

# PERSONAL DE SALUD CAPACITADO EN MODELO DE GESTIÓN DE INCONFORMIDADES CIUDADANAS Y CAMPAÑA “TODOS TENEMOS DERECHOS”

El modelo de gestión de inconformidades y requerimientos ciudadanos se trata de un proceso continuo de recopilación y análisis de información sobre casos de vulneración de derechos de los usuarios en los servicios de salud. Este modelo se lo implemento desde el 01 de Septiembre de 2014. Actualmente el sistema funciona de la siguiente manera: Contac Center de CNT es el único que recibe y registra los casos a través de llamadas de los usuarios al numero gratuito 171 opción 3. Las denuncias que no se ingresan por Contac Center se ingresan por Secretaria General y se remiten a cada Zona para su gestión por Quipux individualmente.

Por Requerimientos e Inconformidades Ciudadanas para mejorar el Servicio de Salud se refiere a todas las felicitaciones, requerimientos e inconformidades sean estas quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y observaciones de la ciudadanía frente al servicio de salud, generando un espacio permanente para atender todos los requerimientos e inconformidades para garantizar el ejercicio y la protección de sus derechos.

Durante el año 2015 se recepto un promedio de 133 inconformidades ciudadanas masivas según modelo de inconformidades ciudadanas del MSP, para las cuales se realizaron planes preventivos y de mejora charlas, talleres, actividades lúdicas, capacitaciones) con enfoque de derechos mediante la campaña “Todos Tenemos Derechos” para sensibilizar al personal de salud y garantizar una atención de calidad con calidez al usuario en los establecimientos de salud. Esta campaña continuara el año 2016.

## Campaña Todos Tenemos Derecho



PERSONAL DE SALUD DE LA ZONA 1 CAPACITADO Y SENSIBILIZADO SOBRE LA CAMPAÑA “TODOS TENEMOS DERECHOS” PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN DIGNA DE CALIDAD Y CALIDEZ AL AUSUARIO/A.

