



FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

*Hospital Nacional Santa Gertrudis,
San Vicente
2019*



Mecanismos de Participación Ciudadana

- El hospital de San Vicente, en cumplimiento al compromiso del involucramiento de los ciudadanos en los procesos de decisiones publicas establece los mecanismo de participación ciudadana con el objetivo de fortalecer vínculos con la comunidad e incorporarla en un rol mas activo en la contribución del mejoramiento de la atención y la satisfacción del usuario.
- Para lograr este objetivo la Unidad del Derecho a la Salud está encargada de promover espacios de información , opinión y recepción de quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones que el usuario quiera externar.



¿Cómo hacerlo?



1. Toda persona que sienta que ha sido maltratada por cualquier persona que labora en esta institución podrá poner su queja en cualquiera de los tres buzones.
2. En cada buzón existe papel y bolígrafo para que haga su denuncia
3. Si al momento de poner su denuncia no hay papel ni bolígrafo podrá hacerlo en cualquier otro papel que tenga a la mano.
4. Si la persona quiere hacer su denuncia personalmente puede acercarse a las oficinas de la Dirección de este Hospital ubicadas en el Segundo Nivel Edificio A2 contiguo a Consulta Externa.



Oficina por el Derecho a la Salud

- Existe dentro del hospital una oficina por el derecho a la salud, ubicada en el área de consulta externa, en ella se atiende toda necesidad, el usuario puede externar en papel impreso o verbal, y a discreción del usuario el anonimato, su comentario o solicitud de ayuda de un evento particular, bajo normativa se procesa la información y se le da seguimiento en el sistema de atención ciudadana con la finalidad de solucionar la situación planteada por el usuario .



Sistema de atención ciudadana (SAC):

- Es una plataforma web que registra y facilita a las instituciones la implementación de un protocolo de atención ciudadana de forma sistemática, en la cual se registran ya sean quejas, peticiones, reclamos ,felicitaciones, sugerencias ciudadanas etc. Dirigidas a la administración publica.



Buzones de sugerencia

- Uno de los mecanismos de participación mas usado por los usuarios en donde expresan sus satisfacciones o insatisfacciones sobre el servicio que ha brindado la institución, casi siempre se expresan de forma anonima.



Información Y Orientación A La Ciudadanía (INFOCA)

- programa de atención a usuarios generado por el ministerio de salud; en ellos se brinda orientación sobre tramites y procedimientos generales de la prestación del servicio del hospital. existen 2 centros de atención de orientación e información en hnsgr, uno ubicado en el área de emergencia y otro en el área de consulta externa.



Encuestas De Satisfacción:

- (Atención al usuario) el H.N.S.G. realiza encuestas de satisfacción a los pacientes y familiares ,en diferentes areas de los servicios de atención medica y quirúrgica,con el propósito de capturar el sentir y pensar del ciudadano,atravez del abordaje personal,que brinde la oportunidad el hospital de mantener y mejorar la calidad de atención que brinda.en estas encuestas se realizan al azar con los usuarios que al momento reciben atención a fin de enfatizar la objetividad de los resultados.



facebook(PAGINA WEB DEL HOSPITAL):

- <https://www.facebook.com/HNSGSV/>



Portal De Transparencia:

- ATRAVEZ DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA (www.salud.gob.sv;TRANSPARENCIA, EL CIUDADANO PODRÁ CONOCER EL QUEHACER INSTITUCIONAL DEL H.N.S.G.EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES,HORARIOS,DIRECTORIO,RECURSOS,LOGROS DE GESTIÓN,PORTAFOLIO DE SERVICIOS,AVISOS,ETC.

