



MINISTERIO  
DE SALUD



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DE METAPAN “Arturo Morales”  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMO DE PARTICIPACION  
CIUDADA DEL PERIODO DE ENERO – MARZO 2021

RECEPCION DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS  
Y APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS.

RESPONSABLES:

Licda. Cecilia de Pacheco (UOC)  
Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez ( Referente a ODS )

PRESENTADO A:

Licda. Doria Bolaños Mazariego  
Jefe de División Administrativa

Metapan 12 de Abril 2021.

## **¿Que es la Oficina por el Derecho a la Salud?**

Es un espacio para que los usuarios/os, pacientes o familiares o bien la ciudadanía en general, que hace uso de los servicios de salud, pueda expresar de manera verbal o escrita 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.

### **Periodo del mes de Enero – Marzo 2021.**

**En el mes de Enero** debido a la emergencia nacional de COVID-19, son pocas las personas que visitan consulta externa y planificacion familiar, no se estaba realizando parlanteo se realiza una vez al dia. Se brindada charla en las areas antes mencionadas informando sobre el buen uso de los buzones, sobre sus derechos y deberes de la población, puede interponer su queja, aviso o agradecimiento. 25 al 29 de Enero 2021.

**En el mes de Febrero** del 01 al 12 se brindo charla en las areas antes mencionadas informando sobre el buen uso de los buzones, sobre sus derechos y deberes de la población, puede interponer su queja, aviso o agradecimiento. Se empezo a notar la presencia de mas pacientes en consulta externa, planificacion familiar y otros, se decidio realizar el parlanteo a partir del dia 15 al 26 Febrero 2021. Se realizo 10 parlanteos (1) vez al dia.

**En el mes de Marzo** se programaron 23 parlanteos (1) vez al dia. Pero por incapacidad y vacaciones no fue posible completarse al 100% solo se realizaron el total de 15.

### **QUEJAS**

En el Hospital Nacional de Metapan “Arturo Morales” durante el periodo de Enero – Marzo 2021 se han recepcionado 1 quejas, por motivo de “Trato Deshumanizado” por inadecuada atención a una paciente del area de Cirugia. En donde cada jefatura se les notifica oportunamente, para realizar las investigaciones respectivas con el recurso involucrado, se realiza un plan de mejora, el objetivo de esto es mejorar y subsanar el daño. Dar respuesta con prontitud, respetando las fechas para informar que es el periodo de 5 días. Se comunica con la persona que ha interpuesto la queja para que el ciudadano firme dicha resolución. Se notifica a la persona en dos ocasiones informandole que ya hay resolución referente a queja y no se presenta a firmar.

### **AVISOS**

Se han recepcionado dos insatisfaccion, 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 del los pacientes hay insatisfacción.

### **AGRADECIMIENTOS**

No se recepciono ningún agradecimiento en el periodo de Enero – Marzo 2021.

## **FELICITADOS**

Se obtuvo el total de 9 boletas extraídas de los diferentes buzones de sugerencias que se encuentran colocados en las diferentes áreas del hospital, en donde la ciudadanía expresa su satisfacción por el buen trato recibido de parte del personal de enfermería, médico, personal de servicios generales (ordenanzas) laboratorio clínico, rayos X, Farmacia entre otras áreas del hospital.

## **APERTURA DE BUZONES.**

En el Hospital de Metapan, cuenta con 7 buzones colocados en las diferentes áreas del hospital. Control prenatal, Farmacia, Oficinas Administrativas, Consulta Externa, Fisioterapia, Emergencia, Pediatría, Obstetricia, Medicina y Cirugía. En el cual se han extraído el total de veintinueve boletas (29) formularios de estos describen el total de satisfacción por los servicios recibidos. Formularios por satisfacción veintisiete (27) equivale el (97%) Que describe insatisfacción en los formularios son quince (2) equivale al (0.7%) por los servicios recibidos por parte de los profesionales de la salud.

## **CONTROLARIA SOCIAL. (COMITE POR EL DERECHO A LA SALUD)**

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 de Enero – Marzo 2021, no se han podido realizar las reuniones agendadas.

**En el mes de Enero 2021**, se convoco apertura de buzones el 21 de Enero a los miembros del comité, mas el invitado especial. Por imprevisto de ultima hora no es posible contar con todo los miembros del comité. Ya que el lineamientos exige el cincuenta por ciento mas uno.

**En el mes de Febrero 2021**, se realizo la apertura de buzones de las diferentes áreas del hospital. Recolectando 29 formularios en total describiendo (27) Satisfacción y (2) Insatisfacción. Felicitados el total de 9 de las diferentes áreas que laboran en la institución. Se brindo charla al area de laboratorio referente a Deberes y Derechos enfocados en el ámbito laboral. 23 Febrero 2021.

**En el mes de Marzo 2021**, se realizaron diferentes actividades que a continuación detallo:

1- Se realizo el dia 04 de Marzo 2021, en “La casa de la Cultura” la conformación del comité por el Derecho a la Salud. Siendo los integrantes las siguientes personas: Jesica Argueta, Claudia Orellana, Carlos Ruiz miembros del Comité por el Derecho a la Salud. Suplente: Neydi Lemus, Rina Magaña.

2 – Solicitaron apoyo el área de Farmacia y ESDOMED en brindar taller de “Trato Humanizado” al personal que se ha integrado a nuestra institución con el objetivo de sensibilizar al personal de nuevo ingreso y a los que fueron objetos de señalamiento de trato poco amable o “Trato inhumanizado”, El 24 de Marzo y 15 de Abril 2021. 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. Debido a la alerta nacional de COVID 19, se suspende en realizar dicha actividad para evitar la aglomeración de personas. Hasta nuevo aviso.

El objetivo principal de (**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 aledaños; así como también hacerles de su conocimiento de sus **Deberes y Derechos**, hacerles valer en los diferentes niveles de atención.

Otra de las estrategias para la participación ciudadana, a nivel intersectorial es la promoción de Deberes y Derechos por medio de radio **“Guija”**. **Anexo calendarización.**

MES	RESPONSABLE	HORA	TEMATICA	OBSERVACIONES
FEBRERO 26/02/2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Que es ODS? Que es el Comité? Como se puede interponer una queja, aviso o agradecimiento.	Por incapacidad del locutor Carlos Ruiz, no fue posible realizar dicha actividad. Se va a reprogramar.
MAYO 28/05/2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Brindar información de los derechos y deberes como usuarios.	
AGOSTO 27/08/2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Socializar la ley de deberes y derechos que es trato humanizado.	
NOVIEMBRE 24/11/2021	Licda. Clelia Garcia	9:00 a.m	Campaña para promover los servicios del hospital.	

**En el periodo de Enero a Marzo 2021.**

Se ha estado recibiendo llamadas de pacientes preguntando por medicamentos, paciente ingresados y consulta externa.

LLAMADA POR MEDICAMENTO: 134	LLAMADAS PREGUNTANDO POR LA VACUNA COVID-19: 7
LLAMADA POR CONSULTA EXTERNA: 29	TRAMITANDO CITAS UNID CIMRO ENTRE OTRAS: 21
LLAMADA POR PACIENTE INGRESADO: 182	APOYANDO A TRABAJO SOCIAL 03,04,05 Y 08 DE MARZO. POR CAPACITACIONES DE TRABAJO SOCIAL LICDA. ALVAREZ