GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

Oficina por el Derecho a la Salud

Unidad Organizativa de la Calidad

Mecanismos de Participación Ciudadana

PERIODO COMPRENDIDO: 1° MAYO AL 13 DE JULIO 2022

Cargo	Elaborado por:	Revisado por :	Autorizado por:
Firma:			
Nombre:	Licda. Ana Miriam Melgar de Morán. **Coordinadora de Oficina por el Derecho a la Salud.**	Dr. Eduardo Manfredo Abrego. **Jefe Unidad Organizativa de Calidad** **25 de Julio 2022**	Dr. René Mauricio Arévalo Mata. **Director**

FECHA Y LUGAR DE ELABORACION: SAN SALVADOR, JULIO 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 més de julio 2021 y a raíz de la Pandemia de COVID-19, 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 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 utilizó para brindar información vía telefónica a los parientes de pacientes, tanto mujeres, como bebés ingresados en horario de 11 am a 2 pm, actualmente no hay recurso para ésta área.

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 especifica de la institución vía telefónica a la ciudadanía que lo solicita y al momento en espera de teléfono celular para realizar encuestas de satisfacción de usuarias a través de TOKEN, las cuales serán analizadas directamente en el Nivel Central del MINSAL.

3. **- CORREO ELECTRONICO** atencion@salud.gob.sv o al teléfono 2206-6200 PBX

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 y a que la Coordinadora de la ODS se encuentra en Teletrabajo, ésta actividad se ha suspendido hasta que se normalicen labores en ésta Oficina.

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, que debido a la Pandemia de COVID-19, había sido suspendida, pero que serán reiniciadas éste año, con apoyo de la UDP.

8.- JORNADAS DE RENDICION DE CUENTAS ODS

La Oficina por el Derecho a la Salud elabora ttrimestralmente 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 actualizadas periódicamente en la Página de Transparencia.

HOSPITAL
NACIONAL DE
LA MUJER

INFORME DE CASOS ATENDIDOS, EN OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
DE MAYO, JUNIO, AL 13 DE JULIO DE 2022
FECHA DE ELABORACIÓN: 14 DE JULIO DE 2022

MES	CASOS	RESUELTOS	NO RESUELTOS	QUEJAS	RESUELTAS	NO RESUELTAS	OBSERVACIONES
MAYO	328	328	0	1	1	0	
JUNIO	243	243	0	0	0	0	
Hasta el 13 de julio de 2022	141	141	0	0	0	0	
TOTAL	**712**	**712**	**0**	**1**	**1**	**0**	

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

CHARLAS IMPARTIDAS	5	
TOTAL	5	

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

NUMERO DE ORIENTACIONES	45	Se han impartido orientaciones, personalmente, whatsApp, llamada telefónica y Messenger
EMERGENCIA	0	
CONSULTA EXTERNA	45	
TOTAL		