

## **MINISTERIO DE SALUD, HOSPITAL NACIONAL TERESA, ZACATECOLUCA.**

### **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; 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.

### CORREO ELECTRÓNICO.



El Hospital a través de la Oficina por el Derecho a la Salud, recibe las quejas o solicitudes monitoreando el correo electrónico institucional, siendo. [bacilia.marquez@salud.gob.sv](mailto:bacilia.marquez@salud.gob.sv).

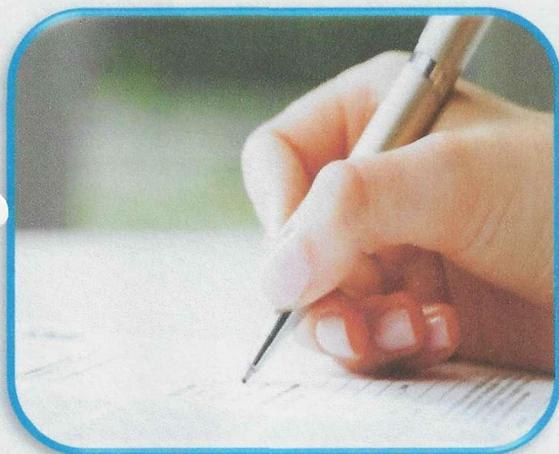
### CONTACTO TELEFÓNICO.



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 con la extensión, 2347-1243 - 2347-1245, 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.

### SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA.



A través del sitio web: [sac.gob.sv](http://sac.gob.sv).

También puedes ingresar a través del portal web del MINSAL, en la viñeta contáctenos.

**Periodo de vigencia de enero a diciembre del 2025.**

A blue ink signature and a circular blue stamp. The stamp contains the text: "HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA", "OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.", and "ZACATECOLUCA".

Licda. Bacilia Maribel Marquez Martinez.  
Coordinadora de Oficina por el Derecho a la Salud.

A blue ink signature and a circular blue stamp. The stamp contains the text: "HOSPITAL NACIONAL DE ZACATECOLUCA" and "DIRECCIÓN".

Dr. William Antonio Fernandez.  
Director del Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca.