

Mecanismos de Participación Ciudadana

Hospital Nacional Santa Gertrudis, San Vicente



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
NACIONAL
SANTA GERTRUDIS



Año 2024



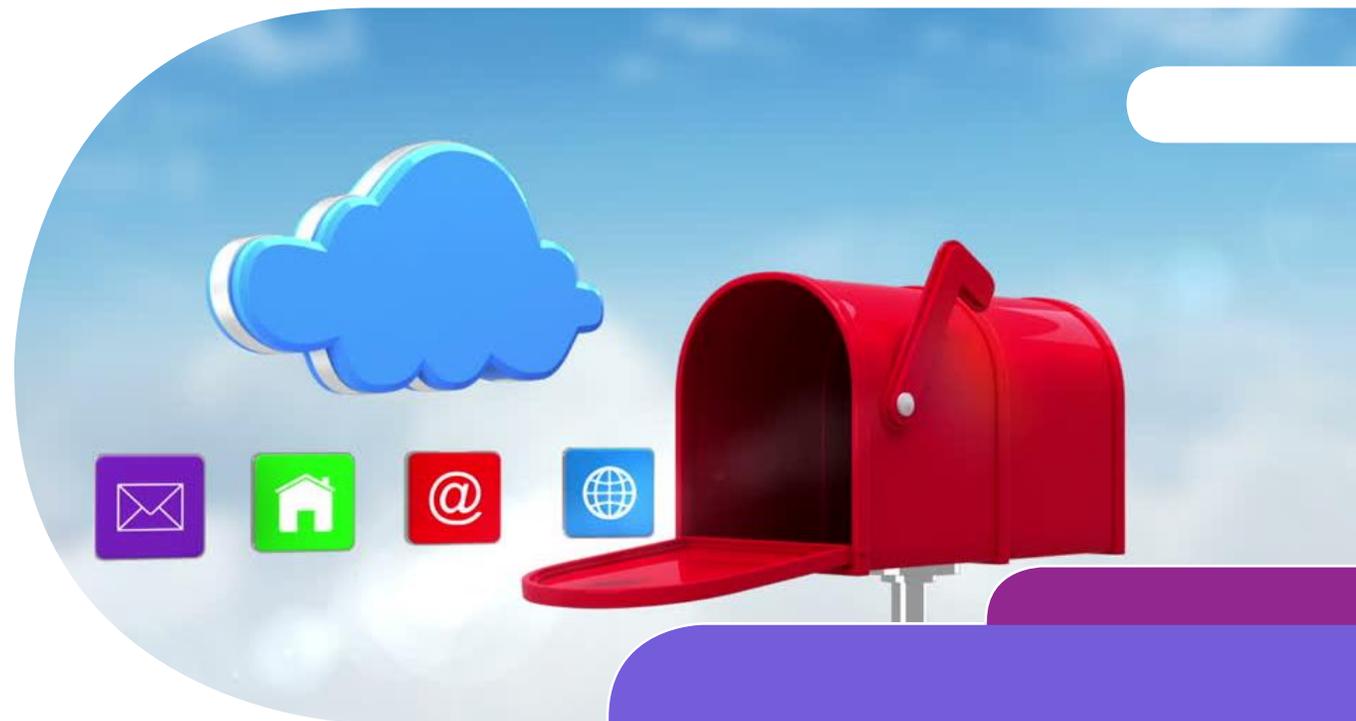


Mecanismos de Participación Ciudadana

- 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 no ha recibido la atención que considere a adecuada, 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 ODS

- 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 .



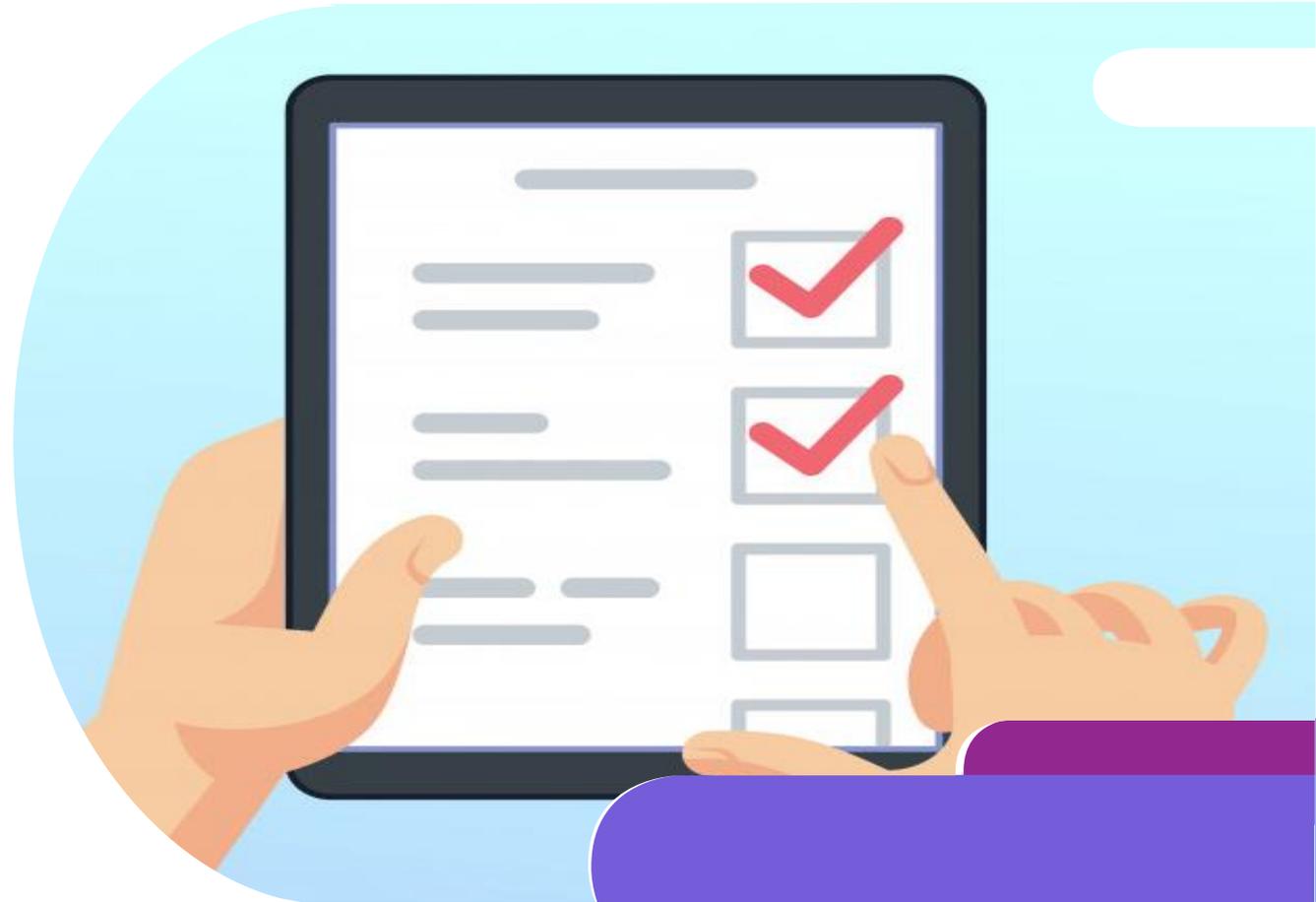
Buzones de Sugerencia

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 anónima.



Encuesta de Satisfacción

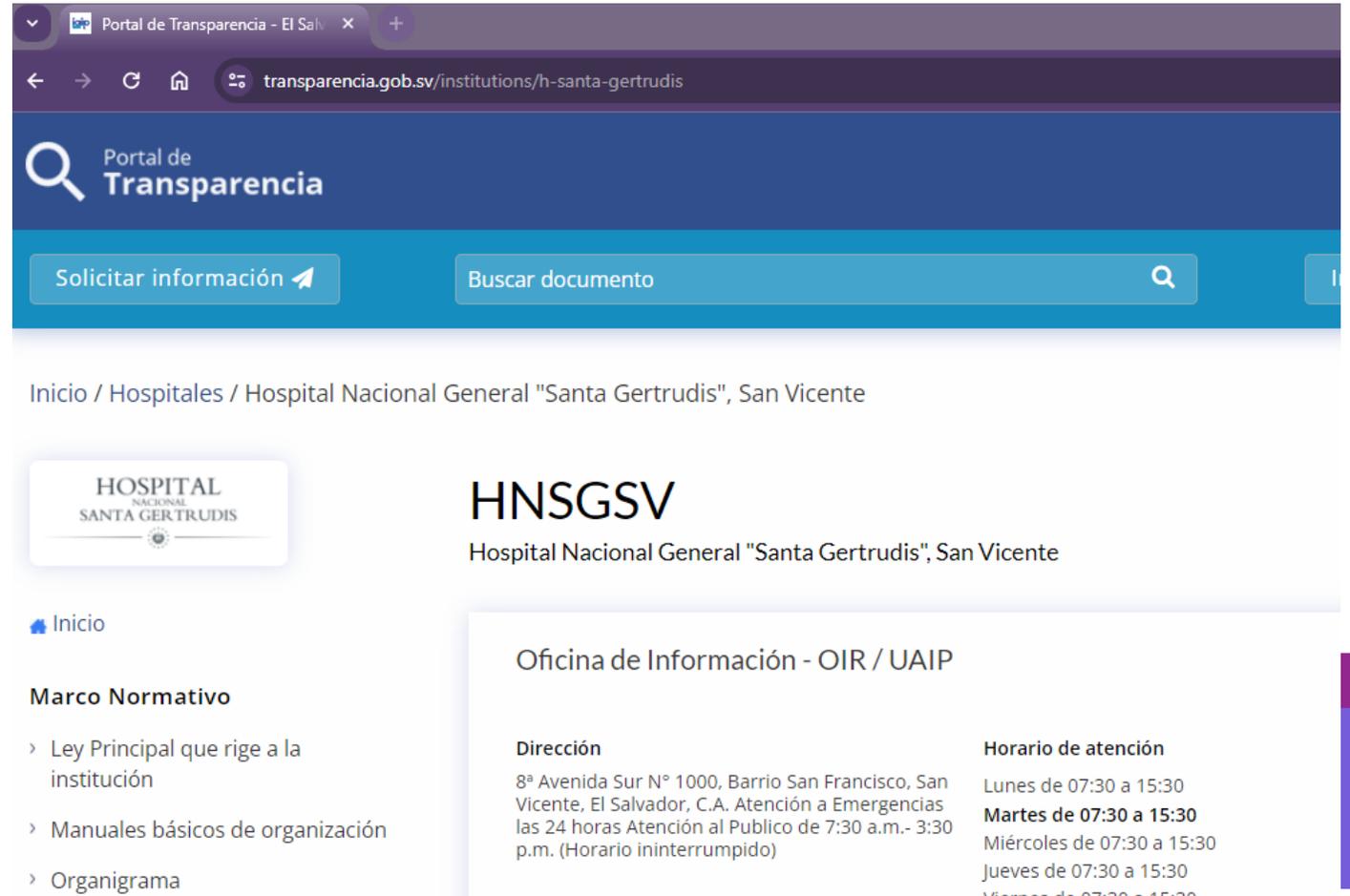
(Atención al usuario), el hospital realiza encuestas de satisfacción a los pacientes y familiares ,en diferentes áreas de los servicios de atención medica y quirúrgica, con el propósito de capturar el sentir y pensar del ciudadano, a través del abordaje personal, que brinde la oportunidad el hospital 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.



Portal de Transparencia

<https://www.transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis>

- A través del portal de transparencia <https://www.transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis>, el ciudadano podrá conocer el quehacer institucional del hospital en los procesos de adquisiciones y contrataciones, horarios de consulta, directorio de funcionarios, recursos, logros de gestión, portafolio de servicios, avisos, etc.



The screenshot shows a web browser window with the URL [transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis](https://www.transparencia.gob.sv/instituciones/h-santa-gertrudis). The page header includes the logo 'Portal de Transparencia' and navigation buttons: 'Solicitar información' and 'Buscar documento'. The breadcrumb trail reads 'Inicio / Hospitales / Hospital Nacional General "Santa Gertrudis", San Vicente'. The main content area features the hospital's logo and the title 'HNSGSV Hospital Nacional General "Santa Gertrudis", San Vicente'. Below this, there is a section for 'Oficina de Información - OIR / UAIP' with details on 'Dirección' (8ª Avenida Sur N° 1000, Barrio San Francisco, San Vicente, El Salvador, C.A. Atención a Emergencias las 24 horas Atención al Público de 7:30 a.m.- 3:30 p.m. (Horario ininterrumpido)) and 'Horario de atención' (Lunes de 07:30 a 15:30, Martes de 07:30 a 15:30, Miércoles de 07:30 a 15:30, Jueves de 07:30 a 15:30, Viernes de 07:30 a 15:30). A sidebar on the left contains a 'Inicio' link and a 'Marco Normativo' section with links to 'Ley Principal que rige a la institución', 'Manuales básicos de organización', and 'Organigrama'.