

Mecanismos de Participación Ciudadana

Hospital Nacional Santa Gertrudis, San Vicente



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE SALUD



Año 2020



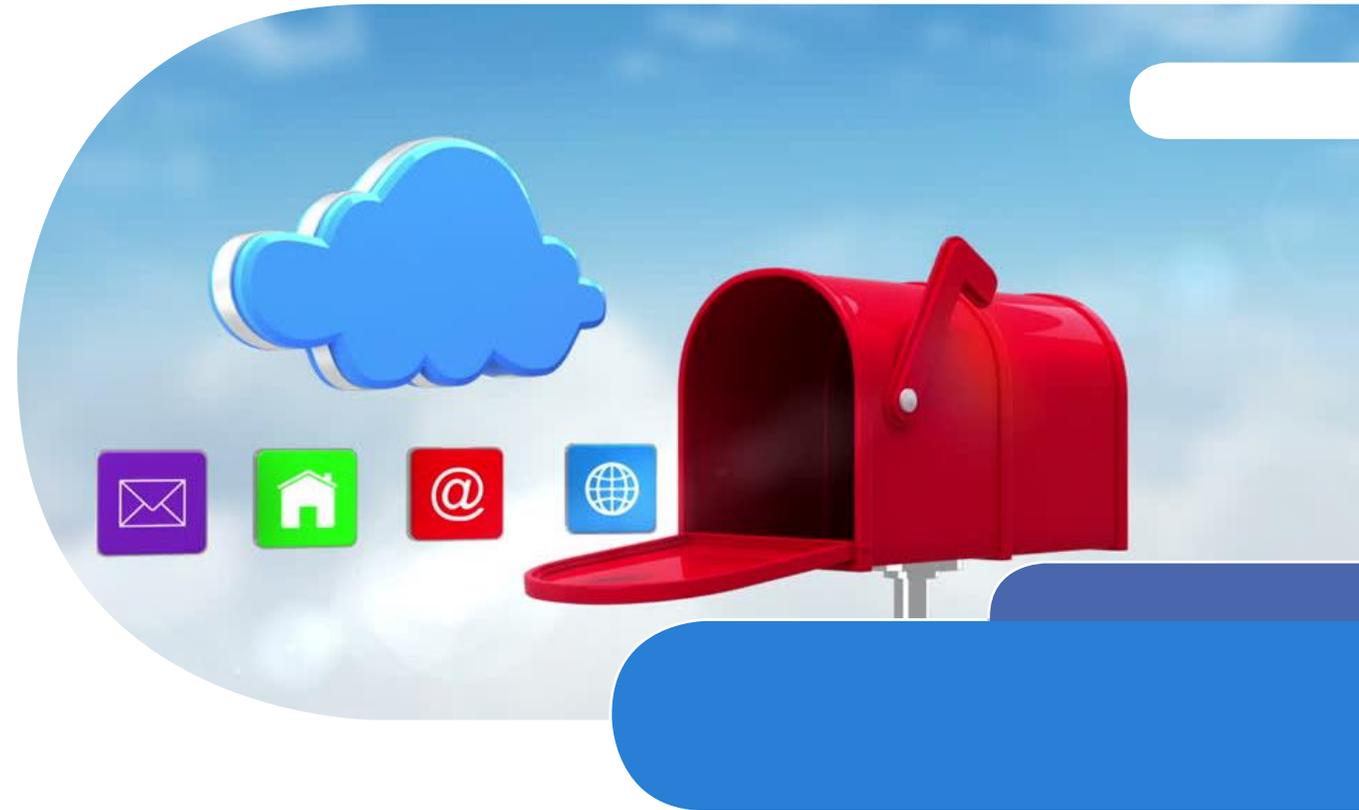


Mecanismos de Participación Ciudadana

- El hospital de San Vicente, en cumplimiento al compromiso del involucramiento de los ciudadanos en los procesos de decisiones publicas establece los mecanismo de participación ciudadana con el objetivo de fortalecer vínculos con la comunidad e incorporarla en un rol mas activo en la contribución del mejoramiento de la atención y la satisfacción del usuario
- Para lograr este objetivo la Unidad del Derecho a la Salud está encargada de promover espacios de información opinión y recepción de quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones que el usuario quiera externar

¿Cómo Hacerlo?

1. Toda persona que sienta que no ha recibido la atención que considere a adecuada, por cualquier persona que labora en esta institución podrá poner su queja en cualquiera de los tres buzones.
2. En cada buzón existe papel y bolígrafo para que haga su denuncia
3. Si al momento de poner su denuncia no hay papel ni bolígrafo podrá hacerlo en cualquier otro papel que tenga a la mano
4. Si la persona quiere hacer su denuncia personalmente puede acercarse a las oficinas de la Dirección de este Hospital ubicadas en el Segundo Nivel Edificio A2 contiguo a Consulta Externa.



OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD ODS

- Existe dentro del hospital una oficina por el derecho a la salud, ubicada en el área de consulta externa, en ella se atiende toda necesidad, el usuario puede externar en papel impreso o verbal, y a discreción del usuario el anonimato, su comentario o solicitud de ayuda de un evento particular, bajo normativa se procesa la información y se le da seguimiento en el sistema de atención ciudadana con la finalidad de solucionar la situación planteada por el usuario .



Buzones de Sugerencia

Uno de los mecanismos de participación mas usado por los usuarios en donde expresan sus satisfacciones o insatisfacciones sobre el servicio que ha brindado la institución, casi siempre se expresan de forma anónima.



Información y orientación a la ciudadanía (INFOCA)

programa de atención a usuarios generado por el ministerio de salud; en ellos se brinda orientación sobre tramites y procedimientos generales de la prestación del servicio del hospital. existen **2 centros de atención de orientación e información**: uno ubicado en el área de **emergencia** y otro en el área de **consulta externa**.

AGREGAR UN PIE DE PÁGINA



Encuesta de Satisfacción

(Atención al usuario), el hospital realiza encuestas de satisfacción a los pacientes y familiares ,en diferentes áreas de los servicios de atención medica y quirúrgica, con el propósito de capturar el sentir y pensar del ciudadano, a través del abordaje personal, que brinde la oportunidad el hospital de mantener y mejorar la calidad de atención que brinda. En estas encuestas se realizan al azar con los usuarios que al momento reciben atención a fin de enfatizar la objetividad de los resultados.



Redes Sociales. Facebook

(Página Del Hospital)



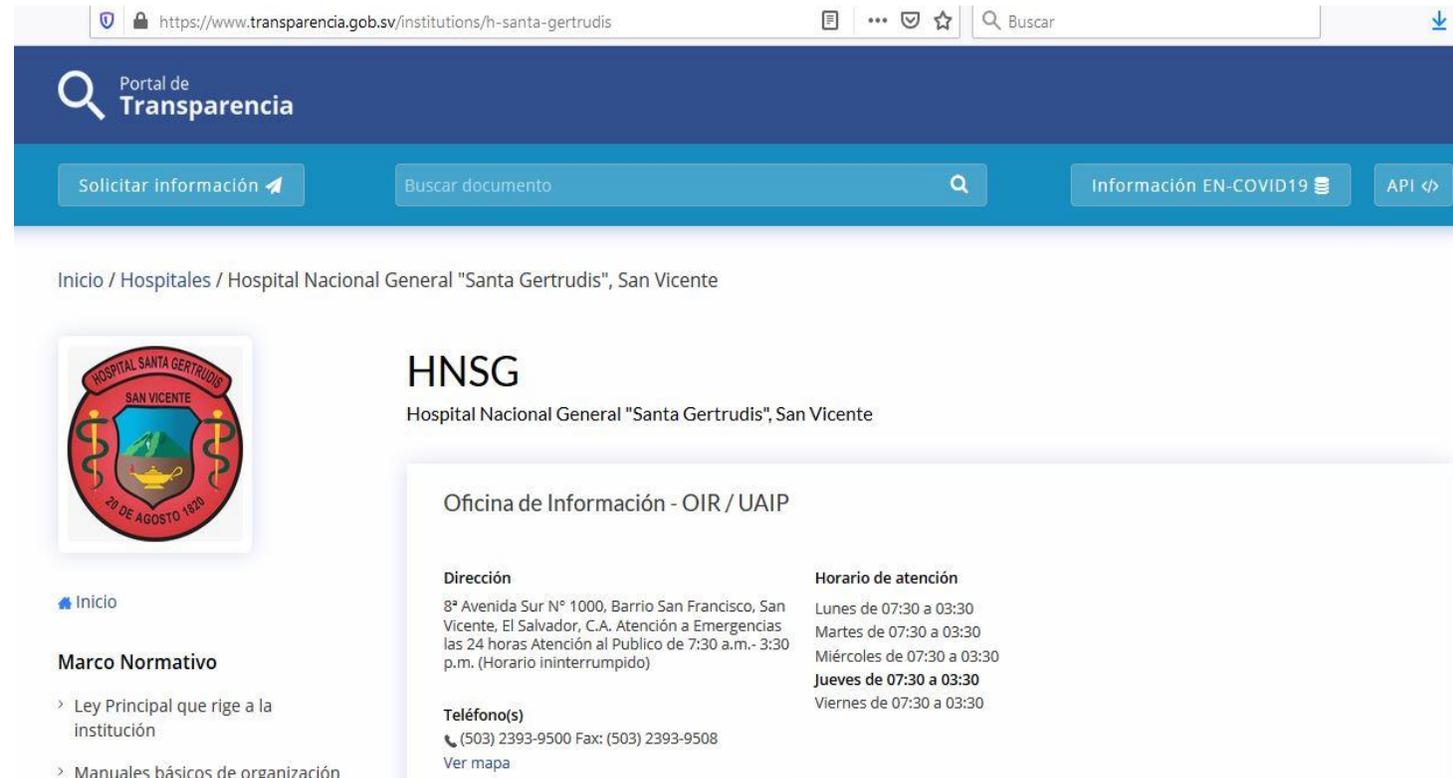
The screenshot shows the Facebook profile page for Hospital Nacional Santa Gertrudis. The browser address bar displays <https://es-la.facebook.com/hnsgsv/>. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and login fields for "Correo electrónico o teléfono" and "Contraseña", with an "Iniciar sesión" button and a link for "¿Olvidaste tu cuenta?". The profile picture is a circular logo for Hospital Santa Gertrudis San Vicente, featuring a caduceus, a mountain, and a lamp, with the text "HOSPITAL SANTA GERTRUDIS SAN VICENTE" and "20 DE AGOSTO 1820". The cover photo contains the text "Haremos todo lo necesario, siempre" in a large, white, cursive font, and "Primer año de Gobierno" below it. The left sidebar lists navigation options: "Inicio", "Opiniones", "Fotos", "Videos", "Publicaciones", and "Información". Below the cover photo, there are buttons for "Me gusta", "Compartir", "Sugerir cambios", and "Enviar mensaje". A "Fotos" section is visible below these buttons. On the right, a summary box for "Hospital Nacional Santa Gertrudis" shows a 4.2-star rating and the text "Siempre abierto".

- <https://www.facebook.com/hnsgsv/>

Portal de Transparencia

<https://www.transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis>

- A través del portal de transparencia <https://www.transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis>, el ciudadano podrá conocer el quehacer institucional del hospital en los procesos de adquisiciones y contrataciones, horarios de consulta, directorio de funcionarios, recursos, logros de gestión, portafolio de servicios, avisos, etc.



The screenshot shows the website interface for the Hospital Nacional General "Santa Gertrudis" in San Vicente. The browser address bar displays the URL: <https://www.transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis>. The page header includes the "Portal de Transparencia" logo and navigation options: "Solicitar información", "Buscar documento", "Información EN-COVID19", and "API". The breadcrumb trail reads: "Inicio / Hospitales / Hospital Nacional General 'Santa Gertrudis', San Vicente".

The main content area features the hospital's logo, which is a red shield with a white cross, a green mountain, and a yellow sun, surrounded by the text "HOSPITAL SANTA GERTRUDIS SAN VICENTE" and "29 DE AGOSTO 1870". Below the logo is a navigation menu with "Inicio" and "Marco Normativo". The "Marco Normativo" section lists two items: "Ley Principal que rige a la institución" and "Manuales básicos de organización".

The right side of the page displays the hospital's name "HNSG" and "Hospital Nacional General 'Santa Gertrudis', San Vicente". Below this is a box for "Oficina de Información - OIR / UAIP" containing the following details:

Dirección	Horario de atención
8ª Avenida Sur N° 1000, Barrio San Francisco, San Vicente, El Salvador, C.A. Atención a Emergencias las 24 horas Atención al Público de 7:30 a.m.- 3:30 p.m. (Horario ininterrumpido)	Lunes de 07:30 a 03:30 Martes de 07:30 a 03:30 Miércoles de 07:30 a 03:30 Jueves de 07:30 a 03:30 Viernes de 07:30 a 03:30
Teléfono(s) (503) 2393-9500 Fax: (503) 2393-9508 Ver mapa	