



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
NACIONAL
SAN RAFAEL



**HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL
SANTA TECLA**

**PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
AÑO 2025**

<p style="text-align: center;">HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL</p> <p style="text-align: center;">PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p> <p style="text-align: center;">ENERO A DICIEMBRE 2025</p>	<p style="text-align: center;">HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL</p> 
<p>FORMAS DE ACCEDER</p>	<p style="text-align: center;">Informe de resultados Enero a Diciembre</p>
<p>Acceso Físico y telefónico: El Hospital Nacional San Rafael para la atención de pacientes y familiares tiene un edificio ubicado en la final 4ª calle oriente, 15 avenida sur en Santa Tecla. Su número de contacto es el 2594-4000.</p>	
<p>Oficina por el derecho a la salud: Existe dentro del hospital la oficina llamada Oficina por el Derecho a la Salud, ubicada en la primera planta de la Torre Hospitalaria para apoyo de los usuarios de los servicios de hospitalización, emergencia y consulta de especialidades en donde el usuario puede expresar de forma verbal o escrita, quejas / avisos, sugerencia o solicitud en algún evento en particular, solicitud de adelanto de citas, que procede remitir a la jefatura compete a fin de dar solución a la situación presentada comunicando a la oficina la resolución.</p>	
<p>Encuestas de satisfacción (atención al usuario): El Hospital Nacional San Rafael realiza encuestas de satisfacción del usuario externo, en las diferentes áreas de los servicios de atención médica, unidad de partos con cariño y de servicios de apoyo, con el propósito de capturar el sentir y pensar del ciudadano, a través del abordaje personal, que brinde la oportunidad al hospital de mantener y/o mejorar la calidad de la atención que se le brinda.</p>	
<p>Medios de comunicación digitales: Los medios de comunicación transmiten a la población en general a través de redes sociales Facebook, donde el ciudadano accesa a noticias, conocer procesos de atención, horarios, ofertas de servicio, jornadas médicas, proyectos realizados y otros logros.</p>	
<p>Portal de transparencia: A través del Portal de Transparencia en la página virtual del (www.portaldetransparencia.gob.sv) el ciudadano puede conocer el quehacer institucional del Hospital Nacional San Rafael en los procesos de adquisiciones, horarios, directorio, recursos, logros de la gestión, portafolio de servicios, informes, reportes, etc.</p>	
<p>Código QR y el Sistema de Atención Ciudadana, (https://sac.gob.sv/admin/login) El Hospital Nacional San Rafael implementa nuevo proceso de participación ciudadana en donde el paciente puede expresar su nivel de satisfacción, en las diferentes áreas de los servicios de atención médica.</p>	

Licda. *Carmen Elena Álvarez Mendosa*
Jefe ODS/Trabajo Social



Vo. Bo.

Dra. Silvia Evelyn Guadalupe Bennett Soto
Directora