

PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTION DE LA SATISFACCIÓN

USUARIA EN SALUD

Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)

2024

Nombre del Establecimiento:	Hospital Regional Guillermo Grant Benavente
Nombre de Referente:	María Paz Saravia Vergara
Mail:	mariasaravia@ssconcepcion.cl
Fono de Contacto:	41-2722894

ÍNDICE

I.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO	3
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:.....	3
II.- ANÁLISIS DE SITUACION DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO	3
ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA.....	4
III.- EJECUCIÓN 2024:	5
OBJETIVOS.....	5
Estrategias/ Líneas de acción:.....	6
Metodologías :	6
Lugar o localización :	7
Tiempo o plazos de ejecución :	7
Participantes:	7
Recursos:.....	8
Modelo de Evaluación 2024	8
ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024	11

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

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

El presente plan de actividades responde a dar cumplimiento a requerimientos ministeriales como compromisos de gestión e indicadores BSC sobre hospitales Autogestionados en red, mediante el reglamento D.S. N°38, 2005 del Ministerios de Salud y Hacienda. Este instrumento permite crear una estrategia y un elemento de participación ciudadana que potencia la integración y acerca a la comunidad usuaria, el Consejo Consultivo y la Sociedad Civil con el HGGB.

La finalidad de estas estrategias es buscar contribuir y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana permitiendo velar por una mejor calidad de vida de las personas en temas de su interés y de mayor necesidad para la población usuaria, permitiendo también la inclusión de grupos que han sido históricamente excluido haciéndolos participes en la toma de decisiones, opiniones, colaboraciones, etc., todo esto bajo una mirada integral, participando en la formulación, implementación y evaluación de los Planes de Acción de Participación Social.

Las organizaciones comunitarias y/o representantes de la sociedad civil, que participan y son el nexo de trabajo entre la comunidad usuaria y el HGGB, son protagonistas en desarrollo de actividades relacionadas a la salud, lo que da un sentido de pertenencia más profundo que va sin lugar a dudas en la persecución de acciones y prioridades de la ciudadanía que persigan mejoras en la entrega de servicios,

Dentro de las acciones que han destacado es el compromiso de la comunidad representada en el consejo consultivo a la hora de velar por la ciudadanía como por ejemplo trabajar en temas de interés sanitario, como es el Procuramiento y la donación de tejidos, salud sexual, VIH, buen uso de la red salud, ferias ciudadanas acceso a salud de población migrante, comunidad LGTBIQ+ discapacidad, temas de interés para personas mayores, etc., así como también gestiones realizadas para mejorar las atenciones como vinculación con la Universidad de Concepción, apoyo en la entrega de medicamentos sectores alejados del HGGB producto de la pandemia, apoyo a funcionarios durante la emergencia ocasionadas por los incendios forestales, coordinación con hospital de Haddasa de Israel para apoyar a la mejora de gestión hospitalaria, donaciones de sofás bergeres y mueble para servicio de Pediatría, apoyo en gestión para mejoramiento de edificio de hospitalizados, colaboración constante de los grupos de voluntariado, entre otros.

La búsqueda constante de soluciones a los problemas en un área tan sensible, realza la participación social y mantiene activos a los actores sociales, elemento fundamental en la Ley 20.500 sobre la asociación y Participación Ciudadana en la Gestión pública.

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

Realizar un análisis de la situación de la Gestión de Satisfacción Usuaría en el establecimiento que permita conocer las acciones que se desarrollan, determinar cuáles son aquellas que se deben mantener y/o profundizar, y, proponer la incorporación de nuevas acciones y estrategias.

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

En el año 2023 se realizó la labor de orientar, informar y acoger al usuario que requiere atención en el HGGB, además de promover la participación ciudadana de la comunidad en salud, trabajando junto al Consejo Consultivo, Voluntariado Espiritual y gestionando Asistencia Espiritual.

Actualmente participan 12 grupos de voluntarios de diversas organizaciones de denominaciones religiosas contando en total con 130 miembros activos, los que realizan la labor entregar material bíblico, contención emocional y espiritual, aportando insumos para aquellos pacientes que lo necesiten.

De acuerdo a la contingencia sanitaria se vio altamente perjudicado el trabajo del voluntariado, afectando directamente a los pacientes, no pudiendo contar con la contención emocional y espiritual que requerían. Sus labores fueron retomadas el año 2023, con limitaciones de espacio (Voluntariado Rosa de Sarón facilitó su espacio físico), por lo que disminuyó su asistencia a 1 vez por semana y con tiempo reducido, sin embargo, el voluntariado se esforzó para adaptarse y continuar con su importante labor.

En cuanto a la Asistencia Espiritual se gestionó la asistencia de sacerdotes y pastores libremente de acuerdo a petición del paciente, familiares y personal clínico.

Dado a que esto es voluntario es muy limitado el tiempo con el que cuentan los sacerdotes (su forma de trabajo es con visita programada), las solicitudes del paciente, familiares y personal clínico son de manera espontánea y en muchos casos urgentes. Es por esto que generalmente se solicita la visita de los Pastores, quienes manejan horarios más flexibles.

Para este año la Pastoral de la Salud facilitó parte de sus dependencias para continuar con el voluntariado mientras dan respuesta desde el HGGB al espacio solicitado exclusivamente para el voluntariado.

Dado a que Participación Social no trabaja de manera directa con estos programas se solicitó la información de cada uno de los referentes de los Programas.

Ley Mila¹

- Realización de divulgación de ley y escuela hospitalaria a funcionarios del HGGB en consejo técnico de enfermeras y redes sociales.
- Programación de actividades de divulgación de escuela hospitalaria de forma semestrales, a equipos de salud y usuarios.
- Entrega de dípticos informativos a la comunidad.
- Actividades en la comunidad.
- Actualización y formulación de protocolos.
- Nombramiento de referentes.

Hospital Amigo

- Cumplimiento de la 10 medidas referente a hospital amigo.
- Levantamiento de necesidades para los usuarios de las distintas unidades, que favorezcan el acompañamiento.

Ley Preferente

- Difusión y actualización de protocolo atención preferente y oportuna a funcionarios del hospital.

¹ Fuente: OIRS HGGB

Ley Dominga²

- Dentro del Servicio estas usuarias corresponden aproximadamente al 30% del total de las atenciones entregadas en la Unidad de Ginecología, es en esta Unidad donde se encuentran hospitalizadas para evitar contacto con otros RN o gestantes que pudieran re victimizar a la usuaria y su acompañante o familiares.
- Por infraestructura no es posible entregar atención diferenciada en las Unidades de Prepartos/Partos y Pabellón, lo cual es informado previamente a la usuaria y acompañante.
- Se entrega facilidad en los horarios de visita y acompañamiento.
- Hemos trabajado en conjunto con los grupos de apoyo del Hospital para poder contar con los elementos requeridos para la cajita de recuerdos.
- Se ha realizado capacitación a los funcionarios del Servicio en relación a la Ley, se está trabajando en una capacitación durante el 1er semestre del año en curso.
- Contamos con referente médico y de matronería quienes trabajan semanalmente en conjunto con la dupla psicosocial y matrona de la Unidad de Ginecología para evaluar el manejo de estas usuarias, las inquietudes y problemática que pueda presentar el equipo clínico y poder tomar medidas necesarias para poder ir mejorando siempre la atención.

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 ciudadana en salud con pertinencia territorial y cultural bajo un enfoque de derechos y corresponsabilidad, promoviendo el trabajo colaborativo entre los equipos del sector salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil, generando una sensibilización en la toma de decisiones en salud y la mejora de los resultados sanitarios”
Objetivos Específicos de la Ejecución 2024
<ul style="list-style-type: none"> • Generar un espacio de diálogo que permita a los participantes poder trabajar en promoción de la salud mental en todos los espacios de convivencia y desarrollo de la población de manera transversal. • 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: los pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, comunidad LGBTIQ+, entre otros. • Mejorar y fortalecer los canales, espacios de información y comunicación entre la Sociedad Civil y la Institucionalidad.

² Fuente: Referente Ley Dominga Roxana Toledo Machuca Matrona.

- Proporcionar a la comunidad el conocimiento sobre prevención, control y tratamiento de la Tuberculosis.
- Identificar problemática de infraestructura del establecimiento de salud HGGB

Estrategias/ Líneas de acción:

- Fortalecer el conocimiento del sistema de Referencia y Contrarreferencia y contactabilidad a miembros del Consejos Consultivos comunales teniendo como finalidad facilitar la atención oportuna e integral del usuario.
- Sensibilizar a la población sobre salud sexual (ITS Y VIH), cáncer de mama.
- Promover la salud mental de la población general y de grupos específicos tales como: migrantes, adultos mayores, personas en situación discapacidad, comunidad LGBTIQ+.
- Socializar a la Comunidad la importancia que tiene la donación de órganos /Procuramiento/ Donación de sangre.
- Retroalimentación con la sociedad civil Coordinación y Administración del Plan.
- Entrega informativa sobre el trabajo desarrollado en el HGGB durante el año 2023.
- Exponer a la comunidad en general las disposiciones que regulan la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y vigilancia epidemiológica de la tuberculosis en Chile.
- Difusión de temáticas en salud, el buen uso de la red del Servicio de salud Concepción y los servicios del HGGB con énfasis en categorización en SUH, considerando humanización de la atención como el acompañamiento espiritual, hospital amigo ley Mila, ley de cuidadores, ley Dominga.
- Fortalecer el conocimiento para optimizar el desempeño del voluntariado en el HGGB.
- Medir satisfacción usuaria en base a indicador C.4.2.
- Plantear problemática de mejora de espacios en Unidad de Urgencia.
- Presentar problemática de servicios Higiénicos (Baños) en el HGGB.

Metodologías :

Este apartado se abordó con un enfoque participativo que incluyó la directiva e integrantes del Consejo Consultivo, funcionarios, gremios, equipo directivo, profesionales de Servicios y Unidades Clínicas.

Se consideró las directrices y los lineamientos que están dentro del marco metodológico del enfoque de participación social, las que se relacionaron con propuestas y estrategias derivadas desde la comunidad.

Técnicas de implementación:

Medios audiovisuales

Entrevistas con equipos clínicos

Reunión con Consejo Consultivo

Entrevistas con profesionales de cada área a intervenir, así contar con su colaboración y experiencia en las temáticas que se abordara.

Lugar o localización :

Las actividades para llevar a cabo el plan de trabajo del año 2024 se realizaran en los siguientes lugares:

- Auditorio HGGB
- Hall de entrada CAA
- Casa Betania (salón de reunión)
- Mall del Centro (pasillo)

Tiempo o plazos de ejecución :

El Plan de trabajo se realizara a través de actividades mensuales durante el año.

- Charlas con duración de 2 horas
- Reunión con el Consejo Consultivo con duración de 2 horas
- Stand Expositivos de 5 horas
- Capacitación al Voluntariado con una duración de

Participantes:

Elaboración

Directivos HGGB
Unidad de Participación Social y Gestión Usuaría
Consejo Consultivo

Difusión del Plan

Unidad de Participación Social y Gestión Usuaría
Consejo Consultivo
Comunicaciones HGGB
Unidad de TIC
Voluntariado

Ejecución

Equipo clínico HGGB
Directivos HGGB
Unidad de Participación Social y Gestión Usuaría
Consejo Consultivo

Evaluación

Unidad de Participación Social y Gestión Usuaría
Consejo Consultivo
Voluntariados

Recursos:

Recursos humanos

Unidad de Participación Social y Gestión Usuaría
Consejo Consultivo
Equipo clínico HGGB
Comunicaciones HGGB

Materiales escritos y audiovisuales

Trípticos
Dípticos
Presentación en PPT

Físicos

Auditorio HGGB
Hall de entrada CAA
Casa Betania (salón de reunión)
Mall del Centro (pasillo)

Financiero

Recursos internos de la Unidad de Participación Social y Gestión Usuaría
Movilización HGGB

Modelo de Evaluación 2024³

El plan de trabajo será evaluado en base a un enfoque sistémico global, para esto se utilizará la metodología de la evaluación CIPP de Daniel Stufflebeam, el cual se desarrolla en 4 ámbitos: Contexto, entrada (“input”), proceso y producto.

Según Stufflebeam el modelo consiste en *“Identificar las características del entorno, Identificar y valorar la capacidad del sistema en su conjunto, y corregir los defectos de planificación mientras se está aplicando y programa y recopilar descripciones y juicios acerca de los resultados obtenidos”*.

Contexto

En este ámbito se identificará la población objetivo, se trabajará en conjunto con el Consejo Consultivo la propuesta de trabajo del año 2024. Una vez aprobado el plan de trabajo se realizarán las diversas actividades planificadas, donde participaran diferentes unidades del HGGB.

Entrada (“input”)

A través de reuniones con el Consejo Consultivo quienes entregan ideas, sugerencias y opiniones respecto a las necesidades de los distintos ámbitos de los cuales ellos representan y considerando los parámetros entregados para este año, se realiza la planificación, analizando los recursos humanos y materiales disponibles para llevar a cabo las diversas estrategias del Plan de Trabajo 2024.

Para esto se procede a realizar reuniones con distintas unidades del HGGB tales como: Medicina Transfusional, Procuramiento y donación de órganos, CAISS, Subdirección médica, entre otras, para poder obtener el apoyo a través de charlas y actividades impartidas por cada unidad, coordinando los distintos espacios y movilización correspondientes para la ejecución.

Proceso

³ <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/AE79CC7A-9250-4638-88B8-B572D1618426/93323/Capitulo94.pdf>

Se evaluará la realización de 4 charlas programadas en el Plan inicial, considerando la realización en las fechas estimadas.

Cada actividad realizada será evaluada a través de una encuesta de satisfacción usuaria, donde se identificará como se recibe la información entregada en las diversas Actividades.

Otro método de evaluación será la observación y opinión espontánea en el stand informativo.

Durante el desarrollo del Plan se analizará en conjunto con el equipo expositor de cada temática, evaluando las deficiencias, dificultades y virtudes del Programa.

Salida

De acuerdo a los datos recabados a través de la encuesta de satisfacción Usuaría se medirá de manera cuantitativa y cualitativa el resultado obtenido.

La información obtenida se examinará en conjunto con el Consejo Consultivo, el resultado de los objetivos y metas planteadas al inicio del año.

Cronograma de actividades:

Actividad	Evaluación cuantitativa	Evaluación cualitativa	Observación	Participación	
Charlas informativas del sistema de referencia, Contrarreferencia y contactabilidad a la comunidad usuaria, miembros de los consejos consultivos de la red SSC	Encuesta de satisfacción usuaria	Encuesta de satisfacción usuaria		x	
Charla sobre la prevención y cuidados con respecto a salud sexual (ITS Y VIH), cáncer de mamas	Encuesta de satisfacción usuaria	Encuesta de satisfacción usuaria		x	
Cabildo Ciudadano y consultas ciudadanas mediante mesas de trabajo para promover la salud mental de la población general y de grupos como: migrantes, adultos mayores entre otros.	Encuesta de satisfacción usuaria	Encuesta de satisfacción usuaria	x	x	
Exposición para incentivar la donación de órganos junto a las Unidades de Procuramiento y Medicina Transfusional, con distribución de material informativo al respecto	Encuesta de satisfacción usuaria	Encuesta de satisfacción usuaria		x	
Reuniones de consejo consultivo de usuarios			x	x	
Cuenta Pública Participativa Gestión 2023			x	x	
Charla informativa para la comunidad en general acerca de la prevención, detección, diagnóstico y tratamiento de la TBC en Chile.	Encuesta de satisfacción usuaria	Encuesta de satisfacción usuaria		x	

Con el propósito de difundir las temáticas en salud y dar a conocer sus diferentes programas se realizara una Salida a terreno/ Stand informativo			X	X	
Capacitación al voluntariado Para fortalecer el conocimiento y optimizar el desempeño del voluntariado			X	X	
Devolución de resultados de medición semestral de la satisfacción usuaria en base al indicador C.4.2			X	X	
Presentar tema “Problemática de servicios higiénicos (baños) en HGGB”en reunión de Consejo Consultivo			X	X	
Presentar tema en reunión de Consejo Consultivo “Problemática de Servicio de Urgencia”			X	X	

ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024												
Es la calendarización de las actividades a desarrollar para el logro de los objetivos. El nivel de detalle de las actividades podrá ser mensual o inferior y presentadas en una Carta Gantt como la siguiente.												
Actividad	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie mbre	Octubr e	Novie mbre	Diciem bre
Charlas informativas del sistema de referencia, Contrarreferencia y contactabilidad a la comunidad usuaria, miembros de los consejos consultivos de la red SSC						x						
Charla sobre la prevención y cuidados con respecto a salud sexual (ITS Y VIH), cáncer de mamas									x			
Cabildo Ciudadano y consultas ciudadanas mediante mesas de trabajo para promover la salud mental de la población general y de grupos como: migrantes, adultos mayores entre otro.											x	
Exposición para incentivar la donación de órganos junto a las Unidades de Procuramiento y Medicina Transfusional, con distribución de material informativo al respecto							x					
Reuniones de Consejo Consultivo de usuarios	De acuerdo a contingencias											
Cuenta Pública Participativa Gestión 2023			x									
Charla informativa para la comunidad en general acerca de la prevención, detección, diagnóstico y tratamiento de la TBC en Chile.										x		
Con el propósito de difundir las temáticas en salud y dar a conocer sus diferentes programas				x				x				

se realizara una Salida a terreno/ Stand informativo												
Capacitación al voluntariado Para fortalecer el conocimiento y optimizar el desempeño del voluntariado			X									
Devolución de resultados de medición semestral de la satisfacción usuaria en base al indicador C.4.2	Devolución de resultados de medición semestral de la satisfacción usuaria											
Presentar tema “Problemática de servicios higiénicos (baños) en HGGB” en reunión de Consejo Consultivo	De acuerdo a programación de reunión de consejo consultivo											
Presentar tema “ Problemática de Servicio de Urgencia” en reunión de Consejo Consultivo	De acuerdo a programación de reunión de consejo consultivo											