



HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
SAN SALVADOR

Oficina Por el Derecho a la Salud

Unidad Organizativa de la Calidad

Informe de Resultado de los Mecanismos de Participación Ciudadana al

Primer Trimestres del Año 2023

FECHA DE ELABORACION: SAN SALVADOR, ABRIL 2023

PERIODO COMPRENDIDO: 01 DE ENERO- 31 DE MARZO, 2023

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
 	 	 
<p>Licda. Ana Miriam Melgar de Morán Coordinadora de Oficina por el Derecho a la Salud</p>	<p>Dr. Eduardo Manfredo Abrego. Jefe de Unidad Organizativa de la Calidad</p>	<p>Dr. Rene Mauricio Arévalo Mata. Director</p>

### **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**

##### **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- SE CAPTAN CASOS Y QUEJAS DE PACIENTES, A TRAVÉS DE** WhatsApp, Messenger, llamadas telefónicas y correos.

#### **3- 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.- ATENCION VIA TELEFONICA:** 22066212, conmutador y 22066397 Oficina por el Derecho a la Salud, información de pacientes a través del 2206-6204 y del 22 06-6293.

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

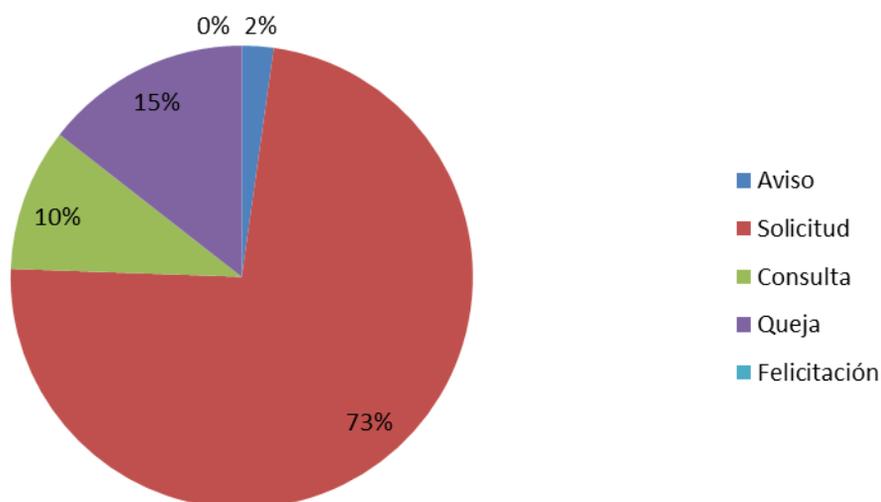
### **3.- CORREO ELECTRONICO** [www.hnem.gob.sv](http://www.hnem.gob.sv) por el momento fuera de línea

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.

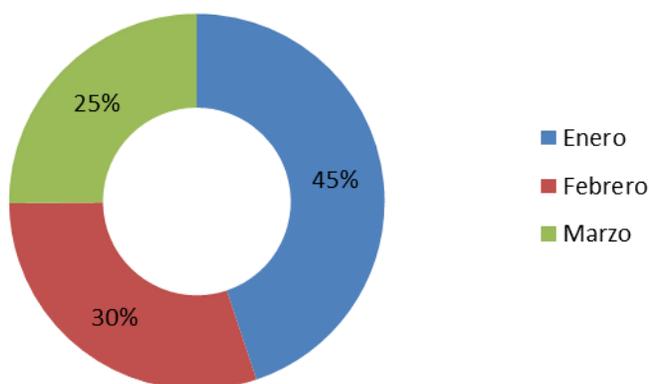
### **4.- CONSULTAS PUBLICAS, SISTEMA GERENCIAL DE DENUNCIA.**

Sistema de Atención Ciudadana: <https://sac.gob.sv/admin/login> Sgd.egob.sv

## Categoría de casos del primer trimestre 2023



## Casos atendidos en el primer trimestre de 2023



## Charlas impartidas sobre Deberes y Derechos de las/os Pacientes y Prestadores de Salud en el Primer Trimestre del 2023

<b>Charlas impartidas</b>	20
<b>Asistentes</b>	439

### Informe de Resultado de los Mecanismos de Participación Ciudadana al Primer Trimestre del año 2023

Mes	Semana	Casos	Avisos	Solicitudes	Consultas	Quejas	Felicitaciones	Resueltos	No Resueltos	Total, de casos al mes	Observaciones
ENERO	02 al 06	51	0	0	0	1	0	51	0	157	Casos del 03 de enero al 12 de febrero, no se clasifican de acuerdo a categoría del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), ya que se implementó a partir del 13 de febrero de 2023. Nota: en el periodo de prueba del SAC, del 13 de febrero al 24 de marzo, se registraron los casos manualmente y por SAC.
	09 al 13	43	0	0	0	1	0	43	0		
	16 al 20	33	0	0	0	0	0	33	0		
	23 al 31	30	0	0	0	0	0	30	0		
FEBRERO	01 al 03	25	0	0	0	1	0	25	0	105	Casos del 03 de enero al 12 de febrero, no se clasifican de acuerdo a categoría del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), ya que se implementó a partir del 13 de febrero de 2023. Nota: en el periodo de prueba del SAC, del 13 de febrero al 24 de marzo, se registraron los casos manualmente y por SAC.
	06 al 10	29	0	0	0	1	0	29	0		
	13 al 17	39	1	0	0	0	0	39	0		
	20 al 28	12	0	2	0	0	0	12	0		
MARZO	01 al 10	7	0	6	0	1	0	7	0	88	
	13 al 17	28	1	17	7	3	0	28	0		
	20 al 24	35	0	28	2	5	0	35	0		
	27 al 31	18	0	13	0	5	0	18	0		
<b>TOTAL</b>		<b>350</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>349</b>	<b>0</b>	<b>350</b>	