



Oficina Por el Derecho a la Salud

Mecanismos de Participación Ciudadana

ENERO 2019

El Hospital Nacional General y de Psiquiatría "Dr. José Molina Martínez", Institución Pública que ofrecer servicios de salud de óptima calidad, como Hospital referente de las RIISS Oriente en el municipio de Soyapango; en los Servicios de Medicina Interna, Pediatría, Cirugía, Ginecología y la Sub-especialidad de Neonatología, Ortopedia y Cirugía Pediátrica, y a nivel nacional con la especialidad de Psiquiatría.

MISIÓN

Responsables de velar por el Derecho a la Salud de los Ciudadanos Salvadoreños que visitan el hospital, brindando servicios oportunos con calidad eficiencia y calidez promocionando mecanismos de participación de las personas.

VISIÓN:

Que los ciudadanos tengan acceso a una atención en salud oportuna, acogedora, equitativa, integral y de calidad, con lo cual se sentirán más seguras y protegidas.

OBJETIVOS:

- Coordinar un trabajo efectivo con la participación ciudadana que solicita de los servicios de salud que el hospital ofrece.
- Crear una cultura de reclamos y sugerencias a fin de que la ciudadanía pueda acceder para manifestar sus inquietudes en forma escrita.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO
“DR. JOSÉ MOLINA MARTINEZ”.



PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS SE PONE A LA DISPOSICIÓN LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS:

MEDIOS EXTERNOS.

Teléfonos: Conmutador: 2327-0200. EXT 210 Dirección: 2327-0202, Fax:2291-0054.

Correo: hnqp_ods@salud.gob.sv Oficina por el Derecho a la Salud. **ODS/TS** Tel. 2327-0236-
Por esta vía la comunicación es directa con la ODS, a través del cual el ciudadano podrá expresar sus inquietudes denuncias y sugerencias, quien documenta su nombre, apellidos y domicilio, con el fin de remitirle la copia correspondiente y darle respuesta a su petición.

Página web:

Los ciudadanos que tengan acceso a internet pueden interponer sus casos desde esta plataforma de Gobierno Abierto en la siguiente dirección: **www.gobiernoabierto.gob.sv**, en dicha página web la ciudadanía ingresará los datos solicitados.

MEDIOS INTERNOS.

1- Audiencias:

Elemento importante en la comunicación con el ciudadano en lo relativo a la prestación del servicio de salud por lo que la dirección, subdirecciones y ODS/TS del hospital reciben usuarios que solicitan atención inmediata para solventar una necesidad en particular.

2- Captación y recepción de quejas.

El ciudadano de manera presencial, en un formularios de quejas y sugerencias presenta en la ODS/TS. una solicitud que permite identificar oportunamente aspectos corregibles en los procesos de atención en salud.

3- Buzones de sugerencia.

Distribuidos en las diferentes áreas del establecimiento de salud, en el que los usuarios; opinan, hacen sugerencias de la atención recibida, esta herramienta tiene como propósito que el hospital supervise su propia actividad y lleve a cabo acciones de mejora.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO
“DR. JOSÉ MOLINA MARTINEZ”.



4- Centro de Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA).

Se ofrece atención personalizada en horario de 7:30 AM - 12: 30 del mediodía.

5-Sistema de atención Ciudadana (SAC): Establece un sistema de recepción y respuesta a la ciudadanía en relación a las gestiones que se hacen en el hospital ayuda a procesar la información de forma automatizada.

6- COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD

Integrado por personal del hospital y el foro nacional de salud quienes participan una vez por mes en la apertura de buzón y elaboración de acciones de mejora para la satisfacción de los usuarios

Dr. Melvin Arturo Gómez Flores
Director del Hospital Nacional Psiquiátrico
“Dr. José Molina Martínez”.



2- Captación y recepción de quejas.

El ciudadano de manera presencial, en un formularios de quejas y sugerencias presenta en la ODS/TS. una solicitud que permite identificar oportunamente aspectos corregibles en los procesos de atención en salud.

3- Buzones de sugerencia.

Distribuidos en las diferentes áreas del establecimiento de salud, en el que los usuarios; opinan, hacen sugerencias de la atención recibida, esta herramienta tiene como propósito que el hospital supervise su propia actividad y lleve a cabo acciones de mejora.

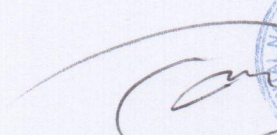

4- Centro de Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA).

Se ofrece atención personalizada en horario de 7:30 AM - 12: 30 del mediodía.

5-Sistema de atención Ciudadana (SAC): Establece un sistema de recepción y respuesta a la ciudadanía en relación a las gestiones que se hacen en el hospital ayuda a procesar la información de forma automatizada.

6- COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD

Integrado por personal del hospital y el foro nacional de salud quienes participan una vez por mes en la apertura de buzón y elaboración de acciones de mejora para la satisfacción de los usuarios



Dr. Melvin Arturo Gómez Flores
Director del Hospital Nacional Psiquiátrico
"Dr. José Molina Martínez".

Enero 2019