



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CIDADANA

# Mecanismo de Participación del Año 2019





MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA

## INTRODUCCION

El MINSAL ha venido trabajando en la mejora continua de la calidad de los servicios de salud en diferentes ámbitos: infraestructura, equipo médico, disminución de las listas de espera, contratación de recursos humanos y otros; sin embargo, en la población persisten las quejas en relación a la calidez de la atención.

Uno de los logros importantes de la Reforma es la creación de la Oficina por el Derecho a la Salud (ODS), que contribuye a garantizar este derecho, orientando y facilitando la comunicación entre la ciudadanía y la institución, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana.

Con el propósito de fortalecer las capacidades de los prestadores de servicio en este Hospital y los pacientes, encaminados a garantizar el derecho a la salud.

La declaración universal de los Derechos Humanos y el pacto internacional de Derechos Económicos y Sociales y culturales reconocen que toda persona tiene derecho a la salud y los estados están obligados a garantizar las condiciones necesarias para satisfacer dicho de sus poblaciones.

El monitoreo de las dificultades a las que la población se enfrenta durante la prestación de servicios en los establecimientos de la red pública de salud se realiza a través de diferentes mecanismos, uno de ellos es la recepción de la denuncia escrita o verbal que es documentada en el formulario para registro de denuncia para su investigación y atención de acuerdo a la naturaleza del caso.

Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la para asegurar e incentivar la movilización de la población. La

## MECANISMO DE PARTICIPACION CIDADANA

preocupación central de una democracia auténtica consiste en garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan una posibilidad real e igual de participar en las decisiones colectivas. Todos los individuos de nuestra sociedad con capacidad de voto tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación, para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común.

El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que la sociedad pueda incidir en cambios dentro de los sistemas de Salud.

A través de todas estas herramientas, la población puede entablar una relación directa con las autoridades públicas, dar a conocer sus propuestas, presionar para que sean adoptadas, opinar sobre asuntos públicos, exigir el cumplimiento de las normas, vigilar la conducta de los funcionarios públicos, tomar decisiones que nos afectan a todos o sancionar a los prestadores de Salud que actúan de forma equivocada, entre otras formas de participación.

## **Participación Ciudadana**



## Buzones de Sugerencias y evaluación de la Atención.



1. Cada establecimiento de la RISS debe contar con al menos un buzón visible, para evaluación de la atención o sugerencias de la población.
2. El buzón debe garantizar el resguardo de la información proporcionada por la población.
3. El formulario para sugerencia o evaluación de la atención del personal por área de servicio (ver anexo debe estar disponible y accesible; o en su defecto, la dirección del establecimiento deberá garantizar mecanismos alternativos para realizar el proceso.



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CIDADANA

### **Solicitud:**

Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la ODS y, eventualmente en coordinación con otra unidad servicio. Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores “ San Francisco Gotera, Morazán. Oficina por el Derecho a la Salud.

### **Sugerencia:**

Es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos y equipos para ser considerada en la toma de decisiones, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

### **Felicitaciones:**

Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado. Es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CUIDADANA

## Lugares para Presentar Reclamaciones o Denuncias Ciudadanas:

1. Nivel Superior: De acuerdo a la naturaleza del caso puede realizarse en el Programa Nacional de ITS/VIH/SIDA; Oficina de Información y Respuesta; o la Unidad por el Derecho a la Salud y Atención a la Persona Veterana de Guerra (UDS-AVG).
2. Regiones de Salud: en la Oficina por el Derecho a la Salud de dicha Dirección Regional u otra instancia delegada por la Dirección Regional de Salud.
3. SIBASI: a través de la coordinación de los Sistemas Básicos de Salud Integral o a quien se delegue.
4. Hospitales: a través de la Dirección de los Hospital, Oficina por el Derecho a la Salud (en los hospitales donde existan) o a quien se delegue.

### El sistema de atención ciudadana

Permitirá dar seguimiento a tu caso en todas las etapas desde una sola plataforma.

¿Como funciona?

Se le asignara un código para que pueda verificar el avance del caso por cualquiera de los canales habilitados para la atención ciudadana.



MINISTERIO  
DE SALUD

Hospital Nacional “Dr. Héctor Antonio Hernández Flores”  
San Francisco Gotera, Morazán.  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD  
(ODS)  
Tel. (503) 2645-7121

MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANA



## Sistema de Atención Ciudadana

Haz tu queja,  
aviso, consulta  
o sugerencia a  
las instituciones  
del gobierno.

The image shows a hand holding a smartphone displaying the SAC (Sistema de Atención Ciudadana) app. The app interface is in Spanish and includes the following elements:

- Logo: SAC (Sistema de Atención Ciudadana)
- Section: ¿EN QUÉ PODEMOS AYUDARTE? (In what can we help you?)
- Text: Describe tu reclamo, denuncia, consulta o sugerencia (Describe your complaint, report, consultation or suggestion)
- Input field: Escribe tu comentario... (Write your comment...)
- Section: ¿EN QUÉ INSTITUCIÓN SUCEDIÓ? (In which institution did it happen?)
- Dropdown menu: Escribe el nombre de la institución (Write the name of the institution)
- Button: Continuar (Continue)

Puedes usar cualquiera de  
ESTOS MEDIOS:

Llamadas  
GRATUITAS al

135

Escríbenos a  
nuestro  
WHATSAPP



7900-0010

Compárte en el  
SITIO WEB



atencionciudadana sv

Envíanos un  
CORREO



micaso@atencionciudadana sv