

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Existen distintos niveles o modalidades de participación ciudadana dependiendo del ámbito a que ésta se refiera. En el ámbito de la definición de la calidad del servicio de sus características, la participación ciudadana puede extenderse desde la mera información, la consulta, el derecho queja o reclamo, hasta el derecho a compensación.

¿Qué ofrecen los Establecimientos de Atención Primaria de Salud Municipal en esta modalidad de participación ciudadana?

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, **O.I.R.S.**

Información: Este es el nivel más básico de participación. En este ámbito la información tiene por objetivo dar a conocer la oferta de servicios y sus características y en algunos casos puede incluso extenderse a los ámbitos de extensión y capacitación.

La información puede proporcionarse por la vía de afiches, folletos y otros medios de comunicación masiva.

Queja o reclamo: Existen diversos mecanismos mediante los cuales pueden ser recogidas las quejas o reclamos de la ciudadanía. El establecimiento de buzones en los servicios públicos, o como en el caso del Sermus, la existencia de un Formulario debidamente en funcionamiento y validado por el Ministerio de Salud, de acuerdo a las normativas vigentes.

Compensación: El establecimiento de este derecho implica el reconocimiento que las deficiencias en el desempeño de un servicio público perjudican a los usuarios y ante ello se les asigna el derecho a ser compensados por los costos que hayan incurrido por este motivo. Este nivel de participación, así como el anterior, implica definir algún mecanismo mediante el cual los derechos ciudadanos sean exigibles, ya sea por la vía judicial u otro mecanismo institucional (mediación).

En el ámbito de la toma de decisiones, en cambio, la participación ciudadana puede extenderse desde el nivel más precario, que es el derecho a ser informado, a niveles superiores de involucramiento en la toma de decisiones como el derecho a ser consultado, a participar en las decisiones y/o a participar en la evaluación y el control sobre distintos aspectos de la gestión.

Consiste en la entrega a la sociedad civil o sus representantes, por parte de la administración, de una o más funciones en cualquiera de las etapas de la provisión de un servicio público, es decir, la planificación y definición de objetivos y prioridades, la gestión y/o la evaluación y el control.

En esta área de Gestión de Salud, la participación ciudadana se institucionaliza, a través de la creación de consejos consultivos o consejos de desarrollo, en los organismos administrativos y en los establecimientos de prestación de servicios de salud,

respectivamente. Ambos consejos tienen un carácter asesor de las direcciones de las instituciones, asignándoles la función de colaborar en los diagnósticos, formulación de planes y evaluación de la gestión. Se considera también, que estos consejos permitan generar proyectos de promoción y movilizar recursos.

Los consejos de desarrollo asesores de la dirección de los hospitales y consultorios de atención primaria, están constituidos por representantes de usuarios, de organizaciones de la comunidad local y de los trabajadores de la salud.

En los Establecimientos de Atención Primaria de Salud Municipalizada del Sermus, se constituyeron, a fines de la década los años 90, los **Comités de Apoyo a la Gestión**, como organizaciones sin fines de lucro y con personalidad jurídica. Hoy, de acuerdo a políticas e indicaciones legales del Minsal (Metas Sanitarias APS 2008 y 2009), estos Comités se encuentran formalmente reactivados y funcionando con un positivo protagonismo de apoyo a la Gestión.

Otro mecanismo de participación ciudadana, lo constituyen las **Comisiones Mixtas Salud – Educación** de cada Centro de Salud. La comunidad escolar, a través de estas Comisiones, juega un rol preponderante de colaboración, control social y de coordinación en la implementación y ejecución de las acciones sanitarias, relacionadas con ella, para el cabal cumplimiento de los indicadores de salud y compromisos de gestión.

La Comisión Mixta Salud-Educación, está constituida por la comunidad escolar de la enseñanza Pre-básica, Básica y Media de los establecimientos municipales de la Comuna y los funcionarios de salud de atención primaria.

En el ámbito de la **extensión y capacitación**, la participación ciudadana se desarrolla principalmente en torno a la **promoción y prevención de la salud**, en el cuidado y tratamiento de enfermedades crónicas y en la gestión del sistema, a través de las siguientes actividades:

- Formación Voluntariados.
- Campañas de Salud.
- Talleres o charlas para grupos objetivos específicos.
- Formación de Monitores de Salud en: TBC, Cardiovascular, Salud Mental, Tabaco y alcohol, Medio Ambiente, Accidentes, Cáncer, Alimentación Saludable, Escuelas Promotoras de la Salud, Lugares de Trabajo Saludables, IRA, ERA, Salud Bucal, etc.