



## DIRECCIÓN REGIÓN DE SALUD METROPOLITANA MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El presente documento contiene los diferentes mecanismos de participación Ciudadana habilitados por la Región de Salud Metropolitana , y la forma de acceder a ellos.

### **Oficina por el Derecho a la Salud :**

Promover el Derecho Humano a la salud, potenciando el ejercicio pleno de la defensa de las derechos y deberes de la población y las obligaciones del Estado, en el ámbito de la salud como un bien público, su finalidad es darle cumplimiento al procedimiento establecido en el casos de una queja o aviso por inconformidad expresada.

#### Requisito de **Quejas o avisos**

Presentar o exponer quejas o avisos en las instituciones respectivas,

- A) Escrita o Verbal
- B) Personal

Si la persona no desea identificarse o firmar quedara en calidad de aviso,

Recibe queja o avisos, proporcionar el formulario respectivo, verificar o realizar el llenado del formulario; leer el contenido del formulario para conformidad del usuario, verificar firma o impresión de huella digital del usuario. .

El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. nombre del usuario
2. número de DUI o documento con el que se identifique , según sea el caso.
3. Nombre o cargo del servidor contra quien se interpone la queja o aviso (en caso que fuere posible obtenerlo).
4. Descripción de los hechos; nombre de las personas que presenciaron el hecho, así como el lugar donde pueden ser citados, si fuere posible.

## **COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD**

Son integrados por personal del MINSAL y liderazgo del FNS u Organizaciones de la Sociedad Civil, cuando no hay presencia del FNS en las comunidades se conforman en igual número. de representantes, se reúnen una vez al mes para darle apertura a los buzones de sugerencia, elaboran planes de mejora para resolver lo expresado por la población y se busca promover los espacios de controluría.

REQUISITOS PARA SER CANDIDATOS A INTEGRAR LOS COMITÉS POR EL DERECHO A LA SALUD.

1. Ser mayor de 18 años
2. persona activa, solidaria, capacidad para la integración y participación de procesos colectivos.
3. Con experiencia deseable de coparticipación en comités ciudadana comunitarias, iglesias, organizaciones no gubernamental(ONG), Foro Nacional de Salud (FNS) u otros organismos de similar naturaleza.

## **AUDIENCIAS CON DIRECTOR REGIONAL**

Se ha generado un espacio de comunicación con la Dirección Regional a través de las audiencias.

Requisitos:

Presentar una solicitud por escrito a la secretaría de la dirección, puede hacerlo cualquier persona, luego se asignará un día para recibir a la persona, y se le notificara la fecha y hora de la audiencia.

## **INMERSIÓN COMUNITARIA**

Acercamiento y presentación a las familias y organizaciones comunitarias del area de responsabilidad.

Convocar a asambleas a los miembros de la comunidad, con el objetivo de informar acerca del modelo de atención integral en salud con enfoque familiar y comunitario, y las acciones de ECOS FAMILIARES, además de la importancia en la reforma de salud del involucramiento de la comunidad en la contraloría social y participación ciudadana.

## INFORME DE RESULTADOS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2017

### OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD (ODS):

De **Enero a Diciembre 2017** se recibieron en la ODS : **61** quejas, en su totalidad se realizó el proceso establecido en los Lineamientos y Circular de funcionamiento de las ODS, de las cuales se encuentran **55** resueltas y **6** en proceso.

ENE - DIC 2017	QUEJAS RECIBIDAS	Quejas resueltas	Quejas en proceso
SIBASICENTRO	34	32	2
SIBASIORIENTE	7	7	0
SIBASINORTE	7	6	1
SIBASISUR	13	10	3
total	61	55	6

### COMITÉ POR EL DERECHO A LA SALUD

Aperturas de Buzones; Se realizó la Inauguración de Buzones: en **Marzo** se instaló en la UCSB El Coro, **Abril** en la UCSB Las Esmeralda, en **Junio** en el Hogar de Espera Materna y en **Diciembre** se inició la apertura con la participación Ciudadana de Líderes Comunitarios de la Zona, Identificados por el Establecimiento en San Antonio Abad. De **Enero a Diciembre 2017** se contaron con 35 Buzones, de los cuales **33** funcionaron con sus programaciones y dos no por falta de participación Ciudadana; Se programaron **399** aperturas, se ejecutaron **356**, no se realizaron **43**, de ellas **19** por actividades diversas de los miembros del Comité por el Derecho a la Salud y **24** por no contar con participación Ciudadana en las aperturas.

Ene - Dic 2017	Total de buzones	Total de Apertura de buzones programadas	Apertura realizada	Aperturas no realizadas
SIBASICENTRO	14	155	145	10
SIBASIORIENTE	8	96	93	3
SIBASINORTE	6	72	56	16
SIBASISUR	7	76	62	14
total	35	399	356	43

## AUDIENCIAS CON DIRECTOR REGIONAL:

Mes	Número de audiencias solicitadas	Número de audiencias atendidas
ENERO	14	7
FEBRERO	12	1
MARZO	14	13
ABRIL	6	15
MAYO	4	5
JUNIO	3	7
JULIO	7	9
AGOSTO	2	0
SEPTIEMBRE	2	0
OCTUBRE	1	18
NOVIEMBRE	1	0
DICIEMBRE	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>81</b>

★ El número de audiencias atendidas -reflejadas en cuadro anterior- es mayor en razón de las solicitadas, debido a que algunas de ellas no se pidieron por escrito.

## INMERSIÓN COMUNITARIA:

**De Enero a Junio se realizaron 186** asambleas, de las cual se dio a conocer a las comunidades situación comunitaria y programar actividades a desarrollar durante el año.

**De Julio a Diciembre se ejecutaron 164** asambleas, en las cuales se evalúa las actividades que se realizaron en relación con lo programado.