



## UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD

*Actualizado: 01 de Marzo de 2016*

- 1. 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.

De igual manera se resuelven ciertas interrogantes de la población relacionadas a enfermedades y orientaciones a que establecimiento pueden avocarse según sea su lugar de residencia.

- 2. Atención Presencial:** Genera un vínculo entre la institución y el ciudadano (a), bajo un ambiente de empatía, credibilidad y confianza del sistema nacional de salud; ya que recibiendo las avisos/quejas o solicitudes del ciudadano de manera presencial permite identificar oportunamente aspectos corregibles en los procesos de atención, consultas sobre abastecimiento de medicamento e insumo en hospitales y Unidades de Salud; para dar aviso a las autoridades competentes y tomar medidas en coordinación con todos los establecimientos del Ministerio de Salud a nivel nacional, ya sea en Secretaría de Estado o a través de las Oficinas por el Derecho a la Salud ubicadas en los 30 Hospitales Nacionales de la Red Pública y las 5 Regiones de Salud. Todo lo anterior con el fin de hacer velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de la población que hace uso de los servicios.
- 3. 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.



- 4. 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.

### **Forma de acceder a los Mecanismos de Participación Ciudadana y sus Políticas De Uso**

#### **Mecanismo de Participación Ciudadana:**

- **Correo Electrónico**

*Forma de Acceder:* Electrónica.

*Objetivo Planteado:* Trasladar a las autoridades y jefaturas competentes los comentarios, sugerencias y consultas de la ciudadanía, para generar mejoras en la atención, así como orientación a la población.

*Contactos Designados:* Gracia María Quintanilla Díaz y Licda. Marlene Santamaría

*Entradas Directas Vía Mensajería:* [atención@salud.gob.sv](mailto:atención@salud.gob.sv)

*Políticas de Uso:*

- Proporcionar Nombre Completo
- Tipo y Número de documento de identificación
- Datos de Contacto
- Uso de lenguaje adecuado
- Omitir toda opinión política
- Proporcionar la mayor cantidad de información posible que contribuya a las investigaciones por el personal responsable del área.



- Su inconformidad deberá ser objetiva, siendo puntual y refiriéndose únicamente al caso en particular que desea exponer.

*Forma de Evaluación:* Se utiliza como instrumento de medición base de datos, donde se registran el número de correos recibidos.

- **Formulario Virtual**

*Forma de Acceder:* Electrónica

*Objetivo Planteado:* interponer quejas sobre violaciones al derecho a la salud de la ciudadanía.

*Contactos Designados:* Gracia María Quintanilla Díaz

*Entradas Directas Vía Mensajería:* [www.salud.gob.sv](http://www.salud.gob.sv)

*Políticas de Uso:*

- Completar los campos requeridos
- Uso de lenguaje adecuado
- Omitir toda opinión política
- Proporcionar la mayor cantidad de información posible que contribuya a las investigaciones por el personal responsable del área. De no contar con los datos de la persona denunciante quedara como un aviso.
- Su inconformidad deberá ser objetiva, siendo puntual y refiriéndose únicamente al caso en particular que desea exponer.

*Forma de Evaluación:* Se utiliza como instrumento de medición base de datos, donde se registran el número de solicitudes recibidas.

- **Correspondencia por Escrito**

*Forma de Acceder:* Elaborar por escrito sus peticiones, comentarios o quejas.

*Objetivo Planteado:* Trasladar a las jefaturas competentes los comentarios, peticiones, sugerencias, quejas, quejas y consultas de la ciudadanía.

*Contactos Designados:* Dra. Jenny López y Dr. Miguel Martínez.



*Entradas Directas Vía Mensajería:* MINSAL, Calle Arce N° 827, San Salvador, El Salvador. Unidad por el Derecho a la Salud a la Sección de Correspondencia General

*Políticas de Uso:*

- Proporcionar Nombre Completo
- Tipo y Número de documento de identificación
- Datos de Contacto y número telefónico.
- Uso de lenguaje adecuado
- Omitir toda opinión política
- Proporcionar la mayor cantidad de información posible que contribuya a las investigaciones por el personal responsable del área.
- Su inconformidad deberá ser objetiva, siendo puntual y refiriéndose únicamente al caso en particular que desea exponer.

*Forma de Evaluación:* Se utiliza como instrumento de medición base de datos, donde se registran el número de correspondencia recibida.

- **Atención Presencial**

**Forma de Acceder:** Presencial

**Objetivo Planteado:** Trasladar a las autoridades y jefaturas competentes los comentarios, sugerencias, quejas y consultas de la ciudadanía.

**Contactos Designados:** Recurso humano de Unidad por el Derecho a la Salud Secretaría de Estado y Oficinas por el derecho a la Salud de los 30 Hospitales y 5 Regiones de Salud.

**Entradas Directas:** Edificio Ministerio de Salud, Calle Arce No. 827, San Salvador, El Salvador. Unidad por el Derecho a la Salud.

**Políticas de Uso:**

- Proporcionar Nombre Completo
- Tipo y Número de documento de identificación
- Datos de Contacto
- Uso de lenguaje adecuado



- Contestar las preguntas con objetividad, siendo puntual y refiriéndose únicamente al caso en particular que desea exponer.
- Omitir toda opinión política

**Forma de Evaluación:** Se utiliza como instrumento de medición base de datos, donde se registran el número de atenciones brindadas.

- **Ciudadana: Teléfono Amigo**

*Forma de Acceder:* Telefónica

*Objetivo Planteado:* Orientar e informar acerca de los servicios que prestan los establecimientos de salud del MINSAL

*Contactos Designados:* Gracia María Quintanilla Díaz

*Entradas Directas Vía Telefónica:* Tel. 2221-1001

*Políticas de Uso:*

- Proporcionar Nombre Completo
- Tipo y Número de documento de identificación
- Datos de Contacto incluyendo número telefónico.
- Uso de lenguaje adecuado
- Omitir toda opinión política
- Proporcionar la mayor cantidad de información posible que contribuya a las investigaciones por el personal responsable del área.
- Su inconformidad deberá ser objetiva, siendo puntual y refiriéndose únicamente al caso en particular que desea exponer.

*Forma de Evaluación:* Se utiliza como instrumento de medición base de datos, donde se registran el número de llamadas recibidas.