



Ministerio de  
Salud

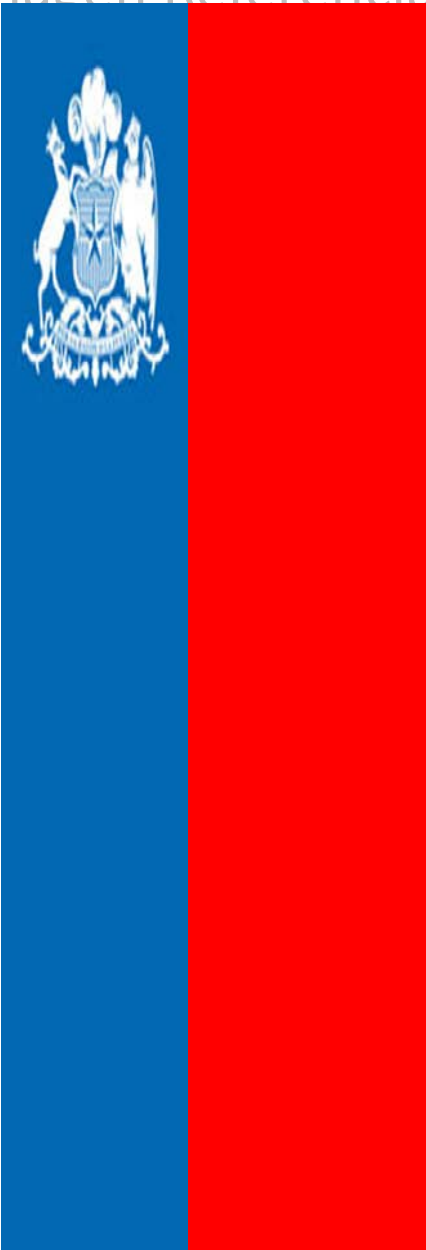
Gobierno de Chile

# Ministerio de Salud

## Subsecretaría de Redes Asistenciales

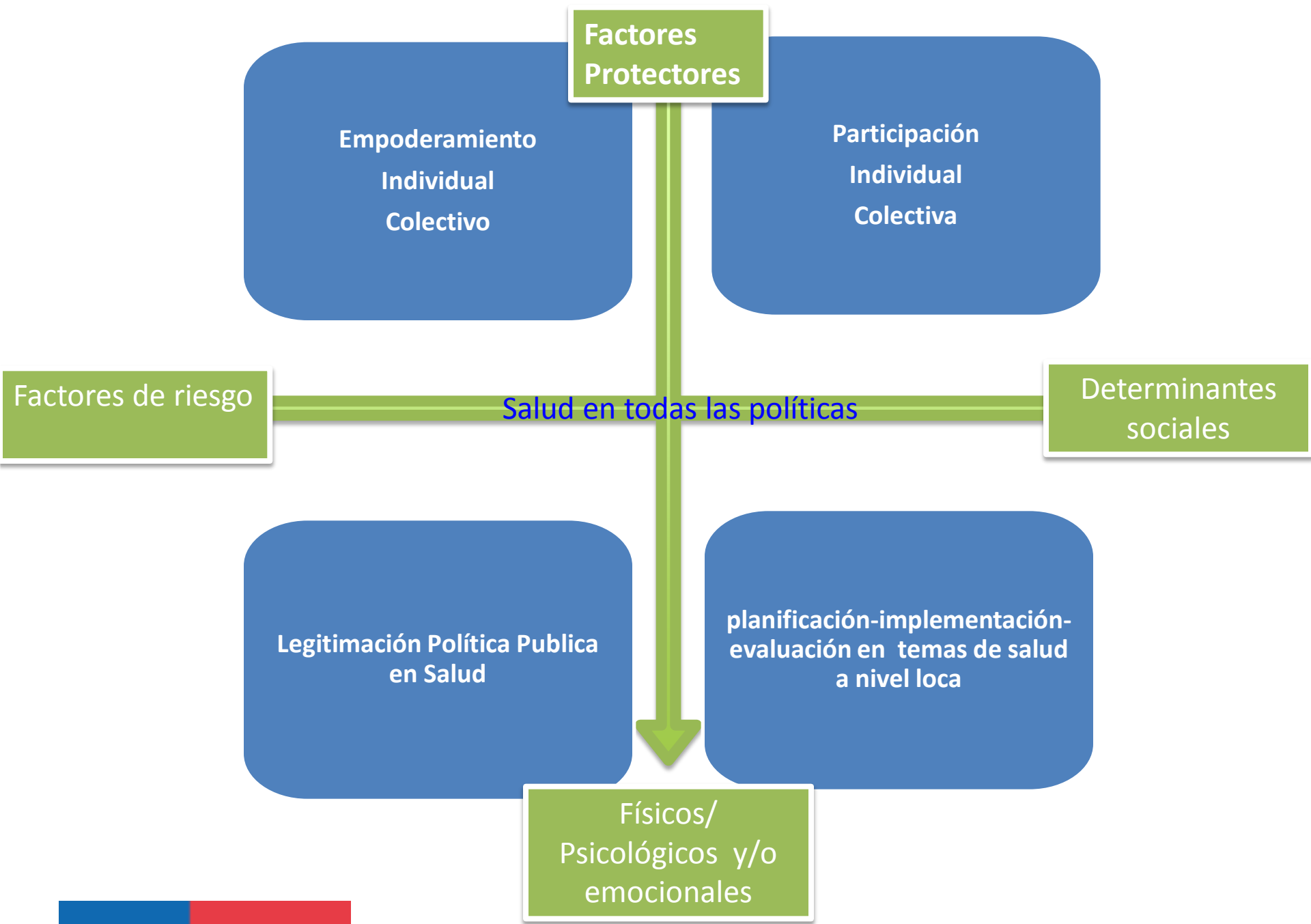
Departamento de Participación Ciudadana  
y Trato al Usuario

Septiembre 2014



## **Gestión Participativa vinculante en Salud** **“avanzando en el camino de la satisfacción usuaria”**


A.S. Natacha Muñoz Rubilar  
Jefa del Departamento de Participación  
Ciudadana y trato al usuario  
Subsecretaria de Redes –MINSAL





# Participación en Salud

La participación comunitaria es vista como un **elemento** relevante ***para mejorar la salud e incrementar la calidad de vida de las comunidades.*** Algunos autores destacan las razones para alcanzar una elevada participación comunitaria que incluyen:

- *Involucrar a las personas en las decisiones que afectan sus propias vidas, creando una responsabilidad hacia los programas.*
  - *Involucrar a las personas y a los profesionales capaces para obtener percepciones e información importante de experiencias pasadas locales.*
  - *Crear un mutuo aprendizaje del entorno.*
  - *Involucrar a las personas en los programas, movilizando recursos financieros, materiales y humanos.*
- 



## Empoderamiento de usuarios en Salud

Dr. Glenn **Laverack** , describe al empoderamiento en el sentido de la obtención de poder como al grupo de personas que trabajan juntas para incrementar el control sobre los eventos que determinan su vida y su salud, o como el proceso que *involucra continuamente las relaciones de poder entre individuos y grupos sociales* en la sociedad y que es visto como resultado de la redistribución de recursos y la autoridad en el proceso de toma de decisiones, o como el incremento en el sentido de autodeterminación y autoestima.




## Empoderamiento Comunitario

- ❖ Dinámica participativa dentro de la planificación-implementación-evaluación en temas de salud a nivel local.
- ❖ Investigación-acción participativa CPPE (Comprehensive Participatory Planning and Evaluation ) con características de pertinencia Territorial y cultural.
- ❖ planificación y/o evaluación-planificación con:
  - Líderes de salud formales e informales
  - Usuarios/as.
  - Otros ¿ cuales?



## Ventajas de la Participación en Salud

- Potencia la observación participante en los talleres, las relatorías y la evaluación de los talleres, algunas entrevistas a profundidad.
  - Reportes Estandarizados de los Estudios de Casos de la Metodología.
  - Reportes Estandarizados de los Estudios de Casos de la Implementación.
  - Valida el o los proceso/s de la toma de decisiones.
  - Mejora la satisfacción usuaria (mas pertinencia).
  - Acrecenta el interés por la sostenibilidad del proceso.
  - Refuerza los procesos de participación-empoderamiento comunitarios en las comunidades acompañadas ( exintervenidas).
  - Colabora en las acciones Sociosanitarias.
  - Actores en la toma de decisión.
- 



## Sustento socio político para la gestión participativa vinculante en la política pública.

---

*Múltiples países han logrado mantener su desarrollo, avances en inclusión social y estabilidad pese a la crisis económica global y altivas protestas sociales, gracias a la legitimidad de sus Instituciones y políticas.*

Informe sobre Desarrollo Humano 2013 “El ascenso del Sur” Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

*“La decisión política del actual gobierno es avanzar desde una democracia únicamente representativa, a una democracia de vocación participativa”*

Álvaro Elizalde Soto, Ministro Secretario General de Gobierno, Seminario Internacional de participación ciudadana para un nuevo ciclo político, Santiago de Chile 26 y 27 de agosto de 2014

*Se busca fortalecer la generación de condiciones institucionales, procedimientos e instrumentos programáticos orientados a incorporar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas a fin de institucionalizarlas*

Ministerio de Salud 2014

---





## Carta Iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública: Una hoja de ruta para una democracia participativa en América Latina y Chile .

la Carta de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene tres connotaciones importantes:

1. Reconocimiento de la Participación como un derecho ciudadano
2. Participación Ciudadana como un derecho ejercido “la dimensión pública”
3. Participación Ciudadana en la gestión.

*“ La participación ciudadana no solo es producto de luchas, sino que es un proceso incesante que nunca tendrá fin”*

Nuria Cunill , Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)




## Informe PNUD “Auditoría a la Democracia 2014”

Tendencia más o menos estructural de la sociedad chilena, con bajos niveles de acción colectiva.

Los niveles de sindicalización están lejos por debajo de cualquier promedio de los países europeos, países de la OCDE.

En términos de la evolución de la participación electoral:

- Votan mucho más los sectores de mayores ingresos, mucho menos los pobres; votan más quienes viven en ciudades más pequeñas y medianas, que quienes viven en las grandes ciudades; y por supuesto, votan más los mayores de 40 años que los menores de 40.
  - razones para no votar, la mayoría de las respuestas que entregan las personas tienen que ver con el descrédito de la política, con la sensación de lejanía de los partidos o con esta sensación de ineficacia del voto
- 

## Informe PNUD “Auditoría a la Democracia 2014”

### Ejercicio de derechos políticos y civiles:

Participación y representación, nuestra sociedad está cruzada por una desigualdad profunda. No todos tenemos las mismas posibilidades de ejercer nuestros derechos económicos, sociales, civiles y políticos.

### Gestión Gubernamental:

Ampliación de la cobertura de derechos y la creación de instituciones que permiten avances en términos del ejercicio de los derechos y de la participación, como son la Ley Antidiscriminación, la Ley de participación Ciudadana 20.500, la Ley de Acceso a la información y la creación de ciertos organismos como el Instituto de Derechos Humanos y el Consejo para la Transparencia.

# ESTRATEGIAS

TRANSVERSALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LAS POLÍTICAS DE SALUD

EQUIPOS MULTIDICIPLINARIOS  
Perfil Idóneo

APOYO A LA CONFORMACIÓN DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN  
Informativa – Consultiva- Deliberativa

## Participación

VALIDACION DE TODAS LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN UN MARCO DE RESPETO POR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

ENFOQUE TERRITORIAL  
Planificación-Ejecución - Evaluación

ESTRATEGIAS COMUNICACIONES CON COMPONENTE CIUDADANO

## Vinculante

## OBJETIVOS DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD

Contribuir al logro de los objetivos sanitarios para la década (E.N.S)

Empoderar a los individuos en el ejercicio de sus derechos en salud individuales y colectivos

Potenciar el control social

Promover la inclusión de la opinión de la ciudadanía en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas de salud

# Diagnóstico

*“ Escasa integración sectorial y territorial en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas en salud”.*



# Hacia la participación vinculante...

- Actualización de Norma de Participación considerando las diversas formas de participación social.
- Conformación del Consejo de Participación de la Sociedad Civil, asegurando la representatividad, inclusión y diversidad.
- Observatorio de la Participación Social en Salud y seguimiento de compromisos del sector salud con la ciudadanía.
- Capacitación y Formación RRHH en gestión participativa con enfoque de derechos y equidad en salud
- Establecimiento de alianzas con otros sectores de la política pública para la protección y promoción de derechos y garantías en salud

# Hacia la participación vinculante...

- Fortalecimiento de sistemas de protección social, especialmente en sectores de la ciudadanía con menos acceso a la salud y sistemas de provisión en los Servicios de Salud.
- Inclusión e implicación de la ciudadanía en procesos de deliberación y priorización en salud (comunidades indígenas, población trabajadora, jóvenes y adolescentes, inmigrantes, entre otras)





# Hacia la participación vinculante...

## Como lo haremos..



# Participación consultiva individual (O.I.R.S)

- Restablecimiento de la tutoría técnica de las OIRS de Redes Asistenciales.
- Reinstalación y/o Fortalecimiento del trabajo en Red de los S.S. con la APS.
- Ampliación de la categorización de tipología de reclamos según normativas legales vigentes.
- Articulación de la integración sectorial (SIACC).

## Participación Ciudadana Colectiva ( Consejos de desarrollo)

- Reconstruir y/o fortalecer el vínculo con la ciudadanía, ampliando la participación a los sectores excluidos o no representados.
- Ejecución de Cuentas Públicas Participativas con compromisos de seguimiento con la comunidad
- Articular de Escuelas de Líderes y Ciudadanía con enfoque territorial
- Evaluar la pertinencia de la reinstalación de los Presupuestos Participativos en Salud

# Promoción de derechos en salud, con énfasis en la promoción del buen trato

- Realizar acciones de promoción del buen trato en la atención en salud con enfoque de derecho.
- Avanzar del acompañamiento espiritual tradicional ecuménico, al multicultural con enfoque territorial.
- Inclusión de acciones programáticas de Protocolización de las atenciones en salud no clínicas, ej: adulto mayor.



# Formación en capacitación interna de nuestros funcionarios de salud



# Trabajo territorial macro Regional

## TRABAJO TERRITORIAL MACRO REGIONAL

N°	MACRO REGIONAL	SERVICIOS QUE LA INCORPORAN
1	Macro Regional Norte.	Arica, Iquique, Antofagasta
2	Macro Regional <b>Centro Norte.</b>	Atacama, Coquimbo, Valparaíso/Sn. Antonio, Viña del Mar/Quillota, Aconcagua
3	Macro Regional <b>Centro.</b>	M. Norte, M. Oriente, M. Sur Oriente, M. Central, M. Sur, M. Occidente
4	Macro Regional <b>Centro Sur.</b>	O'Higgins, Maule
5	Macro Regional <b>Sur</b>	Ñuble, Bio-Bío, Concepción, Arauco, Talcahuano, Araucanía Norte
6	Macro Regional <b>Extremo Sur.</b>	Araucanía Sur, Valdivia, Osorno, Chiloé, Reloncaví, Aysén, Magallanes

*Aspiramos a un Estado moderno para Chile que promueva el fortalecimiento de la democracia y facilite el diálogo y la participación; un Estado que garantice el ejercicio de los derechos políticos, económicos, sociales y culturales de la ciudadanía y que impulse políticas públicas para disminuir las desigualdades.*

**PRESIDENTA MICHELLE BACHELET JERIA  
PROGRAMA DE GOBIERNO 2014-2018**





Gobierno  
de Chile

[gob.cl](http://gob.cl)

**GRACIAS**