



## REGIÓN DE SALUD PARACENTRAL

### Descripción de Mecanismos de participación ciudadana para el año 2024

Las instituciones públicas se han caracterizado por la protección de los derechos humanos y diseñan mecanismos que permiten la participación de la ciudadanía en la defensa de esos derechos. Por lo que se han convertido más que un instrumento legal, son los mejores aliados de la ciudadanía para el ejercicio de su libertad y sus derechos. La efectividad de estas herramientas depende del conocimiento que tengan de ellas tanto las personas servidoras públicas así como la ciudadanía para ejercerlo de forma plena. Ya que esta a su vez es la intervención activa de la población, organizada en la toma de decisiones y manejo de los recursos públicos, y otros asuntos que tienen un impacto en sus propias vidas. **Objetivo:** Fomentar el liderazgo participativo como estrategia para realizar las acciones de articulación e interlocución con los diversos actores institucionales comunitarios que integran la sociedad civil.

En general, esto significa que los ciudadanos en la Región Paracentral tengan acceso a los siguientes mecanismos de participación

#### **Consulta ciudadana:**

Es un mecanismo de participación que busca conocer opiniones, sugerencias, comentarios propuestas y aportes de usuarios, grupos de interés y ciudadanía con respecto a los proyectos, o la toma de decisiones en pro de la salud de la población en general desde los procesos de planificación estratégica, contraloría social, monitoreo y evaluación, se realiza en unidades de salud y a nivel territorial a través de convocatorias locales abiertas. Este mecanismo además permite priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas.

**Requisito de participación:** Convocatoria abierta

**Objetivo:** Facilitar la participación de los diferentes sectores de la sociedad civil incluye diferentes grupos de población sin exclusión de raza, credo o religión.

### **Participación directa.**

**Asambleas Comunitarias:** Asamblea es un mecanismo u organización social, que permite la rendición de cuentas y está conformada por la ciudadanía como un espacio de deliberación pública entre los ciudadanos. Para fortalecer las capacidades colectivas de interlocución con el personal de salud y otros actores comprometidos con la salud y de esta forma, incidir de manera informada en la prestación de los servicios, los escenarios donde se realizan son áreas o comunidades donde se cuenta con promotor de salud, realizando 1 asamblea anual por cada promotor de salud.

**Objetivo:** Identificar determinantes sociales que afectan la salud de la población y elaborar planes participativos que den respuesta a la misma, además del abordaje de diferentes temáticas de promoción y educación en salud.

**Requisito de participación:** participa todo el liderazgo comunitario de la sociedad civil organizada, presente en la zona de territorio asignado. (Comités de Salud, ADESCOS, Juntas de agua, alcaldía, representantes de instituciones, y otros sectores y actores sociales, además de cualquier persona o instancia interesada en participar avocándose al director o directora del establecimiento de salud o al liderazgo representado en la organización existente de la comunidad.

### **Mobilización social:**

Tomar el enfoque de movilización social es considerar a la población sujeto, y no solo objeto del proceso, y permitir a los miembros de la comunidad expresar necesidades, ejercer su derecho a participar en la toma de decisiones y ejecutar acciones de educación y promoción de la salud.

### **¿Cómo participa la ciudadanía?**

A través de espacios instalados en los diferentes territorios o escenarios comunitarios para acceder a la atención integral en salud a través de campañas educativas, brigadas médicas, acercamientos comunitarios, ferias de la salud recorridos participativos, empleando diferentes técnicas educativas: consejerías, charlas, demostraciones, juegos lúdicos, vacunación a grupos vulnerables, entre otras intervenciones. En este sentido las temáticas abordadas son diversas, entre las que se menciona: prevención de enfermedades

respiratorias, arbovirosis (dengue, Chikunguña y Zika), prevención de enfermedades no transmisibles enfermedad renal, diferentes tipos de cánceres, diabetes, hipertensión tipos de violencia social, prevención de ITS-VIH, prevención del estigma y discriminación, embarazo en adolescentes, alimentación saludable, promoción de actividad física entre otros.

**Objetivo:** brindar atención integral en salud y potenciar el liderazgo participativo.

**Requisito de participación:** en estas actividades puede participar el público en general la convocatoria es abierta; además de la multisectorialidad.

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

Función principal promover y defender el Derecho humano a la Salud a través de procesos de humanización y trato digno en la prestación de los servicios finales y de apoyo que brinda la red de servicios de salud de la Dirección Regional de Salud Paracentral. Además de la recepción, trámite de quejas, avisos y solicitudes interpuestas por usuarios ya sea de inconformidad ante un hecho de posible violación al Derecho Humano a la Salud; las cuales pueden ser interpuestas en:

- Ventanilla de la dirección de las unidades de salud
- Oficina por el Derecho a la Salud
- Buzones de sugerencia
- Llamada telefónica
- Redes sociales (incluyendo WhatsApp y correo electrónico)

### **Buzones de sugerencia Instalados en las Unidades de Salud.**

Tiene la función de captar todas aquellas quejas y sugerencias interpuestas por los usuarios y los servidores públicos dentro de la red de servicios de salud, ubicados actualmente en las unidades de salud intermedias y especializadas, la apertura de los mismos es responsabilidad del Comité por el Derecho a la Salud, el periodo de apertura es una vez al mes y para garantizar la transparencia en el proceso la persona representante

de la sociedad civil es quien resguarda la llave, posterior a la apertura del buzón se debe realizar el análisis de la información, y elaboración de un plan de mejora, así como el levantamiento del acta de acuerdos y compromisos.

En la Región Paracentral las unidades de salud que cuentan con buzón de sugerencia son las siguientes.

Departamento de Cabañas:

Jutiapa, Carolina, Ilobasco, Tejutepeque, Guacotecti, San Isidro, Dolores, Sensuntepeque, Santa Marta, Victoria, Santa Lucia, Cinquera y Cuyantepeque.

Departamento de Cuscatlán:

Candelaria, Cojutepeque, El Carmen, El Rosario, Monte San Juan, Oratorio, San Cristóbal, San José Guayabal, San Pedro Perulapán, San Rafael Cedros, San Ramón, Santa Cruz Analquito, Santa Cruz Michapa, Suchitoto y Tenancingo.

Departamento de San Vicente:

Apastepeque, Santo Domingo, Tepetitán, San Vicente, San Cayetano Istepeque, San Sebastián y San Esteban Catarina.

Departamento de La Paz:

San Emigdio, Zacatecoluca, Chinameca, San Juan Tepezontes, Olocuilta, La Herradura, San Juan Nonualco y San Antonio Masahuat.

**Comité por el Derecho a la Salud:**

Es integrado por un mínimo de tres miembros quienes cumplen con el siguiente perfil persona activa, solidaria, con capacidad para la integración y participación de procesos colectivos, el personal del Ministerio de Salud y personas de la sociedad civil u Organizaciones, se reúnen una vez al mes para apertura del buzón de sugerencia. También pueden reunirse para realizar actividades conjuntas ya sean estas de promoción de la salud entre otras.

**Buzón de Sugerencias Web: Sistema de Atención Ciudadana**

“Es una plataforma digital que permite estar disponible 24/7, para escuchar a la población y retroalimentar procesos, además de ordenar, clasificar, estructurar, derivar, resolver y dar seguimiento a los casos presentados ,desde su inicio hasta el final”, El Sistema de Atención

Ciudadana estará disponible en línea y podrá ser accedido desde cualquier dispositivo con una conexión a internet

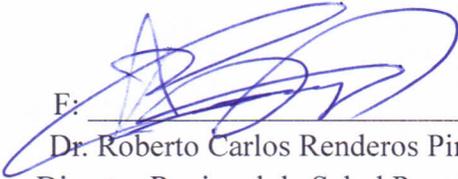
La página de inicio se compone de:

1. Formulario para ingreso de casos
2. Sección para publicación de contenidos multimedia
3. Números de contactos

Medios Disponibles de Orientación Institucional.

1. Unidad por el Derecho a la Salud (UDS)
  - a) Correo electrónico: [atención@salud.gob.sv](mailto:atención@salud.gob.sv)
  - b) Atención personalizada en las oficinas por el Derecho a la Salud Regionales
  - c) “Teléfono amigo”: 2221- 1001, 76009908
  - d) SIBASIS
2. Sistema de Atención Ciudadana: <https://sac.gob.sv>, E-mail [ayuda@salud.gob.sv](mailto:ayuda@salud.gob.sv)  
2535- 3569, 7532-7692

Unidad de comunicaciones: Twitter: [@minsalud](https://twitter.com/minsalud), <http://www.facebook.com/salud.sv>  
[www.youtube.com/user/comunicacionesminsal](http://www.youtube.com/user/comunicacionesminsal)

F:   
Dr. Roberto Carlos Renderos Pineda.  
Director Regional de Salud Paracentral



---

2° A.V Sur Y 6° Calle Ote N° 24 Barrio San Francisco San Vicente, Telefax 2393-2025