



Hospital Barros Luco Trudeau

CODIGO: PTCC 1

**Plan Anual de Participación Social
y Satisfacción Usuaría HBLT 2025**


Versión: 1

1 de 9

Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARIA
HBLT**

**PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
Y
SATISFACCIÓN USUARIA
HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU
2025**

 <p>Hospital Barros Luco Trudeau</p>	<p>CODIGO: PTCC 1</p>		<p>Vigencia: 1 año Fecha de Aprobación: Marzo 2025 Fecha término de Vigencia Marzo 2026</p>
	<p>Plan Anual de Participación Social y Satisfacción Usuaria HBLT 2025</p>		
	<p>Versión: 1</p>	<p>2 de 9</p>	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SATISFACCIÓN USUARIA HBLT</p>

INDICE

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES	4
DEFINICIONES	5
DESARROLLO	6



CODIGO: PTCC 1

**Plan Anual de Participación Social
y Satisfacción Usuaría HBLT 2025**

Versión: 1

3 de 9

Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARÍA
HBLT**

Hospital Barros Luco Trudeau

INTRODUCCION

La participación social y ciudadana constituye un pilar fundamental para el fortalecimiento de la democracia y la gestión pública, al promover el involucramiento activo de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones que impactan directamente en su calidad de vida. Una comunidad informada, organizada y comprometida es capaz de incidir positivamente en la identificación de problemáticas, la priorización de necesidades y la construcción de soluciones, contribuyendo al bienestar individual y colectivo. Este ejercicio participativo fomenta valores como la corresponsabilidad, la solidaridad, el respeto y la confianza, elementos esenciales para el desarrollo de una sociedad más justa e inclusiva.

En Chile, este derecho se encuentra respaldado por la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, promulgada el 4 de febrero de 2011 y publicada en el Diario Oficial el 16 de febrero del mismo año. Dicha normativa reconoce la participación ciudadana como un derecho fundamental y establece la obligación de los órganos de la administración del Estado de generar instancias formales, permanentes y transparentes de participación, permitiendo a las personas y organizaciones influir en la gestión pública y en la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.

En este marco, el artículo 15 de la ley define a las organizaciones de interés público como aquellas personas jurídicas sin fines de lucro cuya finalidad es la promoción del bien común en ámbitos como la salud, la educación, la asistencia social y la defensa de derechos ciudadanos, destacando especialmente aquellas que promueven el voluntariado. Asimismo, se reconoce legalmente el carácter de interés público de las organizaciones comunitarias funcionales, juntas de vecinos, uniones comunales y comunidades indígenas, reforzando su rol como actores relevantes en los procesos de participación social.

En el ámbito de la salud, la Participación Social y Ciudadana se entiende como un proceso continuo mediante el cual las personas, familias y comunidades se involucran activamente en el cuidado de su salud y en la gestión de los servicios sanitarios. Este proceso no solo constituye un derecho, sino también una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia, la pertinencia y la calidad de la atención. La participación permite avanzar hacia un modelo de salud centrado en las personas, donde las decisiones se construyen considerando las necesidades, expectativas y experiencias de los usuarios y usuarias.

En este contexto, la Satisfacción Usuaría adquiere un rol central como expresión concreta de la participación social en salud. A través de mecanismos formales de consulta, opinión y retroalimentación, como encuestas de satisfacción, sugerencias, reclamos, felicitaciones y el trabajo colaborativo con organizaciones de usuarios, se recoge de manera sistemática la percepción de las personas respecto de la oportunidad, el trato digno, la información entregada, la accesibilidad y la calidad técnica de la atención recibida. Estos antecedentes constituyen un insumo clave para la toma de decisiones, la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos, y el fortalecimiento de la relación de confianza entre la comunidad y la institución de salud.



CODIGO: PTCC 1

**Plan Anual de Participación Social
y Satisfacción Usuaría HBLT 2025**

Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026

Versión: 1

4 de 9

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARIA
HBLT**

Hospital Barros Luco Trudeau

La satisfacción usuaria no solo permite evaluar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad, sino que también contribuye al empoderamiento de las personas, al reconocer su voz como un elemento relevante en la gestión sanitaria. En este sentido, escuchar y responder oportunamente a las percepciones de los usuarios y usuarias favorece una atención más humanizada, pertinente y segura, alineada con los principios de dignidad, equidad y respeto por los derechos de las personas.

En el Hospital Barros Luco Trudeau (HBLT), la Participación Social y Ciudadana se materializa a través de diversas instancias, tales como el Consejo Consultivo de Usuarios, Comité Hospital Amigo y Gestión de Usuarios, los Grupos Terapéuticos y el Voluntariado, las cuales contribuyen activamente a la identificación de brechas, propuestas de mejora y evaluación de la experiencia usuaria. Estas instancias cumplen un rol asesor frente a la Dirección del establecimiento, colaboran en la cuenta pública participativa y participan en la planificación y ejecución de actividades definidas en un plan anual, fortaleciendo la gestión institucional con un enfoque centrado en la satisfacción usuaria y la mejora continua de la calidad de la atención en salud.

OBJETIVO

Facilitar la participación de la ciudadanía en los procesos de la atención de salud, permitiendo el dialogo, el acceso a la información y la mejora continua del Hospital Barros Luco. En un marco de Transparencia (cuidando que la información sea veraz y de fácil acceso), Accesibilidad (facilitando el acceso de la información) y dialogo continuo (fomentado una comunicación activa entre los/as usuarios/as, funcionarios/as y equipos de salud).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer las actividades de Participación Ciudadana que el HBLT desarrollará durante el año 2025.
2. Conocer y participar de las diferentes modalidades de comunicación con los organismos de Participación que trabajan con el HBLT.
3. Desarrollar actividades para acoger, orientar, informar y acompañar a los/as usuarios/as del HBLT.
4. Controlar y evaluar actividades definidas realizadas.

RESPONSABLES

- a) Consejo Consultivo, responsable de participar en las reuniones ampliadas con el Director(a) del HBLT, proponer temas de interés a trabajar y ser el nexo de difusión con la comunidad.
- b) Voluntariado, responsable de realizar actividades de acogida y acompañamiento a los/as usuarios/as durante su atención y hospitalización.



Hospital Barros Luco Trudeau

CODIGO: PTCC 1

**Plan Anual de Participación Social
y Satisfacción Usuaria HBLT 2025**

Versión: 1

5 de 9

Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARIA
HBLT**

- c) Grupos Terapéuticos, responsables de acoger, orientar y apoyar a los pacientes durante su proceso de aceptación de su enfermedad.
- d) Comité Hospital Amigo y Gestión Usuaria, responsable de dar a conocer y evaluar las actividades de Participación.
- e) Director(a) HBLT, responsable de participar y facilitar las actividades definidas.
- f) Departamento de Atención al Usuario/SDGU, responsables de facilitar, difundir, coordinar y controlar el desarrollo de las actividades.
- g) Comunidad funcionaria del HBLT, responsable de conocer, difundir y acompañar las actividades de Participación.

DEFINICIONES

Participación Social y Ciudadana: Se define al involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas.

Mecanismos de Participación: Medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los/as ciudadanos/as en la conformación, ejercicio y control del poder político. En Chile los principales mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de salud son: Cuentas Públicas, Consejo de la Sociedad Civil, Consejo Consultivo y otras instancias de participación social, Acceso a la Información pública, presupuestos participativos, diálogos y consulta ciudadana, comités y mesas de trabajo, apoyo al voluntariado en salud, estrategias comunitarias para apoyar las acciones en salud, audiencias públicas, cabildos ciudadanos territoriales y sectoriales, sistema integral de atención ciudadana/OIRS, plataformas digitales participativas.

Consejo Consultivo: Se define como la instancia de Participación Social, en la que representantes de la comunidad y funcionarios/as del establecimiento, participan activamente para asesorar al(a) Director(a) del establecimiento en la fijación de las políticas de éste y en la definición y evaluación de los planes institucionales.

Grupos Terapéuticos: Son organizaciones que están integrados por personas que comparten enfermedades, idea y situaciones de vida, se agrupan para ofrecerse mutuamente apoyo emocional y otros tipos de apoyo a través de la acción de compartir sus experiencias personales vividas y de intercambiar otros recursos.

Voluntariado: Se define al conjunto de personas que se unen libre y desinteresadamente a un grupo para trabajar con fines benéficos o altruistas. El voluntariado en el ámbito de la salud está centrado en acompañar y apoyar emocionalmente a los pacientes, familiares y visitantes, durante su estancia en el Hospital, proporcionar artículos de comodidad a los pacientes en las unidades médicas, apoyar en la alimentación de los pacientes hospitalizados que lo requieren y acoger y orientar a los usuarios al interior de la institución.



CODIGO: PTCC 1

Plan Anual de Participación Social y Satisfacción Usuaria HBLT 2025Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026

Versión: 1

6 de 9

PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARIA
HBLT

Hospital Barros Luco Trudeau

Comité Hospital Amigo y Gestión de Usuarios: Instancia estratégica de coordinación y participación intrahospitalaria, integrada por directivos del Hospital Barros Luco Trudeau, jefaturas de servicios, unidades y/o departamentos, y representantes del Consejo Consultivo de Usuarios, Grupos Terapéuticos y Voluntariado. Su finalidad es identificar y analizar problemáticas que afectan la experiencia usuaria y la calidad de la atención, promoviendo el trabajo colaborativo y el diálogo participativo. A partir de ello, impulsa estrategias orientadas al cumplimiento del Programa Hospital Amigo, contribuyendo a la mejora continua, al fortalecimiento de la satisfacción usuaria y a la entrega de una atención integral, digna y humanizada, centrada en las necesidades de los pacientes y sus familias.

DESARROLLO

Los agentes que conforman la Participación Social, Ciudadana y la Satisfacción Usuaria en el HBLT, para definir las materias y/o temas de interés que desean abordar se basan en:

- Captura de información de parte de los/as usuarios/as del HBLT a través de conversaciones y entrevistas.
- Captura de información a través de la Cuenta Pública, de actividades y reuniones desarrolladas por HBLT, el Servicio de Salud Metropolitano Sur (SSMS), establecimientos de la red, MINSAL y otros, donde los Agentes de Participación Ciudadana (APC) son retroalimentados activamente de los cambios que se dan en el área de la Salud.
- Visitas en terreno efectuadas a las diferentes dependencias del HBLT.
- Resultado de Encuestas e informes de requerimientos ciudadanos.

Es así que para el año 2025 se han definido abordar los siguientes temas:

ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCION
CONSEJO CONSULTIVO	
Sostener de manera regular a lo menos 3 reuniones ampliadas con el(a) Director(a) del HBLT acordadas para el año 2025.	Marzo 2025 Agosto 2025 Diciembre 2025
Conocer estado de Planificación Estratégica 2024-2028	Marzo 2025
Análisis de Requerimientos Ciudadanos	Marzo 2025 Agosto 2025 Diciembre 2025
Participar en Plaza Ciudadana HBLT, para mostrar trabajo realizado a la Comunidad usuaria.	Octubre 2025
Informar a la Dirección de manera oportuna situaciones de contingencia.	De Marzo a Diciembre 2025
Participan en Reunión de Pre-Cuenta Publica	Julio 2025
Participan en la Cuenta Publica	Agosto 2025



CODIGO: PTCC 1

Plan Anual de Participación Social y Satisfacción Usuaría HBLT 2025

Versión: 1

7 de 9

Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARIA
HBLT

Hospital Barros Luco Trudeau

Participar activamente en Comité Hospital Amigo y Gestión de Usuarios

Marzo a Diciembre 2025

VOLUNTARIADO

Recepción de Útiles de Aseo para pacientes en OIRS Trudeau.

Marzo a Diciembre 2025

Celebración día de la Madre para pacientes Hospitalizadas

Mayo 2025

Celebración día del Padre para pacientes Hospitalizados

Junio 2025

Celebración Navideña para pacientes Hospitalizadas

Diciembre 2025

Recepción y acogida de Apoderados Responsables para la visita de pacientes hospitalizados.

Marzo a Diciembre 2025

Campañas de recolección de útiles de aseo.

1° y 2° Semestre 2025

Participar en Plaza Ciudadana HBLT, para mostrar trabajo realizado a la Comunidad usuaria.

Octubre 2025

Sostener de manera regular a lo menos 3 reuniones ampliadas con el(a) Director(a) del HBLT acordadas para el año 2024.

Marzo 2025
Agosto 2025
Diciembre 2025

Reuniones de Trabajo del Voluntariado

Marzo a Diciembre 2025

Realización de Bazares

Marzo a Noviembre 2025

Participan en Reunión de Pre-Cuenta Publica

Julio 2025

Participan en la Cuenta Publica

Agosto 2025

GRUPOS TERAPEUTICOS

Emprendente: Actividades Psicoeducativas y Reuniones de trabajo mensuales.

Marzo a Diciembre 2025
Excepto mes de Julio 2025

Renacer: Manualidades y Reuniones de Trabajo

Marzo a Diciembre 2025
Excepto mes de Julio 2025

Renacer: Celebración día de la madre agrupación

Mayo 2025

Adipsam: Actividades de producción de insumos para desayuno.

Marzo a Diciembre 2025

Adipsam: Jardinería

Septiembre a Diciembre 2025

Adipsam: Reuniones de Trabajo

Marzo a Diciembre 2025

Realización de Bazares

Marzo a Noviembre 2025

Participar en Plaza Ciudadana HBLT, para mostrar trabajo realizado a la Comunidad usuaria.

Octubre 2025

Participan en Reunión de Pre-Cuenta Publica

Julio 2025

Participan en la Cuenta Publica

Agosto 2025

COMITÉ HOSPITAL AMIGO Y GESTION USUARIA

Reuniones de Trabajo, las cuales se efectuarán cada 2 meses.

Abril 2025
Junio 2025



CODIGO: PTCC 1

**Plan Anual de Participación Social
y Satisfacción Usuaría HBLT 2025**

Versión: 1

8 de 9

Vigencia: 1 año
Fecha de Aprobación:
Marzo 2025
Fecha término de Vigencia
Marzo 2026

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y SATISFACCIÓN USUARIA
HBLT**

Hospital Barros Luco Trudeau

	Agosto 2025 Octubre 2025 Diciembre 2025
Análisis de Requerimientos Ciudadanos	Abril 2025 Agosto 2025 Diciembre 2025
Compras por asignación de Hospital Amigo	Diciembre 2025
Planificación de Plaza Ciudadana	Septiembre y Octubre 2025
Jornada de la semana del Buen Trato	Septiembre 2025
Realización de Reconocimiento del Buen Trato a funcionarios del HBLT	Diciembre 2025

EVALUACION:

Actividades Programadas Realizadas/Actividades Programadas

Verificables: Actas de reuniones, fotografías, afiches, etc.



Walter Keupúchur Meza
Director
Hospital Barros Luco Trudeau

