

Informe de Solicitudes de Denuncias, Quejas y Gestión de Servicios de Salud tramitadas por medio de la Oficina por el Derecho a la Salud. Periodo Octubre – Diciembre 2022.

DENUNCIAS/ QUEJAS/ AVISOS:

1- Denuncia ciudadana recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud vía telefónica realizada por el señor Walter Elizondo, quien manifiesta su descontento con el servicio de salud recibido en la UDS El Palmar, Santa Ana. Expresa que se presentó a la Unidad de Salud acompañando a su esposa, y que les hicieron esperar un largo rato para poder pasar consulta, a parte de que al momento de consultar si pasaría su esposa con el médico, una de las enfermeras le contestó mal. Motivo por el cual se le elaboró un memorándum a la Médico Directora para que realizara una investigación y enviará un informe con las medidas tomadas para solucionar el suceso.

2- Queja ciudadana por suspensión de atención médica odontológica en casa de salud el tigre, Ahuachapán. Recibida en Oficina por el Derecho a la Salud el día once de Octubre del 2022, la paciente expresa su descontento por la suspensión del servicio de salud sin haber sido notificada previamente. Por lo que se le solicita al Médico coordinador del Establecimiento de Salud que realice una investigación para aclarar la situación, obteniendo como resultado que la consulta no fue suspendida sin previo aviso si no que se habían movilizad o a los recursos para cubrir emergencias por la Tormenta Tropical Julia.

3- Denuncia ciudadana por falta de atención en la Unidad de Salud de Sonzacate; recibida vía telefónica en la Oficina por el Derecho a la Salud el día veintiocho de Octubre del 2022 , el usuario identificado como, Félix Ayala expresa que éste día se presentó con su hija a pasar consulta quien estaba presentando problemas con su periodo menstrual, pero las personas encargadas no quisieron abrirle expediente, por ser primera vez que acudía al establecimiento, a la vez que le negaron la atención del servicio de salud. Se le solicita al Médico Director para que realizara la investigación correspondiente.

4- Queja ciudadana por maltrato, recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud el día diez de Noviembre del 2022, el señor Abel Alfonso Miranda Flores manifiesta que él solicitó una inspección a la Unidad de Salud de El Palmar, por el motivo que los vecinos que tienen venta de mariscos botan los desperdicios cerca de su vivienda y que el día que llegó el inspector de la Unidad de Salud a realizar la inspección le trató de forma grosera y realizó de mala manera su trabajo dándole la impresión que de cierta forma favoreció a sus vecinos al dar el resultado de la inspección, motivo por el cual solicita se vuelva a realizar otra inspección pero esta vez por alguien mas imparcial. El caso se fue derivado al Área de Saneamiento Ambiental de la Región Occidental de Salud quienes le dieron el seguimiento correspondiente al caso.

5- Aviso ciudadano sobre afectación de salud, recibido en la Oficina por el Derecho a la Salud realizada vía telefónica y de manera anónima el día quince de Noviembre del 2022; en el cual la persona perjudicada expresa que en el Cantón Palo Combo de la jurisdicción de Sonsonate, se encuentran personas quemando madera para la elaboración de carbón, dicho procedimiento genera mucho humo lo que afecta la salud de los residentes, además que ésta actividad se realiza cerca del Centro Educativo de dicho cantón. Motivo por el cual los lugareños piden se realice una inspección, el caso fue derivado nuevamente al Área de Saneamiento Ambiental de la Región Occidental de Salud, quienes se encargaron de darle seguimiento al problema planteado.

6- Queja ciudadana por no recibir atención médica, recibida vía correo electrónico a la Oficina por el Derecho a la Salud, por la Sra. Arianna Orantes Morales, quien en compañía de su hermana se presentó a

la Unidad de Salud San Rafael, para pasar consulta el día sábado diecinueve de Noviembre del 2022; pues su hermana se encontraba bien mal de salud, pero que cuando llegaron a la Unidad de Salud la enfermera que estaba de turno no quiso anotar a su hermana para que pudiera pasar consulta con el Médico consultante, y al preguntarle a la enfermera porque no había anotado a su hermana ella les contestó que ya no iba a anotar a nadie. Se le solicita a la Médico Directora de la Unidad de Salud una investigación para aclarar el hecho, a lo que la Doctora responde; que ese día se generó largos tiempos de espera por el motivo que habían pocos recursos, las personas se retiraron sin esperar explicación y que en ningún momento se les negó la asistencia de salud.

7- Queja ciudadana sobre maltrato a paciente, recibida en la Oficina por el Derecho a la Salud vía correo electrónico, la persona no quiso identificarse y manifiesta que el día 01 de Diciembre su madre se presentó a la Unidad de Salud el Palmar, Santa Ana con su hija menor de tres años a pasar consulta y refiere que la Médico que la atendió lo hizo refiriéndose de una manera grosera manifestándole que ella no entendía porque iban a morir al servicio de salud publica. Se realizó la investigación correspondiente resolviendo la situación oportunamente por la Médico Director del Establecimiento de Salud.

8- Queja ciudadana por falta de atención odontológica en la UDS Turín, recibida en la Oficina por El Derecho a la Salud, vía correo electrónico, el usuario Milton Dario González, quien manifiesta que el día dos de Diciembre del 2022 se presentó al Establecimiento de Salud acompañando a su esposa para que pasará consulta odontológica, pero la Doctora no la atendió comunicándoles que solo se daba consulta por cupo. Motivo por el cual solicitó que se les diera una explicación, se le envió

memorándum a la Doctora Directora de la Unidad de Salud solicitándole realizara una investigación a lo que se obtiene la siguiente respuesta: que se atendieron por la Odontóloga las personas citadas, atendiendo de esa forma por ser recurso único para brindar éste servicio en la Unidad de Salud. No omitiendo manifestar que esa forma (modalidad de agendamiento) de dar atención causa descontento entre los usuarios.

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

1- Solicitud de gestión de servicios de salud por la Oficina para el Derecho a la Salud; para el señor Jonathan Josué Campos Lico, quien solicita se le proporcione el medicamento NIFURTIMOX; pues él ha sido diagnosticado con mal de CHAGAS. Se elaboró nota gestionando el medicamento a la Médico Directora de la Unidad de Salud de Ahuachapán, pues es Departamento donde reside el paciente y el Establecimiento de Salud más cercano.

2- Solicitud de gestión de servicios de salud por medio de la Oficina para el Derecho a la Salud para la bebé Patricia Cruz Suriano, quien estaba padeciendo de fiebres y dificultad al respirar, y sus padres no residen cerca de la unidad de salud para poder llevar rápidamente a la bebé a consulta, por lo que se gestionó a la Unidad de Salud de Nahuizalco que es el Establecimiento de salud más cercano al domicilio de la bebé y de sus padres para que enviarán un equipo técnico que brindará el servicio idóneo.

3- Solicitud de gestión de servicios de salud por medio de la Oficina para el Derecho a la Salud para el menor Anderson Elías López Tobar. Quien padece de asma y se requiere saber si está bajo control médico se solicita a la Unidad de Salud Casa del Niño, Santa Ana; que verifique dicha situación enviando un equipo técnico al lugar de residencia del el cual es Comunidad los Ángeles.