

**MINISTERIO DE SALUD**  
**“HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA”.**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**



**“INFORME DE RESULTADOS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2017”.**

**Elaborado por:**

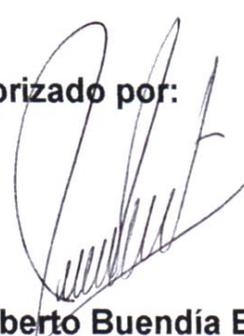
**Elaborado por:**

  
**Lic. Luis Antonio Ventura.**  
**Coordinador de ODS.**



**Autorizado por:**



  
**Dr. José Alberto Buendía Bonilla.**  
**Director del Hospital Nac. Santa Teresa.**

**ZACATECOLUCA, 8 DE ENERO DE 2018.**

### SOLICITUDES ATENDIDAS EN LA ODS

PERIODO	SOLICITUDES RESUELTAS 2017	SOLICITUDES NO RESUELTAS
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	742	0
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	975	0
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	1,212	0
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	1,133	0
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>4,062</b>	<b>0</b>

**NOTA:** en el cuadro anterior se refleja las **SOLICITUDES** atendidas trimestralmente en el año 2017.

### QUEJAS ATENDIDAS

PERIODO	QUEJAS RECIBIDAS 2017	QUEJAS RESUELTAS
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	30	16
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	27	10
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	27	16
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	10	3
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>94</b>	<b>45</b>

**NOTA:** En el cuadro anterior se refleja las **QUEJAS** recibidas y tramitadas trimestralmente en el año 2017.

### AVISOS RECIBIDOS

PERIODO	NUMERO DE AVISOS	TRAMITADOS
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	1	1
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	6	6
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	15	15
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	6	6
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

**NOTA:** En el cuadro anterior se refleja las **AVISOS** encontrados en los buzones de sugerencia, cabe destacar que a nivel nacional este nosocomio es el que menos avisos refleja. No es posible proyectar para este año ya que depende del grado de empoderamiento que tenga la población para interponer sus opiniones respecto a la atención que recibe.

### GRUPO DE APOYO DE DIABETES

PERIODO	TOTAL DE SESIONES	TRAMITADOS
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	12	12
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	12	12
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	12	12
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	10	10
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>46</b>	<b>46</b>

### LABOR EDUCATIVA REALIZADA

PERIODO	TEMA	TOTAL DE SESIONES	PROYECCIONES 2018
<b>PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)</b>	Derechos y deberes de los pacientes.	29	32
	Promoción del derecho humano a la salud y ODS	29	32
	Niveles de atención en MINSAL	5	10
	Triage	10	15
	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>89</b>
<b>SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)</b>	Derechos y deberes de los pacientes.	41	40
	Promoción del derecho humano a la salud y ODS	35	40
	Niveles de atención en MINSAL	5	10
	Triage	10	15
	<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>105</b>
<b>TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)</b>	Derechos y deberes de los pacientes.	12	15
	Promoción del derecho humano a la salud y ODS	20	25
	Niveles de atención en MINSAL	5	10
	Triage	2	10
	<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>60</b>
<b>CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)</b>	Derechos y deberes de los pacientes.	5	10
	Promoción del derecho humano a la salud y ODS	10	10
	Niveles de atención en MINSAL	15	15
	Triage	4	4
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>39</b>
<b>TOTAL AÑO</b>		<b>222</b>	<b>293</b>

**NOTA:** En el cuadro anterior se refleja LAS CHARLAS que se brindaron en las diferentes áreas del hospital.

### GRUPO DE APOYO ADULTO MAYOR

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	3
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	3
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	4
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	5
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>15</b>

### COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	3
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	3
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	3
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	3
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>12</b>

### RED DE ATENCION COMPARTIDA

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	3
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	3
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	3
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	4
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>13</b>

### CAPACITACIONES DE HUMANIZACION

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	0
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	9
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	1
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	1
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>11</b>

### ATENCIONES DE TRABAJO SOCIAL

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	374
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	386
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	526
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	412
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>1,698</b>

### GESTION CON OTRAS INSTITUCIONES

PERIODO	REUNIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	3
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	3
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	2
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	-
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>8</b>

En el marco del proyecto en coordinación con médicos del mundo.

### CAPACITACIÓN ADOLESCENTE EN CENTROS ESCOLARES EN COORDINACION CON PNC

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
PRIMER TRIMESTRE (ENERO–MARZO)	-
SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL –JUNIO)	-
TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)	-
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	5
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>5</b>

### CAPACITACIONES Y OTRAS ACTIVIDADES

DETALLE	TOTAL DE SESIONES
TRABAJO INTERSECTORIAL EN SALUD AL PERSONAL	1
TALLER DE TRATA DE PERSONAS	3
CAPACITACION A LIDERES COMUNITARIOS DE SAN LUIS LA HERRADURA	1
CAPACITACION A LIDERES COMUNITARIO SANTIAGO NONUALCO	2
CAPACITACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	4
RENDICION DE CUENTAS	1
JORNADA DE DIABETES- DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA DIABETES	1
JORNADA DE DÍA INTERNACIONAL CONTRA VIH	1
JORNADA DE DÍA INTERNACIONAL PREVENCION CANCER DE MAMAS	1
LAVADO DE MANOS	1
CAMINATA CON MIEMBROS DEL GRUPO DE APOYO DE DIABETES	1
ACOMPANAMIENTO PROFESIONAL EN EL PROYECTO DE OFTALMOLOGIA. SE LLEVARON 60 PACIENTES	1
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>18</b>

### COORDINACION CON PNC

PERIODO	TOTAL DE SESIONES
CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	5
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>5</b>

### CAPACITACIONES Y OTRAS ACTIVIDADES

DETALLE	TOTAL DE SESIONES
TRABAJO INTERSECTORIAL EN SALUD AL PERSONAL	1
TALLER DE TRATA DE PERSONAS	3
CAPACITACION A LIDERES COMUNITARIOS DE SAN LUIS LA HERRADURA	1
CAPACITACION A LIDERES COMUNITARIO SANTIAGO NONUALCO	2
CAPACITACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	4
RENDICION DE CUENTAS	1

<b>JORNADA DE DIABETES- DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA DIABETES</b>	<b>1</b>
<b>JORNADA DE DÍA INTERNACIONAL CONTRA VIH</b>	<b>1</b>
<b>JORNADA DE DÍA INTERNACIONAL PREVENCIÓN CÁNCER DE MAMAS</b>	<b>1</b>
<b>LAVADO DE MANOS</b>	<b>1</b>
<b>CAMINATA CON MIEMBROS DEL GRUPO DE APOYO DE DIABETES</b>	<b>1</b>
<b>ACOMPANAMIENTO PROFESIONAL EN EL PROYECTO DE OFTALMOLOGÍA. SE LLEVARON 60 PACIENTES</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>18</b>