



## **DIRECCIÓN REGIÓN DE SALUD OCCIDENTAL**

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA REGIÓN OCCIDENTAL DE SALUD Y FORMA DE ACCEDER A ESTOS Febrero de 2018**

En el Marco de los Procesos de Reforma de Salud y Participación Ciudadana, la Región Occidental de Salud, cuenta con diversos mecanismos de Participación Ciudadana que facilitan el acceso a Información y Servicios de salud, siendo estos

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

Esta Oficina se encuentra instalada y funciona en la sede de la Oficina de la Región Occidental de Salud, su finalidad es facilitar el ejercicio del Derecho a la Salud y facilitar el acceso a la denuncia ciudadana ante el incumplimiento o negación de los servicios de salud de forma gratuita, con calidad y calidez a la población en general.

La forma de acceder a este servicio o mecanismo, es acercándose a la Oficina por el derecho a la Salud (ODS) para interponer una denuncia de forma verbal o escrita, atendiendo en un horario de Lunes a Viernes, de 7:30 am. A 3:30 pm.

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 (encaso 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.

#### **Buzón de Sugerencias**

este mecanismo de Participación Ciudadana se encuentra habilitado en diferentes áreas de la sede regional y consiste en el depósito de sugerencias, denuncias, quejas u otro tipo de situaciones relacionadas con los servicios de salud que se brindan. Las denuncias, sugerencias o recomendaciones se realizan en retazos de papel bond y éstas se hacen de forma anónima si la persona así lo desea o detallando su identificación. La revisión de los Buzones de Sugerencias se hace cada mes por el comité de calidad regional o en UCSF.

Según los hallazgos, se elaboran planes de intervención o planes de mejora según el área correspondiente.

### **Eventos Regionales y en SIBASI de Rendición de Cuentas**

La Región Occidental de Salud ha asumido el compromiso desde el año 2015 de organizar y efectuar un Evento Regional de Rendición de Cuentas en el que se ha presentado un Informe detallado de la Inversión y Gasto en Salud tanto en el Primer Nivel de Atención (Región, SIBASI y Unidades Comunitarias de Salud Familiar) y Hospitales (segundo nivel).

La forma de acceder a este mecanismo es el pertenecer a una de las variadas forma de organización comunitaria existentes en las comunidades : ADESCOS, Comités de Salud entre otros.

### **AUDIENCIAS CON DIRECTORA REGIONAL**

Otro espacio de Participación Ciudadana que la población ha tenido acceso son las Audiencias con la Directora Regional de Salud y los Coordinadores de SIBASI. Estas han sido solicitadas por los y las interesados mediante solicitud escrita presentada a la Secretaría de la Dirección y según la agenda se fija la fecha y hora de la Audiencia la cual se notifica al interesado.

En la Audiencia se toman acuerdos y compromisos según sea el caso o se refiere a los niveles o instancias pertinentes.

Región Occidental de Salud, 19 de Febrero 2018