

**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 Dr. Ernesto Torres Galdames
Nombre de Referente:	Carolina Collao Siles
Mail:	ccollaosiles@gmail.com
Fono de Contacto:	572-406557

INDICE

Análisis de la situación de la participación social en salud en el establecimiento.....	3
Análisis de situación de la gestión de satisfacción usuaria en salud en el establecimiento.....	4
Ejecución 2024.....	5
Plan de Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en Salud 2024.....	8
Referencias Bibliográficas.....	9

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 presente informe detalla las actividades a realizar en el Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Ciudadana 2024, a través del objetivo general y objetivos específicos. Detalla cada actividad con Dirigentes del Consejo Consultivo del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames, junto con el Director, referente de Participación Social SST, Encargada de Participación del HETG y Apoyo Profesional de la Unidad de Gestión al Usuario, el cual, está relacionado con el Plan del Servicio de Salud Tarapacá, se trabajará realizando talleres para familiares de pacientes oncológicos, salud mental y física, climatización, derechos y deberes de los pacientes, incluyendo los NNA, migrantes, adultos jóvenes y mayores, personas en situación de discapacidad y organizaciones de la diversidad o LGBTIQ+. Con la finalidad de incluir a toda la comunidad usuaria y trabajar en conjunto para que el Hospital de Iquique siga entregando un servicio de calidad y oportuno a los pacientes, aportando con ideas, estrategias y componentes para lograr los desafíos planteados. Asimismo, mencionar que el Consejo Consultivo perteneciente al Hospital Ernesto Torres Galdames, los Consejos de Desarrollo Local de la Región de Tarapacá y el Consejo de la Sociedad Civil que están vinculados con el Servicio de Salud Tarapacá, los cuales son representados mediante directivos dentro del ámbito territorial, interactúan entre sí, donde se logra recoger y considerar ciertas demandas, además de propuestas de la población y/o comunidad para tener una mirada más global de las diferentes problemáticas que afectan a la comunidad.

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

En esta sección se presenta la información obtenida del Análisis de Situación de la Gestión de la Satisfacción Usuaría, considerando las estrategias y acciones que se desarrollan en relación a: medición de la satisfacción usuaria, diseño e implementación de planes de mejora, gestión de las OIRS, análisis de los requerimientos ciudadanos, funcionamiento de los comités de gestión usuaria o comités de gestión de reclamos, iniciativas de humanización de la atención como acompañamiento espiritual, asistencia religiosa, implementación de medidas del Programa Hospital Amigo, Ley MILA, Ley Preferente y Ley de Cuidadores, entre otras.

Para comenzar con este análisis, es necesario explicar que Gestión de Satisfacción Usuaría, es el conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencias de los beneficiarios del Sistema Público de Salud. Hacia la Elaboración de un Programa de Evaluación y Mejoramiento de la Calidad, lo que se busca demostrar con resultados de gestión y satisfacción en la población usuaria.

Considerando las estrategias y acciones que se desarrollan en relación a las encuestas que se aplican a los usuarios, las cuales busca identificar oportunidades y nodos críticos para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios hospitalizados, ambulatorio y urgencias, tomando como base las necesidades y percepción de las personas.

Los planes de mejora en relación al hospital amigo, acompañamiento espiritual o voluntariado con la finalidad de promocionar un servicio integral a los usuarios, fomentando la coordinación para producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas.

Cabe mencionar que, dentro de la red asistencial del HETG se encuentra el Consejo Consultivo de Usuarios, quienes son los encargados de extender las necesidades de los usuarios ante a las autoridades de salud, con la finalidad de desplegar soluciones eficientes para las falencias que podían existir en el Hospital, recogiendo opiniones de la comunidad.

Actualmente, se encuentra trabajando con los usuarios, las damas de verde (voluntariado) quienes están encargadas de quienes a través del tiempo han demostrado su compromiso, dedicación y responsabilidad en la atención de enfermos y familiares, como también a los funcionarios del establecimiento y a sus familias. El acompañamiento espiritual, tiene como objetivo proporcionar asistencia espiritual a pacientes y familiares que componen la comunidad hospitalaria, apoyando y complementando las actividades del equipo de salud, en misión de recuperar la salud y aliviar el dolor de los pacientes hospitalizados.

Referente al Hospital Amigo, este modelo de atención funciona basado en los Derechos y Deberes de los pacientes, buscando iniciativas que favorezcan a los usuarios.

Por otro lado, se encuentra Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS), que es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con las redes asistenciales de salud, para recoger la opinión de la comunidad, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de Salud. Además esta unidad da respuesta a todas las solicitudes y reclamos en relación a la atención de salud o información requerida por la población usuaria y comunidad sobre el funcionamiento de los establecimientos.

En relación al comité de gestión de satisfacción usuaria, se ha creado para visualizar los nodos críticos, problemáticas frecuentes, malos tratos que afectan directamente a nuestros pacientes.

Para finalizar, cada una de las situaciones anteriores mencionadas, se centra en el bienestar del paciente, estableciendo protocolos que consideren los derechos, calidad de atención y acompañamiento tanto espiritual y del voluntariado.

III.- 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 Usuaria 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 Usuaria en concordancia con la programación anual 2024.

Organizar recursos para el fortalecimiento de la participación ciudadana y satisfacción usuaria, con la finalidad de trabajar en actividades recreativas y dinámicas.

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.

- Identificar las problemáticas que afectan la atención de usuarios.
- Implementar recursos dinámicos para trabajar con la comunidad.
- Desarrollar habilidades blandas y participación en los usuarios.

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.

Las estrategias a utilizar en el Plan de Participación Social/ Gestión de la Satisfacción Usuaria en Salud, es trabajar con la comunidad a través de talleres educativos y capacitaciones, para fortalecer las instancias de participación ciudadana, además de la medición de satisfacción usuaria en los meses de mayo y octubre realizando una encuesta.

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.

El marco metodológico utilizado es el cuantitativo, ya que se utiliza para la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, con la finalidad de medir la exactitud patrones de comportamiento en una población, ya que se trabajará durante el año aplicando encuestas de satisfacción usuaria (libre y cerrada).

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)

- Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Casino, Sala de Recursos Humanos, etc)
- Sede Social Norte Hospital

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

Estimar tiempo y plazo de ejecución del Plan en el período 2024.

Se trabajará de manera mensual con el Consejo Consultivo de Usuarios y comunidad, durante el año 2024.

Participantes (CON QUIÉNES):

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

- Consejo Consultivo de Usuarios (Dirigentes)
- Comunidad Usuaria
- Voluntariado
- Acompañamiento Espiritual
- Comunidad Funcionaria
- Referente de Participación Social (Servicio de Salud Tarapacá).

Recursos (CON QUÉ):

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

Recursos propios de los funcionarios de la Unidad de Gestión al Usuario / OIRS, Referente de Participación Social HETG y Apoyo Profesional (S).

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.)

El presente modelo de evaluación en el presente informe tiene como prioridad llevar a cabo la ejecución del Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social, donde se realizara reuniones mensuales con el Consejo Consultivo de Usuarios durante el año 2024, buscando soluciones de mejora de calidad para los usuarios del HETG. La Cuenta Pública, será realizada en el mes de Junio para evidenciar la transparencia de la gestión de los servicios públicos, permitiendo a las personas conocer y consultar sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los servicios del Estado.

Las metodologías a utilizar serian la cuantitativa, ya que son datos a medir a través de encuestas que se realizar a los usuarios de manera mensual (OIRS), y a través de las actividades del Consejo Consultivo de Usuarios que tiene relación con el Plan de Participación Social. El cronograma de actividades, es de carácter cuantitativo, donde se tiene que cumplir con una meta de estadísticas para trabajar con la comunidad.

En relación a los reclamos ingresados a través de la plataforma ministerial, estos se han visto que en periodos del año aumenta y en otros baja, debido a la alta demanda de usuarios. Se está trabajando en capacitar a los funcionarios para ir en disminución de los malos tratos por parte de ambos lados (funcionarios-usuarios), ya que nuestra prioridad como Hospital es velar por el bienestar del usuario.

Finalmente, todo lo anterior mencionado es para trabajar con la comunidad en post de un bienestar comunitario con disposición de seguir buscando mejoras en la Salud.

ASPECTOS FORMALES

Para una mejor comprensión del documento, se solicita que este contenga una Portada, Índice y Referencias Bibliográficas. El documento no deberá superar las 12 páginas incluyendo la Portada, Carta Gantt y Referencias Bibliográficas. Recomendamos el uso de letra Arial o Calibri 11, interlineado sencillo en formato Word.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN: PROMOVER Y FORTALECER LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA								Cronograma Trimestral												
Objetivo	Objetivo Específico	Actividades	Metodologías	Horario / Fecha	Lugar	Verificable	Responsables	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Contar con Referente de Participación Ciudadana en el establecimiento hospitalario	Organizar directamente con el COSOF, la responsabilidad de coordinar, gestionar y transmitir las necesidades de la comunidad en la salud.	Nombrar a través de Resolución Exenta referente de participación ciudadana en el HDETG	Director nombra a referente	01/04/2024	Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"	Resolución Exenta N° 773	Dirección					X								
Difundir Plan Anual Actividades Técnico Asistenciales HDETG	Especificar Plan Estratégico de la Institución al C.C.U. con la finalidad de trabajar en esa base el Plan Acción de Participación.	Exponer al Consejo Consultivo Plan Anual de Actividades Técnico Asistencial del HDETG derivado del Plan Estratégico de la Institución	Reunión con COSOF, para poder definir plan anual. Publicar en página web hospital	11-04-2024	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital.	Acta, Asistencia y Fotografías. Presentación Director en PPT	Unidad Control de Gestión HDETG													
Generar espacios de participación social continua con el Consejo Consultivo	Establecer un punto de encuentro entre encargada de C.C.U. integrantes u referente, con la finalidad de tomar decisiones, solucionar problemáticas, intercambio de ideas para que el HDETG siga mejorando su calidad de atención al usuario.	Se realizarán reuniones por mes durante el año 2024 desde Enero a Diciembre con los integrantes del C.C.U. y de manera trimestral con Director.	Reuniones con conversaciones quincenales para dar seguimiento al plan y poder ir revisando las temáticas	15:00 pm / Enero - Diciembre	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital	Acta, Asistencia y Fotografías	Referente de Participación Social de EAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incorporar al Plan Anual de Actividades Técnico Asistenciales HDETG, recursos y conocimientos relevantes entre Consejo Consultivo de Usuarios y Encargada de Participación Social.	Definir los talleres y capacitaciones planteadas por el C.C.U. ya que garantiza la participación activa de los ciudadanos, entregando las herramientas necesarias para el desarrollo y bienestar de la comunidad.	Mejoramiento de los espacios del Polidivino de Unecess Talleres y Capacitaciones con la comunidad Retorno Voluntariado - Acompañamiento Espiritual	Se realizará seguimiento del buen funcionamiento de las actividades una vez al mes en conjunto con el C.C.U.	12:00 pm / Enero - Diciembre	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital.	Acta, Asistencia y Fotografías	Subdirección Administrativa - Dirección HDETG	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Disfusión Cuenta Pública Participativa	Dar cuenta de la gestión hospitalaria año 2023 al C.C.U. y Sociedad Civil	Director en reunión expone hitos importantes de la gestión 2023, mediante reunión y comparte material exhibido en página web del hospital	Director realiza presentación y asistentes expresan sus observaciones a la información contenida, mediante una encuesta.	Jun-24	Página Web Hospital	Acta, Asistencia y Fotografías. Presentación Director en PPT	Dirección													
Disfusión Plan de acción de Participación	Compartir Plan de Acción de Participación Usuaría EAR 2024, creado por el C.C.U. en conjunto con Encargada de Participación Social, ante la comunidad y Director del HDETG	Comunicar a la Comunidad Usuaría y Sociedad Civil, Plan Anual de Participación EAR 2024	Difusión página web Hospital	Jun-24	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital y página web HDETG	Acta, Asistencia y Fotografías. / Página web	Dirección HDETG - Consejo Consultivo de Usuarios													
Red Asistencial (Servicio de Salud Tarapacá)	El Referente de Participación Social del Servicio de Salud, debe estar presente en las reuniones mensuales y actividades realizadas por el C.C.U.	Colaboración activa del Referente de Participación Social del Servicio de Salud Tarapacá	Se enviará invitación a través de correo electrónico, indicando fecha y hora de las reuniones mensuales y actividades por realizar	12:00 pm / 15:00 pm Enero - Diciembre	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital y página web HDETG	Oficio de solicitud de referente técnico al gestor de red 2023	Encargada de Participación HDETG			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Talleres Educativos	Desarrollar actividad para la gestión del estrés hospitalario para la comunidad	Salud Mental	Invitación a través de correo electrónico y flyers	10:00 a 12:00 pm / 28 de Agosto			Encargada de Participación Social y Operador OIRS HDETG									X				
	Ejecutar ejercicios de psicomotricidad con la comunidad usuaria para evitar el sedentarismo y mantenimiento corporal	Salud Física	Invitación a través de correo electrónico y flyers	10:00 a 12:00 pm / 19 de Junio	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital	Acta, Asistencia y Fotografías	Encargada de Participación Social y Operador OIRS HDETG						X							
	Se realizará taller educativo sobre los cuidados de paciente oncológico postrado en su domicilio	Taller Cuidadora para pacientes oncológicos postrados	Invitación a través de correo electrónico y flyers	10:00 a 12:00 pm / 26 de Junio				Doctor Javier Bustamante / Enfermeras												
Capacitaciones	Entregar las herramientas y conocimientos para trabajar en el área de pacientes hospitalizados	Capacitar a Voluntariado y Acompañamiento Espiritual del Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"	Invitación a través de correo electrónico y flyers	16:00 a 17:00 pm / 10 de Abril	Casino Hospital HDETG		Encargada de Participación Social y Enfermera del HDETG				X									
	Crear espacios dinámicos para trabajar en la página web del Hospital, para conocer su funcionamiento	Portal Usuario	Invitación a través de correo electrónico	10:00 a 12:00 hrs. / 24 de Julio	Av. Héroes de la Concepción # 302, Iquique Sede Social Norte Hospital	Acta, Asistencia y Fotografías	Encargada de Participación Social y Operador OIRS HDETG							X						
	Desarrollar herramientas/ orientación, para el Voluntariado y Acompañamiento Espiritual	Manejo de Emociones	Invitación a través de correo electrónico y flyers	10:00 a 12:00 pm / 21 de Agosto	Av. Héroes de la Concepción #302, Iquique Sede Social Norte Hospital										X					
	Encuestas de Satisfacción Usuaría Establecimiento Autogestionados en Red	Identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de servicios en el Establecimiento	Invitación a través de correo electrónico y flyers	16:00 a 17:00 / 23 de Mayo	Casino Hospital HDETG	Acta, asistencia y Fotografías	Referente de Participación Social SST y Encargada de Participación Social HETG					X								
Actividad Comunitaria	Exponer la Identidad de Género, Orientación y Diversidad Sexual	Dialogar sobre las distintas temáticas de la Identidad de Género	Invitación a través de correo electrónico y flyers	10:00 a 12:00 pm / 16 de Febrero	Sala de Reuniones Recursos Humanos. Av. Héroes de la Concepción # 502, Hospital Dr. "Ernesto Torres Galdames"	Acta, Asistencia y Fotografías	Trabajadora Social, Macarena Valenzuela (Unidad Crece Con Orgullo)		X											
Actividad Comunitaria	Identificar los actos de violencia contra la mujer	Día Internacional de la Mujer	Invitación a través de correo electrónico y flyers	14:30 a 16:30 pm / 07 de Marzo	Comedor Fenats Base (Estacionamiento) Av. Héroes de la Concepción # 502, Hospital Dr. "Ernesto Torres Galdames"	Acta, Asistencia y Fotografías	Trabajadora Social, Macarena Valenzuela (Unidad Crece Con Orgullo)			X										

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.- <https://www.saludtarapaca.gob.cl/participacion-ciudadana-2/>

2.-chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf

3.-Chrome extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/btca/txtcompleto/mideplan/casen2003-particip.soc.pdf