

**DETALLE DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO A LA SALUD
ENERO 2022 a ENERO 2023**

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, Coordinador 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, desde el mes de agosto se apertura numero de celular con WhatsApp para quejas; a continuación se describen:

Mecanismo de Participación Ciudadana	Periodo Evaluado	Numero/actividades	Resolución	Medio de Verificación
Oficina por el Derecho a la Salud.	Enero - 2022 a Enero 2023	<p>2,954 Recepción de Solicitudes por demanda insatisfecha y tramites para citas por referencia a tercer nivel: Falta de algunas sub - especialidades, exámenes de laboratorio fuera del cuadro básico de salud, medicamento agotado, Pruebas Cardiovasculares, Pruebas por Endoscopia, Electroencefalogramas Tomografías, Resonancia Magnética. Etc. Tramites de citas por referencias a especialidades</p>	<p>casos atendidos resueltos mediante coordinaciones para consulta, en el tercer nivel.</p> <p>Coordinaciones a otros Hospitales en la red nacional por material de osteosíntesis. 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, referencias a especialidades del tercer nivel.</p>	<p>Libro de registro de actividades. Solicitudes enviadas.</p>
		<p>13 Quejas /reclamo recibidas en ODS: Reclamos de Usuarías por atención ofrecida por parte de personal que ofrece atención al usuario.</p> <p>1 Reclamo. En relación a sugerencia por referencia.</p>	<p>Se envía informe a 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.</p>	<p>“Formulario lleno” + libro de registro.</p>
		<p>237 Charlas: 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>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.</p>	<p>Libro registro y programación de charlas.</p>

Mecanismo de Participación Ciudadana	Periodo Evaluado	Numero/actividades	Resolución	Medio de Verificación
		<u>162; Solicitudes para Tramite de documentos clínicos.</u>	Se tramita y entrega de constancias de acuerdo a solicitud.	Formulario de solicitud de tramite.
Numero 7860-2795 en WhatsApp	Enero 2022 a Enero 2023	12. Quejas 4. Avisos <u>Solicitudes de citas y otro tipo de información.</u>	Se da seguimiento y respuesta a solicitudes.	Teléfono Celular y Libro de registro.
Comité de Contraloría Social y buzones de sugerencias.	Enero 2022 a Enero 2023	10 Reunión: Con Comité para apertura de buzones; se encontró: 35 Reclamos y quejas : Relacionadas con la actitud del personal (“mala atención”), largo tiempo de espera 113 Felicitaciones y agradecimiento: Relacionadas a atención recibida.	Se envía informe de resultados a la Dirección y a Jefatura involucrada en la queja, reclamo o felicitación que se recibe a a través del buzón de sugerencias y se dan recomendaciones para Mejora en procesos de atención.	Libro de actas de reuniones y documento elaborado para informara a quien corresponda.
Ventana abierta a la Dirección	Enero 2022 a Enero 2023	17 Visitas a la Dirección, consulta de Usuaris/os por diferentes necesidades en beneficio de su salud.	Entrevista con Directora quien resuelve según necesidad.	Libro de registro