

**PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN
SOCIAL Y GESTION DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN
SALUD**

Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)

2024

Nombre del Establecimiento	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN
Director/a	Dafne Secul Tahan Directora (s) HCVB
Nombre de Referente	Marcela Letelier Aravena Encargada de Participación Ciudadana
Mail	marcela.leteliera@redsalud.gob.cl
Fono de Contacto	322364645 – Anexo 324645





INDICE

Análisis de la situación de la participación social en salud en el establecimiento.....	3
Ejecución 2024.....	3
Anexo 1. Carta Gantt.....	7

I.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO

Actualizar la situación de la participación social en el establecimiento y determinar cuáles son las temáticas que se deben mantener y/o profundizar, así como proponer la incorporación de otras temáticas de participación social en salud en el territorio.

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

En esta sección se presenta de manera resumida, la información contenida en la revisión y análisis de la situación de la participación en salud a nivel del territorio correspondiente al establecimiento, tales como: estrategias desarrolladas, tipo o niveles de participación, actores involucrados, avances, principales logros alcanzados, obstaculizadores y facilitadores, principales aprendizajes y desafíos, entre otros aspectos relevantes. Señalar los temas emergentes en salud que han abierto oportunidades para el fortalecimiento de la participación social, de acuerdo con la realidad local y su proyección para el siguiente periodo. También, es importante incorporar las prioridades definidas sectorialmente en relación a problemas de salud como el Cáncer, Salud Mental, emergencias y desastres, listas de espera, entre otras (por ejemplo: seguridad alimentaria, crisis climática, derechos humanos en salud) y los grupos sociales que históricamente han estado excluidos de los procesos de toma de decisiones en salud, especialmente NNA, personas migrantes, personas mayores, personas en situación de discapacidad, organizaciones/ personas de la diversidad o LGBTIQ+, entre otras.

Toda la información anterior, permitirá orientar la definición de los objetivos específicos definidos en la elaboración del Plan Anual de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría 2024, y las consiguientes estrategias/componentes y acciones para el logro de tales objetivos.

El Hospital Carlos Van Buren, es el hospital base de la red del Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio, por jurisdicción territorial, las comunas cubiertas por este servicio corresponden a la comuna de Valparaíso, Casablanca, Algarrobo, Cartagena, El Quisco, El Tabo, San Antonio, Navidad y Santo Domingo.

Cuenta con una cartera de servicios extensa, comprendiendo la mayoría de las especialidades médicas, lo que le otorga la categoría de alta complejidad.

En el ámbito comunitario, el hospital tiene espacios de participación a la Ciudadanía, las cuales están establecidas en la Ley 20.500 y su reglamentación aplicada a Salud, establecidas por el Ministerio del Salud MINSAL, algunas de estas instancias que ya tienen un desarrollo más sostenido son el Consejo de Desarrollo Local y la agrupación de voluntariados, así como el consejo consultivo de la sociedad civil.

Si bien el enfoque respecto de la participación ciudadana se observa como el proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía tienen la capacidad de identificar y deliberar acerca de problemas públicos y sus posibles soluciones; y de esta forma es trabajado en el hospital. El desafío de este año y el próximo es poder relevar el enfoque de derechos humanos y cómo este se transversaliza entre los diferentes actores que conforman la comunidad, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad. En este sentido, es importantísimo poder sumar nuevos representantes de la comunidad a las instancias de participación, instando que se incorporen de manera permanente representantes de agrupaciones indígenas, grupos de las diversidades sexo genéricas, entre otros. De esta forma se podrá avanzar hacia una participación comunitaria que permita detectar con más facilidad los puntos que se deben trabajar desde el punto de

han venido trabajando, pero también poder proponer a la comunidad esta necesidad de fortalecer cada una de las instancias de participación. Si bien la finalidad es poder fortalecer el trabajo del área, esto también genera algunas dificultades durante el primer semestre que son retraso en la ejecución de algunos aspectos, pero que busca fortalecer el trabajo y el enfoque del trabajo conjunto con la comunidad. En ese mismo sentido, también se espera poder comenzar a realizar un trabajo colaborativo y coordinado con el área de satisfacción usuaria, ya que hasta ahora se habían abordado de manera separada. Esto implica un desafío importante, ya que al menos en el hospital, es algo que no se desarrolla hace varios años.

De esta forma, el objetivo principal del año 2024 es *“Fortalecer la participación ciudadana en salud bajo un enfoque de derechos, promoviendo el trabajo colaborativo entre los equipos del sector salud, la comunidad usuaria y las organizaciones sociales”*. Para ello es importante señalar que durante el primer semestre del año 2024 se han realizado instancias con el Consejo de Desarrollo y los Voluntariados quienes desde el año 2023 comenzaron su retorno a sus funciones del el HCVB luego de estar ausentes por el tiempo de pandemia.

II.- EJECUCIÓN 2024:

En este punto, se incluye lo relacionado con la planificación de la Ejecución 2024:

OBJETIVOS

Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica de Participación Social y Gestión de Satisfacción usuaria. Se desglosan en objetivo general y objetivos específicos.

Objetivo General del Plan:

Para el caso del Objetivo General del Plan Anual de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaría de cada establecimiento, éste corresponderá al Objetivo señalado en relación con los siguientes indicadores:

C..4.2 y D.4.1.8: Implementar estrategias generadas en el marco del Plan de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría en concordancia con la programación anual 2024

Fortalecer la participación ciudadana en salud bajo un enfoque de derechos, promoviendo el trabajo colaborativo entre los equipos del sector salud, la comunidad usuaria y las organizaciones sociales.

Objetivos Específicos de la Ejecución 2024

En esta sección se definen los objetivos específicos de la Ejecución 2024, que debiesen estar en coherencia con el objetivo general del Plan Anual. Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica de Participación Social y Gestión de la Satisfacción usuaria.

Generar espacios de diálogo e información entre los equipos del sector salud, la comunidad usuaria y las organizaciones sociales.

Identificar los factores de riesgo que afectan a la comunidad usuaria y generar estrategias para abordarlos.

Estrategias/ Líneas de acción:

Líneas estratégicas conductoras del plan o componentes, que responden a la pregunta de **¿QUÉ?**, como, por ejemplo: fortalecimiento de instancias de participación, capacitación de líderes sociales en mecanismos de participación, medición de la satisfacción usuaria, etc. Las actividades que emanan de estas estrategias, se incorporan en la carta Gantt, por ejemplo: renovación de integrantes de Consejo Consultivo de Usuarios o su similar, taller de análisis de resultados de reclamos y plan de acción, la medición de satisfacción usuaria, desarrollo de acciones de humanización de la atención tales como; acompañamiento espiritual, hospital amigo, implementación de la Ley Mila, Ley preferente, Ley de cuidadores, elaboración de programa de capacitación de líderes sociales, presentación de la cuenta pública, elaboración del plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria, entre otras.

La **Participación Ciudadana** será una de las líneas estratégicas, para ello se trabajará en fortalecerla. Para ello no sólo se realizará mayor difusión sino también se buscará mejorar la participación en el propio consejo y las demás instancias participativas.

- Información y sensibilización tanto a los integrantes del Consejo de Desarrollo Local, a través de espacios de diálogo con referentes de diferentes áreas de nuestro hospital, para luego extender la información a los usuarios y la comunidad ampliamente.
- Generación de instancias de formación y capacitación hacia los representantes de la comunidad, de manera que se transformen en referentes en sus comunidades.
- Representatividad de nuestro hospital en las estrategias territoriales, de coordinación tanto interna como con la red, como acciones estratégicas del plan de acción.

Metodologías (CÓMO):

Describir enfoque o marco metodológico para la elaboración del Plan Anual y las metodologías y técnicas de implementación de acciones y estrategias definidas.

Se utilizará una metodología participativa, con la finalidad de que la comunidad organizada pueda trabajar de forma conjunta para resolver los riesgos y nodos críticos, buscando conocer y considerar las diversas percepciones de los diferentes representantes, tanto individuales como de los diferentes grupos de la sociedad organizada.

Se realizará a través de asambleas de carácter informativo, deliberativo y propositivo, diálogos ciudadanos participativos y /o conversatorios con la comunidad usuaria y funcionaria, fortaleciendo el trabajo del Consejo de Desarrollo Local de manera de avanzar a estrategias más a largo plazo.

Lugar o localización (DÓNDE):

Indicar localización y alcance del Plan para el año 2024. Indicar áreas o servicios clínicos, espacios de atención, territorios, Inter sector, otros. (especificar donde se implementarán las actividades del Plan)

Las actividades se realizarán en dependencias del Hospital Carlos Van Buren.

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

Participantes (CON QUIÉNES):

Indicar tipo de participantes y responsables en las distintas fases del Plan.

Usuarios y funcionarios del Hospital Carlos Van Buren, miembros del consejo de desarrollo, comité de gestión usuaria, voluntariado.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

Recursos Humanos:

- Referente de Participación social del establecimiento
- Profesionales de unidades que apoyen en las diferentes temáticas a abordar
- Profesionales de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas para el apoyo en la difusión hacia la comunidad

Recursos Tecnológicos:

El establecimiento cuenta con recursos tecnológicos que se utilizarán en el desarrollo de las actividades que lo requieran, tales como:

- Computador
- Proyector
- Parlantes
- Apoyos visuales en caso de ser necesarios y requeridos.

Recursos Materiales:

Material de oficina.

Modelo de Evaluación 2024

En este punto, se espera contar con una descripción de la evaluación que se llevará a cabo durante la ejecución del Plan Anual. Para ello, es importante considerar lo siguiente:

- Definición de indicadores en relación con los objetivos específicos que permitan realizar seguimiento, monitoreo y evaluación. Por ejemplo; n° de reuniones con Consejo Consultivo de Usuarios o similar, cuenta pública realizada, grupos de voluntariado que participan en devolución de resultados de análisis de reclamos o medición de la satisfacción usuaria, disminución del % de reclamos por trato, a partir de la aplicación de mejoras de la atención, incorporación de nuevas medidas del Programa Hospital Amigo, etc.
- Metodología de evaluación diseñada. Se sugiere utilizar metodología de evaluación cuantitativa, cualitativa y participativa (Por ejemplo; talleres, discusión grupal, cuestionario, etc.)
- Cronograma de actividades de evaluación cuantitativa, cualitativa, participativa con la comunidad (evaluación intermedia o formativa, evaluación final, etc.)

Se considerarán mecanismos cuantitativos y cualitativos, con seguimiento según los meses definidos en la tabla Gantt durante todo el 2024. De acuerdo a esto, al menos se considerará para la evaluación:

- N° de reuniones CDL
- Pre cuenta y Cuenta Pública realizada
- Cumplimiento del Cronograma de actividades.

