

**HOSPITAL NACIONAL “NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA” COJUTEQUE  
DETALLE DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO HUMANO A  
LA SALUD**

**ENERO A SEPTIEMBRE 2020**

En el Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima de Cojutepeque, en cumplimiento a Lineamientos Técnicos para la promoción del derecho humano a la salud, se ha efectuado diferentes acciones que garantizan el cumplimiento del derecho humano a la salud y la controlaría social, en tal razón se ha conformado el comité de Contraloría Social, integrado por personal del Hospital (representante de la Oficina por el derecho a salud, de la Dirección, Coordinadora de Unidad Organizativa de la calidad, Médico y Enfermera jefe Consulta Externa y Enfermera Jefe de Unidad de Emergencia, Enfermera de Hospitalizados y dos miembros de la comunidad, quienes se encargan de realizar actividades para garantizar el derecho humano a la salud; apertura de los buzones cuyas llaves están a cargo de representante de la comunidad, los casos de demanda insatisfecha se busca encontrar solución coordinando con otros niveles de atención que cuenten con el servicio, se desarrollan actividades en promoción de derechos y deberes de los pacientes y prestadores de los servicios de salud según la Ley, se fortalecen capacidades en el personal promoviendo el trato digno y humanizado teniendo en cuenta la Legislatura Salvadoreña, programando capacitaciones según necesidad, a través de la ventana abierta a la Dirección la población hace uso del derecho a entrevistas o solicitudes de apoyo, es así que da cumplimiento a los diferentes mecanismos de participación ciudadana, los cuales se describen a continuación:

| <b>Mecanismo de Participación Ciudadana</b> | <b>Periodo Evaluado</b> | <b>Numero/actividades</b>   | <b>Resolución</b>   | <b>Medio de Verificación</b>                |
|---|-------------------------|---|---|---|
| <b>Oficina por el Derecho a la Salud.</b>   | Enero - Septiembre 2020 | <b>2,854 Concepción de Avisos por demanda insatisfecha</b> :Falta de algunas sub - especialidades, exámenes de laboratorio fuera del cuadro básico de salud, medicamento agotado, Pruebas Cardiovasculares, Pruebas por Endoscopia, Electroencefalograma s Tomografías, Resonancia Magnética, informe a familiares de estado de paciente a consecuencia de pandemia, etc. | casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta en el tercer nivel.<br>Medicamentos agotados se coordina con , exámenes de laboratorio, Pruebas de cardiología, exámenes de patología, TAC y Resonancia Magnética Etc. A través de coordinaciones en RIISS. | Libro de registro de actividades.           |
|   |                         | <b>9 Reclamos recibidos a través de UDS MINSAL:</b> Reclamos de Usuaris por atención ofrecida por parte de personal que ofrece atención al usuario.   | Se envía informe al cada jefatura involucrada y a la Dirección del Hospital del reclamo de las personas usuarias para su investigación, donde se procede a investigación y amonestación si es necesario.<br>2 queja recibida, pendiente de                                  | “Formulario para tramite de queja o avisos. |

Antigua Carretera Panamericana, KM33, Barrio El Calvario, Conmutador: 2991-2201, Oficina por el derecho a la salud/Trabajo Social: Teléfonos: 2991-2284 y 2991-2285

|   |                         |   |   |   |
|---|-------------------------|---|---|---|
|   |                         |   | cierre.   |   |
|   |                         | <p><b>52 Charlas:</b>Promoción para el derecho humano a la salud:Charlas educativas e informativas desarrolladas sobre derechos y deberes de pacientes y prestadores de los servicios de salud.</p> <p><b>85 Charlas:</b>Promoción para la prevención de COVID19.</p>   | Educación e información al público en general sobre derechos y deberes de los pacientes y prestadores de los servicios de salud, mecanismos participación ciudadana en la consulta externa y Emergencia.  | Libro registro y programación de charlas.   |
|   |                         | <p><b>1 Capacitación:</b>Jornadas de Capacitación al personal.</p>  | Se desarrollo los temas: Ley de Derechos y Deberes de los pacientes y prestadores de servicios de salud.  | Listas de asistencia. Documento de Informe de resultado del evento.                   |
|   |                         | <p><b>37 Solicitudes para Tramite de documentos clínicos.</b></p>   | Se tramita y entrega de constancias de acuerdo a solicitud.   | Formulario de solicitud de tramite.   |
| <b>Comité de Contraloría Social y buzones de sugerencias.</b> | Enero - Septiembre 2020 | <p><b>3 Reuniones:</b>Con Comité para apertura de buzones; se encontró: (Se suspende reunión del mes de marzo por Emergencia COVID</p> <p><b>17 Reclamos:</b>Relacionadas con la actitud del personal, tiempo de espera, falta de Especialistas en Emergencia (Ortopeda).</p> <p><b>2 Sugerencias:</b>Relacionadas con el funcionamiento de los relojes y con el uso de medicamentos en Hospitalizados.</p> <p><b>57 Felicitaciones:</b>Relacionadas a atención recibida.</p> <p><b>3 Avisos:</b>Relacionado con evento ocurrido con el personal y actitud.</p> | <p>Se envía informe de resultados a la Dirección y a Jefatura involucrada en la queja, reclamo o felicitación que se recibe a través del buzón de sugerencias y se dan recomendaciones para Mejora en procesos de atención.</p> <p><b>NOTA: Durante el mes de marzo, 2° trimestre, julio y agosto de este año las reuniones de comité se han suspendido por motivo de pandemia.</b></p> | Libro de actas de reuniones y documento elaborado para informara a quien corresponda. |
| Ventana abierta a la Dirección                                | Enero – Septiembre 2020 | <p><b>8 Visitas a la Dirección,</b> consulta de Usuaris/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.</p>   | Entrevista con Directora quien resuelve según necesidad.  | Libro de registro diario.   |



MINISTERIO  
DE SALUD



**HOSPITAL NACIONAL "NUESTRA SEÑORA DE FATIMA"**  
**COJUTEPEQUE**  
**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD / TRABAJO SOCIAL**

**PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES, COMITÉ DE CONTRALORIA SOCIAL**  
**AÑO 2020**

| ACTIVIDADES | HORA    | LUGAR                                  |
|-------------|---------|--|
| 31/01/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la administración |
| 27/02/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 31/03/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 30/04/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 29/05/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 25/06/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 31/07/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 27/08/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 29/09/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la administración |
| 30/10/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |
| 26/11/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la administración |
| 17/12/2020  | 1:30 pm | Sala de reuniones de la Dirección      |

F. *F. de Morales*



**Licda. María Cecilia Flores de Morales**  
**Coordinadora Comité de Contraloría Social.**

Antigua Carretera Panamericana, KM 33, Barrio El Calvario, Conmutador: 2991- 2201

**TRABAJO SOCIAL: 2991- 2284**