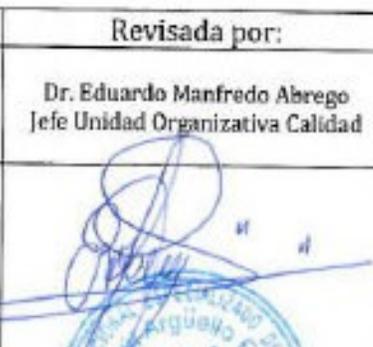




# Hospital Nacional de la Mujer "Dra. María Isabel Rodríguez" Oficina Por el Derecho a la Salud Unidad Organizativa de la Calidad

## Mecanismos de Participación Ciudadana

FECHA DE ELABORACION: SAN SALVADOR, JULIO 2018

	Elaborado por:	Revisada por:
Nombre	Licda. Ana Miryam Melgar Coordinadora de la Oficina por el Derecho a la Salud	Dr. Eduardo Manfredo Abrego Jefe Unidad Organizativa Calidad
Firma		



### **Misión**

Somos la oficina responsable de velar por el derecho a la salud de las pacientes, ofreciendo servicios oportunos con calidad, eficiencia y calidez, promoviendo mecanismos de participación ciudadana, que faciliten la aplicación de las estrategias de la institución en la mejora continua de los servicios de Salud.

### **Visión**

Ser la Oficina reconocida por la ciudadanía, que promueve, coordina y vigila la defensa del derecho a la Salud como un bien público, en forma ágil, integral y oportuna.

### **Objetivo General**

Realizar acciones de promoción, educación, orientación, coordinación e investigación encaminada a atender, resolver con calidad y eficiencia; las solicitudes de los ciudadanos, potencializándolos en el reconocimiento y defensa de sus derechos y deberes para el seguimiento, de los mecanismos participativos de la ciudadanía, en el ámbito de la salud, como un bien público.

### **Objetivos Específicos**

- a) Orientar y Difundir a la ciudadanía a través de charlas educativas e informativas los derechos, deberes y demás servicios que la institución oferta, a fin de fortalecer el empoderamiento en el ejercicio del derecho a la salud.
- b) Captación y recepción de quejas o demandas interpuestas por las pacientes, cuando sus derechos han sido vulnerados o manifiesten insatisfacción en la atención recibida, propiciando la resolución en un tiempo menor a los quince días.
- c) Elaborar propuestas de mejora, resultado del análisis de las solicitudes de la ciudadanía.

## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**



El Hospital Nacional de la Mujer "Dra. María Isabel Rodríguez"; desde el año 2012, implementa a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, una serie de estrategias que permiten conocer el sentir de nuestras usuarias sobre los servicios que brinda el Hospital, así como valorar las diferentes sugerencias que se hacen, con el fin último de mejorar la calidad de atención en los diferentes servicios de Hospitalización, Emergencia y Consulta Externa, detallándose a continuación:

## Participación directa de la ciudadanía

### 1.- **CAPTACIÓN Y RECEPCIÓN DE QUEJAS**

La oficina por el Derecho a la Salud recibe y coordina con la Dirección del Hospital, el Foro Nacional de la Salud y Unidad Organizativa de Calidad, para dar seguimiento a las quejas relacionadas con los servicios que la institución brinda y que son interpuestas por los ciudadanos, de manera escrita.

#### Requisitos:

La queja debe presentarse en forma escrita y firmada por el ciudadano o familiar. Utilizando el formulario institucional diseñado para tal fin.

#### Tiempo de Respuesta:

Puede ser inmediata o en un periodo máximo a quince días hábiles, dependiendo de la complejidad de la solicitud interpuesta.

Indicador de Satisfacción: Porcentaje de quejas resueltas antes de 15 días hábiles.

### 2.- **BUZONES DE SUGERENCIA:** nueve buzones de sugerencias

Mensualmente se realiza la actividad de Apertura de Buzones con la participación de dos pacientes tomadas al azar, miembros del foro de la salud y miembros de la institución (Oficina por el Derecho a la Salud); esto se hace para garantizar la transparencia de la captación de quejas a través de los buzones, de manera escrita en el formulario otorgado por el MINSAL.

### 3.- **CENTRO DE INFORMACION Y ORIENTACION A LA CIUDADANÍA (INFOCA)**

Atención directa en consulta externa y Emergencia: Donde son atendidas por dos recursos, con horario de 7 horas diarias, en horas pico; se brinda atención



**HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"DRA. MARIA ISABEL RODRÍGUEZ"  
SAN SALVADOR**



intrahospitalaria, de lunes a viernes de 6:30 am a 1:30 pm, en consulta externa y en horario de 10am a 2pm en la emergencia. Si los responsables se movilizan debe esperar a ser atendida.

#### **4. ATENCION DIRECTA PERSONALIZADA (Audiencias y Participación Directa)**

- a) Se capta a través de formularios, que se llenan en la Oficina por el Derecho a la Salud, a través de coordinaciones con diferentes Profesionales del Hospital. La atención es inmediata, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. La Resolución de cada una de las quejas es resuelta en un periodo no mayor de 15días.
- b) Captación de quejas en Unidad de Asesoría Jurídica en donde se orienta al usuario referente al procedimiento a realizar, refiriéndolos a la Oficina por el Derecho a la Salud y/o a la Dirección del Hospital.
- c) Captación de quejas por la Dirección del Hospital: El demandante interpone la queja verbalmente o en hoja simple; la resolución brindada es inmediata o según el caso lo amerite, refiriéndolo a la Oficina por el Derecho a la Salud.
- d) Captación de quejas en Consulta Externa: La Jefe de Enfermería de la Consulta Externa recibe quejas o demandas de manera verbal y son trasladadas a la Oficina por el Derecho a la Salud.

### **CONSULTAS PÚBLICAS**

#### **1.- ESTUDIOS DE SATISFACCION: Encuestas de satisfacción**

La oficina por el Derecho a la Salud en coordinación con la Unidad Organizativa de la Calidad, realiza estudios de satisfacción, tomando una muestra de pacientes en los diferentes servicios, de forma aleatoria, en Hospitalización y Consulta Externa, para evaluar el nivel de satisfacción de las usuarias en relación a los servicios recibidos y consultas sobre las mejoras dentro de la Institución.

#### **2.-ATENCIONVIATELEFONICA:**

Los números telefónicos son los siguientes: conmutador 22066212, y Oficina por el Derecho a la Salud 22066397



**HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"DRA. MARIA ISABEL RODRÍGUEZ"  
SAN SALVADOR**



Se proporciona información general y específica de la institución vía telefónica a la ciudadanía que lo solicita.

**3.- CORREO ELECTRONICO [www.hnem.gob.sv](http://www.hnem.gob.sv) por el momento fuera de línea**

Buscando la sencillez y la inmediatez para las usuarias y sus familiares, se cuenta con un correo electrónico institucional el cual permite comunicarse directamente con el Hospital desde un ciber-café, casa o donde un familiar. Para el hospital la opinión de las usuarias cuenta y vale, así nos ayuda a mejorar nuestro trabajo y facilitando la denuncia de presuntas violaciones al derecho a la salud con sus comentarios por medio de esta vía.

**4.- CHARLAS SOBRE DEBERES Y DERECHOS CON PARTICIPACION DE LA CIUDADANA (Consulta Pública)**

Se imparten tres charlas por día, a las 7 a.m. en las áreas de selección, colposcopia y Emergencia. Impartidas por la Coordinadora de la Oficina por el Derecho a la Salud, la Psicóloga de la Consulta Externa y por una ayudante de enfermería. En este evento la usuaria expresa sus opiniones, sugerencias, observaciones y cualquier dato que vaya en beneficio de la atención a las usuarias.

**5.- FACEBOOK y TWITTER, PERFIL EN HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER**

Tiene como finalidad mantener una comunicación interactiva con la población, es monitoreado por la Unidad de Informática, Comunicaciones, Derecho a la Salud y Calidad, en el cual se tratara de evacuar la mayor cantidad de mensajes, inquietudes, quejas, dudas y preguntas sobre el servicio brindado en el hospital.

**6.- OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA:**

Coordinada desde el Ministerio de Salud, contando con un enlace institucional, en nuestro caso es el Lic. Jorge Moran, jefe de la Unidad Jurídica Institucional.

**7.- CAPACITACIONES SOBRE DEBERES Y DERECHOS A LOS DIFERENTES PROFESIONALES INVOLUCRADOS EN LA ATENCION A LA USUARIA. (Consejo Consultivo).**



**HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"DRA. MARIA ISABEL RODRÍGUEZ"  
SAN SALVADOR**



- a) Se programa capacitaciones durante todo el año a los diferentes Profesionales, orientados al trato Humanizado que se le debe brindar a la usuaria.
- b) Se realiza una reunión mensual con todas las jefaturas que tengan personal involucrado en las quejas, con la representación del Foro Nacional de la Salud, en la cual se revisan las quejas interpuestas por la paciente, a fin de tomar decisiones para el mejoramiento de la atención a la usuaria.

### **8.- JORNADAS DE RENDICION DE CUENTAS ODS**

La Oficina por el Derecho a la Salud elabora Trimestralmente un informe en donde se presentan los resultados obtenidos y el trabajo realizado, el cual es evaluado directamente por el MINSAL a través de visitas personalizadas.

Además existe un comité con participación de miembros representantes del Foro Nacional para la Salud y del hospital, donde se presentan los resultados de los buzones y quejas recolectadas en la institución.

Evaluación anual como Foro Nacional, de los servicios prestados en la institución.

Rendición de cuentas con la región metropolitana y el MINSAL en julio y Enero de cada año.



HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"DRA. MARIA ISABEL RODRÍGUEZ"  
SAN SALVADOR



HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"DRA. MARIA ISABEL RODRÍGUEZ"  
SAN SALVADOR



INFORME DE QUEJAS CAPTADAS EN OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD Y BUZONES DE SUGERENCIAS.  
DE ENERO A JUNIO DE 2018

FECHA DE ELABORACION: JULIO 2018

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"

MES	QUEJAS	RESUELTAS	NO RESUELTAS	BUZONES	RESUELTOS	NO RESUELTOS	COMENTARIOS
Enero	3	3	0	38	38	0	
Febrero	2	2	0	31	31	0	
Marzo	2	2	0	28	28	0	
Abril	4	4	0	24	24	0	
Mayo	1	1	0	32	32	0	
Junio	5	5	0	31	31	0	
<b>total</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>184</b>	<b>184</b>	<b>0</b>	



HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
"DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ"  
SAN SALVADOR



**CHARLAS IMPARTIDAS SOBRE DEBERES Y DERECHOS DE LAS/OS PACIENTES Y PRESTADORES DE SALUD.**

<b>CHARLAS IMPARTIDAS</b>	<b>263</b>
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>

**ORIENTACIÓN BRINDADA A PACIENTES EN EL ÁREA DE "INFOCA", DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017  
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER, "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"**

<b>NUMERO DE ORIENTACIONES</b>	
<b>EMERGENCIA</b>	<b>4,300</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	<b>9,008</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13,308</b>

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisada por:</b>
<b>Nombre</b>	Líeda. Ana Mirtam Melgar Coordinadora de la Oficina por el Derecho a la Salud	Dr. Eduardo Manfredo Abrego Jefe Unidad Organizativa Calidad
<b>Firma</b>		