



**PLAN TRIANUAL
PARTICIPACION CIUDADANA
HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE
2023 - 2025**

Elaborado	Revisado	Autorizado
<p>Priscilla Luna Vial Encargada Unidad de Participación Social y Trato al Usuario JEFA UNIDAD PART. SOCIAL Y TRATO USUARIO</p> <p></p> <p>Fecha: Abril 2023</p>	<p>Claudia Herrera Rivas Subdirectora Gestión del Usuario</p> <p></p> <p>Fecha: Abril 2023</p>	<p>Mr. Jose Luis Moya Diaz Director Hospital Dr. Gustavo Fricke</p> <p></p>

INTRODUCCION

El Estado reconoce a las personas el derecho a participar en sus políticas, planes, programas y acciones (Ley N°20.500). Es decir, implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un involucramiento activo de las personas en el ciclo de las políticas públicas, que tienen directa repercusión en sus vidas.

Desde la perspectiva de gobierno abierto, es un paradigma para la gestión pública que busca fortalecer y profundizar la democracia, que la ciudadanía colabore en la creación y mejora de servicios públicos y en el fortalecimiento de la transparencia y/o rendición de cuentas, existiendo para ello tres principios rectores:

1. **Transparencia:** acceso a la información pública, apertura de datos, rendición de cuentas, educación a la ciudadanía e integridad y anticorrupción.
2. **Colaboración:** generación de alianzas, redes de trabajo y espacios de co-creación.
3. **Participación:** incidencia, interacción y diálogo y seguimiento, control y evaluación por parte de la ciudadanía.

Es dentro de este contexto, donde el ámbito de la participación ciudadana adquiere sentido en el fortalecimiento de la gestión pública, considerando que debe realizarse bajo un enfoque de derechos, de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades territoriales, así como las características y necesidades de los distintos grupos que lo conforman. Esto con la finalidad de potenciar las instancias de intercambio de ideas y percepciones sobre distintos temas a consultar con la comunidad, considerando que la participación real considera la toma de decisiones, vale decir, la capacidad de influenciar en la gestión pública.

La Participación Ciudadana en Salud se define 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 aquellas decisiones vinculadas al uso e inversión de recursos públicos” (**MINSAL, 2014**).

A diferencia de la Participación Ciudadana, la Participación Social se considera un mecanismo para el ejercicio de los derechos de las personas y comunidades, y para la incorporación de la opinión de las y los usuarios y comunidades en la gestión de la salud. Por ende, la posibilidad de participar socialmente es en sí, un determinante social de la Salud. (**Participación Ciudadana en Atención Primaria: Un aporte al desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, comunitario y la satisfacción usuaria**, DIVAP 2016)

Por lo anterior, la propuesta estratégica para el ejercicio de la ciudadanía activa en salud constituye una herramienta que permite mejorar los procesos de atención y la calidad de los servicios, como también otorgar mayor pertinencia y eficacia a las políticas de salud. Contribuye, por tanto, al logro de los objetivos sanitarios y la mejora de los resultados en salud.

La representación de los usuarios en el Hospital Dr. Gustavo Fricke data del año 2008, constituyéndose como Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Dr. Gustavo Fricke, una organización comunitaria de carácter funcional, regida por la Ley 19.418. Durante el transitar de los años, la organización ha ido modificándose no tan sólo en quienes asumen la dirección de éstas, sino desde su composición y representatividad.

Así también es necesario precisar que el proceso de participación de la comunidad en el Hospital Dr. Gustavo Fricke ha variado en los últimos 10 años, donde en sus inicios es posible identificar lógicas de **participación social**, con instancias de organización y coordinación a nivel de la red comunitaria, realizando una serie de acciones en beneficio de la comunidad, sin embargo, la incidencia de la comunidad dado su proceso de fortalecimiento e impulsado por las políticas públicas, ha generado que los procesos de participación sean en un contexto informativo bidireccional con los dirigentes y líderes comunitarios, lo que favorece la toma de decisiones y por sobre todo las propuestas desde la comunidad para el mejoramiento de los procesos de atención en salud. Esto último permite identificar lógicas de **participación ciudadana**, por cuanto el ejercicio del rol ciudadano en representación de una organización influye en la gestión pública de una institución.

El Consejo Consultivo de Usuarios (CCU) del Hospital en conjunto con la unidad de Participación Social y Trato Usuario, durante los próximos años, tendrán como desafío **potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento del Consejo Consultivo de la sociedad civil, del Hospital Dr. Gustavo Fricke**.

El Director del Establecimiento tendrá una participación activa en los ejes comunitarios, pero asimismo ha encomendado el rol de vinculación y representación directa con el Consejo Consultivo a la Subdirectora Gestión del Usuario. Quien a su vez contará con el apoyo logístico de la Unidad de Participación Social y Trato Usuario, con la finalidad de que la participación de los ciudadanos y ciudadanas contribuya a:

- a) el desarrollo de personas como sujetos activos en el manejo de las condiciones que favorecen el desarrollo integral, el bienestar y la calidad de vida.
- b) a la creación de comunidades con capacidad de interlocución con el establecimiento de salud.
- c) a la construcción de ciudadanía con capacidad de expresar demandas sentidas como pleno ejercicio democrático.
- d) a la construcción de ciudadanía que actúa de manera solidaria frente a problemas comunes,
- e) al ejercicio del control social sobre la gestión pública y la administración de los recursos fiscales.

MARCO JURIDICO Y NORMATIVO

La Participación Ciudadana en salud se encuentra regulada en cuerpos normativos, tanto de carácter general como especial en el ámbito del quehacer del Ministerio de Salud. Dentro de los más relevantes están los siguientes:

- **Constitución Política de la República:** En su artículo 1 consagra el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional. De la misma forma en el artículo 5 otorga rango constitucional a los Tratados Internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, dentro de esto se consideran a la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ambos consagran el derecho de participación para las personas de los países suscriptores de estos instrumentos internacionales.
- **Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Promulgada en febrero de 2011, trata de forma expresa y sistemática el derecho a la participación ciudadana y modifica diversos cuerpos legales a este respecto.
- **Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos:** Regula, entre otras materias, los procedimientos relacionados con la gestión de solicitudes de las personas, considerando aspectos, como calidad, transparencia y oportunidad de las respuestas.
- **Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:** Modificada por la ley 20.500 establece la participación ciudadana como uno de los principios rectores de la administración del Estado y, en su Título IV, establece el derecho a la participación y los mecanismos mínimos obligatorios en esta materia para los distintos órganos del Estado.
- **Ley N°19.666 que crea el Régimen General de Garantías de Salud GES:** Establece la exigibilidad en el cumplimiento de garantías de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera en la provisión de servicios en caso de patologías de mayor frecuencia, gravedad y costo para la población. Genera un sistema de reclamación por incumplimiento de garantías y un sistema de mediación en caso de demandas tanto al sistema de salud público como privado. Orientaciones Técnicas Compromisos de Gestión Año 2023 159
- **Ley N°20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad:** Busca establecer la forma y condiciones que permitan la plena integración de la persona con discapacidad en la sociedad y el ejercicio en igualdad de condiciones de todos los derechos que nuestro ordenamiento jurídico establece para todas las personas.
- **Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública:** Regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho al acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.
- **Ley N°20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud:** Sus disposiciones se aplican a prestadores tanto públicos como privados y a los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender público y se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.

- **Ley N°20.609 que establece medidas contra la discriminación:** Establece un mecanismo judicial para el restablecimiento del imperio del Derecho cuando se cometa un acto de discriminación arbitraria y dispone que los órganos de la Administración del Estado deben elaborar e implementar políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de los derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y los Tratados Internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.
- **Ley N°19.937 de Autoridad Sanitaria:** Modifica la estructura del Sistema Público de Salud y establece mecanismos de participación de la sociedad civil (Consejos Asesores de las Secretarías Regionales Ministeriales, Consejo de Integración de la Red Asistencial, Consejos Consultivos).
- **Instructivo Presidencial N°007, para el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública,** del 18 de agosto de 2022, cuyos objetivos estratégicos son recogidos en este texto para contribuir a su implementación.
- **Norma General de Participación en la gestión Pública de Salud,** que permite aplicar el Instructivo Presidencial.
- **Orientaciones programáticas,** que apoyan el diseño e implementación de Planes de Salud Comunal y en particular, el diseño e implementación de programas de salud.

PLAN TRIANUAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE 2023 - 2025

El presente plan de trabajo se desarrollará en base a los lineamientos del marco normativo y jurídico de la Participación Ciudadana en Salud y de acuerdo con la situación epidemiológica que presente el establecimiento a nivel local. Asimismo, se ha definido que el plan tendrá una planificación trianual, dado el proceso cultural de fortalecimiento, transformación e implicancias para propiciar una participación real en la gestión pública en salud.

De acuerdo con la orientación técnica emanada desde el Ministerio de Salud, el objetivo será: *“Fortalecer la participación en salud con pertinencia territorial y cultural bajo un enfoque de derechos y corresponsabilidad, promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos del sector salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil”* (MINSAL, 2023).

Objetivos específicos sectoriales:

1. Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) en los Establecimientos Autogestionados en Red.
2. Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y representantes de la comunidad y la difusión de información que facilite la participación en diversas instancias, la incidencia de la ciudadanía y de organizaciones de la sociedad civil en materias de salud.

3. 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.
4. Sistematizar y difundir experiencias de participación ciudadana en la gestión pública de salud, con la finalidad de aportar a la gestión del conocimiento del tema.
5. Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos (GHE), con perspectiva de género, asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad e incidencia en las políticas de salud de manera sustantiva tales como los pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, comunidad LGBTIQ+, entre otros.

Para dar cumplimiento al objetivo general ministerial y en concordancia con el marco normativo y los distintos compromisos de gestión, programas y funciones implementadas por la Unidad de Participación Social y Trato usuario, se definió 2 ejes estratégicos centrales que permitieran generar la ruta de acción para el ejercicio de la participación ciudadana.

Considerando los objetivos, la ruta de acción del presente plan trianual establecerá acciones a corto, mediano y largo plazo para su implementación, con progresividad para el fortalecimiento de la participación.

“Fortalecer la participación en salud con pertinencia territorial y cultural bajo un enfoque de derechos y corresponsabilidad, promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos del sector salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil”	año 2023	año 2024	año 2025
Potenciar la conformación de COSOC HGF	X		
Potenciar la institucionalización de COSOC HGF		X	
Potenciar el funcionamiento de COSOC HGF			X
Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud		X	X
Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias de las organizaciones de la sociedad civil		X	X
Facilitar el acceso a información a organizaciones de la sociedad civil	X	X	X
Sistematizar y difundir experiencias de Participación Ciudadana			X
Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos	X	X	X

Los ejes centrales estratégicos por promover desde los procesos ciudadanos a nivel local serán:

1.- Integración de la comunidad: comprendida por todas aquellas gestiones, mecanismos o actividades que nos permitan brindar el espacio de participación para el ejercicio ciudadano a las organizaciones territoriales, organizaciones de pacientes y/o familiares de éstos, organizaciones de la afirmación sexogenérica, organizaciones que representan a programas de salud, organizaciones del voluntariado hospitalario y organizaciones del intersector.

2.- Satisfacción Usuaria: comprendida por todas aquellos programas, acciones y actividades que nos permitan brindar una experiencia usuaria positiva con el establecimiento de salud, como también las gestiones que nos permitan evaluar la percepción de satisfacción usuaria en sus distintas modalidades de atención.

i. INTEGRACION DE LA COMUNIDAD

En el eje Integración de la Comunidad, las líneas de acción serán:

Eje	Ámbito	Estrategia	Acciones
Integración con la comunidad	Potenciar la conformación de COSOC HGF	Implementar mecanismos de Participación Ciudadana	Efectuar un Diagnóstico Participativo en Salud
	Potenciar la conformación de COSOC HGF	Implementar mecanismos de Participación Ciudadana	Ejecutar conversatorios con las organizaciones de la sociedad civil
	Promover espacios de formación y difusión de las organizaciones de la sociedad civil en salud	Pertinencia sociocultural	Gestionar difusiones intrahospitalarias de las organizaciones de la sociedad civil
	Promover espacios de formación de competencias y difusión de los equipos de salud	Acceso a la información	Ejecutar educaciones/diálogos temáticos a la comunidad.
	Facilitar el acceso a información a organizaciones de la sociedad civil	Acceso a Información	Gestionar jornadas de sensibilización a los equipos de salud, con la participación de organizaciones de la sociedad civil.
	Sistematizar y difundir experiencias de Participación Ciudadana	Acceso a la información	Evaluación participativa del plan de Participación ciudadana. Sistematización de las experiencias.
	Fomentar la participación e inclusión de grupos	Pertinencia sociocultural	Promover la participación activa y transversal de GHE.

	históricamente excluidos		
--	--------------------------	--	--

La conformación del COSOC HGF estará representando socialmente por las distintas organizaciones comunitarias que conforman el engranaje o sistema social, trabajo implementado durante el segundo semestre del año 2022 y que reconoce en esta primera fase a 6 sistemas a su vez, cuyas necesidades difieren y a la vez se complementan de un sistema a otro, por lo tanto se trasforma en la manera más idónea y representativa de avanzar en el escucha activa y búsqueda de solución a las demandas sociales de cada colectivo.

Los sistemas identificados para la conformación y representatividad son los siguientes:

- 1. Organizaciones Territoriales y Funcionales de la Red Viña del Mar – Borde Costero:** Consejo Consultivos de Usuarios, Consejos Locales de salud, UNCO de Juntas de vecinos, entre otros.
- 2. Organizaciones de pacientes o familiares de pacientes:** organizaciones de enfermedades, condición u otros.
- 3. Organizaciones de programas Especiales de salud:** Programa de Reparación y Atención Integral en Salud (PRAIS) y Programa Especial de Salud de Pueblos Indígenas (PESPI) o representantes de pueblos originarios.
- 4. Organizaciones de voluntariados en salud:** Voluntariado Hospitalario.
- 5. Organizaciones de Diversidad de género y prevención:** LGTBQ+, ámbito de prevención en Infección de Transmisión Sexual.
- 6. Organizaciones de Intersector de la comunidad:** Carabineros, Bomberos, Municipalidades, entre otras.
- 7. Organizaciones o Entidades de Educación Superior.**

Durante el periodo ya trabajado con la comunidad, las organizaciones participantes se mostraron dispuestas al ejercicio ciudadano de representación de los derechos y deberes en salud de sus bases, como también liderar los procesos de análisis y propuestas locales de acuerdo con las necesidades en específico con el establecimiento de salud, con la red de salud y las responsabilidades a nivel usuario. Comprendiendo que la participación social implica una co-construcción de distintos actores sociales en la salud pública, la cual es dinámica y representa una constante adaptación de sus procesos para elevar la satisfacción usuaria.

El abordaje del fortalecimiento de este sistema comunitario estará en base a las temáticas que los representantes de las organizaciones sociales levantaron en conversatorios previos, cuyo **diagnóstico participativo en salud** permitirá priorizar las temáticas en base a los requerimientos de información/educación de cada sistema. Una vez priorizadas, servirá de mapa de ruta para la gestión de educación y gestión de cada sistema.

Con fecha 13.04.2023 se llevó a cabo el Diagnóstico Participativo en Salud, con la participación 25 organizaciones de la sociedad civil, de cuya priorización de 6 temáticas propuestas (emanadas de priorizaciones previas) arrojó que los 2 temas prioritarios a trabajar durante el presente año serán:

- ✓ Salud Mental.
- ✓ Buen uso de la Red Asistencial.

Los temas priorizados, a su vez, serán abordado por cada sistema de organizaciones de la sociedad, para su posterior desarrollo a través de gestiones, conversatorios, difusiones, educación a usuarios, entre otros.

ii. SATISFACCION USUARIA

En el eje de la Satisfacción usuaria, las líneas de acción serán:

EJE	AMBITO	ESTRATEGIA	ACCION
Satisfacción usuaria	Trato Usuario	Calidad del trato	Evaluar la percepción del cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes.
	Trato Usuario	Calidad del trato	Evaluar la percepción de la satisfacción usuaria y trato usuario.
	Hospital Amigo	Calidad del trato	Gestión y monitoreo 10 medidas
		Calidad Información	Hospital Amigo
	Ley Mila	Calidad del Trato	Supervisar y promover estrategias contenidas en la Ley Mila.
	Escuela Hospitalaria	Calidad del trato	Promover acciones que fomenten la escolaridad de NNA
	Dignidad de las personas	Calidad del trato	Gestionar la cultura de cuidado en salas de espera.
	Humanización de la atención	Calidad del trato	Gestionar actividades que fomenten el bienestar, la cultura y la humanización de la atención.

En este ámbito la unidad de Participación social y trato Usuario, propiciará una serie de acciones planificadas que nos permita favorecer la percepción positiva de la experiencia usuaria, en relación con la atención de salud ambulatoria, cerrada y de emergencias, del usuario/a, su familia y/o acompañante.

CARTA GANTT AMBITO INTEGRACION DE LA COMUNIDAD

Actividades	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Reuniones de asesoría a Director – SDGU			X			X			X		X		
Elaboración del Plan Anual de acciones de Participación				X									
Presentación del Plan Anual a la Comunidad usuaria					X								
Pre-cuenta Pública Participativa					X								
Rendición Cuenta Pública Participativa					X								
Conformación e institucionalización Consejo Consultivo Sociedad Civil HGF			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Difusiones Intrahospitalaria		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Educación a Usuarios					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conversatorios para la Integración con la Comunidad			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Difusiones en terreno con el Intersector								X		X			
Feria de la Salud											X		

CARTA GANTT SATISFACCION USUARIA

