

**II FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE UNIDAD MEDICA ILOPANGO**  
**PORTAFOLIO DE SERVICIO Y MEJORA EN LA INFRAESTRUCTURA UNIDAD MEDICA**  
**ILOPANGO**

**26 DE FEBRERO DE 2019**

Autoridades:

- **Dr. Jonathan Hernández, Jefe de Planificación Estratégica de Salud**
- **Dr. Manuel Avalos , Director de la Unidad Médica de Ilopango**
- **Dr. Simón Agreda , Coordinador de Comité Local de Evaluación de Calidad**

Ponente:

- **Dr. Manuel Avalos, director de la Unidad Médica de Ilopango**

El segundo foro de participación ciudadana de la Unidad Médica Ilopango, se realizó en Auditorio de las instalaciones de la Unidad Médica, con una asistencia de 62 personas, de las cuales el 56.45% fueron pacientes y el resto corresponde a personal médico-administrativo institucional.

OBJETIVO: Dar a conocer el Portafolio de Servicios y Mejoras en la Infraestructura de la Unidad Médica en los últimos años, a la vez aplicar las Políticas de Gobierno para generar espacios ciudadanos, donde los participantes puedan expresar libremente y de manera respetuosa los aspectos a mejorar.

Los aspectos abordados fueron:

1. Portafolio de servicios médicos
2. Mejoras de la infraestructura

**1.1** En el Portafolio de Servicios, se hizo énfasis de los nuevos servicios y programas que se han implementado a partir del 2017:

- Hospitalización Pediátrica (ingresos de emergencias pediátricas que lo requieras)
- Odontología Itinerante (visitas médicas odontológicas a empresas adscritas a la UM)

-La red de la Unidad Médica se expande a brindar servicios a:

- 4 Unidades Médicas  
(UM. San Vicente, UM. Sensuntepeque, UM. Ilobasco, UM. Cojutepeque)
- 4 clínicas Comunes  
(CC, Santa Lucia, CC. San Matín, CC. San Cristobal, CC. Monte Maria)
- 40 clínicas empresariales

Atendiendo alrededor de 30,000 mil consultas mensuales y unas 335,000 mil al año; de las cuales 114,824 son de consultas de especialidades, como:

- Medicina Interna
- Cirugía
- Dermatología
- Oftalmología
- Ginecología
- Pediatría

-Gracias a la ampliación de los servicios de Hospitalización en la Emergencias pediátricas, en el 2017 se recibieron 458 ingresos de niños y niña, incrementando en el 2018 a 675, esto corresponde a la atención integral y con calidez humana brindada por el personal.

-En el área del laboratorio se atendieron en el 2018 a 425,792 pacientes, a partir del 2019 se cuenta con incremento en el personal y se prevé que mes de marzo se contara con un plantilla completa, que agilizaran la atención brinda.

-La farmacia despacha un aproximado de 1, 108,000 recetas, funcionando en ocasiones como farmacia general, ya que se despachan recetas de los centros de atención de la red, cabe mencionar que le brindan apoyo a otros centros de atención que se encuentra desabastecidos, realizando trasferencias de los medicamentos solicitados; desde el primer foro realizado en 2017, donde los participantes opinaron sobre mejorar los tiempos de despacho, se ha trabajado para agilizar la atención tomando en cuenta que se cuenta con el mismo personal y con el plan de contingencia del Irbesartan, se ha habilitado una ventanilla especial para el despacho de recetas de cambio.

-Entre las opiniones del 1° foro se consultó sobre la atención geriátrica, a lo cual es ese momento la Dra. Danneth Quijada explico que la especialidad se encuentra centralizada en la UM. Atlacatl; pese a ello con el esfuerzo de la administración local, se ha capacitado a un grupo del personal con un Diplomado de Gerontología-Social, que posteriormente fue de beneficio para aperturar la Clínica de la Memoria, respaldada por Dpto. de Neurología del Pol. Arce, la cual cuenta con un equipo multidisciplinario de:

- Psicólogos
- Psiquiatras
- Terapistas
- Enfermeras
- Trabajadoras Sociales
- Educadores para la Salud

Para brindar los servicios preventivo y de apoyo en mejorar la calidad de vida de cuidadores y/o pacientes que tienen déficit de memoria, desde marzo/2018 hasta la fecha se ha atendido 225 personas, quienes se reúnen todos los miércoles en 2 grupos.

-El trabajo de la Clínica Metabólica que funciona desde hace 11 años, es de valioso apoyo para llevar a cabo los diferentes programas con los que cuenta el centro de atención, la atención de su equipo conformado por 13 médicos, en el 2018 brindo consultas a:

- 35,534 pacientes Hipertensos ( 173 de 1° vez)
- 16,389 pacientes Diabéticos (233 de 1° vez)
- 1,532 pacientes con daño Renal (152 de 1° vez)

-Entre los programas especiales, con los que se cuenta encontramos:

- El de TB y Enfermedades Respiratorias, que se encarga de brindar un Tratamiento Acortado Estrictamente Supervisado (TAES) a pacientes inscritos al programa atendiendo en el 2018 a 1,963.
- El OLDD (Oxigenoterapia de Larga Duración Domiciliar) donde el personal se desplaza al domicilio del paciente con insuficiencia respiratoria crónica, para llevarles el oxígeno y los insumos necesarios requeridos por su condición, se realizando un aproximado de 32 visitas mensuales cada martes del mes.

**2.1** En la mejora de la infraestructura, que ha tenido mayor impacto están:

- La ampliación de un ala en la Emergencia Pediátrica, para habilitar el área de hospitalización de niños y niñas con diagnósticos de 2° nivel.
- La solicitud de un parqueo para empleados, en el predio antes ocupado por el Dpto. de Experticias de la PNC; dejando a total disposición para el uso de los pacientes, el parqueo interno de la Unidad Médica.
- La implementación de ramplas de acceso en el 1° nivel, para los usuarios.

En este 2° Foro de Participación Ciudadana, 31 de los asistentes externaron su opinión y realizaron consultas de forma escrita.

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	Porque no nos dan el medicamento al adulto mayor cuando las personas andan con bastón y nos cuesta ir a traerla a la clínica de Soyapango son las recetas que se repiten cada mes.		Las Farmacias Generales se inauguraron más de una década para descongestionar los centros de salud, se pueden imaginar si la tardanza es larga si se dieran las repetitivas aquí (UM Ilopango) ¿cuánto se tardaran en despachar? El triple o el doble no sale en tres días si son miles, ya vieron que son 30,000 consultas o sea 1,200 diarias porque los fines de semana reducen todos salen con 3 o 4 recetas sería imposible sugiere para tercera edad y personas que andan con bastón el servicio de medicamento domiciliar.	Finalizado	26/02/2019
Anónimo	1	Mejorar actitudes de amabilidad en los Licenciados.		Contarle de nuestra Unidad Médica habemos 525 personas es una buena cantidad de recurso humano que están dedicados precisamente a la atención, la prestación de servicios, lastimosamente hay algunas actitudes que pueden ser repetitivas en cierto personal, contarles que contamos con un mecanismo donde los pacientes se puedan quejar, hay buzones que están colocados de manera estratégica pacientes pueden venir a punto seguro y les darán una hojita para que puedan depositar su queja nosotros le decimos de preferencia que pongan su nombre y su teléfono sin ningún temor porque no va haber ninguna situación en contra del usuario porque es el Comité Local de Evaluación de la Calidad el cual es multidisciplinario ahí hay personas que atienden directamente al usuario hay especialistas, hay enfermeras, hay gente de estadística en el la gente analiza las quejas que van dirigidas al que sea o quien sea, al servicio o a una persona en concreto entonces ellos lo clasifican por área o departamento, entonces nosotros las analizamos y hacemos las investigaciones para el nivel de problema que se ha tenido cual es el nivel de responsabilidad en cuanto a la queja,	Finalizado	26/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
				adicionalmente al buzón de sugerencia hemos implementado una herramienta que se llama la ventana del Director todas las mañanas pasa el director diciendo a los de punto seguro si hay una notita dirigida para él; tratamos de abrir el buzón cada semana la analizamos y le damos seguimiento porque no queda en saco roto e informándoles a los pacientes sobre la queja o reclamo. Cabe mencionar nadie está autorizado a faltarle el respeto a ningún empleado o paciente, ni su servidor hasta la persona que está en la puerta recibiendo porque es un derecho principal respetar el derecho de acceso a la salud.		
Anónimo	1	Que no se quede así reactivo el laboratorio, ya me ha tocado experimentar que no me realizan el examen porque no hay reactivos, el tiempo de espera en el laboratorio se mejore.		Los tiempos de espera los hemos medido han mejorado siempre la cantidad, hay pacientes que vienen de madrugada porque está cerrada la unidad pero sin embargo vienen y la cola es más larga, lo que sugiero es que vengan a la hora establecida porque vienen 1 hora antes y vienen corriendo para ser el primero.	Finalizado	26/02/2019
Anónimo	1	Solicitamos construcción de 2 túmulos en la carretera panamericana porque hay mucha gente atropellada porque los motoristas no respetan al peatón.		Hay mucha gente atropellada y muertos sin embargo la instancia que esto lo hace no se resuelve con pasarela realmente, la sugerencia es mejor túmulo porque la pasarela mucha gente no la puede subir no tienen la capacidad de subirla. La dirección nuestra lo ha hecho, lo vamos a retomar y hoy que lo ponen los pacientes tal vez nos hacen caso las instituciones que tienen que hacer esto, es una prioridad que creemos que tiene que ver aquí.	Finalizado	26/02/2019
Anónimo	1	La rampa que han construido a la entrada es muy beneficiosa para la 3ª edad y personas con bastón, silla de ruedas, mil felicitaciones.		Felicitación	Finalizado	26/02/2019
Anónimo	1	Esta unidad tiene un portafolio de servicios para homólogos, incapacidades de especialidades con la que no cuenta el paciente va a Oncología o al Consultorio de Especialidades pero es rechazado		Aquí tratamos lo posible de homologar todo y aunque no hay algunas especialidades si se hace pero cuando ya hay una enfermedad que si es especial que no está dentro de la guía de manejo entonces se manda al lugar donde se generó para que la homologuesia sin embargo si tienen un problema específico hay que hacerlo ver a	Finalizado	26/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		porque es de Ilopango los que tienen servicios especializados deberían recibir este trámite, nos hace ir por varios centros de atención.		trabajo social porque nos consta que ayudan mucho en ese sentido y buscan los médicos para que les homologuemos que no están dentro de la guía de manejo pues allí están como se homologan sin ningún problema		
Anónimo	1	Bueno han mejorado todos los servicios, y con respecto al medicamento si no hay en las farmacias lo mandan a las farmacias de CEFAFA y eso está muy bien.		Cuando por acuerdo de Consejo Directivo de aprueba la entrega en Farmacias CEFAFA, puede ser por la falta de entrega del medicamento por el laboratorio.	Finalizado	26/02/2019
Anónimo		En primer lugar darle gracias a Dios por habernos invitado este foro a nosotros los adultos mayores y ojala que tuviéramos también aquí un neurólogo y Dios bendiga al Señor Director y demás médicos.		Se cuenta con especialistas en medicina interna los cuales refieren a la subespecialidad de neurología en consultorio de especialidades	Finalizado	26/02/2019
		Quiero felicitarlos tuvo ella oportunidad de visitar el servicio de emergencia y atendieron muy bien a mi hija en un tiempo bastante corto.		Felicitación a la emergencia.	finalizado	26/02/2019
Anónimo		Estoy agradecido por todos los proyectos realizados, personalmente me siento satisfecha de las atenciones recibidas he sido atendida satisfactoriamente.		Felicitación	finalizado	26/02/2019
Anónimo		Solamente felicitarlos porque tenemos Hospitalización de		Plan permanente de capacitación al personal de	En proceso	

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		pediatría y por la clínica de la memoria y podría mejorar la atención en recepcionistas no son todas, pero hay algunas que son muy amargadas.		recepcionistas.		Sept /2019
		Le gusta como es atendida en general en todas las áreas.		Felicitación .	finalizado	26/02/2019
Anónimo		Bueno muy bonita participación ciudadana lo que yo sugiero que si se puede dar placitas de especialidades darlas en menos tiempo ya que las dan a los 6 meses.		Plan permanente de capacitación al personal de recepcionistas. Sobre el buen trato al usuario	En proceso	Sept /2019
Anónimo		Dar gracias por el excelente servicio en el área de curaciones de úlceras y pie diabético y pedir a las autoridades que provean de material requerido para seguir ayudándonos en nuestra salud. Gracias bendiciones		Se provee de los insumos necesarios en un 100 a clínica de úlceras. Se hacen compras locales de ser necesario	finalizado	26/02/2019
		Estoy felicitando a la Unidad Médica por los programas realizados.		Felicitación	finalizado	26/02/2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
Anónimo		Le doy gracias por existir este programa de OLDD pues es un servicio excelente programa ya que por este medio mi esposo está excelente gozando de una vida pues les doy gracias a Dios y a ustedes que han participado en conjunto a este programa.		Felicitación.	finalizado	26/02/2019
Anónimo		Felicito a todos por ese trabajo arduo que tienen o hacen en especial la Doc. Perdomo, laboratorio cuanto ha cambiado.		Felicitación.	finalizado	26/02/2019
Anónimo		Los felicito por sus trabajos y logros que han logrado, pero solo en la farmacia debería ser más rápido la entrega de medicamentos.		Se tiene implementado un plan de acción a fin de mejorar tiempos de atención y entrega de medicamentos.	En proceso	Sep 2019
Anónimo		Me parece muy bien que ya estén trabajando con la entrega de medicina, felicidades continúen de esa forma,		Felicitación	finalizado	26/02/2019
Anónimo		Mi deseo es que mejoren más la entrega de medicamento,		Se tiene implementado un plan de acción a fin de mejorar tiempos de atención y entrega de medicamentos.	En proceso	Sep 2019
Anónimo		Mejora de la atención en farmacia más rápido y cuando venga a		Se tiene implementado un plan de acción a fin de mejorar tiempos de atención y entrega de	En proceso	Sep 2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		emergencia sea más rápida.		medicamentos.		
		Hay que mejorar un poco lo que es las enfermedades respiratorias no solo con medicamento sino también educando a la gente los cartelitos que están en la clínica pasarlos por la tele.		Dentro del plan de educación para la salud en todas las áreas de la red Ilopango médicos, enfermeras educadores dan capacitaciones de forma permanente a los asegurados sobre prevención y el tratamiento de las enfermedades respiratorias	En proceso	Sep 2019
Anónimo		Sobre las recetas amarillas, las reclamo en la plaza mundo no hay luego me mandan a la unidad de Ilopango soy diabética, insulina Metformina compuesta, gracias		Se despacharon recetas en UM Ilopango se le dio respuesta a usuario en nuestro centro de atención, ante la no existencia en farmacias generales	finalizado	26/feb/2019
Anónimo		En el programa de oxígeno domiciliar talvez sería bueno que los pacientes que requieran el oxígeno poner ayuda psicológica para asimilar dicho proceso, porque no es fácil pasar por dicho proceso emociones psicológicas tanto para el paciente como la familia y eso sería ms ayuda para asimilarlo.		Se lleva adelante un proceso de referencia a salud mental de pacientes que según Evaluacion del médico del equipo de OLDD ameriten esta atención	En proceso	Sep de 2019
Anónimo		La ropa para las enfermeras están viejas, los aparatos están descuidados y las grandes colas para ver a los pacientes muy		Pregunta ambigua no muy claro a que se refiere con ropa de enfermeras vieja , para la colas de espera tenemos como estrategias en la consulta de especialidades de 1ª vez , la Evaluaciones que	finalizado	26 feb 19

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		tardados el tiempo de consulta muy tardado.		se realizan de estos pacientes en Dermatología , Cirugía General , Oftalmología ,Coloproctologia además de las evaluaciones de la pertenencia de las referencia		
Anónimo		Por favor que no nos maltraten cuando llegamos a recepción las señoras están muy adultas que mejor se reúnan con nosotros en el grupo del adulto mayor para que sean felices como nosotros.		Contarle de nuestra Unidad Médica somos 525 personas es una buena cantidad de recurso humano que están dedicados precisamente a la atención, la prestación de servicios, lastimosamente hay algunas actitudes que pueden ser repetitivas en cierto personal, contarles que contamos con un mecanismo donde los pacientes se puedan quejar, hay buzones que están colocados de manera estratégica pacientes pueden venir a punto seguro y les darán una hojita para que puedan depositar su queja nosotros le decimos de preferencia que pongan su nombre y su teléfono sin ningún temor porque no va haber ninguna situación en contra del usuario porque es el Comité Local de Evaluación de la Calidad el cual es multidisciplinario ahí hay personas que atienden directamente al usuario hay especialistas, hay enfermeras, hay gente de estadística en el la gente analiza las quejas que van dirigidas al que sea o quien sea, al servicio o a una persona en concreto entonces ellos lo clasifican por área o departamento, entonces nosotros las analizamos y hacemos las investigaciones para el nivel de problema que se ha tenido cual es el nivel de responsabilidad en cuanto a la queja, adicionalmente al buzón de sugerencia hemos implementado una herramienta que se llama la ventana del Director todas las mañanas pasa el director diciendo a los de punto seguro si hay una notita dirigida para él; tratamos de abrir el buzón cada semana la analizamos y	finalizado	26/feb 2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
				le damos seguimiento porque no queda en saco roto e informándoles a los pacientes sobre la queja o reclamo. Cabe mencionar nadie está autorizado a faltarle el respeto a ningún empleado o paciente, ni su servidor hasta la persona que está en la puerta recibiendo porque es un derecho principal respetar el derecho de acceso a la salud..		
Anónimo		Comentario del servicio del seguro tratar de ayudar a las personas y pacientes con una pasarela en frente del seguro y ayudar a las personas de tercera edad.		Hay mucha gente atropellada y muertos sin embargo la instancia que esto lo hace no se resuelve con pasarela realmente, la sugerencia es mejor túmulo porque la pasarela mucha gente no la puede subir no tienen la capacidad de subirla. La dirección nuestra lo ha hecho, lo vamos a retomar y hoy que lo ponen los pacientes tal vez nos hacen caso las instituciones que tienen que hacer esto, es una prioridad que creemos que tiene que ver aquí.	finalizado	26/feb 2019
Anónimo		Puedo pedirle al médico por placa porque en su oportunidad no expresó que le explicara por qué y me dijo que no eso pasó año 2016(mi hermana tiene en proceso en cáncer de mama)		No especifica que médico para verlo directamente , pero en las reuniones de Educación Continua y administrativas se hace énfasis en el trato adecuado y oportuno a los pacientes sobre todo aclarar sus dudas..	finalizado	26/feb 2019
Anónimo		Mejorar más el servicio de farmacia entrega un poco más rápido el medicamento por lo demás todo bien y felicidades Dios los bendiga y los ilumine		Se tiene implementado un plan de acción a fin de mejorar tiempos de atención y entrega de medicamentos	En proceso	Sep 2019

NOMBRE REPRESENTANTE	CANTIDAD DE	OPINION / CONSULTA CIUDADANA	JEFATURA RESPONSABLE	RESPUESTA DE JEFATURA	ESTADO ACTUAL	FECHA DE FINALIZACIÓN
		siempre.				
Anónimo		Mejor la cita de consulta por ejemplo si me toca 23 que me la den para 27 ósea tiene que ser al 22 o 23 mejor antes y no después; mejorar la entrega de medicamento; mejorar la atención de entrega de la hora de llegada con consulta.		Con recepción se ha mejorado la entrega de las boletas de citas en la tarde que es donde estaba el problema después de la 5 pm , que la recepcionista que se queda cubriendo tiene que otorgarlas independientemente de la especialidad que sea	finalizado	26 de feb. 2019

