



MINISTERIO  
DE SALUD

**Oficina Por el Derecho a la Salud**  
**Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**Enero 2024**

**El Hospital Nacional Psiquiátrico “Dr. José Molina Martínez”,** Institución Pública que ofrece servicios de salud de óptima calidad, como Hospital referente del municipio de Soyapango; en los Servicios de Medicina Interna, Pediatría, Cirugía, Ginecobstetricia y la Sub-especialidad de Neonatología, 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, Dirección: 2327-0202, Ext:202

Oficina por el Derecho a la Salud. **ODS/TS** Tel. 2327-0236- Ext. 236

Por esta vía la comunicación es directa con la ODS, a través del cual el ciudadano podrá expresar sus inquietudes denuncias y sugerencias, darle respuesta a su petición de forma inmediata.

### 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, a través del Sistema de atención Ciudadano(sac.gob.sv)**

El ciudadano puede crear y dar seguimiento a sus comentarios o denuncias ingresando a [sac.gob.sv](http://sac.gob.sv) El cual será procesado y redireccionado al área correspondiente por el enlace de Oficina por el Derecho a la Salud(ODS) permitiendo identificar oportunamente aspectos corregibles y de mejora en los procesos de atención en salud.

#### **3- Redes sociales**

Se activo WhatsApp cel. 7745 5104 Se captan de manera eficiente las inconformidades, solicitudes y consultas que puedan surgir durante el proceso de atención.

Facebook: Hospital Nacional Psiquiátrico Soyapango. Donde se informa a la población sobre horarios de atención, promoción y educación en salud, con un efecto multiplicador, el cual es respondido por personal de comunicaciones.

#### **4- Encuestas de Satisfacción**

El personal de trabajo social asignado en las diferentes áreas, realiza encuestas de satisfacción a los usuarios(ESU) y Ley Nacer Con Cariño (LNCC), para lo cual se envía link a su celular, previamente con



MINISTERIO  
DE SALUD

la aceptación de cada uno, para que pueda responder y obtener el grado de satisfacción de los servicios de las diferentes áreas de atención como son emergencia, consulta externa y hospitalización.

#### 5-Comité por el Derecho a la Salud

El comité realiza reuniones bimensuales las cuales se programan en el Plan Operativo Anual, en las que participan las dos subdirecciones, jefatura de enfermería, Servicios de Apoyo y UOC. Para evaluar la pertinencia y la calidad de la atención hospitalaria, desde el punto de vista de la población, por medio de las felicitaciones, sugerencias y quejas, generadas por las encuestas de satisfacción, permitiendo identificar las deficiencias en la atención en salud y establecer mecanismos de acción para corregir las brechas existentes, por medio de los planes de mejora.

Dr. Rigoberto Antonio González Gallegos  
Director

Licda. María Ana Ardón  
Coordinadora de ODS

Enero 2024