



MINISTERIO  
DE SALUD



**MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE METAPAN "Arturo Morales"  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.**

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL  
PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2019.**

**RECEPCIÓN DE QUEJAS, AVISO O AGRADECIMIENTOS Y APERTURA DE BUZONES DE  
SUGERENCIA.**

**RESPONSABLES:**

**Dr. Jaime Roberto Morales Lam (Sub-Director)  
Licda. Clelia Esmeralda García Pérez (Referente ODS)**

**PRESENTADO A:**

**Licda. Doria Bolaños Mazariego  
Jefe de División Administrativa.**

**Metapan, 13 de Enero 2020.**

## **QUE ES LA OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD?**

Es un espacio para que usuarias/os, paciente o familiares o bien la ciudadanía en general, que hace uso de los servicios de salud, puedan expresar, de manera verbal o por escrito la vulneración del derecho humano a la salud, expresar su satisfacción o insatisfacción o emitir una sugerencia para mejorar la atención en salud que brinda la institución.

### **En el periodo de Enero a Diciembre 2019**

Se han programado 446 Jornada por alta voz, se han realizado el total de 346 (78%) de lo programado. Se promociona los servicios de ODS, así como también se informa los días y horarios de visitas, el uso de los buzones, el derecho de poseer una tarjeta por paciente.

### **QUEJAS:**

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Enero a Diciembre se ha recepcionado 11 quejas en las que han sido trato deshumanizado por la inadecuada atención de las diferentes áreas: Control Prenatal, Farmacia, Oficinas Administrativas, Consulta Externa, Fisioterapia, Emergencia, Pediatría y Obstetricia, Medicina y Cirugía, (Unidad de Salud, Metapan) en donde cada jefatura según los hallazgos e investigaciones respectivas hechas al recurso involucrado, se realiza un plan de mejora con esto se compromete en mejorar y subsanar el daño. Así también se hace entrega oficial de la resolución a cada ciudadano quien a su vez firma de recibido. Las 11 quejas han sido resueltas exitosamente.

### **AVISOS**

Se recepciono noventa y dos avisos captados por medio de los buzones de sugerencia, en las que las autoridades hospitalarias y el comité por el derecho a la salud intervinieron oportunamente que el recurso involucrado erradique estas acciones que ha juicio de los pacientes hay insatisfacción.

### **AGRADECIMIENTO**

Se obtuvo el total de ochenta y ocho boletas extraídas de los buzones de sugerencias colocados en las diferentes áreas del hospital en donde la ciudadanía descubrió su satisfacción por el buen trato recibido por parte del personal, de enfermería, medico, personal de servicios generales (ordenanzas) laboratorio clínico, farmacia entre otros áreas del hospital.

### **APERTURA DE BUZONES**

En el Hospital Nacional de Metapan cuenta con 8 buzones colocados en las diferentes áreas del hospital Control prenatal, Farmacia, Oficinas Administrativas, Consulta Externa, Fisioterapia, Emergencia, Pediatría y Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se ha extraído el total de trescientos sesenta y cuatro boletas (364) formularios de estos describen el total de satisfacción por los servicios recibidos: doscientos setenta y tres (273) que corresponde al (75%) y noventa y dos (92) formularios que corresponde al (25%) describen su insatisfacción por los servicios recibidos por parte de los profesionales de la salud.

## CONTROLORIA SOCIAL

### Comite por el Derecho a la salud (CDS)

El comité por el Derecho a la Salud (CDS) del Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales “ esta conformado por cuatro miembros de la población civil, dos recursos delegados por la dirección local así, como también por la jefatura de la Unidad Organizativa de la calidad y la Referente de la Oficina por el Derecho a la Salud. En el periodo Enero a Diciembre se ha realizado doce reuniones, una mensualmente ya programada según agenda cumplidas al 100% de la programación, teniendo como atestados las actas de cada reunión realizadas.

También como parte de las funciones de la (ODS) el 11 de junio 2019, se realizo la jornada denominada “Humanización de los Servicios de Salud y Socializacion de la “LDDPPSS” dirigido al personal hospitalario, con el objetivo de sensibilizar al personal de nuevo ingreso y a los que en fueron objeto de señalamiento de trato poco amable, haciendo énfasis en brindar un Trato digno y respetuoso es decir con enfoque de derechos y deberes hacia la población que demanda los servicios de salud de este centro hospitalario. Se convo a 30 recursos de diferentes áreas del hospital,logrando la participación activa de 18 recursos de los cuales 17 evaluaron la jornada con porcentaje significativo entre muy bueno y excelente ( Hay atestados).

El objetivo principal de la (ODS) es: responder las inquietudes de la ciudadanía en relación a la prestación de servicios de salud que ofrece el centro hospitalario, de las comunidades del área de responsabilidad del hospital y alrededores; así como también hacerles de su conocimiento sus Deberes y Derechos y hacerle valer en los diferentes niveles de atención.

Otra de las estrategias para la participación ciudadana, a nivel intersectorial es la promoción de la **LDDPPSS Y EL SAC** (ya no esta disponible SAC) al respecto se realizo una jornada radial en radio “**GUIJA**” actividad programada dentro de la Planificación de la ODS