

PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN

SALUD

Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)

2024

Nombre del Establecimiento:	HOSPITAL DE QUILPUÉ
Nombre de Referente:	MARCO SALDÍAS RIVERA
Mail:	marco.saldias@redsalud.gob.cl
Fono de Contacto:	320 201

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

Actualizar la situación de la participación social en el establecimiento 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 correspondiente al establecimiento, 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 Anual de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría 2024, y las consiguientes estrategias/componentes y acciones para el logro de tales objetivos.

El Hospital de Quilpué a través de su Unidad de Participación, 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 de Quilpué considera como primer desafío, el **crecimiento demográfico** que vive hace unos años la provincia, lo que se ha traducido en un importante aumento de la población asignada al Hospital de Quilpué. La provincia de Marga Marga ha aumentado de 287.834 habitantes el año 2002, a más de 394.047 habitantes para el año 2023 según proyecciones del INE, es decir un incremento importante lo que ha obligado al Hospital de Quilpué 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 de la provincia del Marga Marga, abordando inequidades sociales en salud presentes en la población, desde un enfoque de derechos y de género. Las actividades de promoción se focalizarán 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. En este contexto, **la construcción del Hospital Provincial de Marga Marga**, es uno de los proyectos de inversión hospitalaria más importantes de la Quinta Región. El centro hospitalario, que reemplazará al actual Hospital de Quilpué, requiere un trabajo de difusión que involucre a los diversos actores involucrados. Por tal motivo, se pondrá especial énfasis en las acciones que apunten a dotar a la comunidad usuaria, la Red e intersector de información periódica sobre las características y avances en la construcción del Hospital, 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.

II.- ANÁLISIS DE SITUACIÓN 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 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 Hospital Amigo, Ley MILA, Ley Preferente y Ley de Cuidadores, entre otras.

Actualmente en el Hospital de Quilpué se desarrollan diversas iniciativas para medir la satisfacción y experiencia usuaria.

En primer lugar, se aplica de manera diaria a los pacientes de atención cerrada, una Encuesta de Experiencia Usuaria que tiene como principal objetivo evaluar la satisfacción y experiencia de los pacientes al recibir el alta hospitalaria en el Hospital de Quilpué, para identificar áreas de mejora y garantizar una atención de calidad centrada en el paciente.

Los objetivos específicos del instrumento son los siguientes:

- Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida durante su hospitalización en términos de atención clínica, trato del personal, continuidad en la atención, entrega de información, hotelería y servicios.
- Recopilar retroalimentación que permita identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas o preventivas.
- Generar información cuantitativa y cualitativa que permita la toma de decisiones informadas para mejorar la experiencia de los pacientes y la calidad de los servicios en el Hospital de Quilpué.

A su vez, y desde abril del presente año, se comenzó a implementar un Informe Cualitativo de Reclamos con el propósito de levantamiento de información que permita conocer el tipo y contenido de los reclamos presentados por los/as usuarios/as del Hospital de Quilpué y de este modo profundizar en el discernimiento de las quejas o problemas sobre diferentes dimensiones de la atención usuaria, pudiéndose contar con información trascendental para el mejoramiento de la satisfacción usuaria, comprendida esta, como el conjunto de acciones que permiten cumplir estándares de calidad, equidad y eficiencia, orientadas a satisfacer las expectativas de los/as usuarios/as sobre el Sistema de Salud Pública.

Para dar cumplimiento a este objetivo, se optó por un diseño de investigación de carácter cualitativo, el que se presenta como el más idóneo para esta tarea, ya que permite profundizar en las experiencias, creencias, comentarios, sentimientos y valoraciones de los usuarios, elementos fundamentales para la comprensión del concepto de satisfacción usuaria. Este enfoque tiene la ventaja de generar una mayor profundidad en el análisis de reclamos en comparación con uno de carácter estadístico, considerando una mayor diversidad interpretativa en la codificación de datos.

De lo anterior y considerando los reclamos del 2023, se puede plantear que los usuarios/as del HQP han identificado un problema considerable en el acceso a la atención clínica, así como también, en la oportunidad en los tiempos de atención y en la continuidad en el tratamiento de una patología. Las problemáticas radican principalmente en un alto tiempo de espera para la atención en la Unidad de Emergencia y Unidad de Emergencia Infantil, para la asignación o agendamiento de un procedimiento quirúrgico u otro tipo de procedimiento ambulatorio, para la asignación de una consulta en alguna de las prestaciones de especialidades entregadas en el CAE, la no respuesta a una prestación solicitada por un usuario/a, y, entre otras más, el cambio

reiterado de una consulta, cirugía o procedimiento agendado y la interrupción reiterada de un tratamiento o el seguimiento postoperatorio.

En relación al área de reclamos identificado con el campo de la entrega de la información a los/as usuarios/as, cabe señalar que los reclamos se relacionan con la entrega de información clínica e información administrativa y la poca claridad en las indicaciones que se le comparten a usuarios, familiares de pacientes, acompañante o tutor, en áreas de hospitalización o atención ambulatoria.

Todos estos insumos se trabajan en el Comité de Gestión Usuaria, instancia asesora de la Dirección que se encarga de analizar la situación de insatisfacción usuaria y generar estrategias de mejora.

III.- EJECUCIÓN 2024:

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

OBJETIVOS

Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica de 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 Anual de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria de cada establecimiento, éste corresponderá al Objetivo señalado en relación con los siguientes indicadores:

C..4.2 y D.4.1.8: Implementar estrategias generadas en el marco del Plan de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaria en concordancia con la programación anual 2024

Fortalecer la Participación Ciudadana y la Gestión de la Satisfacción Usuaria en Hospital de Quilpué con pertinencia territorial y cultural bajo un enfoque de derechos y corresponsabilidad, promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos del sector salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil.

Objetivos Específicos de la Ejecución 2024

En esta sección se definen los objetivos específicos de la Ejecución 2024, que debieran estar en coherencia con el objetivo general del Plan Anual. Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica de Participación Social y Gestión de la Satisfacción usuaria.

Promover espacios de información, opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga

Fortalecer la labor del Consejo Consultivo y la labor del Voluntariado del Hospital

Desarrollar e implementar programas de capacitación para el personal del Hospital de Quilpué y líderes comunitarios, enfocados en el modelo de salud intercultural.

Promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga

Desarrollar mecanismos de evaluación de la satisfacción y experiencia de los pacientes y usuarios

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 que emanan de estas estrategias, se incorporan en la carta Gantt, por ejemplo: renovación de integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios o su similar, taller de análisis de resultados de reclamos y plan de acción, la medición de satisfacción usuaria, desarrollo de acciones de humanización de la atención tales como; acompañamiento espiritual, hospital amigo, implementación de la Ley Mila, Ley preferente, Ley de cuidadores, elaboración de programa de capacitación de líderes sociales, presentación de la cuenta pública, elaboración del plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria, entre otras.

El Plan de Participación del Hospital de Quilpué para este 2024 considera diversas líneas de acción que permitan, en primera instancia, **fortalecer los canales de comunicación** hacia la comunidad usuaria, abriendo espacios de participación en el territorio con el objetivo de dotar a la población de información relevante que les permita participar de forma más activa y vinculante en la toma de decisiones.

En este sentido, el proyecto de construcción del nuevo Hospital Provincial de Marga Marga, se constituye como uno de los principales temas a abordar con la comunidad, por su relevancia e importancia al constituirse como uno de las inversiones en salud más importantes de la Quinta Región. El centro hospitalario, que reemplazará al actual Hospital de Quilpué, requiere un trabajo de difusión que involucre a los diversos actores involucrados por lo que este plan establece como eje estratégico el promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre todo el ciclo de vida del proyecto.

A su vez, se proyecta fortalecer los espacios existentes de participación del establecimiento como son el Consejo Consultivo de Usuarios y el Voluntariado de acuerdo a los principios de información, opinión y control ciudadano. De acuerdo a lo anterior, se proyecta fortalecer el rol asesor del Consejo Consultivo con la Dirección del Hospital, con reuniones periódicas en los que se aborden temas de interés de la comunidad usuaria y se generen propuestas de mejoras. El 2024 se proyecta fortalecer el trabajo de comisiones del Consejo Consultivo.

Junto con lo anterior, el Plan de Participación se orientará a continuar con las actividades de promoción de la salud de la comunidad usuaria de la provincia del Marga Marga, abordando inequidades sociales en salud presentes en la población, desde un enfoque de derechos y de género. Las actividades se focalizarán con especial atención en grupos prioritarios que presentan mayores dificultades en el acceso como es la **población migrante y de pueblos originarios**. Para

esto se propone desarrollar diversas estrategias que apunten a la implementación de un modelo de salud intercultural en el Hospital Quilpué y futuro Hospital Provincial Marga Marga, mediante la sensibilización y capacitación a la comunidad funcionaria y usuaria sobre el concepto de Salud con Enfoque Intercultural.

En relación a la población migrante, se proponen actividades de difusión y promoción que permitan disminuir las brechas en el acceso a la atención integral de salud a personas migrantes y fomentar la entrega de prestaciones de salud con pertinencia cultural.

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.

El Plan de Participación 2024 fue trabajado en conjunto a integrantes de la comunidad usuaria representados en el Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital, de acuerdo a los temas abordados durante el periodo anterior.

Junto con lo anterior, la implementación del Plan, requiere del uso de diversas metodologías participativas y mecanismos de participación dispuestos en la Ley 20.500 y en la Norma de Participación Ciudadana en Salud. Por tal motivo, se activarán mecanismos e instancias para recoger la opinión de la población usuaria y comunidades locales que vayan en la dirección de mejorar la satisfacción de sus necesidades y expectativas con perspectiva territorial.

A su vez, el Plan Estratégico de Participación está vinculado con todas las acciones que apunten a dotar a la comunidad usuaria, la Red e intersector de información periódica sobre las características y avances en la construcción del Hospital Provincial Marga Marga, 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. De esta forma, se pondrá énfasis en actividades territoriales de difusión y diálogo en los distintos puntos de la provincia, con un enfoque de trabajo intersectorial y de apoyo con la Red de Salud, como también de los municipios.

Lugar o localización (DÓNDE):

Indicar localización y alcance del Plan para el año 2024. Indicar áreas o servicios clínicos, espacios de atención, territorios, Inter sector, entre otros. (especificar donde se implementarán las actividades del Plan)

El Plan de Participación tiene un alcance territorial provincial, considerando las cuatro comunas de Marga Marga; Quilpué, Villa Alemana, Limache y Olmué.

Tiempo o plazos de ejecución (CUÁNDO):

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

Este Plan de Participación tiene como plazo de ejecución todo el año 2024 y aquellas actividades que no se puedan desarrollar en ese periodo, se reprogramarán para el año 2025.

Participantes (CON QUIÉNES):

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

Quien tiene la responsabilidad de la ejecución del Plan es la **Unidad de Participación del Hospital de Quilpué**, que coordinará las distintas acciones con la Dirección del Hospital, el Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital, Voluntariado, referentes de participación de los hospitales comunitarios de la provincia, Delegación Provincial, con los municipios de las cuatro comunas de Marga Marga y organizaciones de la sociedad civil según corresponda.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

La ejecución del Plan de Participación se llevará a cabo con recursos de la Unidad de Participación y la Unidad de Puesta en Marcha del Hospital de Quilpué, que están dispuestas en los Centros de Costos respectivos. También se buscará alianzas estratégicas con el intra e intersector para disponer de más recursos, como es el caso proyectos concursables o donaciones.

Modelo de Evaluación 2024

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

- Definición de indicadores en relación con los objetivos específicos que permitan realizar seguimiento, monitoreo y evaluación. Por ejemplo; n° de reuniones con Consejo Consultivo de Usuarios o similar, cuenta pública realizada, grupos de voluntariado que participan en devolución de resultados de análisis de reclamos o medición de la satisfacción usuaria, disminución del % de reclamos por trato, a partir de la aplicación de mejoras de la atención, incorporación de nuevas medidas del Programa Hospital Amigo, etc.
- Metodología de evaluación diseñada. Se sugiere utilizar metodología de evaluación cuantitativa, cualitativa y participativa (Por ejemplo; talleres, discusión grupal, cuestionario, etc.)
- Cronograma de actividades de evaluación cuantitativa, cualitativa, participativa con la comunidad (evaluación intermedia o formativa, evaluación final, etc.)

El Plan tendrá un seguimiento mensual y evaluación semestral que se verá reflejada en dos informes, según lo indican las Orientaciones del Instrumento de Evaluación Establecimientos Autogestionados en Red 2024

CARTA GANTT 2024

		CRONOGRAMA DE TRABAJO											
Estrategia / Componente	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Promover espacios de información, opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga	Cuenta Pública Participativa				X	X							
Fortalecer la labor del Consejo Consultivo y la labor del Voluntariado del Hospital	Reuniones de Consejo Consultivo y Dirección del Hospital para tratar temas Hospitalarios			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Reunión de coordinación con agrupaciones de voluntariado				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga	Actividades de difusión en territorio sobre Hospital Marga Marga				X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Consulta Ciudadana relacionada con Hosp Marga Marga										X		
	Visitas guiadas en nuevo Hospital con comunidad usuaria									X	X	X	X

Desarrollar e implementar programas de capacitación para el personal del Hospital de Quilpué y líderes comunitarios, enfocados en el modelo de salud intercultural.	Levantamiento diagnóstico junto a instituciones del intersector y levantamiento de plan de capacitación.				X								
	Charlas informativas dirigida a funcionarios y usuarios acerca de los objetivos de programa migrante y Pueblos Originarios					X	X			X	X		
Desarrollar mecanismos de evaluación de la satisfacción y experiencia de los pacientes y usuarios	Elaboración e implementación de nuevo instrumento de medición de experiencia usuaria en Hospitalizados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Incorporar metodología de análisis cualitativo de reclamos con reporte mensual				X	X	X	X	X	X	X	X	X