



DAQ/JCS/MEPA



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 Barros Luco Trudeau
Nombre de Referente:	María Elvira Peñaloza Arce
Mail:	María.peñaloza.a@redasalud.gob.cl
Fono de Contacto:	263200 / 263131



DAQ/JCS/MEPA



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 Usuaria 2024, y las consiguientes estrategias/componentes y acciones para el logro de tales objetivos.

En el Hospital Barros Luco Trudeau (HBLT), la Participación Social se promueve y trabaja en diversas instancias, dando realce a lo significativo que es para la institución contar con la participación de nuestros usuarios/as, por lo que se han desarrollado instancias y estrategias, que tienen como finalidad poder ser un aporte positivo para todos los/as usuarios/as y funcionarios/as del HBLT, las instancias que se dan en el HBLT son:

Comité de Hospital Amigo y Gestión Usuaria: En esta instancia la participación es transversal desde Directivos, funcionarios, representantes de Gremios, Integrantes del Consejo Consultivo, participantes del Voluntariado y Grupos Terapéuticos, se analizan los resultados de encuestas de Satisfacción Usuaria, evaluaciones efectuadas a las Medidas de Hospital Amigo, cumplimiento de Ley Mila y Análisis de los requerimientos Ciudadanos (dando a conocer los requerimientos más demandados por nuestros/as usuarios/as y que tienen directa relación con la atención otorgada). Con el resultado del análisis efectuado por el comité, se definen proyectos que promuevan aumentar la Satisfacción Usuaria, Buen Trato y reforzar la difusión del funcionamiento del HBLT, en relación a nuevas estrategias definidas para dar cumplimiento a normativas y leyes tales como Ley Mila, Medidas de Hospital Amigo y Ley de Atención Preferente, estos proyectos se ejecutan con el financiamiento otorgado al Programa Hospital Amigo. Durante el año 2023 se ejecutaron los siguientes proyectos por medios de los cuales se adquirió mobiliario correspondiente a sillas acolchadas y biombos, para el acompañamiento efectuado a los pacientes que establece la Ley Mila (Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) y personas o mujeres gestantes), en condiciones dignas y respetando la privacidad de estos; también se realizó la adquisición de toldos los cuales se destinaron para resguardar a los/as usuarios/as frente a condiciones climáticas adversas (altas



DAQ/JCS/MEPA

temperaturas y precipitaciones), además de afiches informativos de atención preferentes para su promoción y por último artículos de oficina para la promoción y difusión de estrategias de Buen Trato, informativos de funcionamiento del HBLT, difusión de Ley Mila y Ley 20.584, etc.

Consejo Consultivo: Esta conformado por usuarios/as, voluntariados, así como representantes de los funcionarios y directivos del HBLT, la función principal que característica al Consejo Consultivo del HBLT, es abordar las problemáticas del hospital, priorizando temas relevantes para los/as usuarios/as y asegurando un seguimiento efectivo para su beneficio. Por ejemplo, se ha prestado especial atención al óptimo funcionamiento de la Unidad de Emergencia, donde se han identificado altos tiempos de espera y la importancia de un trato adecuado, estos puntos fueron considerandos y se organizó una mesa de trabajo transversal con participación de diversas unidades, para abordar estas y otras problemáticas de la unidad, con el fin de implementar mejoras tanto en la atención como en los tiempos de espera. El Consejo Consultivo, también ha destacado la problemática de infraestructura en el hospital, especialmente en lo que respecta a los accesos, debido al mal estado de las calles y veredas, por lo anterior, se llevó a cabo múltiples acciones, incluyendo trabajos de pavimentación, marcado de pasos peatonales y la implementación de un minibús de acercamiento para usuarios/as y funcionarios/as desde el portal (Gran Avenida) hasta la Unidad de Emergencia, el CDT y el Sector Trudeau, facilitando así su traslado. Además, se ha planteado la necesidad de mejorar el cuidado y la limpieza de los baños en el Centro de Diagnóstico y Tratamiento (CDT), para lo cual se ha establecido una supervisión constante por parte de los Orientadores del CDT.

Voluntariados: El HBLT cuenta con la colaboración de 8 grupos de voluntariados que, en conjunto, forman el Voluntariado Arcoíris; realizan un trabajo altruistas, centrándose principalmente en acompañar y apoyar emocionalmente a los pacientes, familiares, acompañantes y visitas, durante su estancia en el hospital. Realizan diversas actividades tales como: entrega de líquidos calientes y mantas a los pacientes que acuden a control en el CDT, entrega de útiles de aseo a pacientes hospitalizados que lo requieren, acogida y orientación a los usuarios que acuden a visitas en los servicios de Medicina, UT12 y Neonatología, apoyo con la recepción de útiles de aseo de los pacientes hospitalizados en OIRS Trudeau y UCI, realización de campañas que están orientadas en la recolección de artículos de aseo e insumos para la entrega de líquidos calientes, conmemoración de días festivos tales como el Día de la Madre, Día del Padre y Navidad, así como el acompañamiento espiritual a pacientes que lo requieran, entre otras actividades. Además, participan activamente en el Consejo Consultivo y el Comité Hospital Amigo y Gestión de Usuarios.

Oficinas de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS): En el HBLT se cuenta con 5 OIRS, están a cargo de la acogida de los/as usuarios/as, entrega de información de funcionalidad del hospital, orientar a los/as usuarios/as, realizar la recepción de útiles de aseo para pacientes hospitalizados, facilitar información de pacientes hospitalizados (ubicación, flujos de visitas, etc.), entrega de tarjetas de visitas, envío de reportes con actualizaciones de egresos e ingresos de pacientes hospitalizados en el HBLT, facilitar accesos para efectuar requerimientos ciudadanos.

Facilitador de idioma Creole: El HBLT cuenta con un facilitador de idioma, el cual debe orientar, acoger y facilitar el acceso a los/as usuarios/as con dificultad idiomática, siendo el intermediario entre el personal clínico, administrativo y lo/as usuarios/as para un acercamiento al HBLT.

Orientadores: El HBLT cuenta con tres funcionarios dedicados a recibir, orientar y facilitar el acceso a todos los/as usuarios/as que acuden al HBLT. Además, tienen la responsabilidad de supervisar el orden y la limpieza de las salas de espera y baños del Centro de Diagnóstico y Tratamiento (CDT) y la Unidad de Emergencia, así como de gestionar y responder de manera oportuna a requerimientos espontáneos de los usuarios. También brindan apoyo a pacientes con discapacidad física, gestionando su traslado cuando sea necesario, juegan un papel fundamental como principales referentes en la detección de necesidades y en la evaluación de la satisfacción de los/as usuarios/as con la atención recibida.

Salud Amable: En la Unidad de Emergencia (UE) del HBLT, contamos con un profesional del área de la salud, cuya función principal es actuar como enlace entre los familiares de los pacientes que llegan a la unidad y el equipo médico. Este profesional es el encargado de gestionar las entrevistas médicas, así como de resguardar y entregar los valores de aquellos pacientes que, al ser hospitalizados, no cuentan con familiares presentes para recibirlos. Además, recolecta información complementaria para los familiares o apoderados responsables de los pacientes hospitalizados que no han tenido acceso a entrevistas médicas, y también atiende requerimientos espontáneos, entre otras responsabilidades, siempre con un enfoque centrado en la Satisfacción Usuaría y el Buen Trato.

Grupos Terapéuticos: Son organizaciones integradas por personas que comparten enfermedades, ideas y situaciones de vida. Se reúnen con el propósito de ofrecerse mutuo apoyo emocional, información y orientación relacionada con la patología que comparten, así como otros tipos de apoyo mediante el intercambio de experiencias personales vividas y recursos adicionales. Realizan actividades psicoeducativas, reuniones de trabajo y producen insumos para la venta. Además, participan activamente en el Consejo Consultivo y el Comité Hospital Amigo, el HBLT cuenta en la actualidad con la colaboración de 4 grupos terapéuticos, los cuales tienen un impacto directo en la participación de los usuarios en la institución, siendo un referente tanto para los pacientes como para la comunidad.

II.- ANÁLISIS DE SITUACION 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



DAQ/JCS/MEPA

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.

El HBLT, realizó un análisis de los Requerimientos Ciudadanos del año 2023, el cual reveló importantes hallazgos, destacando que el mayor índice de reclamos correspondió a los Tiempos de Espera para Procedimientos, con un total de 2197 unidades, lo que indica un prolongado tiempo de espera tanto para la realización de exámenes como para obtener los resultados de los mismos, el segundo mayor índice de reclamos estuvo relacionado con el Trato recibido por parte del personal del hospital, este tipo de reclamos abarca todas las opiniones de los usuarios que se refieren a la actitud de los funcionarios para brindar o mantener un trato amable, digno y respetuoso en todo momento y circunstancia, con un total de 1824 unidades, en tercer lugar, se destacaron los reclamos por el Tiempo de Espera para Consulta Médica, que incluyen aquellos relacionados con los tiempos de espera para una consulta con un especialista, sumando un total de 1762 unidades. Estos datos son fundamentales para identificar áreas de mejora enfocadas principalmente en la Satisfacción Usuaría, siempre con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros/as usuarios/as."

Otro método de análisis utilizado fue el realizado por el Comité de Hospital Amigo y Gestión Usuaría, donde se detectó la necesidad de mejorar la difusión de los horarios de visita a través de redes sociales y de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del HBLT. Asimismo, se destacó la importancia de reforzar la difusión de las medidas contempladas en el programa Hospital Amigo, así como de la Ley Mila y la Ley de Atención Preferente.

A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria, se pudo evidenciar que los aspectos que obtuvieron los puntajes más bajos estaban relacionados con la infraestructura, especialmente la comodidad en las salas de espera, la limpieza de los boxes de atención, así como de las salas de espera y baños.

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 Usuaría 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 Usuaría en concordancia con la programación anual 2024

Fortalecer la Participación Social y aumentar la Satisfacción Usuaría en el HBLT, a través de la elaboración de un plan de trabajo colaborativo entre directivos, funcionarios, la comunidad usuaria y sociedad civil.

Objetivos Específicos de la Ejecución 2024

DAQ/JCS/MEPA

En esta sección se definen los objetivos específicos de la Ejecución 2024, que debiesen 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.

- Potenciar la conformación y funcionamiento del Consejo Consultivo de Usuario para garantizar una representación efectiva de las necesidades y preocupaciones de los/as usuarios/as.
- Fortalecer la comunicación intrasectorial e intersectorial para promover una mayor participación y colaboración entre el HBLT y la atención primaria, facilitando así una atención integral y coordinada.
- Promover el aumento de la Satisfacción Usuaria mediante la difusión de estrategias centradas en la atención humanizada desde los equipos de salud, haciendo énfasis en el buen trato, la acogida y la empatía.
- Fomentar la entrega de información clara, pertinente y accesible a los/as usuarios/as, asegurando que tengan acceso a la información necesaria para participar de manera informada en los procesos de salud.
- Implementar mecanismos de participación social inclusivos que garanticen la participación efectiva de nuestros/as usuarios/as en la toma de decisiones en salud.

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 de 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.

- Fortalecimiento del Buen Trato.
- Potenciar las instancias de participación.
- Fomentar la Satisfacción Usuaria.
- Difusión de información de la implementación de Ley Mila, Ley Atención Preferente y Ley 20.584.
- Difusión medidas Hospital Amigo.
- Capacitación a integrantes del Consejo Consultivo, Voluntariados y Grupos Terapéuticos sobre los mecanismos de participación.

Metodologías (CÓMO):

Describir enfoque o marco metodológico para la elaboración del Plan Anual y las metodologías y técnicas de implementación de acciones y estrategias definidas.



DAQ/JCS/MEPA

- Análisis de los Requerimientos Ciudadanos año 2023, en reunión de Comité Hospital Amigo y Gestión Usuario y Reunión del Consejo Consultivo.
- Análisis de encuestas de Satisfacción Usuaría en el área ambulatoria y urgencias (Unidad de Emergencia Adulto y Unidad de Emergencia Gineco-Obstetra)
- Reuniones Consejo Consultivo, Comité Hospital Amigo y Gestión Usuario, Voluntariado, Grupos Terapéuticos.
- Reuniones locales del Departamento de Atención a las Personas.

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, otros. (especificar donde se implementarán las actividades del Plan)

El Plan de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría para el año 2024 se centrará en la activa participación de los miembros del Consejo Consultivo, los Voluntarios, los Grupos Terapéuticos y el personal de primera línea de nuestras unidades de atención. Esto abarca desde los guardias de seguridad, funcionarios de OIRS, orientadores y admisionistas, haciendo partícipes además a los TENS, enfermeros y médicos que trabajan en la atención de urgencias. El objetivo principal es fortalecer la interacción con la comunidad, mejorar la comunicación y buscar continuamente mejoras en el trato y la satisfacción del usuario.

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

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

El plazo de ejecución será de enero a diciembre del año 2024

Participantes (CON QUIÉNES):

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

- Diagnóstico: Comité Hospital Amigo y Gestión Usuaría, Consejo Consultivo, Voluntariado, Grupos Terapéuticos, Depto. Atención a las Personas y SDGU.
- Diseño: SDGU y Departamento de Atención a las Personas.
- Implementación: Departamento de Atención a las Personas, Programa Hospital Amigo, Comité Hospital Amigo y Gestión Usuaría, Consejo Consultivo, Voluntariado, Grupos Terapéuticos.
- Evaluación: SDGU, Departamento de Atención a las Personas y Programa Hospital Amigo.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

Humanos: Funcionarios Departamento de Atención a las Personas

Materiales: Artículos de Oficina

Físicos: Patio Central del HBLT, Salas de capacitaciones, Salas de reuniones.

Financieros: Recursos Programa Hospital Amigo.

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.)

Se debe cumplir con los siguientes indicadores para dar cumplimiento del plan de evaluación:

- 100% de las acciones planificadas, ejecutadas y evaluadas contenidas en el Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaria.

ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024

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	Ene ro	Feb rer o	Ma rzo	Abr il	Ma yo	Jun io	Juli o	Ag ost o	Sep tie mb re	Oct ubr e	Novi embr e	Dic ie mb re
Organizar reunión con las agrupaciones de grupos históricamente excluidos con el fin de informarles sobre el trabajo desarrollado en participación social dentro del HBLT y extenderles una invitación para participar en las diversas instancias. El objetivo es garantizar una mayor inclusión y representación de todas las comunidades en nuestras actividades de participación social.								X				
Capacitación de funcionarios en la temática del Buen Trato y la Satisfacción del Usuario. El objetivo es fortalecer las habilidades del personal para garantizar un trato respetuoso y empático hacia los usuarios, así como mejorar la experiencia general del usuario en nuestras instalaciones.											X	
Organización de una jornada participativa sobre el Trato en el patio central del HBLT, dirigida tanto a los funcionarios como a los directivos. El propósito es promover un espacio de interacción y reflexión conjunta para mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer la cultura organizacional basada en el respeto y la empatía hacia todos los involucrados en nuestra institución.											X	
Realizar Plaza Ciudadana para exponer a la comunidad la importancia del Consejo Consultivo, los Voluntariados y los Grupos Terapéuticos. El objetivo es informar a la comunidad sobre el papel fundamental que desempeñan estas instancias en nuestra institución, así como promover la participación activa de los ciudadanos en estas actividades que contribuyen al bienestar colectivo.										X		
Difusión a nivel local y con la comunidad sobre Ley Mila.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

