



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La **Participación Ciudadana** es aquella que genera intervención individual o colectiva en algún nivel de la gestión pública. Se entiende como una relación vinculante entre ciudadanos y autoridades, lo que permite avanzar a una mayor consolidación de la democracia.

La **Participación Ciudadana** se encuentra asociada al ejercicio responsable de derechos y deberes, busca establecer una nueva relación entre el estado y la ciudadanía, la cual es capaz de influir en la orientación de las políticas públicas.

A través de las distintas iniciativas se busca también acoger las necesidades y opinión de todos y todas por igual, sin discriminación y respetando la diversidad, la cual es completamente necesaria para el desarrollo de políticas públicas.

Se manifiesta en distintos ejes de trabajo, los que se detallarán brevemente, de acuerdo a lo que el Servicio de Salud Aconcagua desarrolla:

### I. **DERECHO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- **Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).**

Se encuentran disponibles en todos los establecimientos con distintos grados de desarrollo. En ella se pueden canalizar consultas e inquietudes respecto a la atención en salud. Las solicitudes ciudadanas se registran en un formulario único, con copia para el interesado/a, el cual tiene un plazo de respuesta máximo de 20 días hábiles.

- **Evaluación de la Satisfacción Usuaría**

Periódicamente en los establecimientos de salud se aplican encuestas donde usuarios y usuarias opinan respecto de distintos aspectos de la atención que reciben. Con dicha información se establecen planes de mejora para abordar los puntos deficitarios.

- **Carta de Derechos y Deberes en Salud**

En los establecimientos de la red asistencial, se han desarrollado procesos para definir los derechos y deberes en salud, lo cual queda plasmado en un documento que debe difundirse a usuarios y equipos de salud. Destaca que este proceso se desarrolla con participación de usuarios, dirigentes, funcionarios y directivos de establecimientos.

## II GESTIÓN PÚBLICA PARTICIPATIVA

### ➤ **Consejos de la Sociedad Civil**

#### ▪ **Comités Vida Chile Comunales**

Es una instancia de participación conformada por representantes de organizaciones sociales, instituciones, empresas, que elaboran en conjunto el plan comunal que busca generar políticas locales que promuevan estilos de vida saludables, con una mirada participativa e intersectorial. En el Aconcagua todas las comunas cuentan con comités activos, con reuniones mensuales.

#### ▪ **Consejos de Participación Social de Dirección de Servicio de Salud**

Tiene como objetivo evaluar la gestión y calidad del funcionamiento de la red asistencial; está compuesta por representantes de la comunidad organizada de todas las comunas y establecimientos de la red. Se reúne con una frecuencia mensual.

#### ▪ **Consejos de Desarrollo y/o Consultivos**

Se encuentran en funcionamiento en la totalidad de los establecimientos de la red, son integrados por representantes de la comunidad organizada, por grupos de voluntariados, funcionarios entre otros. Tienen como objetivo aportar en la gestión de los establecimientos de la red, generando un espacio de intercambio de información.

#### ▪ **Cuentas Públicas Participativas**

Tienen como finalidad transparentar la gestión de los establecimientos, mediante una ceremonia de carácter público donde se muestra un balance con avances, desafíos y otros, de las acciones desarrolladas en los distintos establecimientos.



- **Presupuestos Participativos**

Es una forma más avanzada de influir en la toma de decisiones en salud, ya que la comunidad define mediante votación directa, la priorización de recursos públicos de salud. El Servicio de Salud está desarrollando este proceso desde el año 2007.



### **III FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD CIVIL.**

- **Fomento del Voluntariado**

Es de larga trayectoria el fomento y desarrollo de grupos de líderes, monitores y voluntariados en los establecimientos.

Su función es colaborar en la promoción y prevención de salud, educación a usuarios, rescate de inasistentes y todas aquellas acciones que se definan junto al equipo de salud.



- **Si usted está interesado en conocer mayores detalles de cómo funcionan estas líneas de Participación en Salud, contáctese con su establecimiento más cercano.**