



DIRECCIÓN.
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES,
IQUIQUE
DR.GMM/

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1434

IQUIQUE,

14 JUN 2024

VISTOS:

Lo dispuesto por el D.F.L. N° 1-19653/2001 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo preceptuado por el D.F.L. N° 01/2006, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763/1979 y las leyes N° 18.933 y N° 18.469; las normas del Decreto N° 140/2004, que contiene el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; lo dispuesto por el Decreto N° 38/2005, que establece el Reglamento Orgánico de lo Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos de Autogestión en Red; lo establecido por la Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República; lo dispuesto por la Ley N° 19.880; lo dispuesto por la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información Pública; la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones de Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de Salud aprobada por resolución exenta N° 31/2015 del Ministerio de Salud; el Instrumento de Evaluación para Establecimiento Autogestionados en Red MINSAL año 2024; el documento "Compromisos de Gestión Año 2024", en el marco de Redes Integradas de Servicios de Salud", de la Subsecretaría de Redes Asistenciales; lo establecido por la Resolución N° 6 y 7 /19 de la Contraloría General de la República y las facultades que me confiere la Resolución Exenta N° 924/02/2024, de la Dirección del Servicio de Salud de Tarapacá.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, es en su naturaleza, un Establecimiento de Salud Autogestionado en Red Pública del Servicio de Salud de Iquique. El Hospital se encuentra actualmente acreditado ante la Superintendencia de Salud por medio de la Resolución IP N° 1108/2017 como prestador institucional público. El cual se rige por las normas generales de la Administración del Estado y en particular por las disposiciones normativas sanitarias que regulan el ejercicio de la función pública que le corresponde, esto es: ejercer acciones de salud en beneficio de la población, las que fundamentalmente se contienen en el D.F.L. N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud y en lo particular en la Ley 19937 y el Decreto N° 38/2005 del Ministerio de Salud, este último que aprobó el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, los que incluyen como uno de los pilares de gestión el incorporar mecanismos de participación ciudadana, en donde el Hospital se encuentra inserto y desarrolla su función.

2.- Que la ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública establece dentro de sus disposiciones que los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán

conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.

3.- Que, en relación con lo anterior, la ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública, publicada con fecha 20 de agosto del año 2008, regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho de acceso a la información, para su respectivo amparo y las excepciones a la publicidad de la información de los organismos públicos en los casos que sea justificada su procedencia.

4.- Que, a mayor abundamiento, la participación ciudadana ha sido considerada de vital importancia por el Gobierno de Chile, considerándola como un instrumento mediante el cual el Estado y los ciudadanos identifican problemas públicos, aportando a sus soluciones mediante la reflexión y el diálogo colectivo en los que la ciudadanía adquiere un rol principal.

5.- Que de acuerdo con lo expresado el en considerando anterior la participación ciudadana en salud ha sido conceptualizada como la capacidad de incidir en las decisiones respecto de la salud, ya sea que se relacionen con el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, como también, en aquellas decisiones vinculadas al uso e inversión de recursos públicos.

6.- Que en cumplimiento esta agenda en favor de la participación ciudadana del Estado de Chile, la Dirección del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, creó el "CONSEJO CONSULTIVO DEL HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES DE IQUIQUE" por resolución exenta N° 2336 de 2007 y cuyo reglamento fue aprobado por medio de Resolución Exenta N°2337 de fecha 27 de diciembre de 2007, de este mismo origen.

7.- Que el Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, tiene por finalidad ser una herramienta efectiva de participación ciudadana con capacidad de interacción con la comunidad en la que el centro asistencial está inserto y que permita de algún modo facilitar la toma de decisiones sobre los asuntos de salud que la aquejan o afectan.

8.- Que para cumplir con los fines generales para el diseño, control, ejecución y evaluación de los planes de salud para la comunidad según lo dispone la ley, se requiere reunir opiniones e iniciativas de las comunidades, del personal de la salud, para efectos de propender a un mejoramiento de la atención en salud, fomentar la participación de los funcionarios, impulsar acciones de trabajo conjunto entre los equipos de salud que forman parte del Hospital y la comunidad para generar condiciones de mejoramiento de la calidad de vida y fortalecer la red social, participar en la elaboración de planes colaborativos para agilizar la gestión de solicitudes ciudadanas y mejorar además la satisfacción de los usuarios, entre otros que puedan ser aplicables y que redunden en los asuntos de salud de la comunidad en la que este Hospital funciona.

9.- Que, según lo expuesto, y por exigirlo la ley además en el Decreto N°38 de Salud del año 2008, artículo 31, cada año el Consejo Consultivo deberá definir para estos fines u objetivos un plan de trabajo, un cronograma de actividades y una frecuencia de reuniones de acuerdo con las necesidades de locales.

10.- Que, el Instrumento de Evaluación para Establecimientos Autogestionados en Red (EAR) del Ministerio de Salud año 2024, COMGES N° 18 y la Planificación Estratégica de este centro hospitalario, cuentan con el objetivo estratégico N°5 "Potenciar la Participación



Ciudadana” y entre sus actividades se ha contemplado tener líneas de acción de participación para el año 2024.-

RESOLUCIÓN.

1°- **APRÚEBESE**, a contar de la fecha del presente acto administrativo el “Plan de Participación Ciudadana 2024 del Director (S) del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique” y que se desarrolla en el cronograma contenido en la tabla cuyo texto se adjunta a continuación:

**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 Usuaria 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 Usuaria 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 Usuaria, 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 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.

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 Usuaría 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.

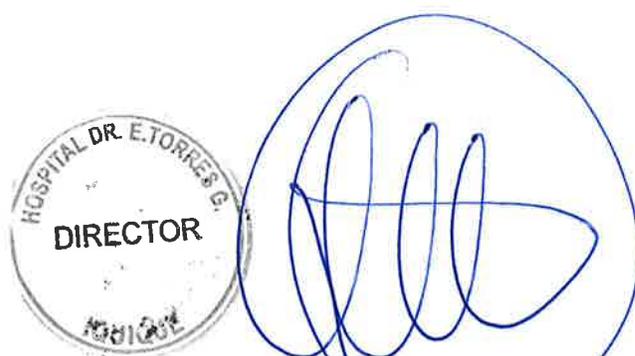
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

3.-Chrome

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



DR. GUILLERMO MORA MARTÍNEZ
DIRECTOR (S)

HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES, IQUIQUE.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes.



Bernardita Aprquera García.
Ministro de Fe.

Distribución:

- Unidad de Gestión al Usuario, HETG
- Dirección, HETG
- Oficina de Partes, HETG
- Servicio de Salud Tarapacá