

FRANCISCO MENENDEZ AHUACHAPAN

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

La participación social es un eje trazador y vinculante con los demás ejes de la reforma, sobre todo con las Redes Integrales e Integradas de Salud –RIIS- en la cual éstas deben ser permeables a las fuerzas vivas de la comunidad por medio de conexiones (imbricadas) fortalecidas y promovidas a través del FNS que organizan a la población para tomar control de la determinación social y mejorar las condiciones de vida en términos sociales, económicos y con la promoción de salud ambiental. Lo anterior ha conllevado al fortalecimiento del liderazgo local (departamental, municipal y comunitario) optimización de los recursos en salud en otros espacios: Gabinetes de Gestión Departamental, Comisiones de Gestión Municipal, alianzas por la lactancia materna, salud sexual y reproductiva, salud neonatal, Comisiones departamentales, municipales y comunales de Protección Civil, entre otras.

UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD

La Unidad por el Derecho a la Salud (UDS) del Ministerio de Salud es responsable de garantizar los mecanismos de participación directa necesarios para canalizar denuncias, quejas y avisos de la población relacionadas con la falta de atención en la prestación de servicios de salud. El compromiso de la UDS es facilitar la comunicación con la sociedad civil a fin de generar participación ciudadana, mediante la promoción de las Cartas de Derechos y Deberes de la población, contribuyendo al monitoreo de la garantía del funcionamiento del Sistema Participativo para la Humanización del Trato en la prestación de servicios de salud.

Para cumplir con esta misión se encuentran funcionando las Oficinas de Derecho a la Salud (ODS) en los 30 hospitales y las 5 regiones de salud.

1. COMITÉS POR EL DERECHO A LA SALUD

Objetivo

Fortalecer las capacidades de las personas, organizaciones sociales y comunidades para la participación consciente en la toma de decisiones, para garantizar el derecho a la salud.

Promover el derecho humano a la salud, potenciando el ejercicio pleno de la defensa de los derechos y deberes de la población así como las obligaciones del Estado en el ámbito de la salud como un bien público.

Participación directa de la población civil a través de los Comités por el Derecho a la Salud.

Los Comités por el Derecho a la Salud tienen las siguientes funciones:

- Apoyar procesos de humanización que la Oficina por el Derecho a la Salud realiza, mismos que contribuyen a la satisfacción de los servicios de salud recibidos en la red de establecimientos de la Dirección Regional de Salud y Hospitales Nacionales.
- Promover y defender el Derecho a la Salud en la prestación de los servicios finales y de apoyo.

- Promover la comunicación entre el personal de salud y los usuarios que visitan el establecimiento.
- Participar en el análisis del contenido de los buzones de sugerencias en los hospitales y regiones.
- Participar en la elaboración de propuestas de mejoramiento de los servicios de salud.
- Participar en la promoción de las funciones de las Oficinas por el Derecho a la Salud en hospitales y regiones.
- Participar en reuniones mensuales de trabajo con personal multidisciplinario del hospital o región.
- Apertura y análisis de buzones de sugerencias.
- Recibir información mensual sobre seguimiento de solicitudes, quejas y avisos realizadas por la Oficina por el Derecho a la Salud.
- Realizar círculos consultivos educativos sobre derecho humano a la salud con la población y personal del MINSAL.
- Apoyar la difusión de los derechos y deberes de la población.

2. QUEJAS O AVISOS

Objetivo

Establecer la forma de proceder en caso de una queja o aviso, por inconformidad expresada por usuarios/as del HOSPITAL debido a insatisfacción en la prestación de servicio ya sea por maltrato, acoso u otras irregularidades ocurridas en relación a la violación de los derechos de los usuarios en alguna de las áreas de hospital.

Requisitos y formas de acceder:

El usuario, presenta o expone queja o aviso en la institución respectiva Oficina por el Derecho a la Salud (ODS) que existen en cada uno de los 30 hospitales de la red nacional como en las 5 Direcciones Regionales de salud, de las siguientes formas:

- a) Remitir un documento con un tercero con su queja o aviso.
- b) Persona o familiar se presenta a ODS y expresa de manera verbal su queja o aviso para que técnico de atención tome nota.

c) El usuario o familiar solicita un formulario de queja o avisos para llenarlo y lo entrega en ODS.

*Si la persona no desea identificarse o firmar quedará en calidad de aviso.

3. BUZONES DE SUGERENCIAS

Objetivo

Fortalecer mecanismos accesibles y prácticos donde la ciudadanía pueda expresar libremente su opinión sobre la atención recibida.

Requisitos y formas de acceder:

La persona que recibe un servicio puede expresar a través de un escrito su opinión sobre la atención recibida en la institución depositando en los buzones colocados las diferentes áreas de los hospitales o en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar (especificando el lugar donde recibió su atención)

Total, de Quejas de Enero a septiembre/2017

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie
Número de quejas	4	9	7	1	3	3	0	4	3

Fuente: Oficina por el Derecho a la Salud

Total de Quejas resueltas de Enero a Septiembre/2017

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie
Número de quejas	4	9	7	1	3	3	0	4	2
	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	67%

Fuente: Oficina por el Derecho a la Salud

En relación a la apertura de buzones en nuestro HOSPITAL fueron 8 en los cuales se detalla a continuación:

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto y Septiembre.

**Oficina por el Derecho a la Salud, Hospital
Nacional Francisco Menéndez, Ahuachapán:**

**Lic. Cecilia Isabel Alcántara de Ganuza
(Responsable de la oficina)**

Teléfono: 2445 6822

Conmutador: 2445 6800