

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

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMO DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANÍA DEL PERIODO DE ENERO – MARZO 2024

RECEPCIÓN DE QUEJAS, AVISOS, AGRADECIMIENTOS, FELICITADOS  
POR PLATAFORMA (SAC) SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA, FUGADOS ALTAS  
EXIGIDAS

RESPONSABLES:

Doctor. Josue Mauricio Soriano Lemus (UOC)  
Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez ( Referente a ODS )

PRESENTADO A:

Licda. Doria Bolaños Mazariego  
Jefe de División Administrativa

Metapan, 12 de Abril 2024.



## ¿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.

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.

## **DESUSO DE BUZONES DE SUGERENCIAS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL.**

Informa en reunion el dia lunes 27 de Noviembre 2023, presentes todos las (ODS) 31 hospitales que con apertura de plataforma (SAC) los buzones de sugerencia ya no serian parte de la estrategia de participacion ciudadana con el objetivo con el cual fueron instalados en los diferentes servicios del hospital.

Se acuerda retirar y unicamente se utilizara como herramienta plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana en el cual es accesible a toda la poblacion que cuenta con acceso a internet .

Comite por el Derecho a la Salud, ya no esta en funcionamiento por la apertura de plataforma (SAC) Se brinda informe trimestral en reuniones (ODS) en nivel central los (31) hospitales en presentacion diapositiva.

Se han colocado en las diferentes areas del hospital (QR) se socializa con gestoras que apoyen a los pacientes o usuarios que nos visita, como funciona plataforma (SAC).

Encuesta de Satisfaccion que Gestoras de Atencion Humanizada (GAHU) realiza a pacientes ambulatorios, hospitalizacion, se agregan a los mecanismos de participacion ciudadana.

Utilizando como mecanismo de participacion :

- Plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.
- Encuesta de Satisfaccion por Gestoras de Atencion Ciudadana (GAHU)realizan a pacientes.



## **ENERO 2024.**

Produccion: 2544

Total consulta externa (informe mensual): 1784

Total consulta emergencia (informe mensual): 1422

## **INDICADORES**

Sobre un total de consulta ambulatoria de emergencia y consulta externa.

Porcentaje de orientaciones, numero de orientaciones / total de consulta por 100; se oriento el 29.6% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Porcentaje de acompañamientos, numero de acompañamientos/ total de consulta por 100; se acompaño al 14.1 de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Porcentaje de apoyos, numero de apoyos /total de consulta por 100; se dio apoyo directo al 8.9% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Entre 7a.m y 12md se acompaño a 11 persona del triage hospitalario a la unidad de salud.

## **ENCUESTA GAHU**

Con el objetivo de conocer la percepcion del usuario de los servicios prestados por el hospital de Metapan, se abordo a 160 usuarios, con formato digital (Google Forms) del cual se tiene soporte de atestados en linea y excel.

Los presultados presentados inician con la pregunta 3, esto porque las primeras 2 son preguntas de control (personas que hizo la encuesta y numero de expediente del usuario) ambos datos esta igual resguardados.

El grupo etario de 30 a 59 años con un 45.7% (90 personas)

El grupo de 60 a mas de 44.2% (87) personas

El grupo de 18 a 29 años del 10.2% (21) personas. No varian el comportamiento de grupos etarios en la consulta ambulatoria.

## **QUEJA**

Se recepciona queja Enero (1) por medio de plataforma (SAC) se redirecciona a la jefatura correspondiente y se brinda repuesta a usuario en el plazo que establece ley. Realizando todo el proceso de forma digital.

## **FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS**

Este formato de google form de (Excel) que esta habilitado para las diferentes areas del hospital. En el cual medico o enfermera son los encargados de reportar y Licda. Clelia Garcia encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar porque razon firmaron alta exigida o se fugaron. Se reporta es este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

### **ALTAS EXIGIDAS**

37

### **FUGADOS**

2

## **FEBRERO 2024.**

Produccion: 3147

Total consulta externa (informe mensual): 1781

Total consulta emergencia (informe mensual): 1366

## **INDICADORES**

Sobre un total de consulta ambulatoria de emergencia y consulta externa 3147.

Porcentaje de orientaciones, numero de orientaciones / total de consulta por 100: Se oriento al 37.5% de las personas que acudiero a los servicios ambulatorios.

Porcentaje de acompañamientos, numero de acompañamientos / total de consulta por 100: Se acompañó el 21.2% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Porcentaje de apoyos, numero de apoyos/ total de consulta por 100: Se dio apoyo directo al 13.3% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Entre 7 a.m y 12md se acompañó a 24 personas del triage hospitalario a la unidad de salud.

## **ENCUESTA GAHU**

Con el objetivo de conocer la percepcion del usuario de los servicios prestados por el hospital de Metapan, se abordo a 183 usuarios, con formato digital (Google Forms) del cual se tiene soporte de atestados en linea y excel.

Los resultados presentados inician con la pregunta 3, esto porque las primeras 2 son preguntas de control (personas que hizo la encuesta y numero de expediente del usuario) ambos datos esta igual resguardados.

El grupo etario de 30 a 59 años con un 44.3% (81 personas) .

El grupo de 60 a mas 36.6% (67)

El grupo de 18 a 29 años del 19.1 (35 personas)

No varian el comportamiento de grupos etarios en la consulta ambulatoria.

El 80.9% (148) de los encuestados fue del sexo femenino, un porcentaje mayor al observado en encuestas anteriores. De igual manera, los acompañantes de los pacientes suelen ser del sexo femenino.

### **QUEJA**

Se recepciona queja Febrero (1) por medio de plataforma (SAC) se redirecciona a la jefatura correspondiente y se brinda respuesta a usuario en el plazo que establece ley. Realizando todo el proceso de forma digital.

### **FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS**

Este formato de google form de (Excel) que esta habilitado para las diferentes areas del hospital. En el cual medico o enfermera son los encargados de reportar y Licda. Clelia Garcia encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar porque razon firmaron alta exigida o se fugaron. Se reporta es este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

**ALTAS EXIGIDAS**

54

**FUGADOS**

9



### **MARZO 2024.**

Produccion: 2850

Total consulta externa (informe mensual) 1399

Total consulta emergencia (informe mensual)1451

### **INDICADORES**

Sobre un total de consulta ambulatoria, de emergencia y consulta externa: 2850

Porcentaje de orientaciones, numero de orientaciones/total de consulta por 100: Se orientoal 22% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Porcentaje de acompañamientos, numero de acompañamientos/total consulta por 100: Se acompaño al 14.2% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Porcentaje de apoyos, numero de apoyos/total de consulta por 100: Se dio apoyo directo al 10% de las personas que acudieron a los servicios ambulatorios.

Entre 7 a.m y 12 md se acompaño a 25 personas del triage hospitalario a la unidad de salud.

### **ENCUESTA GAHU.**

Con el objetivo de conocer la percepcion del usuario de los servicios prestados por el hospital de Metapan, se abordo a 128 usuarios, con formato digital (Google Forms) del cual se tiene soporte de atestados en linea y excel.

Los resultados presentados inician con la pregunta 3, esto porque las primeras 2 son preguntas de control (personas que hizo la encuesta y numero de expediente del usuario) ambos datos esta igual resguardados.

El grupo etario de 30 a 59 años con un 40.9% (52 personas) .

El grupo de 60 a mas 44.1% (56)

El grupo de 18 a 29 años del 15% (19 personas)

No varian el comportamiento de grupos etarios en la consulta ambulatoria.

## **QUEJAS**

No recepciona queja Febrero (0) por medio de plataforma (SAC)

## **FELICITADOS MARZO 2024.**

Por medio de plataforma (SAC) FELICITAN a personal del Hospital de Metapan felicitan :

1-personal en general por su buen desempeño y amabilidad.

2-Licda. Kathy Cardona, Dr. Roberto Guido, Tecn. Pamela Hernandez, Tecn. Claudia Orrego, Dr. Edwin Heredia.

## **FUGADOS Y ALTAS EXIGIDAS**

Este formato de google form de (Excel) que esta habilitado para las diferentes areas del hospital. En el cual medico o enfermera son los encargados de reportar y Licda. Clelia Garcia encargada de Oficina por el Derecho a la Salud en llamar e investigar porque razon firmaron alta exigida o se fugaron. Se reporta es este formato de google form y se agrega como solicitud en plataforma (SAC) Sistema de Atencion Ciudadana.

### **ALTAS EXIGIDAS**

47

### **FUGADOS**

8

### **PRIMER TRIMESTRE**

#### **ALTAS EXIGIDAS**

ENERO: 37

FEBRERO: 54

MARZO: 47

TOTAL: ( 138)

#### **FUGADOS**

ENERO 2

FEBRERO 9

MARZO 8

TOTAL: ( 19)



MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
METAPÁN

### **MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Oficina por el Derecho a la Salud, se encuentra ubicada enfrente del área de Farmacia del hospital. Atendiendo Licda. Clelia Esmeralda Garcia Perez, de Lunes a Viernes en el siguiente horario: 7:30 a.m a 3:30 p.m.

Por medio de plataforma (SAC)

<b>QUEJAS</b>	<b>AVISOS</b>
---------------	---------------

**SUGERENCIAS**

**AGRADECIMIENTOS**

Correo electrónico: [clelia.garcia@salud.gob.sv](mailto:clelia.garcia@salud.gob.sv)

Teléfono: (503) 2891-6139

**BUZONES DE SUGERENCIA UBICADOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL.**

**Total de (QR)**

Hospitalización Medicina y Cirugía	Hospitalización Pediatría y Obstetricia	Emergencia
Farmacia	Planificación familiar	Consulta Externa
Porteria	Ventana de ODS	