



## INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte  
San Salvador, El Salvador, C.A

6643/2019

Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Oficina de Información y Respuesta, en la ciudad de San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día nueve de mayo del dos mil diecinueve.

La Suscrita Oficial de Información, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información N°6643, presentada ante la Oficina de Información y Respuesta, por por la señora [REDACTED] en la cual solicita ***“Por medio de la presente quiero establecer una queja que pasa constantemente en el Seguro Social ubicado en la avenida Juan Pablo segundo. En el seguro de especialidades, es así que me presento a pasar consulta con mis padres ambos adultos mayores uno de 65 años y otro de 80 años. Si bien pueden caminar, necesitan una orientación para el trámite de las consultas, uso de farmacia etc etc. Todo el personal del seguro social, enfermería, médicos son muy atentos y es agradable el nivel de atención. Pero, el personal de la entrada, es decir el de seguridad, hace que el uso de las instalaciones desde un inicio sea completamente pésimo, iniciando la estadía con un muy mal humor, no me permitieron acompañar a mi madre adulta mayor quién necesita orientación. Se encontraban 3 personas de seguridad quienes me prohibieron la entrada para acompañar a una persona de 68 años. Sin justificar motivo, y de madera altanera y prepotente. Por todo lo anterior solicito en qué normativa se basa para que las personas que pasan consulta, retiran medicina, no puedan ser acompañadas cuando son adultas mayores, !???.”*** Hace las siguientes **Valoraciones**:

Que en cumplimiento a lo dispuesto en los Arts. 69 y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública, la suscrita Oficial realizó las notificaciones y gestiones necesarias ante la Unidad de Desarrollo Institucional del ISSS, a fin de que facilitara el acceso a la información solicitada.

Que como resultado del seguimiento realizado por esta Oficina, se recibió por parte de la Jefatura del Departamento Gestión de Calidad Institucional, oficio de inexistencia en el cual informó que luego de la verificación de documentos normativos existentes, dicho Departamento no cuenta con un documento normativo que establezca que se debe restringir acceso a acompañantes de pacientes; por lo tanto no es posible proporcionar la información solicitada.

En consecuencia y de conformidad a lo regulado en el Art. 18 de la Constitución de la República; y los Arts. 66, 70, 71, 72 y 73 de la Ley de Acceso a la Información Pública, **resuelve**:

**Confírmese** la inexistencia de la información, por la razón expuesta en la presente resolución.

**Notifíquese** por medio de correo electrónico proporcionado en la solicitud de información.

  
Licda. Ena Violeta Mirón  
Oficial de Información OIR/ISSS



*“Con una visión más humana al servicio integral de su salud”*

Oficina de Información y Respuesta (OIR)  
Segundo nivel, Torre ISSS TEL. 2591-3202