

## I FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAD SANTA MONICA

“ACERCANDONOS A TI”

28 DE FEBRERO 2018

Fila de honor:

- **Dra. Danneth Quijano, Jefe de División Políticas y Estrategias de Salud.**
- **Dr. Jose Yudis Menjivar, Director de UM Santa Tecla.**
- **Licda. Corina Guadrón, Coordinadora CAD Santa Mónica.**
- **Lic. Tirso Tamayo, Colaborador Depto. Planificación estratégica en Salud.**

El foro de participación ciudadana se realizó en las instalaciones del Centro de Atención de día Santa Mónica, con una asistencia de 128 personas.

OBJETIVOS:

- Aperturar espacios de participación para los usuarios del CAD Santa Mónica, en los que puedan expresar sus opiniones, insatisfacciones y sugerencias, sobre los servicios que actualmente reciben en el CAD, las cuáles serán consideradas por la dirección local, para la toma de decisiones y acciones de mejora.
- Dar a conocer el portafolio de servicios que brinda el Centro de Atención de Día Santa Mónica a los adultos mayores de la zona.
- Promocionar el Portal de atención primaria en salud del ISSS <http://aps.iss.gov.sv/>

Los aspectos abordados fueron:

- ✓ Requisitos para inscripción a CAD
- ✓ Servicios que se ofrecen:
  - Actividades educo – preventivas
  - Talleres manuales, de ejercicio físico y mental.
  - Grupos de socialización
  - Desarrollo de actividades varias.
  - Visitas a domicilio (casos especiales)

Hubo considerable participación de los usuarios; ya que de los **128** asistentes, **92** expusieron su opinión o realizaron consultas de forma escrita; las cuales fueron atendidas en el evento y dos personas expusieron su agradecimiento por el funcionamiento del CAD y realización de Foro, de forma verbal.

Las opiniones y consultas estuvieron relacionadas a:

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
Anónimo	1	¿Por cuánto tiempo es indicado continuar, para el adulto mayor, la toma de citología?	Dr. Jose Yudis Menjivar	La toma de citología siempre está indicada, independientemente de la edad del paciente. Se está organizando una jornada de toma de citologías. Recuerden que aunque se puede llegar a una edad en la que los estrógenos disminuyen, pero puede haber presencia de células cancerígenas, por eso es que siempre debe realizarse el estudio. ¿Con que frecuencia? Cada 2 años.	FINALIZADO	28/02/2018
Anónimo	2	Proveer de Proyector para CAD Santa Mónica	Dr. Jose Yudis Menjivar	Se realizaran las gestiones para compra de Proyector para las actividades del CAD.	EN PROCESO	
Anónimo	15	Felicitaciones y agradecimientos al ISSS por el funcionamiento de los CAD y a Licda. Guadron por su gestión en CAD Santa Mónica.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Dr. Menjivar agradeció comentarios y apoyo a la gestión.	FINALIZADO	28/02/2018
Anónimo	1	El ISSS es una institución excelente (H.MQ, Consultorio de Especialidades, Policlinico Arce) Donde deben poner atención es en las Clínicas Comunes.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Informarles que mensualmente se sostiene una reunión de la red de clínicas, por lo que si alguno tuviere alguna sugerencia o inquietud de C.C. Santa Mónica, San Antonio, Merliot; ustedes pueden hacerlas llegar a través de Licda. Guadron para poder abordar en las reuniones y tomar decisiones y acciones de mejora.	FINALIZADO	28/02/2018
Anónimo	5	Sería necesario que se amplíe o adecuen los salones, ya que hay talleres que se saturan.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Estamos evaluando la necesidad que existe, por una parte estamos muy contentos por la gran asistencia, pero por otro lado la preocupación de que los espacios ya no son suficientes. Se están realizando gestiones de búsqueda de lugares para poder ampliar el CAD y UM Santa Tecla.	EN PROCESO	
Anónimo	1	La construcción de la Unidad Médica para atención del adulto mayor	Dr. Jose Yudis	Ya hay un equipo trabajando en varias propuestas para poder ampliar las	EN PROCESO	

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
			Menjivar// Dra. Danneth Quijano	instalaciones de la Unidad Médica Santa Tecla y podamos contar en el sector con un Policlinico. Donde estén habilitadas ventanillas especiales en farmacia, archivo clínico, etc. Para el adulto mayor.// Se han buscado terrenos y espacios para levantar una nueva Unidad Médica Santa Tecla, es un tema que se encuentra en agenda de las autoridades.		
Anónimo	5	Solicitud de acceso a internet en el CAD Santa Mónica	Dr. Jose Yudis Menjivar	Se le va a dar el seguimiento para que pueda ser una realidad el servicio de internet en el CAD y Hugo, encargado del taller educativo de informática, pueda completar el curso de informática.	EN PROCESO	
Anónimo	21	Consultas y sugerencias sobre ampliación del recurso humano del CAD, que apoye a Licda. Guadron (enfermera, Fisioterapista, instructor de baile)	Dr. Jose Yudis Menjivar// Dra. Danneth Quijano	Por eso hemos abierto estos espacios, para conocer las necesidades. Esperamos que si sea posible, haremos las gestiones necesarias para apoyarlos.// EL ISSS ha firmado un convenio con el INDES de manera que se pueda contar con alguien experto para que les enseñe que tipo de aeróbicos pueden realizar los pacientes de la tercera edad. Muy pronto tendrán acá a un experto en el tema.	EN PROCESO	
	1	Yo quiero consulta médica ya que me dicen que tengo hernia L4 y L5, me dan medicina para el dolor pero no para hipertensión.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Dr. Menjivar solicito a usuaria acercarse a él, posterior al evento para dar respuesta a su consulta.	EN PROCESO	
Anónimo	1	Por favor cambiar a la Sra. Marielos de CC Santa Mónica, ella es muy pesada en atender. Hay muchas quejas de ella.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Ya se está realizando un proceso con la recepcionista de la Clinica Comunal.	FINALIZADO	28/02/2018
Anónimo	1	En una oportunidad colocaron mis resultados de exámenes en el expediente de mi esposo, él es beneficiario mío, y los archivistas muy molestos.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Doctor Menjivar solicito las disculpas del caso y explico que podría haberse sucedido debido a que los expedientes aún se manejan por número de afiliación y en ese caso, su esposo y usted tienen el mismo, ya que él es su beneficiario. Este año se iniciara la fase del expediente electrónico en la UM Santa Tecla,	FINALIZADO	28/02/2018

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
				iniciaremos con el área de emergencia y posteriormente será la consulta externa, lo que facilitara el manejo de la información de cada paciente ya que será con el número de DUI.		
Anónimo	1	Solicito que en la farmacia se coloquen sillas de espera en los pasillos porque no puedo estar mucho tiempo parada.	Dra. Danneth Quijano	Dr. Menjivar está tomando nota para ver la factibilidad de colocar más sillas, por el espacio.	EN PROCESO	
Anónimo	1	¿Por qué no se promueven los Centros de día? Ya que está comprobado su beneficio para el adulto mayor.	Dra. Danneth Quijano	Precisamente el portal de Vida, Familia y Salud tiene como objetivo promover los Centros de día.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	7	Los adultos mayores deberían ser atendidos con mayor prontitud en los lugares de atención médica. Una ventanilla especial.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Se está trabajando para ampliar la Unidad Médica Santa Tecla y poder brindarles atención en ventanilla especial	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	Me dejan cita para 6 meses, ese día no se presentó el médico y debo obtener cita para otros 6 meses y mi medicina repetitiva no la tengo.	Dra. Danneth Quijano	Cuando suceda esto, puede llamar a nuestro Centro de Llamadas al 127 o 2244-4777 para reportarlo y solicitar apoyo. Se revisara este punto con director de Unidad Médica para buscar una alternativa más oportuna para este tipo de casos	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	¿Por qué si el medico sabe que ciertos medicamentos dañan los riñones, aun así los recetan? A mí me recetaron, pero no me lo tome.	Dra. Danneth Quijano	Invito a la persona que emitió este comentario que se comunique a nuestro Centro de Llamadas para verificar su expediente y revisar el por qué se le receto el medicamento.	EN PROCESO	28/02/2018
Anónimo	1	¿Por qué algunos medicamentos no los dan en el ISSS como la glucosamida para la Osteoartritis?	Dra. Danneth Quijano	Vamos a revisar cual es el beneficio que tiene la glucosamida. Aclarando que no todo lo que se encuentra en internet o en los medios de comunicación sea cierto.	EN PROCESO	28/02/2018

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
Anónimo	1	Fui a consulta con el otorrinolaringólogo y no pase porque el doctor está operando. Yo pago taxi ida y vuelta y le dije a la enfermera por que no avisan a pacientes.	Dra. Danneth Quijano	Este comentario pertenece a otro Centro de Atención, por lo que lo trasladaremos a la dirección de ese centro.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	2	Mejorar trato en Hospitales y Clínicas por parte de los médicos y el personal.	Dra. Danneth Quijano	Reconocemos que esta área necesita ser reforzada y es por eso que el Seguro Social está concientizando al personal constantemente a través de capacitaciones. Es un punto de agenda de las autoridades, en lo que estamos trabajando constantemente.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	Hay 808,000 adultos mayores en nuestro país. ¿Cuántos son atendidos en los CAD del ISSS?	Dra. Danneth Quijano	Los usuarios del ISSS son aproximadamente 1.7 millones. Además de los Centros de Atención de día (CADS), contamos con el programa a pensionados, los Centros del Adulto mayor, muy similares a los CADS y algunos programas ejecutados en las clínicas comunales. En C. de Especialidades el 70% de usuarios son de adultos mayores (mayores de 60 años); donde se brindan entre 23,000 y 25,000 consultas mensualmente.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	4	Pedirles que este Centro no desaparezca, es de suma importancia para el adulto mayor.	Dra. Danneth Quijano	Por supuesto que no va a desaparecer, al contrario estamos trabajando por mejorar y ampliar las instalaciones para beneficio de todos los usuarios.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	2	Deseo información sobre los Medicos geriátricos que tiene el ISSS para nuestra atención.	Dra. Danneth Quijano	A nivel nacional se cuenta únicamente con 10 Medicos especialistas en geriatría, es decir que es bien limitado. Por lo que, el ISSS está capacitando a sus médicos familiares y generales con un diplomado en geriatría, para mejorar la atención a nuestros adultos mayores.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	2	No dan buena medicina, solo recetan acetaminofén.	Dra. Danneth Quijano	En el caso que usted lleve controles por algún padecimiento como diabetes, hipertensión, etc. Y únicamente le receten acetaminofén, les solicitamos	RESUELTO	28/02/2018

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
				que nos reporten la situación a nuestro Call Center al 127 o 2244-4777 para poder investigar. Pero por otra parte, si usted consulta por dolor, es más recomendable la acetaminofén que Ibuprofeno, ya que esta última afecta los riñones, sobre todo en adultos mayores.		
Anónimo	1	En la vacunación de la Influenza he escuchado que ya está vencida y el ISSS quiere deshacerse de ellas, que no es efectiva. ¿Qué de cierto tiene esta información?	Dra. Danneth Quijano	Esta información es totalmente falsa. Sabe que pasaría si el ISSS le da medicamento vencido, se incrementaría la cantidad de pacientes enfermos, lo que significa aumento en consultas, más medicamentos y mayor hacinamiento en los centros médicos. Al contrario, el ISSS debe procurar mantener a sus usuarios controlados y sanos.	RESUELTO	28/02/2018
	1	¿Por qué han ordenado a los especialistas en Especialidades que envíen a los pacientes a las comunales donde no tenemos la misma atención?	Dra. Danneth Quijano	Cuando el medico refiere con el especialista, es porque éste último se encargara de profundizar sobre el padecimiento del paciente, a través de estudios. Cuando el especialista diagnostica y afina un tratamiento y el paciente está controlado, el paciente debe retornar al periférico para continuar con su tratamiento, el cual será monitoreado por un médico internista. Así funciona el sistema entre los diferentes niveles de atención.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	Que se mantengan unos canopis en el CAD	Licda. Corina Guadrón	Confirmarles que el canopi que se encuentra instalado actualmente, ya es parte del CAD. EL anuncio se realizó el pasado 14 de febrero.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	Hace 1 o 2 años trajeron una campaña de chequeo médico, con máquina que media varios factores como: azúcar, presión, masa muscular, etc. y médicos brindaban consulta. Me gustaría que fuese 2 veces al año.	Licda. Corina Guadrón	Para traer cualquier laboratorio particular es necesario gestionar un permiso a nivel institucional para ver si es procedente. Ya que por ser personal de empresa privada, su principal fin será buscar beneficio lucrativo; lo cual no	RESUELTO	28/02/2018

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
				favorece a nuestros usuarios. De preferencia, se recomienda que sus controles médicos los lleven dentro del ISSS con personal capacitado.		
Anónimo	1	Quisiera que en este CAD colocaran sillas en el jardín para que podamos platicar, bordar y allí enseñarnos a cultivar huerto casero en cajas de tomates. Nosotros podemos colaborar con los insumos.	Licda. Corina Guadrón	Debido a que las instalaciones son alquiladas, tenemos algunas restricciones. Sin embargo, el día de ayer nos reunimos con el coordinador del grupo de caballeros, quienes retomaran el proyecto de huerto casero. Para ello, solicitarles a todos el compromiso para cuidarlo y darle mantenimiento.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	Una recomendación, por favor a la persona encargada del aseo en esta Institución, dedicarle unas horas donde se guardan las sillas y colchonetas. Hay mucho polvo. Gracias por su atención.	Licda. Corina Guadrón	Es importante recordar que acá en el CAD todos somos responsables de mantener limpio nuestro Centro. Pedirles que utilicen los depósitos de basura y que si utilizan equipo, lo coloquen en el mismo sitio donde lo encontraron.		28/02/2018
Anónimo	1	¿Cuál será el compromiso de nosotros los adultos mayores con el CAD Santa Mónica? Porque a veces pedimos mucho y somos cómodos, queremos involucrarnos a todas las actividades y colaborar.	Licda. Corina Guadrón	Estamos tomando en cuenta a todos aquellos que desean colaborar en las actividades, solo pedirles constancia y compromiso.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	4	La atención en la Unidad Médica, tenemos muchas dificultades con respecto a las citas muy largas. Si por enfermedad o dificultades no quieren reponerlas.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Cuando es responsabilidad de la Institución la reprogramación de cita y en el archivo se la programan muy prolongada, usted deberá ir a trabajo social para que se le gestione complemento de medicamento. Pero también contamos con un médico, que está apoyando para atender a los pacientes que por algún motivo no podrá ser visto por su médico. Para ello deberá presentarse a la dirección con Dr. Menjivar. Cuando un paciente se encuentra controlado puede ser visto cada seis meses, pero si el paciente requiere atención inmediata, favor avocarse a dirección para gestionarle cita para el día siguiente.	RESUELTO	28/02/2018

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	CANTIDAD DE OPINIONES	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
					Finalizado-En proceso	
Anónimo	1	Que capaciten mejor en las Clínicas Comunes. Fui a Antiguo Cuscatlán, me dieron receta para Santa Tecla. Fui, espere 2 horas y me dijeron "esta medicina solo se da al pasar consulta con ginecología" Era una crema vaginal	Dr. Jose Yudis Menjivar	Hay algunos medicamentos que no son del portafolio de Clínicas Comunes, en esos casos el medico que receto debe justificar la receta. En caso que no se encuentre justificada, favor avocarse a la dirección para que se le justifique la receta.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	¿Por qué se dice que la mamografía (lo que se aplana) y los rayos X están dando cáncer? ¿Hay algo de cierto en esto o no? Porque se están dando muchos casos de cáncer de mama.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Esa información es totalmente falsa. Si usted se realizó su mamografía según control, no tiene ningún riesgo de padecerlo a consecuencia del estudio. ¿Quiénes son los que están propensos? Todos aquellos que con frecuencia están expuestos a los rayos x y que no cuentan con protección.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	1	Mi participación es por Depto. De Fisioterapia, desde el año pasado pedí cita y la tengo hasta mayo 2018. Me dicen que este yendo a ver si consigo cupo.	Dr. Jose Yudis Menjivar	Sabemos que hay una gran demanda y estamos trabajando para agilizar la atención en esa área. Se ha asignado a una persona que está dando seguimiento y que les llama a los pacientes a corto plazo. Si tienen una dificultad, buscar a la Licda. Rosa Imelda quien es la encargada del área, para darles cupos próximos.	RESUELTO	28/02/2018
Anónimo	2	Agradecimientos por el espacio para exponer opiniones a través de foro.	Maestro de ceremonia	Se le dio lectura a 2 agradecimientos por el espacio brindado para expresar opiniones.	RESUELTO	28/02/2018



