



Dirección
Unidad de Asesoría Jurídica

REF.: APRUEBA PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2024 DEL COMPLEJO
HOSPITALARIO SAN JOSÉ.

RESOLUCION EXENTA N° 1970 28.05.2024

VISTOS:

Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; DFL N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. 2763 de 1979 y de las Leyes n° 18.933 y n° 18.469; Decreto N° 38 de 2005, que aprueba Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; Decreto 291, DE 1974 del Ministerio del Interior, fija normas para elaboración de documentos; Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; en la Resolución Exenta RA N°447/63/2023, de 13 de marzo de 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Norte, que nombra en cargo de Alta Dirección Pública a don Patricio Alejandro Vera Mutizabal como Director del Hospital San José, a contar del 06 de marzo de 2023;

CONSIDERANDO:

1. Que, el Hospital San José corresponde a un Establecimiento de Autogestión en Red, funcionalmente desconcentrado, que tiene por misión ejercer las acciones de salud que le han sido encomendadas, cuya autoridad máxima es su director, a quien corresponde programar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar todas las actividades del Establecimiento, de conformidad con lo establecido en el Decreto N° 38, de fecha 29 de diciembre de 2005, del Ministerio de Salud;
2. Que, la dictación del acto en cuestión, tiene como fundamento las funciones de dirección, organización y administración del Establecimiento, radicadas en mi cargo de director y contenidas en el artículo 36 del D.F.L. N° 1, de 2005 -que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763, de 1979, y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469- y el artículo 23° del Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red;
3. Que, la Ley N° 19.937 modificó el D.L. N° 2.763, de 1979, con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana, introduciendo profundos cambios en la organización del sistema público de salud, uno de los cuales fue la regulación de la figura de "Establecimiento de Autogestión en Red".
4. Que, mediante Memorandum N° 38, de fecha 24 de mayo de 2024, suscrito por la jefa Unidad de Satisfacción Usuaria y OIRS a la Unidad Jurídica, solicita dar trámite a Resolución de Plan Anual de Participación Social y Cronograma de Trabajo año 2024, con la finalidad de dar cumplimiento al indicador C.4.2. de las Orientaciones Técnicas de Establecimientos Autogestionados en Red;
5. Que, el objetivo del Plan de Trabajo del año 2023, es que la Directiva del Consejo y sus miembros pretenden acercarse a la Comunidad aledaña al Hospital para ampliar los canales comunicacionales, de modo, de interactuar de forma expedita y apoyar en conjunto a los usuarios del Establecimiento. De igual modo, aspira a mejorar la participación ciudadana, a través de actividades al interior de la Comunidad y ampliar el conocimiento de estos en cuanto a temáticas de Salud, metas sanitarias propuestas por el Ministerio de Salud, con el objetivo de optimizar el trabajo del consejo consultivo, es que hemos planificado estrategias y definido actividades, dentro de la Unidad de O.I.R.S. y participación Social del Hospital San José, con el objetivo de fortalecer el trabajo en conjunto;
6. Que, el artículo 3° de la Ley N°19.880, establece, en su inciso primero: "Las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos", siendo pertinente la dictación de esta resolución;
7. Que, por las razones antes expuestas, y en uso de las facultades conferidas, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1. **APRUEBASE**, Plan Anual de Participación Social y Cronograma de Trabajo año 2024 del Complejo Hospitalario San José.

2. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el portal de Gobierno Transparente <http://www.complejohospitalariosanjose.cl/transparencia>.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE. -



[Handwritten signature]

PATRICIO VERA MUTIZABAL
DIRECTOR
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ

DISTRIBUCIÓN:

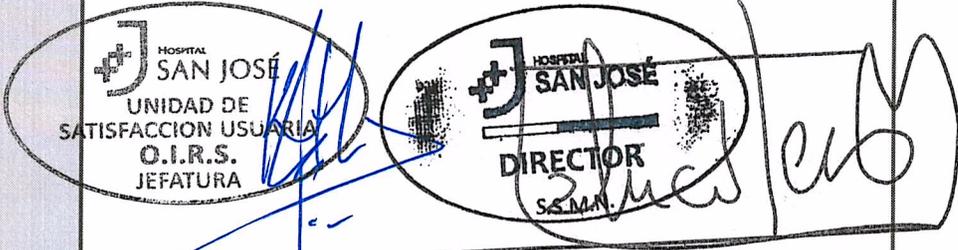
- Y Dirección
- Y Unidad de Satisfacción Usuaria y O.I.R.S.
- Y Unidad de Asesoría Jurídica
- Y Oficina de Partes

[Handwritten signature]
MINISTRO DE FE

PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD

Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)

2024

Nombre del Establecimiento:	HOSPITAL SAN JOSE
Nombre de Referente:	PATRICIO VERA MUTIZÁBAL KARIME TALA FERNANDEZ
	
Mail:	karime.tala@redsalud.gob.cl Direccion.sanjose@redsalud.gob.cl
Fono de Contacto:	225680498 (Anexo Minsal 280498)

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN LA SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO	4
ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE LA GESTION DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO	5
EJECUCION	
Objetivo General	6
Objetivo Específico	6
Estrategias/Líneas de acción.....	6
Metodología	7
Lugar y Localización	7
Tiempo o Plazos de Ejecución	7
Participantes	7
Recursos	8
Modelo de Evaluación	8

ANEXO N° 1 CRONOGRAMA

INTRODUCCIÓN

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.¹

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

La participación ciudadana 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 sociales con presencia territorial. Esto con la finalidad de potenciar las instancias de intercambio de ideas y percepciones sobre distintos temas priorizados por la comunidad usuaria, fortaleciendo el proceso de toma de decisiones en salud en un marco de mayor horizontalidad en la relación entre equipos técnicos de las redes asistenciales y la población.

II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN LA SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.

El Hospital San Jose a través de su Unidad de Satisfacción Usuaría y O.I.R.S, ha definido las principales acciones de Participación para el periodo 2023 - 2026, los que se encuentran en la lógica de continuar fortaleciendo aquellas estrategias de profundización de la participación ciudadana en salud. Esta participación, basada en los principios de transparencia, equidad y cooperación busca que las acciones de participación propuestas en el presente documento se orienten hacia una buena gobernanza, es decir construir alianzas con el intrasector, intersector y nuestra comunidad usuaria para el desarrollo de iniciativas y políticas de mutuo interés. El contexto de las políticas de Participación Ciudadana del Hospital considera como primer desafío, el crecimiento demográfico que vive hace unos años la zona norte de la región Metropolitana, lo que se ha traducido en un importante aumento de la población asignada al Hospital San Jose. Nuestro hospital ha tenido un aumentado considerable de la población teniendo asignada al año 2023 un total de 1.060.149 y de estas 648.858 son beneficiarias, es decir un incremento importante lo que ha obligado al Hospital San Jose a dar respuesta a una demanda cada vez mayor que la contemplada originalmente. Esto contempla continuar con las actividades de promoción de la salud de la comunidad usuaria, abordando inequidades sociales en salud presentes en la población, desde un enfoque de derechos y de género. Las actividades de promoción se focalizarán a todos los usuarios con especial atención en grupos prioritarios que presentan mayores dificultades en el acceso como es la población migrante, pueblos originarios y en situación de discapacidad, Implementando acciones dirigidas al conocimiento de beneficios y funcionamiento de la Red, tales como: 1) Mejorar conocimiento de grupos prioritarios en relación a mecanismos de acceso a la atención y derechos y deberes en salud. 2) Generar espacios de formación y sensibilización de la comunidad funcionaria en temáticas como enfoque de derechos, salud intercultural, entre otros. 3) Abrir espacios de participación ciudadana para agrupaciones y organizaciones de grupos prioritarios que representen los intereses de población identificada como prioritaria (migrantes, pueblos originarios, en situación de discapacidad, mujeres, entre otros). Dentro de estas estrategias se encuentra, por ejemplo, todas las acciones que tiendan a desarrollar procesos de mejora continua en la atención de salud de los pueblos indígenas basados en la implementación de un modelo de salud intercultural en la red pública, destinados a mejorar la pertinencia cultural de las intervenciones de salud A su vez, nuestra Red Asistencial presenta un gran desafío a través de la ejecución de una importante cartera de inversiones en infraestructura hospitalaria, además de favorecer la participación de la población de la provincia en la propuesta de ideas, sugerencias y estrategias a implementar en el nuevo establecimiento a este respecto se dará énfasis a las acciones en las que se establezcan diálogos directos en el territorio para dar a conocer el proyecto, consultas ciudadanas periódicas, además de estrechar Las coordinaciones con los municipios de la provincia para llevar a cabo una Puesta en Marcha Ciudadana con enfoque territorial.

III. 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 Hospital San José 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 480 personas usuarios pacientes ambulatorios del servicio de Emergencia y CDT, 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 el trato recibido por los funcionarios clínicos y administrativos Información médica e información general. Siendo el Hospital fue evaluado en todos los ámbitos con porcentaje y en los ámbitos sobre 83 % de un ideal de 100%

Las sugerencias se basan principalmente en mejoras a la estructura física del hospital, 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 480 pacientes tanto de la Unidad de Emergencia, CDT y Torre de hospitalizados ambulatorios. Los resultados fueron 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.

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.

IV. EJECUCION 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 Norte y que tengan relación con el fortalecimiento de la gestión en salud y la satisfacción usuaria de nuestro establecimiento.</p>
<p>Objetivo Específico 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.

Estrategias / Líneas de Acción
<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.

Metodología (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 Norte (SSMN) y de la coordinación con otros actores locales.

Para lo anterior se utilizará la siguiente metodología:

- Reunión de coordinación con otros actores u organizaciones sociales
- Sesiones de Consejo Consultivo, donde participan: el Director del Hospital, voluntariados, gremios, agrupaciones de pacientes, funcionarios y unidades relacionadas con la satisfacción
- Encuesta de satisfacción usuaria
- Comité de satisfacción usuaria (análisis de reclamos)

Lugar y Localización (DÓNDE)

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

Tiempo o Plazos de Ejecución (CÚANDO)

Desde Marzo a Diciembre 2024

Participantes (QUIENES)

- Director Hospital San Jose
- Referente de participación del Hospital San Jose.
- Consejo Consultivo del Instituto.
- Usuarios del Hospital y de la red del SSMN.
- Organizaciones sociales y voluntariado del hospital y de la red del SSMN.
- Personas que habitan o trabajan en el área de influencia del SSMN.
- Referentes de Participación Social de los establecimientos de la red del SSMN

Recursos (CON QUÉ)

- Los recursos por utilizar para el desarrollo e implementación de este plan de acción estarán determinados:
- Humanos: funcionarios del Complejo Hospitalario San Jose u otras reparticiones públicas.
- Físicos: espacios para reuniones y charlas dispuestos por el Hospital o la Red del SSMN.
- Financieros: estará determinado por el aporte que podrá realizar el Complejo Hospitalario San Jose.

Modelo de Evaluación 2024

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 ; Cronograma

Estrategia / Componente	Actividad	CRONOGRAMA DE TRABAJO													
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Contar o mantener al menos un(a) referente de participación ciudadana.	Contar con resolución exenta nombrando al referente de participación Ciudadana del HSI.				X										
Plan anual de actividades	Contar con un documento formalizado a través de una resolución exenta y difundido en sus medios de comunicación oficiales.					X									
Fortalecer la Labor del Consejo Consultivo de Usuarios y la Labor del Voluntariado del Hospital	Se debe considerar 2 reuniones del consejo consultivo de usuarios con participación del Director del establecimiento y representantes de la Comunidad. Reunión de coordinación con agrupaciones de voluntariado	X					X					X			
Estrategia Comunicacional	Entregar información actualizada en relación por redes sociales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

		CRONOGRAMA DE TRABAJO											
Estrategia / Componente	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Stan actividades	Se organiza evento de acceso a información múltiple										X		
Conversatorio /Diálogo comunitario	Se organiza actividad de acuerdo a temas requeridos por integrantes de Consejo Consultivo, según pauta propuesta por HSJ.					X	X				X		
Análisis Reclamos con CCU con participación de OIRS.	Se realiza junto a integrantes de Consejo Consultivo Análisis de reclamos Y requerimientos ciudadanos 2023.						X						X
Comunicación resultados encuesta de Satisfacción usuaria. 2024	Exhibición de resultados de la medición de la satisfacción usuaria en base a aplicación de instrumento proporcionado por el MINSAL												X
Cuenta Pública Participativa	Instancia por la cual Hospital San Jose presenta a la comunidad antecedentes del trabajo realizado el año anterior, de acuerdo a legalidad vigente. Esta estrategia considera al menos las siguientes actividades: 1. Preparación 2. Ejecución 3. evaluación					X							

- En caso de fuerza mayor, las reuniones y/o actividades podrán ser suspendidas o reprogramadas.