**"Versión pública elaborada con base al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública"**

Oficio No. 535/2018

Ref. DE42-10/10-2018

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS. Ciudad Universitaria, a las nueve horas del día siete de diciembre de dos mil dieciocho.

RESOLUCIÓN SOBRE EL EXPEDIENTE IDENTIFICADO CON NÚMERO DE REFERENCIA DE 42-10/10-2018, DENUNCIA APERTURADA EN FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2018, A FAVOR DE LA SRA. **(información confidencial)** TRABAJADORA ADMINISTRATIVA NO DOCENTE, DESTACADA EN CLINICA UES-ISSS, BIENESTAR UNIVERSITARIO, EN CONTRA DE LA DRA. MARISSA NATHALY HERNANDEZ DE PALACIOS, DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO, POR PRESUNTOS ACTOS DE AGRESION Y MALOS TRATOS, HUMILLACIONES Y DISCRIMINACION. DENUNCIA REGISTRADA BAJO REFERENCIA DE 42-10/10-2018.

1. **DENUNCIA:**

La presente denuncia fue presentada con fecha 25 de Septiembre de 2018, por la Sra.**(información confidencial)**, trabajadora administrativa no docente, destacada en Clínica UES- ISSS Bienestar Universitario, en contra de la Directora de Bienestar Universitario, Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, manifestando la denunciante que desde inicio del corriente año, ha estado recibiendo maltrato y discriminación de parte de la Dra. Hernández de Palacios, humillándole, al decirle “¿ Quién cree que soy yo?, Yo soy la Directora **(información confidencial)** , entienda usted solamente es una enfermera”, en referencia a que ella cuestiona las ordenes que la Directora le da, las cuales implican “omitir ciertos procedimientos o dar trato especial de atención a ciertos pacientes; para lo cual la Dra. Hernández de Palacios le manifiesta, “a usted se le olvida quien soy yo”; “usted que sólo se la lleva de correcta”, “usted es una mentirosa”, “deje de andar especulando”; agrega la denunciante que la Dra. Hernández de Palacios, la cuestiona cuando ella ha utilizado a petición de ciertos pacientes, su teléfono personal para llamarles, cuando hay cupos disponibles o para toma de exámenes; además le señala que es subjetiva y arbitraria, aduciendo que su compañero de trabajo realiza actividades que le corresponden a la Sra. **(información confidencial)** y finalmente agrega que cuando ella solicita permiso por motivos legales, la Dra. Hernández de Palacios le cuestiona si es verdad lo que le dice, situación que no realiza con el resto del personal; por lo anteriormente descrito la trabajadora considera vulnerados sus derechos a recibir la debida consideración y respeto en el trato como subalterna, considerándose discriminada por la Directora de Bienestar Universitario.

1. DILIGENCIAS REALIZADAS:
2. Con fecha 26 de septiembre de 2018, se notificó Declaratoria de Reserva No. 038, en el expediente de investigación bajo referencia DE42-10/10-2018. Folio 1.
3. Con fecha 25 de septiembre de 2018, se recibió escrito de denuncia de la Sra.**(información confidencial)**, Trabajadora Administrativa no docente, destacada en Clínica UES- ISSS Bienestar Universitario, en contra de la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, Directora de Bienestar Universitario. Folio 2
4. Con fecha 26 de septiembre de 2018, se notificó el Oficio NO. 420/2018 y Declaratoria de Reserva 038/2018, ambos de fecha 26 de septiembre de 2018, a la Directora de Bienestar Universitario, Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios. Folio 3-5.
5. Con fecha 1 de octubre de 2018, se recibió escrito BU-132/2018 de fecha 1 de octubre de 2018, en el que la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, solicita copia de denuncia interpuesta por la Sra. **(información confidencial)** sobre los hechos denunciados en el Oficio No. 420/2018 Ref. DE42-10/10-2018. Folio 6
6. Con fecha 2 de octubre de 2018, se emitió Oficio NO. 427/2018, mediante el cual se resolvió la entrega de la copia solicitada por la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios. Folio 7.
7. Con fecha 3 de octubre de 2018, se recibió nota de respuesta de la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios al Oficio No.420/2018, mediante el cual responde en sentido negativo. Folios 8-13
8. Con fecha 3 de octubre de 2018, se notificó la convocatoria para audiencia conciliatoria a desarrollarse el día 5 de octubre de 2018, a las 10:00a.m. Folio 14
9. Con fecha 5 de octubre de 2018, se realizó audiencia conciliatoria, teniéndose por intentada pero no lograda la conciliación. Folio 15
10. Con fecha 8 de octubre de 2018, se notificó a la Licda. **(información confidencial)**, Oficio No. 444 de fecha 5 de octubre de 2018, aperturando la fase de investigación. Folio 16
11. Con fecha 8 de octubre de 2018, se notificó a la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, Oficio No. 445 de fecha 5 de octubre de 2018, aperturando la fase de investigación. Folio 17
12. Con fecha 10 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada del Sr.**(información confidencial)**, como testigo de cargo de la Licda. **(información confidencial)**Folio 18
13. Con fecha 10 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada de la Licda.**(información confidencial)**, como testigo de cargo de la Licda.**(información confidencial)**. Folio19
14. Con fecha 12 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada del Lic.**(información confidencial)**, como testigo de cargo de la Licda. **(información confidencial)** Folio 20
15. Con fecha 12 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada del Dr.**(información confidencial)**, como testigo de cargo de la Licda.**(información confidencial)**. Folio 21
16. Con fecha 12 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada del Sr. **(información confidencial)** como testigo de cargo de la Licda. **(información confidencial)**Folio 22
17. Con fecha 16 de octubre de 2018, se recibió nota de la Licda.**(información confidencial)**, aportando como prueba un CD conteniendo grabaciones de reuniones sostenidas con compañeros de trabajo. Folio 23
18. Con fecha 18 de octubre de 2018, se recibió nota de la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, aportando medios probatorios. Folio 24-128
19. Con fecha 19 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada de la Licda.**(información confidencial)**, como testigo de descargo de la Dra. Marissa Nataly Hernández de Palacios. Folio 129-130
20. Con fecha 19 de octubre de 2018, se recibió declaración jurada de la Sra.**(información confidencial)**, como testigo de descargo de la Dra. Marissa Nataly Hernández de Palacios. Folio 131-132
21. Con fecha 5 de diciembre de 2018, se emitió el Oficio No. 530/2018, cerrando la fase de Investigación. Folio 136
22. **DOCUMENTOS VALORADOS:**
23. Declaraciones juradas de testigos de cargo y descargo. Folios del 18-22 y 129-132.
24. Documento de resultados de investigación de “Grado de satisfacción de usuarios de la clínica empresarial UES-ISSS”. Folios 37-101
25. Copia de bitácoras de permisos otorgados a la Licda.**(información confidencial)**, durante el año 2018.
26. **CONSIDERACIONES DEL CASO Y FUNDAMENTO LEGAL**

La presente denuncia fue aperturada con fecha 26 de Septiembre de 2018, a favor de la Sra.**(información confidencial)**, trabajadora administrativa no docente, destacada en Clínica UES- ISSS Bienestar Universitario realizando funciones como Enfermera, en contra de la Directora de Bienestar Universitario, Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, manifestando la denunciante que desde inicio del corriente año, **ha estado recibiendo maltrato y discriminación** de parte de la Dra. Hernández de Palacios, humillándole, al decirle “¿ Quién cree que soy yo?, Yo soy la Directora **(información confidencial)**, entienda usted solamente es una enfermera”, en referencia a que ella cuestiona las ordenes que la Directora le da, las cuales implican “omitir ciertos procedimientos o dar trato especial de atención a ciertos pacientes; para lo cual la Dra. Hernández de Palacios le manifiesta, “a usted se le olvida quien soy yo”; “usted que sólo se la lleva de correcta”, “usted es una mentirosa”, “deje de andar especulando”; agrega la denunciante que la Dra. Hernández de Palacios, la cuestiona cuando ella ha utilizado a petición de ciertos pacientes, su teléfono personal para llamarles, cuando hay cupos disponibles o para toma de exámenes; además le señala que es subjetiva y arbitraria, aduciendo que su compañero de trabajo realiza actividades que le corresponden a la Sra. **(información confidencial)** y finalmente agrega que cuando ella solicita permiso por motivos legales, la Dra. Hernández de Palacios le cuestiona si es verdad lo que le dice, situación que no realiza con el resto del personal; por lo anteriormente descrito la trabajadora considera vulnerados sus derechos a recibir la debida consideración y respeto en el trato como subalterna, considerándose discriminada por la Directora de Bienestar Universitario.

Para el abordaje de los hechos denunciados, se hará de forma separada cada aspecto a fin de esclarecer cada hecho, según detalle:

1. SOBRE EL MALTRATO y FALTAS DE RESPETO. HUMILLACIONES

La Sra. **(información confidencial)** ha denunciado que la Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, que desde inicio del corriente año, **ha estado recibiendo maltrato y discriminación** de parte de la Dra. Hernández de Palacios, humillándole, al decirle “¿Quién cree que soy yo?, Yo soy la Directora **(información confidencial)**l, entienda usted solamente es una enfermera”, en referencia a que ella cuestiona las ordenes que la Directora le da, las cuales implican “omitir ciertos procedimientos o dar trato especial de atención a ciertos pacientes; para lo cual la Dra. Hernández de Palacios le manifiesta, “a usted se le olvida quien soy yo”; “usted que sólo se la lleva de correcta”, “usted es una mentirosa”, “deje de andar especulando”; agrega la denunciante que la Dra. Hernández de Palacios, la cuestiona cuando ella ha utilizado a petición de ciertos pacientes, su teléfono personal para llamarles, cuando hay cupos disponibles o para toma de exámenes; además le señala que es subjetiva y arbitraria, aduciendo que su compañero de trabajo realiza actividades que le corresponden a la Sra.**(información confidencial)**; por su parte la Dra. Hernández de Palacios, en su defensa ha establecido que no hace referencia a su cargo con el afán de ofender, humillar menospreciar o hacer sentir mal en ningún momento; pero ha habido situaciones en las cuales se le ha pedido a la denunciante “…cumplir algunas disposiciones médicas o administrativas las cuales no ha acatado y si en alguna ocasión he hecho referencia a que ocupo una jefatura ha sido para informar que hay lineamientos que se deben cumplir y no lo ha ejecutado y que como jefatura debo velar por el funcionamiento de la Clínica…”, con lo aseverado por la Dra. **(información confidencial)** a folio 8, puede tenerse por establecida la vulneración alegada por la denunciante, por lo que al abordar este aspecto de la denuncia, retomo lo regulado en el artículo 51 de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, referido al deber de respeto, estableciendo que “Los trabajadores no docentes observaran un trato respetuoso para con el resto de los integrantes de la comunidad universitaria, y asimismo, tendrán derecho a las consideraciones inherentes a su dignidad de trabajadores” y el artículo 8 numeral 16) del Reglamento General del Sistema de Escalafón del Personal de la Universidad de El Salvador, regula como derecho del personal administrativo no docente: “Recibir la consideración y respeto en el trato de sus jefes inmediatos y demás miembros de la Comunidad Universitaria, evitando el maltrato de obra o palabra…”; sobre los hechos denunciados, la Licda. **(información confidencial)** ha referido sentirse maltratada, humillada y discriminada, por ciertas acciones y palabras proferidas por su jefa inmediata, Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, quien refiere haber hecho alusión a su cargo para efecto de que se cumplan con lineamientos que no se ejecutaron (según prueba documental aportada a folio 8 y 128 vuelto); estableciéndose que las acciones que han creado inconformidad en la denunciante se han verificado en la relación Jefe-subalterno, es decir en el momento de emitir una orden respecto al cumplimiento de obligaciones por parte de la Licda. **(información confidencial)** para lo cual se relaciona lo regulado en la Guía para la Prevención, Atención, Erradicación del Acoso Laboral en el Sector Público, elaborada por la Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la República, Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, donde a páginas 13 y 14, se ha establecido que dentro de las formas de manifestación del Acoso Laboral se tiene que “…suele iniciar con relaciones positivas entre la persona hostigadora y la acosada; de tal modo que, la situación desencadenante puede interpretarse como un malentendido, una diferencia de opiniones o un conflicto que en algún momento adquiere una mayor proporción…”, describiendo a página 20 que no es posible tipificar el acoso laboral de una sola forma, y que pueden considerarse como acoso laboral: “…Maltratarla verbalmente en público; Minimizar los logros y acentuar la importancia de los errores de la persona…”; para probar los hechos denunciados, la Licda. **(información confidencial)** ha aportado testigos de vistas y oídas, quienes en declaraciones juradas han manifestado ser trabajadores de esta Universidad usuarios de los servicios de la clínica ISSS-UES, y de forma unánime y conteste han corroborado los hechos denunciados, para lo cual citare extractos de las declaraciones del testigo de cargo Licda. María Magdalena Hernández Buruca, quien a folio 19 ha establecido: “… Que el día diecisiete de septiembre del año dos mil dieciocho a la una y media de la tarde aproximadamente, me encontraba en las instalaciones de Bienestar Universitario lugar donde queda la Clínica Empresarial ISSS-UES… de manera repentina apareció la señora Directora de Bienestar Universitario Doctora Palacios. Quien se expresó de forma molesta (hay que pasar a niña Blanquita) en seguida la señora **(información confidencial)** le solicito permiso a lo cual la Doctora Palacios contesto “permítame” en un tono grosera como enojada. Y luego se dio la vuelta de manera que no dio lugar a que la señora **(información confidencial)** hiciera su petición dejándola con la palabra en la boca. En lo personal considero que hasta para los pacientes esta situación es una falta de respeto…”; a folio 20 el Lic. **(información confidencial)**, en su calidad de testigo de cargo ha declarado que: “…he tenido la mala suerte de poder oír y observar, como la Doctora Marisa Nataly Hernández de Palacios, trata de mal a los empleados de dicha unidad y principalmente a señora **(información confidencial)**, le grita, le hace gestos desagradables y le humilla frente a todas las personas que están en dicha clínica pero no recuerdo día y fechas exactas. Pero el día diecisiete de septiembre del año dos mil dieciocho, como a eso de la una y treinta de la tarde… cuando de repente apareció la Doctora Marisa Nataly Hernández de Palacios, corriendo, y hasta roja del rostro de la cólera que traía, acompañada de la señora Blanca Estela Ramírez, ordenanza de Bienestar Universitario, y gritando y con malos gestos le dijo a la señora **(información confidencial)**… **(información confidencial)** DONDE ESTA EL DOCTOR PINEDA, ELLA LE CONTESTO ESTA EN REUNION CON UNA PERSONA, DIGALE QUE ES UNA ORDEN QUE LE ESTOY DANDO, QUE ATIENDA YA A LA NIÑA BLANQUITA PORQUE SE SIENTE MAL, Y DESPUES QUE LA EXAMINE QUE LA ENVIE EN LA AMBULANCIA AL SEGURO… la señora **(información confidencial)** se cortó, se asustó y se apenó, ya que dicha Doctora le había dicho todo eso gritándole y con gestos de rostro y manos feos, claros de un abuso de poder, humillación, desigualdad de género, y acoso laboral, y la referida doctora le volvió a contestar gritándole y con gestos feos, eso déjelo para más tarde, haciéndole con las manos que se esperara y le manifestó, ya le dije que eso lo deje para más tarde, y hagan lo que les estoy ordenando, y se retiró del lugar más enojada que casi se cae porque se enrollo en su vestido largo y se agarró del mostrador…”.

A folios del 131 al 132 corre agregada la declaración de la testigo de descargo, consistente en declaración jurada de la Sra. Blanca Estela Ramírez, Ordenanza de Bienestar Universitario, sobre los hechos referidos a faltas de respeto y maltrato hacia la Sra.**(información confidencial)**, por parte de la Dra. Marissa Nataly Hernández de Palacios, refiere que “…No es cierto que la Dra. Nataly de Palacios se dirija a la Sra. **(información confidencial)** de mala forma o maltratándola…”; y refiere que el día 17 de septiembre ella pidió a la Sra. **(información confidencial)** ser atendida en la consulta de la tarde del ISSS, y según la declarante la enfermera le dijo que no le iban a poder atender porque estaban haciendo reporte epidemiológico, por lo que ella sintiéndose mal de salud, se dirigió a la Dirección a hablar con la Dra. Nataly de Palacios para decirle que iba a ir a pasar consulta al Hospital Policlínico de la Zacamil, porque le había sido negada la consulta en la Clínica Empresarial, agregando la declarante que la Dra. de Palacios le acompañó hasta la clínica empresarial donde consultó la referida doctora a la denunciante, diciéndole “…¿**(información confidencial)** no están dando consulta?, y ella respondió no, porque el Dr. está haciendo reportes, la Dra. le respondió ud, no debe negar la atención cuando viene el paciente, debe ser evaluado por el doctor y él es el que debe determinar si se atiende o no, o si es una emergencia porque Ud. no puede hacer la selección de pacientes es el médico el que debe hacerlo, además no me han informado que han suspendido la consulta…”; contrastando dicha información con la declaración de los dos testigos de cargo, se evidencia contradicción en lo referido por la testigo de descargo, valorando esta Defensoría que el testimonio de la Sra. Blanca Estela Ramírez, puede estar comprometido con falta de objetividad, en tanto que ella era parte interesada, en el evento suscitado el día 17 de septiembre de 2018, pues refiere que la Sra.**(información confidencial)** le negó la consulta en la clínica empresarial y fue la Dra. de Palacios quien abogó por ella para que se le brindara la referida consulta, por lo que siendo las declaraciones de los testigos de cargo de vistas y oídas, unánimes y contestes sobre los hechos acontecidos el día 17 de septiembre de 2018, se puede tener por establecido que la Dra. Marissa Nataly Hernández de Palacios, se dirigió a la Sra. **(información confidencial)** de forma irrespetuosa y en un tono no adecuado, para resolver el impase suscitado por la denegatoria de la consulta a la Sra. Blanca Estela Ramírez.

Respecto a la declaración de la Licda.**(información confidencial)**, en relación a las faltas de respeto y maltrato, no se valoran para tal efecto, en tanto que la referida testigo en su declaración hace referencia a situaciones generales y no a eventos específicos que se hayan suscitado entre la denunciante y la denunciada.

1. SOBRE LAS HUMILLACIONES:

La denunciante ha referido sentirse humillada, cuando la Dra. Hernández de Palacios le ha dicho “¿Quién cree que soy yo?, “Yo soy la Directora **(información confidencial)**l, entienda usted solamente es una enfermera”, en referencia a que ella cuestiona las ordenes que la Directora le da, las cuales implican “omitir ciertos procedimientos o dar trato especial de atención a ciertos pacientes; para lo cual la Dra. Hernández de Palacios le manifiesta, “a usted se le olvida quien soy yo”; “usted que sólo se la lleva de correcta”, “usted es una mentirosa”, “deje de andar especulando”.

Sobre lo anterior relacionado, la Dra. Marissa Nataly Hernández de Palacios, en su escrito de respuesta a la denuncia, de fecha 3 de octubre de 2018 (folio 8), ha establecido que: “… no hago referencia a mi cargo con el afán de ofender, humillar, menospreciar o hacer sentir mal en ningún momento; ha habido situaciones en las cuales se le ha pedido cumplir algunas disposiciones médicas o administrativas las cuales no ha acatado **y si en alguna ocasión he hecho referencia a que ocupo una jefatura ha sido para informar que hay lineamientos que se deben cumplir y no lo ha ejecutado y que como jefatura debo velar por el funcionamiento de la clínica…”;**  por lo que en la aseveración consignada en la nota antes referida, se concluye que existe una aceptación de los hechos por parte de la Dra. Hernández de Palacios, pues reconoce que ha hecho referencia al cargo que ocupa al interactuar con la Sra.**(información confidencial)**. Ahora bien sobre el término humillación, la Real Academia Española lo ha definido como “Acción y efecto de humillar”, y el término Humillar, se define como “Hacer que una persona se sienta inferior”, al respecto debe de valorarse el hecho de que cada vez que estamos en una situación, nos enfrentamos a diferentes emociones y reaccionamos de diferentes formas acorde a como nos sentimos, ya que los seres humanos atravesamos a diario por varias emociones, algunas más agradables que otras, y dentro de ellas la humillación es una de las más desagradables, pues normalmente esta emoción ocurre cuando recibimos un tipo de desprecio en público y genera vergüenza en la persona y de esta forma se desprecia o se deshonra a alguien, generando un espacio de incomodidad para el afectado. Mediante prueba testimonial de descargo, en las declaraciones juradas los testigos han corroborado el incidente suscitado por la negación de la consulta a la Sra. Blanca Estela Ramírez, que al parecer fue el detonante en la relación tirante existente entre Jefatura-Subalterno; asimismo, han establecido como faltas de respeto el actuar de la Directora de Bienestar Universitario, al referirse en tono no adecuado, declarando a folio 20 el Lic. Rodríguez Flores, que ha sido testigo de vistas y oídas de mal trato que la Doctora Marisa Nataly Hernández de Palacios, da a los empleados, especialmente a la señora **(información confidencial)**, a quien “…le grita, le hace gestos desagradables y la humilla frente a todas las personas que están en dicha clínica…”; por lo que puede tenerse por establecida la vulneración alegada.

1. SOBRE LA DISCRIMINACION:

Sobre este hecho, la denunciante expresamente no ha establecido los hechos por los cuales se siente discriminada por parte de la Dra. Hernández de Palacios, sin embargo retomaré dentro de este aspecto las situaciones que la Sra. **(información confidencial)** relata en los numerales 2,3, y 4 de su denuncia: “…2. Me cuestiona por algunos favores administrativos que por petición de ciertos pacientes, he realizado, los cuales considero no son ilegales, como ejemplo: llamarlos de mi teléfono para informarles sobre la disposición de cupos o para toma de exámenes. 3. Me señala subjetiva y arbitrariamente, aduciendo que mi compañero de trabajo realiza actividades que a mí me corresponden, lo que desmiento tajantemente. 4. Cuando solicito permiso por motivos legales, me cuestiona si es verdad lo que le digo, no así el resto del personal…”, los cuales abordaré por separado.

1. “2. Me cuestiona por algunos favores administrativos que por petición de ciertos pacientes, he realizado, los cuales considero no son ilegales, como ejemplo: llamarlos de mi teléfono para informarles sobre la disposición de cupos o para toma de exámenes”.

Sobre esta situación, no puede advertirse como una discriminación, sino más bien se observa una falta de comunicación por la no existencia de manuales de procedimientos, es decir si la observación se está generando por el hecho de que la enfermera llama a algunos usuarios para que hagan uso de cupos o para toma de exámenes, cuando existen, dicha acción es realizada por iniciativa propia y ante la falta de un Manual que describa como se llenaran los cupos en caso de disponibilidad porque otros usuarios no hicieron uso del servicio; con lo que puede evidenciarse una vulneración al derecho de igualdad de los usuarios de la Clínica ISSS-UES, para lo cual se relaciona el artículo 11 de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud, el cual regula que “El paciente recibirá en todo momento de su atención un trato digno, con respeto, esmero, cortesía, guardando su dignidad humana e intimidad y sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, edad, condición económica, social, partidaria, política o ideológica”.

Asimismo, se relaciona lo establecido por la Dra. Hernández de Palacios a folios 8 y 24, referido como “omisión de ciertos procedimientos o dar trato especial de atención a ciertos pacientes, para lo cual textualmente ha establecido: “… que si se han abreviado procedimientos ha sido en muy raras ocasiones y no se ha procedido con ilegalidad ni se ha violentado ningún derecho, simplemente el médico encargado de la clínica el Dr. Pineda ha procedido a examinar al paciente y tomarle signos vitales directamente y se ha seguido luego en enfermería el proceso o tramite respectivo…”; dicha situación debería enmarcarse en un manual de procedimientos para la Clínica Empresarial, ya que el artículo 33 literal e) de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud, establece que es un Deber de los Prestadores de servicios de salud: “Tener una actuación diligente, profesional, ética y moral, y deberá responder cuando por negligencia, impericia, ignorancia, abandono inexcusable, cause daño o la muerte a un paciente…” en ese sentido debe establecerse las situaciones en las cuales se puede otorgar un trato preferente al usuario, y éste deberá estar referido a fin de resguardar el bien más preciado, que es la vida. Por lo anterior descrito, no puede tenerse por establecido en este aspecto que exista una vulneración a derechos, sino más bien una acción atípica que por el momento no se encuentra normada en regulación alguna.

Se valora prueba documental de descargo consistente en la investigación denominada “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Clínica del Seguro Social de Bienestar Universitario”, agregada a folios del 42 al 101 la cual fue realizada por estudiantes de la Carrera de Educación para la Salud de la Facultad de Medicina, a pesar de no ser pertinente e idónea, es oportuno pronunciarme al respecto, en tanto que según la denunciada Dra. Marissa Nathaly Hernández de Palacios, se evidencia un grado de insatisfacción de los usuarios por tratos preferentes realizados por la enfermera de la referida clínica, pero al ser revisado el contenido de la referida investigación no me ha sido posible corroborar la aseveración de la Dra. Hernández de Palacios, en tanto que, en la pregunta 1 se indagó: ¿Considera usted que la atención brindada en el área de recepción de la Clínica Empresarial del ISSS en Bienestar Universitario es eficiente?, y dentro de ellos 4 personas de la muestra de 40 personas entrevistadas respondieron deficiente, sin que se evidencie alusión directa a una persona; en la pregunta 11, se indagó: ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con otros usuarios? Y dentro de la muestra 3 personas contestaron deficiente y 17 excelente, con lo cual se evidencia que los usuarios encuestados manifestaron que recibieron una atención igualitaria; en la pregunta 16: se indagó sobre la satisfacción con la atención en salud que se le brindó y dentro de ellos 2 personas de la muestra de 40 personas, respondieron deficiente, y en las tres preguntas tanto en el análisis de los resultados como en los folios del 99 al 101 los usuarios dentro de las recomendaciones proponen entre otros “… Que no debería haber preferencia para los usuarios de la clínica, por ser de alta jerarquía el usuario. (Solo debe haber preferencia por emergencia)”; sin embargo no hace referencia a ningún trabajador administrativo no docente de quien se hace la sugerencia, observándose que en su mayoría con base a la referida investigación, los trabajadores administrativos usuarios de la clínica del UES-ISSS, se encuentran satisfechos; además se evidenció que se mostró inconformidad por los usuarios, por el aseo de los baños que están disponibles para su uso.

1. “3. Me señala subjetiva y arbitrariamente, aduciendo que mi compañero de trabajo realiza actividades que a mí me corresponden, lo que desmiento tajantemente.”

En este aspecto, se valora que la Licenciada **(información confidencial)** no ha señalado expresamente, las actividades que han sido observadas por la Dra. Hernández de Palacios, aduciendo que son realizadas por su compañero de trabajo; ante ésta situación puedo evidenciar que posiblemente existan inconformidades entre compañeros de trabajo, relacionadas a la distribución de funciones en los diferentes puestos de trabajo, para lo cual es necesario que éstas se plasmen en un Manual de Funciones o de Puestos de Trabajo, a efecto de que los trabajadores tengan claridad sobre las funciones asignadas; asimismo, se haga conciencia sobre la necesidad de apoyo en momentos que se necesite, sea por ausencias generadas por enfermedad o permisos personales, todo en apego al bien institucional, por lo que tampoco puede establecerse que exista la vulneración alegada.

1. “4. Cuando solicito permiso por motivos legales, me cuestiona si es verdad lo que le digo, no así el resto del personal…”.

Sobre este aspecto la denunciante no ha presentado pruebas en los que sustente su inconformidad por el trato recibido en relación al que se les da a otros trabajadores; sin embargo, a folio 25 la Dra. Hernández de Palacios ha establecido que a la Sra.**(información confidencial)** “…se le solicita la presentación del permiso y su comprobante de consulta si ese es el caso, no se le ha negado ningún permiso…”, para lo cual se valora prueba documental de descargo consistente en la copia de bitácora de permisos otorgados y firmados por la Dirección a la Sra. **(información confidencial)** durante el presente año y capturas de pantallas de Whatsapp del teléfono de la Dra. Hernández de Palacios, donde se verifican las conversaciones sostenidas por esa vía entre la Sra. **(información confidencial)** y la Dra. Hernández de Palacios, esto en relacion a las solicitudes de permisos de la Licda.**(información confidencial)**, mediante el cual se ha evidenciado que no existen elementos para determinar un trato discriminatorio, por lo que puede tenerse por no establecida la vulneración alegada.

Asimismo, sobre las pruebas documentales de descargo, consistentes en: nota de denuncia de la trabajadora de la Universidad de El Salvador, presentada a la Dirección de Bienestar Universitario el día 21 de septiembre del corriente año; nota del Dr. Mauricio Pineda, Médico General de la Clínica Empresarial UES-ISSS en la que informa a la Dirección de Bienestar Universitario, que la Lic. **(información confidencial)**“se niega a acatar orden de llenar boletines de medicamentos, papelería indispensable para trámites de medicamentos en farmacia del ISSS, a pesar de ser solicitado por su jefe inmediato”; debido a que dicha situación no está siendo investigada y por presumirse que dichas acciones pueden ser tratadas mediante procedimiento disciplinario, no es de mi competencia, por lo que omitiré pronunciarse al respecto, por lo que, deberá tomarse en cuenta lo regulado en los artículos 11 al 13, 22 y 26 del Reglamento Disciplinario de la Universidad de El Salvador.

Sobre las pruebas de descargo de Nota Ref. BU-AF-191/2017, nota de invitación al VI Congreso de Clínicas Empresariales y sobre copia de contrato de nombramiento de la Directora de Bienestar Universitario, y de la Señora**(información confidencial)**, omitiré pronunciarme en tanto que no es prueba pertinente e idónea para probar los hechos denunciados.

Hago referencia también, a las pruebas testimoniales de descargo, consistentes en declaraciones juradas de la Licda. Claudia Guadalupe Tario Arias, por no ser testigo de vistas y oídas de los hechos que estoy investigando referidos a malos tratos, faltas de respeto, humillaciones y discriminación, ya que en su declaración hace un recuento de las virtudes de la Dra. Hernández de Palacios y a otros hechos que no son objeto de esta investigación y del Sr.**(información confidencial)**, quien no presento personalmente su declaración y que hace referencia a situaciones que no están siendo investigadas, en tanto que los malos tratos, las humillaciones y la discriminación son emociones no generalizadas, que pueden percibirse de diferente forma de una a otra persona.

También omitiré pronunciarme sobre la prueba de cargo, aportada por la Sra.**(información confidencial)**, consistente en CD conteniendo grabación de una supuesta reunión entre personal de la Clínica Empresarial UES-ISSS, en tanto que no me es posible individualizar la participación de las personas intervinientes en la reunión que se ha pretendido establecer.

**POR TANTO, ESTA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS RESUELVE:**

Con base en las diligencias realizadas, la valoración por medio de la sana crítica y el análisis de la prueba recabada y la facultad que me confieren los Artículos 19 y 21 del Reglamento Especial de la Defensoría de los Derechos de los Miembros de la Universidad de El Salvador, **DECLÁRASE CON RESPONSABILIDAD A LA DOCTORA MARISSA NATHALY HERNANDEZ DE PALACIOS, DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO,** por haber vulnerado los derechos humanos y universitarios de la LICDA. **(información confidencial)** al proferirle un trato no adecuado, con la utilización de frases o palabras que han causado un daño emocional en la denunciante y faltas de respeto y humillaciones; asimismo, **DECLÁRASE SIN RESPONSABILIDAD A LA DOCTORA MARISSA NATHALY HERNANDEZ DE PALACIOS, DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO,** por no haberse comprobado la vulneración alegada respecto a actos discriminatorios en contra de la Licda.**(información confidencial)**.

RECOMENDACIONES:

A LA DRA. MARISSA NATHALY HERNANDEZ DE PALACIOS:

1. Para efectos de resarcir los derechos vulnerados de la Licda. **(información confidencial)**, ofrecerle una disculpa por escrito y comprometerse a generar un clima laboral de armonía y respeto, según lo regulado en el artículo 51 de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador.
2. Para evitar malos entendidos o dañar susceptibilidades del personal bajo su cargo, utilizar la forma escrita, como memorándum o nota, para las designaciones de funciones o tareas al personal.
3. En caso de ausencias del personal que labora en la Clínica UES-ISSS, deberá gestionar la sustitución de dicho personal a fin de que el servicio no se vea limitado o suspendido, evitando en la manera de lo posible la sobrecarga de trabajo en una sola persona.
4. Promover como Jefatura que se cree un manual descriptivo de puesto y funciones, con el objeto de delimitar las funciones de cada uno de los miembros del personal adscritos a la Clínica ISSS-UES y verificar el cumplimiento de las obligaciones y generar los reportes que sean necesarios para eficientizar el trabajo de la referida Clínica
5. Crear un lineamiento interno para el otorgamiento de permisos para el Personal de Bienestar Universitario, tomando como referencia lo regulado en el artículo 87 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador, que regula las licencias con goce de sueldo a los que tienen derecho el personal de la Universidad.
6. En casos futuros sobre incumplimientos de funciones o tareas encomendadas por parte del Personal de Bienestar, aplicar lo regulado en los artículos 22,26 y 27 del Reglamento Disciplinario de la Universidad de El Salvador.

Notifíquese.

MDH. Claudia María Melgar de Zambrana

Defensora de los Derechos Universitarios

**NOTA:** Según el artículo 23 del Reglamento Especial de la Defensoría de los Derechos de los Miembros de la Universidad de El Salvador, se podrá interponer recurso de revisión de la resolución final, cuando así lo solicite fundadamente la persona o autoridad inconforme con la resolución emitida.