



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

Resumen

Diálogo Ciudadano

“Construyendo juntos el Nuevo Hospital Dr. Gustavo Fricke”.

AÑO 2016

As. Priscilla Luna Vial
Jefa Unidad de Participación Social
Subdirección Gestión del Usuario
Hospital Dr. Gustavo Fricke
Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

RESUMEN DIALOGO CIUDADANO AÑO 2016

Esta actividad se realizó el día Jueves 27 de Octubre del año 2016, en dependencias del Hotel O'Higgins de la comuna de Viña del Mar, según la Metodología sugerida por MINSAL y la División de Organizaciones Sociales (DOS) en consideración a que los Diálogos Ciudadanos son una forma de consulta Ciudadana, es decir, un mecanismo de Participación Ciudadana obligatorio para todos los organismos del Estado conforme a lo establecido en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

En este contexto la temática abordada definida por el equipo directivo, tiene relación con la construcción del nuevo Hospital, denominada "Construyendo juntos el nuevo Hospital Dr. Gustavo Fricke", cuyos expositores fueron profesionales de las Unidades de: Puesta en Marcha, Gestión del Cambio y Participación Social.

A la actividad asistieron las Autoridades del Establecimiento: Dr. Leonardo Reyes Villagra - Director, Dr. Claudio Cisterna Santana – Subdirector Médico, Sra. Carolina Soto Araya – Subdirectora Gestión del Usuario, Sra. Gloria Balcazar Pérez – Subdirectora Gestión del Cuidado, Sra. María Pérez Pérez – Subdirectora de Recursos Humanos y Sr. Rodrigo Hernández Palominos – Subdirector de Operaciones. Cabe mencionar que en representación del Director del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, acudió D. Oscar Barrales Belmar, jefe Depto Participación Social del SSVQ.

La emisión de este informe fue un compromiso adquirido por el Director con los asistentes al Diálogo, a fin de tener a disposición de la comunidad los principales resultados de este encuentro en la Página Web del establecimiento.

OBJETIVOS:

- Fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la comunidad, promoviendo una retroalimentación desde la ciudadanía en torno al proceso de Puesta en Marcha del Nuevo Hospital, su nuevo modelo de Gestión y la Gestión del Cambio de funcionarios y la comunidad en general.
- Recabar la opinión y aportes de la comunidad sobre ámbitos específicos del proceso de construcción del nuevo hospital, en materia de cultura de cuidado, rol de la comunidad en el proceso de traslado al nuevo hospital, mecanismos de participación e identidad, entre otros.
- Incrementar la legitimidad de estas prácticas comunitarias en torno a materias específicas a través de la deliberación y co-construcción de éstas entre las autoridades y la comunidad.

Los asistentes a la actividad fueron total de 122 personas, distribuidos de la siguiente manera:

| Entidad | Nº | OBSERVACIÓN |
|----------------------------------|------------|--------------------|
| DIPUTADO | 1 | |
| AUTORIDAD SSVQ | 1 | |
| AUTORIDADES HGF | 6 | |
| FUNCIONARIOS SSVQ | 3 | |
| FUNCIONARIOS HGF | 33 | |
| FUNCIONARIOS OTROS ORG. PÚBLICOS | 2 | |
| FUNCIONARIOS CORP. MUNICIPAL | 4 | |
| REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD | 49 | |
| VOLUNTARIADO COMUNIDAD | 22 | |
| TOTAL PARTICIPANTES | 122 | |
| NRO DE AGRUPACIONES | 42 | Representatividad. |



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

FASES DEL DIÁLOGO CIUDADANO:

Fase 1, Diseño y Planificación del Diálogo Ciudadano:

Esta etapa contempló desde la definición de la temática del tercer Diálogo Ciudadano realizado por la Institución, hasta la revisión de contenidos a cargo de sus respectivos expositores temáticos y en concordancia con los lineamientos comunicacionales del Establecimiento.

Asimismo, se contempló la cotización del lugar más idóneo dentro de la comuna para realizar esta actividad, considerando: recursos económicos disponibles, infraestructura del espacio, accesibilidad, conectividad vial del lugar, experiencias anteriores, entre otras.

Desde el punto de vista logístico para el desarrollo de la actividad, se solicitó a las distintas Subdirecciones del establecimiento, personal de sus unidades que apoyasen en el ámbito de Recepción, Inscripción y protocolo (este último liderado por la Unidad de Comunicaciones). El total de funcionarios/as participantes fue de 11 personas.

Con relación al desarrollo del proceso grupal y de acuerdo a la temática, se definió que los moderadores de las mesas de Trabajo fueron profesionales de la Unidad de Puesta en Marcha y/o que prestan apoyo técnico a ésta, con el objetivo de resolver dudas de los participantes y conducir de manera óptima el trabajo grupal. El total de moderadores en virtud de las Mesas de trabajo, fue de 12 profesionales.

Con relación al proceso de convocatoria, esta se realizó a más de 150 personas, usuarios representantes de Organizaciones Territoriales y Funcionales de la Jurisdicción del SSVQ, considerando un porcentaje de asistencia del 50% de la convocatoria y en virtud del presupuesto hospitalario para estos fines. La convocatoria se realizó mediante llamadas telefónicas, envío de invitación por Correos electrónicos y retiro presencial de la Invitación en dependencias de la Unidad de Participación Social.

Con relación a las invitaciones de autoridades regionales, ésta estuvo a cargo de la U. de Comunicaciones.

En cuanto al tiempo dispuesto para el desarrollo de la actividad, se dispuso de 5 horas y media, con un programa acotado a los tiempos de exposición y con mayor énfasis en el trabajo grupal y sus respectivas conclusiones en plenario. En relación a la alimentación ofrecida a los participantes, esta fue incorporada en el arriendo del espacio físico y contempló el desayuno de bienvenida y un coffe a media mañana.

Desde el ámbito administrativo y logístico, estuvo a cargo de la Unidad de Participación Social, a fin de considerar los insumos necesarios (Cartulinas, plumones, material de apuntes), fluidez de la actividad y el apoyo directo de la Unidad de Comunicaciones para proveer el contexto comunicacional de las presentaciones, material de entrega, carpetas, libreto y cobertura comunicacional del evento.

Fase 2, Desarrollo del Diálogo Ciudadano:

a.- Presentación Introductoria: se inicia este periodo con la inscripción de los participantes al evento, entrega de credencial identificadora, contenido y material para ser utilizado durante la actividad, el cual incluye el programa del DC. (ver anexo N°1).

Al momento de la inscripción del participante se le asignó un número de mesa, el cual está impreso en su credencial, donde el participante fue esperado por su respectivo moderador de mesa de Trabajo.

A las 09.05 hrs, se inició la actividad con la presentación de autoridades, saludo a los presentes y lectura de excusas en la asistencia de autoridades regionales.

El saludo del director se constituyó en la apertura temática de la actividad, acompañada de una presentación audiovisual en torno al Plan nacional de Inversiones, el saludo en representación del Director del Servicio de Salud se orientó hacia el ejercicio de la comunidad y su rol de control social en torno a las políticas públicas en Salud.



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.

Unidad de Participación Social.

b.- **Desarrollo Temático:** Las exposiciones audiovisuales fueron un total de cuatro (4) a cargo de las siguientes Unidades:

- ❖ Unidad de Puesta en Marcha:
 - Características arquitectónicas y técnicas del Nuevo Hospital.
 - Modelo de Gestión del Nuevo Hospital.
- ❖ Unidad de Gestión del Cambio:
 - Preparación para este cambio con los funcionarios y de cómo se debe abordar desde la comunidad en general, asumiendo una etapa de crisis y adecuaciones que nos competará a todos.
- ❖ Unidad de Participación Social:
 - Resumen de las actividades ejecutadas a la fecha en el territorio de la Jurisdicción y sus principales hallazgos en materia de Consulta Ciudadana.

Comprendido también como desarrollo temático, es el proceso de trabajo grupal, donde se utilizaron 10 de las 12 mesas dispuestas para los trabajos grupales. En esta etapa se les explicó a los participantes que en virtud de las exposiciones, se les hacen 2 consultas a sus mesas: **la primera es que generen a través de una palabra o un concepto que represente lo que esperan del nuevo hospital; mientras que la segunda es una pregunta específica por mesa**, que a continuación se detalla:

- ❖ Grupos 1 y 5:
 - Proponga 3 ideas para promover una cultura de cuidado de la infraestructura del nuevo Hospital. Desarrolle 1 de las 3 ideas que involucre a la comunidad.
- ❖ Grupos 2, 6 y 10:
 - Si ustedes tuviesen un espacio físico (pared, plaza u otro) de uso comunitario en el nuevo hospital, que uso le otorgarían para favorecer la identidad de la ciudadanía. Propónganos 1 idea en detalle que involucre a los distintos actores de la sociedad.
- ❖ Grupos 3 y 7:
 - ¿De qué manera la ciudadanía puede cooperar en esta etapa de cambio al nuevo hospital. Proponga 3 ideas/acciones de intervención comunitaria.
- ❖ Grupos 4, 8 y 9:
 - Proponga 1 idea/acción que le permita sentirse informado junto a su comunidad, durante el proceso de traslado al nuevo hospital y 1 idea/acción para la etapa de funcionamiento inicial.

Durante este periodo el Moderador asume la conducción objetiva de la mesa, definiendo ciertos límites al interior de ésta: tiempo para abordar las preguntas, escucha y respeto entre participantes, definición del representante del grupo, entre otras.

Las conclusiones de las consultas, quedaron registradas en las cartulinas entregadas a cada mesa.

Posterior al término del trabajo de análisis, la autoridad y expositores se ubican en la testera, para escuchar a los representantes de las 10 mesas de Trabajo, quienes concluyen lo siguiente y lo exponen en el plenario:



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

Consulta: “construir una frase o palabra que represente lo que esperan del nuevo hospital”.

Grupo 1:

- “Cercanía”.

Grupo 2:

- “Queremos un Hospital de Excelencia: que nos traten bien, que nos informen, nos resuelvan de la mejor forma”.

Grupo 3:

- “Que el Hospital sea un espacio de atención humanizada con igualdad e inclusión, de manera que ofrezca respuestas a las necesidades integrales de los usuarios”

Grupo 4:

- “Un buen trato: cordialidad con el paciente, amabilidad, responder de buena manera (afectuoso) y demostrar preocupación con el paciente y su familia”.

Grupo 5:

- “Eficiencia Humanizada basada en la vocación de servicio, con profesionales calificados”

Grupo 6:

- “Transparencia en la administración de los recursos, asistencia médica permanente y especializada”.

Grupo 7:

- “Atención efectiva y de calidad en: acceso, oportunidad y humanización en el trato”.

Grupo 8:

- “Dar amor sin pedir nada a cambio”

Grupo 9:

- “Participación Ciudadana inclusiva para un servicio integral de la salud”.

Grupo 10:

- “Atención expedita y eficiente para la comunidad”

Con relación a las preguntas específicas por mesa de Trabajo, estas se distribuyeron entre las 10 mesas, concluyendo lo siguiente:



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

**Proponga 3 ideas para promover una cultura de cuidado de la infraestructura del nuevo Hospital.
Desarrolle 1 de las 3 ideas que involucre a la comunidad.**

Grupos 1 y 5

Instalación de letreros y Señalética.

Entrega de Folletería.

Creación de un Voluntariado Cultural y Educacional; crear un grupo bipartito (Hospital - Voluntariado) que continúe en el tiempo la transmisión de Información del Nuevo Hospital y promueva las buenas costumbres

Educación permanente en: Salas de Espera, áreas de esparcimiento, en Área Infantil y CANEC.

Asistir a Radios de la comuna.

Acudir a Centros Comunitarios y Atención Primaria

Si ustedes tuviesen un espacio físico (pared, plaza u otro) de uso comunitario en el nuevo hospital, que uso le otorgarían para favorecer la identidad de la ciudadanía. Propónganos 1 idea en detalle que involucre a los distintos actores de la sociedad.

Grupos 2, 6 y 10

Espacio físico donde instalar mesas de Diálogo, donde se informe aspectos del hospital, recibir consultas y generar una instancia más cercana.

Una pared, donde se pueda instalar una pantalla en la cual se puedan proyectar información de carácter comunitario o de intereses para los usuarios.

¿De qué manera la ciudadanía puede cooperar en esta etapa de cambio al nuevo hospital. Proponga 3 ideas/acciones de intervención comunitaria.

Grupos 3 y 7

Contar con un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de todas las áreas

Sensibilización entre usuarios y personal del Hospital.

Continuar y fortalecer la educación en los niños, niñas y adolescentes como usuarios del Hospital Dr. Gustavo Fricke.

Educar en el cuidado de la Infraestructura, equipamiento y mobiliario.



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

Proponga 1 idea/acción que le permita sentirse informado junto a su comunidad, durante el proceso de traslado al nuevo hospital y 1 idea/acción para la etapa de funcionamiento inicial.

Grupos 4, 8 y 9



Uso de los medios comunicacionales: Redes Sociales, Difusión en Radios



Difusiones en la Comunidad: Juntas de vecinos, Agrupacion de Adultos Mayores, Reuniones.



Instalación de Afiches, informacion en colectivos y Taxis.



transmitir información boca a boca.

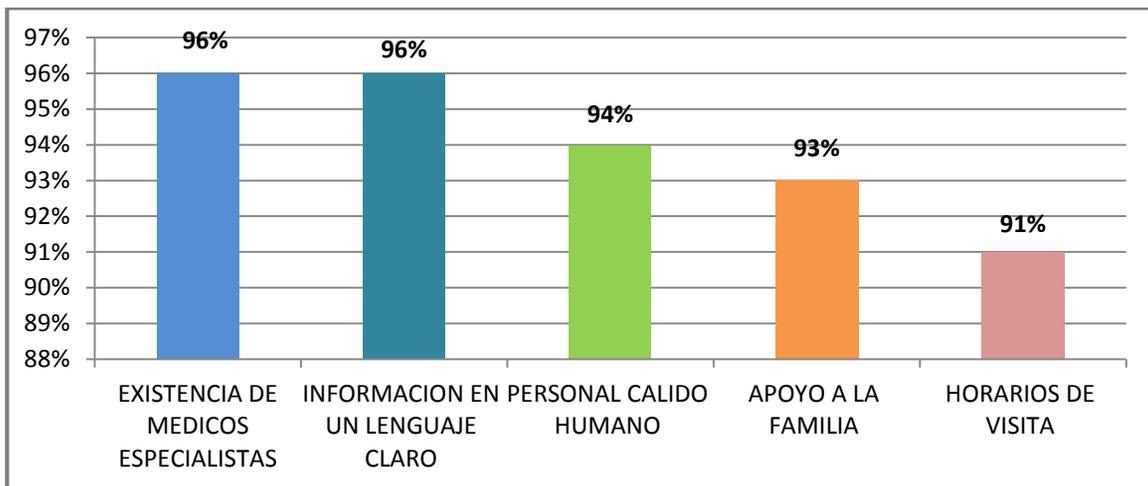
Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.

Unidad de Participación Social.

RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA.

La Consulta Ciudadana realizada en el Diálogo Ciudadano midió las expectativas de los usuarios con relación al nuevo hospital e incorporó una medición en torno a la comprensión de los contenidos entregados en la actividad. El total de consultados fue de 69 personas esta medición se realizó mediante una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 es el puntaje de menor importancia asignado y 5 es el puntaje de mayor importancia asignado.

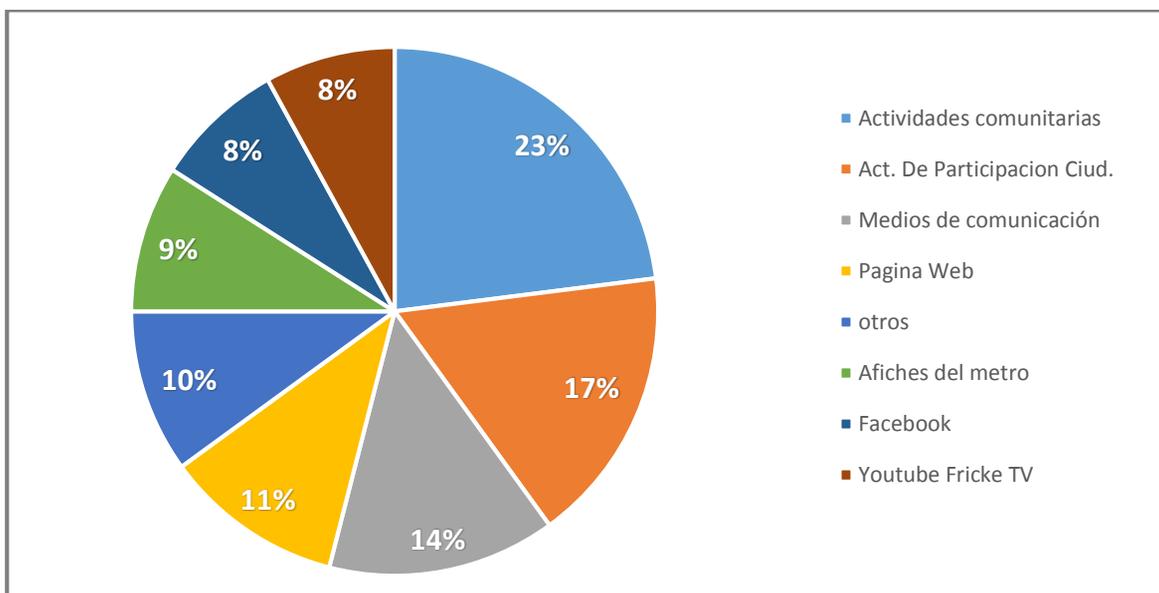
1.- Expectativas de los Usuarios: los asistentes otorgaron mayor importancia a la *Existencia de Médicos Especialistas* y que la *Entrega de Información en un lenguaje claro*, y en un menor nivel de interés, la existencia de Horarios de Visitas.



2.- Evaluación Comprensión de Contenido Sobre Nuevo Hospital.

a.- Se les consultó a los participantes, si habían recibido información previa a esta instancia, en relación al Nuevo Hospital. Los usuarios manifestaron en un **86% que "habían recibido información sobre la obra en construcción del Nuevo Hospital"**

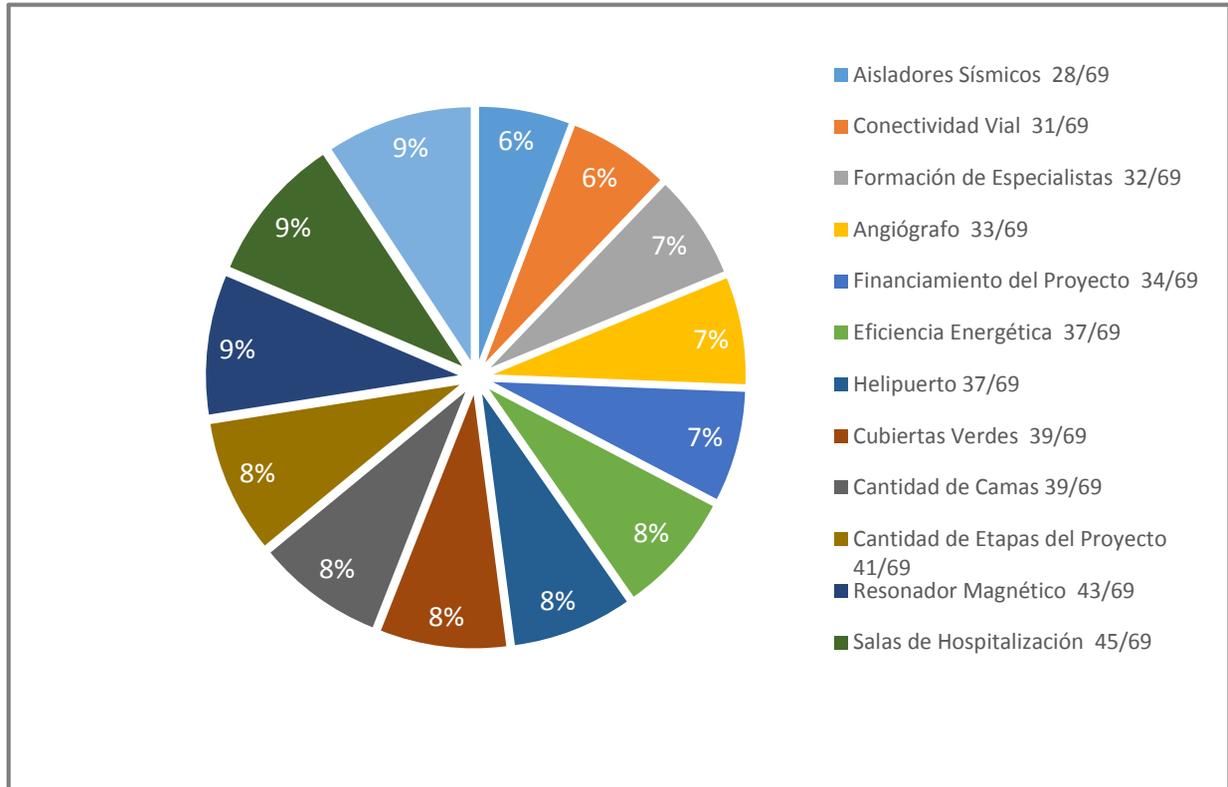
a.1.- De los participantes que habían recibido información previa, manifestaron que **la información la obtuvieron en Actividades de Carácter Comunitaria, en un 23%.**



Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.

Unidad de Participación Social.

b. Comprensión de Contenidos: En este ámbito, es posible concluir que la mayor recepción de los contenidos, fue en relación a **Piscina Terapéutica, Salas de Hospitalización y Resonador Magnético.**



c. Se les consultó en cuanto a la relevancia de actividades comunitarias, como Diálogo Ciudadano u otras actividades , para informar sobre el estado de avance del nuevo Hospital Dr. Gustavo Fricke?. De los consultados, **el 98% manifestó que es relevante este tipo de actividades.**

c.1.- De los que respondieron que "si era relevante", **el 67% de ellos manifestó que es relevante para tener conocimiento y estar informados.**

Hospital Dr. Gustavo Fricke
Subdirección Gestión del Usuario.
Unidad de Participación Social.

EVALUACIÓN PARTICIPATIVA DE LA ACTIVIDAD:

De un universo de 122 personas que asistieron a la actividad, 66 personas contestaron la encuesta.
El **porcentaje de Satisfacción general** de los temas consultados, fue de un **98%**.

| Preguntas | % |
|--|-----|
| 1. ¿Cómo evalúa usted la convocatoria realizada para su participación en la actividad? | 97% |
| 2. En relación a los temas abordados, ¿Cómo considera que fueron expuestos? | 98% |
| 3. En relación al lenguaje utilizado, ¿Cómo evalúa usted la claridad de los contenidos expuestos? | 97% |
| 4. En relación al espacio físico, ¿Cómo evalúa usted el lugar para la realización de este tipo de actividad? | 98% |
| 5. ¿Cómo evalúa usted el rol del o los Moderador/es en su mesa de trabajo? | 99% |

Conclusiones:

En relación a la Ejecución del Diálogo Ciudadano “Construyendo Juntos el Nuevo Hospital Dr. Gustavo Fricke”, es posible concluir que fue una jornada de alta satisfacción para los participantes, tanto para usuarios como Funcionarios del establecimiento, toda vez que hubo una retroalimentación constante en relación a las expectativas de los usuarios, la factibilidad de incorporar sus propuestas.

En cuanto a la metodología sugerida por la División de Organizaciones Sociales, es posible concluir que es la idónea para consensuar opiniones y plasmarlas en propuestas de los propios usuarios a desarrollar por la institución. Asimismo, el espacio de plenario, se traduce en el momento en que se evalúa la factibilidad de implementarlos.

Cabe mencionar, que existió un alto interés y compromiso por el Equipo Directivo del Establecimiento, lo que facilitó su participación e interés en las opiniones de los usuarios asistentes.



Sra. Sandra Aróca Gutiérrez
Subdirectora Gestión del Usuario (S)
Hospital Dr. Gustavo Fricke



Dr. Leonardo Reyes Villagra
Director
Hospital Dr. Gustavo Fricke