

**PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN
SOCIAL Y GESTION DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN
SALUD
Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)
2025**

Nombre del Establecimiento:	Hospital Provincial de Ovalle
Nombre de Referente:	Carolina Rojas Rozas
Mail:	Carolinar.rojas@redsalud.gob.ccl
Fono de Contacto:	531793

ÍNDICE

I. Análisis de la situación de la participación social en salud en el establecimiento	3
II. Análisis de situación de la gestión de satisfacción usuaria en salud en el establecimiento.	4
III.- Ejecución 2025	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos de la ejecución 2025	5
Estrategias/ líneas de acción	6
Metodologías	7
Lugar	7
Plazos de ejecución	7
Participantes	8
Recursos	8
Modelo de evaluación ejecución 2025	9
Carta gantt 2025	10

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

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

Durante el 2024 se dio cumplimiento a la totalidad de las actividades programadas, las cuales incluyeron la participación del consejo consultivo, voluntariados, credos religiosos, representantes de pueblos originarios y adolescentes. Al igual que el año anterior, la participación más fuerte y constante es la presentada por las agrupaciones de voluntariados, quienes siempre respondieron positivamente a las convocatorias.

El 2023 también se generó un conversatorio con jóvenes, sin embargo, tuvo muy baja convocatoria. Sin embargo, el 2024, con los aprendizajes obtenidos, se aumentó significativamente la participación. De igual forma, se evidenció un nuevo público juvenil con el que trabajar, que son agrupaciones de credos religiosos. El 2024 se recibieron y capacitaron a adolescentes de la iglesia católica en torno al acompañamiento espiritual.

Otro cambio fue la incorporación del programa PESPI al trabajo de la Unidad de Participación, como una forma de potenciar tanto su asistencia como su incidencia en las temáticas hospitalarias y la instalación de un modelo de salud intercultural. Se aumentó la cantidad y periodicidad de las reuniones y se adquirió el compromiso de que el 2025 estas instancias estarían planificadas con anterioridad.

Un aspecto de fortalecimiento en la participación con pueblos originarios fue la contratación de una facilitadora intercultural indígena perteneciente al pueblo diaguita quien, en lo que va del año, ha mejorado la interacción con las comunidades, fortalecido el seguimiento del plan de trabajo y ha demostrado a las personas de pueblos originarios la apertura del establecimiento para el trabajo conjunto.

En cuanto a la realización de actividades de Participación, siempre ha sido un desafío el lidiar con la dispersión geográfica característica de la provincia, lo cual, muchas veces dificulta la asistencia de representantes de otras comunas distintas a Ovalle a las actividades presenciales. Tampoco existen los recursos económicos como para disponer de movilización para ellos, por lo que se ha tenido que acudir a vínculos con otras instituciones para facilitar su participación.

Otra debilidad en torno a las convocatorias es que los representantes de la comunidad se repiten en distintos grupos, por lo que, al hacer invitaciones masivas siempre están las mismas personas. Lo cual también es un problema para las diversas agrupaciones, quienes constantemente luchan por sumar a nuevos integrantes que mantengan el compromiso de participar de las diversas convocatorias que se les realizan.

En cuanto a las temáticas a abordar con la comunidad, la más solicitada son las listas de espera y la cantidad de especialistas. Por tanto, se acordó con el Consejo Consultivo del hospital realizar reuniones ampliadas a representantes de la provincia para informar constantemente de este tema y transparentar las brechas que tiene el hospital.

En relación a las actividades del plan trienal, el Consejo Consultivo decidió priorizar y mantener sus reuniones trimestrales con el director del hospital, las capacitaciones en humanización para

los funcionarios del hospital, así como capacitaciones para las agrupaciones de voluntariados. También decidió incorporar la realización de reuniones ampliadas provinciales con la comunidad.

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

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

En cuanto a satisfacción usuaria, el aspecto más reclamado por la comunidad es la atención en Farmacia, motivado mayoritariamente por los extensos tiempos de espera en sala para recibir sus medicamentos, así como los quiebres de stock de fármacos e insumos. De hecho, el 2024 la tercera temática con más reclamos fue: procedimientos administrativos relativos a la falta de medicamentos. El 2025, con la actualización del sistema de registro de las solicitudes ciudadanas en REM se ha evidenciado con mayor claridad este tipo de reclamos.

En cuanto a las encuestas aplicadas, en general, el hospital recibe una muy buena evaluación, siendo la calificación más baja la obtenida por Farmacia. De hecho, como plan de mejora, se incorporó una encuesta exclusiva para dicha unidad, con la finalidad de ir evaluando los resultados de las distintas intervenciones que se han realizado para mejorar la experiencia usuaria.

El 2024 se evidenció la necesidad de reformular el Comité de Gestión Usuaria y aumentar la representación de la comunidad, para ello, se sumó al consejo consultivo, representantes de voluntariados, juntas de vecinos, acompañamiento espiritual y pueblos originarios. Así mismo, se disminuyó la cantidad de funcionarios participantes, priorizando las áreas más críticas como urgencias, listas de espera y farmacia.

Como parte de las estrategias de humanización se detectó la necesidad de implementar acciones que permitan mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad a una atención con trato digno. Se planteó el implementar salas de espera de calma para niños/as neurodivergentes y mudadores familiares para niños/as y personas adultas.

Una de las dificultades para trabajar esta área es la falta de recursos. La situación presupuestaria ha complejizado la implementación de estrategias de satisfacción usuaria, sumado a que las nuevas normativas tampoco consideran un financiamiento específico. Una de las normativas que más ha costado implementar por temas de presupuesto ha sido la Ley de Atención Preferente.

Afortunadamente, el 2024 se recibieron fondos para trabajar con el programa TEA, permitiendo la construcción de una sala de calma. Mientras que el presupuesto de Hospital Amigo fue utilizado para la implementación de sus medidas institucionales, así como también para fortalecer las estrategias de difusión y educación a la comunidad.

Una fortaleza en esta área es el trabajo de la Unidad de Acompañamiento Espiritual, la cual se ha mantenido activa por más de 15 años en el hospital y cuenta con representantes de los distintos credos religiosos. El 2024 fue renombrada como U. de Acompañamiento Espiritual Intercultural y

cuenta con la participación de representantes de migrantes y pueblos originarios. Para el 2025 se plantea el objetivo de contar con un reglamento de esta unidad que incluya el acompañamiento ancestral de pueblos originarios.

III.- EJECUCIÓN 2025:

En este punto, se incluye lo relacionado con la planificación de la Ejecución 2025:

OBJETIVOS
Objetivo General del Plan:
Fortalecer la participación social y la gestión de satisfacción usuaria en salud desde el enfoque de derechos con pertinencia territorial y cultural, a través de un Plan trienal de trabajo colaborativo entre directivos y equipos de salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales de salud y la sociedad civil que promueva la participación en la toma de decisiones en salud y la mejora de los resultados sanitarios
Objetivos Específicos de la Ejecución 2025
– Incorporar el enfoque de los determinantes sociales, la perspectiva de género, equidad, interculturalidad y la corresponsabilidad en salud desde el diseño, la implementación y la evaluación de los procesos y acciones contenidas en el Plan Trienal. – Fortalecer la coordinación intrasectorial e intersectorial y alianzas estratégicas con el fin de ampliar la base de participación y movilización de recursos disponibles para la participación social en los territorios. – Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de diversas instancias de participación social y gestión de satisfacción usuaria en los establecimientos de salud y diferentes niveles de la red asistencial. – Fomentar la participación de los grupos históricamente excluidos de la toma de decisiones en la salud como niños, niñas y adolescentes, personas en situación de discapacidad, personas mayores, pueblos originarios y comunidad LGBTIQ+, entre otros, a través de mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad e incidencia en las políticas de salud de manera sustantiva. – Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria en el marco de los procesos de atención a través de estrategias de mejora de la gestión y humanización de la atención a través del trabajo articulado de equipos técnicos responsables y la comunidad usuaria. – Promover el desarrollo de competencias y habilidades de los equipos de salud y organizaciones de la sociedad civil, así como la difusión de información en salud que facilite la participación en diversas instancias, con incidencia en la toma de decisiones en salud.

- Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente para aquellas que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, empleando un lenguaje claro, inclusivo y respetuoso.

Estrategias/ Líneas de acción:

- **Conformación, institucionalización y fortalecimiento de instancias de participación:** en este aspecto se mantendrán: las reuniones trimestrales del consejo consultivo con el director; las reuniones bimestrales con la mesa PESPI hospital; se incorporarán reuniones trimestrales ampliadas con consejos consultivos de la provincia. Y se mantendrá el conversatorio con adolescentes sobre temáticas de salud.
- **Gestión de la satisfacción usuaria:** se mantendrá la revisión trimestral de reclamos y solicitudes ciudadanas en el comité de gestión usuaria, así como la difusión de los resultados de las encuestas. Se considerará la aplicación de la encuesta anual que enviará Minsal como parte del COMGES 7.
- **Implementación, fortalecimiento y articulación de las estrategias de Humanización de la atención:** se desarrollará un concurso interno de buenas prácticas en torno a humanización para ser financiadas a través del presupuesto Hospital Amigo. Se implementará una capacitación sobre Ley Mila en una plataforma online local. También se trabajará para contar con un reglamento de acompañamiento espiritual intercultural.
- **Generación de espacios y programas de formación para el desarrollo de competencias de equipos de salud y representantes de las comunidades locales:** se programó a través del PAC la realización un curso de humanización y otro de liderazgo para los funcionarios. Se mantendrá, a solicitud del consejo consultivo, la capacitación anual a las agrupaciones de voluntariados. También se programó una pasantía del equipo de gestión intercultural al Hospital Regional de Copiapó en relación a la implementación del programa PESPI.
- **Comunicación social y acceso a información pertinente para la incidencia en las políticas de salud:** se mantendrá la difusión en redes sociales, medios de comunicación y canales internos sobre las actividades contempladas en el plan de participación; y la rendición de la cuenta pública participativa.
- **Sistematización, difusión y creación de banco de experiencias de participación social y gestión de la satisfacción usuaria en la gestión pública de salud:** se realizará una reunión con distintos representantes de la comunidad para la evaluación de este plan.

Metodologías:

Según la información recopilada en el diagnóstico se acordó realizar las siguientes metodologías para dar cumplimiento al plan:

- Conversatorios y diálogos ciudadanos con grupos históricamente excluidos como niños, niñas y adolescentes y adultos mayores a través de los cuales se aborden temáticas de salud.
- Reuniones trimestrales para fortalecer instancias de participación como Consejo Consultivo y Mesa Ancestral de Salud, a fin realizar seguimiento de los desafíos planteados.
- Encuestas de satisfacción usuaria a aplicar en áreas priorizadas a fin de identificar la percepción de la comunidad sobre la atención y realizar planes de mejora en conjunto.
- Capacitaciones para entregar herramientas de humanización y actualización de conocimientos para funcionarios. Así como también para voluntariados y comunidad en las temáticas que ellos prioricen.
- Contenido en redes sociales que permitan difundir la realización de las actividades programadas en el plan.
- Mesas de trabajo entre la comunidad y el establecimiento para evaluar el cumplimiento del plan y la efectividad de las metodologías utilizadas.

Lugar o localización:

Debido al carácter provincial del establecimiento de salud, las actividades contempladas en el plan consideran la participación de representantes de la comunidad provenientes de las cinco comunas de Limarí. No obstante, al ser la comuna de Ovalle la que cuenta con mayor número de habitantes, será en donde se realizará la mayor cantidad de actividades

Tiempo o plazos de ejecución:

El Plan de fortalecimiento de la participación social y gestión de satisfacción usuaria en salud del Hospital Provincial de Ovalle cuenta con una planificación de actividades desde marzo a diciembre 2025.

Participantes:

Entre los actores de participación se considera al Consejo Consultivo del hospital, a consejos consultivos de la provincia, agrupaciones de voluntariados, credos religiosos, a la mesa ancestral de salud de Limarí, a agrupaciones de pacientes, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, LGTBQIA+.

Los responsables de hacer seguimiento del plan y velar por su cumplimiento serán la Unidad de Participación y Vinculación con la Comunidad del hospital, junto al referente de Hospital Amigo, referente de Atención Preferente, referente programa PESPI, Unidad de Comunicaciones, la Dirección del establecimiento y la directiva del Consejo Consultivo del hospital.

Recursos:

Las actividades contempladas en el plan serán financiadas por el Hospital Provincial de Ovalle, así como también se dispondrá de todos los recursos físicos y humanos con que cuenta el establecimiento y que sean necesarios para dar cumplimiento a las acciones de participación y satisfacción usuaria.

En cuanto a estrategias de humanización y satisfacción se contará con el apoyo del presupuesto Hospital Amigo, así como también, del presupuesto PESPI en lo relativo a acciones con pueblos originarios que permitan generar un modelo de salud intercultural.

Modelo de Evaluación 2025

OBJETIVOS	Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad
Incorporar el enfoque de los determinantes sociales, la perspectiva de género, equidad en el diseño, implementación y la evaluación de los procesos y acciones contenidas en el plan.	Instancia participativa y representativa de evaluación del plan trienal	Mesa de trabajo para evaluación del plan	Dicotómico	Anual
Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de diversas instancias de participación social y gestión de satisfacción.	Porcentaje de cumplimiento de las reuniones programadas con agrupaciones comunitarias	(Cantidad de reuniones realizadas/cantidad de reuniones programadas) x100	2 reuniones por agrupación al año (6 al año)	Anual
Promover el desarrollo de competencias y habilidades de los equipos de salud y organizaciones de la sociedad civil.	Porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones programadas	(Cantidad de capacitaciones realizadas/cantidad de capacitaciones programadas) x100	3 capacitaciones x año	Anual
Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil.	Porcentaje de cumplimiento de las publicaciones en redes sociales sobre actividades del Plan de Participación	(Cantidad de publicaciones realizadas/cantidad de publicaciones programadas) x100	10 al año	Anual
Fortalecer la coordinación intrasectorial e intersectorial y alianzas estratégicas con el fin de ampliar la base de participación.	Pasantía e intercambio de experiencias relativas a PESPI con otros establecimientos	Realizar pasantía al Hospital Regional de Copiapó	Dicotómico	Anual
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.	Porcentaje de participación de personas de grupos históricamente excluidos en las reuniones del plan	Lograr que el 10% del total de participantes de las reuniones del año pertenezcan a grupos históricamente excluidos	10% del total de participantes	Anual
Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria en el marco de los procesos de atención a través de estrategias de humanización de la atención y trabajo articulado de equipos técnicos responsables y la comunidad usuaria.	Medir la percepción usuaria a través de la aplicación de una encuesta anual	Nota encuesta obtenida 2024 versus nota encuesta 2025	Aumentar en 0.3 puntos la nota 2024	Anual

ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2025

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2025

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
Reuniones Consejo Consultivo Director con incorporación de representante de PO			X			X			X			X
Reuniones mesa de agrupaciones			X	X			X			X		
Reuniones pueblos originarios			X		X		X		X		X	
Rendición Cuenta pública Participativa 2024						X						
Difusión de resultados de reclamos y encuestas en CGU			X			X			X			X
Encuesta anual									X			
Buenas prácticas Hospital Amigo			X									
Capacitación Ley Mila												X
Reglamento acompañamiento espiritual intercultural												X
Pasantía Hospital Copiapó			X									
Curso Humanización y Liderazgo PAC						X						X
Capacitación voluntariado												X
Difusión actividades de participación			X			X						X
Conversatorios con NNA sobre temáticas de Salud								X				
Reuniones ampliadas CCU			X		X			X			X	

Nota: Agregar todas las filas y columnas necesarias.