



HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER  
SAN SALVADOR

**Oficina Por el Derecho a la Salud**  
**Unidad Organizativa de Calidad**  
**Informe de Resultado de los Mecanismos de Participación Ciudadana del**  
**Tercer Trimestre del año 2024**

FECHA DE ELABORACIÓN: OCTUBRE 2024, SAN SALVADOR

PERIODO COMPRENDIDO: 1 Julio - 30 Septiembre 2024

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
 	 	 
Licda. Karen Elizabeth Escobar de Ventura Coordinadora de Oficina por el Derecho a la Salud	Dr. Eduardo Manfredo Abrego. Jefe de Unidad Organizativa de Calidad	Dr. Rene Mauricio Arévalo Mata. Director

## **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 PARTICIPACIÓN 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 virtual por medio del portal del MINSAL.

##### **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, 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 cibercafé, 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.

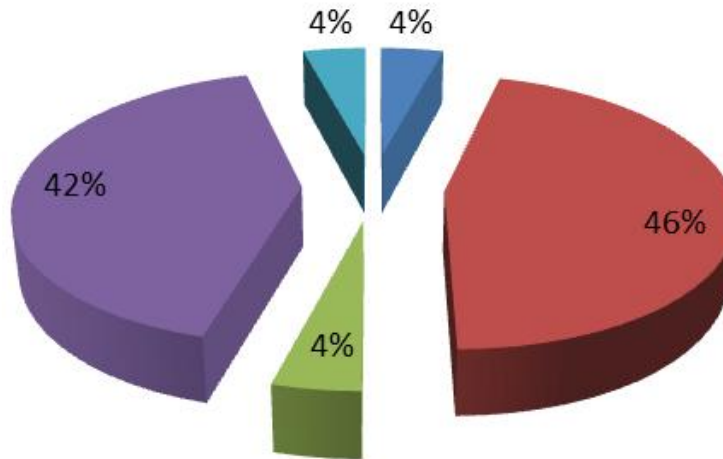
**4.- CONSULTAS PUBLICAS, SISTEMA GERENCIAL DE DENUNCIA.** Sgd.egob.sv

### Informe de Resultado de los Mecanismos de Participación Ciudadana de Julio, Agosto y Septiembre del año 2024

Mes	Semana	Casos	Avisos	Solicitudes	Consultas	Quejas	Felicitaciones	Resueltos	No Resueltos	Total de casos al mes	Observaciones
Julio	01 al 05	5	1	1	0	3	0	5	0	<b>24</b>	
	08 al 12	4	0	3	1	0	0	4	0		
	15 al 19	6	0	4	0	2	0	6	0		
	22 al 26	3	0	1	0	2	0	3	0		
	29 al 30	6	0	2	0	3	1	6	0		
Agosto	07 al 09	1	0	1	0	0	0	1	0	<b>11</b>	Del 1 al 6 vacaciones agostinas.
	12 al 16	4	0	4	0	0	0	4	0		
	19 al 23	2	0	1	0	1	0	2	0		
	26 al 30	4	0	2	0	2	0	4	0		
Septiembre	02 al 06	5	0	0	3	1	1	5	0	<b>22</b>	10,11,12 de septiembre incapacidad .
	09 al 13	2	0	0	1	1	0	2	0		
	16 al 20	5	0	3	0	0	2	5	0		
	23 al 30	10	0	6	3	1	0	10	0		
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	

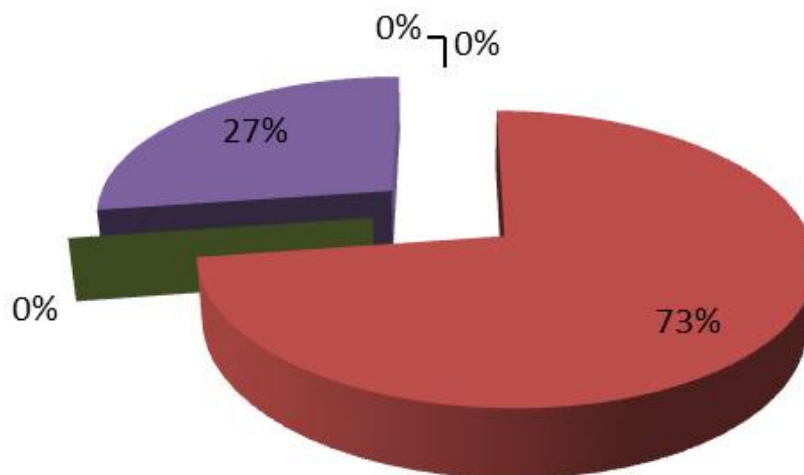
## Categoría del mes de Julio del 2024

■ Avisos ■ Solicitudes ■ Consultas ■ Quejas ■ Felicitaciones



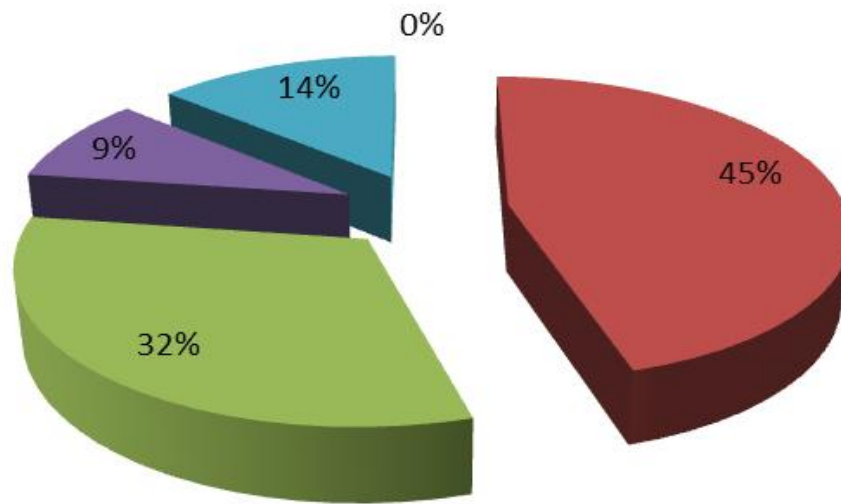
## Categorías del mes de Agosto.

■ Avisos ■ Solicitudes ■ Consultas ■ Quejas ■ Felicitaciones



## Categorías del mes de septiembre 2024

■ avisos ■ solicitudes ■ consultas ■ quejas ■ felicitaciones



**Charlas impartidas sobre Deberes y Derechos de las/os Pacientes y Prestadores de Salud en Abril - Junio del 2024**

<b>Charlas impartidas</b>	48
<b>Asistentes</b>	745