

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Hospital Nacional Santa Teresa forma parte del Ministerio de Salud el cual centra sus esfuerzos en la implementación de la Política Nacional de Salud, quien tiene como objetivo principal garantizar el derecho a la salud a toda la población salvadoreña a través de un Sistema Nacional Integrado de Salud. Por lo que la participación social es uno de los valores básicos y está basado en los Lineamientos Estratégicos de la Política de Participación Ciudadana del Programa de Gobierno; dando la pauta para que se creen espacios para establecer vínculos y procedimientos que faciliten la participación de la ciudadanía y sus organizaciones, no se omite manifestar que se hace referencia a la Carta Iberoamericana la cual hace énfasis en la participación de la ciudadanía en las instituciones públicas. Es por ello que el Hospital Nacional Santa Teresa a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, es que se promueve el derecho humano a la salud.

Lo anterior con el propósito de brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios (as) que así lo requieran. Con el fin de garantizar el derecho a la salud, y en cumplimiento al artículo 10, literal 21 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se han puesto al servicio de la ciudadanía los mecanismos de participación, los cuales también permiten obtener información valiosa para la toma de decisiones en función de reformar integralmente la atención que se brinda.

#### Objetivos:

- Promocionar los mecanismos que permitan obtener las quejas, solicitudes y sugerencias de la ciudadanía, para mejorar la atención que brinda la institución.
- Implementar e identificar los diferentes problemas o dificultades, a través de mecanismos de participación ciudadana que enfrentan los usuarios (as), con el fin de proponer planes de mejora.

## CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DE LOS USUARIOS (AS)

### CORREO ELECTRONICO



El Hospital a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, recibe las quejas o solicitudes monitoreando el correo electrónico institucional, siendo la cuenta [ods\\_nhlapaz@salud.gov.sv](mailto:ods_nhlapaz@salud.gov.sv)

### CONTACTO TELEFONICO



Se encuentra disponible ocho horas para toda la ciudadanía con el objetivo de escuchar y recibir de la población usuaria del hospital sus quejas y solicitudes, permitiendo la comunicación directa y oportuna entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. El número de contacto es 2347-1200 con la extensión 1184, con horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

## CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNO DE LOS USUARIOS (AS)

### FORMULARIOS DE QUEJAS O SOLICITUDES.



Este formulario es utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud donde se detallan los acontecimientos relevantes al recibir la atención. Se afirma a usuario (a) paciente que la información es de carácter confidencial, posteriormente la Oficina por el Derecho a la Salud envía a las diferentes Jefaturas el requerimiento de investigación según sea el caso y se le informa al paciente de la resolución.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Se administra con el fin de conocer la percepción que el usuario (a) del Hospital Nacional Santa Teresa tiene en relación al proceso completo de atención en salud que recibe dentro del nosocomio, dicha percepción se obtiene por medio de un cuestionario administrados a pacientes. La información recolectada es procesada, tabulada y analizada por una comisión multidisciplinaria la cual sugiere e implementa planes de mejora.

## BUZONES DE SUGERENCIAS.



El objetivo principal de los buzones de sugerencias es obtener por escrito la percepción que tienen los usuarios (as) de los servicios que brinda el Hospital Nacional Santa Teresa. Los buzones se encuentran instalados en diferentes áreas donde existe la mayor afluencia de pacientes. Además se encuentra creado el Comité por el Derecho a la Salud, conformado por representantes del Foro Nacional de Salud, Ministerio de Salud, Dirección del Hospital Nacional Santa Teresa, representante de la sociedad civil y miembros de la Oficina por el Derecho a la Salud del nosocomio, con el fin de realizar la apertura mensual de los buzones.



Además se cuenta con una página en Facebook la cual puedes encontrarla en el link: con el objetivo de que se pueda reflejar las diferentes novedades [www.facebook.com/Oficina-por-el-Derecho-a-la-Salud-Hospital-Nacional-Santa-Teresa-770093329861190/notifications/](https://www.facebook.com/Oficina-por-el-Derecho-a-la-Salud-Hospital-Nacional-Santa-Teresa-770093329861190/notifications/)

Enero 2020.

Elaborado por:



Lic. Luis Antonio Ventura Leiva  
Coordinador de ODS.

Autorizo:



Dr. William Antonio Fernández  
Director del Hospital Nac. Santa Teresa.