



# **INFORME DE CONSULTA CIUDADANA GESTIÓN 2024**

## **SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO**

Elaborado por: Romina Amin Yáñez, Encargada de Participación Social,  
Unidad de Participación Social e Interculturalidad, SST.

## Informe Consulta Ciudadana Servicio Salud Talcahuano, gestión 2024

**Nombre de la actividad:** Pre Cuenta Pública Participativa del Servicio de Salud Talcahuano 2024.

**Fecha de ejecución:** 29 de mayo de 2025.

**Lugar:** Centro de Eventos Huachipato, Talcahuano.

### Introducción

La **Cuenta Pública Participativa** es un proceso anual mediante el cual el **Servicio de Salud Talcahuano** (SST) rinde cuenta a la ciudadanía sobre su gestión, avances, desafíos y proyecciones, fortaleciendo la transparencia, la corresponsabilidad y la participación social en salud.

En este marco, la **Pre Cuenta Pública Participativa o Consulta Ciudadana** constituye una instancia clave del proceso, en la que se presentan a la comunidad los principales temas que el SST propone incluir en su próxima Cuenta Pública. Esta etapa busca validar si dichos contenidos son comprendidos, pertinentes y representativos para el territorio, además, de permitir que la comunidad organizada incorpore nuevas temáticas que no hayan sido consideradas y que resulten prioritarias desde su experiencia.

Así, esta consulta no solo cumple con el objetivo de generar insumos ciudadanos para enriquecer la Cuenta Pública, sino que también permite identificar brechas de comprensión, expectativas y temas emergentes que requieren ser visibilizados. De esta forma, se fortalece un proceso de rendición de cuentas más cercano, transparente y ajustado a las realidades locales.

La realización de Cuentas Públicas Participativas se basa en el derecho de la ciudadanía a acceder a información pública y a participar en la gestión de los servicios públicos. En salud, el acceso a información oportuna y pertinente permite a la comunidad incidir en el diseño, implementación y evaluación de políticas y programas que impactan directamente en su bienestar y calidad de vida.

Este proceso contempla distintas fases, desde la identificación de temas de interés comunitario (a través de la Pre Cuenta), la priorización de contenidos, hasta la presentación final y su evaluación, en las que se espera una participación activa y sostenida de la comunidad organizada.

En este sentido, la Pre Cuenta desarrollada por el SST durante el mes de mayo constituye una Consulta Ciudadana participativa y representativa, que permitió recoger las principales preocupaciones, valoraciones y propuestas de las organizaciones sociales del territorio. Estos aportes serán incorporados en la Cuenta Pública oficial de la institución, asegurando una gestión más democrática, dialogante y territorialmente pertinente.

## Objetivo de la actividad

Dar inicio al proceso de Cuenta Pública Participativa 2024-2025 del SST, recogiendo la visión de la comunidad respecto a los temas prioritarios que deben abordarse, con el fin de generar insumos ciudadanos que serán incorporados en la Cuenta Pública institucional del segundo semestre.

## Convocatoria y participantes

La convocatoria se realizó a través de canales institucionales y referentes locales, asegurando representación amplia y diversa de la comunidad organizada y del equipo de salud. Participaron representantes de:

- Consejo de la Sociedad Civil SST (COSOC SST).
- Consejos de Desarrollo Local.
- Consejos Consultivos de Usuarios/as.
- Organizaciones PRAIS.
- Agrupaciones de salud mental (COASAM).
- Voluntariados hospitalarios.
- Mesa Kume Mongen y agrupaciones PESPI.
- Uniones comunales de Juntas de Vecinos.
- Representantes de la sociedad civil.
- Directivos/as del Servicio y establecimientos.

## Caracterización general:

Predominancia femenina, promedio de edad sobre los 50 años, destacando liderazgos sociales consolidados, representantes de organizaciones sectoriales, pueblos originarios y de pacientes.

## Desarrollo de la actividad

La jornada se estructuró en cinco momentos:

1. Bienvenida institucional.
2. Presentación del proceso de Cuenta Pública Participativa.
3. Exposición de avances institucionales.
4. Trabajo grupal guiado en torno a dos preguntas orientadoras.
5. Plenario y cierre.

### Preguntas trabajadas por grupos:

1. ¿Qué acciones, logros o procesos impulsados por el SST en 2024 ayudaron a mejorar la salud en su territorio?
2. ¿Qué aspectos deben ser explicados con mayor claridad o comunicados de forma más comprensible?

### Metodología utilizada:

- Exposición institucional.
- Talleres grupales con facilitadores.
- Plenario con relatoría.
- Sistematización de aportes.
- Observación participativa y retroalimentación colectiva.

## Resultados obtenidos

### Pregunta 1: Acciones, logros o procesos que mejoraron el trabajo en salud.

#### 1. Infraestructura y equipamiento

- Escáner en Hospital de Tomé.
- Gestión para construcción del Cesfam Talcahuano Sur.
- Avances en nuevo Hospital Las Higueras.



- Mejoras de accesibilidad.
- SAR en cerros (ej. San Vicente).

## **2. Atención en el territorio**

- Móviles para atención domiciliaria (postrados y personas con discapacidad).
- Hospitalización domiciliaria y atención extendida rural.
- Aumento de horario médico en posta rural Menque-Coliumo.

## **3. Acceso a prestaciones**

- Disminución de listas de espera por gestión en red.
- Extensión horaria y atención odontológica.
- Mejora en entrega de medicamentos.
- Atención médica oportuna en APS.

## **4. Salud digital**

- Telesalud en CESFAM (ej. La Floresta).
- Reels intersectoriales (bomberos, carabineros, ambulancias).

## **5. Salud mental**

- Urgencia psiquiátrica en Hospital Las Higueras.
- Polo de Desarrollo en Salud Mental (Tomé).
- Acompañamiento multidisciplinario PAIG.

## **6. Participación comunitaria**

- Fortalecimiento COSOC.
- Precuenta como buena práctica.



- Iniciativas comunitarias (ej. "Monitoreando con amor").
- Formación de agentes comunitarios.
- Implementación Ley de Atención Preferente.

## **7. Diversidad y niñez**

- Creación de la Sala TEA.
- Implementación Ley TEA.

## **8. Promoción y prevención**

- Programas de vacunación.
- Refuerzo de Atención Primaria.

### **Pregunta 2: Aspectos que deben ser mejor comunicados o explicados.**

#### **1. Acceso a especialistas y recursos**

- Faltan dermatólogos, broncopulmonares, psiquiatras y podólogos.
- Déficit de médicos en Cesfam Lirquén y Hospital de Tomé.
- Necesidad de aumento de personal en Hospital Las Higueras.

#### **2. Gestión y transparencia**

- Claridad en listas de espera y su seguimiento.
- Difusión de estadísticas comunales.
- Información sobre presupuesto, financiamiento y avances de infraestructura.

#### **3. Participación y control social**

- Mayor claridad sobre rol de Consejos de Participación.



- Explicitar acciones de Comités de Gestión Usuaria.
- Incorporar visión comunitaria desde la Dirección del SST.

#### **4. Comunicación efectiva**

- Evitar uso de siglas y tecnicismos.
- Mejorar canales de información.
- Difundir con claridad beneficios y uso de la telemedicina.
- Educación sobre vacunas, programas de salud y medicina natural.
- Campañas sobre derechos y deberes del usuario.

#### **5. Atención e inclusión**

- Necesidad de trato más empático en atención.
- Incorporar mecanismos accesibles de OIRS para personas mayores.
- Informar avances en salud intercultural.
- Aumentar enfoque inclusivo en atención a personas con TEA.

#### **6. Educación comunitaria**

- Formación de líderes jóvenes en salud.
- Organización de foros barriales y espacios de formación.
- Incorporar información sobre donación de órganos.

## Evaluación de la actividad

**Metodología de evaluación:** Observación participativa, análisis cualitativo de resultados grupales, retroalimentación oral.

**Cumplimiento de objetivos:** Se cumplió plenamente el objetivo de generar insumos ciudadanos para la Cuenta Pública 2024-2025. Se consolida esta estrategia como buena práctica participativa en la red.

## Conclusiones

- La consulta ciudadana se consolida como herramienta efectiva para recoger demandas sociales y fortalecer la rendición de cuentas.
- Se promovió la corresponsabilidad y el vínculo entre dirección y comunidad organizada.
- La realización de una única jornada no afectó negativamente la participación ni los resultados esperados.

## Aprendizajes

- El trabajo grupal facilita el diálogo horizontal y la construcción colectiva.
- El enfoque territorial visibiliza necesidades locales.
- La articulación con liderazgos comunitarios otorga legitimidad al proceso.

## Acuerdos y compromisos

El Servicio de Salud Talcahuano se compromete a:

- Incorporar los temas priorizados por la comunidad en la Cuenta Pública, gestión 2024.
- Fortalecer la estrategia participativa para la rendición de cuentas.
- Mejorar los mecanismos de comunicación para hacer más comprensibles las acciones institucionales.
- Continuar promoviendo espacios de escucha activa y trabajo colaborativo.



Servicio  
de Salud  
Talcahuano  
Ministerio de Salud

Gobierno de Chile

