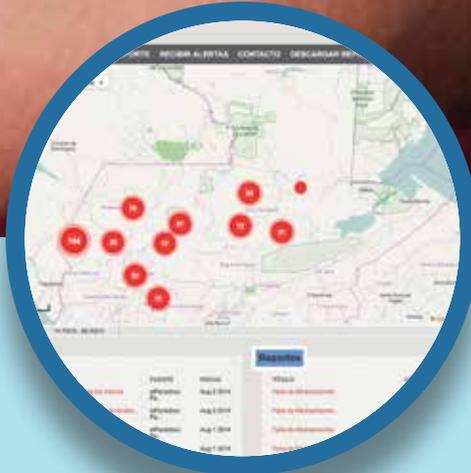
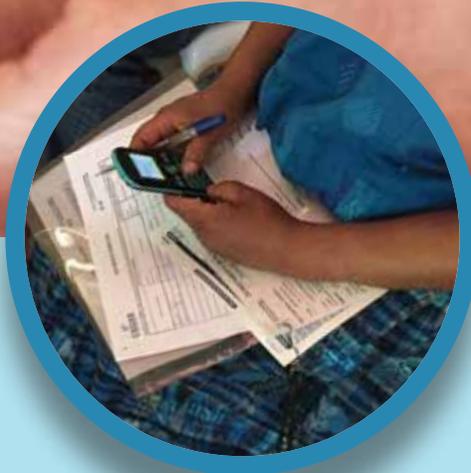


PLATAFORMA DE DENUNCIAS SOBRE SEVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

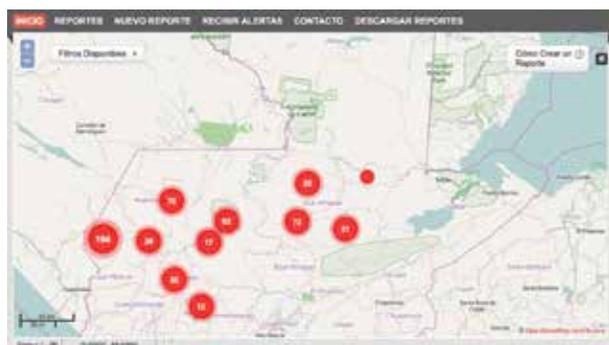
-BOLETÍN INFORMATIVO-



Con el apoyo de:



PLATAFORMA DE DENUNCIAS



Es una herramienta tecnológica creada con el fin de recibir, consultar y monitorear las denuncias puestas por los usuarios de los servicios de salud. Algunas de las denuncias con las que trabaja el sistema son la falta de insumos y medicamentos, mala atención, discriminación, entre otras. Por medio de la plataforma se busca agilizar la resolución de las quejas captadas.



¿Quiénes pueden poner denuncias en la plataforma?

Por el momento, cualquier persona de los municipios antes mencionados que haya recibido mal servicio, que haya sufrido discriminación, pagado por el servicio de ambulancia, atención o medicamentos o cualquier otro tipo situación que atente a los derechos garantizados por la Constitución Política de la República y el Código de Salud.

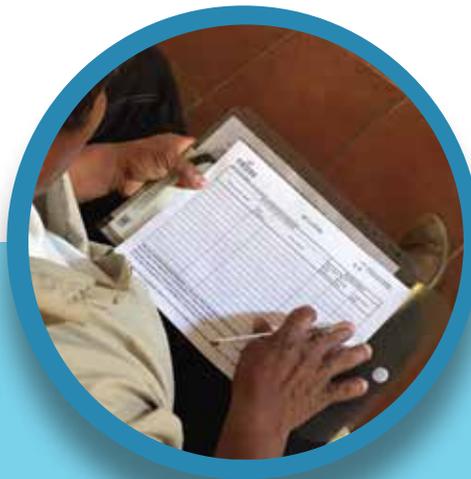
Para poner la denuncia, la persona afectada deberán acercarse al líder/lidereza de su comunidad, quien posee las herramientas y conocimientos para crear la denuncia en la plataforma vía mensaje de texto. El mensaje de texto es recibido en un teléfono inteligente que, a través de una aplicación, lo sincroniza con el servidor de la plataforma. Recibido el mensaje, el sistema lo procesa y lo ubica en el mapa de la plataforma y le asigna el estatus correspondiente. Una vez registrada la denuncia en la plataforma, las autoridades son alertadas para que tomen las acciones pertinentes.

Actualmente, la plataforma está recibiendo denuncias de 36 municipios de los departamentos de Alta Verapaz, Quiché, Huehuetenango, Totonicapán y Sololá.

CAPACITACIÓN A DEFENSORES(AS) COMUNITARIOS



Se realizaron 5 talleres a nivel departamental, para la capacitación en herramientas tecnológicas para la vigilancia ciudadana de los servicios de salud. Los talleres fueron dirigidos a 88 Líderes y líderes de los diferentes municipios que son parte del Consejo de Comunidades de Guatemala por la Salud (CCGS).



Procedimiento:

Las capacitaciones se llevaron a cabo en talleres de un día completo. En cada taller se abordó tres segmentos: el 1ro en que se hizo una evaluación participativa del trabajo en la plataforma para el periodo agosto-diciembre 2014; en el 2do segmento se presentó el nuevo procedimiento de denuncia en el que se explicó el rol de los defensores(as) comunitarios y demás actores. Además de lo anterior, los participantes practicaron enviar denuncias y se pudieron resolver dudas sobre cómo enviar un mensaje de texto y aprender a manejar los nuevos instrumentos de llenado de información por cada denuncia. Para finalizar, en el 3er segmento se hizo una lluvia de ideas para definir estrategias y materiales a utilizar en la divulgación de la plataforma y recopilar denuncias en sus comunidades. Es importante indicar que 1 de los 5 talleres se realizó completamente en idioma Q'eqchi y los materiales de capacitación para ese taller también fueron traducidos a ese idioma, así como también la tabla de clasificación y la hoja de resumen de denuncias.

Los talleres se desarrollaron en las siguientes fechas:

Fecha	Sede	Departamentos participantes
14-04-2015	Quiché Sololá,	Quiché, Totonicapán
15-04-2015	Totonicapán	Totonicapán y San Marcos
22-04-2015	Cobán	Alta Verapaz (en idioma q'eqchi')
23-04-2015	Cobán	Alta Verapaz (en idioma español)
28-04-2015	Huehuetenango	Huehuetenango

ASPECTOS POSITIVOS IDENTIFICADOS DURANTE LOS TALLERES

Trabajando con grupos reducidos, se notó que los asistentes comprendieron mejor el procedo de denuncia y el seguimiento para resolverlas.

Los asistentes se mostraron entusiasmados con las posibilidades que la plataforma les ofrece, pues sus denuncias son visibles inmediatamente en el mapa de la página web así como el estatus de la denuncia, lo que facilita el seguimiento de los casos.

Los asistentes se mostraron satisfechos de saber que una abogada del CEGSS estará monitoreando sus denuncias. El apoyo de este acompañamiento legal estimula la voluntad de denunciar.

El paquete de materiales diseñado para facilitar el trabajo de la toma de denuncias y envío de mensajes por parte de los defensores de campo, cumple su función y agiliza el proceso.

Los asistentes se mostraron contentos de recibir el paquete y comentaron que les facilita los pasos para captar y enviar las denuncias.

Como resultado de las capacitaciones el 90% de los asistentes manejan con facilidad el teléfono celular, lo que les facilita el envío de mensajes de texto.

Los asistentes propusieron ideas respecto a las estrategias de divulgación de la plataforma a utilizar en sus comunidades. Estas estrategias fueron el punto de partida para los instrumentos de la campaña DenunciaYA por el derecho a la salud.

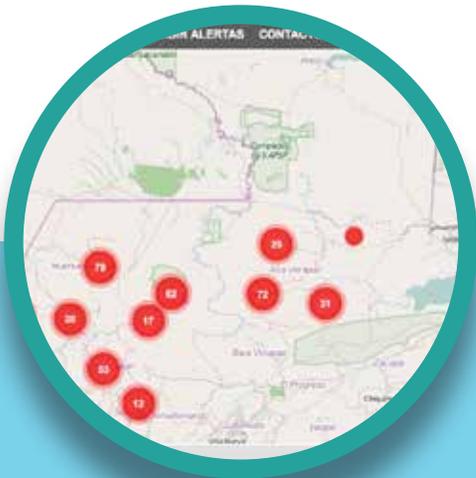


CAMPAÑA “DENUNCIA YA POR EL DERECHO A LA SALUD”

Denuncia YA

Por el derecho a la salud

Tras empoderar a los defensores(as) comunitarios sobre sus derechos como ciudadanos y una vez concluida la capacitación sobre el uso de la plataforma de denuncias, se realizaron rondas de vigilancia para monitorear la calidad de atención y recolectar denuncias en los establecimientos de salud.



Para alcanzar este objetivo se diseñó la campaña **Denuncia YA Por el Derecho a la Salud**, que busca promover la cultura de denuncia entre la población y ofrecer a la población la plataforma como espacio de denuncia.

La campaña se llevó a cabo a través de los siguientes instrumentos:

Spot radiales: Grabados por pobladores de los municipios en los cuales hacen énfasis en el derecho a la salud y en cómo denunciar los problemas en los establecimientos, siguiendo el guión diseñado por el equipo de campo.

Mosquitos: Son papeles impreso de tamaño pequeño en el que se encuentra información condensada de la campaña y tiene un espacio en blanco donde los defensores comunitarios anotan su número telefónico para captar las denuncias. Estos fueron repartidos mano a mano masivamente en los días de mercado, en las asambleas, en manifestaciones populares, etc.

Volantes: utilizados de la misma forma que los mosquitos pero a menor escala, pues son de tamaño más grande. Estos fueron dejados en lugares como farmacias, abarroterías, etc., para que las personas tomaran uno y lo conservaran. Contienen un mensaje para incentivar la cultura de denuncia y los datos de los defensores.

Afiches: Diseñados para colocar en lugares de mayor afluencia, como establecimientos de salud, edificios públicos, iglesias, escuelas, etc. A diferencia de los volantes, estos contienen información gráfica para explicar de forma más detallada el mensaje. También contiene el número de teléfono del defensor (a) comunitario de ese municipio, con el objetivo que el defensor (a) pueda ser localizado de forma rápida.

La campaña se llevó a cabo a partir del mes de julio del 2015. De los instrumentos antes mencionados, los que tuvieron más impacto fueron los mosquitos y los spot radiales.

Las autoridades locales de los municipios han sido receptivos pues comprenden la importancia del ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

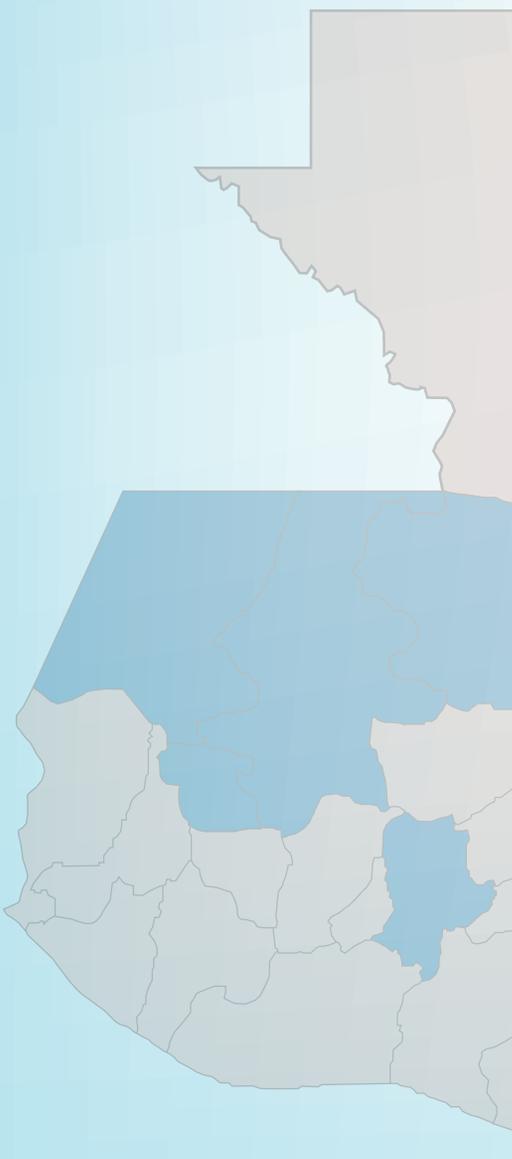
Durante el mes de Agosto se realizó la implementación de los spot radiales en las radios comunitarias, los cuales están grabados en el idioma maya local de cada municipio y como resultado preliminar se observó un incremento en el número de denuncias.



RESUMEN ESTADÍSTICO DE PLATAFORMA DE DENUNCIAS

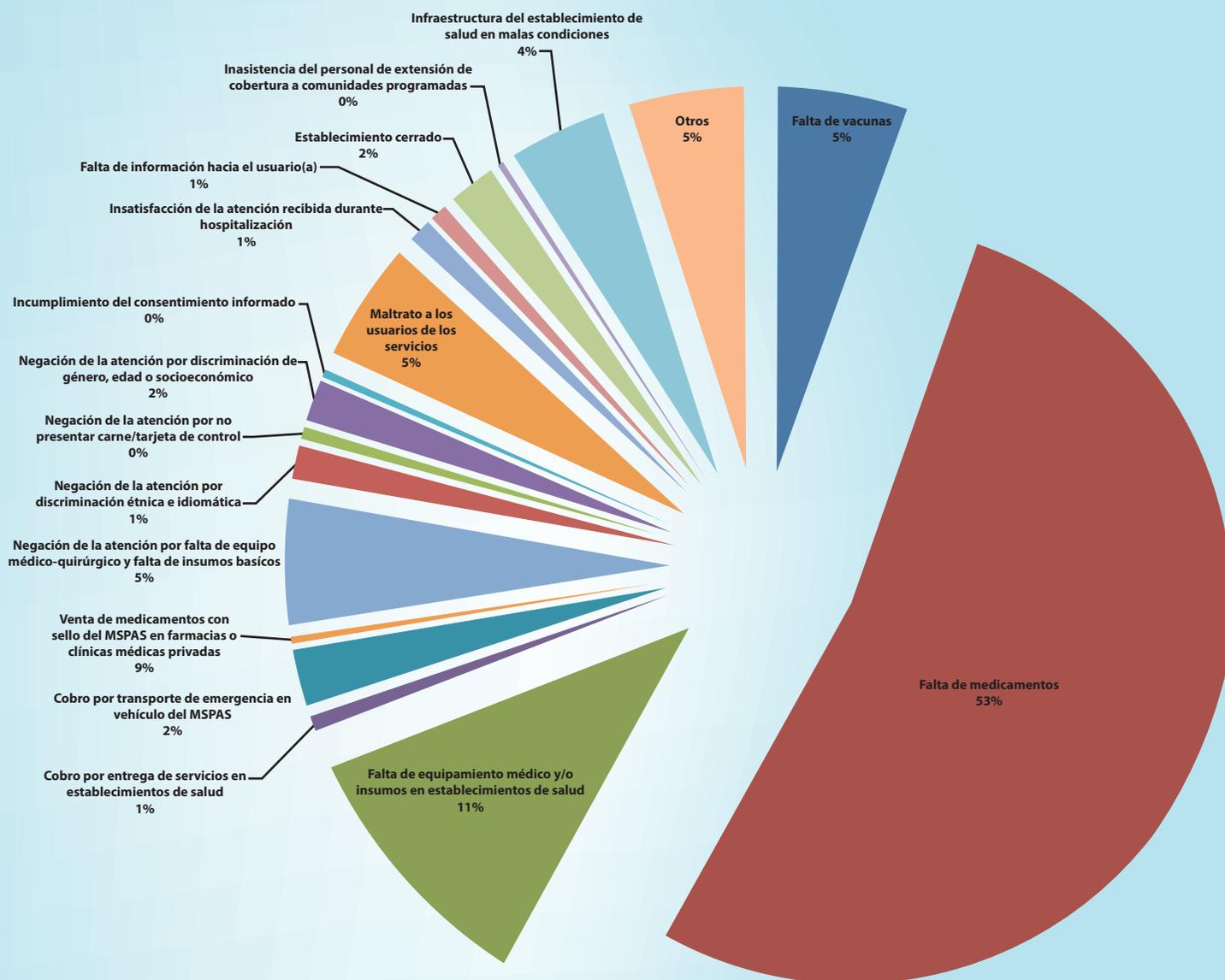
A continuación se presenta un resumen estadístico con tres panoramas de la información captada durante los meses de febrero a septiembre 2015.

CONSOLIDADO DE DENUNCIAS POR CATEGORÍA A NIVEL NACIONAL Denuncias captadas del 1 de febrero al 30 de septiembre de 2015



Nombre Categoría	Cantidad de denuncias recibidas
Falta de Vacunas	44
Falta de Medicamentos	431
Falta de equipamiento médico y/o insumos en establecimientos de salud	91
Cobro por entrega de servicios en establecimientos de salud.	6
Cobro por transporte de emergencia en vehiculo del MSPAS	20
Venta de medicamentos con sello del MSPAS en farmacias o clínicas médicas privadas 1	1
Negación de la atención por falta de equipo médico-quirúrgico y falta de insumos basicos	43
Negación de la atención por discriminación étnica e idiomática	12
Negación de la atención por no presentar carnet/tarjeta de control	4
Negación de la atención por discriminación de género, edad o socioeconómico	14
Incumplimiento del consentimiento informado	3
Maltrato a los usuarios de los servicios	42
Insatisfacción de la atención recibida durante hospitalización	7
Falta de información hacia el usuario (a)	7
Establecimiento cerrado	17
Inasistencia del personal de extensión de cobertura a comunidades programadas	2
Infraestructura del establecimiento de salud en malas condiciones	34
Otros	40

CANTIDAD DE DENUNCIAS RECIBIDAS



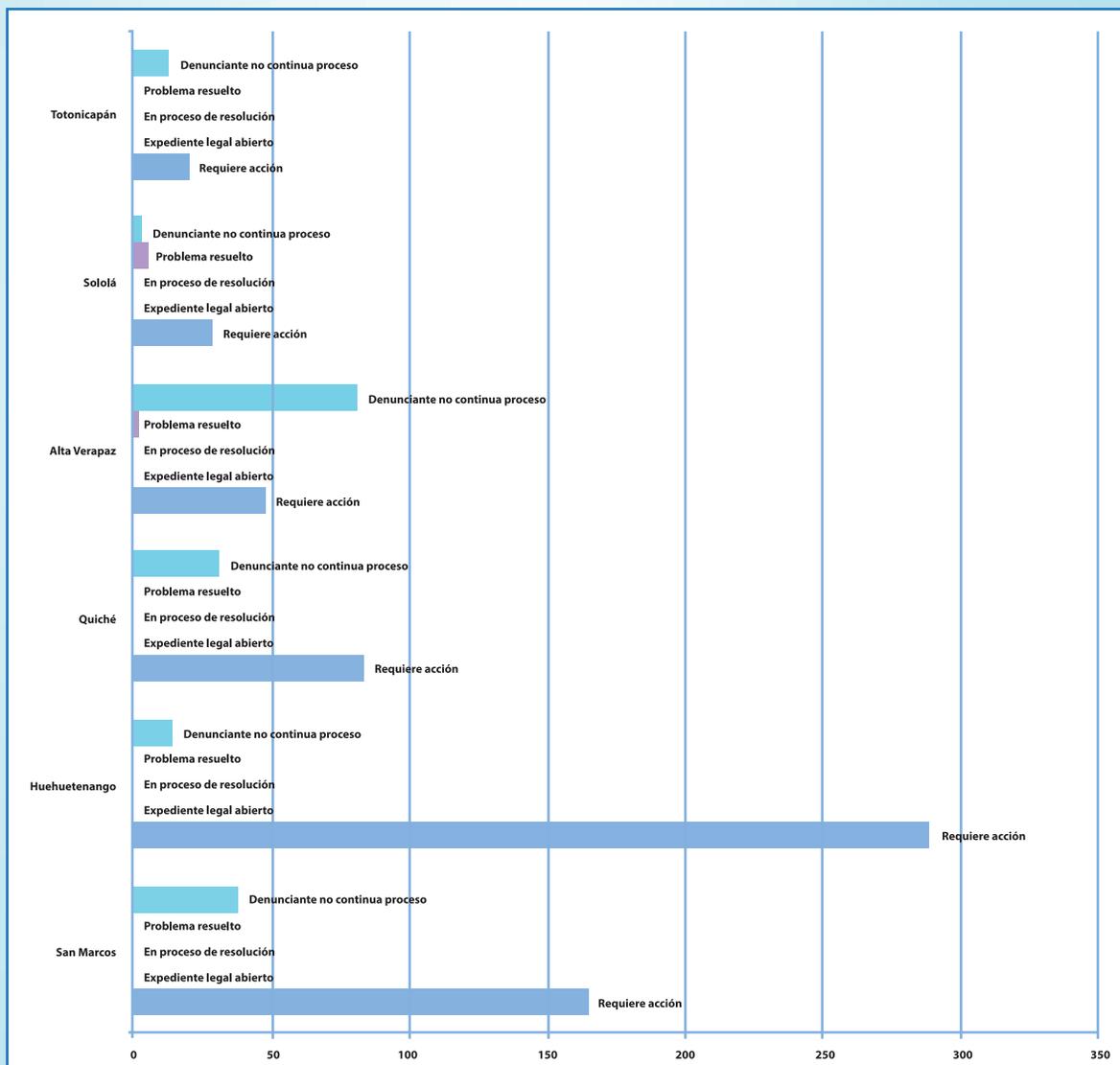
Esta información ha sido generada consultando la página de la plataforma la cual es de acceso público total y la dirección es vigilanciaysalud.com/plataforma

La distribución de denuncias según su estado y agrupadas por departamento queda de la siguiente forma:

Denuncias captadas del 1 de febrero al 30 de septiembre de 2015 Estado de deuncias actualizado al 30 de septiembre

Nombre del Departamento	Requiere acción	Expediente legal abierto	En proceso de resolución	Problema resuelto	Denunciante no continua proceso	Total de casos
San Marcos	165	0	0	0	38	203
Huehuetenango	288	0	0	0	14	302
Quiché	84	0	0	0	31	115
Alta Verapaz	48	0	0	1	81	130
Sololá	28	0	0	4	3	35
Totonicapán	20	0	0	0	13	33

Gran Total 818



Descripción de estados:

Requiere acción: La denuncia requiere acción de parte de las autoridades de salud para solucionar los problemas denunciados.

Expediente legal abierto: Se ha hecho el monitoreo legal correspondiente de parte del CEGSS y se ha transferido el expediente a las instituciones correspondientes, quienes a su vez han abierto un expediente para seguir el procedimiento legal.

En proceso de resolución: Se ha iniciado la toma de acciones para resolver la denuncia.

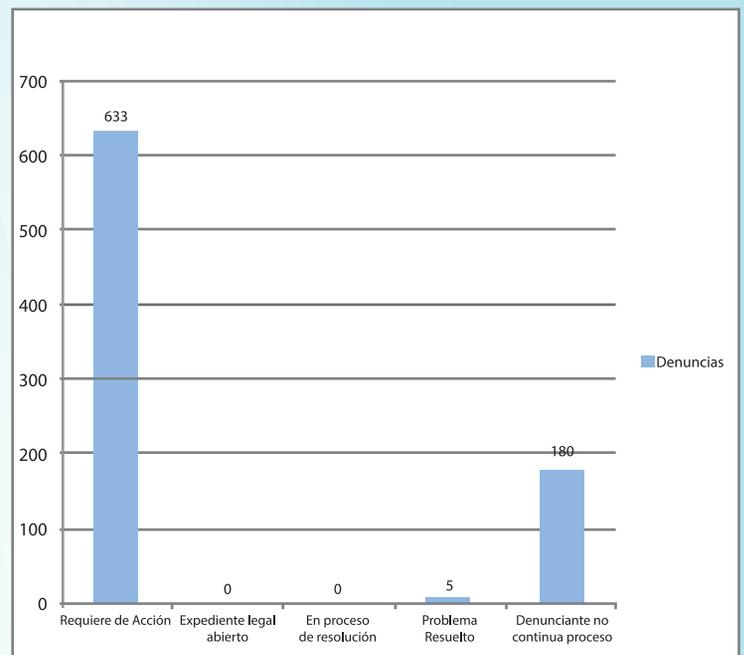
Problema resuelto: Se han completado las acciones de parte de las autoridades de salud e instituciones involucradas y se ha resuelto el problema denunciado, con la aceptación y satisfacción de la persona ofendida.

Denunciante no continua proceso: Se ha hecho el monitoreo legal de parte del CEGSS pero la persona ofendida no desea seguir un proceso para denunciar legalmente en las instituciones competentes a la persona que vulneró sus derechos.

Consolidado de denuncias por estado de denuncia a nivel nacional

Denuncias captadas del 1 de febrero al 30 de septiembre de 2015

Estado	Denuncias
Requiere Acción	633
Expediente legal abierto	0
En proceso de resolución	0
Problema resuelto	5
Denunciante no continua proceso	180
Gran total	818



Estado de deuncias actualizado al 30 de septiembre

CASOS EMBLEMATICOS



En San Marcos La Laguna, Sololá, a los delegados del Consejo de Comunidades se les ha otorgado voz y voto en las reuniones ordinarias del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en aspectos relacionados a la toma de decisiones para mejorar e implementar programas relacionados a la salud, utilizando la plataforma de denuncias para evidenciar los problemas reportados por la población.



Antecedentes:

El Consejo se formó luego de realizar dos asambleas. Al inicio la población mostraba desconfianza y poco interés, debido a que otras organizaciones se acercaron y no dieron seguimiento a los acuerdos establecidos con la población.

La tercera asamblea realizada en el mes de julio de 2014 se logró la organización y se ha estado trabajando juntamente con la municipalidad en la Comisión de Salud y con todo el personal del CAP, mejorando la comunicación y coordinación para la ejecución de acciones.

Trabajando en equipo se ha logrado contribuir y mejorar en los siguientes programas municipales:

Erradicación de enfermedades comunes 2013.

Apoyo proporcionando medicamentos: el CAP refiere a las personas con receta a la municipalidad, quienes extienden un conocimiento, para que se dirijan a la farmacia de la municipalidad, presentando su DPI y dos fotocopias de la receta médica.

Con esos documentos en una clínica privada se les entregan los medicamentos.

En casos especiales se les paga servicio médico y exámenes de laboratorio con previa solicitud ante las autoridades municipales, a todas las personas sin excepción alguna.

La municipalidad subsidia el combustible, mantenimiento, reparación de las dos ambulancias que prestan el servicio para el municipio.

La municipalidad aporta para que el servicio de ambulancia sea gratuito para toda la población, el traslado de pacientes a hospitales a nivel departamental y/o nacional cuyos montos alcanzan los Q600 por viaje.

Proyecto entregado el 5 de marzo de 2015 sobre: Equipo Médico Quirúrgico, mobiliario y equipo correspondiente al "Mejoramiento Puesto de Salud" teniendo un costo de 364 mil quetzales en donde la municipalidad aportó el 80% y el 20% el CODEDE.

Se reconoció por parte de las autoridades locales la importancia de las gestiones que impulsa el Consejo de Comunidades de Guatemala por la Salud (CCGS) con el Puesto de Salud, debido a que ha mejorado la atención y el servicio, facilitándole el acceso a los servicios de salud a la población más necesitada.

Se reconoció por parte de las autoridades locales la importancia de la coordinación de acciones que ha tenido con el CCGS con el Puesto de Salud, debido a que ha mejorado la comunicación y relación en la búsqueda de soluciones en dicho servicio de salud.



CASOS EMBLEMATICOS



En Concepción Sololá: traslado de ambulancia al Puesto de Salud de la Aldea Patzutzún, beneficiando a cinco comunidades del municipio.



Antecedentes:

En Concepción, Sololá, se comenzó a trabajar en la cabecera y en las comunidades de Chuisolís, Panacá y Chuitziyut realizando talleres y vigilancia en salud. Desgraciadamente no dio resultados positivos debido a la falta de interés de los líderes de la cabecera.

Posteriormente se recibieron peticiones por parte de los líderes de las comunidades solicitando que el CEGSS continuara trabajando con ellos.

En esta segunda vez se logró trabajar únicamente con el Caserío Chuitziyut, El Consejo de Concepción realizó solicitudes al Alcalde y Consejo municipal, manifestando la necesidad de los servicios de ambulancia, al igual se realizó la denuncia en la plataforma, respaldada por el ID: 8823 y 8824 del 8 de mayo 2015.

El Consejo de Concepción realizó solicitudes al Alcalde y Consejo municipal, manifestando la necesidad de los servicios de ambulancia, al igual se realizó la denuncia en la plataforma, respaldada por el ID: 8823 y 8824 del 8 de mayo 2015.

En la segunda solicitud con fecha 15 de mayo del 2015, se obtuvo respuesta por escrito del Alcalde municipal, donde se compromete: a) Garantizar el pago de un piloto y b) garantizar el pago del combustible, mantenimiento y reparación de la ambulancia.

La solicitud también fue respaldada por el Director de distrito el Dr. Navarajo, quien dio seguimiento a la petición en el Ministerio de Salud. Originalmente el Ministerio se oponía a que la Municipalidad contratara al piloto por cuestiones de deducción de responsabilidad, pero al final cedieron.

Para el 5 de agosto del presente año, la ambulancia fue trasladada al Puesto de Salud de Patzutzún, donde se desarrolló una Asamblea Comunitaria con la participación de los actores involucrados y una gran satisfacción del Consejo de Comunidades por el logro obtenido.

El 20 del mismo mes se verificó el funcionamiento de la ambulancia, entrevistando al piloto de la misma quien manifestó que la población esta agradecida con el servicio.

Entre los beneficiados está la Señora Iginia Tomas Gómez, quien utilizó el servicio para trasladar a su hija de 3 años al Hospital de Sololá, manifestando su agradecimiento ante el servicio.

Otro testimonio dado por el señor Erasmo Balam Churunel, quien tuvo que llevar a su esposa al Hospital por trabajo de parto complicado, llamó al piloto e inmediatamente les dio el servicio sin ningún costo y con amabilidad. Las personas de la comunidad manifiestan su agradecimiento al Consejo de Comunidades por su vigilancia y por el logro obtenido, ya que está beneficiando a cinco comunidades de las áreas más retiradas.



HISTORIAS DE EXITO



Dotación de medicamentos al CAP San Pablo la Laguna por parte de la municipalidad.

Pago de combustible, mantenimiento y reparación de ambulancias gracias a la gestión del Consejo de comunidades



Antecedentes:

Acuerdo; una inversión de Q 50,000.00

Dos fases: Primera Fase: Entrega 25 de junio de 2015. Costo: Q 27,568.75

Segunda Fase: Entrega; 31 de agosto ó 1 de septiembre. Costo: Q 22,431.25

En un principio se experimentaron dificultades debido a la falta de confianza de la población a organizaciones, ya que muchas han llegado y no han cumplido con lo el trabajo prometido.

Luego de varias asambleas realizadas se logró establecer el Consejo de Comunidades del Municipio (CCGS) y realizar vigilancias en los servicios de salud y asambleas comunitarias.

En el trabajo de vigilancia el Consejo identificó que uno de los problemas que estaban afectando a la población era la falta de medicamentos, por lo que se realizó las siguientes gestiones:

- Se llevaron a cabo reuniones con Director de Distrito, personal del CAP y la Corporación Municipal para buscar una solución al problema.

El CCGS juntamente con el personal del CAP realizaron la solicitud de los medicamentos necesarios al Alcalde y Consejo Municipal, ante lo cual recibieron una positiva.

A partir de eso formaron una comisión para cotizar y comprar el medicamento solicitado, llevándose a cabo la compra el de junio del 2015, respaldada dicha acción con la denuncia ID: 8827 en la plataforma de denuncias.

La primera parte del medicamento fue entregado al CAP en una asamblea municipal, estando presentes las autoridades municipales, la comunidad y los integrantes del CCGS el 25 de junio 2015

- La segunda solicitud para la compra y entrega de insumos desarrollada el 24 de agosto del presente. Probablemente la entrega se lleve a cabo el 31 o 1 de septiembre.



Las personas entrevistadas manifiestan satisfacción al trabajo del CCGS y piden a las autoridades seguir apoyando en temas de salud, debido a los beneficios que han tenido con el acceso a medicamentos.

HISTORIA DE ÉXITO



El Consejo de Comunidades por la Salud gestionó con las autoridades para agilizar el traslado de paciente en Chisec, Alta Verapaz.

Testimonio de la paciente beneficiada

El día 10 de agosto doña Angelica Caal Tení ingresó al CAP de Chisec por dolor abdominal. Ella necesitaba ser trasladada a Cobán, pero se le estaba requiriendo el pago de Q150 para el combustible de la ambulancia.

Ante eso, el equipo de vigilancia del Consejo de Comunidades de Guatemala por la Salud se presentó a las 10 a.m. Los familiares del paciente manifestaron que no tenían el dinero que les estaban exigiendo para el traslado.

Los líderes inmediatamente solicitaron el apoyo al Director de Área de Salud de Alta Verapaz, quien manifestó no tener el presupuesto necesario para el traslado.

Se notificó por correo electrónico el estado de emergencia de la paciente y se solicitó ayuda a la municipalidad. Como respuesta la municipalidad brindo un vale de gasolina. Debido a la tardanza en el traslado, el estado de la paciente se complicó por lo que requirió de cuidados intensivos.

Luego de su traslado la paciente recibió la atención necesaria, lo que ayudó a su pronta recuperación. Es así como por medio de las gestiones del Consejo se ha logrado salvar la vidas.



Para visitar la plataforma de denuncias dirijase a:
<http://vigilanciaysalud.com/plataforma>

Para conocer mas sobre el trabajo del Consejo de Comunidades de Guatemala por la Salud visite el sitio:
<http://vigilanciaysalud.com>

Para mas información sobre la Plataforma de Denuncias escribanos a:
luis@cegss.org.gt