



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2020
TE  NICARAGUA

PATRIA!
PAZI!
PERVENIR!

Ministerio del Poder Ciudadano para la Salud

**Mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones
en el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC)**

Mayo, 2020

1 Contenido

I. PRESENTACIÓN	3
II. MARCO LEGAL NACIONAL E INSTITUCIONAL	5
III. DEFINICIONES	11
IV. EL MECANISMO PARTICIPACIÓN, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MODELO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO (MOSAFC) ..	12
A. OBJETIVOS.....	12
B. PRINCIPIOS:	12
C. CANALES DEL MECANISMO PARTICIPACIÓN, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MODELO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO (MOSAFC)	14
V. ANEXOS	1
D. Anexo 1. Instrumento para registro de reclamos, sugerencias y felicitaciones	1
E. Anexo 2. Contenido de la sistematización del mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	1

I. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, a través del Ministerio del Poder Ciudadano para la Salud, viene desarrollando amplios procesos de participación de la ciudadanía en los diferentes programas que implementa. Para ello, ha establecido mecanismos donde la población organizada en los gabinetes de familia y comunidad o de manera individual participe e intervenga en los principales problemas, quejas, inquietudes o situaciones y en la gestión para superar las barreras de acceso a los servicios de salud universal, gratuita y de calidad.

Los procesos de participación y atención ciudadana se realizan en tres niveles: municipal, departamental y nacional. Contemplan desde la realización de los análisis de la situación de salud de las comunidades, los diferentes niveles administrativos y sirven de base para la planificación y evaluación de la gestión del desempeño individual de los trabajadores de la salud.

Este mecanismo se enmarca en un proceso amplio, mediante el cual el Ministerio de Salud conoce de la percepción y valoración de la población sobre el desempeño institucional; las asambleas participativas -abiertas al público- que se realizan a nivel local, en los Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) y nacional y han sido utilizados por la población en general incluyendo a personas con discapacidad, poblaciones de pueblos originarios y afrodescendientes.

En este documento se evidencia el proceso de inclusión, participación y atención ciudadana que implementa en ministerio de Salud de Nicaragua en los distintos niveles y que se sustenta en un marco legal del país. Se rescata los instrumentos comúnmente utilizados en cada momento y se presenta una propuesta de contenido para la sistematización del mismo.

Para el Ministerio de Salud la valoración de la percepción que tiene la ciudadanía del quehacer de la institución, es considerada como un componente imprescindible, para poder conocer desde la perspectiva de los(as) protagonistas sus opiniones, a fin de cumplir la garantía de calidad, que ha asumido como una filosofía y compromiso institucional, el presente documento contiene las

bases conceptuales y procedimientos para conocer y evidenciar el protagonismo de la participación ciudadana en la gestión social en salud.

El objetivo principal de este Mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC) es ayudar a resolver quejas y reclamos de manera oportuna, efectiva y eficiente que satisfaga a todas las partes involucradas. Este mecanismo proporciona un proceso transparente y confiable para obtener resultados justos, efectivos y sostenibles, generando confianza y cooperación, como componente integral de una consulta comunitaria más amplia que facilite las acciones correctivas correspondientes. Específicamente, el mecanismo busca lo siguiente:

- Brinda a las personas afectadas (no satisfechas) vías para presentar una queja o resolver cualquier inquietud que pueda surgir durante la prestación de los servicios de salud;
- Asegura que las acciones de reparación apropiadas y mutuamente aceptables se identifiquen e implementen a satisfacción de las personas afectadas; y
- Evita la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales; sin embargo, en caso de ser necesario, las vías judiciales estén disponibles.

II. MARCO LEGAL NACIONAL E INSTITUCIONAL

Constitución Política, La Constitución Política de la República de Nicaragua, en el Arto. 5, Párrafo 6to, expresa que: El Estado reconoce la existencia de los pueblos originarios y afrodescendientes, que gozan de los derechos, deberes y garantías consignados en la Constitución y en especial, los de mantener y desarrollar su identidad y cultura, tener sus propias formas de organización social y administrar sus asuntos locales; así como mantener las formas comunales de propiedad de sus tierras y el goce, uso y disfrute, todo de conformidad con la Ley.

Art. 50. [Derecho de participación] Los ciudadanos tienen derecho de participar en igualdad de condiciones en los asuntos públicos y en la gestión estatal. Por medio de la ley se garantizará, nacional y localmente, la participación efectiva del pueblo.

Artículo. 59.- Los nicaragüenses tienen derecho, por igual, a la salud. El Estado establecerá las condiciones básicas para su promoción, protección, recuperación y rehabilitación. Corresponde al Estado dirigir y organizar los programas, servicios y acciones de salud y promover la participación popular en defensa de la misma. Los ciudadanos tienen la obligación de acatar las medidas sanitarias que se determinen.

Ley de promoción del desarrollo integral de la juventud, Ley 392, Inciso 1) de artículo 2) "Reconocer a hombres y mujeres jóvenes como sujetos de derechos y obligaciones, así como, promover aptitudes y capacidades que contribuyan a su desarrollo integral y los hagan participar activamente en la vida socioeconómica y política del país".

Ley de los derechos de las personas con discapacidad, Ley 763

Artículo.1. La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal y de garantía para la promoción, protección y aseguramiento del pleno goce y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos de las personas con discapacidad, respetando su dignidad inherente y garantizando el desarrollo humano integral de las mismas, con el fin de equiparar sus oportunidades de inclusión a la sociedad, sin discriminación alguna y mejorar su nivel de vida; garantizando el pleno reconocimiento de los derechos humanos contenidos en la Constitución Política de la República de Nicaragua en materia de discapacidad.

Artículo. 47 Del derecho a la salud gratuita especializada y de calidad.

Las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud. El Estado a través del Ministerio de Salud y otras instituciones públicas, está en la obligación de asegurarle el ejercicio al derecho a una salud gratuita de calidad, con calidez humana, asequible, especializada y pertinente de acuerdo al tipo de discapacidad con el fin de prestarles la mejor asistencia en los servicios de salud.

Ley General de Salud, Ley No. 423, establece como objeto en el artículo 1: *"tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales.* Asimismo, esta ley, en su artículo 5, marca los principios básicos de: *gratuidad, universalidad, solidaridad, integralidad, participación social, eficiencia, calidad, equidad, sostenibilidad y responsabilidad de los ciudadanos"*.

Ley No. 759, "Ley de Medicina Tradicional Ancestral ". con el objetivo de "reconocer el derecho, respetar, proteger y promover las prácticas y expresiones de la medicina tradicional ancestral de los pueblos indígenas y afrodescendientes en todas sus especialidades y el ejercicio individual y colectivo de los mismos, en función de la salud propia e intercultural y establecer las garantías adecuadas que corresponden al Estado para su efectiva aplicación y desarrollo".

Ley No. 162, "Ley de uso oficial de las lenguas de las comunidades de la Costa Atlántica de Nicaragua".

Convenio No.169, Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes el 06 de mayo del año 2010. **Artículo 25.1:** Los gobiernos deberán velar porque se pongan a disposición de los pueblos interesados servicios de salud adecuados o proporcionar a dichos pueblos los medios que les permitan organizar y prestar tales servicios bajo su propia responsabilidad y control, a fin de que puedan gozar del máximo nivel posible de salud física y mental. **Artículo 25.2:** Los servicios de salud deberán organizarse, en la medida de lo posible, a nivel comunitario.

El Estatuto de Autonomía de las regiones de la Costa Caribe de Nicaragua, en el capítulo I , artículos 1 y 2 sobre los principios fundamentales de las Regiones Autónomas, se establece el Régimen de Autonomía de las Regiones en donde habitan las comunidades de la Costa Caribe de Nicaragua y reconoce los derechos y deberes propios que corresponden a sus habitantes, de conformidad con la Constitución Política de Nicaragua, expresando que las comunidades de la Costa Atlántica forman parte indisoluble del estado unitario e indivisible de Nicaragua, y sus habitantes gozan de todos los derechos y deberes que les corresponden como nicaragüenses, de acuerdo con la Constitución Política de Nicaragua. El Estado de Nicaragua es signatario del Convenio No. 169 Convenio sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes de la OIT y se ha adherido a la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, principales instrumentos de salvaguarda de los derechos indígenas. Es importante señalar que las principales leyes nacionales que salvaguardan los derechos colectivos de los pueblos indígenas y afrodescendientes incorporan definiciones y procedimientos para la consulta y el consentimiento libre, previo e informado.

Declaración A.N No. 001-2008 "Declaración de la Naciones Unidas sobre derechos de los pueblos indígenas".

61/295 Declaración de la Naciones Unidas sobre derechos de los pueblos indígenas.

Artículo 24, inciso 2 Las personas indígenas tienen derecho a disfrutar por igual del nivel más alto posible de salud física y mental. Los Estados tomarán las medidas que sean necesarias para lograr progresivamente la plena realización de este derecho.

Declaración A.N No. 59 - 34 "Decreto de Aprobación del Convenio No. 169 OIT sobre pueblos indígenas y tribales 1989".

En la **ley 445**¹ se precisan los procedimientos en los ámbitos comunales, municipales, regionales y nacionales. La consulta se extiende a la ejecución de los proyectos realizados en las jurisdicciones indígenas y afrodescendientes, por lo que un mecanismo de comunicación, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, se establece con los mismos principios de

¹ Ley De Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas Y Comunidades Étnicas De Las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica De Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, indio y Maíz

contextualización cultural en cuanto a la definición de variables, indicadores y metodologías.

Ley de Participación Ciudadana, Ley No. 475, tiene por objeto: *"promover el ejercicio pleno de la ciudadanía en el ámbito político, social, económico y cultural, mediante la creación y operación de mecanismos institucionales que permitan una interacción fluida entre el estado y la sociedad nicaragüense, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la libertad y la democracia participativa y representativa establecido en la Constitución Política de la República."*

Dicha Ley tiene como principios, bajo el Artículo 7, los siguientes:

1. *Voluntariedad: En tanto la participación ciudadana está reconocida como un derecho humano, ésta debe de ser decisión inherente a la voluntad del ciudadano y con el claro y firme propósito de participar voluntariamente y no mediante halagos, presión o coacción de interpósitas o terceras personas, o bien porque la ley así lo establece.*
2. *Universalidad: La participación ciudadana debe proporcionar al ciudadano la garantía, en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos nicaragüenses, sin distinción ni discriminación por motivos de discapacidad, raza, sexo, edad, etnias, religión, condición social, política u otras razones que pudiesen limitar el derecho a participar en los asuntos públicos y la gestión estatal.*
3. *Institucionalidad asumida y efectiva: La participación ciudadana se institucionaliza y se convierte en un derecho exigible por la ciudadanía y en una obligación del Estado y sus representantes por tener que propiciar su efectividad.*
4. *Equidad: La participación ciudadana proporciona a todos los sectores de la sociedad, incluyendo aquellos de mayor vulnerabilidad, los instrumentos jurídicos y políticos necesarios, para colocarlos en un plano de igualdad con el objetivo de mejorar la condición y la calidad de vida.*
5. *Pluralidad: La participación ciudadana implica el reconocimiento de la diversidad de valores, opiniones y prácticas dentro de la ciudadanía y el respeto a las mismas por parte de la autoridad, de conformidad con el ordenamiento jurídico.*

6. *Solidaridad: La participación ciudadana permite la expresión de los intereses superiores que llevan a la ciudadanía a actuar en procura del bien común, más allá de los intereses particulares.*

Decreto Ejecutivo No. 35 de 2009, Código de Conducta Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo

Artículo 15. *Calidad del Servicio Público. Implica la entrega diligente a las tareas asignadas, disposición para dar oportuna, esmerada y efectiva atención a los requerimientos y trabajos encomendados, para encauzar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público, así como resolverlos oportunamente.*

La Calidad del Servicio de los servidores públicos será practicada bajo los siguientes criterios:

- a) Todo servidor público debe desempeñar su cargo en función de las obligaciones que le confieren utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual, con el fin de obtener los mejores resultados.*
- b) El servidor público actuará permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con el público y entre los servidores.*
- c) El servidor público, para el cabal ejercicio de sus funciones, solicitará a sus superiores que se le informe sobre las funciones, los deberes, los procedimientos, la ubicación jerárquica y los canales regulares de comunicación propios del cargo que ha de ejercer.*
- d) El Servidor público deberá desempeñar las funciones y realizar las tareas que se le encomienden de manera eficiente, mejorando continuamente los estilos de trabajo y utilizando los recursos de forma adecuada.*

Artículo 16. La Eficiencia. *Implica la capacidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales programados, con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización, y cumpliendo con alta calidad a las demandas de la población; y su criterio (b):*

- b) Es deber de todo superior jerárquico dentro de la Administración Pública de disponer y mantener abiertos canales de información*

para la recepción, atención y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, peticiones, solicitudes y sugerencias que la población en general plantee sobre los deberes y comportamiento ético de los servidores públicos. A tal efecto, en todos los despachos y dependencias públicas se organizarán y dispondrán oficinas, servicios o procedimientos para este cometido.

Política Nacional de Salud, Inciso 7). *Gobernabilidad ciudadana y participación activa y consciente de la ciudadanía en el quehacer del sector salud: Estimular el desarrollo de la participación ciudadana en el control social del sector salud en sus distintas formas de organización, Incorporando a la población en la construcción de una nueva cultura sanitaria y solidaria con un mayor compromiso, articulando sus acciones con las instituciones, organizaciones del territorio en la definición de un modelo de desarrollo humano como objetivo común.*

Participación Ciudadana en el MOSAFC²: Dado el rol relevante de la participación ciudadana en el proceso de transformación del sistema de salud y su posicionamiento en la estructura territorial, es importante considerar lo establecido en la Ley 475²⁶ de participación ciudadana, en la que se define como un proceso de involucramiento de actores sociales en forma individual o colectiva, con el objeto y finalidad de incidir y participar en la toma de decisiones, gestión y diseño de las políticas públicas en los diferentes niveles y modalidades de la administración del territorio nacional y las instituciones públicas, con el propósito de lograr un desarrollo humano sostenible en corresponsabilidad con el Estado.

Para ejercer con responsabilidad la participación ciudadana en el desarrollo local existen diferentes espacios de concertación constituidos en los diferentes niveles territoriales, como los consejos comunitarios, redes territoriales, gabinetes de familia y comunidad, gabinetes comarcales, mesas de concertación nacional, departamental, regional o municipal, que permiten la

² Marco Conceptual Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC), pág. 35. <http://www.minsa.gob.ni/index.php/repository/Descargas-MINSA/Divisi%C3%B3n-General-Planificaci%C3%B3n-y-Desarrollo/Modelo-de-Salud-Familiar-Comunitaria/>

planificación, co-ejecución de acciones y el desarrollo del control social.

III. DEFINICIONES

Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFIC): Es el conjunto de principios, normas, disposiciones, regímenes, planes, programas, intervenciones e instrumentos para la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, centrado en las personas, la familia y la comunidad, con acciones sobre el ambiente, articulados de forma sinérgica; a fin de contribuir afectivamente a mejorar el nivel de vida de la población nicaragüense. (Art. 38, Reglamento de la Ley 423).

Mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFIC): Es el procedimiento administrativo para que la población de manera individual o colectiva presente ante la autoridad competente su reclamo, petición y/o sugerencia, en relación a los servicios de salud que se brindan en los establecimientos de salud del MINSA.

En el caso de las personas con discapacidad los procesos de equiparaciones, adecuaciones, ajustes y mejoras para la inclusión social, cultural, política y de bienes de servicios el MOSAFIC garantiza que las personas con discapacidad disfruten en igualdad de condiciones y posibilidades que el resto de la población para acceder y participar dentro de la sociedad.

Ciudadano: Son todas las personas naturales en pleno goce de sus derechos civiles y políticos en capacidad de ejercer derechos y obligaciones en lo que hace al vínculo jurídico con el Estado.

Participación ciudadana: Es el proceso de involucramiento de actores sociales en forma individual o colectiva, con el objeto y finalidad de incidir y participar en la toma de decisiones, gestión y diseño de las

políticas públicas en los diferentes niveles y modalidades de la administración del territorio nacional y las instituciones públicas con el propósito de lograr un desarrollo humano sostenible, en corresponsabilidad con el Estado.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad sobre los servicios de salud brindados en establecimientos. Puede ser expresada de manera verbal en los espacios públicos, abordados de manera personal, por escrito o por teléfono, ante la autoridad del establecimiento de salud.

Reclamos de forma colectiva: Son los reclamos que se presentan en asambleas comunitarias, departamentales y/o nacionales presentadas a las autoridades del nivel correspondientes.

Sugerencia: Propuesta o recomendación del poblador, verbal o por escrito de cómo mejorar o fortalecer los servicios de salud.

Felicitaciones: reconocimiento a buenos resultados en los servicios o actuar de los trabajadores de la salud. Es una manera de reconocimiento.

IV. EL MECANISMO PARTICIPACIÓN, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MODELO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO (MOSAFIC)

A. OBJETIVOS

- a) Disponer de un instrumento que permita compilar los reclamos, sugerencias y felicitaciones que realiza la población en los diferentes espacios de participación, así como los niveles de resolución que brindan las unidades de salud.
- b) Sistematizar el mecanismo de participación que desarrolla el Ministerio de Salud a fin de fortalecer el Modelo de Salud Familiar y Comunitario.

B. PRINCIPIOS:

El Mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFIC) permite la participación, plantear reclamos, abordar

inquietudes, hacer sugerencias y felicitaciones. El mismo proporciona un proceso o procedimiento accesible e inclusivo que se utiliza para recibir reclamos y sugerencias de mejoras y adoptar medidas oportunas al respecto, y para facilitar la solución de las inquietudes y quejas que surjan en relación con un proyecto. Un mecanismo eficaz de atención de quejas y reclamos proporciona una reparación a las partes afectadas por el proyecto y permite abordar los problemas en una etapa temprana.

El mecanismo se regirá bajo el siguiente marco de principios:

<i>Principios</i>	<i>Criterios de éxito</i>
1. Transparente	<ul style="list-style-type: none"> • Un proceso sencillo para quienes deseen elevar una petición, un reclamo, una sugerencia o una felicitación. • Es público y se asegura su funcionamiento. • Se identifica cuidadosamente las partes del proceso según cada caso. • Mantiene informado a la población de los procesos de consulta y evaluación de planes y programas.
2. Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta un procedimiento claro y conocido por todas las partes interesadas, y cuenta con plazos definidos para cada etapa. • El mecanismo será de conocimiento de todas las partes afectadas e interesadas. • Proporcionará asistencia adecuada para aquellos que enfrentan barreras particulares de acceso, tales como la falta de conocimiento sobre los mecanismos o de cómo acceder, lenguaje, costos, ubicación física y el temor a represalias.
3. Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Toma en cuenta el marco legal • Promueve el diálogo constructivo. • Propone alternativas de solución en el menor tiempo posible. • Capacidad para abordar los temas a un amplio espectro de población

- Es institucional, con tiempos y procedimientos, y vincula con otros mecanismos legales/jurídicos.
- 4. Confiabilidad**
- Garantizar privacidad sobre el contenido de un reclamo, sugerencia y la identidad de quien la eleva, en los casos que se requiera.
- 5. Equidad**
- El mecanismo está disponible para todos los ciudadanos, sin distinción ni discriminación por motivos de discapacidad, raza, sexo, edad, etnias, religión, condición social, política u otras razones que pudiesen limitar sus derechos a participar en los asuntos públicos y la gestión estatal.
- 6. Acorde a la cultura de cada territorio**
- Respeto los conocimientos, y los tiempos de la población; particularmente de los pueblos originarios y afrodescendientes.

C. CANALES DEL MECANISMO PARTICIPACIÓN, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL MODELO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO (MOSAFC)

Institucionalmente el Ministerio de Salud implementa procesos de participación ciudadana a través **de:**

1. Participación y presentación de reclamos, sugerencias y felicitaciones en las Asambleas de Evaluación

Asambleas de evaluación (conocidas como JAR), estas se realizan de manera trimestral en el nivel municipal; semestralmente se realizan a nivel departamental y anualmente se realiza a nivel nacional.

En estos espacios, la población participa y tiene la oportunidad de presentar sus consideraciones a nivel de reclamo, sugerencia,

propuestas y felicitaciones. Los eventos se desarrollan de la siguiente manera:

- Inician con una introducción o bienvenida donde se da a conocer el objetivo del evento y la ruta a seguir en el mismo.
- Un funcionario del Ministerio de salud presenta un resumen de los avances según programas y los retos o desafíos.
- Los participantes toman la palabra y hacen comentarios sobre lo presentado y la vivencia del sistema de salud en su comunidad, barrio o municipio. Ahí también establecen compromisos para continuar con la buena marcha de las actividades o sobre los retos planteados.
- Intercambio de opiniones. En la participación se promueve que cada comunidad o barrio de procedencia de los participantes tomen la palabra para hacer sus consideraciones.
- En caso de haber dudas sobre determinado tema, ahí mismo se aclara. Si hay que canalizar algún planteamiento, se establece el compromiso de realizarlo en un plazo no mayor de treinta días (eso en dependencia del tema), se toma el número de teléfono o dirección de la persona que hizo el planteamiento y se establece el mecanismo de comunicación para notificarte la respuesta que en el evento no se pudo dar.
- De cada evento se levanta una ayuda memoria y listado de asistencia.
- Se debe garantizar la accesibilidad para la participación plena de personas con discapacidad, eliminando todas aquellas barreras tanto físicas como de comunicación, en el caso de persona con discapacidad intelectual grave, permitir a los padres o cuidadores la participación en representación de la persona con discapacidad para emitir satisfacción o no de la atención en salud; procurar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas.

En caso de presentarse una queja, reclamo o sugerencia relacionado al proyecto, las mismas se sistematizarán en el formulario presentado en el Anexo 1. Instrumento para registro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de dar seguimiento a dicha queja o de considerar las sugerencias en los servicios.

2. Presentación de reclamos, sugerencias y felicitaciones en visita a las unidades de salud o SILAIS: Los pobladores en general a título personal o en representación de su comunidad realizan visitas a la unidad de salud o SILAIS y solicitan conversar con el director, subdirector, responsable de enfermería y hacerle planteamientos diversos, esto incluye: gestiones de atención para algún paciente y otro tipo de peticiones. En estos casos se da respuesta inmediata y si el caso lo amerita se canaliza al nivel que corresponde. Cuando se tramita a otro nivel o instancia, se toma los datos de contacto para notificarle la respuesta.

La presentación de reclamos sugerencias y felicitaciones ante los SILAIS también se podrán hacer por medio de llamadas telefónicas o correo electrónico a sus oficinas:

SILAIS	Teléfono	Correo Electrónico
Managua	8516825	dirsilaismanagua@minsa.gob.ni
Masaya	87403828	ds89-mas@minsa.gob.ni
Granada	87403826	ds90-gra@minsa.gob.ni
Rivas	87403827	ds92-riv@minsa.gob.ni
Carazo	87403824	silaiscarazo@minsa.gob.ni
León	87403837	ds68-leo@minsa.gob.ni
Chinandega	87403833	ds67-chi@minsa.gob.ni
Boaco	87403832	ds23-boa@minsa.gob.ni
Chontales	87403835	ds22-cho@minsa.gob.ni
Estelí	87403825	ds93-est@minsa.gob.ni
Nueva Segovia	87403829	ds95-ns@minsa.gob.ni
Madriz	87403840	ds94-mad@minsa.gob.ni
Matagalpa	87403831	ds70-mat@minsa.gob.ni
Jinotega	87403830	ds51-jin@minsa.gob.ni
Bilwi	84189555	ds80-raan@minsa.gob.ni
Zelaya Central	87398657	ds242-zel@minsa.gob.ni
Rio San Juan	87403839	ds33-rsj@minsa.gob.ni
Las Minas	87403834	ds71-raan@minsa.gob.ni

RACCS	84190192	ds39-raas@minsa.gob.ni
-------	----------	------------------------

En caso de presentación de reclamos o sugerencias relacionado al proyecto, las mismas se sistematizarán en el formulario presentado en el Anexo 1. Instrumento para registro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de dar seguimiento a dicha queja o de considerar las sugerencias en los servicios.

3. Presentación de reclamos, sugerencias y felicitaciones en

Comunicaciones escritas: los pobladores envían cartas a unidad de salud donde hacen planteamientos diversos, esto incluye: gestiones de atención para algún paciente, solicitar: el envío de la ambulancia para trasladar un paciente o visitas a la comunidad por el Equipo de salud Familiar y Comunitario (ESAF) o hacer algún reclamo, o sugerencia. En este caso, se pasa el caso al responsable del sector para que dé respuesta según corresponda y le notifique a la persona que firma la comunicación sobre la respuesta que se ha dado.

En caso de presentación de reclamos o sugerencias por medio de comunicaciones escritas relacionadas al proyecto, las mismas se sistematizarán en el formulario presentado en el Anexo 1. Instrumento para registro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de dar seguimiento a dicha queja o de considerar las sugerencias en los servicios.

Otros mecanismos de comunicación escrita utilizan como instrumentos:

a. **Buzón de sugerencias:** son una de las formas para obtener información sobre la reacción de los protagonistas acerca de la calidad del servicio, percibida por ellos. Para su funcionamiento se diseña un formato pequeño con preguntas referidas a los aspectos de la calidad que desee medir y se destina una caja sellada, donde los protagonistas depositarán los formatos llenados (ver formato anexo), que tiene como finalidad:

- Estimular y capacitar a los equipos conductores para incorporar la voz de los protagonistas en la toma de decisiones.

- Identificar las prioridades para mejorar la organización del servicio.
- Rastrear el desempeño de la unidad de salud.
- Revelar el impacto de las iniciativas y de las inversiones encaminadas a mejorar el servicio.
- Obtener datos basados en el desempeño, para premiar el servicio excelente y corregir el servicio deficiente.

b. Encuestas de Salida: es otro mecanismo escrito de participación ciudadana a través del cual se puede conocer la percepción y opinión de los(as) protagonistas de la calidad de atención recibida y hacer propuesta para mejorar el desempeño del establecimiento de salud. Consiste en elaborar un instrumento prediseñado con los aspectos álgidos de la calidad que deseamos conocer y modificar, así como los protagonistas tienen la oportunidad de hacer propuesta de mejora. (ver formato anexo).

Este instrumento se aplica por dos vías por el equipo conductor de SILAIS en las visitas de acompañamiento técnico a las unidades de salud, se realiza un promedio de 10 encuestas de salida a los protagonistas, luego se plantean las necesidades y opiniones de los protagonistas a los ESAFC y equipo conductor municipal para hacer propuestas de mejora. El otro mecanismo es con la red comunitaria, quienes aplican la encuesta en hogares de su comunidad y realizan la retroalimentación al ESAFC durante el espacio de los encuentros comunitarios realizados de manera mensual.

4. Encuentros de intercambio de experiencias entre líderes comunitarios y ESAFC: consiste en una sesión de trabajo que se desarrolla periódicamente de manera mensual, entre la red de líderes comunitaria (brigadistas de salud, parteras, Col-Vol, sabios de los saberes ancestrales, gabinetes de familia y comunidad, etc.) y el equipo de salud familiar y comunitaria realizada en el sector, donde se analiza la situación de salud del territorio, se planifican las actividades a realizar por el sector con el acompañamiento de la red, se capacita a líderes comunitarios en temas de salud priorizados, se favorece un espacio de intercambio de experiencia del trabajo que realiza la red comunitaria y se analizan problemas manifestados por la comunidad al líder comunitario y se plantean soluciones conjuntas.

5. Relaciones interinstitucionales: En cada nivel (municipal, departamental y nacional) el Ministerio de salud participa en espacio de coordinación con otros ministerios y alcaldías (cabildos municipales). Estos espacios son propicios para coordinar actividades, derivar planteamientos que se han recibido o bien para recibir reclamos, sugerencia y felicitaciones.

6. Felicitaciones: de manera semestral se realiza una sesión evaluativa con los equipos conductores municipales y de hospitales en una asamblea con amplia participación del personal de salud, secretarios de FETSALUD y equipo conductor SILAIS para evaluar el desempeño mostrado por los municipios y hospitales basado en el comportamiento de indicadores de daño e indicadores SIGRUN, el mejor desempeño es premiado con un banderín y una placa al primer lugar, el segundo y tercer lugar se entrega un certificado de reconocimiento así como premios materiales como canastas básicas, souvenir, equipo médicos básicos, certificados de regalos entre otros. Esto ha contribuido a motivar a los equipos municipales en mejorar su desempeño cada año, la placa al primer lugar es rotativa y la premiación se realiza el final del año con la realización de festival anual de la cultura donde los protagonistas son los trabajadores de la salud donde ponen de manifiesto sus talentos en la cultura danza, canto, poesía etc.

Con el fin de sistematizar la participación en salud, a partir del mes de julio 2020 estos tres espacios serán documentados en el anexo 1 y en el segundo mes del año subsiguiente será sistematizado, siguiendo la propuesta de contenido en el anexo 2 de este documento.

Adicional a los espacios antes mencionados, es práctica en el Ministerio de salud las visitas de monitoreo periódicas a las unidades de salud con equipos interdisciplinarios de la sede central. Aquí se conversa con el equipo de dirección, con el personal de salud sobre la situación epidemiológica, la implementación de los programas de salud; pero, se establece diálogo con la población que está siendo atendida sobre todo para valorar la calidad del servicio que están recibiendo y escuchar sus planteamientos. El equipo elabora un informe de la visita, estos informes serán insumo para sistematizar la experiencia.

A. ACCESIBILIDAD DEL MECANISMO.

1. Para población indígena y afrodescendiente

El ministerio de salud estará sistematizado a partir del año 2021, el mecanismo de Gestión de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias para Pueblos Indígenas y Afrodescendientes para fortalecer el MOSAFC; esto en el marco de los planes de articulación de los siete pueblos originarios y dos afrodescendientes; ubicados en 12 SILAIS; que tienen territorios indígenas y afrodescendientes en 46 municipios del país.

Este mecanismo, tiene como objetivo "establecer un mecanismo que les permita a usuarios en pueblos originarios y afrodescendientes presentar sus reclamos, peticiones y sugerencias respecto a la implementación de sus planes de articulación de Medicina Tradicional Ancestral para fortalecer el Modelo de Salud Familiar y Comunitario". Se desarrollará en forma concordante con las leyes nacionales, acorde a sus costumbres, culturas y sus instancias de representación local, territorial y regional, que practican los pueblos originarios y afrodescendientes; también considera en sus lenguas maternas.

2. Para personas con discapacidad

No existe un mecanismo particular para que las personas con discapacidad puedan presentar una queja, reclamo o sugerencia, ya que nuestro modelo de salud es inclusivo y hemos venido mejorando la atención a las personas con discapacidad en cuanto a la accesibilidad universal a los servicios de salud, soportado en la ley 763.

Sin embargo el Programa Todos Con Voz al tener presencia a nivel nacional como programa emblemático de gobierno, recibe a través de sus coordinadores las necesidades, inquietudes y reclamos de existir por parte de las personas con discapacidad y/o sus familiares.

B. TIEMPOS DE RESPUESTA

El nivel de respuesta según la responsabilidad es la siguiente:

Los tiempos establecidos debido a que hay reclamos o sugerencias en ocasiones peticiones que no es competencia de una oficina o instancia, la gestión es re direccionada al área competente. Una vez resuelto, cualquiera que sea la respuesta, se notifica a la persona que realizó la gestión.

C. DOCUMENTACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Con el fin de documentar los distintos espacios de participación en todos los niveles, tomando como referencia la experiencia ya desarrollada por el Ministerio y para facilitar la sistematización de mecanismo se describen los momentos:

- a) Para las asambleas municipales: estas son conducidas por el responsable municipal quien se hace acompañar de un equipo que apoya en el levantamiento del acta o ayuda memoria del evento, levantado de asistencia y otras evidencias de desarrollo de la asamblea.
- b) En las asambleas departamentales: Son conducidas por el director del SILAIS el equipo de dirección que la acompaña apoya en el levantamiento del acta o ayuda memoria del evento, levantado de asistencia y otras evidencias de desarrollo de la asamblea.
- c) Las asambleas nacionales: Son conducidas por la dirección superior del Minsa.
- d) Los reclamos, sugerencias que se realizan en los municipios y SILAIS serán registrados por una persona designada por el responsable de cada nivel siguiendo el esquema propuesto en el anexo 1. El responsable municipal y de SILAIS revisaran

semanalmente los registros de reclamos a fin de analizar, resolver o derivar la gestión y darle seguimiento a los mismos.

D. MONITOREO Y REPORTES

Todo el proceso de implementación del Mecanismo, se realiza tomando en cuenta los tiempos de la población y tiempos ya establecidos en el Minsa. A nivel nacional, la dirección de servicios de Salud es la encargada de acompañar la implementación de los procesos de participación ciudadana.

Una vez realizadas las asambleas de cada municipio y a nivel departamental; en cada SILAIS, el director preparara con su equipo de trabajo un informe anual de los reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como las respuestas brindadas por cada nivel de resolución. Este reporte será remitido a la DGSS quien consolida y prepara el reporte o sistematización del proceso. Este es una vez al año en el primer mes del año subsiguiente.

E. ACCESO A INSTANCIAS SUPERIORES Y A VÍAS JUDICIALES

El mecanismo no impedirá el acceso a recursos judiciales ni administrativos. En caso de que el proceso no proporcione al usuario una respuesta satisfactoria en ninguna de sus instancias, el usuario podrá interponer una queja o reclamo ante las instancias superiores, en este caso dirigida directamente al Despacho Superior en el Ministerio de Salud, siendo esta la instancia de supervisión de todos los niveles del mecanismo.

Al mismo tiempo, el usuario también puede interponer su queja, denuncia y/o reclamo utilizando la vía judicial cuando sea aplicable, ya sea que el mismo constituya un delito estipulado bajo los códigos nacionales o una falta por parte de un funcionario que pueda haber generado responsabilidad civil o bien cuando considere que se le está violentando algún derecho constitucional. El acceso a la vía judicial se determinará de acuerdo al tipo de denuncia que se presente.

F. RECURSOS

Cada Director de los 19 SILAIS junto con los Directores municipales son los garantes de atender las quejas, reclamos e inconvenientes en las diferentes unidades de salud de su territorio de responsabilidad.

Adicionalmente los Directores Generales del Nivel Central, también serán facilitadores de la participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a los territorios que fueran asignados para atender estos espacios con la población.

V. ANEXOS

D. Anexo 1. Instrumento para registro de reclamos, sugerencias y felicitaciones

Datos generales:

- SILAIS:
- Municipio:

Fecha	Datos de la persona / representante						Tipo de gestion			Nivel de resolución (en proceso, resuelto...)	Fecha de resolución	Comentarios	
	Nombres y apellidos	N° de identificación	Género		Persona con Discapaciad	Étnia	Teléfono	Reclamo	Sugerencia				Otro
			F	M									

Nota: este instrumento lo pueden llevar en folder o en libro de acta

E. Anexo 2. Contenido de la sistematización del mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- Portada
- Introducción
- Reconstrucción metodológica: aquí se resumen los distintos espacios de participación que ha desarrollado, el número de reclamos atendidos de manera verbal o por escrito.
- Resumen de los principales reclamos, sugerencias, peticiones y cómo se resolvió (incluyendo los tiempos) a nivel nacional se resume por SILAIS y en anexo b) se presenta consolidado.
- Aprendizajes (lecciones aprendidas) pueden ser: de los procesos que se desarrollan en el Ministerio o del colectivo de los trabajadores.
- Desafíos o retos para el siguiente período.
- Anexos:
 - a. Evidencias fotográficas, videos cortos.
 - b. Consolidado de los procesos gestionados en cada SILAIS

SILAIS	Clasificación de la gestión: Individual, colectivo, reclamo, petición, sugerencia,	Resumen de la gestión	Estado			Comentarios / observaciones
			Resuelto	En proceso	No resuelto	

En este formato se puede incluir si a la persona con discapacidad se le brindó prioridad para la atención.