



PLAN DE PARTICIPACIÓN 2024

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN AL USUARIO
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO



Objetivo: Determinar temáticas o aspectos a considerar en el Plan de Participación Social 2024.

Metodología: Lluvia de Ideas, discusión en Plenario.

Planteamiento de temáticas de interés a considerar por la comunidad usuaria organizada participante e identificación en los lineamientos propuestos.

Lineamientos SSMC

- Gestión Participativa
- Modelos de Atención
- Educación en Salud
- Comunicación Estratégica y Vinculación con el Territorio

LINEAMIENTOS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL SSMC

- **Gestión Participativa:** Fortalecer estrategias orientadas a una **práctica permanente de participación entre comunidad funcionaria y usuaria organizada y no organizada.**
- **Modelo de Atención:** Definir e Instalar una estrategia de coordinación con intersector, **incorporando a la población juvenil en la gestión institucional.**
- **Educación en Salud:** Desarrollar línea de gestión institucional conforme a la **salud mental**, desde un ámbito promocional orientado a la comunidad.
- **Comunicación estratégica y vinculación con el territorio:** Implementar una cultura institucional de **medios de información y comunicación efectiva**, entre **comunidad usuaria organizada y no organizada y el intersector.**



PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024

Eje	Objetivo del eje	Actividad
Gestión Participativa	Desarrollar un ciclo de charlas dirigido a la comunidad usuaria organizada, en función al planteamiento de temáticas de interés, abordadas por funcionarios o referentes del intersector en los temas propuestos.	Ciclo de charlas informativas la comunidad usuaria informada
	Fomentar espacios de participación, en el interior de la institución y en la comunidad, con enfoque de derechos humanos y pertinencia cultural.	Realización de actividades de participación en el interior de la institución y en la comunidad
	Reactivar el Comité de Solicitudes Ciudadanas, convocando a la comunidad usuaria organizada y no organizada y a los directivos de la institución para informar y permitir oportunidades de mejora, respecto de los requerimientos ciudadanos ingresados a nuestra institución.	Difusión de instancia de participación de Comité de Solicitudes Ciudadanas. Colaborar en la realización y convocatoria de espacio.



PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024

Eje	Objetivo del eje	Actividad
Gestión Participativa	Desarrollar un ciclo de charlas dirigido a la comunidad usuaria organizada, en función al planteamiento de temáticas de interés, abordadas por funcionarios o referentes del intersector en los temas propuestos.	Ciclo de charlas informativas la comunidad usuaria informada
	Fomentar espacios de participación, en el interior de la institución y en la comunidad, con enfoque de derechos humanos y pertinencia cultural.	Realización de actividades de participación en el interior de la institución y en la comunidad
	Reactivar el Comité de Solicitudes Ciudadanas, convocando a la comunidad usuaria organizada y no organizada y a los directivos de la institución para informar y permitir oportunidades de mejora, respecto de los requerimientos ciudadanos ingresados a nuestra institución.	Difusión de instancia de participación de Comité de Solicitudes Ciudadanas. Colaborar en la realización y convocatoria de espacio.



PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024



**Pre Cuenta Pública
Cuenta Pública
Post Cuenta**



Evaluación



Agradecemos su asistencia a la Cuenta Pública Participativa del Hospital Clínico San Borja Arriarán, Gestión 2023.

Queremos conocer su opinión, para lo cual, le invitamos a contestar esta encuesta. En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos.



Encuesta online
AQUÍ

1. Los temas abordados en la cuenta pública, su relevancia y atingencia.

Muy irrelevante 1 2 3 4 5 6 7 Muy relevante

2. La claridad de la información entregada por el expositor.

Muy confusa 1 2 3 4 5 6 7 Muy clara

3. La utilización de registros fotográficos, tablas y gráficos que aportan a la presentación.

Muy inapropiada 1 2 3 4 5 6 7 Muy apropiada

4. La utilización de tecnologías y pantallas.

Muy inapropiada 1 2 3 4 5 6 7 Muy apropiada

5. La disposición y comodidad del espacio físico.

Muy inadecuada 1 2 3 4 5 6 7 Muy adecuada

6. La duración (extensión) de la exposición.

- Muy extensa
- Muy corta
- Adecuada

7. Deje una pregunta o comentario sobre lo expuesto en la Cuenta Pública del HCSBA, Gestión 2023. Señale algunas sugerencias de logros y compromisos futuros.

Evaluación



Agradecemos su asistencia a la Cuenta Pública Participativa del Hospital Clínico San Borja Arriarán, Gestión 2023.

Queremos conocer su opinión, para lo cual, le invitamos a contestar esta encuesta. En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos.



Encuesta online
AQUÍ

1. Los temas abordados en la cuenta pública, su relevancia y atingencia.

Muy irrelevante 1 2 3 4 5 6 7 Muy relevante

2. La claridad de la información entregada por el expositor.

Muy confusa 1 2 3 4 5 6 7 Muy clara

3. La utilización de registros fotográficos, tablas y gráficos que aportan a la presentación.

Muy inapropiada 1 2 3 4 5 6 7 Muy apropiada

4. La utilización de tecnologías y pantallas.

Muy inapropiada 1 2 3 4 5 6 7 Muy apropiada

5. La disposición y comodidad del espacio físico.

Muy inadecuada 1 2 3 4 5 6 7 Muy adecuada

6. La duración (extensión) de la exposición.

- Muy extensa
- Muy corta
- Adecuada

7. Deje una pregunta o comentario sobre lo expuesto en la Cuenta Pública del HCSBA, Gestión 2023. Señale algunas sugerencias de logros y compromisos futuros.

PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024

Grupo de Trabajo Pueblos Originarios

Decreto 21, el cual entra en vigencia el 03 de julio de 2023.

Derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención de salud con pertinencia cultural.

Celebración

WE TRIPANTU



La mesa de Pueblos Originarios del HCSBA tiene el agrado de invitar a la celebración del We Tripantu, a realizarse el lunes 24 de junio 11 hrs. en la explanada del Pabellón Errazuriz (abajo). Es relevante difundir la cultura de nuestro pueblos originarios y potenciar esta línea de trabajo en nuestra institución.



Ramtunge chem tami ngenkonkülen

Fely tami feventual

Infographic detailing health and safety information in Mapuche, including sections for 'peres' and 'Fely tami feventual'.

LES	HIERBAS MEDICINALES	HIERBAS MEDICINALES	HIERBAS MEDICINALES
<p>Ajenjo</p> <p>Es recomendado para males estomacales y hepáticos, parositos intestinales, ciclo menstrual irregular, vómito con tos.</p>	<p>Cedrón</p> <p>Como planta medicinal es utilizada para tratamientos digestivos tales como diarrea, cólicos, indigestión, náusea, vómitos y flatulencia; en trastornos del sistema nervioso (insomnio y ansiedad); en estados gripales (refrescado con té). Cedrón</p> <p>Como planta medicinal es utilizada para tratamientos digestivos tales como diarrea, cólicos, indigestión, náusea, vómitos y flatulencia; en trastornos del sistema nervioso (insomnio y ansiedad); en estados gripales (refrescado con té).</p>	<p>Ajenjo</p> <p>Es recomendado para males estomacales y hepáticos, parositos intestinales, ciclo menstrual irregular, vómito con tos.</p>	<p>Alcachofa</p> <p>Se utiliza en enfermedades hepáticas y biliares; retención de líquidos por mal funcionamiento hepático; colesterol alto, gota.</p>
<p>Bailahuén</p> <p>Como planta medicinal es utilizada en padecimientos hipertensos, crisis diabéticas, diabetes, digestiones difíciles de tipo crónico (inspepsia); enfermedades de las vías urinarias (cálculos renales); migra y nervios. Como afrodisíaco en impotencia masculina.</p>	<p>Alcachofa</p> <p>Se utiliza en enfermedades hepáticas y biliares; retención de líquidos por mal funcionamiento hepático; colesterol alto, gota.</p>	<p>Bailahuén</p> <p>Como planta medicinal es utilizada en padecimientos hipertensos, crisis diabéticas, diabetes, digestiones difíciles de tipo crónico (inspepsia); enfermedades de las vías urinarias (cálculos renales); migra y nervios. Como afrodisíaco en impotencia masculina.</p>	<p>Bailahuén</p> <p>Como planta medicinal es utilizada en padecimientos hipertensos, crisis diabéticas, diabetes, digestiones difíciles de tipo crónico (inspepsia); enfermedades de las vías urinarias (cálculos renales); migra y nervios. Como afrodisíaco en impotencia masculina.</p>

La medicina ancestral de los pueblos aborígenes está enraizada en la experiencia misma del hombre con su entorno, en su cultura.

Se ocupa de las enfermedades cuyo foco era la mayoría de las veces desconocido y cuyo agente causal se debía a la acción de fuerzas invisibles.

En este documento, encontrará algunas de las hierbas medicinales usadas por el pueblo mapuche.

Unidad de Participación Social Departamento Atención al Usuario Hospital Clínico San Borja Arriarán Santa Rosa 1234, Santiago.

Grupo de Trabajo Pueblos Originarios

Decreto 21, el cual entra en vigencia el 03 de julio de 2023.

Derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención de salud con pertinencia cultural.



Relatos de vida

en el Día Internacional de la Mujer Indígena



La Unidad de Participación Social invita a la comunidad funcionaria a escuchar los relatos de vida de dos mujeres representantes del pueblo mapuche, quienes compartirán su experiencia sobre las tradiciones de su pueblo desde la mirada de ser mujer.

Día de la Mujer Indígena

Mujeres pertenecientes a los pueblos originarios de Chile

¿Quién fue Zola Quintremil Quintrel?
Profesora normalista mapuche, que luchó por la equidad de género, igualdad de oportunidades, mejorar la situación de su pueblo y la creación de la escuela de oficios. Por otra parte, su hermana, Devoto Quintremil Quintrel, fue la primera mujer mapuche en presentarse a elecciones parlamentarias en 1993.

Janequeo
Personaje histórico, mujer mapuche, símbolo de la lucha para reconquistar territorios que se consideraban propios.

Reina Victoria Cáceres Gualiane
Mujer aymara, que desde los 15 años atiende como partera a mujeres de su pueblo, gracias a la aplicación de técnicas ancestrales, en su mayoría movimientos manuales, masajes y combinación de hierbas.

Leyes y normativas

La Ley 20.588 establece que todas las personas tienen derecho a recibir una atención de salud de calidad y segura según los protocolos establecidos. Recibir un trato digno, respetando su privacidad, ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.

En el Artículo 7 de esta ley se indica que aquellos territorios con alta concentración de población indígena, las instituciones públicas deberán asegurar el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención con pertinencia cultural, el cual deberá contener a lo menos el reconocimiento, protección y fortalecimiento de las prácticas de los sistemas de sanación de los pueblos originarios.

De esta normativa, se desprende el Decreto 21, publicado el 29 de diciembre de 2023, sobre el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos indígenas a recibir una atención de salud con pertinencia cultural. Este Modelo de Salud Intercultural debe contemplar los siguientes componentes:

1. Participación indígena.
2. Adecuaciones técnicas organizacionales.
3. Facilitadores interculturales indígenas.
4. Infraestructura y adecuaciones especiales.
5. Asistencia espiritual o religiosa.
6. Reconocimiento, protección y fortalecimiento de los sistemas de sanación de los pueblos indígenas.
7. Acciones para pueblos y comunidades con factores de riesgo específicos.

Equipo

Facilitadora intercultural: Rosa Huaiquibir
rosa.huaiquir@redsud.gob.cl

Jefa Unidad de Participación: Sandra Mesa
sandra.mesa@redsud.gob.cl

Coordinadora de Gestión Territorial: Nicole Oliva
nicole.oliva@redsud.gob.cl



DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER INDÍGENA



Unidad de Participación Social
Departamento de Atención y Gestión al Usuario
Subdirección de Atención Integral al Usuario

INVITADAS

Claudia Morales Rial
Referente Intercultural Ruka Parque O'Higgins

Carolina Acum Arriagada
Facilitadora intercultural de Maipú

FECHA
05.09
JUEVES

HORARIO
11:00
HORAS

LUGAR
Auditorio
Piso 7

consultas a
rosa.huaiquir@redsud.gob.cl



Voluntariados HCSBA

Damas de Blanco

Unión Femenil Bautista

Voluntariado de Medicina

Pan y Vida

Caritas Santiago

Remanente Fiel

Damas de Rojo

Damas de Verde

Acompañamiento espiritual
católico y evangélico.

Concilio Federal de Capellanía
de Chile.

Acompañamiento Religioso

Capellán Diacono
Sr. Ángel Varela

Pastor Evangélico
Sr. Luis Navarro



Capilla



Día del Enfermo
12 de septiembre 2024



PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024

Eje	Objetivo del eje	Actividad
Modelo de Atención	Incentivar la incorporación y participación efectiva de la población juvenil en el quehacer institucional.	Coordinación con intersector para realizar convocatoria a agrupaciones juveniles o población no vinculante de ese grupo etario, para el desarrollo de un espacio de diálogo participativo.



PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024

Eje	Objetivo del eje	Actividad
Educación en Salud	Abordar en la institución y con la comunidad, la temática de salud mental orientada a la medicina no tradicional desde un enfoque intersectorial/territorial.	Coordinación con intersector y de manera interna de la institución, para la realización de una Feria de Educación en Salud Mental, enfocada en la salud mental y tratamientos no tradicionales.

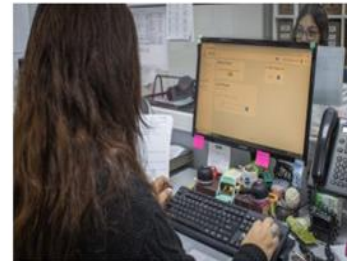


PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024



Eje	Objetivo del eje	Actividad
Comunicación estratégica y vinculación con el territorio	Implementar un espacio informativo de Participación Social en la página web del hospital, abierto y de conocimiento dirigido a la comunidad usuaria organizada y no organizada.	Coordinación con Dpto. de Comunicación para definir el diseño e información a compartir
	Desarrollar espacio informativo respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la institución, dirigido a la comunidad usuaria organizada.	Realizar recorrido físico por las dependencias del hospital, entregando información respecto a la realidad hospitalaria actual en el contexto de la reconstrucción.
	Desarrollar un trabajo en red con municipalidad y atención primaria de las comunas de Santiago y Estación Central	Programar instancia de trabajo de encuentro territorial con los Municipios y CESFAM de las Comunas de Estación Central

Comunidad HCSBA



Comunidad HCSBA

HCSBA desarrolla nuevo sistema informático para biopsias de Anatomía Patológica

18 de julio de 2024 HCSBA
El Hospital Clínico San Borja Arriarán (HCSBA) lanzó un

HCSBA inaugura dos nuevos y modernos pabellones para Cirugía Robótica y Hemodinamia

17 de julio de 2024

HCSBA presenta Plan Anual de Participación Social a la comunidad

4 de julio de 2024

Reconociendo a: Banco de Sangre, los encargados de las donaciones que salvan vidas

25 de junio de 2024



Participación Social

Reconstrucción CDT

Buen Trato



PLAN DE PARTICIPACIÓN USUARIA EAR 2024

Eje	Objetivo del eje	Actividad
Comunicación estratégica y vinculación con el territorio	Implementar un espacio informativo de Participación Social en la página web del hospital, abierto y de conocimiento dirigido a la comunidad usuaria organizada y no organizada.	Coordinación con Dpto. de Comunicación para definir el diseño e información a compartir
	Desarrollar espacio informativo respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la institución, dirigido a la comunidad usuaria organizada.	Realizar recorrido físico por las dependencias del hospital, entregando información respecto a la realidad hospitalaria actual en el contexto de la reconstrucción.
	Desarrollar un trabajo en red con municipalidad y atención primaria de las comunas de Santiago y Estación Central	Programar instancia de trabajo de encuentro territorial con los Municipios y CESFAM de las Comunas de Estación Central

Historia en el HCSBA

- En 1992 se manifiesta el interés y motivación de participar de la gestión institucional por parte de la comunidad usuaria. En esa fecha, existía una asociación de voluntarios y funcionarios.

- En 2003 nace el Consejo de Desarrollo de Usuarios, en la búsqueda de la personalidad jurídica.

- Entre 2003 y 2005 se evidencia un enfoque de trabajo más comunitario. Se obtiene la vigencia del Consejo de Desarrollo de Usuarios. No existe mayor información sobre la normativa existente de participación.

- La entrada en vigencia de la Ley N°20.500 de Participación Ciudadana, permitió concretar la organización y los actores involucrados lograron ponerse de acuerdo. Entre 2016 y 2017 se evalúan acciones internas y oportunidades de mejora dirigidas al usuario y se realizan varios intentos de acciones y actividades locales.

- En 2022, después de muchos esfuerzos, se consigue la inscripción en el Registro Civil N°338732. El directorio actual y vigente del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Clínico San Borja Arriarán fue elegido el 17 de noviembre de 2023.

¿Tu organización y/o agrupación quiere ser parte de nuestro Consejo Consultivo de Usuarios?

Te invitamos a que concurras al Edificio del Voluntariado de nuestro hospital y contactes a las funcionarias de la Unidad de Participación Social.

También, puedes enviar un correo a:

consejosanborjaarriaran@gmail.com



CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS



Hospital Clínico
SAN BORJA
ARRIARAN

Unidad de Participación Social
Departamento de Atención y Gestión al Usuario
Subdirección de Atención Integral al Usuario

Derechos de participación

▶ La Constitución política indica que todas las personas tienen **derecho a participar en igualdad de condición** en la vida nacional y la libertad para asociarse a un objetivo en común.

▶ Estos principios son la base de un sistema democrático en que la población se involucra en la elaboración, aplicación y evaluación de las decisiones públicas.



Equipo

Jefa Unidad de Participación: **Sandra Mesa**
sandra.mesa@redsalud.gob.cl

Coordinadora Gestión Territorial: **Nicole Oliva**
nicole.oliva@redsalud.gob.cl

Facilitadora intercultural: **Rosa Hualquiñir**
rosa.hualquiñir@redsalud.gob.cl



Unidad de Participación Social
Departamento de Atención y Gestión al Usuario
Subdirección de Atención Integral al Usuario

¿Qué es el Consejo Consultivo de Usuarios?

Es un espacio de participación ciudadana que busca generar vínculos entre los equipos de salud, usuarios y comunidad, con el fin de generar iniciativas y propuestas que aporten al mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la población usuaria.

Esta instancia, permite dar cumplimiento a la participación e intercambio de opiniones en temas que son relevantes para nuestro hospital y para la comunidad.



¿Cuál es su propósito?

El Consejo Consultivo de Usuarios (CCU) es un órgano de asesoría y consulta (de carácter honorífico), cuyo objetivo es emitir recomendaciones respecto de la gestión institucional y cooperar en la difusión de la información que el establecimiento estime pertinente ante la comunidad.

¿Cómo funciona?



Tiene por objetivo ser el portavoz de los requerimientos, necesidades y aportes que van en beneficio de las comunidades, para el cumplimiento de las políticas de igualdad y derecho ciudadano en la atención en salud. Además, de contribuir al mejoramiento de los servicios que fueran requeridos.

Los Consejos Consultivos de Usuarios se deben reunir periódicamente y funcionan con un plan de trabajo anual que da cuenta de las inquietudes, expectativas y prioridades de los usuarios, organizaciones e instituciones que lo integran.

Los representantes del Consejo Consultivo de Usuarios deben integrar, además, una red de participación social que exista en el territorio.

¿Cuáles son sus funciones?

▶ Canalizar las opiniones de la comunidad y de los funcionarios, en el marco de la atención de salud y satisfacción usuaria.

▶ Aportar sugerencias y conocer el Plan Anual de Actividades del Hospital Clínico San Borja Arriarán.

▶ Contribuir al fortalecimiento del sentido de identidad del Hospital Clínico San Borja Arriarán.

▶ Informar a sus representados sobre los aspectos relevantes de la gestión de la institución.

▶ Respetar el reglamento interno de este Consejo Consultivo de Usuarios.

▶ Participar en la preparación de la Cuenta Pública Institucional.



Participación Social

La participación comunitaria es un proceso por el cual los ciudadanos/as se organizan para defender sus intereses, buscar soluciones y mantener seguimiento de la política pública.

¿En qué consiste?

Es el enlace de opinión, decisión, acción y fiscalización. Para lograr la participación comunitaria, es importante que todos los actores sociales puedan participar en las actividades.

¿Cuál es el fin de la participación comunitaria?

▶ Empoderamiento de la población a través de la participación activa.

▶ La población debe asumir nuevas responsabilidades en el manejo de recursos y la toma de decisiones.

▶ Compromiso e identificación de los ciudadanos/as como un fin social.

▶ Asumir mayores y mejores responsabilidades.

Normativa legal que respalda la participación social

Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Consagra el derecho de las personas a asociarse libremente para la consecución de fines lícitos; crear asociaciones que expresen la diversidad de intereses sociales e identidades culturales. Establece el deber del Estado de promover y apoyar las iniciativas asociativas.

Norma 31 de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de Salud: Se entiende a la participación social en salud como una instancia de aplicación específica de los derechos a la publicidad de la información pública, la igualdad para participar en la vida nacional, la libertad de opinión y el derecho de incidencia en la gestión pública en los términos de la Ley N°20.500.

Algunos de sus ámbitos de aplicación son:

▶ **Acceso a la información pública:** Los organismos estatales deben poner en conocimiento público la información, funcionamiento relevante de las políticas, programas y presupuestos, asegurando que sea de manera completa y oportuna. Un ejemplo es el Portal de Transparencia.

▶ **Cuentas Públicas:** Los órganos públicos deben rendir una cuenta anual sobre su gestión a la ciudadanía, en temas de presupuestos, planes, programas, gestión participativa, entre otros.

▶ **Consejos Consultivos de Usuarios:** Son espacios de carácter consultivo en los que participan usuarios u organizaciones de la comunidad que están presentes en la gestión hospitalaria.

▶ **Consejos de la Sociedad Civil:** Son espacios de representación social con integrantes de asociaciones sin fines de lucro que están presentes en la atención primaria.

▶ **Oficinas de Atención y Gestión al Usuario:** En ellas, los usuarios o pacientes tienen el derecho a opinar sobre la atención recibida en su consultorio u hospital, por medio del ingreso de solicitudes ciudadanas que pueden ser consultas, solicitudes, sugerencias, felicitaciones o reclamos.

▶ **Diálogos y consultas ciudadanas:** Son encuentros y espacios vinculados con objetivos determinados entre las autoridades y los representantes de la sociedad civil, en relación a ofertas programáticas.

▶ **Presupuestos participativos:** Los órganos del sistema, cuando corresponda, deben asegurar la participación de la ciudadanía en la definición del uso e inversión de los recursos públicos, a través de mecanismos deliberativos, propositivos y resolutivos.



Trabajo en Red

- Mesas de Salud con CDC Estación Central y Participación Santiago
- Ferias de Salud comunas de Estación Central y Santiago
- Ropero Solidario
- Campaña de Vacunación
- Visita de Hospital Metropolitano
- Programa Vínculos
- Visita de Participación Social a Radio Franklin
- Cuenta Cuentos
- Adopta una platabanda



Mesa de Salud Estación Central – Estación Central

- Coordinación con CDC – CESFAM- HCSBA
- Ruta de la Interconsulta
- Revisión de listas de espera
- Especialistas en los CESFAM de Estación Central
- Coordinación Contralores CESFAM / HCSBA.
- Envío de la SIC rechazadas





 @HospitalCSBA

 @hcsba

 @hcsba

 www.hcsba.cl
