



MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
NACIONAL
SAN RAFAEL



HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL SANTA TECLA

PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2023

<p style="text-align: center;">PARTICIPACION CIUDADANA Y SUS FORMAS DE ACCESO EN EL HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL ENERO A DICIEMBRE 2023</p>	<p style="text-align: center;">HOSPITAL NACIONAL SAN RAFAEL</p> 
<p style="text-align: center;">FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN HNSR</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 una 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, en donde el usuario puede externar en papel impreso o verbal, y a su discreción el anonimato de su comentario (quejas/avisos de los mecanismos participativos) o solicitud de ayuda en algún evento en particular. Esta oficina se apoya de todas las dependencias del Departamento de Trabajo Social distribuidas en Hospitalización, Emergencia y Consulta Externa. Los requerimientos solicitados se procesan identificando las principales causas de consulta del usuario externo y se procede a remitirlas a las jefaturas que les compete a fin de que sean estos últimos quienes les den solución a la situación presentada (queja, reclamo e incluso felicitaciones al personal) y comuniquen a ODS dicha 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: Medios digitales: Los medios de comunicación se vuelven transmisores de las noticias a la población en general a través de medios digitales. El hospital cuenta con una sección en Facebook (Hospital Nacional San Rafael) donde el ciudadano puede acceder a las noticias, conocer procesos de atención, horarios, ofertas de servicio, jornadas médicas, proyectos realizados, que el hospital ofrece como plataforma de atención medico hospitalaria.</p>	
<p>Portal de transparencia: A través del Portal de Transparencia en la página virtual del Ministerio de Salud (www.salud.gob.sv), el ciudadano podrá 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>	



Dra. Ana Margarita De La O Melara
 Directora Hospital Nacional San Rafael