

DIAGNOSTICO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD

2024

Servicio de Salud:	Talcahuano
Nombre de Referentes:	Romina Amín Yañez Mireya Fernández Reta Katherine Nova Recabal
Mail:	Romina.aminedsalud.gob.cl mireya.fernandez@redsalud.gob.cl katherine.nova@redsalud.gob.cl
Fono de Contacto:	Romina: 41- 2722162 Mireya: 41-2722163 Katherine: 41-2688959

SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL TERRITORIO

I.- CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL:

DESCRIPCIÓN TERRITORIAL:

El Servicio de Salud de Talcahuano es una red integrada, responsable de gestionar, coordinar y otorgar prestaciones de salud a las personas, familias y comunidad residentes en cuatro comunas de la provincia de Concepción: cuya cobertura abarca Talcahuano, Hualpén, Tomé y Penco, las que abarcan aproximadamente el 22,2% de la población de la región del Bío-Bío y un 2% del total poblacional nacional. La población según el CENSO 2017 es de 361.594 personas, en donde un 51% corresponde a mujeres y un 49% a hombres.

Características geográficas de la **comuna de Talcahuano** (mapudungun Tralkam wenu: «Cielo Tronador») se encuentra emplazada en la llamada Zona Centro Sur de Chile, ubicada en el centro geográfico del país, la comuna presenta un territorio conformado por macro sectores: Los Cerros, Centro, Higueras, Salinas, Medio Camino, los cuales se distribuyen en 92,3 kilómetros cuadrados. En cuanto al número de habitantes, la población total INE proyectada para el año 2022, según datos censales, es de 158.285 habitantes, Con relación a la población beneficiaria del sistema público, validado por FONASA en Septiembre del año 2022, es de 126.654 personas (58.584 Hombre y 68.070 Mujeres). La densidad poblacional alcanza los 1.624,65 hbts/mt2 (Proyección INE). Determinantes sociales de salud: De acuerdo al Registro Social de Hogares, 43% de los Hogares se concentra en el tramo más vulnerable, 51% de los hogares presenta jefatura femenina, 30% de las personas con nacionalidad extranjera se concentra en medio camino, los mapuches representan el 96% de la personas que requieren pertenecer a un pueblo originario, la mayor proporción de inmigrantes provienen de Argentina y Venezuela con porcentajes que alcanzan los 25.6% y 19.5% respectivamente, los hogares unipersonales representan un 48% del total, 12.609 personas mayores declaran vivir solos.

La **comuna de Hualpén**: Características geográficas: La comuna de Hualpén ha tenido un crecimiento importante durante estos últimos años. Entre estos cambios en la dinámica de la población, podemos mencionar que según el Censo 2017, cuenta con una población de 91.773 habitantes. Sin embargo, según el INE al año 2022 nuestra comuna actualmente tiene 97.732 habitantes, de ésta 47.321 equivalente a un 48.4 % de la población son hombres, mientras que 50.411 equivalente a un 51.6% corresponde a mujeres, existiendo una diferencia de 3.090 mujeres más respecto al total de hombres. Es importante además destacar que del total de población un 67.7% se encuentra en la edad de 15 a 64 años con una edad promedio de 36.6 años siendo esta la mayor población lo que se considera una comuna en crecimiento, a continuación, sigue la población menor de 15 años con un 17.4% y finalmente nuestra población mayor de 65 años con un 14.7%. (Fuente: INE 2022). La comuna de Hualpén presenta una población de 97.732 habitantes donde el 48,4% son Hombres y un 51,6% son mujeres. La razón de feminidad muestra que por cada 100 hombres hay 107 mujeres y un índice de vejez ilustrando que por cada 100 menores de 15 años hay 85 adultos mayores. En relación al índice de dependencia se observa que por cada 100 personas económicamente activas hay 48 personas menores de 15 años y mayores de 64 años o económicamente inactivas, donde se aprecia un aumento en los últimos 10 años. En relación al porcentaje de ruralidad este es de un 0,9%. Determinantes Sociales: De acuerdo a los indicadores dados por el censo 2017, correspondiente a la población la densidad de esta es

de 2008,71 habitantes por KM2. El porcentaje de personas que se sienten pertenecientes a pueblos originarios corresponde a un 9% siendo la etnia mapuche con la mayor población con un 94.7%, seguido por la Aymara con un 0.5 % y la Diaguita con un 0.4 %. Con respecto a los indicadores de vivienda un 6% de las viviendas en Hualpén están con hacinamiento, teniendo un promedio de 3.1 personas por hogar. Con un total de 29.207 hogares el 44% corresponden a las mujeres como jefas de hogar. El 15 % de estos hogares cuentan con algún integrante perteneciente a los pueblos originarios y el 1% de los hogares con inmigrantes internacionales.

Comuna de Penco: La comuna de Penco, que en mapudungun y significa “Agua de Peumo”, presenta una pirámide de tipo bulbo y con una población regresiva evidenciada a través de un índice de Sauvy de 137,4. Se comparan gráficos del año 2012-2022-2032 donde se observa un aumento en un periodo de 10 años de un 14,1% al 19,6% en el grupo de 65 y más años. La comuna de Penco presenta una población de 50.050 habitantes donde el 48,5% son Hombres y un 51,5% son mujeres. La razón de feminidad muestra que por cada 100 hombres hay 106 mujeres y un índice de vejez ilustrando que por cada 100 menores de 15 años hay 77 Adultos Mayores, cifra que será mucho mayor en los próximos 10 años. En relación al índice de dependencia se observa que por cada 100 personas económicamente activas hay 48 personas menores de 15 años y mayores de 64 años o económicamente inactivas, donde se aprecia un aumento en los últimos 10 años. En relación al porcentaje de ruralidad este es de 1%. Con respecto a los determinantes sociales: La comuna de Penco presenta una pobreza multidimensional de 19% , en relación al quintil de procedencia la mayoría de la población se encuentra en el quintil 3 (27,2%), jefas de hogar mujeres 43%, el 19% de la población cuenta con estudios de médico humanista completa , La tasa de desocupación a nivel regional es menor a nivel nacional, los demás indicadores están por debajo de lo nacional , en relación a la migración, el mayor porcentaje de migrantes internacionales es 45% aproximadamente son mujeres. El 43% corresponde a Venezuela.

Comuna de Tomé : La comuna de Tomé está localizada en la Provincia de Concepción, Región del Biobío, está emplazada en una superficie de 495 km² y según los datos de proyección del Observatorio Social e INE (1992-2002-2012), existirían 55.693 habitantes que representan a un 2,8% de la población total de la Región. El nombre de esta comuna posee dos explicaciones, la primera consiste en que fue en representación de un Cacique llamado Lele Thome, La población según CENSO 2017 describe la situación demográfica para la comuna de Tomé, en donde existe una población total de 54.946 habitantes, de los que 25.919 son hombres y 29.027 son mujeres, distribuyéndose mayoritariamente en el sector urbano. El 14,9% corresponde a población rural. (Fuente: Diagnóstico Epidemiológico SST –Depto. Epidemiología e Información en Salud DSST, 2017.) La población rural se ubica principalmente en la comuna de Tomé, alcanzando aproximadamente el 16% de la población total de esa comuna, población regresiva, evidenciado a través de un índice de sauvy de 128,6. De acuerdo al CENSO 2017 la comuna de Tomé presenta una población de 54.946 habitantes donde el 47,2% son Hombres y un 52,8% son mujeres. La razón de feminidad muestra que por cada 100 hombres hay 112,0 mujeres y un índice de vejez ilustrando que por cada 100 menores de 15 años hay 74,7 Personas Mayores. En la comuna de Tome, al igual que en el Servicio de Salud Talcahuano, la tasa de natalidad (TN) es menor que el nivel nacional y regional para todos los años. Se aprecia que para el año 2015 por cada 1000 habitantes nacen 12,5 niños. Determinantes de Salud: La comuna de Tomé registra una tasa de 11.9 por cada 100.000 habitantes. La pobreza por ingreso en la comuna de Tomé es de 11,9%, bajo el porcentaje regional y del SST (17,6% y 13,1% respectivamente) y levemente por sobre el porcentaje nacional que corresponde a un 11,7%. En relación a la pobreza multidimensional, la comuna de Tomé presenta el mayor porcentaje dentro de las comunas del SST, con un 19,9%,

dejándola también por sobre el promedio regional (19,2%). En relación al nivel socioeconómico dentro de las comunas del SST, Tomé presenta el porcentaje mayor de población en el primer quintil y segundo quintil, con un 20,1 y un 26,9% respectivamente. Tomé presenta 10,2% de mujeres jefas de hogar. La región del Biobío presenta una cobertura educacional del 82,1%. Tomé se encuentra bajo el porcentaje regional, siendo la comuna de más bajo porcentaje en cobertura educacional con un 76,3%. En la alfabetización en los mayores de 24 años la comuna tiene un 94,7%, porcentaje mayor al regional, que corresponde a un 90%. La tasa de participación es por cada 100 habitantes, y la media regional fue de 87,5%. Siendo superior en todas las comunas de la jurisdicción del Servicio de Salud Talcahuano. En relación al porcentaje de cesantía este indicador para la región es del 8,1%. En cuanto a la comuna de Tomé presentan un porcentaje superior a la media regional, lo mismo que las otras comunas del SST.

Antecedentes Epidemiológicos jurisdicción SST:

La epidemiología es la ciencia que estudia las causas de la propagación de los problemas de salud en poblaciones humanas con la finalidad de prevenir su aparición y/o controlar su difusión. Para la Salud Pública según Last, “es la combinación de ciencias, habilidades y principios que se dirigen a mantener y mejorar la salud de toda la población a través de acciones colectivas o sociales”, entre estas últimas están el control y la prevención. Teniendo ambas ramas un común denominador como es la prevención, siendo esta la medida destinada no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (OMS, 1998).

De acuerdo a la información obtenida de la ENS 2017, destacan las mayores prevalencias de la región del Biobío en comparación con el país, algunos ejemplos de altas prevalencias son: Hipertensión arterial 31,1%, Diabetes mellitus 14,2%, Síndrome Metabólico 43,0%, discapacidad leve a moderada 13,8%, discapacidad severa 8,6%, solo el Riesgo Cardiovascular Alto presenta una cifra menor a la nacional, 19%.

Con respecto al despliegue de la participación social en salud, la jurisdicción del Servicio de Salud Talcahuano mantiene hace muchos años un sello de participación social que identifica el trabajo activo en esta área.

II.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL TERRITORIO

La jurisdicción del Servicio de Salud Talcahuano ha mantenido durante muchos años un sólido compromiso con la participación social en el ámbito de la salud. A continuación, se presenta información detallada sobre la red de participación social en salud del Servicio de Salud Talcahuano:

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC): el cual se conformó en el mes de marzo 2024 y se encuentra compuesto por 13 consejeros representantes de los distintos estamentos que se vinculan con el SST (4 representantes del estamento del Consejo de participación Social, 1 representante de pueblos originarios, 2 representantes de la Mesa PRAIS, 1 representante Diversidad, 1 representante de la Mesa Rural, 2 representantes del voluntariado y 2 representantes de la salud mental).

Consejo de Participación Social del Servicio de Salud Talcahuano: Agrupación que articula a todos los consejos de usuarios/ asesores de los establecimientos de salud de nuestra Red. Exactamente 15 consejos consultivos o de desarrollo de usuarios/as de la red de salud. Su funcionamiento ha estado activo a través de plataforma remota, cuenta con plan de trabajo y directiva vigente.

Mesa de Participación Pespí (Programa Especial de Pueblos Originarios) Kume Monguen (Buen Vivir): Coordinación de 4 agrupaciones de Pueblos Originarios de la jurisdicción del Servicio de salud talcahuano, trabajando acciones de equidad en salud y pueblos indígenas, interculturalidad en salud, participación social y prestaciones de salud.

Mesa de Participación Social Prais: : Mesa que articula 5 agrupaciones de Derechos Humanos Prais de la Jurisdicción del SST, planeando una serie de actividades centradas en el rescate de la memoria histórica y los DDHH en salud.

Mesa de Salud de Usuarios Trans: Mesa que establece un vínculo estratégico entre el Servicio de Salud Talcahuano y ONGs Colectiva Transforma y TODES.

Mesa de Salud Rural: La mesa se conforma en la comuna de Tomé, comuna que tienen la mayor densidad rural de la jurisdicción del SST, compuesta por dirigentes de Rinco, Rafael, Menque, El Espino, Coroney, Coliumo, profesionales de DISAM Tomé, Cefam Bellavista y Servicio de Salud Talcahuano.

Mesa de Participación Tomé: Articula Organizaciones de Salud de la comuna (CODES, Comité de Usuarios y Consejo Consultivo). Cuenta con vocería comunitaria.

Mesa de Participación Penco: Articulación de Organizaciones de Salud de la comuna de Penco (CODE HPL, CODE Cefam Penco, Comité Usuarios Cefam Lirquén). Monitorea requerimientos de salud territorial.

Mesa de Participación Talcahuano: Articulación de Organizaciones de Salud de la comuna de Talcahuano (Vida Chile Higuera, Consejo Consultivo de Hospital las Higuera), con énfasis en acciones de promoción y participación social.

Mesa de Participación Hualpén: Mesa que surge en contexto de Pandemia integrada por Comité Local Cefam Hualpencillo, Comité Vida Chile Cefam La Flores y Comité de Desarrollo Local Talcahuano Sur, cuenta con la participación de dirigentes y representantes técnicas de APS y SST, esta mesa funciona mensualmente.

COASAM: Coordinadora de agrupaciones de salud mental vinculadas a las líneas de trabajo del departamento de Salud Mental del SST como Rehabilitación Social con base comunitaria, VIF, Rehabilitados OH, entre otras. Actualmente orientada a impulsar una perspectiva de derecho.

En cuanto a los niveles de participación social en nuestro SS encontramos representados todos los niveles:

Nivel Informativo presente en la gestión de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S) de la red y en los procesos de traspaso de información en salud hacia la comunidad en asambleas y/o reuniones.

Nivel Consultivo: Se expresa a través de la existencia de Consejos Consultivos y Consejos de Desarrollo en todos los dispositivos de la red del Servicio de Salud Talcahuano.

Gestionaria: Se encuentra presente en todas las planificaciones participativas realizadas específicamente con la Mesa de Participación Prais y la Mesa de Salud intercultural Kume Mongen y Mesa de Participación Trans, lo cual se ve reflejado en el sello y proyección de estas mesas, la visión, misión, objetivos generales y programación se encuentran desarrollados el marco de un trabajo participativo con la comunidad.

Habilitadora social Desarrollo de habilidades y competencias: Todas las actividades vinculadas a fortalecimiento de herramientas, escuelas de dirigentes y dirigentas, de monitoras y monitores de salud y capacitaciones específicas de temáticas.

Empoderamiento Capacidad de incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones, en nuestro Servicio de Salud, se ve reflejado en el desarrollo e incidencia de la Mesa de Participación Trans cuyo aporte ha sido transversal en la elaboración de Protocolo de Atención, Trato y Derivación de Usuarios Trans y en la conformación y funcionamiento de los policlínicos Trans Adulto e Infante Juvenil. Durante el año 2023 se implementa el programa de acompañamiento a la identidad de género (PAIG).

Como temas emergentes en salud que han abierto oportunidades para el fortalecimiento de la participación social encontramos específicamente el trabajo de:

COSOC: el cual es un mecanismo de participación ciudadana, creado para fortalecer la participación en cada uno de los servicios de administración del Estado. Su función se consagra y reconoce el derecho a la participación de las personas en la gestión, políticas, programas y planes del Estado.

Mesa de salud rural y la necesidad de contar con un plan de trabajo sólido visibilizando las temáticas de salud y equidad tal como el acceso a la tecnología, acceso a atención de salud entre otras.

Mesa de Participación Prais: Planifica actividades masivas vinculando la cultura, el arte y los derechos humanos en el contexto de la reparación en salud (cantata, obra de teatro, muestra fotográfica itinerante, Recopilación de testimonios plasmado en un documental “mi 11 de septiembre”).

De manera transversal la red del SST lleva a cabo acciones vinculadas a temas emergentes de salud como el bienestar comunitario, Salud Mental de las comunidades, como el Equipo de Salud Mental Móvil, el trabajo en torno al buen trato usuario/a , fortalecimiento de nuevas agrupaciones, así también la preocupación y acciones comunitarias en torno al acceso a nuevas tecnologías (salud digital) en zonas alejadas permitiendo que el usuario acceda a prestaciones de salud y el trabajo activo de articulación de promoción y participación social en salud. Asimismo, hitos comunicacionales enfocados a la visibilidad Trans y contra la discriminación de la comunidad LGBTQ+.

Como **Aspectos facilitadores** se encuentra el financiamiento institucional del plan de Participación Social respaldado a través de Resolución Exenta N° 330 de febrero del 2024 del Servicio de Salud Talcahuano.

Mientras que los **aspectos obstaculizadores** están centrados en el complejo trabajo de activar nuevos y nuevas dirigentes/as, producto de que ese rol se vincula a adquirir corresponsabilidad y muchas veces por los tiempos y múltiples actividades no hay capacidad de abordar esta línea. No obstante, actualmente nos encontramos en proceso de conformación interna del Consejo de la Sociedad Civil del SST.

Desafíos: trabajo enfocado a todas las etapas del ciclo vital en especial proyectando trabajo con niños, niñas y adolescentes (NNA). En este sentido se ha avanzado en el trabajo con NNA Trans y Género Diverso y sus familias, a través de los encuentros para las familias en las que junto a profesionales y la colaboración de equipos del intersector, se han realizado talleres y capacitaciones en el marco de derechos para la comunidad.

En relación a los datos obtenidos el 2023-2024 para elaborar el Plan trienal de Fortalecimiento de la Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaría, el Servicio de Salud Talcahuano en conjunto con la Unidad de Participación Social e Interculturalidad y la Unidad de OIRS y Satisfacción Usuaría implementan instancias claves que permiten obtener prioridades, las cuales se trabajarán a partir del despliegue de las diversas acciones articuladas en base a objetivos que potencien la cogestión, la gobernanza y la sinergia entre la institucionalidad y la comunidad organizada.

Cabe señalar que los mecanismos de participación implementados corresponden a los siguientes:

- Capacitaciones presenciales
- Talleres de fortalecimiento comunitario
- Asambleas Comunitarias
- Conversatorios
- Encuentros Familiares
- Reuniones Comunitarias de gestión de actividades
- Cápsulas educativas en salud
- Seminarios, videoconferencias
- Trawun o diálogos comunitarios
- Contacto directo y apoyo a la comunidad

Las estrategias antes mencionadas han resultado exitosas en su implementación en cuanto a convocatoria, considerando que durante 2 años aproximadamente, debido a la pandemia, se trabajó vía remota con las organizaciones.

La línea de Participación Social del Servicio de Salud Talcahuano tiene un despliegue activo vinculado al trabajo desarrollado por las diversas estructuras territoriales que trabajan en alianza con la institucionalidad, ese despliegue da cuenta dentro de sus actividades instancias claves que permiten tener un diagnóstico territorial, dando cuenta de necesidades y requerimientos de las comunidades. A continuación, se detallan las estrategias:

- Jornada de evaluación y planificación 2023 de la mesa de participación Prais, la cual se desarrolla en el mes de diciembre del 2023, participando dirigentes representativos de organizaciones Prais de la JURISDICCIÓN donde se definieron acciones vinculadas a Memoria y Derechos Humanos a

través de diversas actividades como obra de teatro, conversatorio, cantata, muestra fotográfica itinerante, entre otros.

-Jornada de Evaluación y Planificación Consejo de Participación Social en Salud: en el mes de febrero del 2022 se realiza una jornada donde participan activamente dirigentes de esta estructura, representantes de las comunas de Tomé, Penco, Hualpén y Talcahuano. Se decide programar instancias de participación bajo el mecanismo de reuniones, asambleas, conversatorios, bajo temas principalmente enfocados en información en salud, OIRS y salud mental.

-Precuenta Pública: Si bien esta instancia tributa a la exposición de temas de la comunidad hacia la Cuenta Pública Participativa del Servicio de Salud Talcahuano, permitió tener explícitos los temas de interés de la comunidad, los cuales se rescataron a través de 2 preguntas cerradas.

-Revisión de Planes de Participación social de establecimientos de la red de salud Hospitales y centros de salud familiar, quienes cuentan con plan de trabajo desarrollado en base a diagnósticos participativos los cuales se basan en necesidades como: difusión de información en salud, capacitaciones de dirigentes de sociales, autocuidado de dirigentes sociales y acciones solidarias.

-Reuniones red de participación social, en estas instancias cada referente de participación social expone desafíos, despliegue de su plan y proyecciones en base a las demandas y requerimientos expuesta por la comunidad, a partir de esto se produce una retroalimentación entre la red y entre los dispositivos y el SST, teniendo claridad de las demandas expuestas para incorporar a su vez a los planes de trabajo.

Mesa Trans: A fines del 2023, la Mesa de Participación Trans realiza jornada de evaluación del año y proyecciones 2024. Con el objetivo de continuar en acciones destinadas a mejorar la satisfacción usuaria a personas de la comunidad Igbtqiqa+, en el marco de derechos humanos, ley que establece medidas contra la discriminación y Ley de Identidad de Género. Se planifica para el 2024: jornadas de capacitación en salud trans, actualización del Protocolo Trans del SST, jornada de trabajo con referentes PAIG (Programa de Acompañamiento a la Identidad de Género), participación en Mesas Intersectoriales de la Diversidad Sexo-Genérica, Encuentros con Familias de niños, niñas, niñez y adolescentes trans y género diverso, hitos comunicacionales por 31 de marzo, 17 de mayo y octubre mes trans. Participación en Mesa de Salud Trans del Minsal.

-Jornada de evaluación y planificación 2023 de la mesa de participación Prais, la cual se desarrolla en el mes de diciembre del 2023, participando dirigentes representativos de organizaciones Prais de la jurisdicción donde se define acciones vinculadas a Memoria y Derechos Humanos a través de diversas actividades como obra de teatro, conversatorio, cantata, muestra fotográfica itinerante, entre otros.

-Consejo de la Sociedad Civil (COSOC): actualmente este consejo se encuentra en proceso de coordinación interna para su funcionamiento. No obstante, dentro de sus labores deben: Participar en reuniones con director de Servicio de Salud Talcahuano presentando temas priorizados para mejorar el bienestar a las comunidades.

Participación Cuenta Pública Participativa SST.

Participación en Macro de Participación Social, con dirigentes de Salud de Servicio de Salud de la macro zona sur abordando temas de interés para mejorar políticas públicas en salud.

Participación en el Consejo Integrador de la Red Asistencial, donde se comparte información estratégica de la red.

Congreso de Macro Zona Sur, donde se abordará un tema central de interés en salud de los/as dirigentes sociales y se profundizará en reflexión y análisis con el objeto de provocar mejoras en las políticas sociales.

Reforzar tareas vinculadas a la dirigencia social.

Así también se genera un trabajo con la Coordinadora de Agrupaciones de Salud Mental a través del cual se obtienen temas relevantes para la gestión participativa en salud y otras instancias como por ejemplo CIRAS territoriales, Cuenta Pública Participativa SST, donde participan representantes diversos de las distintas estructuras de la comunidad organizada.

Los **resultados de las estrategias** implementadas dan cuenta de las necesidades comunitarias expuestas por la comunidad organizada en salud que trabaja en el Servicio de Salud Talcahuano, estos requerimientos se presentan a continuación sistematizados de acuerdo a la estrategia implementada:

-En relación a la **Jornada de Evaluación y Planificación Consejo de Participación Social en Salud** se obtienen una matriz de planificación que contienen actividades comunitarias para el 2024 en base a temas relevantes para la comunidad, por lo que las actividades priorizadas son las siguientes:

Asamblea Consejo de Participación Social en Salud, que reúne mensualmente a consejeros de centros de salud de la red y que aborda temas de inquietud vinculados a la gestión en salud así también se presentan temas de salud priorizados.

Reuniones de Directorio del Consejo de Participación Social en Salud.

Participación en Consejo Asesor Regional, Seremi de Salud, con el objetivo de tener un trabajo desde la mirada de salud pública.

Conversatorios en temáticas de salud.

Cuenta Pública Comunitaria de la gestión del Consejo de Participación Social.

Capacitación de acuerdo a necesidades detectadas en primera asamblea de dirigentes

Actividad de evaluación y planificación 2024

Fortalecer tareas administrativas, gestión de agendas y/o cuadernos y material de librería para tareas propias de los/as dirigentes sociales.

-**Estrategia de consulta ciudadana** en el contexto de la Cuenta Pública Participativa: el resultado de esta instancia es obtener los temas relevantes para dirigentes sociales en salud los cuales se requiere conocer más en profundidad, estos temas fueron:

- Capacitación e implementación Ley TEA
- Capacitación estrategia ECICEP
- Salud Mental
- Listas de Espera y estrategias implementadas para su disminución
- Políticas del Minsal y su cumplimiento
- Explicar acreditación y sistema de medición
- Salud digital (Qué es, Cómo funciona, mejoras y limitaciones)

- Programa PESPI
- Gestión de horas
- Inversiones (emergencia, recursos para Hospitales)
- Gestión APS
- Dotación de personal
- Presupuesto nuevo año 2024
- Medidas de prevención y autocuidado
- Proceso de Vacunación
- Brechas de especialistas (psiquiatras, facilitadores interculturales etc.) y cantidad de RRHH por habitantes, especialistas en formación.
- Universalización de la atención.

-**En relación a la Revisión de Planes de Participación social** de establecimientos de la red de salud, Hospitales y centros de salud familiar de la red del Servicio de Salud Talcahuano, se extraen temas relevantes desde los diagnósticos participativos realizados por nuestra red APS.

La comuna de Penco: implementará acciones basadas en la necesidad de educación en salud hacia la comunidad, abrir actividades de diálogo e intercambio de experiencias.

La comuna de Hualpén planifica acciones para el 2024 en base a necesidades de capacitación de monitoras de salud, actividades de autocuidado y acciones deportivas en el contexto de promoción de la salud.

La comuna de Talcahuano desplegará acciones basadas en activar redes de apoyo, enfocadas en todo el ciclo vital y fortalecer redes comunitarias.

La comuna de Tomé basará sus acciones en activar la participación social transversalmente en todos los territorios con una marcada presencia en los territorios aledaños a los sectores rurales o mixtos (transición urbana rural) así también a promover acciones de reconocimiento a las acciones de dirigentes en salud.

-**En cuanto a las reuniones de la red de participación social**, se detecta de manera prevalente el requerimiento de capacitación y autocuidado dirigenal, las cuales son acciones detectadas como una necesidad sentida debido a la alta demanda comunitaria que asumen al ser un contacto entre sus bases y requerimientos de salud.

-**Jornada de evaluación y planificación 2024 de la mesa de participación Prais:** en esta instancia se acuerda generar acciones para difundir y rescatar la memoria de aquellos dirigentes y/o fundadores de las distintas organizaciones de la mesa PRAIS a través de la muestra fotográfica itinerante y otras acciones relevantes vinculadas al rescate de la memoria histórica y la protección de los Derechos Humanos.

Por último, con fecha mayo 2024 se realiza reunión extraordinaria con las distintas directivas que conforman el Consejo de participación Social; como agrupaciones Vida Chile, Consejos consultivos y Consejos de desarrollo de los distintos establecimientos de la red del SST, donde se realiza presentación del resultado del diagnóstico de participación y satisfacción usuaria, el cual posteriormente es difundido por la página oficial del Servicio de Salud Talcahuano.

III.- ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL TERRITORIO

La Satisfacción Usuaría como indicador de calidad es transversal a todas las acciones que se desarrollan en salud. En este contexto y de acuerdo a las diferentes líneas ministeriales, se ha fortalecido el trabajo de los comités Hospital Amigo (HA) de los establecimientos, quienes evalúan permanentemente el cumplimiento de las medidas de HA, ejecutan los planes anuales, diseñan proyectos con financiamiento y evalúan la satisfacción usuaria en los diferentes Servicios Clínicos, además HA, realizó el 2023 una encuesta en relación a las medidas requeridas para certificar y conversatorios comunitarios en todas las regiones.

Respecto de la implementación de la Ley Mila, se ha avanzado en las medidas e indicadores establecidos durante el 2023 y lo requerido para el 2024, se ha realizado difusión a funcionarios y comunidad, elaboración de protocolos e indicadores. La implementación de esta Ley ha sido bien evaluada por la comunidad y funcionarios/as, quienes han demostrado interés en contar con los protocolos solicitados y cerrar brechas especialmente en cuanto a mobiliario y espacios adecuados para los acompañamientos.

En cuanto a Escuela Hospitalaria, esta funciona solamente en Las Higueras con un nutrido programa de actividades durante el año y una evaluación muy positiva de parte de los niños, niñas y familias.

El acompañamiento Espiritual está presente en los tres hospitales y se desarrolla en base a la normativa técnica ministerial. El diagnóstico de la Satisfacción Usuaría se realizó permanentemente durante el año 2023, especialmente mediante reuniones, encuentros, hitos comunicacionales, conversatorios, participación en instancia comunitarias, entre otros. Lo que ha dado los insumos necesarios para el Plan Trienal de Satisfacción Usuaría.

IV.- PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD 2024

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 de salud y la sociedad civil, que promueva una mayor incidencia en la toma de decisiones en salud y la mejora de los resultados sanitarios.

Objetivos Específicos del Plan 2024:

-Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), y de los Consejos de Desarrollo Local (CDL), en los establecimientos de salud, en

coherencia con el Instructivo Presidencial 39 N°007/18 agosto 2022, y las prioridades de la política sectorial de Participación.

-Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y representantes de la comunidad y la difusión de información que facilite la participación en instancias que posibiliten la incidencia de la ciudadanía y de organizaciones de la sociedad civil en materias de 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.

-Sistematizar y difundir experiencias de participación ciudadana en la gestión pública de salud, tanto al interior del Servicio, como de los establecimientos de la red asistencial, con la finalidad de aportar a la gestión del conocimiento del tema.

-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 de manera sustantiva, tales como: los pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescente, comunidad LGBTIQ+, entre otros.

-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.

ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024													
Es la calendarización de las distintas etapas para el logro de los objetivos o metas anuales, el nivel de detalle podrá ser mensual o inferior. Es decir, es la planificación para el logro de los objetivos general y específicos, que es más que las actividades o acciones a realizar, las que pueden ser agrupadas por componente, para lo que se sugiere sean presentadas en una Carta Gantt.													
Estrategia (Componente)	Actividad	E n e r o	F e b r e r o	M a r z o	A b r i l	M a y o	J u n i o	J u l i o	A g o s t o	S e p t i e m b r e	O c t u b r e	N o v i e m b r e	D i c i e m b r e
Estrategias Comunicacionales	-Gobierno en Terreno						X					X	
	-Conmemoración del día de la visibilidad Trans				X								
	-Conmemoración del día contra la homobitansfobia						X						
	-Cápsulas informativas constitución COSOC		X										
	-Difusión resultado del diagnóstico de participación y satisfacción usuaria.					X							
Capacitación de Equipos Técnicos y Líderes Sociales	-Jornada Nuevos lineamientos Programa Hospital Amigo			X									
						X	X						

	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación en metodologías activo-participativas para el trabajo comunitario “Salutogenia y mapeo de activos comunitarios”. -Primer encuentro de los Comités de Gestión Usaria de la red del Servicio de Salud Talcahuano 												
Sistematización de Experiencias de Participación	<ul style="list-style-type: none"> -Consulta Ciudadana de temas de interés gestión 2023 vinculado a gestión de cuenta pública participativa. -Intercambio de experiencias Fomento de la Participación Social en APS 		X								X		
Fortalecimientos de Instancias de Participación	<ul style="list-style-type: none"> -Reuniones COSOC del SST -Encuentros de familias de NNNA Trans y género diverso. -Reuniones ampliadas Consejo de Participación Social -Conversatorio “Ley de Derechos y deberes en Salud” -Cuenta Pública Participativa -Casa abierta con jóvenes de la comuna de Tomé -Diálogo ciudadano Macro de dirigentes/as sociales, temas de salud de interés colectivo 	X		X	X	X		X		X			
Humanización de la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Curso TEA 						X						

	- Curso de humanización en la atención y calidad del trato con Enfoque de derecho										X			
Medición de satisfacción usuaria	-Encuesta de satisfacción Usuaría por EAR												X	
	-Informe diagnóstico de las solicitudes ciudadanas de la red del Servicio Salud Talcahuano								X					X
Acceso a la información pertinente	-Normas gráficas con pertinencia intercultural										X			
	-Conversatorio vacunación MINSAL			X										
	-Jornada de difusión estrategia ECICEP												X	
Otras estrategias	- Comité de Ley de atención preferente en el Servicio de Salud Talcahuano					X							X	
	-Jornada de Planificación de estrategias de participación de la Coordinadora de Agrupaciones de Salud Mental COASAM			X										

