

## Oficina Por el Derecho a la Salud

### Mecanismos de Participación Ciudadana

**ENERO 2020**

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 RISS 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.

**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:** [hngp\\_ods@salud.gob.sv](mailto:hngp_ods@salud.gob.sv) Oficina por el Derecho a la Salud. **ODS/TS** Tel. 2327-0236- 23270200 EXT 210

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](http://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.

## **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 - 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. Rigoberto Antonio Gonzalez Gallegos  
Director del Hospital Nacional Psiquiátrico  
“Dr. José Molina Martínez”.

Enero 2020



MINISTERIO  
DE SALUD

## **Oficina Por el Derecho a la Salud Mecanismos de Participación Ciudadana ENERO 2020**

**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

**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:** [hngp\\_ods@salud.gob.sv](mailto:hngp_ods@salud.gob.sv) Oficina por el Derecho a la Salud. **ODS/TS** Tel. 2327-0236- 23270200 EXT 210

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](http://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.





MINISTERIO  
DE SALUD

## **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 - 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. Rigoberto Antonio Gonzalez Gallegos  
Director del Hospital Nacional Psiquiátrico  
"Dr. José Molina Martínez".

**Enero 2020**