



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MINISTERIO DE SALUD

Agosto 2017

El presente documento contiene los diferentes mecanismos de participación ciudadana habilitados por el Ministerio de Salud, y la forma de acceder a ellos.

UNIDAD DE COMUNICACIONES

1. RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

Objetivo

Informar a la población usuaria de los servicios de salud sobre los avances, dificultades y retos del Ministerio de Salud en el periodo de un año, dicho mecanismo es un mandato presidencial para que las y los funcionarias/os y servidoras/es públicos informen sobre sus actuaciones y decisiones, y expliquen ante el público los resultados de su gestión, sus logros y dificultades y abrir los espacios para que las personas usuarias que con su opinión aporten en la mejora de la gestión pública.

Requisitos y formas de acceder:

El Ministerio de Salud desde hace seis años ha venido ejecutando esta actividad en la cual participan las personas usuarias de los servicios de salud de las cinco regiones del país, por medio de una invitación abierta para conocer las expectativas de la gente y siendo un espacio de información directa a la ciudadanía de parte de las autoridades.

En dicho evento se presenta un informe de rendición de cuentas, en una fecha y un lugar adecuado para la audiencia pública, se realizan convocatorias por diferentes medios, para que en el evento puedan conocer el informe y además se apertura un tiempo en que la audiencia puede expresarse.

UNIDAD POR EL DERECHO A LA SALUD

La Unidad por el Derecho a la Salud (UDS) 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.

De junio del 2015 a junio 2016 según datos recibidos se atendieron 3,729 quejas y avisos plasmado en el Informe de Labores 2016.

Según la frecuencia, la causa de insatisfacciones corresponden a:

- Maltrato de los profesionales de salud.
- Demora en los tiempos de atención y citas
- Limpieza de los establecimientos de salud.

En relación a las solicitudes se tramitaron 13,437 (entre orientaciones, información, vacunas, apoyos con citas, etc.)

Datos de Contacto

Unidad por El Derecho a la Salud

Conmutador: 2591-7000

Teléfono amigo: 2221-1001

Dirección: Calle Arce No. 827 San Salvador

correo electrónico: atencion@salud.gob.sv

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.

La Unidad por el Derecho a la Salud así como las oficinas en los Hospitales y Direcciones Regionales generan el mecanismo de participación ciudadana de atención directa.

Requisitos y formas de acceder:

- Presentarse y manifestar su deseo de participar a Oficinas por el Derecho a la Salud ubicadas en cada uno de los 30 hospitales de la red Nacional de Salud o en las 5 Direcciones Regionales de Salud Ver directorio telefónico de establecimientos, direcciones y horario de atención en: http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/ministerio-de-salud/information_standards/otra-informacion-de-interes.
- La participación es voluntaria, aplica para personas mayores de 18 años de edad.
- Persona activa y solidaria, con capacidad de participación en procesos colectivos.

- Con experiencia deseable en comités o asociaciones comunales, iglesia, organizaciones no gubernamentales, Foro Nacional de Salud u otros de similar naturaleza.

2. QUEJAS O AVISOS

Objetivo

Establecer la forma de proceder en caso de una queja o aviso, por inconformidad expresada por usuarios/as del MINSAL 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 alguno de los establecimientos de salud.

Requisitos y formas de acceder:

El usuario, presenta o expone queja o aviso en la institución respectiva Oficina por el Derecho a la Salud 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 en las diferentes áreas de los hospitales o en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar (especificando el lugar donde recibió su atención)

DIRECCIÓN DE SALUD AMBIENTAL (DISAM)

Encargada de Velar por el cumplimiento de normas, políticas, estrategias e intervenciones en Salud Ambiental que contribuyan con la prevención y disminución de los riesgos sociales y ambientales que afecten la salud y la calidad de vida de la población salvadoreña.

Mecanismos De Participación Ciudadana

1. REUNIONES DE INFORMACIÓN Y CONSULTA

Objetivo

Que los interesados expongan al Director de Salud Ambiental las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con la problemática de salud ambiental de su sector o comunidad.

Requisitos y formas de acceder

Realizar gestiones para solicitar reunión a través de:
Correo electrónico: acmenjivar@salud.gob.sv
Telefónica al 2205-1614

2. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Objetivo

Que los interesados manifiesten sus sugerencias referente a los servicios que la Dirección de Salud Ambiental colocándolas en el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la oficina de Salud Ambiental Edificio Laboratorio Central Dr. Max Bloch Alameda Roosevelt, Edificio Laboratorio Central Dr. Max Bloch, San Salvador, El Salvador, C.A.

Requisitos y formas de acceder

Llenar sugerencia y colocarla en el buzón de la Instalaciones de la DISAM

3. ATENCIÓN PERSONALIZADA

Objetivo

Responder a las inquietudes y consultas de los interesados

Requisitos y formas de acceder:

Consultar vía telefónica o por correo electrónico, más información se muestra a continuación:

-Por teléfono:

HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES	
Dirección de Salud Ambiental	Ventanilla de Importaciones
7:30 AM - 12:30 MD	9:00 AM - 12:00 MD
Y	Y
1:10 - 3:30 PM	1:30 - 4:00 PM
Si necesita ayuda llámenos a los teléfonos:	
Consulta Trámites	2205-1679, 2205-1617, 2205-1614
Unidad de Alimentos:	2205-1674, -1663 Fax 2205-1664, -1617
Saneamiento Básico:	2205-1675, 2205-1619, 2205-1677, 2205-1653
Calidad del Agua:	2205-1682
Administración :	2205-1612
Unidad de Alcohol y Tabaco	2205-1655, 2271-1282
Informática DISAM:	2205-1673, 2205-1654
*VUI/ CIEX-BCR	2281-8532 ó 2281-8535
*Ventanilla única de Importaciones (Banco Central de Reserva) 2281-8532	

-Por Correo electrónico

El usuario puede ponerse en contacto escribiendo un correo electrónico a la dirección tramites@salud.gob.sv o con la jefatura de la Unidad de Control e Higiene de los Alimentos a jaguillon@salud.gob.sv y en caso del Sistema de Control de Alcoholes al correo sca@salud.gob.sv

UNIDAD DE ATENCIÓN A LA PERSONA VETERANA DE GUERRA

Instancia del ente rector responsable de articular con las diferentes dependencias del MINSAL para facilitar y agilizar el acceso a la atención en salud de las personas veteranas de guerra del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional y Fuerza Armada de El Salvador, de forma integral e integrada con participación ciudadana e intersectorial para contribuir al buen vivir de dicha población, como parte del reconocimiento de la deuda social con el sector de veteranos de guerra que lucharon por la paz en El Salvador.

Dirección: Calle Arce No. 827, San Salvador, El Salvador, C.A.

Teléfonos: (503) 2591-7830 y (503) 2591-7831

Mecanismos De Participación Ciudadana

1. MESA NACIONAL DE SALUD DE PERSONAS VETERANAS DE GUERRA

Objetivo

Enmarcado dentro de la línea de acción 2, del objetivo 3, de la Política de Participación Social en Salud: Promover la participación en igual de condiciones de representantes de instituciones y organizaciones comunitarias o sociales, en los distintos espacios de participación establecidos, para la toma de decisiones consensuadas.

Espacio de participación coordinado desde el Viceministerio de Servicio de Salud, para la toma de decisiones y seguimiento a la Atención de la Persona Veterana de Guerra, con participación de las asociaciones del sector veterano y tomadores/as de decisiones institucionales.

Requisitos y formas de acceder

- Ser persona veterana de guerra inscrita en el Registro Nacional de Veteranos
- Ser representante de una organización del sector veterano de guerra
- Haber sido juramentado como parte de la Mesa Nacional de Salud
- Participar de forma voluntaria
- Coordinar con el personal de salud para ser convocado

2. REUNIONES DE COORDINACIÓN PERSONAL DE SALUD Y SECTOR VETERANO DE GUERRA

Objetivo

Enmarcado en el objetivo 1 de la Política de Participación Social en Salud: Contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones sociales en todas sus formas y áreas de acción relacionadas con la participación social en salud.

En este espacio se mantiene una estrecha comunicación entre el personal de salud y el sector veterano, en función de la atención al sector veterano, cuya planificación se realiza de manera consensuada.

Requisitos y formas de acceder

- Ser persona veterana de guerra inscrita en el Registro Nacional de Veteranos
- Ser líder del sector veterano de guerra a nivel comunitario, municipal o departamental
- Participar de forma voluntaria
- Coordinar con el personal de salud para ser convocado

3. PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE RIISS

Objetivo

Enmarcado en la línea de acción 1, del objetivo 3 de la Política de Participación Social en Salud: Establecer, facilitar y promover espacios de participación social en la coordinación intrasectorial, correspondiente al Primer, Segundo y Tercer Nivel de atención del Sistema Nacional de Salud, a través de los comités de gestión de redes (microred, departamental, regional y nacional).

En este espacio de participación representantes de asociaciones de persona veteranas, pueden dar seguimiento a la atención en salud dirigida al sector veterano y exponer casos y sugerencias.

Requisitos y formas de acceder

- Ser persona veterana de guerra inscrita en el Registro Nacional de Veteranos
- Ser líder del sector veterano de guerra a nivel comunitario, municipal o departamental
- Participar de forma voluntaria
- Coordinar con el personal de salud para ser convocado

Dirección: Calle Arce No. 827, San Salvador, El Salvador, C.A.

Teléfonos: (503) 2591-7830 y (503) 2591-7831