

COMPROMISO DE GESTIÓN N° 18:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA RED ASISTENCIAL
PLAN TRIENAL DE FORTALECIMIENTO DE LA
PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE SATISFACCIÓN
USUARIA EN SALUD

2024-2026

y

Ejecución 2024

Servicio de Salud:	Arica y Parinacota
Nombre de Referentes:	Paulina Rodríguez Mollo Jacqueline Soto Garcés Allison Callasaya Jiménez Mitzi Lahor Calle Camila Sánchez Santos Giessele Antivilo Díaz Romina Puelles Pizarro Priscilla Godoy Melo
Mail:	romina.puelles@saludarica.cl priscilla.godoy@saludarica.cl
Fono de Contacto:	(58)2204668

SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL TERRITORIO

I.- CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL:

DESCRIPCIÓN TERRITORIAL:

De acuerdo al contexto territorial de su Servicio de Salud, caracterice a la población a cargo desde el punto de vista demográfico, social y cultural, actualizando los datos en caso de contar con información más reciente respecto de la reportada en el diagnóstico 2023. Lo anterior, en coherencia con la Planificación Estratégica del Servicios de Salud y las Redes Asistenciales.

En esta sección se describe **brevemente**, datos demográficos del territorio, la cobertura del Servicio de Salud y otras informaciones que pudieran ser relevantes para la descripción local, incluyendo características geográficas, actividades económicas relevantes, concentración o dispersión geográfica, entre otras de relevancia local que incidan en los procesos de participación a nivel territorial, poniendo especial énfasis en los determinantes sociales de la salud.

Además, se espera que la información del Diagnóstico actualizado entregue la información suficiente para la focalización de estrategias (componentes) vinculadas a las temáticas emergentes o prioridades sanitarias que orientarán la elaboración del Plan Trienal de Fortalecimiento de la Participación Social 2024-2026 hacia el logro de mejores resultados en salud.

La Región de Arica y Parinacota (XV), se ubica en el extremo norte del país, a una distancia aproximada de 2.000 kilómetros de la capital de Chile. Posee una superficie de 16.873,30 kilómetros cuadrados, equivalentes al 2,2% del territorio nacional. Limita al norte con la República del Perú, al sur con la región de Tarapacá, al este con la República de Bolivia y al oeste con el Océano Pacífico.

Según el Censo 2017, la población es de 226.068 habitantes y según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística, para el año 2024 esta ascendería a 261.779 habitantes.

De acuerdo a la realidad local, el Servicio de Salud Arica, tiene como características territoriales que le diferencian de otros servicios del país, la población migrante (por ser zona bifronteriza), la alta concentración de población indígena (pueblo aymara con 59.432 personas y pueblo mapuche con 7.858, según censo 2017), el programa para personas afectadas por contaminación por polimetales (Ley N°20.590), el cáncer como primera causa de muerte y la alta tasa de enfermedades infecciosas como VIH y tuberculosis, respecto al resto del país. Asimismo, por su lejanía del centro del país, mantiene brechas estructurales de acceso a médicos y a médicos especialistas que impactan en las listas de espera de la atención secundaria.

La Red Asistencial de Arica y Parinacota, en la comuna de Arica, está conformada por un hospital base de alta complejidad, 6 centros de salud familiar, 3 centros comunitarios de salud familiar (CECOSF), 3 postas de salud rural, 1 servicio de atención primaria de urgencia

(SAPU), 1 servicio de atención primaria de urgencia de alta resolutiveidad (SAR), 2 centros de salud mental, 1 hospital de día adultos, 1 hospital de día infanto adolescente, 1 casa de atención PRAIS, 1 unidad de atención primaria oftalmológica (UAPO), 1 centro de salud ambiental (CSA), 1 centro de rehabilitación tipo 1 y 1 unidad de psiquiatría forense transitoria (UPFT).

En cuanto a las otras comunas que componen la región, se detalla a continuación, la Red Asistencial existente:

- Comuna de Putre, se encuentra 1 Centro de Salud Familiar (CESFAM) y un Servicio de Atención de Urgencia Rural (SUR Putre) y 2 servicios de Atención de Urgencia Rural, en las localidades de Belén y Ticnamar, respectivamente.
- Comuna de Camarones, se encuentra 1 servicio de Atención de Urgencia Rural.
- Comuna de General Lagos, se ubica 1 servicio de Atención de Urgencia Rural.

En cuanto a la comunidad usuaria, esta se caracteriza en la región, según las cifras entregadas por FONASA del año 2023 y en base al per cápita, a la población adulto joven, seguido por el grupo etario; niños, niñas y adolescentes. No obstante, el índice de adultos mayores, sigue siendo alto, de acuerdo a las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística, es de un 62,3%. A su vez, se destaca que existe una diferencia entre la población femenina versus la masculina, ya que mayormente las mujeres son usuarias de nuestros establecimientos de salud de la red pública, tendencia que se ha mantenido en los últimos años.

Al mismo tiempo, al desglosar por prestaciones entregadas según atenciones de especialista, podemos señalar que, las más preponderantes corresponden a la población que fluctúa entre los 60 a 79 años de edad, y que además coincide con que este segmento de la población, que se encuentra en una etapa del ciclo vital, en que muchos de ellos son personas jubiladas (personas no activas laboralmente) y que a su vez, no se encuentran en periodo de crianza de hijos menores, lo que concuerda con la población que generalmente participa en las diferentes actividades y reuniones comunitarias que se realizan en los distintos niveles de atención de nuestra región.

ESTABLECIMIENTO/ESTRATEGIA: HOSPITAL DR. JUAN NOÉ CREVANI - (101100)

MES: ENERO A DICIEMBRE

AÑO: 2023

REM-07. ATENCIÓN DE ESPECIALIDADES

SECCIÓN A : ATENCIONES MÉDICAS DE ESPECIALIDAD

ESPECIALIDADES Y SUB-ESPECIALIDADES	ATECCIONES MÉDICAS																				
	TOTAL	GRUPOS DE EDAD (en años)																		POR SEXO	
		0 - 4 años	5 - 9 años	10 - 14 años	15 - 19 años	20 - 24 años	25 - 29 años	30 - 34 años	35 - 39 años	40 - 44 años	45 - 49 años	50 - 54 años	55 - 59 años	60 - 64 años	65 - 69 años	70 - 74 años	75 - 79 años	80 y más años	Hombres	Mujeres	
CARDIOLOGÍA ADULTO	6168	0	0	0	54	63	52	80	124	122	219	302	470	763	964	997	919	1039	3286	2882	
GASTROENTEROLOGÍA ADULTO	4726	0	0	3	85	86	93	136	161	214	272	424	492	602	641	620	489	408	1585	3141	
NEUROLOGÍA ADULTO	5058	1	0	5	256	215	221	246	219	262	331	343	452	430	477	552	523	525	2171	2887	
CIRUGÍA GENERAL ADULTO	9551	1	0	5	228	279	368	481	618	630	722	801	916	1067	1079	1023	793	540	4050	5501	
OBSTETRICIA	7215	0	0	19	320	1350	1968	1862	1191	454	51	0	0	0	0	0	0	0	0	7215	
GINECOLOGÍA ADULTO	15918	5	25	181	350	384	1027	1450	1591	1600	1912	1661	1429	1383	1056	820	608	436	117	15801	
OFTALMOLOGÍA	10803	248	340	193	115	112	158	173	223	207	301	517	743	1007	1381	1626	1738	1721	4783	6020	
OTORRINOLARINGOLOGÍA	5279	296	389	233	185	125	130	136	154	180	182	209	314	380	487	511	576	792	2505	2774	
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA ADULTO	17917	1078	714	1191	805	525	650	720	749	713	907	1296	1433	1600	1652	1475	1272	1137	7486	10431	
UROLOGÍA ADULTO	6406	1	0	0	72	71	94	103	131	144	253	331	466	781	976	1104	1057	822	5126	1280	
DIABETOLOGÍA	4350	0	0	0	46	137	191	236	246	171	173	355	467	589	619	608	431	281	1728	2822	
Fuente: REM A07 Servicio de Salud Arica		1630	1468	1830	2516	3347	4952	5623	5407	4697	5323	6239	7182	8602	9332	9336	8406	7701	32837	60754	

Por otra parte, en cuanto a los actores relevantes con los que trabajan las oficinas de Participación Ciudadana de la Red Asistencial de la ciudad de Arica, son en su mayoría, personas que oscilan entre los 46 a 83 años de edad, usualmente mujeres, representantes de distintos sectores vecinales y/o de organizaciones funcionales relacionadas con el ámbito de la salud. Asimismo, y dependiendo del contexto de la información que se requiera entregar, se invita a la comunidad ampliada, sin importar su interés organizacional, ya que el ámbito de la Salud, es crucial para todas y todos.

Acerca de las organizaciones sociales que componen el quehacer de la Participación Ciudadana en la ciudad, estas son principalmente agrupaciones representantes de los distintos consejos de salud, de juntas de vecinos y grupos de voluntarios.

En cuanto al capital social del Servicio de Salud Arica, al igual que el año 2023, este se encuentra segregado de acuerdo a cada nivel de atención. Sin embargo, la mayoría de los consejeros se conoce personalmente, lo que genera un grado adecuado de cohesión social y confianza.

Para definir aún más, nuestro capital social, se definen los siguientes elementos observados:

- a)** Normas sociales: las normas sociales visualizadas, tienen relación con el respeto a la diversidad de opiniones.
- b)** Proactividad: se ha observado que, desde inicios de la pandemia, el capital social de la ciudad, ha logrado un involucramiento más activo con la comunidad en general, generando estrategias de apoyo a través de distintas vías.
- c)** Participación en redes: Este punto es importante, ya que los motiva a participar representando a sus organizaciones en distintas actividades, en lo particular, las personas aprovechan bastante la participación en redes. Aunque se debe reforzar y fomentar que todo ese trabajo llegue a la mayor cantidad de personas y no sólo a algunos, dado que se observó que algunos representantes no bajan la información que reciben.
- d)** Reciprocidad: Quizás en este punto, nuestros dirigentes también se confunden, ya que por el hecho de participar en algún consejo y conocer a funcionarios y/o Directivos, hacen solicitudes de carácter personal. Aunque para el año 2022, ello fue disminuyendo, puesto que las solicitudes de atención que realizaron, estaban relacionadas con pacientes de sus sectores.
- e)** Confianza: Se ha generado con los consejeros un clima de confianza y cercanía, lo que permite que se puedan desarrollar todos los temas de interés planteados por estos, destacando la relación cercana y directa con las referentes de Participación Ciudadana y Directivos de los distintos establecimientos, por lo que se ha logrado desarrollar un nivel de confianza que genera un vínculo más empático.

Por último, cabe precisar que, para la elaboración del presente documento, fueron invitados las y los referentes de satisfacción usuaria y participación social de cada una de las comunas, con la finalidad de realizar la actualización diagnóstica de participación ciudadana e integrar el análisis de la satisfacción usuaria, para poder trabajar de manera conjunta en la elaboración del plan trienal, periodo 2024-2026.

II.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL TERRITORIO

Actualizar la situación de la participación social en el territorio 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, 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 Trienal de Fortalecimiento de la Participación Social 2024-2026 y su ejecución 2024, y las consiguientes de estrategias/componentes y acciones para el logro de tales objetivos.

Tal como en años anteriores, cada establecimiento de salud actualizó su respectivo diagnóstico participativo, conjuntamente con la realización de un plan anual para el periodo 2024, recogiendo las necesidades y requerimientos de la comunidad a través de sus respectivos consejos, en concordancia con las orientaciones técnicas correspondientes a cada nivel de atención.

A continuación, se presenta el detalle de cada uno de los puntos indicados anteriormente, conforme a lo señalado por los referentes técnicos, de los respectivos establecimientos:

En la posta de salud rural de Codpa, perteneciente a la comuna de Camarones, se llevó a cabo una consulta ciudadana con el objetivo de recoger las opiniones y requerimientos de la ciudadanía, para su abordaje en el marco del plan de participación social y promoción de la salud periodo 2024. En este sentido, y en respuesta a una de las necesidades detectadas, se realizó un taller con NNA, pertenecientes al liceo de Codpa en conjunto con el profesional psicólogo de la comuna, sobre la temática de participación y promoción.

Asimismo, cabe mencionar que se llevó a cabo la primera mesa de diálogo ciudadano en la localidad de Codpa, de manera presencial. En esta actividad se visualiza mayor participación de la comunidad, en comparación con años anteriores, lo que podría deberse al apoyo radial en la convocatoria y monitoreo constante vía telefónica. Actualmente, se encuentra en proceso la gestión de un conversatorio en la localidad de Cuya, donde los

profesionales se encuentran incentivando a la comunidad usuaria de manera que asistan y participen.

En el Centro de Salud Familiar de Putre, durante en el mes de octubre del año 2023 se realizaron tres diagnósticos participativos con el objetivo de conocer las necesidades y problemáticas de salud de cada localidad de la comuna. Las localidades participantes fueron Putre, Socoroma, Cordillera (Caquena, Guallatire, Parinacota y Chucuyo) y Precordillera (Murmuntani, Chapiquiña, Belén, Lupica, Saxamar y Ticnamar). Dichas necesidades y requerimientos en materia de salud, están siendo abordadas durante el año 2024, en distintas actividades que se están llevando a cabo conforme a lo establecido en el Plan de participación social.

En el Hospital Dr. Juan Noé Crevani, durante el mes de abril del año en curso, se realizó el primer Consejo Consultivo del año, en el cual se abordaron los principales hitos del año 2023, que se describen a continuación:

- Retorno de actividades de capacitación Post- Pandemias, realizadas el 26 y 27 de Julio.
- Reconocimiento en el día del voluntariado 06 de diciembre de 2023.
- Inauguración de nuevos box
- Visitas a pacientes pediátricos
- Recuperación del sector de la gruta de la virgen

Luego, en la misma instancia, se realizó una lluvia de ideas a objeto de recoger los principales requerimientos de la ciudadanía para su abordaje durante el periodo 2024, los cuales se detallan a continuación:

- Recuperación de espacio para funcionamiento de la UMI
- Recuperación de espacio para funcionamiento de la capilla
- Mantención de sistema totems y amplificación de puntos de atención
- Realización de cursos de humanización de salud con el Dr. José Alvear (Referente Ministerial).
- Hospital virtual para mejorar la atención de los pacientes

En el caso Atención Primaria de Salud Arica, a comienzos del presente año, se realizaron 7 diagnósticos en los distintos establecimientos de salud (CESFAM Rosa Vascopé, CESFAM Víctor Betín Soto, Amador Neghme, Remigio Sapunar, Iris Véliz, Eugenio Petruccelli y Unidad Rural, con la finalidad de elaborar el plan anual de participación social. Para la elaboración diagnóstica, se llevaron a cabo 2 encuestas (Unidad Rural, CESFAM

Iris Véliz) Los demás establecimientos realizaron el diagnóstico participativo a través de una reunión con la comunidad usuaria.

El Servicio de Salud Arica y Parinacota, a través de la oficina de Participación Social y OIRS, realizó una jornada de trabajo con representantes de diversas organizaciones de la comunidad, con el objeto de dar a conocer las actividades realizadas durante el año 2023, de conformidad con lo comprometido en el plan de participación social y de recoger las necesidades planteadas por la comunidad usuaria y los requerimientos, para ser considerados en el plan trienal 2024-2026.

Las estrategias utilizadas para realizar el Diagnóstico Territorial, fueron las siguientes:

1. Analizar los resultados de los diagnósticos realizados por cada uno de los niveles de atención.
2. Principales necesidades, detectadas y presentadas respectivamente, por parte de las referentes de Participación Ciudadana de la Red de Salud Pública y de los integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios, integrantes de los distintos Consejos de Apoyo a la Gestión de la atención Primaria de Salud y el Consejo de la Sociedad Civil, del Servicio de Salud de Arica y Parinacota

Para llevar a cabo la actualización del diagnóstico participativo de la red asistencial y la elaboración del plan trienal 2024-2026, desde la oficina de participación social y OIRS del Servicio de Salud Arica y Parinacota, se invitó a 3 jornadas de trabajo presencial a los y las referentes técnicos de participación social y de satisfacción usuaria de los distintos establecimientos de la región, lo que incluyó a las comunas rurales. En dichas jornadas de trabajo presencial, participaron las referentes de participación social y satisfacción usuaria del Hospital “Dr. Juan Noé Crevani”, de la Dirección de Salud Municipal de Arica, de la Dirección de Salud Municipal de Putre, de la Posta de Salud Rural de la comuna de Camarones y el Servicio de Salud Arica y Parinacota.

En cuanto a la técnica, se empleó la metodología participativa, que se desarrolló en forma presencial, mediante la recopilación de información, la lluvia de ideas.

III.- ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL TERRITORIO

Realizar un análisis de la situación de la Gestión de Satisfacción Usuaría en el territorio del Servicio de Salud 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 de Hospital Amigo, Ley MILA, Escuelas Hospitalarias, entre otras. De este levantamiento se obtendrá información que orientará la definición de estrategias y acciones en relación con temáticas prioritarias o emergentes que serán parte del Plan Trienal de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría 2024-2026 del Servicio de Salud.

Tanto en el hospital Regional “Dr. Juan Noé Crevani”, como en el Servicio de Salud Arica y Parinacota, el año 2023 se reactivó el Comité de Gestión Usuaría, con la finalidad de analizar los requerimientos ciudadanos y revisar los nodos críticos, de esta manera proponer acciones de mejora en la atención de salud de nuestros usuarios/as. En este sentido, es importante destacar que a raíz del análisis de los reclamos, se detectó que gran parte de los usuarios que reclamaban haciendo mención a que no eran notificados de las suspensiones de horas médicas, del análisis se desprendió que en gran parte, se debía a que los datos de contacto estaban desactualizados. Como estrategia, se acordó implementar stands informativos en el frontis del Hospital con la finalidad de actualizar datos y entregar información relevante sobre el funcionamiento de las OIRS, además de programas de Prevención del Cáncer Cervicouterino, realización de EMPAS y vacunación contra influenza. Como dato preliminar, en la primera jornada con stand informativo, se actualizaron más de 60 datos de contacto y domicilio de los pacientes.

Otra estrategia destacable que se generó en la instancia del Comité de Gestión Usuaría, es el reconocimiento a los funcionarios que recibieron 3 o más felicitaciones durante el año 2023, con la finalidad de promover el buen trato y mejorar la satisfacción usuaria.

Si bien, durante el año 2023, la temática de la satisfacción usuaria no fue contemplada como parte de los compromisos de gestión como tampoco en los indicadores de autogestión BSC, igualmente en el mes de agosto del año 2023, a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del Hospital “Dr. Juan Noé Crevani”, se aplicaron 470 encuestas de medición de la satisfacción usuaria en las áreas de

atención ambulatoria con un 88%, urgencia con un 82% y atención cerrada con un 95%, cuyos resultados fueron socializados en reunión técnica ampliada, efectuada durante el mes de septiembre del mismo año. Luego, el Servicio de Salud Arica y Parinacota, a través del Comité de Gestión Usuaria realizada, llevó a cabo la decisión de efectuar una encuesta de medición de satisfacción usuaria, para sus establecimientos dependientes, las cuales comenzaron a aplicarse durante el mes de mayo del año en curso.

Durante julio del año 2022, en el contexto del Compromiso de Gestión de Satisfacción Usuaria, el Hospital "Dr. Juan Noé Crevani" a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, trabajó en la elaboración del Protocolo de Atención de trato al usuario del Hospital Regional, el cual contempla incorporar la asistencia obligatoria de los médicos, al curso de Humanización y Trato usuario.

Por otra parte, durante el segundo semestre del año 2023, la Posta de Salud Rural Codpa, realizó capacitaciones dirigidas a los locatarios, acerca del funcionamiento de las OIRS y de cómo realizar un requerimiento ciudadano. A su vez, también se realizó una capacitación al personal de salud de la posta, sobre cómo llenar el formulario de requerimiento ciudadano.

En el Centro de Salud Familiar de Putre, debido a la poca cantidad de requerimientos que se reciben (aproximadamente 3 a 4 al año); no ha activado el Comité de Gestión Usuaria, sin embargo, dentro de las actividades programadas para el presente año 2024 se contempla socializar con la comunidad el funcionamiento de las OIRS, fono salud responde y entregar información pertinente a través de las ferias de salud. Asimismo, para el periodo 2025, se trabajará en la actualización del Protocolo del Trato al Usuario.

En lo que respecta a la Atención Primaria de Salud en Arica, la conformación de los comité de gestión usuaria se mantienen activos, sesionando de acuerdo a lo programado de manera trimestral.

Por otro lado, también se visualiza la necesidad de trabajar en un protocolo de buen trato y unificar en los diferentes establecimientos de salud, estrategias para mejorar la calidad de atención.

III.- PLAN TRIENAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD 2024-2026

OBJETIVOS

Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica del COMGES N° 18 de Fortalecimiento de la 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 Trienal Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaría de cada Servicio de Salud, éste corresponderá al Objetivo General del COMGES N°18, "Participación Social en la red asistencial", 2024.

Fortalecer la participación social y la gestión de la satisfacción usuaria en salud desde el enfoque de derechos con pertinencia territorial y cultural, a través de un plan trienal de trabajo colaborativo entre equipos de salud, comunidad usuaria, organizaciones de salud y la sociedad civil, que promueva una mayor incidencia en la toma de decisiones en salud y la mejora de los resultados sanitarios.

Objetivos Específicos del Plan:

Los objetivos específicos son aquellos que permiten o tributan al logro del objetivo general. En esta parte se enuncian los objetivos específicos del Plan Trienal 2024-2026, que deben ser coherentes con los resultados de la situación de la participación social y el diagnóstico de la gestión de satisfacción usuaria del territorio y las orientaciones técnicas del COMGES N°18 /2024, pudiendo mantener los objetivos específicos propuestos en estas orientaciones o definir objetivos específicos propios de acuerdo con la realidad local.

- 1.-Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) y de los Consejos Consultivos de Usuarios y Comité de Apoyo a la Gestión.
- 2.-Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y representantes de la comunidad.
- 3.- Facilitar el acceso a la información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil y comunidad en general.
- 4.- Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos con perspectiva de género, tales como: pueblos originarios, comunidad LGBTIQ+ y/o agrupaciones de pacientes.
- 5.- Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria, en el marco de los procesos de atención, a través de estrategias de humanización de la atención.

Estrategias/ Líneas de acción del Plan Trienal 2024-2026:

Líneas estratégicas conductoras del plan o componentes En este punto se espera una descripción breve de las estrategias o líneas de acción más importantes, que se implementarán y que pueden constituirse en los principales componentes del Plan Trienal. Se refieren al **QUÉ** hacer para lograr los objetivos definidos, por ejemplo; fortalecimiento de las instancias de participación, sistematización de experiencias, capacitación de equipos técnicos y líderes sociales, entre otras.

En cuanto a las estrategias a implementar durante el año 2024, se detalla a continuación las siguientes acciones:

1.- Fortalecimiento de instancias de participación. Garantizar el correcto funcionamiento de los consejos de la red de salud de la región.

2.- Capacitación a los equipos de salud y líderes sociales. Se gestionarán capacitaciones semestrales con la D.O.S, para fortalecer la gestión participativa en los equipos técnicos y comunidad usuaria.

3.- Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones. Se dará continuidad a la entrega de información pertinente a través de stands informativos.

4.- Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos. Se realizarán acciones para facilitar la inclusión de estos grupos, iniciando a través de la incorporación a mesas de trabajo, en cuanto a por ejemplo pueblos originarios y comunidad LGBTIQ+, como también se actualizará el catastro de agrupaciones de pacientes y además, se les invitará a participar o integrar instancias como CCU, COAGES y COSOC.

5.- Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria, en el marco de los procesos de atención. Se dará continuidad a todas aquellas acciones vinculadas al mejoramiento de los procesos de atención, tales como: capacitaciones sobre humanización al trato, funcionamiento de los CGU y aplicación de encuestas de medición de la satisfacción usuaria.

Modelo de Evaluación del Plan Trienal 2024 -2026

El modelo de evaluación debiera contener los siguientes elementos:

Definición de indicadores en relación los objetivos específicos, que permitan medir avances orientados al logro del objetivo general y que permitan realizar seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Trienal de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaría 2024-2026. Lo anterior, en coherencia con Ficha COMGES 18, Participación ciudadana en la red asistencial, 2024.

- Definición de indicadores de resultados, de proceso, y, en lo posible de impacto a los tres años de ejecución del Plan Trienal.

Dicho Modelo de evaluación debiese contener indicadores para los 3 años de ejecución del Plan Trienal, es decir, para 2024, 2025 y 2026.

- Diseño metodológico que contenga estrategias para evaluación intermedia y final

Se sugiere utilizar metodología de evaluación cuantitativa, cualitativa y participativa.

- Cronograma de aplicación de las metodologías de evaluación. (intermedia y final)
- Difusión de resultados de la evaluación.

A continuación, se presentan los indicadores definidos para el Plan Trienal de Fortalecimiento de la Participación Social y Satisfacción Usuaría:

Indicador de proceso: Como indicador de proceso se definió

“Porcentaje de acciones de Participación Social en salud pública, ejecutadas por el Servicio de Salud Arica y Parinacota, Dirección de Salud Municipal Arica, Hospital Regional “Dr. Juan Noé Crevani, comunas de Putre y Camarones, que contribuyan a la implementación del Plan Trienal de Fortalecimiento de Participación Social y Satisfacción Usuaría.”

Indicador de resultados: Para la definición de estos indicadores, manifestar que se determinó, definir indicadores de acuerdo a los objetivos específicos que no se han trabajado en años anteriores.

“Porcentaje de acciones que fomenten la Participación e Inclusión de grupos históricamente excluidos, tales como pueblos originarios, comunidad LGBTIQ+ y/o agrupaciones de pacientes.”

“Porcentaje de acciones que contribuyan a mejorar la satisfacción usuaria en los procesos de atención, a través de estrategias de humanización.”

- Metodología de evaluación diseñada:

De las jornadas de trabajo con las referentes de la Red, se acordó desarrollar una metodología Cualitativa Participativa, dado que se considera, que esta herramienta permite conocer elementos en mayor detalle, elementos más específicos del proceso en concreto, en el cual surgen argumentos y explicaciones de por qué algunas cosas han funcionado bien y otras no, etc. El método cualitativo participativo, permite una

mejor incorporación en la evaluación de aquellos elementos más subjetivos y de aquellos que son difícilmente mesurables. Muchos de estos elementos se pierden en una evaluación cuantitativa y sólo pueden recogerse a través de métodos cualitativos.

https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_OIDPespa%C3%B1ol_GUIA.pdf

Se realizarán dos evaluaciones anuales, hasta finalizar el proceso de duración del plan trienal años 2024-2026. La primera de ellas, será la **evaluación intermedia**, que permite indagar sobre las condiciones que pueden facilitar o impedir el logro de los objetivos y tienen como finalidad, poner en marcha medidas de corrección que mantengan el plan por la vía correcta, antes que concluya.

Asimismo, se realizará una **evaluación final**, la que contribuye a medir la eficacia, eficiencia y consecución de objetivos del proyecto y determinar las razones de las fortalezas y debilidades.

De acuerdo a lo anterior, indicar que, se realizarán dos jornadas de evaluación, una durante el primer corte y, otra en el segundo corte de los años 2024, 2025 y 2026, en las que se invitará a los representantes de la sociedad civil y comunidad en general, para reflexionar respecto de los avances del plan trienal. Luego de ello, se utilizará como informe sistematizador el formato de evaluación del año 2023.

- Cronograma de actividades de evaluación:

Tal como se mencionó anteriormente, se desarrollarán dos evaluaciones anuales, durante los meses de junio y diciembre de cada año, mientras se desarrolle el Plan antes mencionado.

-Difusión de resultados de la evaluación:

Para la difusión de resultados, se han definido las siguientes metodologías:

1. Cada establecimiento generará un banner en la página web de su respectiva institución, sobre las actividades realizadas en materia de participación ciudadana y satisfacción usuaria, con el propósito de difundir todas aquellas actividades realizadas por las oficinas de participación social.
2. Como se ha desarrollado año a año, en la primera reunión del año de cada consejo, ya sea CCU, COSOC y/o COAGES (Comités de Apoyo a la Gestión, de la Atención Primaria de la comuna de Arica) se informarán los principales resultados del plan trienal.

CARTA GANTT PLAN TRIENAL 2024 - 2026

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024 - 2026							
Es la calendarización de las distintas etapas para el logro de los objetivos del trienio, el nivel de detalle podrá ser semestral. Es decir, es la planificación de las estrategias y acciones para el logro de los objetivos general y específicos para lo que se sugiere sean presentadas en la siguiente Carta Gantt.							
Estrategia (Componente)	Acciones	Año 2024		Año 2025		Año 2026	
		1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre	2° Semestre
Estrategias Comunicacionales	- Campañas sanitarias. (redes sociales, boletines, paginas oficiales).			x		x	
	- Coordinación de operativos de salud.		x		x		x
	-Difusión de diversas temáticas en torno a prioridades de salud. (Coordinar con programas SSAP)		x		x		x
Capacitación de Equipos Técnicos y Líderes Sociales	-Capacitación Líderes Sociales (DOS).	x					
	- Capacitación en temáticas de participación ciudadana a equipos técnicos. (SSAP)		x				

	- Capacitación en formulación de proyectos comunitarios (dirigentes sociales. (APS)	x					
	-Capacitación en el Buen Uso de la Red Asistencial y Red de Urgencias.			x		x	
Fortalecimientos de Instancias de Participación	-Realizar reuniones periódicas COSOC, CCU HOSPITAL Y COAGES APS	x	x		x		x
	-Actualización de los reglamentos de CCU DISAM, y SSAP.			x (APS Ari)	x	x (APS Putre)	
	-Actualización mediante memorándum o resolución del CGU.			x			
	-Catastro de organizaciones de la Red de Salud Pública.		x				
	- Generar procesos de diálogos con pueblos originarios, comunidad LGBTIQA+ y/o agrupaciones pacientes.		x				
Humanización de la atención	-Capacitación de trato (PAC/HJNC).		x		x		x

	-Jornada de acompañamiento espiritual.		x				
	-Jornada Humanización al trato (Ledezma/Miles).		x		x		x
	-Elaboración, implementación y difusión del protocolo de buen trato.			x		x	x
Medición de satisfacción usuaria	-Análisis de reclamos en CGU	x			x		x
	-Aplicación encuesta satisfacción Usuaría		x		x		x
Acceso a la información pertinente	-Reuniones de coordinación con encargados de comunicaciones SSAP para difusión de información.			x		x	
	- Realización Cuenta Pública SSAP.	x		x		x	
	Mantener el trabajo realizado en plaza ciudadana del HJNC y programas dependientes del SSAP. (Ferias y/o stand informativos).		x		x		x

Coordinación y Administración del Plan	-Reuniones de coordinación de referentes de participación y satisfacción usuaria DISAM, HJNC y SSAP.	x	x				
	Jornadas de evaluación con la comunidad.	x	x	x	x	x	x
Requerimientos de la comunidad y otras estrategias	-Conversatorio de Aula Hospitalaria.	x					
	-Capacitación al voluntariado Jesuita al migrante.	x					
	Taller de formación de monitores, en Manejo de pacientes con dependencia severa.			x			

IV.- EJECUCIÓN 2024:

En este punto, se incluye lo relacionado con la planificación de la Ejecución 2024:

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 y los objetivos específicos del Plan Trienal, señalados en las secciones anteriores.

1. Compartir con los consejeros, grupos de voluntarios y comunidad ampliada, información de los temas de su propio interés, incorporando, las estrategias propuestas por las oficinas de participación ciudadana, a través de los conversatorios, charlas y/o talleres.
2. Crear vínculos con grupos históricamente excluidos, tales como: pueblos originarios, comunidad LGBTIQA+ y agrupaciones de pacientes.
3. Fortalecer la institucionalización y funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil y los Consejos Consultivos de Usuarios de APS y Hospital Regional.
4. Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria, en el marco de los procesos de atención a través de las estrategias de humanización en la atención y facilitar el acceso a información pertinente.
5. Incentivar y coordinar el trabajo en red de manera integrada con las referentes de participación social y satisfacción usuaria de la región.

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 se incorporan en la carta Gantt, vinculadas a cada estrategia o línea de acción, por ejemplo; renovación de integrantes de los COSOC, taller de análisis de resultados de la medición de satisfacción usuaria, elaboración de programa de capacitación de líderes sociales, otras.

En cuanto a las líneas de acción y/o estrategias a trabajar durante el año 2024, se detalla lo siguiente:

1. Procurar que se realicen al menos 4 reuniones de los Consejos Consultivos Usuarios de APS y HJNC, durante el año 2024.
2. Establecer el primer vínculo con algunos grupos históricamente excluidos, tales como pueblos originarios, comunidad LGBTIQA+ y/o agrupaciones de pacientes.
3. Jornada de intercambio de experiencias, con referentes de otras regiones de Chile.

4. Mantener las capacitaciones dirigidas al personal en temáticas de humanización al trato usuario/a.
5. Realizar capacitaciones orientadas a la sociedad civil y comunidad en general, en temáticas de su propio interés y/o las propuestas por las referentes de Participación Social de la Red.
6. Potenciar los stands informativos, contemplando puntos de vacunación contra la influenza, realización de EMPA, Test rápido de VIH, información acerca de la prevención del cáncer cervicouterino, actualización de datos, información de las OIRS y entrega de información Salud responde.
7. Aplicación de encuestas de satisfacción usuaria en los distintos niveles de atención de la Red de Salud Pública, de la ciudad de Arica.

Metodologías (CÓMO):

Describir el enfoque o marco metodológico para la elaboración del Plan Anual y las metodologías y técnicas de implementación de acciones y estrategias definidas.

Tanto la actualización diagnóstica, como la elaboración de este plan trienal, se llevó a cabo durante 3 jornadas presenciales de análisis y planificación, sumado a la realización de dos reuniones virtuales, entre los referentes de Participación Social de APS Arica, Putre, Camarones, Hospital regional y Servicio de Salud Arica y Parinacota. Los criterios utilizados para establecer y definir las actividades que serían incorporadas al plan, fueron las siguientes:

- Análisis de las principales brechas observadas por las referentes de participación social de la Red, en materia del desarrollo de actividades con la comunidad y equipos técnicos.
- Factibilidad de realización de las actividades propuestas, mediante evaluación de los recursos humanos, físicos y financieros a movilizar.
- Alcance de la actividad (número de personas y organizaciones que pueden participar).
- Evaluación de la capacidad de coordinación con otras instituciones, unidades y/o programas.

Por otra parte, en cuanto a la metodología y técnicas de implementación de acciones, se propone lo siguiente:

- Aplicar encuestas de medición de la satisfacción usuaria, con el propósito de obtener una retroalimentación respecto a la experiencia de los usuarios y usuarias, con las prestaciones recibidas por parte del Hospital Dr. Juan Noé Crevani. Una vez obtenidos los resultados, se socializarán en la instancia del Comité de Gestión Usuaria de dicho establecimiento.
- Se capacitará al personal, en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos, con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario/a.

Lugar o localización (DÓNDE):

Indicar localización y alcance territorial del Plan para el año 2024.

En cuanto a la localización del plan trienal , indicar que su ubicación geográfica, comprende a la décimo quinta región del país y su alcance territorial, considera 3 de sus 4 comunas, siendo éstas, Arica, Putre y Camarones.

Cabe agregar que, para el presente año, se realizaron gestiones con el propósito de incorporar a la comuna de General Lagos, lo que no fue posible. No obstante, se espera poder incorporar su participación para el año 2025.

Tiempo o plazos de ejecución (CUÁNDO):

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

El plan de fortalecimiento de la participación ciudadana y satisfacción usuaria, para el año 2024, se ejecutará desde los meses de febrero a diciembre del presente año.

Se considerará como plazo máximo para ejecuciones de actividades, la quincena del mes de diciembre del año 2024.

Participantes (CON QUIÉNES):

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

El alcance de las personas que participarán en las actividades a desarrollar en este plan, son las siguientes:

- Integrantes del Consejo de la Sociedad Civil SSAP.
- Integrantes del Consejo Consultivo Usuaria APS y Hospital regional.
- Usuarios de la Red asistencial de salud pública de la región.
- Representantes de organizaciones sociales y/o grupos de voluntariados.
- Referentes de participación social y satisfacción usuaria de APS Arica, Putre, Camarones, Hospital regional y Servicio de Salud Arica y Parinacota.
- Funcionarios, gremios y equipos directivos de la red asistencial.
- Comunidad en general.

Quiénes tendrán la responsabilidad de la ejecución del Plan, serán las referentes de Participación Social y Satisfacción Usuaria de APS Arica, Putre, Camarones, Hospital Regional y Servicio de Salud Arica y Parinacota, las que deberán

coordinar las distintas acciones comprometidas para el presente año, según corresponda.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

En cuanto a los recursos que serán utilizados para el desarrollo del plan, durante el año 2024, indicar que:

- **Recursos financieros:** se llevará a cabo con recursos del Servicio de Salud Arica y Parinacota, dado que los demás establecimientos no cuentan con recursos de este tipo.
- **Recurso humano:** se contará con la participación de las referentes de participación social y satisfacción usuaria de las comunas y establecimientos ya informadas. Asimismo, se deberá gestionar la participación de diversos profesionales de la Red, para que contribuyan al logro de los objetivos trazados.
- **Recursos físicos:** Si bien se cuenta con algunos espacios para la realización de actividades, se deberán buscar alianzas con el intra e intersector para disponer de más recursos.
- **Recursos materiales:** los recursos materiales se llevarán a cabo con recursos del Servicio de Salud Arica y Parinacota, más aquellos que puedan ser gestionados desde APS Arica, Putre, Camarones y Hospital regional.

Modelo de Evaluación Ejecución 2024

En este punto, se espera contar con una descripción de la evaluación que se llevará a cabo durante la ejecución anual del Plan Trienal. Para ello, es importante considerar lo siguiente:

- Definición de indicadores en relación con los objetivos específicos que permitan realizar seguimiento, monitoreo y evaluación de la Ejecución 2024 en coherencia con el Plan Trienal y la Ficha COMGES N°18, "Participación ciudadana en la red asistencial", 2024.
- La definición de indicadores se espera mantenga coherencia con los definidos para el plan trienal de acuerdo con la propuesta de evaluación global
- Metodología de evaluación diseñada. Se sugiere utilizar metodología de evaluación cuantitativa, cualitativa y participativa
- Cronograma de actividades de evaluación

Nuestro indicador para el año 2024 es el siguiente:

"Contar con un Plan de participación ciudadana elaborado y evaluado participativamente. (Cumple/No cumple)

Para realizar la evaluación de dicho plan, se considerará lo siguiente:

-Se registrará la realización de actividades según formato proporcionado Minsal.
-Se cargarán las actividades realizadas conforme al Plan, en la página web de este Servicio de este Salud, específicamente en el banner de Participación Ciudadana a partir del segundo semestre del año 2024.

- En el segundo semestre del año 2024 y a comienzos del año 2025, se realizará una evaluación con los representantes de la comunidad, acerca de las actividades programadas y realizadas conforme al plan de trabajo.

- A comienzos del año 2025, se entregará informe de cumplimiento respecto de indicadores definidos en el plan de trabajo.

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.

ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024		Es la calendarización de las distintas etapas para el logro de los objetivos o metas anuales, el nivel de detalle podrá ser mensual o inferior. Es decir, es la planificación para el logro de los objetivos general y específicos, que es más que las actividades o acciones a realizar, las que pueden ser agrupadas por componente, para lo que se sugiere sean presentadas en una Carta Gantt.												
Estrategia (Componente)	Actividad	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		n	e	a	b	a	u	u	g	e	c	o	i	
		r	b	r	r	y	n	l	o	p	t	v	c	
		o	e	z	l	o	o	o	s	t	u	e	m	
			r	o					t	e	b	m	b	
			o						o	m	r	e	r	
										e			e	
Estrategias Comunicacionales	-Coordinación de operativos de salud -Difusión de diversas temáticas en torno a prioridades de salud. (Coordinar con programas SSAP)								x					
Capacitación de Equipos Técnicos y Líderes Sociales	-Capacitación Líderes Sociales (DOS). -Capacitación en temáticas de participación ciudadana a equipos técnicos. -Capacitación en formulación de proyectos comunitarios (dirigentes sociales)						x							
Fortalecimientos de Instancias de Participación	-Realizar reuniones periódicas COSOC, CCU HOSPITAL o COAGES APS -Catastro de organizaciones de la Red de Salud Pública. -Generar procesos de diálogos con pueblos originarios, comunidad LGBTIQ+ y/o agrupaciones pacientes.			x				x					x	
Humanización de la atención	-Capacitación de trato (PAC/HJNC). --Jornada de acompañamiento espiritual. --Jornada Humanización al trato (Ledezma/Miles).									x	x	x		
Medición de satisfacción usuaria	-Análisis de reclamos en CGU --Aplicación encuesta satisfacción Usuaria						x							

