



**Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social (DIDA)**

“Año del Fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho”

Resumen Ejecutivo

Año 2012

Santo Domingo, DN.

Enero 2012

RESUMEN EJECUTIVO

Tomando como referencia los informes de gestión de las diferentes áreas de trabajo de la institución, el presente documento contiene las principales actividades realizadas, así como los logros alcanzados por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, DIDA, en el año 2012, amparados en su misión, visión y objetivos estratégicos.

A diciembre del año 2012, la DIDA recibió ingresos por un monto de **RD\$100, 632,858** de los cuales el **92% (RD\$92, 217,337.26)**, corresponden a asignaciones del gobierno Central, un **6% (RD\$6, 000,000.00)** del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), un **2% (RD\$2, 071,232)** al balance inicial, entre otros.

Cumpliendo con su misión institucional, la DIDA ha brindado servicios a los afiliados al SDSS, alcanzando durante el período los logros que se resumen a continuación:

La cobertura de información y defensoría legal alcanzó a **630 mil 407** afiliados, para un aumento de **20%** en relación con el mismo período del año 2011, en el que se atendieron a **530 mil 067** afiliados.

De igual forma, de las reclamaciones recibidas por tipo de seguro, el mayor porcentaje correspondió a los temas generales del SDSS, seguidos del

Seguro Familiar de Salud (SFS); el de Vejez, Discapacidad y Supervivencia (SVDS) y el de Riesgos Laborales (SRL).

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS, y durante el período ha presentado más de **41** propuestas y observaciones a resoluciones emanadas de las mismas, las cuales han incidido notablemente en las agendas del CNSS, contribuyendo de manera decisiva a garantizar los beneficios de los afiliados,

Las asesorías médicas que ofrecemos facilitan la identificación de cualquier intento de denegación de servicios a los afiliados del Seguro Familiar de Salud, particularmente aquellos que no tienen cobertura en el PDSS y a los afiliados al Régimen Subsidiado. Este servicio experimentó un crecimiento de **42.7%**, al pasar de **3 mil 766** asesorías médicas en el año 2011 a **5 mil 097** en el presente periodo.

Las actividades de promoción y comunicación se realizan a través de la radio, la televisión y la prensa escrita; también por el portal de Internet de la DIDA, y mediante charlas, talleres, operativos de promoción y de distribución de material informativo. Esto ha permitido que la institución llegue a cientos de miles de afiliados en todo el territorio nacional, centrandos sus mensajes en los temas críticos que efectivamente contribuyen al avance y consolidación de la protección social, como son el primer nivel de atención en salud, el

funcionamiento de las UNAP, y la Resolución 289-03 sobre traspaso de CCI a Reparto.

Dentro de este contexto, destacan las publicaciones y ediciones realizadas durante el período, como la guía de preguntas y respuestas para los abogados, centrada en los procedimientos para la solución de conflictos en materia de Seguridad Social; el manual de preguntas y respuestas sobre el SDSS, el video sobre el informe de gestión 2011, y la Revista Seguridad Social No 7¹.

Proyecto USAID-DIDA

Bajo el objetivo de la **excelencia materno infantil**, la DIDA y la USAID iniciaron un proceso de promoción y capacitación a los Consejos de Administración Hospitalarios (CAH) y a las Oficinas de Atención al Usuario (OAU) en **10** centros hospitalarios de SPM, El Seibo, SFM, Santiago, SJM, Santo Domingo y Barahona.

Con la ejecución de dicho proyecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **375** personas pertenecientes a los Consejos de Administración Hospitalarios (CAH) recibieron capacitación en **15** talleres impartidos.
- **250** miembros de las Oficinas de Atención a los Usuarios (OAU) de los hospitales antes mencionados recibieron entrenamiento.
- **75** miembros de grupos comunitarios recibieron entrenamiento de Veeduría Social, que participan en los hospitales.

¹ Debido a la falta de recursos económicos, no fueron impresas la Guía de preguntas y respuestas para abogados; la de preguntas sobre el SDSS ni la Revista Seguridad Social No. 8, cuya versión digital aparece en la página web de la DIDA.



**Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social (DIDA)**

“Año del Fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho”

Memoria Institucional

Año 2012

Santo Domingo, DN

Enero 2012

ÍNDICE

| Tabla de contenido | No. Pág. |
|--|-----------------|
| Introducción..... | 1 |
| 1. Planificación estratégica..... | 1 |
| 2. Principales funcionarios de la institución..... | 2 |
| 3. Presupuesto ejecutado en el período enero-noviembre 2012..... | 3 |
| 4. Logros en los servicios a los afiliados durante el período..... | 4 |
| 4.1. Orientaciones..... | 4 |
| 4.2. Quejas y reclamaciones..... | 5 |
| 4.3. Defensorías colectivas..... | 5 |
| 4.4. Asesorías médicas y legales..... | 7 |
| 5. Promoción y Comunicación..... | 8 |
| 6. Coordinación interinstitucional..... | 8 |
| 7. Fortalecimiento institucional..... | 11 |
| 8. Acuerdos interinstitucionales..... | 13 |
| 9. Participación en eventos nacionales e internacionales..... | 13 |

Introducción.

Tomando como referencia los informes de gestión de las diferentes áreas de trabajo de la institución, el presente documento contiene las principales actividades realizadas, así como los logros alcanzados por la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social, DIDA, en el año 2012.

Para el año 2012, la DIDA ratificó como su objetivo general **“Contribuir con el avance y consolidación de la protección social en el país”**.

Este informe presenta avances significativos en los servicios ofrecidos durante el período, en el cumplimiento de dicho objetivo, documentados con estadísticas comparativas con la gestión del año 2011.

1. Planificación estratégica.

Todo el quehacer de la DIDA se enmarca dentro del Plan Estratégico que la orienta desde su nacimiento, cuyos elementos integrantes son los siguientes:

1.1.Misión.

Promover el desarrollo permanente de un Sistema Dominicano de Seguridad Social orientado hacia la satisfacción con equidad de las necesidades

de las personas afiliadas, ejerciendo la defensa y orientación efectiva tanto de ellas como de sus familiares.

1.2. Visión

Que la persona afiliada se sienta defendida al ver que velan por satisfacer sus necesidades, manteniendo su confianza en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y viéndonos como un organismo que le pertenece, como su propia casa.

1.3. Objetivo estratégico superior de largo plazo.

Se ha contribuido a establecer un SDSS que sirve para mejorar la equidad social y la calidad de vida de la población dominicana.

La DIDA se ha convertido en un soporte eficaz de la promoción del SDSS e instrumento efectivo de defensa, comunicación e información creíble de los usuarios.

1.4. Objetivo general 2012.

Se ha contribuido con el avance y consolidación de la protección social en el país.

2. Principales funcionarios de la institución.

Nélsida Marmolejos, Directora

Bienvenido Cuevas, Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

Maribel Oleaga, Encargada Departamento de Orientación y Defensoría

Juan Beriguete, Encargado Departamento de Operaciones

Anneline Escoto, Consultora Jurídica

Geraldo Aguiar, Encargado Departamento Financiero

Francia Sánchez, Encargada Departamento de Promoción.

Orlando García Tatis, Encargado Departamento Administrativo

Nexcy de León, Encargada Departamento de Comunicaciones.

3. Presupuesto ejecutado en el año 2012.

A diciembre del año 2012, la DIDA recibió ingresos por un monto de **RD\$100, 632,858** de los cuales el **92%** corresponden a asignaciones del gobierno Central, un **6%** del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), un **2%** al balance inicial, entre otros.

Aproximadamente **81%** de los egresos y gastos acumulados durante el período corresponden a Servicios Personales y el **14%** a servicios no personales. En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, a través del portal de la DIDA se puede acceder a documentos de interés que muestran una administración transparente, eficaz y eficiente de los recursos públicos que percibe la institución.

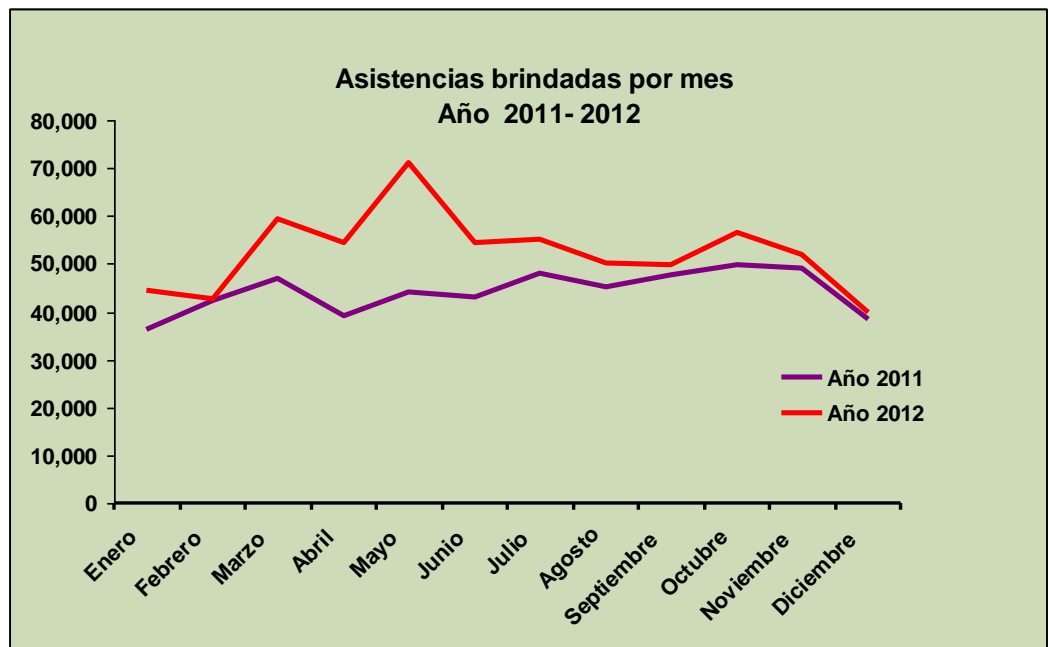
4. Logros en los servicios a los afiliados durante el período.

Cumpliendo con su misión institucional, la DIDA ha brindado servicios a los afiliados al SDSS, alcanzado durante el período los logros que se resumen a continuación:

4.1. Orientaciones.

La cobertura de información y defensoría legal alcanzó a **630 mil 407** afiliados, para un aumento de **20%** en relación con el mismo período del año 2011, en el que se atendieron a **530 mil 067** afiliados, como puede verse en el gráfico No. 1.

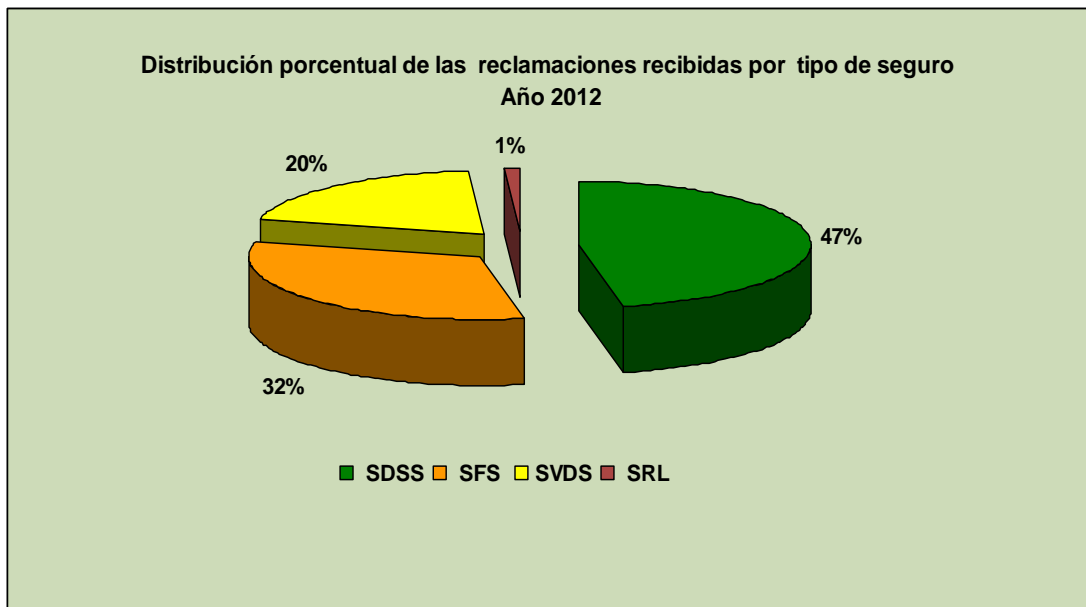
Grafico No. 1



4.2. Quejas y reclamaciones.

En el gráfico No. 2 se desglosan las reclamaciones recibidas por tipo de seguro, las cuales reflejan un crecimiento de un **4.7%** al pasar de **9 mil 541** reclamaciones en el año 2011 a **9 mil 993** en el 2012, correspondiendo el mayor porcentaje a los temas generales del SDSS, seguidos del Seguro Familiar de Salud (SFS); el de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia (SVDS) y el de Riesgos Laborales (SRL).

Gráfico No. 2



4.3. Defensorías colectivas.

Por su relevancia para el avance y consolidación de la protección social en el país, la DIDA estudia de manera sistemática las normas y resoluciones emitidas por las instancias decisorias del SDSS, y durante el período presentó más de **41 propuestas y** observaciones a resoluciones emanadas de las mismas, las cuales han incidido notablemente en las agendas del CNSS, contribuyendo de manera decisiva a garantizar los beneficios de los afiliados, como lo demuestran:

- La Resolución 289-03 del CNSS, d/f 15-03-2012, que permite a miles de personas recibir los beneficios de sus pensiones.
- La Resolución No. 290-06 del CNSS, d/f 26-03-2012, que recoge las observaciones de la DIDA al Reglamento del Régimen Subsidiado.
- Las Resoluciones No. 297-02 y No. 297-03 del CNSS, d/f 19-07-12, que instruyen a la SISALRIL a realizar, respectivamente, una revisión profunda del catálogo de prestación del PDSS y un estudio actuarial para fundamentar decisiones relativas a su ampliación.
- La Resolución No. 289-05 del CNSS, d/f 15/03/2012, que remite a la Comisión Permanente de Salud la solicitud de inclusión de nuevos procedimientos en oftalmología en el PBS.
- La Resolución No. 291-04, d/f 12/04/2012, que apodera a la Comisión Permanente de Pensiones estudiar y evaluar las observaciones presentadas por la DIDA a la Resolución No. 289-03 d/f 15/03/12.
- La acogida dada por el CNSS y por la SISALRIL a propuestas de la DIDA relativas a la ampliación y actualización del catálogo de coberturas del PDSS y a

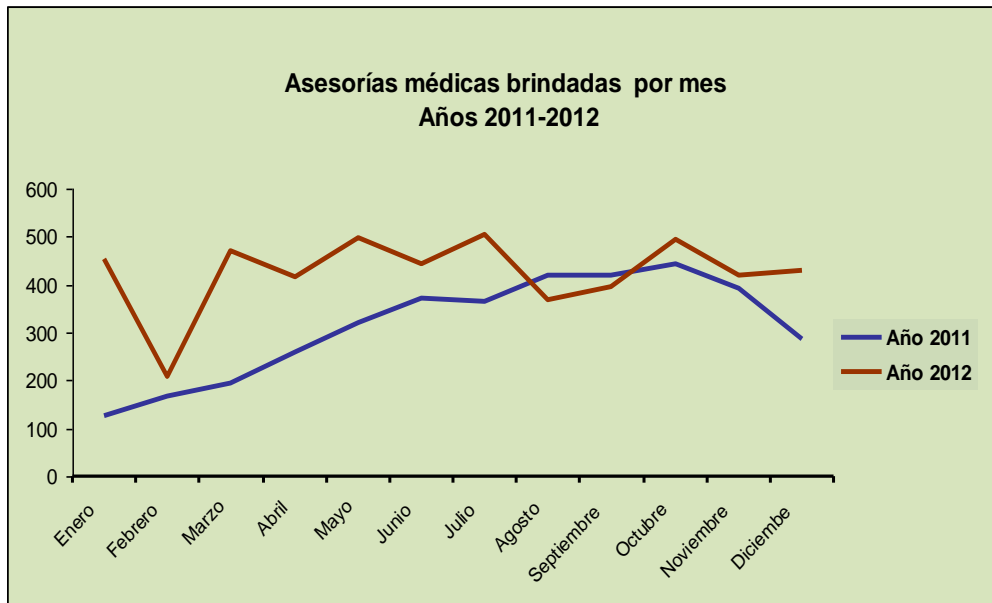
la no suspensión del recurso de apelación, de acuerdo al artículo 184 de la Ley 87-01.

4.4. Asesorías médicas y legales.

Las asesorías médicas que ofrecemos facilitan la identificación de cualquier intento de denegación de servicios a los afiliados del Seguro Familiar de Salud, particularmente aquellos que no tienen cobertura en el PDSS y a los afiliados al Régimen Subsidiado. Este servicio experimentó un crecimiento de **42.7%** al pasar de **3 mil 766** asesorías médicas en el año 2011 a **5 mil 097** en el presente periodo.

Por su parte, las asesorías legales se otorgan a empresas y/o personas afiliadas al SDSS, y su demanda es creciente, en relación con el año 2011.

Grafico No. 3



5. Promoción y Comunicación.

Las actividades de promoción y comunicación se realizan a través de la radio, la televisión y la prensa escrita; también por el portal de Internet de la DIDA, y mediante charlas, talleres, operativos de promoción y de distribución de material informativo. Esto ha permitido que la DIDA llegue a cientos de miles de afiliados en todo el territorio nacional, centrandos sus mensajes en los temas críticos que efectivamente contribuyen al avance y consolidación de la protección social, como son el primer nivel de atención en salud, el funcionamiento de las UNAP, y la Resolución 289-03 sobre traspaso de CCI a Reparto.

Dentro de este contexto, destacan las publicaciones y ediciones realizadas por la DIDA durante el período, como la guía de preguntas y respuestas para los abogados, centrada en los procedimientos para la solución de conflictos en materia de Seguridad Social; el manual de preguntas y respuestas sobre el SDSS, el video sobre el informe de gestión 2011, y la Revista Seguridad Social No 7 (1,000 ejemplares)².

6. Coordinación Interinstitucional

La coordinación interinstitucional y las articulaciones con los distintos actores del SDSS han contribuido a agilizar la solución de los problemas recogidos mediante las

² Debido a la falta de recursos económicos, no fueron impresas la Guía de preguntas y respuestas para abogados; la de preguntas sobre el SDSS ni la Revista Seguridad Social No. 8, cuya versión digital aparece en la página web de la DIDA.

quejas y reclamaciones de los afiliados, lo que puede medirse a través de los logros siguientes:

- **Aumento de un 72% en el número de pensiones aprobadas del Seguro de Vejez, discapacidad y sobrevivencia, de un 51% en las del Seguro de Riesgos Laborales, gracias a la participación de la DIDA en 26 reuniones de la Comisión Técnica de Discapacidad (CTD) de SIPEN y doce (12) de la SISALRIL.**
- Mejora del tiempo de repuesta a las reclamaciones y respuesta electrónica al afiliado con cuenta de e-mail por parte de algunas ARS y AFP.
- Comunicación fluida con las distintas instancias del SDSS y con los sectores laboral y empresarial, para documentar problemas y ventilar su solución por parte de la TSS y del CNSS.
- **Entre las instancias e instituciones mas relevantes con las que nos reunimos se destacan:**
 - ✓ Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP)
 - ✓ Comisión de Pensiones (Trasposos de CCI a Reparto)
 - ✓ CNSS para conocer 5 Recursos de Apelación Sometidos al CNSS.
 - ✓ Comisión Permanente Pensiones CNSS.
 - ✓ Ministerio de Trabajo. Casos de afiliados que solicitan sus bajas de las nominas de empresas que han cerrado sus operaciones y que no realizaron procesos con TSS
 - ✓ Gerencia del CNSS.
 - ✓ UNIPAGO presentación SUIR Sigma y 10 años de UNIPAGO
 - ✓ Ministerio de Hacienda.
 - ✓ SIPEN, temas pendientes de casos y situaciones de los afiliados.
 - ✓ Ministerio de Salud, para coordinar los trabajos finales de la Mesa 6 sobre Salud.
 - ✓ Taller de Evaluación final de la IPAC.
 - ✓ Mesa de Diálogo social, responsabilidad social corporativa y cumplimiento de normas laborales en la cadena productiva del sector caña, Hotel Macorix
 - ✓ CNTD, con la finalidad de presentarle 10 de las Defensorías Colectivas que tenemos sometidas en el CNSS.
 - ✓ Centrales Sindicales para exponer los Once temas más relevantes de Defensoría Colectiva pendientes en el CNSS sometidos por la DIDA.

- ✓ CNSS. Solicitudes de Traspaso de CCI a reparto en virtud de la Resolución 289-03 del CNSS.
- ✓ CNSS, conocer sobre errores en la digitación de cédulas.
- ✓ Comisión Traspasos de CCI a Reparto para conocer el 1, 2, 3 ,4, 5, 6 y 7 Listado.
- ✓ SISALRIL para conocer el Proyecto de actualización de la lista de Enfermedades Profesionales como iniciativa complementaria al Proyecto de Modificación del Reglamento sobre Seguro de Riesgos Laborales.
- ✓ SISALRIL para conocer borrador del nuevo reglamento y calificación de las Enfermedades Profesionales y de Riesgo Laboral.
- ✓ Comisión Consultiva de la CNTD
- ✓ Tres centrales sindicales nacionales CNUS, CASC y CNTD y representantes laborales de estas instituciones ante el CNSS.
- ✓ SISALRIL, para tratar casos pendientes de respuesta en DOD.
- ✓ TSS.

Reuniones externas con otras instituciones:

- ✓ CONARE para presentación solicitud de capacitación.
- ✓ Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) para trabajar el Plan Estadístico Nacional, según Resolución No.
- ✓ Gerencia General del Consejo (GGCNSS) presentación del Informe de Viabilidad Financiera del SFS.
- ✓ 5ta. Entrega del Premio a la Excelencia Empresarial ACIS realizada en el Teatro de PUCMM, Santiago.
- ✓ **Organización Panamericana de la Salud (OPS) sobre Estrategia de Cooperación Técnica en República Dominicana.**
- ✓ Foro Relaciones Laborales y Desarrollo Económico en Rep. Dom. Celebrado en el Ministerio de Trabajo.
- ✓ Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) para el periodo 2013-2016 en lo relativo a la matriz de producción institucional.
- ✓ Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, presentación POA 2012.
- ✓ Ministerio de Administración de Personal, para conocer la Carta Compromiso.
- ✓ Reunión Dirección General de Desarrollo Fronterizo.

- ✓ Reunión CAP – OPTIC con Asesores de Brasil (CAP)
- ✓ Primer Simposio sobre la Extensión de Cobertura en Salud, (trabajadores informales) organizado por el CNSS. Hotel Santo Domingo. (24/4/12)
- ✓ Celebración de la Semana de la Seguridad Social, 11 vo. Aniversario. (9/5/12)
- ✓ Firma del Convenio Interinstitucional de Cooperación Técnica para la Conformación del Comité Técnico Sectorial de Seguridad Social (CTS-SS),
- ✓ Taller Programa Nacional de Registro de Afiliación y Entrega de Servicios y Medicamentos para Personas que viven con VIH y SIDA
- ✓ Taller para Revisión de las Normativas del CONDEI. (14/8/12)
- ✓ Reunión del CISS, Situación Financiera y Actuarial del SFS del Régimen Contributivo en Rep. Dom.
- ✓ Foro Relaciones Laborales y Desarrollo Económico en Rep. Dom. Celebrado en el Ministerio de Trabajo.
- ✓ CNSS, Plan Estratégico del SDSS.

7. Fortalecimiento Institucional.

La DIDA definió como su desafío principal para el año 2012, la adecuación de su plataforma tecnológica, e inició un proceso de reingeniería que abarcó las áreas de Tecnología Informática, Planificación y Desarrollo, y de Recursos Humanos, reorientando y redistribuyendo su personal y agregando nuevas funciones a las mismas.

Entre los logros alcanzados durante el período destaca el fortalecimiento de la planificación estratégica institucional, reflejado en los avances siguientes:

- Evaluación del POA 2011, la cual sirvió de base para la rendición de cuentas al Gobierno y al CNSS.
- Aprobación del POA 2012, con clara definición de líneas estratégicas que enmarcan el accionar de la institución en 2012.
- Adecuación del Plan Estratégico Institucional, coherente con la Constitución de 2010, la Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030) y la Ley 87-01. En este contexto fue actualizada la matriz de producción institucional de la DIDA para el PNPS 2013-2016, donde se prioriza el fortalecimiento institucional de la DIDA para contribuir al logro de las metas de desarrollo del SDSS, en el marco del rol que le asigna la Ley 87-01.
- Aprobación de un sistema de monitoreo del desempeño, con indicadores actualizados, cuantitativos y cualitativos, que facilitarán el monitoreo del desempeño de las áreas y la medición de la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que reciben a nivel central y en las oficinas locales de la DIDA.
- Más de **10 mil** usuarios fueron encuestados durante el período en las oficinas de la DIDA y el **96%** valoró como excelente o bueno el servicio recibido.
- Desarrollo de acciones de capacitación que abarcaron al **61%** de los empleados y empleadas, incluyendo a **13** egresados del Diplomado en Seguridad Social que imparte el CNSS en coordinación con instituciones educativas.
- Inauguración de una nueva oficina en el Distrito Municipal Verón, Punta Cana, para ofrecer servicios a los afiliados al SDSS en esa zona turística.

8. Acuerdos Interinstitucionales.

Durante el período se ha dado seguimiento a los acuerdos interinstitucionales vigentes, y se han firmado nuevos acuerdos, destacando los siguientes:

- Con la Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos del Este (ASOLESTE), que aglutina a los hoteles y centros turísticos de Bávaro, Verón y Punta Cana (provincia Altagracia).
- Con el Ministerio de Trabajo, que ha dado como resultado la capacitación de 26 técnicos de dicho Ministerio y la apertura de una ventanilla de asistencia presencial en su sede central.

9. Participación en Eventos Nacionales e Internacionales.

Ya sea como ponente o como invitada, la DIDA, a través de su Directora, Nélsida Marmolejos, y de otros funcionarios y técnicos de la institución, han participado en importantes eventos nacionales e internacionales, destacando los siguientes.

9.1. Eventos nacionales.

1. Foro anual de conmemoración del día internacional de la no violencia contra la mujer, organizado por el Ministerio de Trabajo con el tema: “El piso de

protección social como garantía para la igualdad de oportunidades en el empleo” (21/11/2012).

2. Foro de Derecho Laboral, organizado por la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), donde la Directora Nelsida Marmolejos, fue reconocida por su trayectoria con la medalla al mérito por la Asociación de Juristas Laboristas de La Romana y por la Iberoamericana del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social.
3. Taller sobre la “Farmacología y su impacto en la toma de decisiones”, auspiciado por la Sociedad Internacional de Fármaco Economía (19/01/2012).
4. Almuerzo de la Cámara Americana de Comercio (29/02/2012).
5. Foro Nacional sobre “Trabajo decente para las trabajadoras domésticas”, auspiciado por la Confederación Sindical Internacional (CSI), OIT y el movimiento sindical dominicano (28/06/2012).
6. Reunión de la Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS), para abordar el tema “La eficiencia en el acceso a los servicios de salud de los afiliados al SDSS, en el Región del Cibao” (07/03/2012).
7. Conferencia magistral en la Cámara de Comercio y Producción de San Pedro de Macorís con el tema: “Retos del sector empresarial en el desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social” (01/08/2012).
8. X Congreso de COPARDOM, con el tema “La organización del trabajo como clave de la gestión de la prevención de riesgos laborales” (01 y 03/11/2012).
9. Congreso laboral “Situación judicial legal de la mujer trabajadora-acoso laboral” (01/11/2012)
10. Taller sobre la Seguridad Social del sector bananero, auspiciado por la OIT (16/11/2012).

11. Ferias de MERCASID, en Santo Domingo, La Vega, Monte Plata y el Seibo; Semana de la Salud de INDUVECA; Expo Vega Real 2012 y Expo-Este-2012. En estas ferias, miles de personas recibieron orientación sobre su derecho a la seguridad social, a través de charlas y de materiales como sueltos, brochures, cartas de derechos y revistas.

9.2. Eventos internacionales.

- Seminario internacional "Agenda Social Global 2012-2016: condiciones para su implementación en Latinoamérica", Montevideo, Uruguay.
- La 101 Conferencia Internacional del Trabajo, en Ginebra, Suiza.
- Congreso mundial del CIBS, en Estocolmo, Suecia.
- Curso taller y la reunión del CIESS, en México.
- Encuentro sobre Tendencias del Derecho Laboral y la Seguridad Social, celebrado en La Habana, Cuba.

Proyecto USAID-DIDA

Bajo el objetivo de la **excelencia materno infantil**, la DIDA y la USAID iniciaron un proceso de promoción y capacitación a los Consejos de Administración Hospitalarios (CAH) y a las Oficinas de Atención al Usuario (OAU) en **10** centros hospitalarios de SPM, El Seibo, SFM, Santiago, SJM, Santo Domingo y Barahona.

Con la ejecución de dicho proyecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **375** personas pertenecientes a los Consejos de Administración Hospitalarios (CAH) recibieron capacitación en **15** talleres impartidos.
- **250** miembros de las Oficinas de Atención a los Usuarios (OAU) de los hospitales antes mencionados recibieron entrenamiento.
- **75** miembros de grupos comunitarios recibieron entrenamiento de Veeduría Social, que participan en los hospitales.

El contenido de los talleres incluyeron los siguientes temas:

- Una Visión Sistémica de la Ley 87-01
- Derechos de los Usuarios y Afiliados al Subsidiado a los Servicios de Salud
- Proceso de Quejas y Reclamaciones de la DIDA: Una propuesta para el manejo de quejas de las OAU.
- Funciones de los Consejos de Administración Hospitalaria
- La veeduría Social desde el punto de vista de la DIDA