

REF: PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2024

SANTIAGO, 29 MAY 2024

RESOLUCION EXENTA N° 526

VISTOS: Resolución N° 06 de fecha 26 de Marzo del 2019 de la Contraloría General de la República, Art. 1° D.L. N° 786/74 el Artículo 23 del Decreto N° 38 de 2005 del Ministerio de Salud Reglamento Orgánico de los Establecimientos Autogestionados en Red; la Resolución Exenta N° 760 del 27 de Diciembre de 2006, que otorga la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red; La Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado y las funciones delegadas en Resolución Exenta N° 554/2024 del SSMO que establece el orden de Subrogancia para el cargo de Director del Instituto Nacional del Tórax., dicto lo siguiente:

CONSIDERANDO

Que, es necesario crear un plan de participación social que involucre activamente a los usuarios, usuarias y comunidades, en la toma de decisiones y acciones relacionadas con su atención en salud, así como también, que promueva el involucramiento de la comunidad usuaria en los diferentes mecanismos de participación de nuestra Institución.

RESOLUCION:

1.- Apruébese, **PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**, del Instituto Nacional del Tórax.

3.- Derogase Resolución N° 457/2023

ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y COMUNIQUESE.


DR. OSVALDO ARRIAGADA POBLETE
DIRECTOR(S)
INSTITUTO NACIONAL DEL TÓRAX



TRANSCRITO FIELMENTE

SRA. ROSA ZÚÑIGA RIQUELME
MINISTRO DE FE



DR.OAP/MDLF
DISTRIBUCIÓN:

- Dirección
- Trabajo Social y Atención al Usuario
- Oficina de Partes y Archivos
- Interesada



**PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA
PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTION DE LA
SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD
Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)
INSTITUTO NACIONAL DEL TÓRAX
2024**

Nombre del Establecimiento:	Instituto Nacional del Tórax
Nombre de Referente:	Marlene De la Fuente
Mail:	mdelafuente@torax.cl
Fono de Contacto:	225754876



Índice

Análisis de la situación de la Participación Social en Salud.....	3
Análisis de situación de la Gestión de Satisfacción Usuaría.....	4
Ejecución del Plan.....	5
Objetivos.....	5
Estrategias.....	5
Metodología.....	6
Localización.....	6
Plazo de ejecución.....	7
Participantes.....	7
Recursos.....	7
Modelo de Evaluación.....	7
Anexo.....	8
Bibliografía.....	9

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

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

Nuestro Instituto se caracteriza por ser un centro de salud especializado en enfermedades cardiopulmonares de alta complejidad, comprometidos con la innovación, la docencia y la humanización del trato. El perfil de usuarios es principalmente femenino y de personas mayores (sobre los 60 años). Cabe destacar que nuestro centro atiende pacientes desde los 15 años y que vienen derivados de sus respectivos centros de atención local, siendo la Región Metropolitana, la región con el mayor número de interconsultas enviadas para evaluación y/o tratamiento, no obstante, también se recibe un número considerable de derivaciones de otras regiones del país, incluyendo el Hospital de Hanga Roa.

Considerando que somos un Instituto de referencia nacional y de atención especializada, creemos importante que las líneas de acción y actividades de participación ciudadana estén relacionadas directamente con nuestra misión institucional, lineamientos y perfil de usuarios. Para esto, se tomarán en cuenta los diferentes mecanismos de participación; Consejo Consultivo, Cuenta Pública Participativa, canales de OIRS, encuestas de Satisfacción Usuaría y sobre el Respeto de los Derechos de los Pacientes, conversatorios, ferias de servicios y talleres, que nos permitirán tomar en cuenta la opinión de nuestra comunidad sobre las acciones vinculadas a la atención en salud.

Para iniciar nuestro análisis es importante mencionar, que para efectos del presente Plan se entenderá la participación social en salud como la acción y efecto de involucrarse en la toma de decisiones sobre los temas relacionados con el ámbito socio sanitario¹ y que tienen directa relación con nuestro territorio y contexto institucional.

Podemos mencionar que en el año 2023 se desarrollaron actividades relacionadas con la promoción de donación de órganos y tejidos orgánicos, conversatorios sobre enfermedades respiratorias, charlas con temas de interés para personas adultos mayores, encuestas de satisfacción usuaria, ferias de servicios como FONASA, IPS, Registro Civil, Servicios otorgados por Hospitales Públicos, entre otras. Acciones que por lo demás, están relacionadas directamente con nuestro quehacer institucional.

Conforme a los dos últimos consejos consultivos y a las actividades realizadas en el 2023, la propuesta de actividades para este año se enmarcará en la educación, prevención y promoción en salud, para lo cual se consignará el cronograma de actividades a desarrollar en el área de influencia.

¹ Chile. Ministerio de Salud, (2008): En el Camino a Centro de Salud Familiar, Santiago, MINSAL.

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

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

En relación con la medición de la Satisfacción Usuaría, en el Instituto se aplicó la encuesta entregada por el MINSAL para los cuatro años anteriores y si bien no fue exigencia para el 2023, ésta se aplicó a un total de 200 personas usuarios pacientes ambulatorios y/o acompañantes, durante distintos meses a lo largo del año. Esta encuesta evaluó principalmente la satisfacción usuaria en relación a la atención recibida por los pacientes en las áreas de atención ambulatoria considerando variables como; trato recibido por los funcionarios clínicos y administrativos, Información médica e información general recibida, atención recibida en las unidades de apoyo del Instituto, evaluación de la infraestructura del hospital, nota sugerida por los pacientes y acompañantes a la atención en general y sugerencias hechas por ellos mismos para que el Instituto considere en sus planes de mejora.

El Instituto fue evaluado en todos los ámbitos con notas sobre 6 y en los ámbitos clínicos y unidades de apoyo, sobre 6,5.

Las sugerencias se basan principalmente en mejoras a la estructura física del Instituto, como contar con salas de esperas más amplias, mejorar el aspecto estético y de confort del hospital en cuanto a pinturas de muros, mejora de los baños públicos, cambio de asientos, contar con enchufes para cargar celulares, y contar con más estacionamientos para discapacitados. En cuanto a la atención recibida las sugerencias apuntan a mejorar la empatía en el trato por parte de algunos funcionarios, mejorar la coordinación en la información que manejan distintas unidades ya que perciben inconsistencias en la información entregada en cada unidad respecto a un mismo tema, disminuir los tiempos de espera para obtener horas de especialidad, y que se respeten los horarios de atención en las consultas médicas.

Sobre la encuesta que se aplica para evaluar la percepción del respeto a los derechos de los pacientes, ésta se aplicó en 2023 a 140 pacientes que estuvieron hospitalizados y a 143 pacientes ambulatorios, la encuesta se aplica semestral y los resultados son positivos ya que la mayor parte de los encuestados consideran que el Instituto respeta los derechos del paciente considerando que falta sí mejorar el respeto a la atención preferencial, aspecto que se complica en el Instituto dado que la mayoría de los pacientes son adultos mayores y con algún nivel de discapacidad lo que dificulta establecer este derecho.

En cuanto a otras estrategias de satisfacción usuaria en el año 2023 se realizaron reuniones internas para coordinar la creación de un protocolo de Ley Mila, comprometiéndonos durante el presente año a realizar actividades de difusión, al igual que actividades de promoción de las medidas de Hospital Amigo.

En las reuniones del consejo consultivo se ha tratado de garantizar el derecho a la información sobre la gestión de nuestro establecimiento, trabajando durante las sesiones en los planes de hospital Amigo, Ley Mila, Acompañamiento Espiritual, Revisión de los informes de solicitudes ciudadanas, preparación de la cuenta pública, elaboración del plan de Participación y propuestas de mejoras para el análisis de reclamos.

Otra instancia que apunta a la participación y satisfacción usuaria es el comité de Niños, Niñas y Adolescentes, el cual busca generar estrategias de protección y promoción de los derechos y realizar difusión de esto a los funcionarios a fin de mejorar el trato en la atención de este grupo.

Por último, dentro de las disposiciones del MINSAL para este 2024 está elaborar un Plan de trabajo respecto de los derechos de las personas pertenecientes a pueblos indígenas para recibir atención de salud con pertinencia cultural, por lo que se nombrará un referente quien se encargará de desarrollar las actividades pertinentes.

I.- EJECUCIÓN 2024:

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

OBJETIVOS
<p>Objetivo General del Plan:</p> <p>Diseñar e implementar un plan de participación social que incorpore el trabajo colaborativo con los grupos pertenecientes a nuestro Instituto, así como también, con las organizaciones de la red Oriente y que tengan relación con el fortalecimiento de la gestión en salud y la satisfacción usuaria de nuestro establecimiento.</p>
<p>Objetivos Específicos de la Ejecución 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el ejercicio de la participación ciudadana de nuestra comunidad a través de los diferentes mecanismos institucionales (consejo consultivo, cuentas públicas participativas, conversatorios, otros). • Garantizar el derecho a la información sobre la gestión institucional y la satisfacción usuaria. • Fomentar el desarrollo de actividades que emerjan de los diversos mecanismos de participación Institucional.
<p>Estrategias/ Líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento institucional: este eje plantea que la ampliación del trabajo de participación social es un factor de fortalecimiento de la gestión en salud del establecimiento. En esta estrategia encontramos: La participación de nuestro

Director en al menos 2 reuniones del Consejo Consultivo, actualización del reglamento interno del Consejo, elección de la directiva de esta instancia consultiva, creación de la cuenta pública y difusión de la misma, análisis de los reclamos recibidos en la OIRS y su plan de mejora correspondiente (el cual es elaborado por el comité de gestión usuaria), estrategias que garanticen y promuevan los derechos que tienen los pacientes respecto de su atención en salud y que tienen relación con las medidas de hospital amigo, Ley Mila, Acompañamiento espiritual y otras estrategias de humanización y satisfacción usuaria.

- **Empoderamiento de la comunidad usuaria y organizaciones:** las personas partícipes de las actividades contempladas en este plan pueden ejercer un rol de representación de sus respectivas organizaciones o instituciones ante el establecimiento de salud.
- **Cultura de la salud:** a través de este ámbito el siguiente plan desarrollará y ejecutará actividades de educación, promoción y prevención en salud.

Metodologías (CÓMO):

La metodología a utilizar para fomentar la participación de las personas, usuarios y organizaciones sociales estará definida por una de carácter participativa que favorece la colaboración, la toma de decisiones y el compromiso con las actividades que surgen de este contexto dialógico, donde los miembros de las organizaciones contribuyen de forma activa al proceso diseño, desarrollo y ejecución del Plan.

Por otra parte, este trabajo de planificación requiere la vinculación de los referentes de Participación Social pertenecientes al Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) y de la coordinación con otros actores locales.

Para lo anterior se utilizará la siguiente metodología.

- Reuniones de coordinación con otros actores u organizamos sociales.
- Sesiones de Consejo Consultivo, donde participan: el Director del Instituto, voluntariados, gremios, agrupaciones de pacientes, funcionarios y unidades relacionadas con la satisfacción.
- Encuesta de satisfacción usuaria.
- Comité de Satisfacción Usuaria (análisis de los reclamos)

Lugar o localización (DÓNDE):

Las actividades se podrán realizar en nuestro instituto, así como también en todas las comunas que incorpora la Red del Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) y que son parte de nuestra población objetivo.

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

Desde marzo a diciembre 2024

Participantes (CON QUIÉNES):

- Director Instituto Nacional del Tórax.
- Referente de participación del Instituto Nacional Del Tórax.
- Consejo Consultivo del Instituto.
- Usuarios del Instituto y de la red del SSMO.
- Organizaciones sociales y voluntariado del Instituto y de la red del SSMO.
- Personas que habitan o trabajan en el área de influencia del SSMO.
- Referentes de Participación Social de los establecimientos de la red del SSMO y Departamento de Satisfacción Usuaría y Participación (DESUP) del SSMO.
- Dirección de Salud Municipal de Providencia.

Recursos (CON QUÉ):

Los recursos por utilizar para el desarrollo e implementación de este plan de acción estarán determinados:

- **Humanos:** funcionarios del Instituto Nacional Del Tórax u otras reparticiones públicas.
- **Físicos:** espacios para reuniones y charlas dispuestos por el Instituto.
- **Financieros:** estará determinado por el aporte que podrá realizar el Instituto Nacional Del Tórax.

Modelo de Evaluación 2024

Según Guillermo Briones, profesor de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, y autor de múltiples artículos sobre Investigación Social, en el año 1991, en uno de sus escritos señala que “el propósito de toda evaluación social consiste en juzgar y asignar valor a algo de acuerdo con los objetivos propuestos en el programa o proyecto”.

Para efectos del este Plan Anual, se realizará una evaluación de monitoreo, 31 de julio y 31 de octubre de 2024 y una evaluación de resultados en enero de 2025, para esto se utilizará desde una metodología cualitativa y participativa.

Para lo anterior, en sesiones del consejo consultivo de los meses siguientes a los señalados, se dará cuenta de los avances de la planificación y objetivos del plan, así como de las actividades desarrolladas, concluyendo con los resultados finales.

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	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Participación del Director del Instituto Nacional del Tórax en al menos 2 reuniones del Consejo Consultivo				X		X				X		X
Preparación de la cuenta pública			X	X								
Cuenta pública participativa					X							
Prevención de la violencia de Género			X									
Expo- Mujeres			X									
Feria de Servicios Instituto de Salud Pública				X								
Día Mundial Sin Fumar: Respira Libre					X							
Encuentro de Personas Mayores						X						
Caminata por la Donación de Órganos							X					
Fiesta de la Primavera										X		
Feria de Servicios											X	

Nota: Las actividades de participación pueden estar sujetas a cambios tanto en sus temáticas como en sus fechas de planificación. Ante cualquier cambio en la modalidad (de presencial a virtual u otro medio), será informado a la brevedad posible.



Referencias

Ministerio de Salud (2008): En el Camino a Centro de Salud Familiar, Santiago, MINSAL.

Super Intendencia de Seguridad Social (2015). RESOLUCIÓN EXENTA GABINETE N° 247, Santiago. SUCESO.

Ley N°20500 (2011) Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Santiago, 04 de febrero de 2011.

Instructivo presidencial 007/2022. Sobre el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública. Santiago, 18 de agosto de 2022.

Méndez Valenzuela CA, Vanegas López JJ. Priorización de las Garantías Explícitas en Salud: ¿es posible la participación social? Cuad Méd Soc, Chile, 2010.

MacClure, Oscar. "Participación Ciudadana en la Inversión Pública". Documento interno. División de Planificación Estudios e Inversión, PLANES, MIDEPLAN. Santiago, Chile, 2000.