

UNIDAD DE ATENCIÓN A LA PERSONA VETERANA DE GUERRA

Mecanismos de Participación Ciudadana:

1. Mesa de Salud de Personas Veteranas de Guerra: espacio de participación coordinado desde el Viceministerio de Servicio de Salud, para la toma de decisiones y seguimiento a la Atención de la Persona Veterana de Guerra, con participación de las asociaciones del sector veterano y tomadores/as de decisiones institucionales.
2. Atención Presencial: tipo de atención personalizada que orienta y da solución a casos de personas veteranas de guerra, la cual se realiza por medio de la Unidad Atención a Veteranos de Guerra, y Unidad por el Derecho a la Salud.
3. Participación en Reuniones de RISSS: espacio de participación, en donde representantes de asociaciones de persona veteranas, pueden dar seguimiento a la atención en salud dirigida al sector veterano y exponer casos y sugerencias.
4. Reuniones de Coordinaciones con Regiones y SIBASI: espacio de participación en donde las personas veteranas de guerra, mantienen una estrecha comunicación con personal de salud, en función de la atención al sector veterano, cuya planificación se realiza de manera consensuada.
5. Otros medios:
 - **Teléfono amigo:** Servicio telefónico a disposición de usuarios o pacientes internos, externos nacionales e internacionales, que brinda el Ministerio de Salud a través de la Unidad por El Derecho a la Salud, cuyo objetivo es solventar las solicitudes o dudas de las y los usuarios a través de una respuesta oportuna y exacta a qué hacer, como hacerlo y hacia dónde dirigirse.
 - **Medio electrónico (WEB):** Herramienta que permite al usuario interponer su queja, aviso, reclamo en horas hábiles y no hábiles, generadas durante la atención recibida en los diferentes establecimientos del Ministerio de salud, para identificar aspectos corregibles en los procesos de atención y dar aviso a las personas responsables del área para su verificación y la aplicación de intervenciones eficaces, según corresponda.
 - **Correo electrónico “atención@salud.gob.sv”** Permite la flexibilización de los horarios para la recepción de solicitudes de orientación y asesoría ciudadana, relacionada con los procesos de atención institucional; así como también recepción de denuncias o quejas de ciudadanos relacionadas al trato digno y buen funcionamiento de los servicios brindados a través del Ministerio de Salud.