



MINISTERIO
DE SALUD



Oficina por el Derecho a la Salud
Unidad Organizativa de Calidad

Mecanismos de Participación Ciudadana

FECHA Y LUGAR DE ELABORACIÓN SAN SALVADOR, JUNIO 2022

PERIODO COMPRENDIDO ABRIL 2022

| Cargo | Elaborado por: | Revisado por : | Autorizado por: |
|---------|--|--|--|
| Firma: |   |   |   |
| Nombre: | Dr. Igor Fabricio Castro Ramirios . Técnico Unidad Organizativa de la Calidad. | Dr. Eduardo Manfredo Abrego. Jefe Unidad Organizativa de Calidad | Dr. René Mauricio Arévalo Mata Director 14 JUN 2022 |

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; 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, aunque desde julio del año 2021, debido a la Pandemia de COVID-19, no se ha realizado apertura de buzones con representantes del Foro Nacional de Salud, sin embargo, se están atendiendo quejas, sugerencias y solicitudes de apoyo, a través de la Oficina por el Derecho a la Salud.

Requisitos:

La queja debe presentarse en forma escrita y firmada por el ciudadano o familiar. Utilizando el formulario institucional diseñado para tal fin, además las quejas pueden ser de forma anónima a través de los Buzones de Sugerencia.

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: Once buzones de sugerencias

Mensualmente se realizaba la actividad de Apertura de Buzones con la participación de dos pacientes tomadas al azar, miembros del **Foro Nacional de Salud** y miembros de la institución (Oficina por el Derecho a la Salud); esto se hacía para tratar de garantizar la transparencia de la captación de quejas a través de los buzones, de manera escrita en el formulario otorgado por el MINSAL. Desde el mes de julio 2021, se recibió la indicación oficial de ya no abrir buzones de quejas, por lo que se está a la espera de nuevas indicaciones para reiniciar o cambiar de estrategia, lo cual ya está en proceso de consulta con las Oficinas por el Derecho a la Salud de las diferentes instancias del MINSAL.

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

Existía la atención directa en consulta externa y Emergencia: Donde son las pacientes eran atendidas por dos recursos, con horario de 7 horas diarias, en horas pico; se brindaba 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. Debido a la Pandemia, INFOCA se ha utilizado para brindar información vía telefónica a los parientes de pacientes, tanto mujeres, como bebés ingresados en horario de 11 am a 2 pm.

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 y coordinaciones de citas o información, que son trasladadas a la Oficina por el Derecho a la Salud, tanto a través de la Oficina Central de Derecho a la Salud, del MINSAL, así como a través de mensajería de redes sociales (Whats App) y llamadas telefónicas directas a la responsable de la atención de ésta Oficina (Licenciada Melgar).

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.- ATENCION VIA TELEFONICA: 22066212, conmutador y 22066397 Oficina por el Derecho a la Salud, información de pacientes ingresados (Ya sea pacientes adultas o neonatos) a través del 2206-6204 y del 2206-6293, a través de Oficina de INFOCA, atendido interinamente por Licenciado Vargas.

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

3.- CORREO ELECTRONICO 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 impartían tres charlas por día, a las 7 a.m. en las áreas de selección, colposcopia y Emergencia. Realizadas 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 expresaba sus opiniones, sugerencias, observaciones y cualquier dato que vaya en beneficio de la atención a las usuarias, pero debido a la Pandemia de COVID-19, ésta actividad se ha suspendido hasta nuevo aviso.

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, pero 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

Se programaban capacitaciones durante todo el año a los diferentes Profesionales, orientados al trato digno que se le debería brindar a la usuaria, pero debido a la Pandemia de COVID-19, también ha sido suspendida hasta obtener nuevas indicaciones del Nivel Central del MINSAL.

8.- JORNADAS DE RENDICION DE CUENTAS ODS

La Oficina por el Derecho a la Salud elabora Trimestralmente elabora 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 y de informes presentados a la Oficina de Información y Respuesta y actualizar periódicamente en la Página de Transparencia.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

**HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER
SAN SALVADOR, INFORME DE CASOS ATENDIDOS, EN OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
ABRIL DE 2022.
FECHA DE ELABORACIÓN: JUNIO 2022**

| Fechas | Casos | Resueltos | No resueltos | Quejas | Resueltas | No resueltos | Observaciones |
|-------------------|-------|-----------|--------------|--------|-----------|--------------|-----------------------------|
| 1 al 8 de Abril | 120 | 120 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 11 al 18 de Abril | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Vacaciones Semana Santa. |
| 19 al 22 Abril | 64 | 64 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 25 al 29 Abril | 70 | 70 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total | 254 | 254 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

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

| | | |
|--------------------|---|--|
| CHARLAS IMPARTIDAS | 4 | |
| TOTAL | 4 | |

ORIENTACIÓN BRINDADA A PACIENTES EN LA OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD, ABRIL 2022

| | | |
|--------------------------------|----|--|
| NUMERO DE ORIENTACIONES | 23 | Presencial, whatsapp y por vía telefónica. |
| EMERGENCIA | 0 | |
| CONSULTA EXTERNA | 23 | |
| TOTAL | 46 | |