



## **Dirección Regional de Salud de Occidente**

### **Informe Trimestral Mecanismos de Participación Ciudadana en la Región Occidental.**

**Período : Julio - Septiembre de 2022.**

#### **Informe de Solicitudes de Apoyo elaboradas por parte de los Usuarios del Servicio de Salud en la Oficina para el Derecho a la Salud**

Entre los meses de Mayo a Julio del corriente año se han recibido avisos de solicitudes de ciudadanos quienes requieren el apoyo de la Oficina para el Derecho a la Salud desde los diferentes Establecimientos de Salud de la Región Occidental, por diversas causas; siendo evacuadas de la mejor manera.

Entre las solicitudes de apoyo se encuentran las siguientes:

1- Solicitud de Apoyo de fecha tres de mayo del corriente año en la cual se expresa un descontento por parte de la usuaria Miria Isabel Miranda en la Unidad de Salud San Miguelito de Santa Ana, ella llevo a pasar consulta a dicho Establecimiento a su hijo de ocho meses por problemas de pañalitis, pero al ser revisado el menor por la médico esta abordo el caso con protocolo de abuso infantil. Por lo que la usuaria se sintió ofendida y solicito que se tuviera mas claridad en el proceso, por lo que se acudió a la Unidad de salud para llevar a cabo lo solicitado por dicha usuaria.

2- Solicitud de Apoyo de fecha dieciocho de mayo del año dos mil veintidós, elaborada por el señor Orlando Escobar, como usuario de la UCSFE de Sonzacate para solicitar apoyo en la evaluación médica de la señora Rosa Everinda Escobar, de ochenta y siete años de edad con problemas de fractura en la rodilla izquierda. Se solicita se le de la consulta de forma domiciliar, por dificultad para movilizarla, se expone el caso ante el doctor Murcia quien manifiesta que es factible ir a traer a la paciente a su domicilio para trasladarla a la Unidad de Salud y ser atendida por el fisioterapeuta.

3- Solicitud de Apoyo de fecha veinticuatro de mayo del corriente año, elaborada por el señor José Alex Castro Aristondo a la Unidad de Salud de Cara Sucia. Solicitando vacuna para Covid 19, manifiesta que quiere aplicarse la segunda dosis y que si se le puede dar cita pues vive hasta en San Francisco Menendez. El seguimiento en este caso se dio de la siguiente forma; se verifica la existencia de vacuna de para el Covid 19 en la Unidad de Salud de Cara Sucia, habiendo

existencia y se le dice al usuario que puede ir a aplicarse la vacuna cuando él pueda.

4- Solicitud de Apoyo de fecha diecisiete de mayo del dos mil veintidós, usuario anónimo vía llamada telefónica, solicitando inspección a la Unidad de Salud San Rafael, manifestando que en la calle principal sobre el kilómetro cincuenta y ocho a dos cuadras del punto de la ruta cinco hay una planta donde hacen asfalto y resulta que el pozo de agua que abastece a esa zona está cerca de la planta y por eso ruega se haga la inspección. Se realiza la debida inspección por parte del Inspector Técnico en Saneamiento Ambiental de la Unidad de Salud San Rafael dejándoles recomendaciones de mejora. Se le notifica a la usuaria el avance que tiene su denuncia.

5- Solicitud de Apoyo de fecha dos de junio del año dos mil veintidós, dirigida a la UCSFI San Julián, solicitando evaluación médica de paciente, se solicita el apoyo para poder realizar la vinculación a los servicios de salud de los niños y niñas migrantes, dicha atención se enfoca en poder brindar el los tratamientos o diagnósticos según el padecimiento o síntomas que presenten los menores; para que de esta manera se pueda garantizar el derecho a la salud. Ante esta solicitud se resuelve que el personal de la Unidad de Salud que tenga la competencia técnica puede desplazarse y brindar la atención médica solicitada,

6- Solicitud de Apoyo de fecha seis de junio del año dos mil veintidós, realizada a la UCSFI Nahulingo, solicitando evaluación médica de una menor de dos años el cual se pide que sea tratado con la mayor discrecionalidad posible; se realiza visita domiciliar a la dirección proporcionada la cual es el domicilio de la madre de la menor, al momento de la visita la menor no presenta ningún signo o síntoma de enfermedad, por lo que se le verifica su expediente clínico en el cual consta el esquema de vacunación completa y controles vigentes.

7- Solicitud de Apoyo de fecha veinticuatro de junio del corriente año, realizada por el usuario Christian Cabrera, dirigida a la UCSFI San Rafael en donde solicita mas eficiencia en cuanto al trato de parte del personal de la Unidad de Salud a los usuarios, por lo que se le remite el caso a la Dirección de la Unidad de Salud para que tome cartas en el asunto y que deje informe de las medidas a seguir. Se le notifica al usuario el avance en su proceso..

8- Solicitud de Apoyo de fecha veintidós de julio del corriente año. Dirigida a Casa de la Salud de los Naranjos, solicitando apoyo para poder vincular a los servicios de salud a los niños y niñas migrantes, dicha atención va enfocada a dar la atención o evaluación según sea el padecimiento, para que de esa forma se

pueda garantizar el derecho a la salud del menor Brian Kenneth Corleto Castaneda. Solicitud en proceso.

9- Solicitud de apoyo de fecha veintidós de Julio del corriente año, dirigida a UCSFI El Palmar, Santa Ana, solicitando evaluación médica para el menor Josias Misael García Alvarado, para poder vincularlo a los servicios de salud para niños y niñas migrantes, y hacer un diagnóstico adecuado según el padecimiento del usuario.

10- solicitud de apoyo de fecha veintidós de julio del corriente año, dirigida a la UCSFI San Sebastián Salitrio, solicitando evaluación médica, para hacer un diagnóstico adecuado al estado de salud del menor Douglas Alexander Batle Mendoza, para que reciba el tratamiento que sea idóneo a su padecimiento.

Así como también implementar el Sistema de Atención Ciudadana con la ayuda de los SIBASIS y las Unidades de Salud en donde se encuentran referentes de la Oficina para el Derecho de la Salud y Microredes, con este sistema se pretende dar una pronta respuesta a la ciudadanía que hace sus denuncias según sea el caso ya sea por maltrato, por negación de atención médica, quejas, el cual es totalmente en línea

### **Informe de Solicitudes de Apoyo de Denuncias y Gestión de Servicios de Salud Tramitadas por Medio de la Oficina por el Derecho a la Salud. Período Julio - Septiembre 2022**

La Oficina por el Derecho a la Salud, no es simplemente un mecanismo por medio del cual los usuarios puedan presentar quejas o denuncias por maltratos recibidos por el personal de salud, si no que también está para aquellos usuarios que necesitan la prestación de éstos servicios pero que no tienen la accesibilidad para poder llegar al Establecimiento de Salud y ser atendidos. Pueden solicitar se les brinde la ayuda para acercarlos tal prestación por medio de llamada telefónica o vía correo electrónico ya sea a la **Unidad por el Derecho a la Salud (Nivel Central) o directamente a la Oficina por el Derecho a la Salud** para que de ésta forma se proceda a gestionar el servicio de salud que el usuario necesita a la Unidad de Salud que este más cerca a su lugar de residencia. Ejemplos de estos son los siguientes:

## **DENUNCIAS/ QUEJAS:**

1- Denuncia ciudadana vía telefónica y de manera anónima recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud el día quince de Julio del año dos mil veintidós, la ciudadana expresa su descontento por faltas al servicio de salud brindado por la UDS San Juan Las Minas, ella comenta que en el Establecimiento de Salud se suspende el servicio en la jornada vespertina desde la 1:30 pm a las 3:30 pm. Se procedió a realizar supervisión por parte de la Referente Regional de ODS a dicho Establecimiento. Y se encuentra la Unidad de Salud abierta pero con poca afluencia de usuarios.

2- Denuncia Ciudadana recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud por falta de atención en el servicio de salud en la Unidad de Salud Tomas Pineda el día nueve de Agosto del corriente año, el usuario refiere que le suspenden el medicamento prescrito para su padecimiento de la presión y solicita le expliquen porqué se lo suspenden. Se envía solicitud de apoyo al Médico Director, quien resuelve dicha situación e informa que el paciente queda satisfecho.

3- Queja ciudadana recibida en la ODS por falta de atención en el Servicio de Salud prestado por la UDS Izalco el día diez de Agosto del año en curso, la usuaria expresa que la Unidad de Salud da un servicio muy lento a los pacientes y que no alcanzan a dar consulta, que los usuarios llegan temprano pero que esperan largo tiempo para poder recibir la atención solicitada. Se envía nota al Médico Director, para que ponga en practica medidas que ayuden a reducir éste tipo de condiciones dentro de la Unidad de Salud.

4- Queja ciudadana por maltrato en el Servicio de Salud recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud, vía correo electrónico procedente de la UDS Atiquizaya el paciente comenta que llegó a la UDS con su hijo a pasar consulta, el día veintidós de Agosto de éste año y que le tocó esperar a pasar bastante tiempo por lo que decidió levantarse de donde estaba sentado para estirar sus piernas y que el vigilante lo trató de manera grosera. Se envía memorándum a la Médico Directora para que tome las medidas pertinentes y evitar este tipo de percances.

5- Denuncia por maltrato en el Servicio de Salud recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud, prestado por la Unidad de Salud de Chalchuapa con fecha 02 de Septiembre del 2022, la paciente expresa que se presentó a pasar consulta al Establecimiento y que tuvo que esperar mucho tiempo(llegó como a las nueve y media y terminó pasando hasta las dos y media) y que ya cuando le tocó su turno el Médico que la atendió le resulto muy pesado. Se elabora nota a la Médico Director para solventar dicha situación.

6- Queja ciudadana por malos tratos y diagnósticos en las consultas de salud realizadas en Unidad de Salud El Zapote con fecha 22 de Septiembre del 2022, los usuarios de la comunidad dicen que la Médico, no los trata con la debida atención, por lo que se procede a elaborar nota a SIBASI Ahuachapán para que corroboren la situación elaboren informe y luego se procederá a hacer inspección por Referente Regional de ODS.

## **GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:**

1- Solicitud para Evaluación Médica de Paciente con fecha 22 de Julio del año 2022, caso derivado de la Unidad por el Derecho a la Salud a la Oficina por el Derecho a la Salud, para gestionar el correspondiente servicio de salud al menor Brian Kenneth Corleto Castaneda, quien padece de una hernia y no estaba en tratamiento médico, se ubica la dirección del menor y se solicita a la Unidad de Salud más cercana que en este caso fue UDS Los Naranjos que envíen un Equipo Técnico para realizar diagnóstico. El caso fue resuelto

2- Solicitud para Evaluación Médica de Paciente menor de edad Samantha Flores Guzmán, por haber sido diagnosticada con neumonía, observarse con bajo peso y estatura no acorde a su edad, por la dirección de residencia de la menor se envía solicitud de para brindar el servicio de salud a UDSI Sonsonate, la Médico Director hace la investigación correspondiente y se obtiene que la menor junto a su madre ya no viven cerca y el caso es enviado oportunamente a Regional Paracentral, caso recibido en fecha 02 de Agosto del corriente año.

3- Solicitud para gestionar Servicio de Salud para el menor Josias Misael García Alvarado con fecha 11 de Agosto del corriente año, quien padece Autismo y se solicita verificar si esta bajo control médico, tomando en cuenta la dirección del menor se gestiona el servicio de salud con la UDS El Palmar, la Médico Director de manera oportuna prepara un equipo técnico, encontrando que efectivamente el menor está bajo control médico.

4- Solicitud para Evaluación Médica de paciente menor de edad Kimberly Jael Escobar quien padece de convulsiones, se envía solicitud de gestión de servicio de salud al Establecimiento más cercano al domicilio de la menor la cual es UDSI Cara Sucia, para que se envíe el equipo técnico adecuado para dar el servicio en fecha 11 de Agosto del 2022. En espera de respuesta.

5- Solicitud para gestionar evaluación médica al menor Douglas Alexander Batle Mendoza, quien padece de parálisis cerebral y se sospecha que no está bajo control médico. Se envía nota a la Médico director de UDSI San Sebastián Salitrillo, la cual es la Unidad de Salud más cercana para brindar el servicio de salud que se solicita en fecha 22 de Septiembre del presente año. En espera de respuesta.

### **Asambleas Comunitarias realizadas en la Región Occidental por SIBASI**

SIBASI Santa Ana	:	42
SIBASI Sonsonate	:	60
SIBASI Ahuachapan	:	51

Total Región Tercer Trimestre : 153

F.  
Dr. Mauricio José Canizalez Gonzalez  
Director Regional de Salud de Occidente

Nota : El documento original firmado y sellado por el Directro Regional de Salud de Occidente se encuentra en los archivos regionales.