

## **Taller Nacional: Fortaleciendo nuestras capacidades para la Vigilancia Ciudadana de la Calidad de los Servicios de Salud**

**Lima, 31 de Octubre – 1ro. De Noviembre del 2013**

### **INFORME FINAL**

#### **I. ANTECEDENTES**

Durante los últimos 10 años, ForoSalud, CARE Perú y organizaciones aliadas han contribuido a mejorar la capacidad de diversas organizaciones de la sociedad civil para su mayor involucramiento en el diseño, seguimiento y evaluación de políticas, programas y servicios en salud. Esto en el entendimiento que la participación ciudadana y la posibilidad de que las necesidades, prioridades y visiones de las y los ciudadanas/os orienten las políticas públicas, los servicios y sus resultados son un requisito fundamental para avanzar en el cumplimiento del derecho a la salud y la democracia.

A pesar de los esfuerzos desplegados por el Estado para mejorar la calidad de los servicios de salud, el Sistema Nacional de Salud muestra serias limitaciones en relación a la efectiva protección y la no vulneración de derechos en los establecimientos de salud y en la relación prestadores/as de salud y usuarias.

La vigilancia ciudadana en salud es un mecanismo de participación ciudadana, en la que las personas, organizadas e informadas, desarrollan- de manera individual y colectiva- acciones orientadas al seguimiento y verificación del cumplimiento de las funciones, obligaciones y compromisos que establecen las autoridades estatales, los funcionarios y servidores públicos de salud hacia la población. La vigilancia ciudadana contribuye con la transparencia y la rendición de cuentas, características del buen gobierno y la democracia.

Con estas orientaciones es que en el mes de agosto del 2013, se llevó a cabo el Seminario- Taller “La Vigilancia Ciudadana en la construcción de Democracia en Salud: Lecciones Aprendidas y Nuevos Desafíos” co-organizado entre Forosalud, Care Perú y Salud Sin Límites con la colaboración técnica y financiera de Open Society Foundations. Este taller que contó con la participación de alrededor de 100 integrantes de diferentes organizaciones sociales, nos demostró por un lado los diferentes niveles de organización y capacidades de éstas para ejercer la vigilancia ciudadana de los servicios de salud y por otro la necesidad de continuar los esfuerzos de transferencia de información, herramientas y asistencia técnica a las organizaciones comunitarias para desarrollar la vigilancia ciudadana y fortalecer con ello nuevos niveles de participación ciudadana e incidencia en las acciones públicas vinculadas a la salud en sus comunidades y regiones.

Este taller cumplió además con el énfasis de convocar la participación de líderes/as de organizaciones de nuestros pueblos indígenas del ande y la Amazonía, lo que permitió la convocatoria de 08 organizaciones que en casi todos los casos correspondieron a Líderes/as de sus respectivas organizaciones. Algunas de las conclusiones de este taller fueron:

- La necesidad de construir espacios de reflexión y acumulación de aprendizajes y logros en relación al monitoreo social a la vez que fortalecer la articulación de organizaciones de sociedad civil que asumen un nivel más complejo de participación ciudadana, como es la vigilancia y la incidencia para la aprobación y cumplimiento de políticas y normas que

redundan en mejora de la calidad de atención de la salud y un mayor acceso de la población al ejercicio de su derecho a la salud y su ciudadanía.

- Un elemento que contribuyó a la riqueza y resultados del Taller fue la amplia diversidad de organizaciones que fueron convocadas: no solo por su procedencia geográfica y étnico cultural, sino también por los distintos niveles de desarrollo de las mismas, es decir organizaciones comunitarias locales, Federaciones con alcance nacional, instituciones con experiencia de incidencia a nivel de decisiones políticas nacionales, organizaciones juveniles y organizaciones con trayectoria reciente, tanto como otras organizaciones que desarrollan incidencia a través de Redes globales. Todo lo cual permitió tener un abanico interesante y diverso de experiencias y niveles de resultados que contribuyeron al interaprendizaje.
- El compromiso de Forosalud, Care Perú y Salud Sin Límites de promover 02 reuniones al año entre esta red de organizaciones con la finalidad de reportar mejoras, impactos logrados y nuevos desafíos
- Quedó clara la necesidad de acompañar dos procesos paralelos y que podrían enriquecerse mutuamente, por un lado el de las organizaciones que tras algunos años de implementar procesos de vigilancia ciudadana de servicios de salud están ya pensando en el desafío de la sostenibilidad y de escalar a propuestas de incidencia con autoridades públicas locales y/o regionales y por otro el de organizaciones locales que interactuando con los servicios de salud, tienen la necesidad de apropiarse de herramientas básicas de organización, planificación y desarrollo de procesos de vigilancia ciudadana, diálogo y negociación con las y los proveedores de los servicios de salud, para mejorar su calidad de atención de problemas prioritarios de salud de su localidad así como el reconocimiento de sus derechos como usuarias/os desde una perspectiva de derechos humanos, género e interculturalidad.

## **II. PROPOSITO Y OBJETIVOS DEL TALLER**

Es en la lógica de los compromisos asumidos en el taller del mes de Junio, que en esta oportunidad el Forosalud y CARE Perú, y el apoyo de OSF, que se asumió el reto de convocar con prioridad a organizaciones de poblaciones indígenas del ande y la Amazonía para:

### **Finalidad:**

Fortalecer las capacidades personales y colectivas de las organizaciones sociales de las diferentes regiones del país, que se vinculan con el Forosalud, para desarrollar iniciativas de vigilancia ciudadana de la Calidad de los Servicios de Salud.

### **Objetivos Específicos:**

- Desarrollar capacidades en derechos, conocimiento del Sistema y servicios de salud, participación ciudadana y vigilancia ciudadana en salud.
- Transferir la metodología y herramientas para el desarrollo de acciones de vigilancia ciudadana implementados por Forosalud y Care Perú.
- Facilitar el intercambio de experiencias entre organizaciones y líderes sociales en torno a la participación y vigilancia ciudadana en salud

### **Resultados esperados:**

- Líderes/ as y organizaciones sociales cuentan con propuesta de plan de vigilancia ciudadana en salud.
- Se amplía el número y diversidad de organizaciones sociales que conocen y ejercen la vigilancia ciudadana de la calidad de los servicios de salud a nivel nacional.
- Líderes/as y Organizaciones indígenas con mayores y mejores capacidades para la vigilancia ciudadana de la calidad de servicios de salud con enfoque intercultural.

### III. PARTICIPANTES

24 personas( 20 mujeres y 4 hombres ) , de organizaciones sociales de base de pueblos indígenas, vinculadas con el Forosalud y Care Perú:

1. FEMUCARINAP ( San Martín, Loreto, Puno ) (3)
2. RED DE SALUD DE COLLIQUE ( Lima )(3)
3. Comité de Vigilancia de Huancavelica (1)
4. LAS NAUTINAS ( Loreto) (3)
5. AIDSESP Madre de Dios ( 02)
6. ADEMUC ( PUNO ) (3)
7. ACOMUC ( Puno ) (3)
8. OJIRU ( Ucayali ) 1
9. Asociación de Promotoras de Salud de Luricocha ( Huanta-  
Ayacucho ) 1
10. FECONACA ( Satipo – Junín ) 1
11. ORDEMI ( Ucayali ) 1

### IV. METODOLOGÍA

Desde una metodología participativa y de construcción colectiva de saberes<sup>1</sup>, el taller de dos días de duración abordó los siguientes temas:

- Conociendo sobre los derechos en salud
- El Sistema Nacional de Salud y los Servicios de Salud
- Participación ciudadana y Vigilancia Ciudadana
- Un servicio de salud de calidad desde la perspectiva de las y los usuarios
- Herramientas para la Vigilancia Ciudadana en Salud
- Conociendo los pasos para hacer Vigilancia Ciudadana en Salud
- Identificando los problemas de salud para la vigilancia ciudadana
- Elaborando nuestro Plan de Vigilancia Ciudadana en Salud

La metodología además apuntaba a que estas organizaciones se llevaran como producto colectivo al menos dos herramientas:

---

<sup>1</sup>Ver metodología del taller en ANEXO

- La identificación de los problemas prioritarios de calidad de atención
- Plan de Vigilancia Ciudadana

En relación a lo primero las organizaciones desarrollaron una interesante reflexión sobre las diferentes situaciones de vulneración de sus derechos en salud en los servicios públicos, llegando a las siguientes conclusiones:

REGION	PROBLEMA DE VIGILANCIA CIUDADANA
PUNO	Mala atención a gestantes y recién nacidos sobre todo a gestantes adolescentes en los servicios de salud
LIMA	Discriminación a las usuarias/os en los servicios de salud
UCAYALI	Escasa información sobre las normas de salud de parte de las y los usuarias/os en las comunidades nativas
MADRE DE DIOS	Falta de información a los pueblos indígenas al momento de la contratación del personal de salud y a las comunidades nativas sobre sus derechos.
LORETO	Maltrato del personal de salud a las y los usuarios del Seguro Integral de Salud
SATIPO	Discriminación a la identidad cultural en los servicios de salud
AYACUCHO	Discriminación a la identidad cultural en los servicios de salud
TARAPOTO	Maltrato psicológico a jóvenes adolescentes gestantes en los servicios de salud
HUANCAVELICA	Trato inadecuado en los servicios de salud

## V. RESULTADOS Y PERSPECTIVAS

El taller fue sobre todo un encuentro de diálogo intercultural entre líderes/as de organizaciones sociales de 06 etnias y lenguas nativas, lo que permitió el intercambio de visiones, experiencias y recursos y capacidades locales para enfrentar el cuidado de la salud y para relacionarse con el sistema occidental de salud, que a decir de varias/os de sus representantes, no reconoce sus prácticas culturales para prevenir y cuidar la salud de sus pueblos.

Llama la atención la frecuencia con la que las diferentes organizaciones identifican las situaciones de discriminación por razones étnicas y de edad. En la primera situación se reconoce la falta de implementación de normas y protocolos aprobados por el propio Ministerio de Salud para garantizar una atención con enfoque intercultural.

Los participantes se organizaron en grupos de trabajo para analizar casos cotidianos en los que se vulneran derechos y se muestra el desconocimiento de la población respecto a la defensa de los mismos. El respeto a la identidad cultural, a los derechos sexuales y reproductivos, a la vida y a una atención de calidad en servicios de salud fueron algunos de los conceptos destacados por las y los ciudadanos vigilantes en salud.

Las nueve regiones representadas por sus organizaciones, identificaron problemas comunes a la calidad de atención en los servicios de salud como: discriminación y maltrato a las usuarias en los servicios de salud, desconocimiento de las normas que protegen la identidad cultural de las y los usuarias/os de servicios y maltrato psicológico a las gestantes adolescentes entre otros.

Finalmente, las organizaciones se llevaron a sus regiones el compromiso de organizar sus planes de trabajo para iniciar acciones de vigilancia ciudadana y de hacer del ForoSalud el espacio de socialización, intercambio y articulación de experiencias.

Tal como una participante de la FEMUCARINAP, de Madre de Dios, lo expresó al cierre del taller: “mi conclusión es que la salud no es un favor del Estado sino que es nuestro derecho”

Los compromisos señalados estuvieron en el sentido de fortalecer sus organizaciones como recurso para emprender acciones de vigilancia ciudadana, buscar y fortalecer alianzas con otras organizaciones locales, así como instituciones públicas

## **VI. ANEXOS**

- Documento de planificación
- Metodología
- Carta de invitación
- Nota de prensa: <http://www.forosalud.org.pe/actividades532.html>