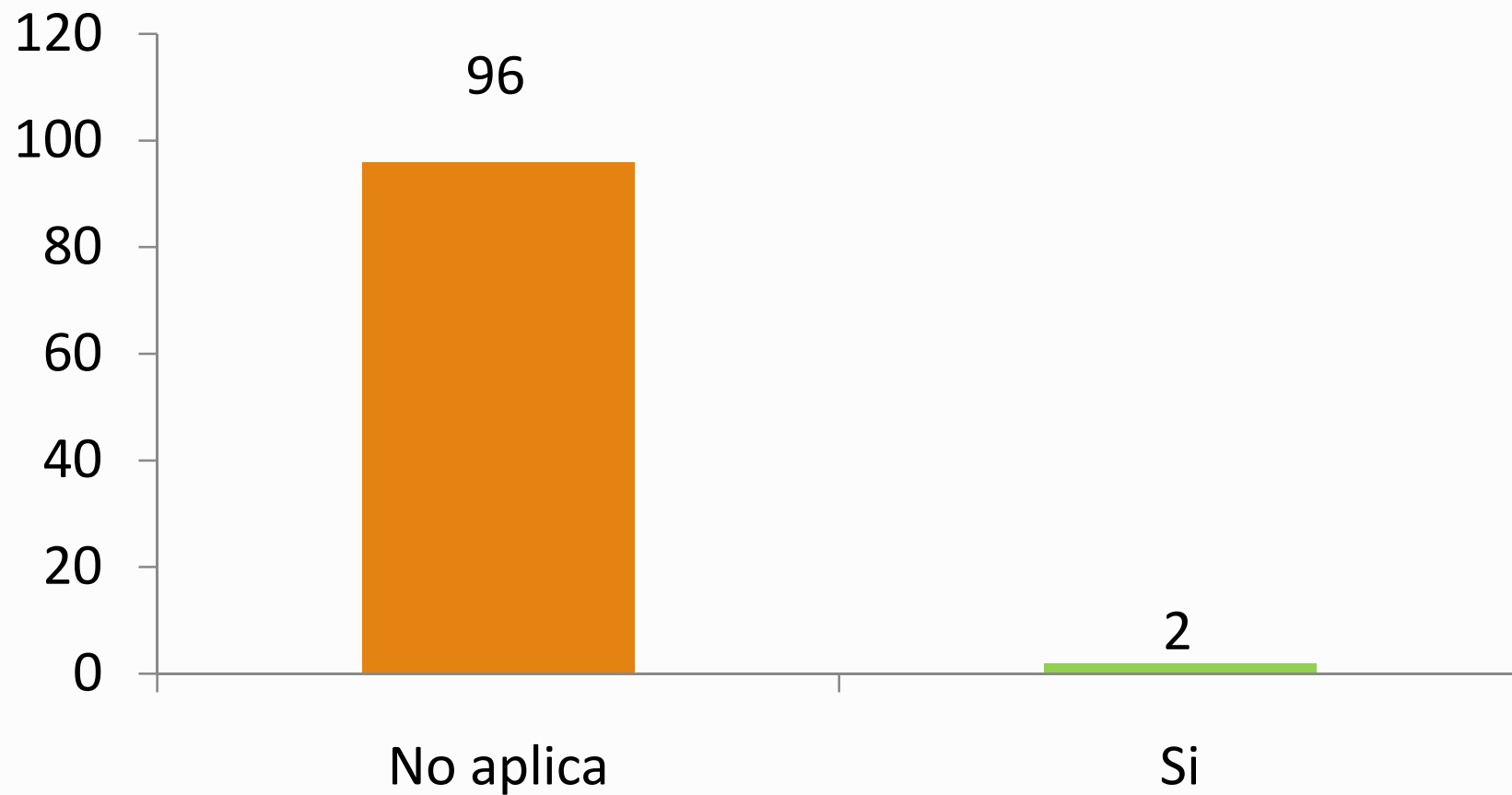
Pregunta 30

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



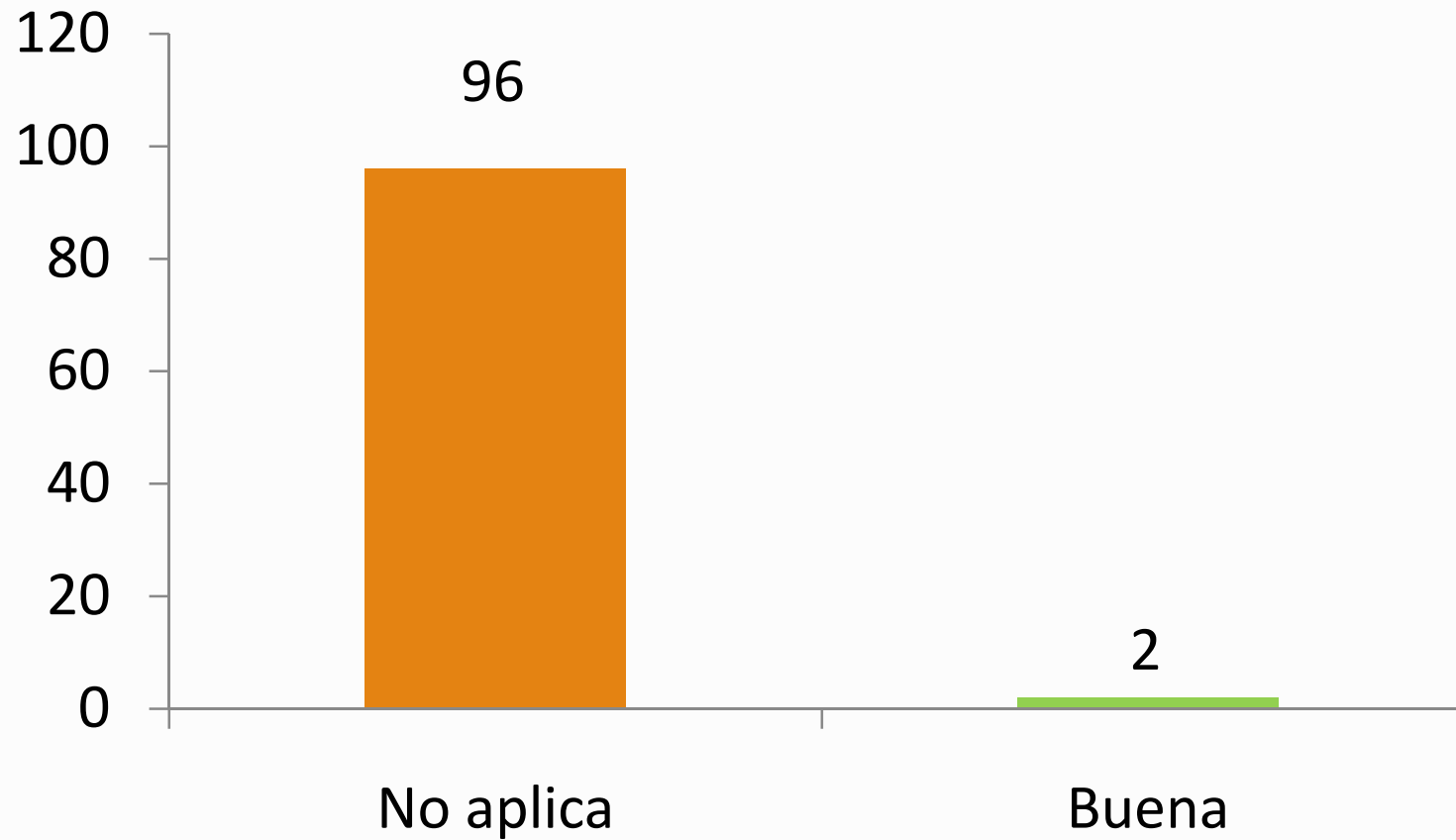
Pregunta 31

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



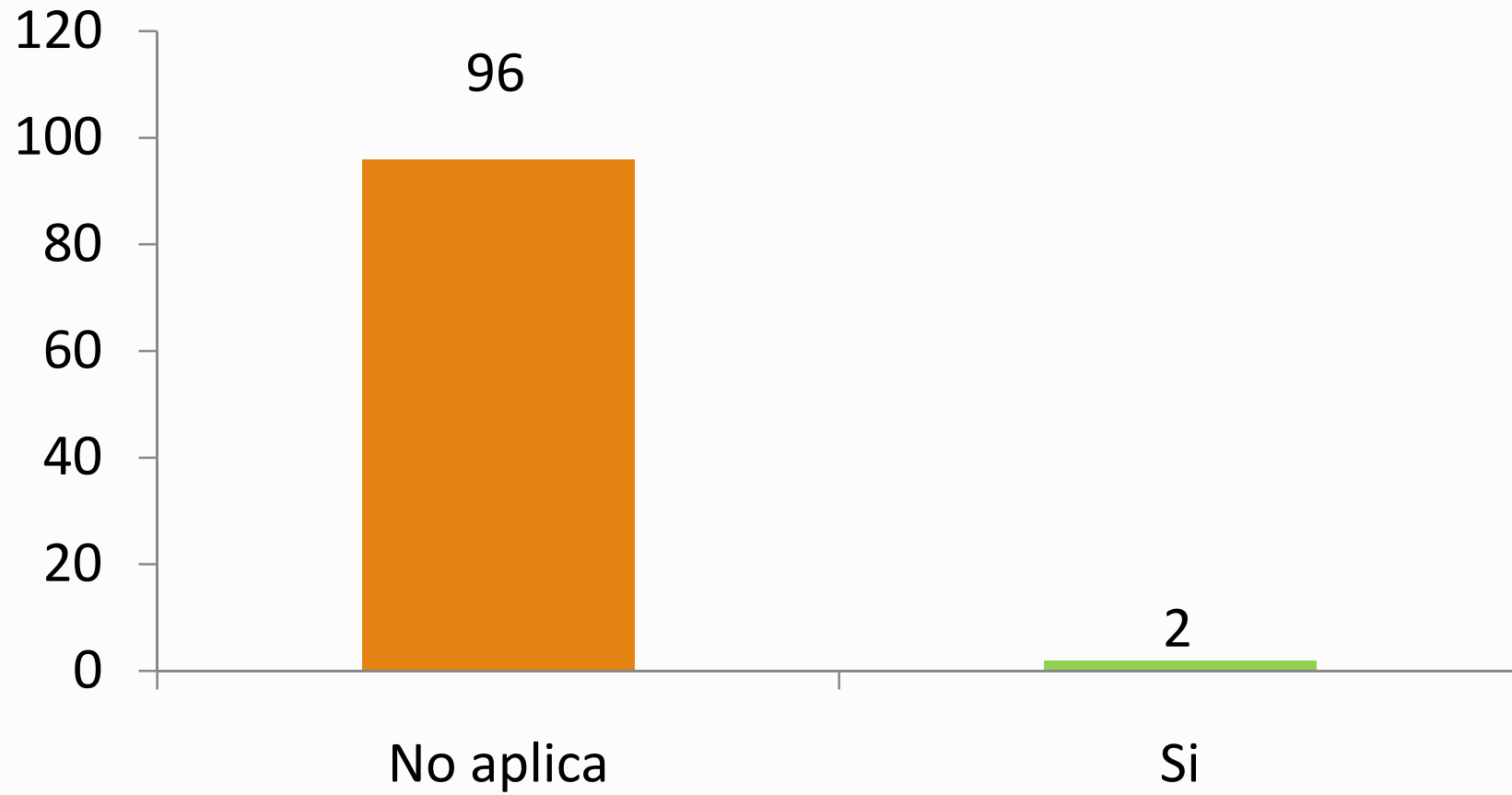
Pregunta 33

¿Cómo califica la alimentación?



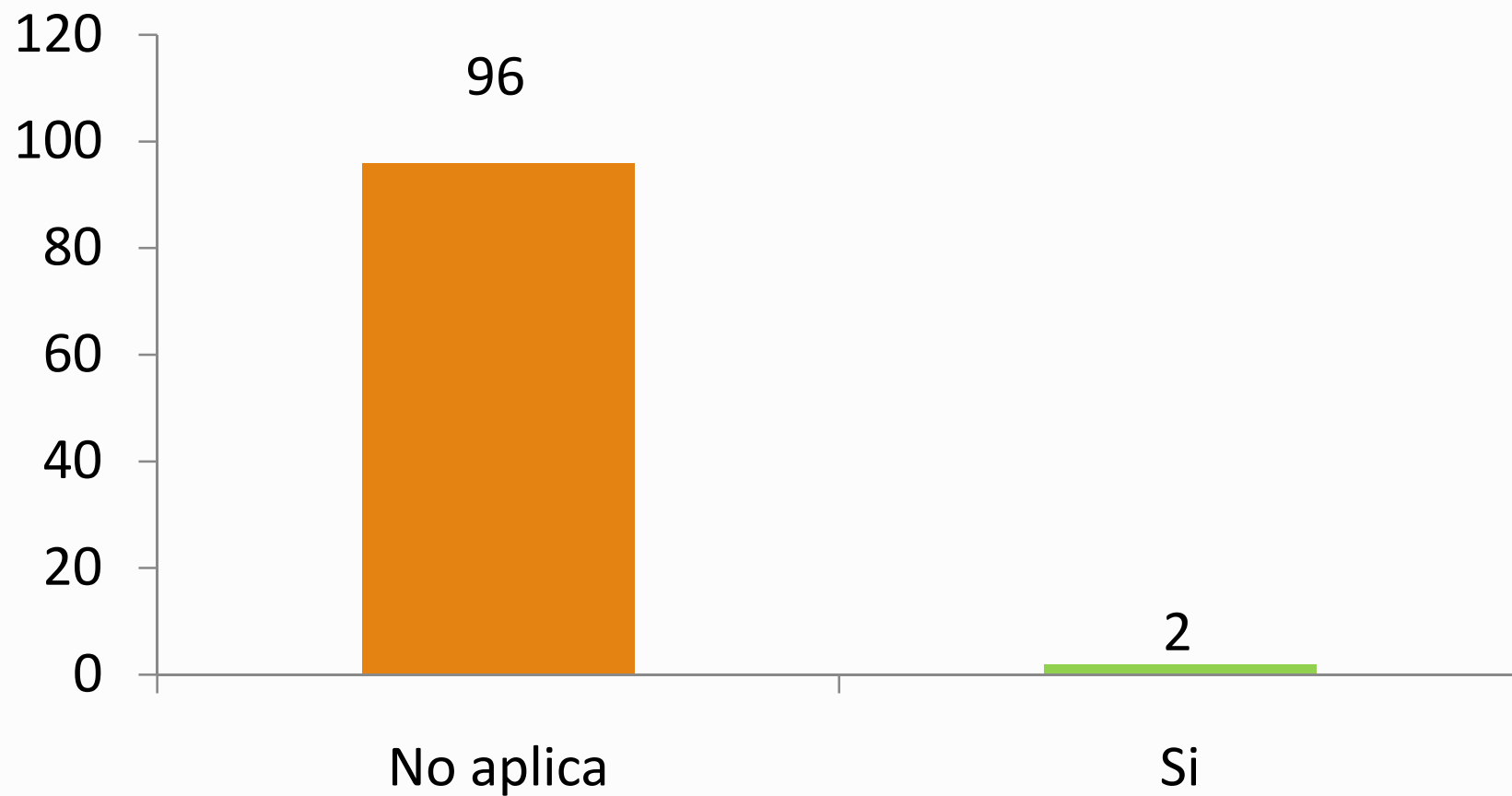
Pregunta 34

¿Le están administrando medicamentos?



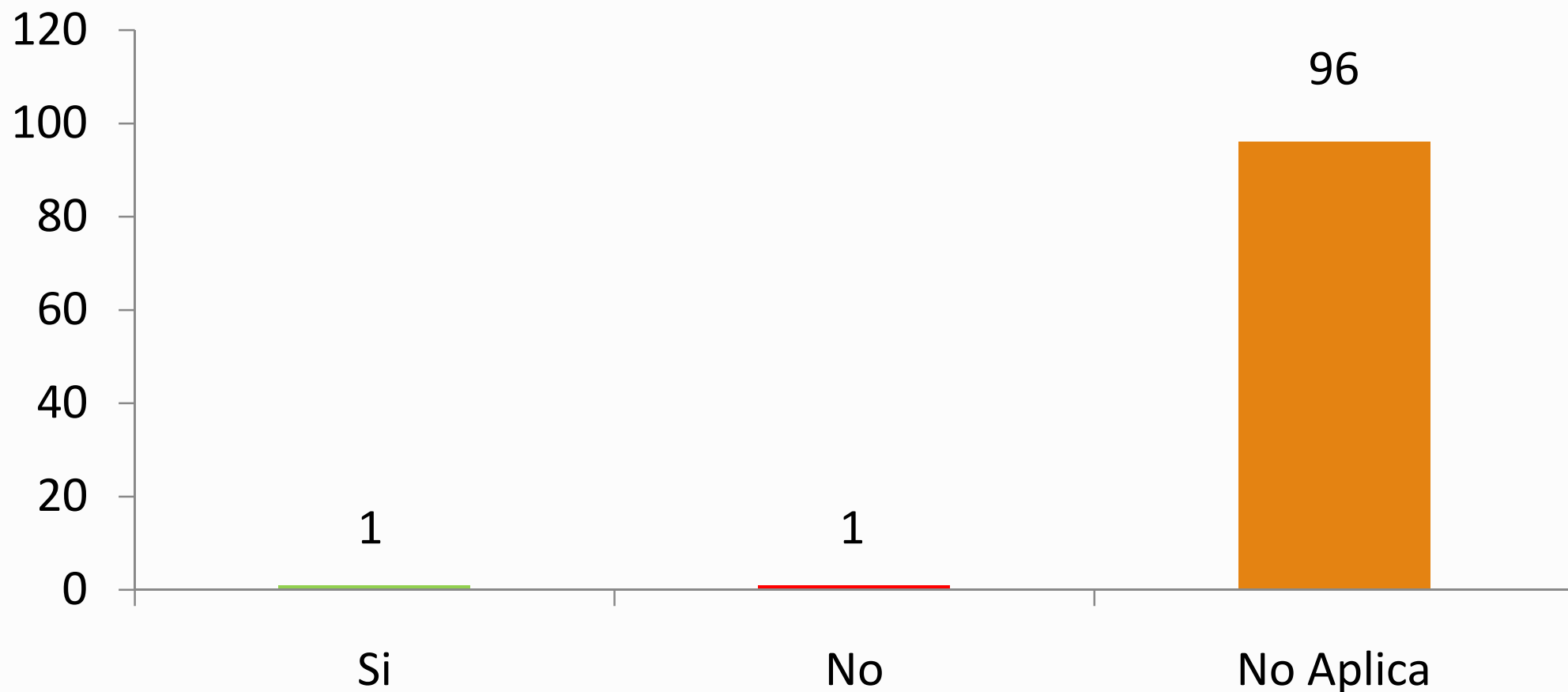
Pregunta 35

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



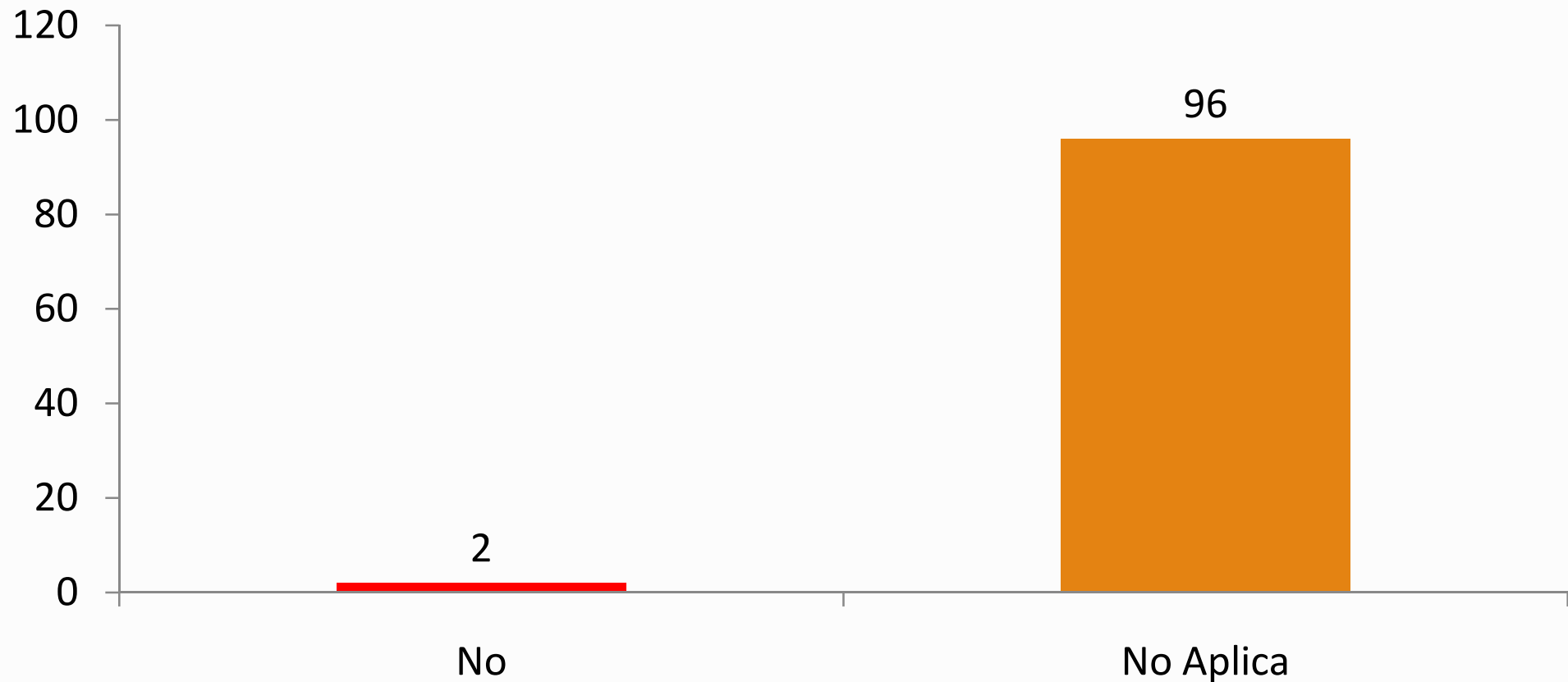
Pregunta 36

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



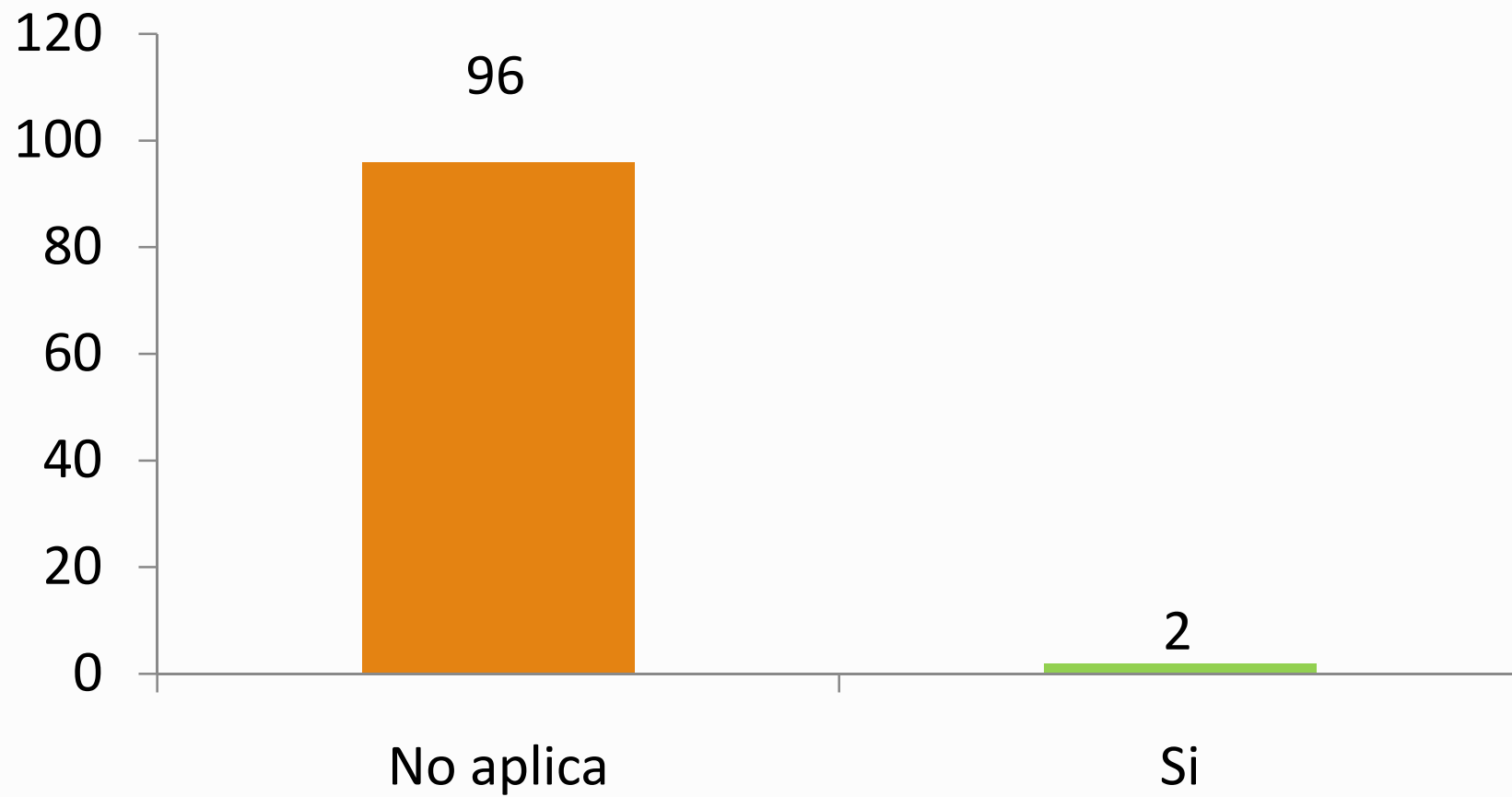
Pregunta 37

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



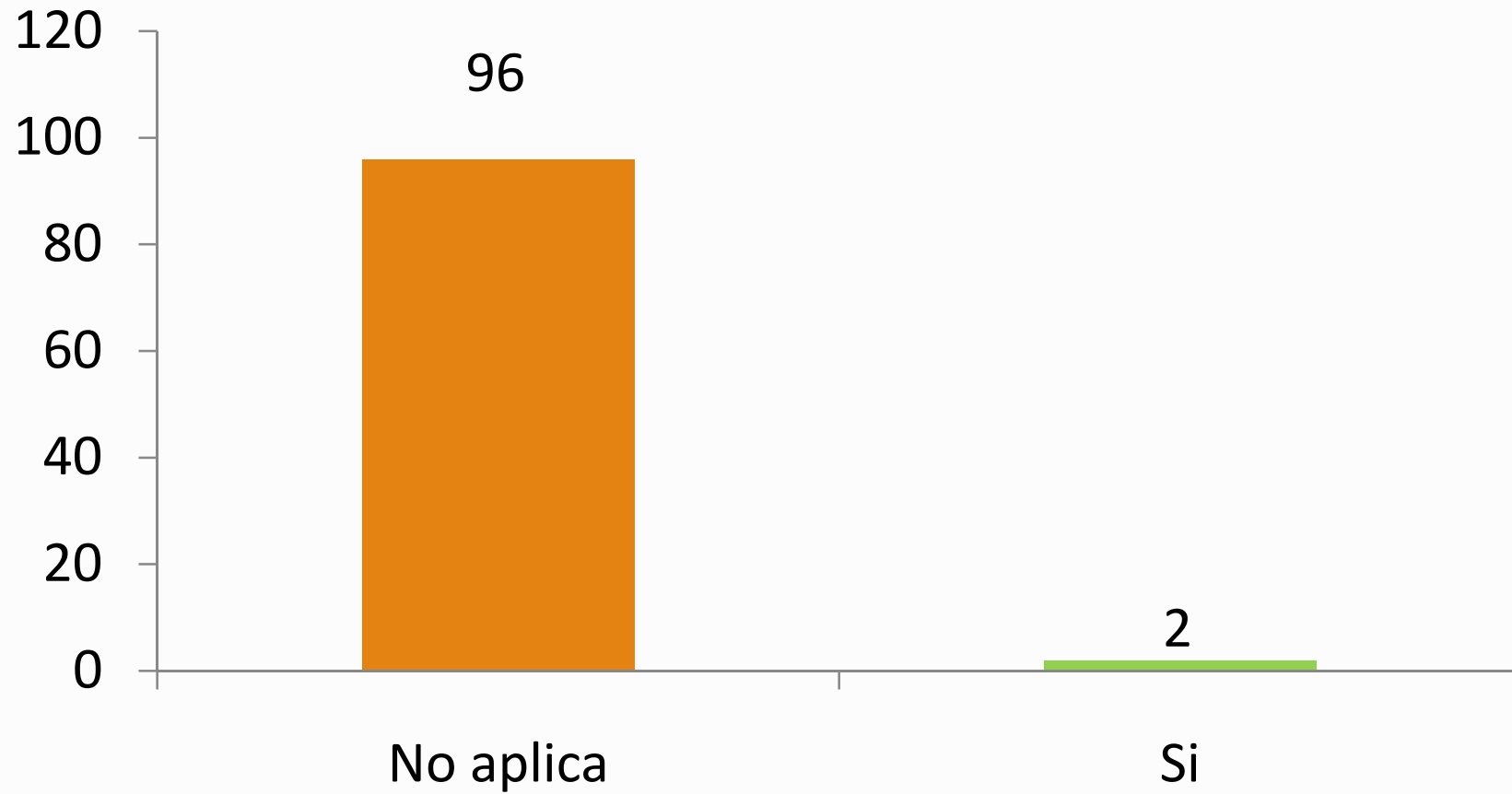
Pregunta 38

¿Le han realizado exámenes?



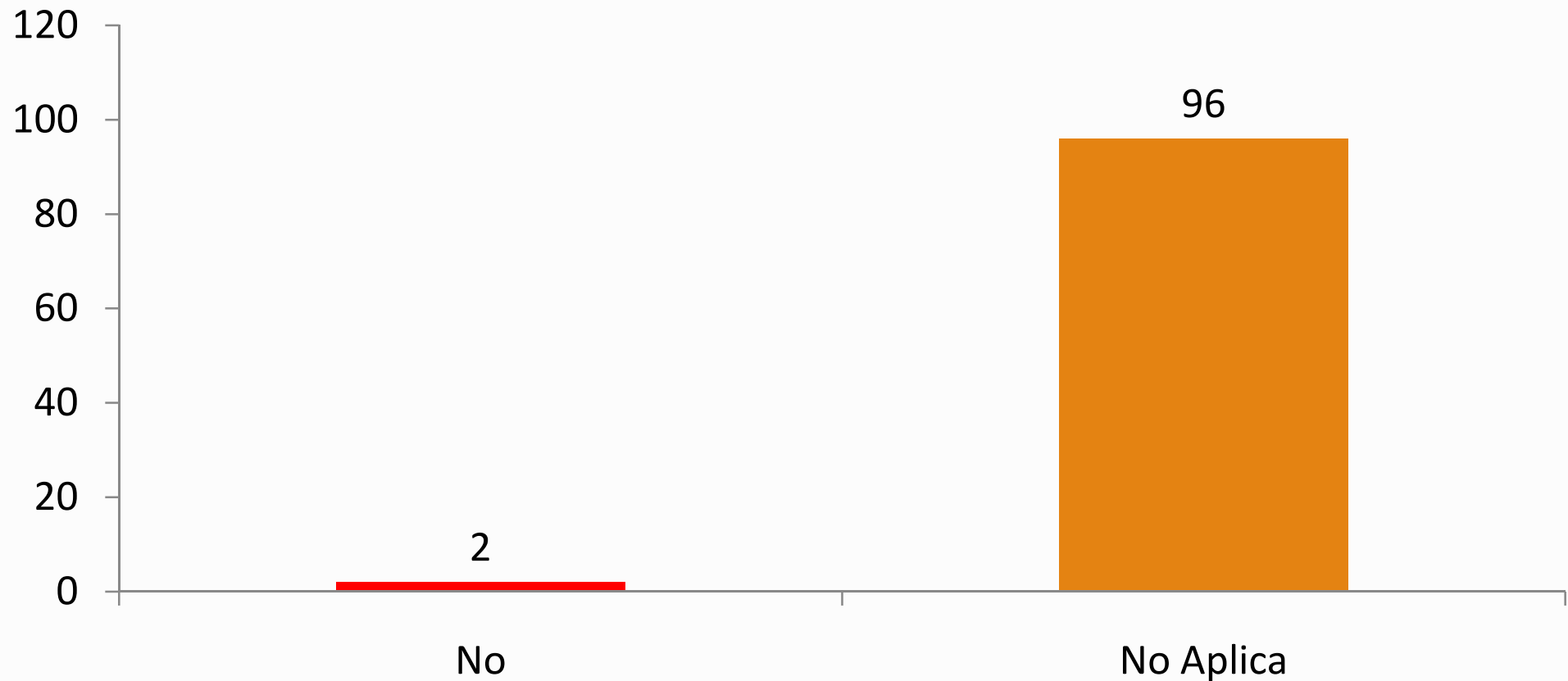
Pregunta 39

¿Le explicaron para qué eran los exámenes?



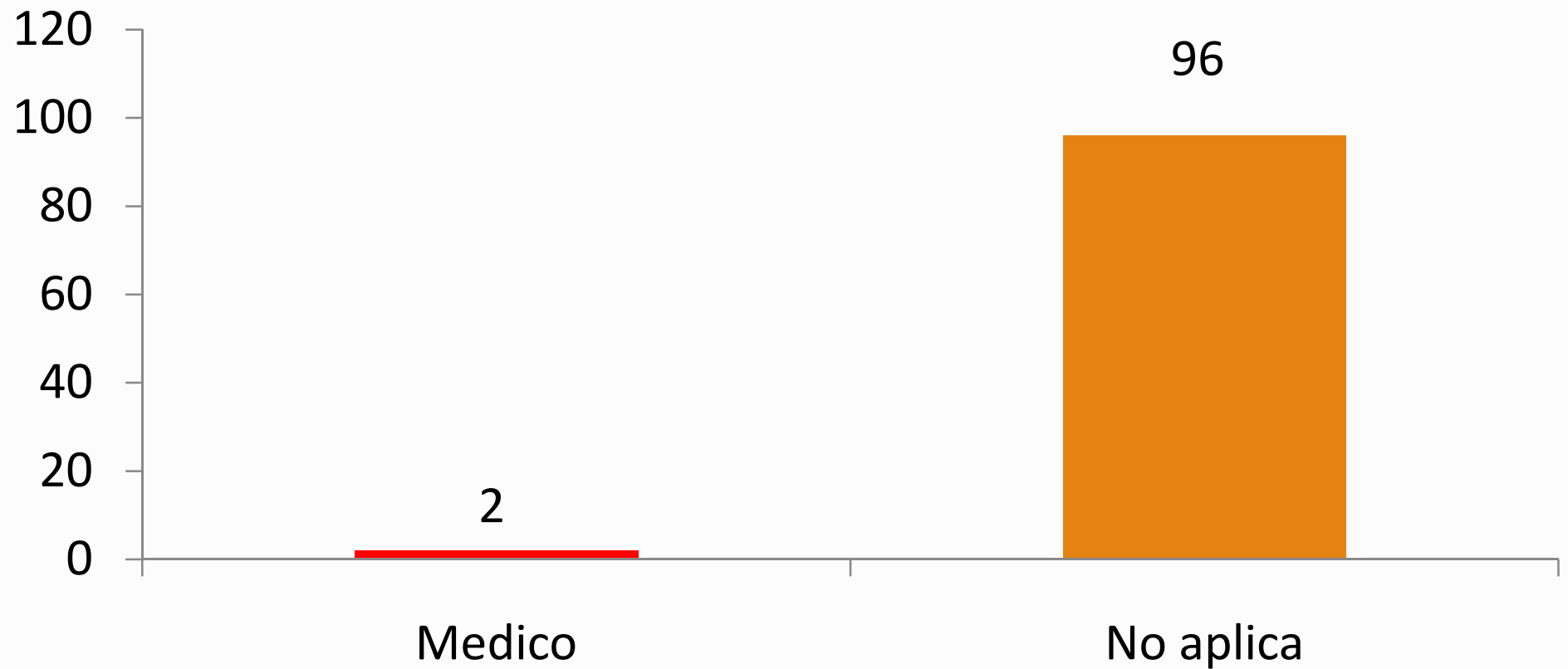
Pregunta 40

¿Le tomaron algún examen sin su consentimiento?



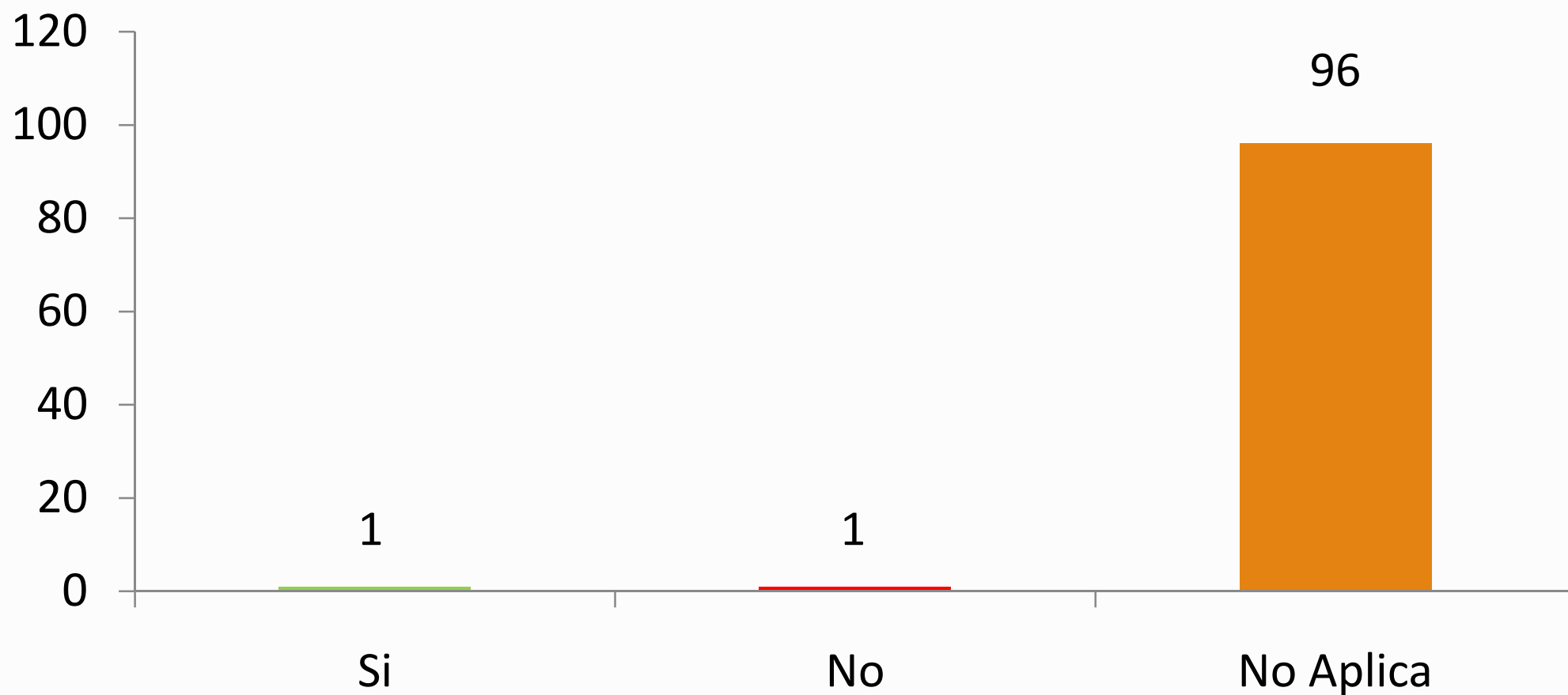
Pregunta 41

¿El alta fue dada por?



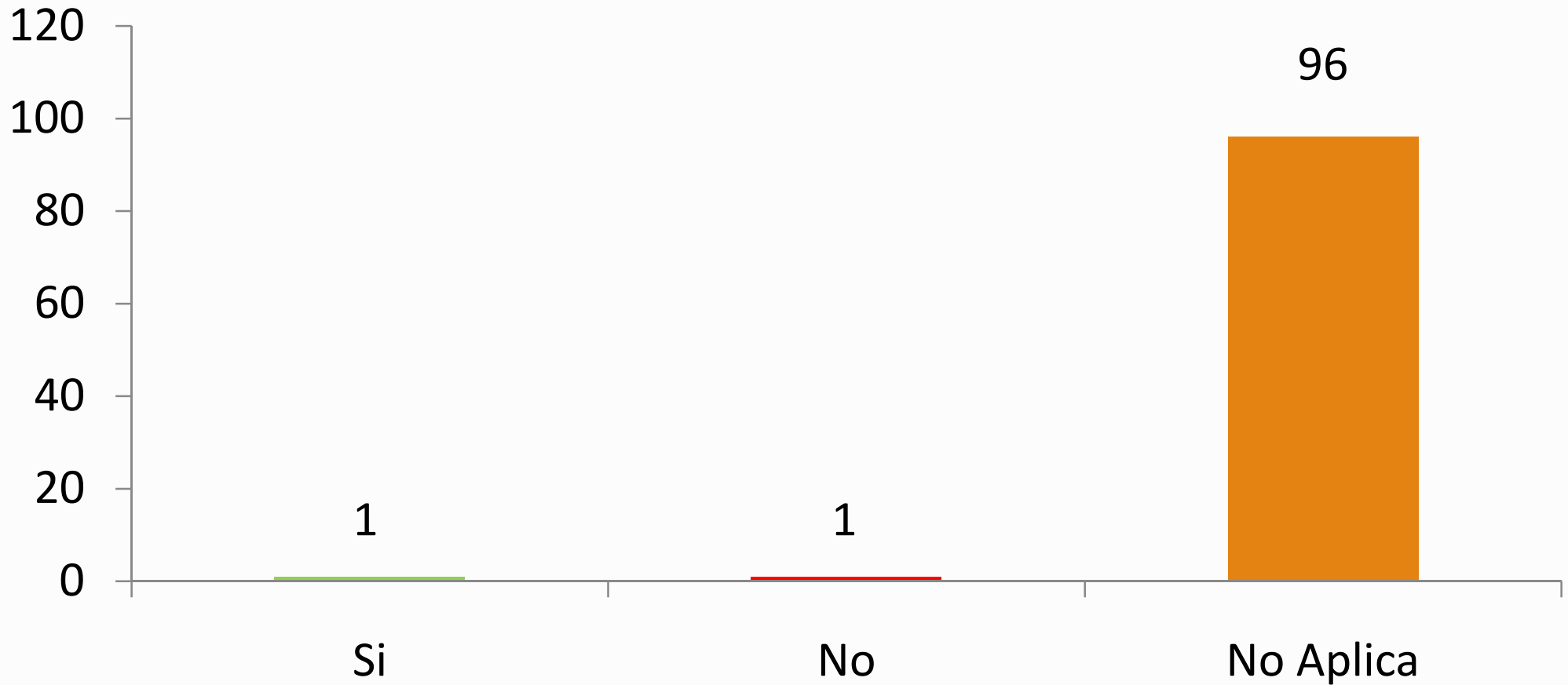
Pregunta 42

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



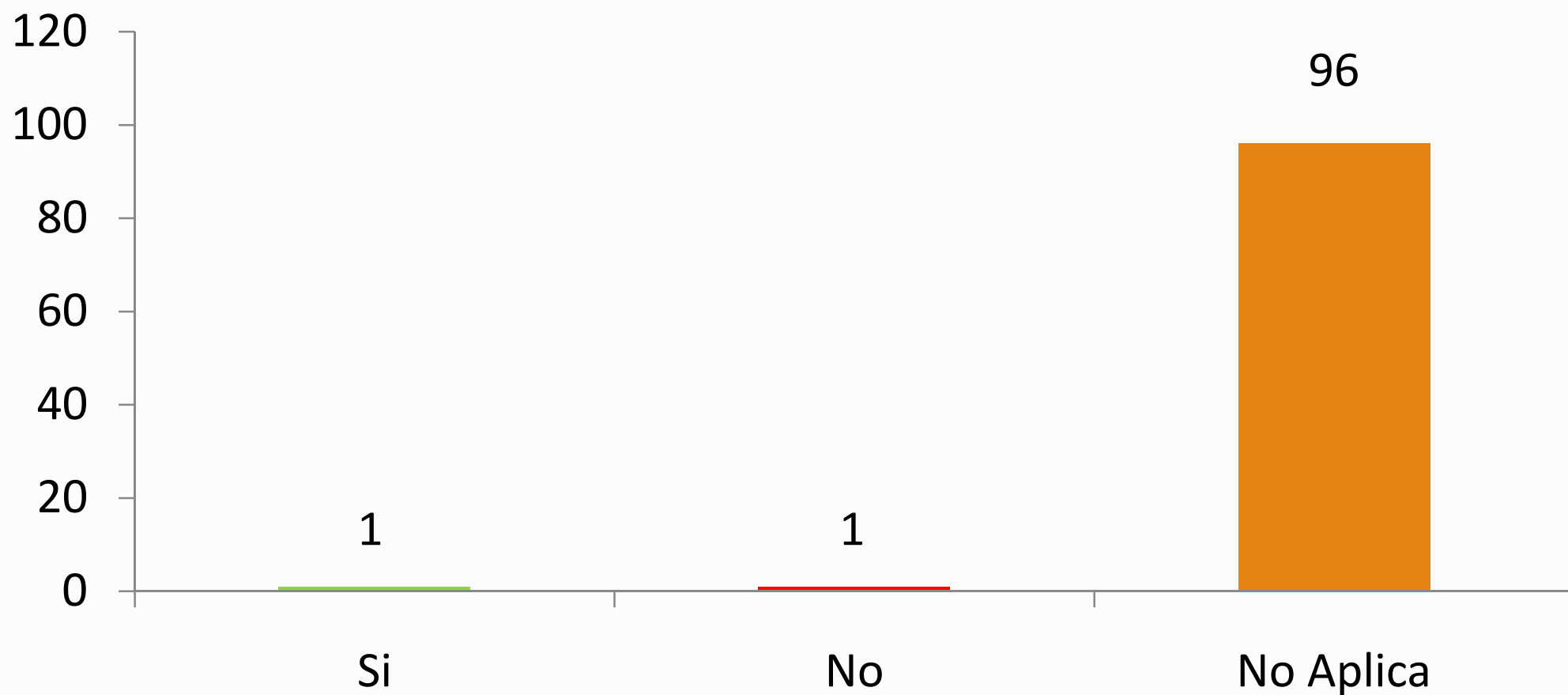
Pregunta 43

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



Pregunta 44

¿Le entregaron hoja de referencia hacia el Centro de Salud?

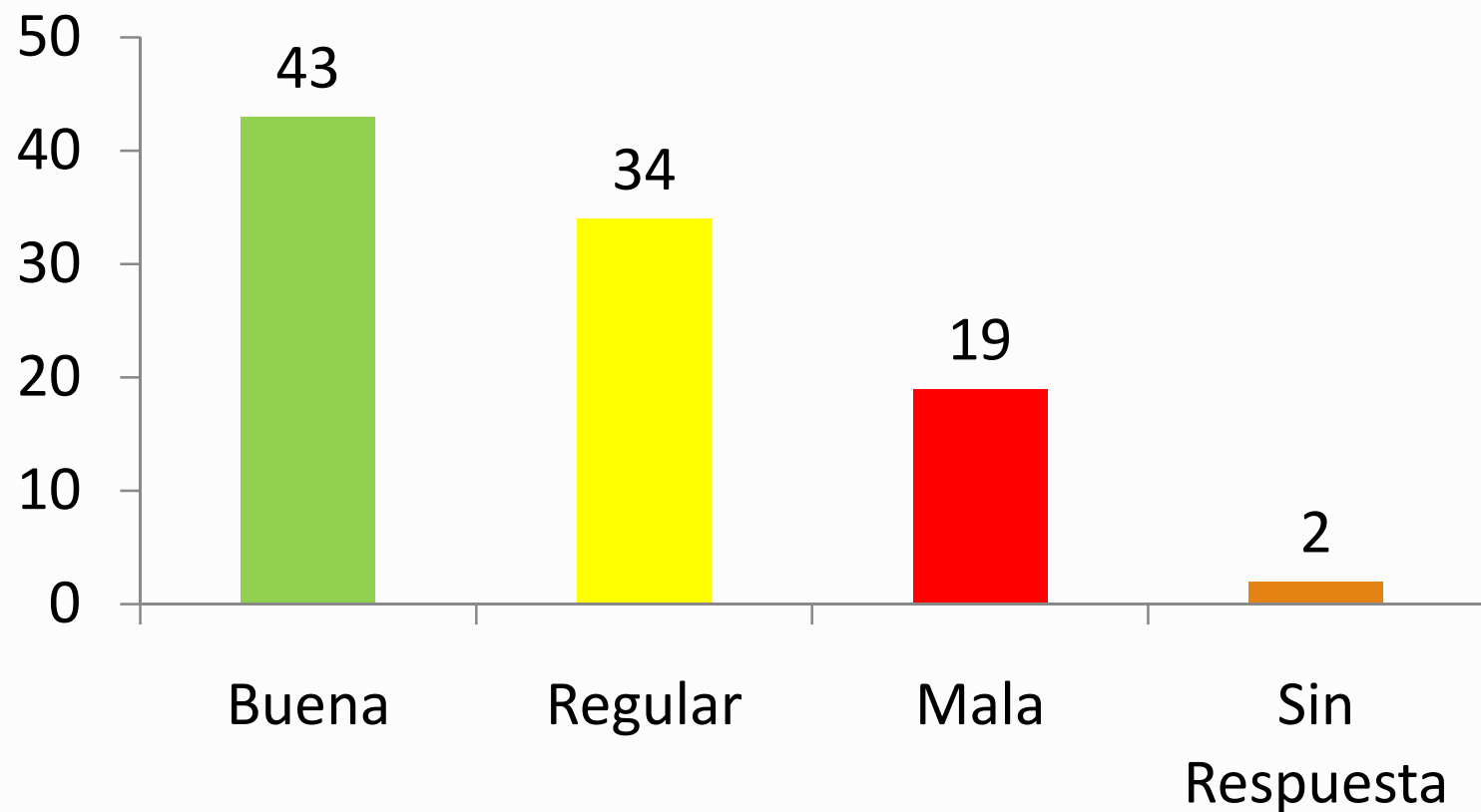


Otros servicios



Pregunta 45

¿Cómo considera la limpieza del Hospital?



¿Si es regular o mala en que lugar?

1) Los baños.

2) En todas partes esta sucio.

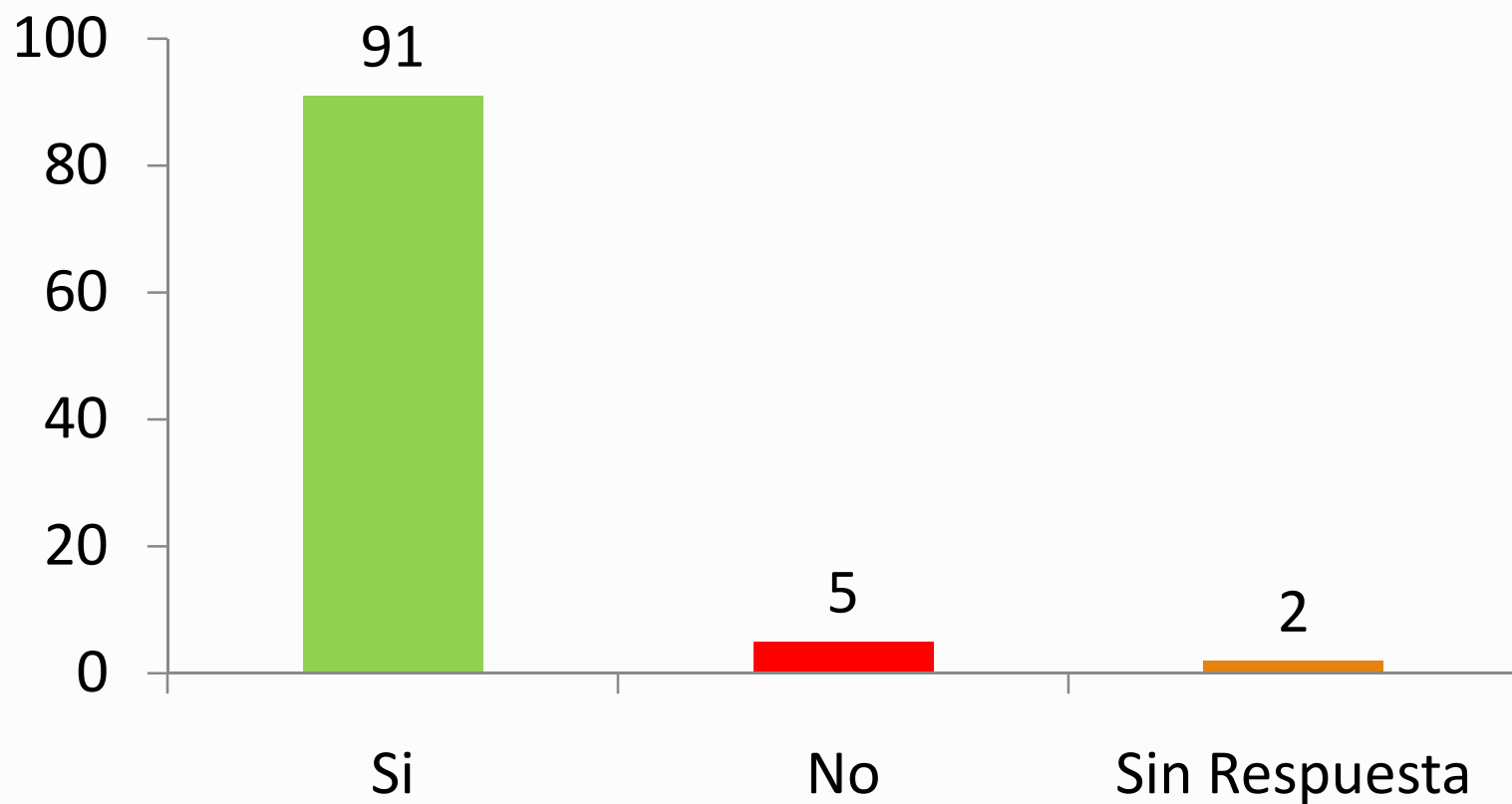
3) Los pasillos.

4) En el área de ingresos.



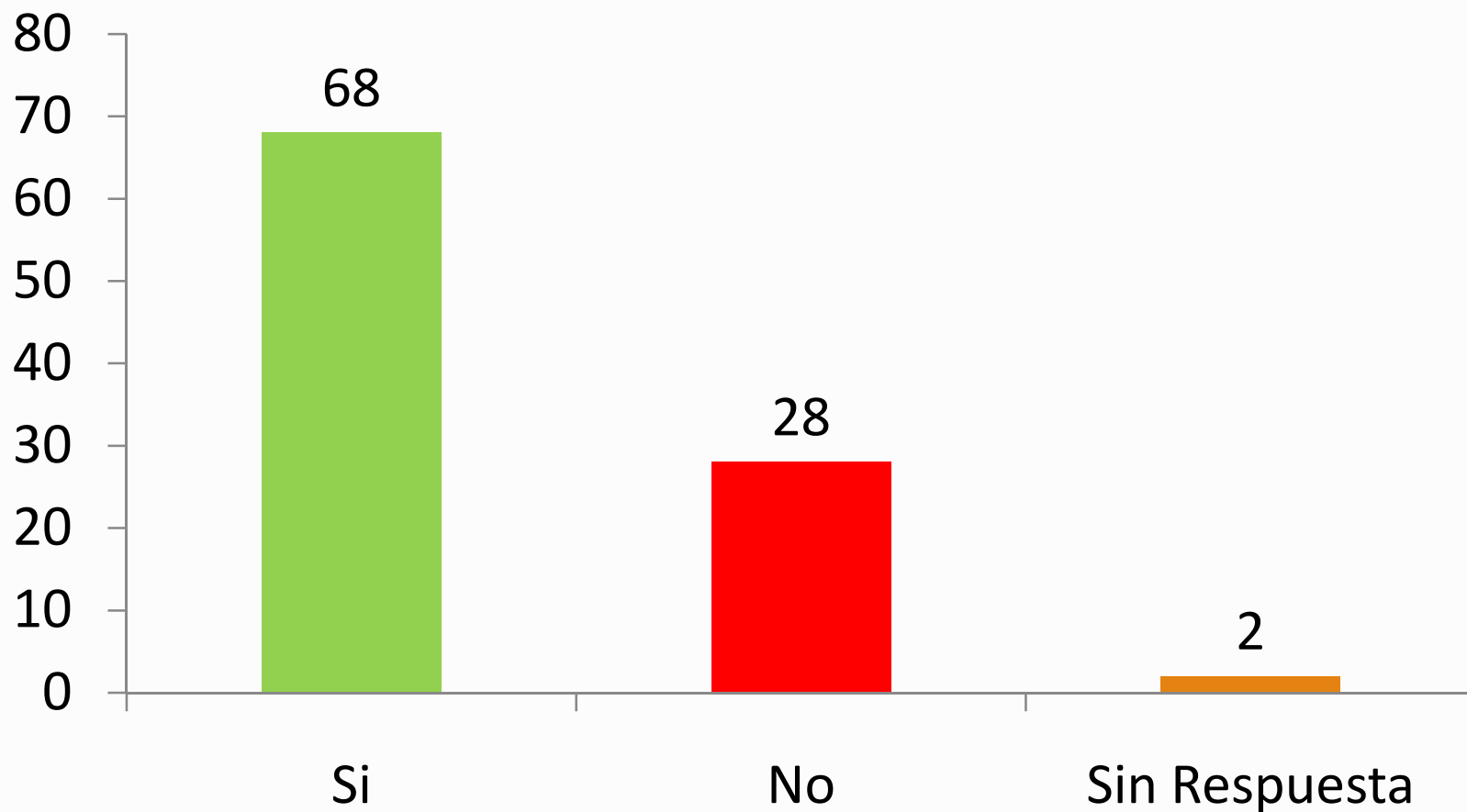
Pregunta 46

¿Las áreas de servicio están identificadas y debidamente señalizadas ?



Pregunta 47

¿Considera usted que hay basureros suficientes y debidamente identificados?



Comentarios de las personas usuarias



- «¿Por qué no hacen estas encuestas en la Unidad de Santa Rosa de Lima, porque ahí si soy testigo de casos de maltrato a los pacientes?»
- «Pregunté a una enfermera de consulta externa dónde se saca la cita y me contestó repugnantemente y me dijo que a ella no le preguntara nada, que me sentara y cuando siente que uno se puede quejar le dan vuelta al gafete donde andan su nombre»
- «No me atendieron porque me dijeron que yo venía muy tarde, tengo que estar a las 07:00 a.m. y pastillas ya no tengo, solamente dos y no tengo dinero para estar viajando seguido»
- «El personal debe de tener mas ética profesional»

«Me operaron de la matriz, pero solo me sacaron una parte, han pasado cuatro meses después de la operación y me dicen que este mes me quieren operar nuevamente y sacarme toda la matriz. No me han dejado nada de medicamento ni para la azúcar ni para la picazón que tengo»

«No me quisieron atender porque decían que el embarazo no era grave, hasta que se me subió la presión me atendieron»

«Una enfermera maltrato a una niña que estaba ingresada, el nombre de la niña era Julissa, lamentablemente falleció»

«Sería bueno que hubiera alguien encargado para ayudar a las personas(ingresadas) cuando van a los baños»

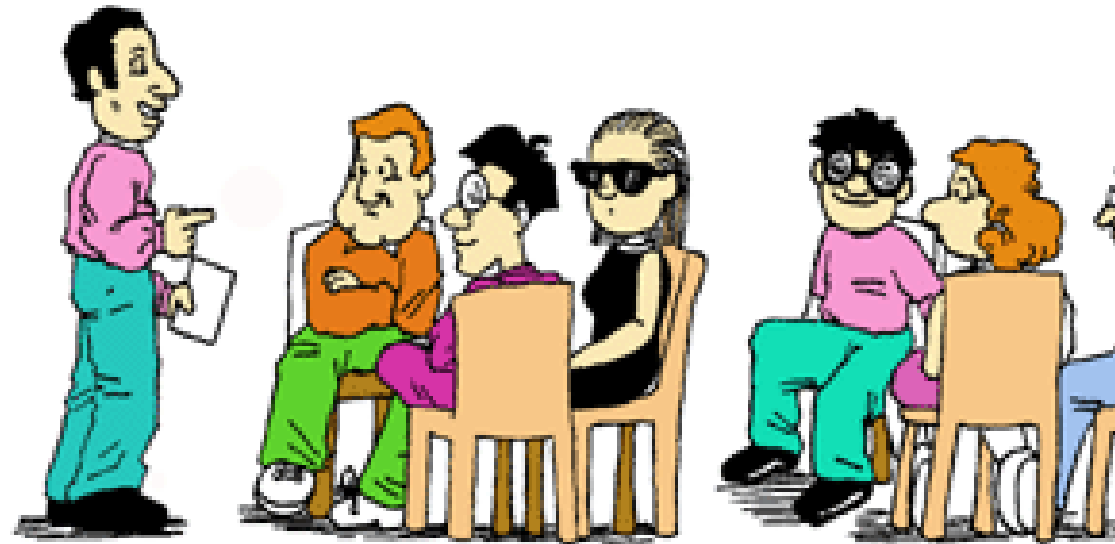
«La enfermera que está con la Doctora de Juárez, maltrata a los pacientes»

«Me dieron referencia del Hospital de Nueva Guadalupe para este hospital donde ni me atendieron solo me mandaron a hacerme unos exámenes. Tengo una sonda y estoy sangrado y los doctores y enfermeras no hacen nada»

«El día que estuve ingresada me gritaron bien feo, las enfermeras son muy repugnantes»

«Las citas las dan con mucho tiempo de retraso»

Conclusiones



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

En cuanto a la población usuaria encuestada el 73.4% son mujeres, 72.4% con estudios de primer ciclo o menos, 71.4% amas de casa y agricultores y un 8% presenta alguna discapacidad, demostrando las condiciones de vulnerabilidad social y económica de quienes mayoritariamente hacen uso de los servicios del Hospital San Juan de Dios de San Miguel.

El tiempo promedio de estadía en el hospital, para recibir atención en consulta externa fue de 3 horas 5 minutos, siendo el máximo 5 horas y mínimo 50 minutos.

La mayoría de las personas usuarias respondieron que se les atendió en un lugar privado, sin embargo, algunas de ellas se abstuvieron de responder y el 4% expresaron que no fue así.

Del total de personas encuestadas, el 24.49% responde que no se le explicó de manera clara los procedimientos de los servicios.

El 11% de las personas usuarias manifiestan que quienes les atendieron no fueron amables y el 18.37% expresa haber sido violentados o maltratados por parte del personal de salud, específicamente por enfermería. Algunas personas manifiestan que les maltratan al tomar la presión, o que la enfermera se molesta si no sabe el nombre del médico en el que consulta aunque esté escrito en el cuadro.

- Según los datos recopilados, el Hospital Nacional San Juan de Dios, cuenta con un nivel de abastecimiento del 77.92%, un dato preocupante, pues de cada 100 medicamentos recetados, aproximadamente 22 de ellos no son entregados a la población que tiene necesidad de los mismos.
- El 9.18% de las personas encuestadas manifestaron que no se les explica cuales son los efectos secundarios que producen los medicamentos que el médico le ha recetado, perdiendo la oportunidad de fomentar su uso adecuado y racional.

Una de las personas usuarias manifiesta que le solicitaron materiales médicos para brindarle la atención, situación que a pesar de no ser significativa es relevante, pues en caso de no poder costearlo la usuaria, ve limitado su acceso a la salud.

En cuanto al aseo del Hospital, el 54% de los usuarios expresan inconformidad, especialmente en los baños, pasillos y área de ingresos, aspecto que puede representar un riesgo para la salud de las personas trabajadoras y usuarias.

Las dos personas encuestadas que estuvieron ingresadas en el Hospital, expresan estar conformes con la atención recibida, sin embargo una expresa que no se le brindaron recomendaciones para proseguir con su recuperación(50%).

Recomendaciones



Al personal de salud

quienes aún tiene prácticas de maltrato, a tomar conciencia y eliminar esa actitud, pues las personas acuden a los Hospitales para ejercer su derecho humano a la salud y este debe ser libre de cualquier tipo de discriminación negativa.

Apoyar la mejora continua del sistema de salud, de manera que en este servicio público, la población reciba trato digno, de calidad y confianza.

Explicar a la población los efectos secundarios que producen los medicamentos recetados.

Al personal de salud

Mantener las instalaciones en buenas condiciones de uso y
seo, contribuyendo con ello a prevenir enfermedades

Explicar a las personas usuarias de manera clara los procedimientos
e los servicios.

Recibir la devolución de estos resultados de manera responsable y
madura, evitando represalias contra la población, pues ella es el fin
e la existencia de este establecimiento.

A las autoridades y jefaturas del hospital a continuar haciendo los
esfuerzos para contar con un mejor nivel de abastecimiento de
medicamentos e insumos y a mantener motivado al personal en
función de cumplirle a la población su derecho humano a la salud.

A la población en general

Que no tenga temor de informar al comité de contraloría social del Foro Nacional de Salud, cualquier maltrato o violación a su derecho humano a la salud.

Solicitar los servicios prestados por el hospital sin el temor a ser rechazados, hay que recordar que la salud es un derecho humano universal.

Hacer uso adecuado de la emergencia

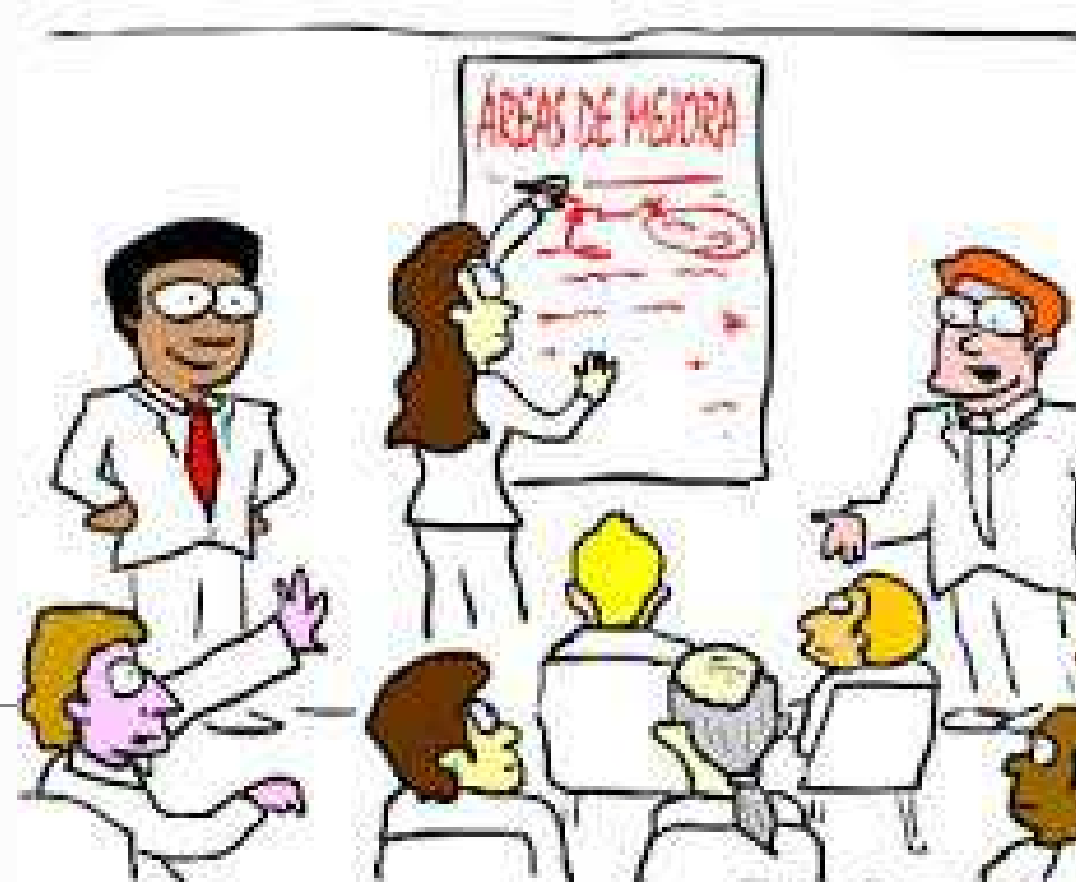
Tomar en cuenta las recomendaciones en salud que recibe y poner en práctica la prevención de enfermedades en la comunidad, alimentarse sanamente, cuidar el medio ambiente, entre otros.

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 de manera organizada e informada en acciones que contribuyan a incidir ante la Asamblea Legislativa, el gobierno central y quienes tienen el poder económico en el país; para que se le asigne un mayor presupuesto a Salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), este debería ser el 6% del Producto Interno Bruto, aproximadamente (\$1,300 millones) y actualmente es de \$515 millones, equivalente al 2.6% del PIB.

Felicitemos al personal de Salud por dar apertura a los procesos de contraloría social que impulsa el FNS y las organizaciones involucradas en el mismo.



Compromisos

