



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

Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)

2024

Nombre del Establecimiento:	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LOS ANDES
Nombre de Referente:	PAULINA GONZALEZ TORO
Mail:	Paulina.gonzalez.t@redsalud.gob.cl
Fono de Contacto:	342-490470

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:

EL Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital San Juan de Dios de Los Andes, está integrado por representantes de organizaciones tales como: Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Los Andes, Unión Comunal de Adultos Mayores, COSAM, Cruz Roja, Representantes de Juntas de Vecinos, comunidad y voluntariados. Las reuniones se realizan en el mismo establecimiento, participando en la mayoría de éstas, la Directora del establecimiento y representantes del Equipo Directivo. Las reuniones se efectúan bajo la modalidad presencial.

Dentro de los logros en lo que a Participación Social se refiere, se ha logrado efectuar un trabajo conjunto con los diferentes establecimientos de salud de la comuna, elaborándose el plan trienal comunal, lo que ha permitido optimizar recurso humano y tiempo, como así también, la interrelación que se da entre los consejeros de los tres establecimientos de salud y la participación con personas de otras organizaciones.

En el aspecto logístico y operativo, se cuenta con la colaboración de los tres establecimientos de salud, permitiendo hacer más grato el trabajo con los colaboradores.

En lo que a obstaculizadores ase refiere, se puede señalar que desde la reactivación de la Participación Social post pandemia se ha observado lo siguiente:

- Asistencia relativa y regular a las diferentes actividades convocadas y que obedecen a situaciones tales como:
 - Razones de trabajo
 - Problema de salud de los consejeros
 - Familiar directo con problemas de salud
 - Horario en que se desarrollan las actividades versus trabajo
- Consejeros con superposición de actividades, ya que participan en diferentes organizaciones.
- Sobrecarga de consejeros por participar a nivel macro en otros consejos, (Consejo Sociedad Civil, Consejo de Participación social, SEREMI, FONASA).
- Horario laboral o de estudios limita la participación de la población más joven en actividades convocadas por los equipos de salud.

Como estrategias se está reforzando la vinculación de los establecimientos de salud con la comunidad

Nutrir de nuevos agentes comunitarios a las actividades del consejo.

II.- ANÁLISIS DE SITUACION DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO.

Realizar un análisis de la situación de la Gestión de Satisfacción Usuaría en el establecimiento que permita conocer las acciones que se desarrollan, determinar cuáles son aquellas que se deben mantener y/o profundizar, y, proponer la incorporación de nuevas acciones y estrategias.

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

La Gestión de Satisfacción Usuaría en el establecimiento, en los últimos cinco años, ha estado relacionada con Compromisos de Gestión N° 15 y 16 del año 2019 al 2022, ejecutándose planes cuatrienales en las áreas definidas por MINSAL tales como: Farmacia, Personas en Lista de Espera y Unidad de Emergencia Hospitalaria. Al ser un hospital Autogestionado desde el año 2019 ha realizado aplicación de instrumento “Encuesta de Satisfacción Usuaría en área Ambulatoria y Urgencia.

Dada la importancia del tema, el año 2023 nuestro establecimiento mantiene acciones en la Unidad de Emergencia Hospitalaria, pese a que desde MINSAL no se consideró el tema como Compromiso de Gestión ni como EAR, dado que es el área que genera la mayor cantidad de reclamos durante el año, asociado a tiempos de espera, predominantemente.

Nuestro establecimiento además cuenta con un Comité de Gestión Usuaría según Resolución Exenta 647 del 13 de marzo del 2019, cumpliendo con lineamiento de Satisfacción Usuaría entregado, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 20584 que regula los Derechos y Deberes que las personas tienen en relación a las acciones vinculadas a su atención en Salud.

Este Comité es una instancia de participación interna presidida por Director/a del establecimiento, Subdirectores, Encargado de Control de Gestión, de Comunicaciones, Jefe de Unidades, Supervisoras de áreas Ambulatorias y Hospitalizados, representación gremial y representantes de la Comunidad, siendo la Encargada OIRS la secretaria ejecutiva del mismo. Dicho comité está orientado a analizar las solicitudes ciudadanas, establecer planes de mejora y evaluar el cumplimiento de dichas acciones, realizándose 3 reuniones al año para evaluar en forma cuatrimestral la gestión de reclamos, y si fuese necesario se realizan reuniones extraordinarias. Durante la pandemia por Covid 19 se mantuvieron las reuniones del comité de forma telemática y/o mixta con aforo controlado, con el fin de mantener la retroalimentación de la Satisfacción Usuaría en el establecimiento.

Dentro de los logros en lo que a Gestión de Satisfacción Usuaría se refiere, se ha logrado realizar todas las reuniones planificadas del Comité de Gestión Usuaría durante el año y fortalecer la atención de profesional de Enlace en OIRS de la Unidad de Emergencia Hospitalaria, extendiendo su atención de lunes a jueves desde 17 a 22 horas, el día viernes de 16 a 22 horas y día sábado de 13 a 20 horas, con el fin de disminuir los reclamos de usuarios y/o acompañantes que acuden a consultar, brindando información y acogida. Otro logro relevante es que todas las actividades de Satisfacción Usuaría de la Subdirección de Gestión del Usuario se han plasmado en un Plan de Satisfacción Usuaría, que responde a las actividades propias de los departamentos unidades que forman parte de dicha Subdirección, responde además a estrategia de Hospital Amigo y a indicadores EAR porcentaje de cumplimiento de estrategias/acciones para la gestión de satisfacción usuaría, comprometido en el año en curso.

Dentro de los obstaculizadores señalar que la Satisfacción Usuaría es vista como responsabilidad de las y los funcionarios que responden a los indicadores de gestión, y no como responsabilidad de todos/as los/as funcionarios/as que cumplen labores en el establecimiento. También factores culturales de la población, referidos a utilizar nuestro centro asistencial para resolver problemas de salud propios de APS.

Como desafíos se ha planteado difundir el plan Satisfacción Usuaría en el establecimiento y socializar en Consejo Técnico Ampliado el tema, con el fin que los equipos de trabajo, analicen los datos aportados por las solicitudes ciudadanas y establezcan los planes de mejora correspondientes. Además continuar educando a la comunidad sobre dispositivos de atención, categorización, derechos y deberes del paciente, entre otros, con el fin que las y los usuarios acudan al centro asistencial que le corresponde conforme a su problema de salud.

III.- EJECUCIÓN 2024:

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

OBJETIVOS
Objetivo General del Plan:
“Fortalecer la participación social en salud con pertinencia territorial y cultural bajo un enfoque de derechos y corresponsabilidad, así como también la satisfacción usuaria promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos del sector salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil”
Objetivos Específicos de la Ejecución 2024
<ul style="list-style-type: none">• Implementar los mecanismos mínimos de participación ciudadana establecidos en la ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado, de forma pertinente y representativa.• Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.• Evaluar las acciones implementadas en el Plan Estratégico de Participación Ciudadana de forma anual, para medir los resultados en las áreas priorizadas y fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad.• Promover y orientar las acciones de Promoción y Prevención de conductas y estilos de vida saludable que incorporen la participación social de usuarios en los espacios públicos intra y extra institucional.• Impulsar la participación real y efectiva en salud, por medio de la implementación de otros mecanismos de participación, diferentes a los contemplados en la ley 18.575, que permitan abordar con la comunidad, distintas líneas de trabajo priorizadas por el HOSLA como prestador biprovincial.

- Promover el control ciudadano de las acciones desarrollados por los organismos públicos de salud de la comuna de Los Andes a través de la promoción y fortalecimiento de los diferentes mecanismos e instancias de participación Social y Ciudadana.
- Fortalecer el autocuidado en el ámbito de la salud física y Mental promoviendo una cultura de corresponsabilidad compañerismo y de apoyo mutuo.
- Capacitar en enfoque de derecho e interculturalidad a actores sociales vinculados a salud.
- Fortalecer la vinculación del CCU con otras organizaciones sociales de la comunidad, mediante la realización de actividades sociales que lo favorezcan
- Reconocer a instituciones del voluntariado que colaboran activamente en la gestión del establecimiento
- Ejecutar lineamientos ministeriales y planes locales que contengan temáticas tales como hospital amigo, comité de gestión usuaria, entre otros.

Estrategias/ Líneas de acción:

Fortalecimiento instancias de participación Social y satisfacción usuaria, Sistematización de Experiencias de Participación, Difusión Comunidad Migrante, Estrategia Comunicacional, Salud Mental, Vinculación con la Comunidad, Apoyo a la Gestión, Salud Mental Cosmovisión Pueblos Originarios, Inclusión y Reconocimiento

Metodologías (CÓMO):

Metodologías de trabajo grupal: reuniones, talleres, jornadas, reuniones de motivación, aplicación de instrumentos, entre otras.

Lugar o localización (DÓNDE):

**Dependencias Hospital de Los Andes
Comunas de la provincia de Los Andes**

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

Marzo a Diciembre año 2024

Participantes (CON QUIÉNES):

Comunidad de Los Andes y de la provincia de los Andes, integrantes de CODELOS y CCU, Directivas UNCO de Los Andes, Unión Comunal de Adultos Mayores, Oficina de la Discapacidad, DIDECO I. Municipalidad de Los Andes, Presidenta Asociación Pueblos Originarios “Inapire Huinchanmapu”, Centro de Discapacitados Físicos “Esperanza Nuestra, Voluntariados, comité de gestión usuaria.

Responsables: Directora del Hospital, Equipo Directivo del Hospital, Referentes de Participación Social del Hospital y CESFAM, encargada OIRS, Encargado de Comunicaciones, Profesionales que se requieran para la ejecución de las actividades.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos: Profesionales del establecimiento y externos en caso de ser necesario

Materiales: Según necesidad

Financieros: Según necesidad por actividades



Modelo de Evaluación 2024

Evaluación formativa y general una vez concluido el plan.



ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024

Es la calendarización de las actividades a desarrollar para el logro de los objetivos. El nivel de detalle de las actividades podrá ser mensual o inferior y presentadas en una Carta Gantt como la siguiente.

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cuenta Pública Participativa			X	X								
Elaboración de Plan de Trabajo Consejo Consultivo de Usuarios con cronograma y Resolución correspondiente			X	X	X							
Realización de 8 reuniones de trabajo Consejo Consultivo de Usuarios de forma mensual			X		X	X	X	X	X	X	X	X
Sociabilización Plan Anual de Acciones de Participación y cronograma de actividades del CCU del HOSLA año 2024 del Hospital San Juan de Dios de Los Andes con los integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios, funcionarios, equipo directivo y comunidad					X	X						

<p>APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION USUARIA DE ESTABLECIMIENTOS AUTOGESTIONADOS EN RED, ÁREA URGENCIA Y ÁREA AMBULATORIA Y HOSPITALIZADOS.</p>					X					X		
<p>Realización de actividades de autocuidado con Consejeros (as) de los establecimientos de salud de Los Andes. (*)</p>											X	
<p>“LLEVANDO ALEGRIA” Realización de una actividad solidaria, recreativa y de acompañamiento a una institución de la Comuna de Los Andes. (ELEM) (*)</p>										X		
<p>Actividad pueblo originario (Buen Vivir) (*)</p>								X				
<p>Realización de un Conversatorio Comunal de salud con enfoque territorial a realizarse con: Unión Comunal de Juntas de Vecinos y CODELOS de otros establecimientos de salud</p>							X					
<p>Plazas y /o ferias ciudadanas en las que se puede entregar información relevante y recoger la opinión de la comunidad sobre temas de salud. (*)</p>											X	



Celebración del Día Internacional del Voluntariado												X
3 Reuniones Comité gestión usuaria				X				X				X

(*)= Fechas por definir. n

