



MINISTERIO
DE SALUD

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRAL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

Oficina por el Derecho a la Salud:

Es la Unidad coordinadora de las acciones para el establecimiento y seguimiento de los mecanismos de participación ciudadana de mejora a la atención en salud a víctimas de violaciones de derechos humanos y población en general.

Finalidad:

- Facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la institución a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana para ejercer el derecho humano a la salud.
- Contribuir a la garantía del derecho a la salud por medio de la interposición de quejas y denuncias, a través de correo electrónico, telefónico, personalizado y correspondencia.
- Reparación en salud física, mental a víctimas de violaciones de los derechos humanos.

Se desarrollan los medios y mecanismos que hagan efectivo el flujo comunicacional y efectivo en la participación ciudadana con equidad, enfoque de derecho, género e inclusiva en la gestión pública.

Objetivo General

- Promover la participación ciudadana relacionada a la satisfacción de los usuarios en el marco del Derecho Humano a la Salud y la mejora continua de la calidad.

Objetivos específicos

- Difundir los Deberes y Derechos en salud a la población.
- Dar respuesta a las quejas, reclamos, avisos, solicitudes, peticiones y felicitaciones

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRAL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

que realiza la población de manera oportuna y efectiva.

- Operativizar las acciones para el establecimiento y seguimiento de mecanismos participativos de mejora en la atención de salud a través del trato digno y respetuoso.
- Fortalecer competencias en el personal de salud orientadas a la humanización y trato digno.
- Difundir los deberes y derechos, trato humanizado en salud de la ciudadanía.
- Dar respuesta a solicitud de reclamos, quejas, avisos, solicitudes, peticiones, consultas, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía oportuna y efectiva.

Dando seguimiento para acceder a la información se rige de conformidad a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información.

Nombre del Mecanismo de Participación Ciudadana	Descripción del Mecanismo de Participación Ciudadana	Requisitos para participar	Objetivo de la implementación del mecanismo	Participación y/o beneficiarios	Ubicación del Mecanismo
<p>Denuncia escrita: a través de buzones de sugerencias o una nota directa a la dirección del establecimiento.</p>	<p>Es una herramienta importante de comunicación que permite a la ciudadanía poder expresar y dar a conocer su opinión con relación a la satisfacción o insatisfacción en la atención recibida por los prestadores de servicios de salud según corresponda el</p>	<p>Cualquier ciudadano podrá llenar su queja o sugerencia y colocarla en el buzón.</p>	<p>Proporcionar al público en general un acceso abierto, fácil e inmediato para que pueda expresar su opinión o sugerencia acerca de la atención brindada.</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<p>En los establecimientos de salud en áreas visibles.</p>



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRAL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

	área o disciplina.				
Participación a través de redes sociales.	Es un medio para poder realizar su opinión, aviso, consulta, sugerencia y felicitación de forma virtual.	Entrar en página de Facebook la cual encontrará como Región Central.	Proporcionar al público en general un acceso virtual donde puedan subir sus opiniones y sugerencias.	Ciudadanía en general.	Internet
Asamblea comunitaria a través de organizaciones de coordinadores de establecimientos, promotores de salud y organizaciones de la sociedad civil.	Es un medio para poder expresar opiniones y el sentir de la población en cuanto a la atención recibida y espacio para poder externar sugerencias, consultas, peticiones, avisos y felicitaciones.	En las reuniones del comité de salud, reuniones con Director del establecimiento y referentes de Oficina por el Derecho a la Salud.	Proporcionar a la población un espacio para expresarse, informarse y empoderarse.	Miembros de la comunidad.	Establecimientos de salud.
Foros Ciudadanos: A través de Coordinadores de los establecimientos.	En el Foro Ciudadano, las Coordinaciones de los dos SIBASI'S realizan un foro Ciudadano con la representación de todos los sectores y autoridades para conceder así los espacios requeridos para	Ser parte de una organización de sociedad civil, miembros de comités y de la comunidad.	Con el fin que la población exprese su sentir y ser escuchados. Ejercer su participación y contraloría.	Todos los sectores de la población, organizaciones sociales como la participación del Foro Nacional de Salud.	En las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud a nivel municipal, departamental y en cada establecimiento.



MINISTERIO
DE SALUD

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRAL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

	que la población exprese su sentir y ser escuchados dando así respuesta a sus preocupaciones locales o Departamentales.				
Comités Locales de Salud.	Los comités locales son el apoyo a la Institución para la mejora de los servicios de la salud a los pobladores de cada comunidad como mínimo dos asambleas al mes para estar en constante contacto con la comunidad y dar solución a los problemas que presenten de forma conjunta con la comunidad.	Formar parte del comité de salud o por el derecho a la salud siendo miembros de la comunidad.	Apoyar a la institución y mejorar los servicios de salud a la comunidad.	Miembros de la comunidad.	Establecimientos de salud, casas comunales o centro de reuniones asignado por los miembros del comité de salud o por el derecho a la salud.
Oficina por el Derecho a la Salud	Es un medio para promover el derecho humano a la salud, potenciando el ejercicio pleno	Brindar oportunidad de realizar denuncias, quejas o faltas de forma	Defender los derechos de los ciudadanos.	Ciudadanía en general.	Oficina por el Derecho a la Salud en cada UCSF ubicar a referente,



MINISTERIO
DE SALUD

**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRAL
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

	de la defensa de los derechos y deberes de la población y las obligaciones del estado en el ámbito de salud como un bien publico.	presencial.			en SIBASI y en Dirección Regional.
Rendición de cuentas.	La Dirección Regional de Salud Central ha participado y realizado una jornada de rendición de cuentas en conjunto con las Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud RIIS y con Hospitales.	Teniendo la oportunidad de verificar lo que se hace con el presupuesto de la Institución.	Proporcionar una herramienta de contraloría y empoderamiento de los derechos a la población.	Ciudadanía en general.	En los SIBASI'S parte de la Región de Salud Central.