



MINISTERIO
DE SALUD

**Oficina Por el Derecho a la Salud
Mecanismos de Participación Ciudadana
Enero 2025**

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 a través de SAC

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

MEDIOS EXTERNOS.

Teléfonos: Conmutador: 2327-0200, Ext: 203

Oficina por el Derecho a la Salud. **ODS/TS** Tel. 2327-0236, Cel. 7745 8126

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 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- 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 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.



MINISTERIO
DE SALUD

4-Comité por el Derecho a la Salud

El comité realiza reuniones trimestrales, 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



Lic. Edwin Hernández Sibrian
Coordinador de ODS



Enero 2025