



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 Provincial de Ovalle
Nombre de Referente:	Carolina Rojas Rozas
Mail:	carolinar.rojas@redsalud.gob.cl
Fono de Contacto:	531793

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

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

Una de las principales estrategias realizadas el 2023 en relación con la participación en Salud fue la creación de la Unidad de Participación y Vinculación con la Comunidad, la cual tiene el objetivo de unificar el trabajo con las agrupaciones de voluntariados y la comunidad organizada. Esta acción permitió mantener una relación fluida entre las agrupaciones comunitarias y la institución, convirtiéndose en un intermediario para resolver las inquietudes y necesidades de la comunidad y permitiendo generar vínculos colaborativos entre las distintas agrupaciones.

Durante el 2023, el nivel de participación más alto se evidenció con las agrupaciones de voluntariados de Damas de Rojo, Blanco, Verde y Rosado. Cuyas actividades fueron las que tenían un éxito mayor en cuanto a convocatoria. Una de las estrategias positivas fue hacer asambleas con todos los voluntariados para fomentar que se conocieran entre sí y pudieran apoyarse. Tanto las agrupaciones de voluntariados como el Consejo Consultivo solicitaron que se reiteraran estas instancias en el 2024. Dentro de las temáticas de interés se destaca: salud mental, cuidado para cuidadores y primeros auxilios ante emergencias, según se pudo evidenciar en la actualización del diagnóstico participativo realizado en marzo de 2024.

Durante el 2023, se contó con una fuerte presencia y participación de la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios, quienes retomaron sus actividades presenciales y se propusieron aumentar la convocatoria de dirigentes y representantes de la comunidad en la gestión hospitalaria. Así como también, se presentó una relación directa y fluida con la dirección del hospital, bajo la coordinación de la Unidad de Participación, lo que llevó a la realización de más de 6 reuniones entre la directiva del consultivo y el director. Participando además en instancias tan importantes como la rendición de la cuenta pública, la elaboración y revisión del plan anual de actividades del establecimiento y la elaboración del plan anual de participación. Se presenta como un desafío y temática de interés el proceso de elecciones a través de la cual se renovará la directiva del Consejo Consultivo.

En cuanto a las convocatorias ampliadas se pudo apreciar en el 100% de las actividades realizadas, que la participación ciudadana recae en adultos mayores, cuyos dirigentes son referentes de distintas agrupaciones, por lo que las convocatorias no variaban mucho entre actividades. En la mesa de trabajo realizada en diciembre de 2023 como evaluación y diagnóstico de Participación, los asistentes verbalizaron que también les resulta complejo motivar a otras personas a sumarse a las acciones participativas.

Al ser un hospital provincial, las convocatorias se extienden a personas de las cinco comunas del Limarí, teniendo la mayor participación Ovalle y la menor Río Hurtado. En este sentido, se puede apreciar la distancia y la poca conectividad como un obstaculizador.

En el 2023 se realizaron 3 actividades con niños, niñas y adolescentes. Una de ellas fue una convocatoria a asistir a unas charlas vocacionales en el hospital y la asistencia fue muy baja. En la siguiente actividad se decidió acudir a un colegio para llevar temáticas de Salud, lo que obtuvo mucho mejores resultados; generándose un aprendizaje importante para el hospital. Los establecimientos educacionales solicitaron reiterar estas instancias y propusieron tratar temáticas como salud sexual y reproductiva, ciberacoso, alimentación saludable, entre otros.

En relación con la participación de pueblos indígenas, el Hospital Provincial de Ovalle es parte de la mesa ancestral de salud de Limarí, la cual está compuesta por representantes de los pueblos: mapuches, aymara y diaguita, siendo este último el de mayor representación. El trabajo con pueblos originarios se presenta como un gran desafío para el 2024, puesto que las nuevas normativas y orientaciones requieren de la creación de modelos de salud interculturales en los hospitales. Por ello, se incorporó a la Unidad de Participación en el equipo de PESPI para potenciar la incorporación de la mirada ancestral en la gestión hospitalaria.

Dentro de las temáticas priorizadas por la comunidad en general se puede destacar: la resolución de listas de esperas, la cantidad de especialistas del hospital, la entrega de medicamentos en la Unidad de Farmacia, salud mental, cáncer en general y, últimamente también, la crisis climática a raíz de la intensa sequía que azota a la provincia y que amenaza el funcionamiento de algunos centros de salud.

Entre los desafíos está el trabajar junto a personas con discapacidad, por ello, se establecieron vínculos con agrupaciones de pacientes tales como familias de niños y niñas con TEA para generar actividades en conjunto. Esta agrupación ha tenido una alta participación en las distintas actividades convocadas.

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

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

Como mecanismo para medir la Satisfacción Usuaria, el Hospital Provincial de Ovalle aplica mensualmente encuestas en las áreas de atención abierta y urgencias y cuyo análisis se realiza de forma trimestral. Los resultados más bajos se obtuvieron en el primer trimestre con un 88% de satisfacción usuaria, lo que igualmente corresponde a una positiva evaluación.

Uno de los aspectos que genera mayor disconformidad para la comunidad es la entrega de medicamentos en la Unidad de Farmacia donde se pueden apreciar grandes filas y varias horas de espera. Registro de ello es que es la unidad con la evaluación más baja en las encuestas aplicadas mensualmente, así como también, es el punto priorizado por el Consejo Consultivo. Para mejorar esta situación hace falta un cambio estructural y de procesos en esta unidad.

En cuanto al análisis de solicitudes ciudadanas, el 2023 se recibieron 856 reclamos, siendo las áreas recurrentes: Admisión (178 reclamos), Emergencias (135 reclamos) y CAE (108 reclamos). Con relación al punto anterior, se recibieron 67 reclamos para Farmacia. Cabe destacar que existe un Comité de Análisis de Reclamos por Trato, el cual sesiona trimestralmente y evalúa cada uno de los requerimientos ciudadanos asociados a esta temática y cuenta con un manual de procedimientos ante reclamos y felicitaciones, según la cantidad de reclamos por trato considerados pertinentes.

Durante el 2023, la Unidad de Acompañamiento Espiritual (UAE) sesionó de forma mensual, contando con alta representatividad de credos religiosos en cada una de las reuniones. También se desarrollaron estrategias de difusión y capacitación para funcionarios. Siendo el principal hito, la reestructuración del flujo de solicitud de asistencia espiritual, con el fin de hacer más fluido el proceso y evitar la demora en la entrega de este servicio por temas administrativos. El desafío para el 2024 será ampliar la UAE para que no sea únicamente religiosa, sino que pueda contemplar a representantes de migrantes y pueblos indígenas.

El 2023 se logró cumplir con las 10 medidas obligatorias de Hospital Amigo y con la gran mayoría de las medidas regionales. Una fortaleza de este proceso fue el potenciar el equipo de Hospital Amigo con las jefaturas de los subdepartamentos de enfermería y con la jefa de Participación. Entre las debilidades está el no contar con un protocolo de duelo actualizado y la falta de un plan de trabajo de salud inclusiva. En esta misma línea, se presenta el desafío de implementar la estrategia Hospital Amigo con sus nuevos lineamientos e incorporar al estamento médico en el proceso.

En cuanto a la implementación de la Ley Mila, el 2023 se creó un equipo de trabajo con este fin, y no un único referente, dado la complejidad y alcance de esta iniciativa. Se evidenció un gran aprendizaje con la incorporación de una referente de matronería, dado que permitió generar vínculos colaborativos entre Partos y Obstetricia con la estrategia Hospital Amigo. Como desafío para el 2024 se debe hacer seguimiento a la oferta de acompañamiento y dar respuesta a las brechas de infraestructura necesarias para la correcta implementación de la ley. Tales como: contar con sillas y berger para acompañamientos más cómodos, así como también resguardar las salas de estar para familiares y contar con casilleros para ellos.

En relación con las escuelas hospitalarias, el 2023 se generó un importante vínculo de trabajo entre el equipo Hospital Amigo y el aula San Sebastián realizando múltiples acciones de difusión y capacitación a usuarios y funcionarios. Para este año el desafío estará en implementar la modalidad de aula en el hospital.

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 y la gestión de satisfacción usuaria en salud desde el enfoque de derechos con pertinencia territorial y cultural, a través de un plan anual de trabajo colaborativo entre directivos y equipos de salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales de salud y la sociedad civil, que promueva la participación en la toma de decisiones en salud y la mejora de los resultados sanitarios
Objetivos Específicos de la Ejecución 2024
- Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de diversas instancias de participación social y gestión de satisfacción usuaria en el Hospital Provincial de Ovalle.
- Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y representantes de la comunidad, así como la difusión de información en salud que facilite la participación que posibiliten la incidencia de la ciudadanía y de organizaciones de la sociedad civil en materias de salud.
- Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente para aquellas que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, empleando un lenguaje claro, inclusivo y respetuoso.

- Sistematizar y difundir experiencias de participación social y gestión de la satisfacción usuaria en las redes asistenciales y sus territorios con la finalidad de aportar a la gestión del conocimiento del tema.
- Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos, con perspectiva de género asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad e incidencia en las políticas de salud de manera sustantiva, tales como: pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, comunidad LGTBIQA+, entre otros.
- Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria en el marco de los procesos de atención a través de estrategias de humanización de la atención y trabajo articulado de equipos técnicos responsables y la comunidad usuaria.

Estrategias/ Líneas de acción

Se han identificado los siguientes componentes que servirán de líneas estratégicas para dar cumplimiento a los objetivos de este plan:

- **Conformación, institucionalización y fortalecimiento de instancias de participación:** se potenciará el trabajo con niños, niñas y adolescentes a través de la realización de conversatorios sobre temáticas de salud. Así mismo, se fortalecerá el trabajo del Consejo Consultivo de Usuarios programando reuniones trimestrales con la Dirección del establecimiento. Junto a ello, se programarán sesiones trimestrales de la Mesa Ancestral de Salud de Limarí.
- **Gestión de la satisfacción usuaria:** se aplicarán encuestas de satisfacción usuaria de forma mensual para evaluar la atención Ambulatoria y de Urgencias. Esto con el objetivo de generar en conjunto planes de mejora. Así mismo, se diseñarán planes de trabajo de Hospital Amigo, Ley Mila, Ley de Atención Preferente y Acompañamiento Espiritual. Generando acciones trimestrales.
- **Generación de espacios de formación para el desarrollo de competencias de equipos de salud y representantes de las comunidades locales y de las organizaciones de la sociedad civil:** Para el equipo de salud se coordinará una capacitación sobre humanización de la atención, a través de la actualización de conocimientos e implementación de los nuevos lineamientos que han complementado a la Ley de Derechos y Deberes, como la ley Mila. En relación con la comunidad, se generará una capacitación para voluntariados y comunidades en relación a Salud Mental y primeros auxilios en emergencias.
- **Comunicación social y acceso a información pertinente para la incidencia en las políticas de salud:** se realizará una campaña comunicacional sobre prevención de enfermedades, además de la generación de 10 publicaciones en redes sociales sobre la cobertura de las distintas actividades que considera este plan.
- **Sistematización y difusión de experiencias de participación social y gestión de la satisfacción usuaria:** Al cierre de cada año se llevará a cabo una mesa de trabajo para evaluar el nivel de cumplimiento del plan y analizar si las metodologías utilizadas fueron las idóneas para dar cumplimiento a los objetivos

Metodologías:

Según la información recopilada en el diagnóstico se acordó realizar las siguientes metodologías para dar cumplimiento al plan:

- Conversatorios y diálogos ciudadanos con grupos históricamente excluidos como niños, niñas y adolescentes y adultos mayores a través de los cuales se aborden temáticas de salud.
- Reuniones trimestrales para fortalecer instancias de participación como Consejo Consultivo y Mesa Ancestral de Salud, a fin realizar seguimiento de los desafíos planteados.
- Encuestas de satisfacción usuaria a aplicar en áreas priorizadas a fin de identificar la percepción de la comunidad sobre la atención y realizar planes de mejora en conjunto.
- Planes de trabajo que permitan hacer seguimiento del cumplimiento de las estrategias de Hospital Amigo, Ley Mila y Acompañamiento Espiritual.
- Capacitaciones para entregar herramientas de humanización y actualización de conocimientos para funcionarios. Así como también para voluntariados y comunidad en las temáticas que ellos prioricen.
- Campañas comunicacionales de prevención de enfermedades y promoción de salud.
- Contenido en redes sociales que permitan difundir la realización de las actividades programadas en el plan.
- Mesas de trabajo entre la comunidad y el establecimiento para evaluar el cumplimiento del plan y la efectividad de las metodologías utilizadas.

Lugar o localización:

Debido al carácter provincial del establecimiento de salud, las actividades contempladas en el plan consideran la participación de representantes de la comunidad provenientes de las cinco comunas de Limarí. No obstante, al ser la comuna de Ovalle la que cuenta con mayor número de habitantes, será en donde se realizará la mayor cantidad de actividades.

Tiempo o plazos de ejecución:

El Plan de fortalecimiento de la participación social y gestión de satisfacción usuaria en salud del Hospital Provincial de Ovalle cuenta con una planificación de actividades desde marzo a diciembre 2024.

Participantes:

Entre los actores de participación se considera al Consejo Consultivo del hospital, a consejos consultivos de la provincia, agrupaciones de voluntariados, credos religiosos, a la mesa ancestral de salud de Limarí, a agrupaciones niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, LGTBIQA+.

Los responsables de hacer seguimiento del plan y velar por su cumplimiento serán la Unidad de Participación y Vinculación con la Comunidad del hospital, junto al referente de Hospital Amigo,

referente de Atención Preferente, referente programa PESPI, Unidad de Comunicaciones, la Dirección del establecimiento y la directiva del Consejo Consultivo del hospital.

Recursos:

Las actividades contempladas en el plan serán financiadas por el Hospital Provincial de Ovalle, así como también se dispondrá de todos los recursos físicos y humanos con que cuenta el establecimiento y que sean necesarios para dar cumplimiento a las acciones de participación y satisfacción usuaria.

Modelo de Evaluación 2024

Objetivo	Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad
Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de diversas instancias de participación social y gestión de satisfacción usuaria en el Hospital Provincial de Ovalle.	Porcentaje de cumplimiento de las reuniones programadas con agrupaciones comunitarias	(Cantidad de reuniones realizadas/cantidad de reuniones programadas) x100	2 reuniones por agrupación al año (6 al año)	Anual
Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y representantes de la comunidad, así como la difusión de información en salud que facilite la participación que posibiliten la incidencia de la ciudadanía y de organizaciones de la sociedad civil en materias de salud.	Porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones programadas	(Cantidad de capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones programadas) x100	3 capacitaciones x año	Anual
Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente para aquellas que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, empleando un lenguaje claro, inclusivo y respetuoso.	Porcentaje de cumplimiento de las publicaciones en redes sociales programadas y relativas a prevención de enfermedades o cobertura de actividades del Plan de Participación	(Cantidad de publicaciones realizadas/cantidad de publicaciones programadas) x100	10 al año	Anual
Sistematizar y difundir experiencias de participación social y gestión de la satisfacción usuaria en las redes asistenciales y sus territorios con la finalidad de aportar a la gestión del conocimiento del tema.	Porcentaje de cumplimiento de reuniones con representantes de la provincia de limarí	Trazadora 1: 50% (diagnóstico) Trazadora 2: 50% (evaluación plan)	2 instancias de sistematización de experiencias al año	Anual
Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos, con perspectiva de género asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad e incidencia en las políticas de salud de manera sustantiva, tales como: pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, comunidad LGTBIQA+, entre otros.	Porcentaje de participación de personas de grupos históricamente excluidos en las reuniones del plan	Lograr que el 5% del total de participantes de las reuniones del año pertenezcan a grupos históricamente excluidos	5% del total de participantes	Anual
Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria en el marco de los procesos de atención a través de estrategias de humanización de la atención y trabajo articulado de equipos técnicos responsables y la comunidad usuaria.	Porcentaje de cumplimiento de planes de trabajo de estrategias de humanización de la atención	Trazadora 1: 25% H. Amigo Trazadora 2: 25% Ley Mila Trazadora 3: 25% At. Preferente Trazadora 4: 25% A. Espiritual	Dicotómico	Anual

CARTA GANTT 2024Estrategia (Componente)	Actividad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Estrategias Comunicacionales	- Campaña comunicacional de prevención de enfermedades							X		X			
	- Cobertura de actividades del plan de Participación				X		X			X			X
Capacitación de Equipos Técnicos y Líderes Sociales	- Capacitación en temáticas de humanización para equipos de salud						X						
	- Capacitación para agrupaciones de voluntariados y comunidad							X					
Sistematización de Experiencias de Participación	- Diagnóstico de participación y satisfacción usuaria				X								
	- Evaluación del cumplimiento del plan de Participación												X
Fortalecimientos de Instancias de Participación	- Reuniones entre el Consejo Consultivo y la Dirección del hospital						X			X			X
	- Conversatorios con NNA sobre temáticas de Salud								X				
	- Sesiones trimestrales de la Mesa de Salud Ancestral			X			X			X			X
	- Diálogo ciudadano de Salud Mental para adultos mayores										X		
Humanización de la atención	- Seguimiento del plan de trabajo de Hospital Amigo						X			X			X
	- Seguimiento del plan de trabajo de Ley Mila						X			X			X
	- Seguimiento del plan de trabajo de Acompañamiento Espiritual						X			X			X
Medición de satisfacción usuaria	- Aplicación de encuestas de satisfacción usuaria					X					X		
	- Devolución de resultados de aplicación de encuestas						X					X	
	- Análisis de reclamos por comité de gestión usuaria						X			X			X
Acceso a información pertinente	- Rendición de la Cuenta Pública Participativa				X								
Coordinación y administración del Plan	- Publicación del Plan de Participación						X						
	- Informe de avances semestrales							X					X