

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

## Mecanismos de Participación Ciudadana SEGUNDO TRIMESTRE

FECHA DE ELABORACION: SAN SALVADOR, JULIO 2020

Elaborado por:	Visto Bueno:	Autorizado:
  <p>Dr. Eduardo Manfredo Abrego Jefe Unidad Organizativa de la Calidad</p>	  <p>Dr. Manuel Beza Jefe Unidad de Planificación</p>	  <p>Dr. Rene Mauricio Arevalo Mata Director Hospital</p>
Julio 2020	Julio 2020	Julio 2020

## Introducción.

El abordaje de la pandemia en El Salvador a inicios del mes de marzo del corriente, afecto las unidades organizativas hospitalarias no solo en el tema organizacional sino también en la atención directa al ciudadano, la institución igualmente tuvo que adaptarse a la Ley de emergencia y a los decretos de ley, que fueron emitidos por el Ministerio de Salud, en la parte laboral que corresponde a la oficina por el derecho a la salud, la cual funciona con un recurso humano, fue cerrada ya que la compañera, se apego al decreto por enfermedad crónica y por la edad. A la fecha el Hospital funciona con el 50% de los recursos humanos, se ha cerrado en un 90% la consulta externa solamente se atiende la consulta de Perinatología/ alto riesgo y la consulta Oncológica; además se ha reducido las cirugías atendiendo solamente las de emergencia, el 50% de la infraestructura esta destinada a la atención de pacientes con sospecha o con enfermedad por covid, el otro porcentaje con atención a la mujer y su recién nacido con otras patologías, las referencias a nivel nacional y finalmente apoyando con recurso humano a El hospital El Salvador.

En consecuencia, otras unidades están asumiendo el rol de la atención a las necesidades de la ciudadanía, como trabajo social, comunicaciones, enfermería, ESDOMED, la Unidad organizativa de la Calidad, Servicios generales, etc...

A continuación se presenta los datos en conjunto en este entorno, de dificultades político-sociales-emocionales, en las que el personal de salud se ve envuelto para desarrollar de mejor manera el respeto a los derechos de nuestros ciudadanos.

### 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 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 15 días.

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 SATISFACCIÓN:** 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:**2206-6212, conmutador y 2206-6397 Oficina por el Derecho a la Salud

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 caber-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 DEL MINSAL:**

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 ).

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.



MINISTERIO  
DE SALUD



**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 ABRIL-JUNIO DE 2020**

**FECHA DE ELABORACION: JULIO 2020**

MES	QUEJAS	RESUELTAS	NO RESUELTAS	BUZONES	RESUELTOS	NO RESUELTOS	COMENTARIOS
ABRIL	0	0	0	0	0	0	Emergencia pandemia covid.
MAYO	0	0	0	0	0	0	Las representantes del foro para la salud, tienen la llave de los buzones
JUNIO	0	0	0	0	0	0	Esta suspendida las reuniones con el comité por el derecho a la salud.
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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

CHARLAS IMPARTIDAS	10 trabajo social
TOTAL	10

**ORIENTACIÓN BRINDADA A PACIENTES EN LA OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD. DE ABRIL-JUNIO 2020  
HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER, "DRA. MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ"**

<b>NUMERO DE ORIENTACIONES vía telefónica</b>	
<b>EMERGENCIA</b>	5,975
	SE COLOCO UN PUNTO DE ATENCION PARA BRINDAR INFORMACION A LOS FAMILIARES DE PACIENTES VIA TEEFONICA EN HORARIO DE 11AM A 3PM, EXT. 6404 Y 6293
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	150
<b>TOTAL</b>	

**TABLA DE INFORMACION Y ORIENTACION A LA CIUDADANIA INFOCA 2020**

<b>SERVICIOS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>
CONSULTA EXTERNA	200	275	100	25	50	75
EMERGENCIA	400	475	225	1,800	1,975	2,200
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>750</b>	<b>325</b>	<b>1,825</b>	<b>2,025</b>	<b>2,275</b>

**TABLA DE INFORMACION Y ORIENTACION A LA CIUDADANIA  
CORREO/FACEBOOK 2020**

<b>SERVICIOS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	1	3
FACEBOOK	10	6	20	10	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>13</b>