

INDICADORES:

“Porcentaje de cumplimiento de estrategias/acciones contenidas en el plan de participación social (C.4.2)”

“Porcentaje de cumplimiento de estrategias/acciones para la gestión de satisfacción usuaria (D.4_1.8)”

Informe Anual
Plan de Participación Social en Salud
H.C.S.B.A.
Establecimientos Autogestionados en Red
2024

(al 31 de enero 2025)

Referente: Mariluz Evans Quezada	Responsable de Informe: Sandra Mesa Solis
Mail: mariluz.evansq@redsalud.gob.cl	Mail: sandra.mesa@redsalud.gob.cl
Anexo: 248767	Anexo: 248999

INTRODUCCIÓN

I.- En relación con el diseño e implementación del Plan de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaría del Establecimiento Autogestionado en Red:

Objetivos generales y específicos

Promover y fomentar una línea de intervención de participación social, desde la gestión institucional, dirigida al quehacer comunitario y al trabajo en red, que apunte a una mejora continua en los procesos de atención.

En función de los ejes estratégicos determinados por el SSMC para el año 2024, el Plan de Participación Social se configuro en los siguientes objetivos específicos.

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.

Estrategias

Las estrategias que se desarrollaron durante el año 2024, en el contexto de la Participación Social en nuestra institución y de la implementación del Plan de Participación Social, donde el usuario, sus necesidades, complejidad e individualidad es el foco de la gestión hospitalaria.

Para alcanzar aquello, se considera pertinente y muy necesario desarrollar alianzas estratégicas con actores claves, tanto dentro como fuera de la institución, por cuanto resultó fundamental establecer acciones en conjunto, en primera instancia en el interior del Departamento de Gestión y Atención al Usuario, con las Unidades de OIRS y Satisfacción Usuaría, con quienes se articularon acciones vinculadas al quehacer comunitario y abordar necesidades que durante el año se durante el año fueron surgiendo desde y hacia la comunidad usuaria organizada y no organizada y también funcionaria, con quienes se abordaron aspectos de información y sensibilización en relación a normativa reciente y afecta y determina los actuales procesos de atención en salud.

Como se mencionó en un primer momento, estas estrategias se enmarcar en los ejes propuestos por el SSMC, donde el primero de ellos es la **Gestión Participativa**, en el cual se abordó el desarrollo de espacios informativos dirigidos por la comunidad usuaria organizada, en función al planteamiento de temáticas de interés y normativa vigente desconocida. Acciones que también responder a



conmemoraciones o celebraciones de carácter nacional, significativas y sentidas para nuestros usuarios y usuarias; además de impulsar e instalar el Comité de Solicitudes Ciudadanas como un espacio presente y significativo en nuestro quehacer, donde se convocó 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, efectuándose un plan de trabajo, articulado con acciones conjuntas que han permitido reconocer y trabajar las necesidades y brechas identificadas, evidenciándose que existen aún esfuerzos por realizar además del interés de sus actores por abordarlo para el próximo año.

El siguiente eje corresponde a **Modelo de Atención**, en el cual se realizaron acciones para permitir una acercamiento con nuestra población usuaria juvenil, con la finalidad de fomentar la participación de ese grupo minoritario en la gestión institucional, no permitiendo un real impacto considerando los objetivos iniciales, pero si acciones de proximidad con actores locales, con la finalidad de fortalecer y potenciar esas y otras redes, para la articulación de un plan de trabajo para el próximo año.

En cuanto al eje de **Educación en Salud**, se planifica abordar el tema de Salud Mental desde un enfoque de medicina no tradicional, por medio de la realización de acciones vinculadas a la gestión comunitaria con actores claves del territorio, permitiendo realizar acciones de coordinación con socios estratégicos institucionales como también de la red, como son el Servicio de Psiquiatría y su Unidad de hospital de Día y el CESFAM Padre Orellana. Lo que se tradujo en la presentación del Plan de Participación Social desde un enfoque comunitario, con la finalidad de definir estrategias en conjunto para el corto, mediano y largo plazo y unificar esfuerzos conjuntos en beneficio de nuestros usuarios. En el corto plazo, se llevó a cabo una feria comunitaria, donde participaron representantes de la sociedad civil, comunidad usuaria organizada, entidades de la red y servicios y unidades clínicas de nuestro establecimiento, con un impacto positivo en el sector inmediato, donde se visualizó que en conjunto se pueden hacer muchas actividades y acciones con sentido de pertenencia, valoras y reconocidas por todos.

Para concluir, precisar el último eje propuesto, el cual hace referencia a la **Comunicación estratégica y vinculación con el territorio**, donde se efectuaron estrategias de índole informativo, instalando aspectos relevantes de la Participación Social en espacios de connotación e impacto social actual, como son los recorrido por nuestras instalaciones y la página web del hospital, redes sociales, entre otros; espacios que significaron un forma de encuentro presencial y en otros casos no tradicional, abierto y de conocimiento, dirigido a la comunidad funcionaria y usuaria organizada y no organizada. En este eje además se impulsó y fortaleció la relación con intersector, específicamente con el polo Santiago-Estación Central, a través de las mesas de trabajo en salud con ambas comunas, lo cual ha significado un medio importante y necesario, de acercamiento y contacto, para llegar a la comunidad en su propio medio y espacio de desarrollo diario, fortaleciendo el sentido de pertenencia para con nuestro hospital.

CONTENIDOS

En primera instancia, precisar que la dirección y ejecución del Plan de Participación 2024 de nuestro hospital, fue de responsabilidad única y exclusiva de la Unidad de Participación Social del Departamento de Atención y Gestión de Usuarios dependiente de la Subdirección de Atención Integral al Usuario, unidad que es la responsable de desarrollar las acciones de coordinación tanto en el interior de nuestro hospital para ser efectiva la participación, con la comunidad funcionaria, usuaria organizada y no organizada, como también con el intersector integrado por organización gubernamentales y la sociedad civil; donde se han configurado aspectos de coordinación y trabajo que han sido claves en el éxito alcanzado durante su desarrollo. El cual, como se ha mencionado en reiteradas ocasiones, desde su diseñado y abordaje, han sido desde la necesidad sentida, expresada, reclamada y evidenciada, por la comunidad usuarias, utilizando para ello, variados espacios de participación social, donde la misma comunidad ha resultado ser clave en este proceso.

Precisas que los lineamientos que se ha llevado a cabo durante la ejecución, responden a un enfoque participación, pero orientado a los lineamientos ministeriales, compartidos y socializados por el SSMC durante el 2024, lineamiento de trabajo priorizados que se detallaran en las fichas que se presentaran a continuación, en la cuales se pone de manifiesto aspectos metodológicos y la dinámica realidad local, para lo cual, se utilización de tecnologías que permitieron el impacto y acceso de la comunidad, respondiendo a toda su diversidad.

Respecto al trabajo territorial, se plantea mantener para el periodo 2025, de manera sistemática y planificada, recorridos al interior y en el exterior de nuestro hospital, facilitando el conocimiento de la realidad local por parte de nuestro equipo, proporcionando a la Unidad de Participación Social, el insumo para identificar y priorizar temáticas a abordar, por medio del árbol de problemas como metodología que se utilizará permanentemente, además de continuar ampliando la participación al intersector y considerar aspectos y brechas que aún se mantiene pendientes o en una etapa inicial de desarrollo.

Actividades (Adjuntar Carta Gantt de manera optativa)

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Desarrollar un ciclo de charlas informativas dirigido a la comunidad usuaria organizada.									X			
Fomentar espacios de participación en el interior de la institución y en la comunidad.		X			X	X	X	X	X	X	X	X
Reactivar el Comité de Solicitudes Ciudadanas, convocando a la comunidad y a los directivos de la institución para informar y permitir oportunidades de mejora respecto los requerimientos ciudadanos.							X	X				X
Incentivar la incorporación y participación efectiva de la población juvenil en el quehacer institucional.								X				
Abordar en la institución y con la comunidad, la temática de salud mental orientada a la medicina no tradicional.								X	X	X		
Implementar un espacio informativo de Participación social en la página web del hospital.						X	X	X	X	X	X	X
Desarrollar espacio informativo respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la institución.				X				X			X	
Desarrollar un trabajo en red con municipalidad y atención primaria de las comunas de Santiago y Estación Central.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Resultados esperados

El alcance de nuestro Plan de Participación Social, y entendiendo a la Participación como una construcción social, este elemento de dignificación social durante el 2024 ha significado ser una presencia clara, necesaria e imprescindible en nuestra gestión institucional.

La Participación Social en el hospital, durante el presente año, se ha destacado como un medio donde la comunidad organizada y no organizada ha afectado e influido positivamente y al mismo tiempo desafiantemente, en aspectos fundamental de la administración y posicionamiento de nuestro hospital en el territorio; por medio del establecimiento, de canales de comunicación e iniciativas y líneas de acciones creativas y visionarias de afectación positiva en el territorio, y en la relación entre actores locales y con la red de salud existente, a propósito de nuevos y desafiantes lineamientos de trabajo mandatados, dinámicos procesos en el contexto de la reconstrucción y/o nueva normativa vigente, que están presente en el día a día y afectando los procesos de atención en las labores clínicas y administrativas relacionadas; este posicionamiento ha sido fundamental para permitir y visibilizar a esa participación, como una emergente modalidad de acción e impacto social, que llegó para quedarse, donde todos los actores que convergen en este engranaje son importantes y aportan a un bien común superior a intereses particulares o partidistas.

Metodologías de evaluación del plan

En los que respecta al proceso de evaluación del plan, en las líneas de trabajo propuestas inicialmente y realizadas durante el año, se efectúa considerando la interacción sistemática y relacional entre todos sus actores desde un enfoque de derechos humanos y de pertinencia cultural y social, respecto de los ciudadanos y del territorio, lo cual fue evidente durante el 2024, donde el desarrollo de mecanismos y nuevas formas de vinculación/comunicación con nuestra comunidad, fueron evidenciales, lo cual permite ser evaluable y medible sistemáticamente por parte del equipo responsable.

Por cuanto, las instancias de evaluaciones se darán de manera paulatina y gradual, conforme avance la ejecución del plan y la planificación anual. Durante el segundo semestre, se efectuó una presentación y evaluación, del estado de avance del Plan de Participación Social, lo cual se realizó en un espacio de encuentro comunitario, presidido por el director del establecimiento, quien además entrega apreciaciones sobre el proceso de reconstrucción, a propósito de situaciones mediáticas que se generaron en la opinión pública.

Finalmente señalar que, desde el equipo de la Unidad de Participación Social, se diseñó un instrumento Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social, insumo en proceso de mejora permanente que permitió considerar apreciaciones que surgieron producto del desarrollo del plan, con la finalidad de tener en consideración y ser presentado posteriormente a jefaturas, y la posibilidad de que esas dificultades u observaciones surgidas, sean abordadas de manera resolutiva y así no generar afectación para el próximo periodo.

Análisis del avance en cuanto al logro de los Objetivos de su Plan:

El objetivo que se configuró en el contexto del Plan de Participación Social 2024 fue: Promover y fomentar una línea de intervención de participación social, desde la gestión institucional, dirigida al quehacer comunitario y al trabajo en red, que apunte a una mejora continua en los procesos de atención”, el cual se articuló por medio del desarrollo de líneas de acción que se planificaron y ejecutaron durante el año, lo cual se alcanzó por medio de la generación de estrategias que permitiendo la posibilidad de visualizar el entorno y la red como un sistema relacional, donde sus actores y afectantes expresan profundo compromiso social y el aporte de caso uno de ellos en los objetivos institucionales, aumentando la motivación, participación y escucha activa, informada y consiente respecto de ese rol; dinámica de funcionamiento que permitió el logro de lo comprometido en la mayoría de los objetivos trazados, en los restantes, queda en evidencia que aún existen acciones y esfuerzos en realizar, los cuales serán proyectados con el objeto de nuevamente ser abordarlos, en coherencia a las líneas de trabajo ministeriales del 2025.

Con ello, destacar que lo relevante en este sentido, es que, a nivel institucional, la Participación Social es visualizada como un proceso permanente, necesario, pero también inherente a todos los aspectos de atención tanto clínica como también ambulatoria, donde nuestro quehacer no sólo se evalúe conforme a la entrega de la presentación clínica/medica requerida por el paciente, sino que también que exista una visión o complemento de la comunidad/paciente, en coherencia a lo que esa misma comunidad desea y demande; en consecuencia, efectuar un trabajo de atención con pertinencia cultural, entendiendo lo necesario que es el reconocer como ese paciente desea ser tratado, considerando sus miedos, inseguridad, anhelos, cosmovisión y el rol de esa persona con su individualidad, en su sector, barrio o territorio; cuando tenemos ese aspecto claro y reconocido, nuestras atención y acciones serán bien acogidas.

Principales fortalezas:

1. Se puede destacar el trabajo coordinado efectuado, al interior de la institución en el contexto del Plan de Participación 2024, por la Unidad de Participación Social, con otras unidades y servicios clínicos y administrativos. Compromiso institucional y de las jefaturas directamente relacionadas, para con la participación y trabajo comunitario, visualizándolo como un aspecto clave en el proceso de atención, conforme a los recursos existentes, con el objeto de que estos sean optimizados en el desarrollo del quehacer y unir esfuerzos en la relación con socios estratégicos identificados.

2. Relacionado al punto anterior y lo necesario que es trabajar desde un concepto de red social articulado y en constante movimiento y relación, se puede destacar el compromiso y motivación respecto del fortalecimiento de gestión comunitaria y su relación con las organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas que comprenden nuestro territorio, conceptualizándola como un factor significativo que tienen las personas y agrupaciones que integran nuestro territorio, en el ejercicio de incidir en temáticas de salud, a nivel personal, grupal y comunitario. Enfatizar el trabajo realizado con la comuna de Estación Central e incipiente con Santiago, con quienes se

realizaron acciones, previamente coordinadas, en los mismos territorios, siendo valoras por la totalidad de los actores confluyentes.

3. En cuanto al Plan de Participación Social institucional, como se ha comentado en varias oportunidades, fue concebido, desde su planificación y diseño, desde y como un espacio de participación ciudadana, con representatividad de los actores y representantes claves del territorio y en proceso de mejora permanente considerando lo dinámico que son los procesos sociales e institucional, el cual ha respondido a las necesidades y expectativas generadas desde las comunidades e institución.

4. Mencionar las acciones realizadas por nuestros Consejo Consultivo de Usuarios, en especial su directiva, quienes, desde su experiencia y preocupación en las temáticas que afectan y son parte de sus comunidades, han demostrado un liderazgo, conocimiento y compromiso por su rol y como pueden ser activos en generar cambios sustanciales en la relación de la institución con el territorio, aquello fue demostrado en acciones e iniciativas concretas coordinadas con la I. Municipalidad de Santiago, mejorando el entorno de nuestro hospital .

5. Finalmente destacar al equipo de Participación Social, en lo que respecta al compromiso y motivación respecto de la incidencia en gestión comunitaria e institucional, conceptualizándola como un factor significativo e inherente que tienen las personas y agrupaciones que integran nuestro territorio y se atienden en nuestro hospital.

Principales Debilidades:

La principal debilidad que se ha presentado en el desarrollo e implementaciones de las acciones comprometidas en nuestro plan de participación y que se ha mantenido como una constante en el corto, mediano y largo plazo, tiene directa relación con los recursos económicos y físicos; principalmente hacer mención al proceso de implementación de decreto 21 sobre la entrega de salud con pertinencia cultural, dirigida a nuestros pueblos originarios, normativa que no dispone de recursos asignados a la institución y donde la sensibilización e información es clave para el proceso, sin embargo no ha significado un obstáculo, si no que, por parte del equipo ha sido visualizado como una oportunidad de mejora, donde se han evaluado alternativas para generar esos recursos necesarios, recepcionando donaciones por parte de la comunidad funcionaria y de la sociedad civil, para el desarrollo de las actividades o también como elementos que luego se han comercializado a través de los bazar que se han realizado durante el año; acción que será mantenida en el tiempo, ya que ha significado ser fundamental para la obtención de recursos y con ella permitir la realización de estas actividades comunitarias.

Aprendizajes en esta fase del proceso:

En el contexto del trabajo realizado durante el año 2024, se puede visualizar que la dedicación exclusiva, constancia y compromiso de las profesionales del equipo en esta temática ha resultado ser fundamental en la obtención de los resultados ya mencionados y que se detallaran más adelante, permitiendo fomentar, ampliar y posicionar al Hospital Clínico San Borja Arriaran, en nuestro territorio y en la red central, tomando sentido a la frase “el San Borja sale a la comunidad”, mensaje dirigido al intersector y al territorio como un todo, lo cual se ha convertido en un lema en cada uno de los espacios de comunicación y socialización. Siendo reconocida también, la gestión y el trabajo



realizado por parte de la Unidad de Participación Social y del Departamento de Atención y Gestión al Usuario, además de las alianzas estratégicas establecidas, lo cual fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

En ese sentido podemos destacar que el hospital es un ente activo y presente, y que debe continuar siéndolo principalmente en el polo de Estación Central y Santiago, comuna donde nos encontramos emplazados; considerando, de igual forma, el cambio de las autoridades municipales, a quienes debemos conocer y hacer parte del quehacer ya realizado, dando a conocer que la participación en espacios comunitarios e institucional, es tarea de todos los que somos parte, y que esto se podrá fortalecer aún más por medio del fortalecimiento de los flujos y formas de comunicación, como un factor determinante en los procesos de transformación social y de satisfacción usuaria que guían nuestro quehacer, sobre todos en este nueva era, donde debemos llegar a todos los actores, utilizando los distintos medios, considerando e incorporando a la nueva normativa legal vigente, y así permitir el abordaje de las brechas reconocidas, siendo un aspecto a considerar la pertinencia cultural y social, lo que será proyectado para el próximo año.

II.- En esta sección se realiza el reporte de acciones/actividades relacionadas con requisitos exigidos en las Fichas de Indicadores BSC C.4.2 Y D.4_1.8, ejecutadas al corte del 31 de enero 2025:

FICHA 1:

Nombre de la Acción/ Actividad: Ciclo de charlas dirigidas a la comunidad usuaria organizada

Lugar Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Desarrollar un ciclo de charlas dirigidas a la comunidad usuaria organizada, en función al planteamiento de temática de interés.

Participantes:

Como se hizo referencia en el reporte del primer corte, nuestro plan de participación se configuró en base a los lineamientos ministeriales, pero de igual manera respecto de la carencia informativa expresada por los integrantes de nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, en un espacio destinado especialmente para ellos, como fue el “Cabildo HCSBA”, realizado a principios del primer semestre, donde los asistentes expusieron la necesidad de información mínima alusiva en lo que respecta la gestión institucional, para luego esa información ser compartida con sus respectivas comunidades; en lo específico a temáticas relacionadas a la normativa legal vigente y que opera en nuestro hospital, aspectos de satisfacción usuaria y funcionamiento de las OIRS en el establecimiento, siendo estas priorizadas al momento de la planificación de la charla siendo rendida ya en el primer corte en el caso de las OIRS y mantenida durante el segundo semestre; esta vez dirigida y replicada en el territorio y las necesidades informativas que sus actores han expresado.

Precisar que este espacio de participación está dirigido a la población usuaria organizada perteneciente a nuestro espacio geográfico, además de otros actores de la red social que se han integrado a nuestra gestión institucional durante el segundo semestre, como son nuevos voluntariados, capellán de la iglesia católica, programa vínculos, escuela Patronato San Antonio, entre otros.

Desarrollo de la actividad:

Para continuar con el ciclo de Charlas propuesto, donde las Oficinas de Atención al Usuario OIRS fue el primer tema a exponer, la segunda área a trabajar fueron aspectos de Satisfacción Usuaria y temática relacionada a la labor que realizar el equipo de gestión de matronería de nuestro hospital, estos 3 temas de gran interés fueron abordado durante el segundo semestre, realizándose espacios informativos de OIRS ahora en la comunidad.

Respecto de la temática de Satisfacción Usuaria, al igual que OIRS, se diseñó un tríptico con información importante, que nuestra comunidad organizada solicito disponer y manejar, con el compromiso de ser compartida en sus respectivos espacios de acción, algunos de estos elementos



presentados fueron Hospital Amigo, Ley Mila, Escuela Hospitalaria, Orientadores de Usuarios, entre otros aspectos.

Este documento gestionado con la colaboración del Departamento de Comunicaciones no sólo cumplió el objetivo de apoyar la exposición presentada por la Srta. Beatriz Marambio jefa de la Unidad de Satisfacción Usuaría y su equipo, sino que además significará un insumo del dpto., el que continuará siendo compartido en el desarrollo del trabajo institucional y territorial, en el corto, mediano y largo plazo.

Finalmente se contó con la colaboración del equipo de gestión en matronería en lo que respecta a compartir información relacionada a la Ley Dominga, Ley de Identidad de Género, GES 86, entre otras temáticas y como estas normativas están presentes en nuestra institución, entregándose igualmente insumos informativos por medio de una presentación preparada, para ser replicada en sus comunidades, los cuales forman parte de los recursos que disponen las matronas y que han estado trabajando en los procesos de atención de pacientes.

La cobertura de estas actividades y acciones descritas, tanto en nuestro hospital como también en el territorio, se han coordinado de igual forma con el Departamento de Comunicaciones de nuestro hospital, quienes realizaron invitación, cobertura y reseña de su desarrollo, detalle que es posteriormente publicado en nuestros medios digitales.

Metodología utilizada:

Mencionar o describir brevemente la metodología utilizada durante el desarrollo de la actividad. A modo de ejemplo: reuniones, talleres, jornada de análisis, diálogo abierto, análisis situacional, árbol de problemas, FODA, otras metodologías.

Estas actividades se desarrollan desde un enfoque expositivo con un espacio de reflexión y preguntas al final o durante la presentación preparada por medio de diapositivas, el espacio físico seleccionado fue nuestro auditorio y en el lugares dispuestos por la comunidad en sus territorios, donde el equipo de OIRS y de la Unidad de Participación, concurren y entregan los contenidos solicitados, lo que permitió que la totalidad de asistentes pudieran ser reconocidos e interactuaran activa y positivamente, considerando la propuesta inicial del equipo. En cuanto al espacio informativo dirigido por el equipo de Satisfacción Usuaría y de Gestión de matronería, se realizó en auditorio del hospital, espacio que permitió la interacción de los asistentes en esa oportunidad, por medio de una metodología expositiva y participativa, incentivada por las presentaciones preparadas por los expositores.

Finalmente, señalar que los asistentes, integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios ampliado y la comunidad usuaria, pudieron resolver consultas respecto de las temáticas propuestas, además de permitir entregar a precisiones personales y mitos existentes al respecto.

RESULTADOS

Evaluación:

Durante el año pasado, se diseñó y presentó un **Pauta de Chequeo** para rendir las acciones realizadas, por parte del equipo se considera como una buena práctica mantener el instrumento, el cual fue modificado para expresar y resaltar aspectos importantes, además de ser aplicado en los 8 objetivos de cada uno de los ejes establecidos para el presente año, se adjunta el verificable de esa evaluación.



Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Ciclo de charlas informativas a la comunidad usuaria organizada.

Objetivo: Desarrollar un ciclo de charlas dirigido a la comunidad usuaria Organizada, en función al planteamiento de temáticas de interés.

Desarrollo de la actividad: se realizan charlas dirigidas al Consejo Consultivo de Usuarios ampliado donde se abordan temas de su interés. Estas fueron Oficinas de Atención al Usuario (OIRS), Satisfacción Usuaria en el HCSBA y Normativas legales Vigente por parte del equipo de Atención al Cuidado de Matronería.

Apoyo Institucional

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	4	5	X 6	7	N/A
---	---	---	---	---	-----	---	-----

Evaluación Integral

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Recepción de jefaturas de Unidades para realizar las charlas a la Comunidad.
- Espacio para realización de charlas.
- Disposición y abordaje por parte de la Unidad, de las necesidades

Oportunidades

- Contar con lugar y materiales audio visuales para presentaciones.

Debilidades

- Representatividad y asistencia de las asociaciones que componen el Consejo Consultivo.

Amenazas

- Situaciones de Contingencia Hospitalaria, las que pudieron afectar las fechas propuestas.

Conclusiones:

El acceso a la información debe ser considerada como un derecho, instancia de participación social que es ejercida por la persona que la demanda o requiere, lo cual permite a los ciudadanos recibir información de origen público y sin costo. Esto fue lo que motivo la definición de este punto en la gestión institucional del 2024, por cuanto fue solicitada por la comunidad, siendo coordinada por el equipo organizador y con la colaboración de las demás unidades clínicas y administrativas, con las cuales se trabajó en el presente año: Significando una oportunidad, ya que permitió actualizar consideración y aspectos fundamentales a quienes son parte de la gestión institucional reciente desde las acciones realizadas por los voluntariado, como también de la sociedad civil, mientras que en el caso de los que se incorporaron en el corto plazo, permitió conocer la normativa vigente y que está directamente relacionada a los procesos de atención, muchos de ellos desconocidos para la comunidad usuaria organizada asistente y que para ellos, como parte de nuestro hospital, es fundamental conocer.

Aprendizajes:

Las acciones de índole social/comunitario/territorial, deben ser conceptualizadas y realizadas desde las comunidades y con las comunidades como sus protagonistas, eso resulta ser clave para permitir el desarrollo y compromiso en su desarrollo y el posterior impacto, el cual puede ser proyectado no sólo a la gestión territorial, sino que también realizando una influencia de los mismos en el desarrollo del nuestro quehacer en el interior del hospital, y en relación a eso, entre más y mejor información existe, mejores decisiones se toman, lo cual fortalece el desarrollo de las acciones colectivas, a través del empoderamiento; y ser utilizarlo ese insumo informativo de manera más efectiva y eficiente en su entorno.

El disponer de insumo físico, diseñado en esta oportunidad, respecto de los contenidos y normativa vigente también es muy importante, ya que permite ser compartido y socializado en el territorio, con otras personas interesadas, utilizando para ello, todas las formas y espacios de participación, quedando como material de consulta de la Unidad de Participación Social del Departamento de Atención y Gestión al Usuario.

Acuerdos y Compromisos:

Mantener y fortalecer una actitud colaborativa y de flexibilidad permanente al momento de realizar acciones de participación comunitaria por parte de las profesionales que integran la Unidad de Participación y el Departamento de Gestión y Atención al Usuario, respecto de las necesidades sentidas y expresadas por la comunidad y los espacios donde estas serán trabajadas, ya que la intervención en el territorio es fundamental y necesaria por parte de esta unidad.

De igual forma, es imperioso continuar manteniendo conversaciones con las demás unidades que integran el departamento y el hospital, respecto de las necesidades comunicaciones surgidas desde las comunidades y el establecimiento de alianzas estrategias con actores y unidades claves a nivel institucional, con el objeto de unificar criterios y optimizar recursos existentes.

Verificables: en anexo.



FICHA 2:

Nombre de la Acción/ Actividad: Realización de Actividades de participación en el interior de la Institución y en la Comunidad

Lugar Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Fomentar espacios de Participación, en el interior de la Institución y en la Comunidad

Participantes:

Tomando en consideración el sentido participativo de las acciones comprometidas para el presente año, en esta estrategia se convoca una vez más a la comunidad usuaria organizada (Consejo Consultivo ampliado y también a la Asociación de Voluntarios integrado en su mayoría por mujeres, adulta mayor) y no organizada (usuarios de atención ambulatoria y de hospitalizados) a quienes van dirigida estas acciones, pero también al intersector, en lo que respecta la planificación y realización de lo comprometido, con la colaboración permanente y sistemática de del Departamento de Comunicaciones y de otras unidades clínicas y administrativas del hospital, actores que han sido reconocidos como factor importante y socios estratégicos para la realización de las actividades comprometidas, las cuales han tenido un impacto muy importante en la comunidad organizada y no organizada, que participo en el desarrollo de estas actividades.

Precisar que uno de esos socios estratégicos fue el Departamento de Comunicaciones, quien realizó la difusión por medio del diseño de folletería alusiva e invitaciones, la cual fue enviada y publicada en los medios digitales y compartida por canales de comunicación, entre ellos se menciona grupos de WhatsApp tanto del Consejo Consultivo ampliado como también del Voluntariado; dependiendo del público objetivo/comunidad usuaria o comunidad funcionaria a quien fue dirigida la actividad, se determinó el canal digital utilizado.

Desarrollo de la actividad:

Se continúa utilizando la Ficha de Participación, en la cual se describe las actividades planificadas, los recursos y colaboraciones que se requieren para permitir su cumplimiento, ha facilitado presentar en detalle las actividades a la institución y solicitar la autorización por parte del director de la institución, con el tiempo adecuando para su planificación y realización.

A continuación, presentamos las actividades realizadas en el segundo semestre cada una de estas acciones realizadas en coordinación con el intersector, comunidad usuaria organizada y funcionaria, dirigida principalmente a nuestros pacientes de atención ambulatoria y comunidad funcionaria, con un enfoque desde la sensibilización e información sobre aspectos importantes y presentes en nuestros procesos de atención y entrega de salud en el hospital.

1. Día de la Niñez: Celebración en el marco del día la niñez, dedicada a la fraternidad y a la comprensión de la infancia, por medio del desarrollo de actividades de esparcimiento en un entorno familiar, una de ellas se desarrolló el 9 agosto, actividad se propuso desde un enfoque participativo, la que estuvo dirigida a la comunidad funcionaria y usuaria ambulatoria, en coordinación con el intersector, específicamente con la Cruz Roja Chilena, quienes instalaron diferentes stands de entretenimiento para la celebración de este día, en la plaza de la Coopeuch de nuestro hospital. La segunda Actividad se realizó el 10 de agosto en el área de Hospitalizado, la cual se coordinó con la Fundación Cristo en tu Vida, dirigida a pacientes pediátricos. La fundación asistió con payasos, quienes entregaron globos y un momento de alegría a los pacientes que se encontraban en ese momento en nuestro establecimiento.

2. Día de la Mujer Indígena: En el marco del día internacional de la mujer indígena el 05 de septiembre, como Unidad de Participación Social, con su facilitadora intercultural, se realizó actividad para conmemorar ese día, en homenaje a Bartolina Sisa, mujer Aymara que luchó contra la resistencia española, y que fue cruelmente asesinada el siglo XVIII.

Destacando a la mujer indígena, quien cumple un rol fundamental en nuestra sociedad, como protectoras y guardianas de sus valores, tradiciones culturales, portadoras del conocimiento, cosmovisión y garantes de la permanencia de sus pueblos en nuestra sociedad, en el contexto de la implementación del Decreto 21, el cual hace alusión a la entrega de salud con pertinencia cultural.

En esa oportunidad se, convocaron a dos mujeres representantes del pueblo mapuche quienes entregaron un relato de vida, en relación con su rol como mujer, tradiciones, etc.

Las invitadas fueron, la Referente Intercultural Ruka Parque O'Higgins Sra. Claudia Morales Rail y la Sra. Carolina Acum, facilitadora intercultural de la comuna Maipú.

Al finalizar sus exposiciones, se realizó una degustación de comida tradicional (sopaipillas, té, café, y una selección de hierbas naturales).

3.- "Liturgia Eucarística", acompañamiento espiritual y acción de los voluntarios en el HCSBA: Esta actividad de tipo religiosa, durante el segundo semestre del presente año, se realizó los últimos viernes de cada mes, línea de trabajo que se enmarca en aspectos de satisfacción usuaria en el contexto del Acompañamiento Espiritual en proceso de articulación, como nuevo componente de las medidas de la línea programática de Hospital Amigo, además, considerando permanentemente la importancia que este tiene en los procesos de atención de nuestros pacientes que lo solicitan, actividad que se estaba realizando por parte del voluntariado religioso católico, liderado por su capellán. En ese contexto de realizo el Mes de María, actividad dirigida a nuestros pacientes ambulatorios y coordinada por el voluntariado de Caritas Chile en compañía de nuestro capellán, efectuándose una liturgia al final de mes de noviembre.

Respecto del trabajo territorial, realizado por la unidad de Participación Social, se puede mencionar que en la actualidad continuamos realizando acciones ampliar y fortalecer las acciones relacionadas a los diferentes voluntariados que están presentes en nuestro establecimiento.

En cuento a ello, mencionar que se han realizado contacto con el voluntariado Damas de Rojos, quienes estaban presente en nuestro hospital, antes de la pandemia, pero no pudieron continuar

debido a las restricciones, quienes comenzaran a realizar sus actividades desde el mes de octubre. Señalar que, además, se realizó contacto con el voluntariado de Damas de Verde, presente en varios centros asistenciales de nuestro país, quienes se mostraron muy agradecidos en ser parte de nuestro hospital, en la actualidad se encuentran en proceso de marcha blanca, visualizando cómo será su accionar y en qué servicios clínicos, ya para el próximo año. Finalmente, precisar que se integran también, el acompañamiento espiritual evangélico Concilio Federal de Capellanía de Chile, también gracias a su presencia en otros establecimientos de salud, permitió ser contactados e invitados a ser parte de nuestra institución, en la actualidad también se encuentran en proceso de organización para comenzar formalmente el próximo año.

4.- Día del Enfermo: Esta actividad de tipo religiosa realizada el 12 de septiembre, se enmarca en aspectos de satisfacción usuaria en el contexto del Acompañamiento Espiritual, realizada por parte del voluntariado religioso católico Caritas Santiago y el Capellán de nuestro hospital el Diacono Sr. Ángel Varela; donde, en compañía de las voluntarias, realizaron un recorrido por cada uno de los pisos, realizando oración, entregando bendición y la comunión a quien deseó recibirla. Fue una oportunidad, donde los servicios clínicos hospitalizados, participaron activamente del desarrollo de la actividad.

5.- Fiestas Patrias: esta actividad institucional se realizó el 13 de septiembre, donde se planificó desde un enfoque comunitario, en coordinación con el Servicio de Psiquiatría, Hospital de día y la subdirección de Atención Integral al Usuario y la Unidad de Participación Social. Con el objeto de promover la integración social y el bienestar de nuestros pacientes, como también el fortalecimiento de los lazos y trabajo conjunto con la comunidad local, desarrollándose en la Plaza Amazonas, espacio recuperado, conforme el trabajo coordinado de la institución con el intersector. Se efectuó concurso de cueca, la presentación de un número artístico del territorio y del usuario del Hospital de Día, además de la entrega de empanadas y mote con huesillos a los usuarios como también a la comunidad asistente.

6.- Día de Donante de Órganos y Tejidos: El objetivo de esta actividad efectuada el 27 de septiembre, fue la difusión a la comunidad de Santiago centro, sobre la importancia de la donación de Órganos y Tejidos entregando información y sensibilización respecto de la temática expuesta. Esta actividad que se logró realizar por medio de la Coordinación local de Procuramiento del SSMC, que integra al HCSBA, HEC y HUAP y unidades Locales relacionadas con Procuramiento de la Región Metropolitana.

7.- Día de la Salud Mental: El desarrollo de esta actividad se efectuó el 10 de octubre en la Plaza Amazonas, espacio territorial recuperado, en el contexto de un trabajo colaborativo entre el hospital y la JJVV; desde un enfoque participativo, integrando actores claves relacionados con la salud mental comunitaria, dirigida a la comunidad funcionaria y usuaria organizada y no organizada, para celebrar el Día de la Salud Mental desde una mirada holística e integral de la medicina complementaria, sensibilizando e informando a quienes asistan y participen. Se realizaron coordinaciones con el Servicio de Psiquiatría y el Hospital de Día, el Dpto. Sanaciones Complementarias y el CESFAM N°1, quienes instalaron diferentes stands informativos, ventas de productos por parte de los pacientes del Hospital de día y presentación de terapias complementarias para la celebración de este día en nuestra institución.

8.- Feria de Alimentación Saludable: Actividad realizada el 15 de octubre en coordinación con el voluntariado medicina, quienes realizaron una exposición de alimentos saludables, efectuando educación a los pacientes y funcionarios, con el fin de prevenir enfermedades cardiovasculares, diabetes, hipertensión, entre otras. Mejorando la calidad de vida de nuestros usuarios y su familia, concientizando el no consumo de comida chatarra. Esta actividad se realiza en el contexto de la adjudicación de recursos por un proyecto municipal concursable, obtenido durante el primer semestre por el voluntariado.

9.- Bazar Voluntariado Medicina: El voluntariado de medicina ha levantado la necesidad de realizar variadas actividades de bazar durante el segundo semestre algunas de esas fechas fueron 21 de agosto, 21 de octubre, 05 de diciembre, entre otras., con el objeto de comercializar prendas y artículos en el interior del establecimiento, cuyos recursos económicos fueron dirigidos para solventar la compra de insumos de aseo, ayudas técnicas entre otros, artículos que fueron entregados pacientes hospitalizados del servicio de medicina de nuestro hospital.

10.- Colecta Nacional Damas de Blanco: El Voluntariado Damas de Blanco levantó la necesidad de realizar una colecta nacional en el interior del establecimiento, la cual se realizó el 10 de octubre, con el fin de reunir recursos económicos para solventar la compra de insumos de aseo y continuar con la entrega de estos a los pacientes hospitalizados de nuestro hospital.

11.- Día de la Lengua Rapanui: Actividad realizada el 08 de noviembre en jornada de mañana, cuyo objetivo fue concientizar y e instalar en la comunidad usuaria y funcionaria, la importancia de mantener y conservar la identidad cultural a través del idioma del pueblo Rapa Nui, en el contexto de la implementación del Decreto 21. Como Unidad de Participación Social, con su facilitadora intercultural, este día nace en los años 90, cuando un grupo de profesores ven la realidad que el 10% de sus estudiantes hablaba la lengua autóctona.

Esta celebración propicia un entorno de respeto, aprecio por la cultura, estableciendo que la lengua Rapa Nui es parte fundamental de la identidad de su pueblo. Se realizó una expresión artística, entrega de información alusiva a la efeméride, por medio de un díptico donde se presenta unas palabras en idioma Rapa Nui. Y además de un tríptico informativo donde se entregaron antecedentes alusivos del Decreto 21, a modo de difusión dirigidos a nuestra comunidad usuaria y funcionaria, además de una muestra de frutas y jugo natural relacionado a la cultura Rapa Nui.

12.- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer: Esta actividad institucional se realizó el 25 de noviembre, donde se buscó sensibilizar y concientizar a la comunidad hospitalaria sobre la violencia de género, visibilizando los casos atendidos en el hospital, promoviendo el conocimiento sobre los tipos de violencia, su impacto en la salud y los recursos disponibles para su prevención y atención. Esta actividad se propone, como parte del rol del hospital en la entrega de una atención integral a sus pacientes, visibilizando la problemática mediante una actividad participativa, que involucra a la comunidad usuaria y funcionaria. Los responsables de su desarrollo fue la Mesa de Temas Transversales del HCSBA, integrada por diversos profesionales y unidades, vinculados con la temática a abordar.

13.- Día del Voluntariado Hospitalario: Actividad de renacimiento realizada el 05 de diciembre, con la finalidad de generar un espacio de celebración en el marco del día del voluntario hospitalario, presentando a la comunidad usuaria y funcionaria, la significativa labor que desempeñan en nuestro establecimiento, por medio de un reconocimiento por parte de nuestra unidad e institución. Dirigida a los 11 voluntariados, quienes desempeñan una importante labor dentro de nuestro hospital, entregando recursos materiales y acompañamiento espiritual, a quienes lo necesiten. Se entregó un diploma agradeciendo su labor a cada uno de los voluntariados, además de una presentación dando a conocer el tiempo de permanencia y la labor que realizan, además de un espacio musical para amenizar el momento, finalizando con un coctel preparado por parte de la Unidad de Participación Social.

14.- Navidad HCSBA: Se desarrollaron 8 actividades para celebrar la Navidad en nuestro hospital, dedicadas a la fraternidad, esparcimiento y entretenimiento, dirigida a niños, niñas y adolescentes, hospitalizados y ambulatorias; con la colaboración de entidades de la sociedad civil, quienes colaboraron no sólo con la donación de regalos, sino que también compartir un momento alegría, por medio de la caracterización y entrega hacia nuestros pacientes y usuarios. Las entidades que este año participaron fueron: Bomberos, Carabineros de Chile, Motoqueros, Fundación Cristo en tu Vida, Colegio El Almendral, Fundación Munata y personas de la sociedad civil, con quienes se realizó una planificación y coordinación exitosa para el desarrollo de las acciones.

Metodología utilizada:

Las metodologías utilizadas en las distintas actividades o acciones de participación mencionadas con anterioridad durante el segundo semestre, igualmente a lo realizado durante la primera etapa del año, responde a una estrategia de comprender a la participación social y comunitaria como un factor clave e incidentes en los procesos de atención de nuestro hospital, donde las acciones de coordinación se hacen desde y con la comunidad usuaria organizada e intersector, con el objeto de continuar fortaleciendo y desarrollando el sentido de pertenencia con nuestra institución.

Permitiendo que la población usuaria organizada y no organizada, sea parte de estos espacios de participación, los cuales se articularon realizando coordinaciones con actores claves, al interior del hospital, en salas de espera y espacios comunes.

Algunas de las metodologías de intervención que se efectuaron fueron:

Intervenciones informativas, de sensibilización y entretenimiento: Hace referencia a aquellas actividades y/o acciones dirigidas a los usuarios y usuarias de la comunidad no organizada en atención ambulatoria y también a comunidad funcionaria, cuyo objetivo principal es ser un espacio de entretenimiento y distensión, además de entregar información y difusión de temáticas puntuales asociadas de efemérides y espacios de sensibilización de aspectos sentidos y de alto impacto social.

Jornadas Espirituales: Espacio de fe que busca promover y coordinar la ayuda solidaria de la iglesia hacia los enfermos y comunidad hospitalaria. Apoyar y otorgar orientación a los pacientes basados en los principios fundamentales de fe con un enfoque ecuménico. Dar apoyo moral, emocional y entregar sanación espiritual a los que integran toda la comunidad sin distinción de credo, además de la celebración de efemérides de tipo religioso.

Herramientas Visuales: son materiales y herramientas que se utilizaron para presentar los temas propuestos y las actividades realizadas, estos correspondieron a recuerdos, dibujos, presentaciones, videos, gráficos, entre otros; lo cual permitió sensibilizar e informar por medio del aprendizajes participativos, ayudando a construir un ambiente agradable y propicio para asimilar y entregar los contenidos propuesto, material, que en ocasiones, fue entregado a modo de recuerdo, a quien participó en dicha actividad.

RESULTADOS

Evaluación:

Como se mencionó anteriormente, se rediseño una Pauta de Chequeo para rendir las acciones realizadas durante el año pasado, ejercicio de análisis que se mantendrá durante el presente año por parte del equipo de la Unidad de Participación Social.



Participación Social

Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Instancias de participación social y comunitarias.

Objetivo: Fomentar espacios de participación, en el interior de la institución y en la comunidad, con enfoque de derechos humanos y pertinencia cultural.

Desarrollo de la actividad: Se realizaron diversas actividades en el contexto de celebración y conmemoración de fechas significativas y con impacto en la comunidad, entre ellas podemos mencionar al Día de la madre y padre, Día de la Lengua Rap- Nui, Día del Voluntario Hospitalario, entre otras.

Apoyo Institucional

1	2	3	4	5	X 6	7	N/A
---	---	---	---	---	-----	---	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Evaluación Integral

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Funcionarios capacitados para otorgar información.
- Compromiso de Equipo de Participación Social

Oportunidades

- Contar con folletería y material de difusión
- Contar con tecnologías para difusión.

Debilidades

- Espacio para realizar actividades.
- Recursos e insumos limitados.

Amenazas

- Recursos económicos autogestionado, para la realización de las actividades.

Conclusiones:

La participación social en salud desde nuestras comunidades de base, resulta ser fundamental y necesarias para nuestro quehacer institucional, al mismo tiempo que se convierte en un desafío en relación al ejercicio de poder incidir y representar a otros, pero también a nosotros como institución, en lo que respecta a la acogida y saber responder adecuadamente, considerando como la comunidad usuaria quiere ser atendida y tratada, entendiendo con ello a la complejidad del ciudadano y la normativa que existe en post de aquello.

Debido a esa contextualización, se puede entender el éxito en el desarrollo de todas las actividades y festividades planificadas, porque fueron configuradas, tomando en consideración el variado tejido social que compone a nuestro territorio, incluyen en ese actuar también, a la comunidad funcionaria, desde la sensibilización y conocimiento de temáticas nuevas, que están directa o indirectamente relacionados al ejercicio de su función, pero entendiendo que su labor también incidirá en la satisfacción usuaria, donde el lugar del usuario deberá ser siempre en el centro de nuestro quehacer institucional.

Aprendizajes:

Como Unidad de Participación Social, consideramos pertinente, que siempre, al momento de planificar acciones de impacto o connotación social vinculadas y orientadas a la comunidad usuaria organizada y no organizada, debemos considerar la opinión, sugerencias y participación activa de sus integrantes; en primera instancia a sus representantes, como son el Consejo Consultivo de Usuarios ampliado, además de contar con la colaboración de los socios estratégicos que existen en el hospital, con quienes existe una línea de trabajo con orientación comunitaria al mismo tiempo para sumar esfuerzos y generar mayor impacto, además de la necesidad de ampliar permanentemente las relaciones con otros actores, tanto a nivel de hospital, red social e intersector, considerando que la población objetivo es la misma, en consecuencia los esfuerzos deben ir en función de aquello.

Acuerdos y Compromisos:

Como se ha mencionado, el Plan de Participación Social del presente año, se gestó desde la necesidad expresada por la comunidad usuaria organizada, por cuanto han sido una parte fundamental en el desarrollo de estas actividades antes mencionadas, manteniéndose acuerdos importantes en función de aquello en lo que respecta a su rol y protagonismo, como también las relaciones y compromisos de realizar un trabajo coordinado y con sentido para nuestros usuarios y usuarios. Esto se traduce en ampliar permanentemente la participación y realizar un trabajo colaborativo, convocando cada vez a más integrantes de la red y con ello ampliar la representatividad territorial, coordinaciones que también se deben mantener a nivel interno, con las otras unidades y áreas clínicas y administrativas de nuestro establecimiento, para así fortalecer y sumar esfuerzos y recursos.

Con el objeto de que estas buenas prácticas de intervención y participación comunitarias sean mantenidas en el tiempo y con ello, permitir nuevos espacios conforme a nuevas normativas y necesidades que puedan surgir, es fundamental que la comunidad usuaria organizada, a través del Consejo Consultivo de Usuarios, este presente y activa en la gestión institucional, se deberán



fortalecer los espacios de planificación conjunta y los canales de comunicación. También señalar que, por parte del Equipo de Participación Social, se hace imperioso mantener la presencia en el territorio, en donde se nos requiera, contando con la disposición de nuestra subdirección, la cual ha resultado ser fundamental en el quehacer realizado durante el presente año.

Verificable: ver anexo

FICHA 3

Nombre de la Acción/ Actividad: Coordinación con intersector para realizar convocatoria a agrupaciones juveniles o no vinculantes de ese grupo etario.

Lugar Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha De julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Incentivar la Incorporación y Participación efectiva de la población Juvenil en el quehacer Institucional.

Participantes:

Señalar la metodología utilizada para realizar la convocatoria a participar de la actividad o acción de participación. Desarrollar también brevemente una caracterización general de quienes participaron, como; equipos de salud, directivos, comunidad usuaria; conocer en particular si representan organizaciones de base comunitaria y de la sociedad civil, organizaciones de pacientes y organizaciones de voluntariado, comunidad usuaria u otra organización o entidades relevantes. Adjuntar también datos tales como: promedio de edad, sexo y otros que puedan entregar un panorama general de los y las participantes.

Como se manifestó desde un primer momento, esta propuesta de trabajar con la población infanto-juvenil, responde a una necesidad expresada por la comunidad usuaria respecto de la experiencia en atenciones y de los espacios de participación social y comunitaria, ya que este grupo minoritario se mantiene distante respecto de los espacios de encuentro en salud.

La propuesta inicial fue contactar y convocar a organizaciones juveniles a ser parte de nuestro Consejo Consultivo ampliado, recogiendo las expectativas y motivaciones de esa población. Para ello se planificó tomar contacto con intersector para tener conocimiento de las agrupaciones y sensibilizar respecto de la importancia que se integren en nuestra comunidad usuaria organizada, instancia de coordinación que se realizó con la I. Municipalidad de Santiago y la Oficina de la Juventud, en esa oportunidad se comprometieron a entregar catastro de agrupaciones juveniles e información del espacio más adecuado para que nosotros como institución concurriésemos a invitarles, señalar que esa información no fue compartida, siendo solicita en varias ocasiones sin respuesta al respecto.

De igual modo, se continua con el trabajo colaborativo con la Escuela Básica Patronato San Antonio, con quienes se planificó realizar una actividad con enfoque informativo, involucrando a la comunidad educativa en aspectos de salud, desde un enfoque relacional y participativo.

La planificación determinó que participaran los miembros de la Comunidad Educativa de la Escuela Patronato San Antonio, Integrantes del centro de padres, centro de alumnos y funcionarios del centro institucional, con quienes se realizaron un diagnóstico para conocer sus principales preocupaciones, a fin de canalizar la información a entregar por parte de nuestro hospital.

Desarrollo de la actividad:

Como se detalló anteriormente, esta actividad diagnóstica propuesta, se efectuó en jornada de tarde en el gimnasio que dispone el establecimiento, la convocatoria fue de responsabilidad de la trabajadora social y de la dirección del establecimiento.

La actividad se propone desde un enfoque participativo, por medio de la realización de grupos de trabajo, permitiendo que los participantes puedan interactuar y posteriormente responder las preguntas que guiaron la conversación.

1. Respecto de la gestión del Hospital Clínico San Borja Arriarán, ¿Qué aspectos de Atención en Salud, Satisfacción a Usuario y Participación Social consideran necesarios conocer? (Oficinas de Atención al Usuario, Flujos de Ingreso y Atención, Programa Hospital Amigo, Equipo de Orientadores de Usuarios, Voluntariados, Trabajo Comunitario, entre otras propuestas)
2. Respecto de la gestión del Hospital Clínico San Borja Arriarán, ¿Qué temáticas son importantes de conocer en el contexto de la Reconstrucción y espacios físicos del hospital? (Etapas de Reconstrucción, Patrimonio, ubicación física de los servicios clínicos y administrativos, localización de container, entre otras propuestas.)

Luego de un tiempo de 30 minutos aproximados, cada uno de los grupos seleccionó a un integrante que dio cuenta de las conclusiones, además de realizar observaciones respecto de lo abordado, realizando también consultas sobre la gestión institucional y como estos aspectos podrían colaborar en el quehacer de la comunidad educativa, ideas que fueron fundamentales para idear una actividad informativa, planificada en primera instancia con el tema de las Oficinas de Atención al Usuario y esta línea de trabajo de la OIRS Itinerante que se implementó durante el segundo semestre en la comuna de Estación Central.

Lo cual no se logró concretar, debido a la falta de respuesta por parte de las institución en cuanto a las posibles fechas a considerar y así planificar con el equipo de la Unidad de OIRS para concurrir a la escuela y realizar ese espacio informativo considerando inicialmente, esperamos poder concretar esta propuesta para el 2025, ya que ya disponemos del insumo informativo respecto de las necesidades sentidas por parte de la Comunidad Educativa en lo relacionado a nuestra gestión hospitalaria.

Metodología utilizada:

Como se mencionó en la descripción de la actividad, la metodología que se propuso fue por medio del desarrollo de un trabajo grupal, dividiendo a los asistentes en 3 grupos de trabajo, con un enfoque de diagnóstico/participativo en modalidad de cabildo, donde inicialmente se realiza una contextualización del trabajo y su metodología, con el objetivo de desarrollar, en un segundo momento, un espacio de diálogo, por medio de un trabajo grupal bajo la modalidad grupo focal, siendo las profesionales de la Unidad de Participación Social las moderadoras de aquellos grupos,



utilizando las preguntas que se presentaron en un primer momento, la que guiaron la conversación, permitiendo obtener el insumo solicitado por el equipo organizador.

Finalmente, precisar que la Unidad de Participación Social continuará realizando acciones para ampliar la participación a otras instancias de la red vinculas a la población juvenil, grupo etario con quienes existen brechas considerando la planificación inicial planificada y que no se logró concretar, para invitarles a participar de nuestro quehacer institucional inicialmente en el Consejo Consultivo de Usuarios, donde aún no existe presencia juvenil.

RESULTADOS

Evaluación:

Como se ha mencionado en los dos puntos anteriores, la Ficha de Cotejo de Actividades de Participación Social diseñada antes, fue cambiada por la Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social, incorporando elementos del FODA, los cuales permitirán realizar procesos de evaluación más completo e integrador, con el objeto de visualizar el impacto y desarrollo de lo planificado v/s lo realizado en el contexto del desarrollo de nuestro plan de trabajo. Pero si es necesario a priori destacar lo importante que es la vinculación con el intersector, ya que son ellos lo que conocer e interactúan directamente con nuestra población objetivo, entendiendo y potenciando a la Participación Social como un derecho humano y como un aspecto fundamental en el proceso de transformación social desde todos los rangos de edad.

Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Coordinación con intersector para realizar convocatoria a agrupaciones juveniles.

Objetivo: Incentivar la incorporación y participación efectiva de la población juvenil en el quehacer institucional.

Desarrollo de la actividad: se realizan reuniones con la trabajadora social de Colegio Patronato San Antonio y de funcionarios de la Oficina de la Juventud de la Ilustre Municipalidad de Santiago, para coordinar diferentes instancias de participación de esta población no vinculante al quehacer institucional.

Apoyo Institucional

1	2	3	4	5	X 6	7	N/A
---	---	---	---	---	-----	---	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	X 4	5	6	7	N/A
---	---	---	-----	---	---	---	-----

Evaluación Integral

1	2	3	4	X 5	6	7	N/A
---	---	---	---	-----	---	---	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Disposición y abordaje por parte de la Unidad.
- Coordinación con intersector para disponer de información requerida.

Oportunidades

- Existencia de oficinas Municipales Avocadas a la Población de NNA.
- Interés de Colegio cercano a nuestra institución de Salud.
- Compromiso de ambas instituciones en la propuesta de trabajo.

Debilidades

- Inexistencia de plan de trabajo sobre este eje.

Amenazas

- Baja representatividad de la Población de NNA.
- Inexistencia de respuesta a propuestas realizadas a instituciones, por parte de la unidad.

Conclusiones:

La propuesta de trabajo con la población juvenil para el periodo en análisis, resultó ser un desafío y ámbito nuevo de intervención, considerando que no han estado presente de manera significativa en la gestión institucional desde la participación social, la propuesta era invitarles a ser parte de la



comunidad usuaria organizada, ya que ese grupo de la población puede aportar opiniones y perspectivas que comúnmente no son escuchadas.

En lo que respecta a las coordinaciones efectuadas con red al respecto, en relación con la Escuela Patronato San Antonio, fueron positivas efectuándose acciones a propósito de lo requerido por la comunidad, el objetivo para el periodo 2025 es realizar una actividad informativa y difusión, donde se aborden las necesidades planteadas en el ejercicio de diagnóstico efectuado. Por otra parte, en cuanto al contacto efectuado con la oficina de la Juventud de la I. Municipalidad de Santiago, no se evidenció en acciones concretas, se comprometieron en enviar información sobre catastros de agrupaciones para realizar convocatoria, antecedentes que no fueron remitidos al equipo de Participación Social; por cuanto, debido al cambio de autoridades, si se mantiene esta línea de trabajo, se deberá retomar con las nuevas autoridades municipales.

Aprendizajes:

Entregar de manera acotada los principales aprendizajes respecto a la metodología utilizada, obstaculizadores y facilitadores, procesos desarrollados, avances de los procesos de participación en el territorio u otros que resulten significativos para las y los participantes.

Para el periodo 2025, el equipo de la Unidad de Participación, en primera instancia realizará propuesta de mantener este lineamiento de trabajo a la comunidad usuaria organizada, a través de su Consejo Consultivo de Usuarios, con quienes se planificaron las propuestas de trabajo del año 2024, además de realizar presentación correspondiente a la nueva administración de la I. Municipalidad de Santiago, con el objeto de invitarles a ser parte del plan 2025, como nuevos socios estratégicos, ya que aquello facilita significativamente el desarrollo y éxito de lo comprometido con la comunidad; además de mantener acciones relacionadas a la ampliación de la participación a agrupaciones juveniles en el sector cercano a nuestro establecimiento de salud.

Acuerdos y Compromisos:

Los acuerdos contraídos durante el primer semestre, tanto con la Escuela Patronato San Antonio de Padua, como también con la Oficina de la Juventud de la I. Municipalidad de Santiago, deberán ser reevaluados, con el objeto de abordar los objetivos planteados en una primera instancia; señalar que el caso de la Oficina de la Juventud, concurrir nuevamente como equipo, ya que existe una nueva administración municipal, a quienes se les pueden presentar nuevamente las necesidades y mandato de participación por parte de la juventud y su presencia en la labor institucional, tomando en consideración, también, los lineamientos ministeriales propuestos para el periodo 2025.

En lo que respecta al trabajo colaborativo con los socios estratégicos identificados al interior de la institución, se mantendrán los enlaces con aquellos equipos clínicos y administrativos, como también con la red social existentes, respecto de las temáticas puntuales que puedan surgir.

Respecto de la gestión de la Unidad de Participación Social, existe un compromiso sostenido en lo que respecta a ampliar permanentemente la participación de cada integrante del territorio, en nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, con el objeto de que este sea lo más representativo posible del territorio al cual comprende nuestra gestión institucional.



Por cuanto, se hace imperioso y necesario participación activa de la población juvenil, por ello, la Unidad de Participación Social se compromete a materializará un trabajo territorial, para alcanzar a las organizaciones juveniles existentes en el territorio, por medio del enlace que se pueda realizar con entidades como municipios y CESFAM en una primera instancia. Manteniendo el contacto y trabajo conjunto con la comunidad educativa de Escuela Básica Patronato San Antonio, con quienes quedo una planificación pendiente de concretar.

Verificable: ver anexo

FICHA 4:

Nombre de la Acción/ Actividad: Abordar en la Institución y con la Comunidad, la temática de Salud Mental orientada a la medicina no tradicional desde un enfoque intersectorial.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Coordinación con Intersector y de manera interna de la Institución, para la realización de una feria de educación en Salud Mental

Participantes:

Señalar la metodología utilizada para realizar la convocatoria a participar de la actividad o acción de participación. Desarrollar también brevemente una caracterización general de quienes participaron, como; equipos de salud, directivos, comunidad usuaria; conocer en particular si representan organizaciones de base comunitaria y de la sociedad civil, organizaciones de pacientes y organizaciones de voluntariado, comunidad usuaria u otra organización o entidades relevantes. Adjuntar también datos tales como: promedio de edad, sexo y otros que puedan entregar un panorama general de los y las participantes.

Por parte de la comunidad usuaria, se planteó la necesidad de abordar el tema de Salud Mental a nivel comunitario e institucional, en marco las líneas del trabajo que se plantearon en el Participación Social 2024, ya que responde a una necesidad a nivel de sociedad y país, considerando el contexto social actual y los estragos que generó la pandemia en nuestra sociedad.

Para conseguir su abordaje, el equipo de Participación Social tomó contacto con socios estratégicos a nivel institucional, como son el equipo de la Unidad de Hospital de Día, dependiente del Servicio de Psiquiatría Adulto, quienes plantean la Salud Mental desde un enfoque comunitario, de reinserción social, por medio de la vinculación activa en y con el territorio, en los espacios que en ese escenario de intervención existen.

La Unidad de Participación Social concreta distintos espacios y acciones con las jefaturas relacionadas directamente con la salud mental en nuestro hospital. A quienes de igual forma se les presenta la línea programática del proceso de implementación del Decreto 21, que dice relación con la atención en salud con pertinencia cultural, dirigida a nuestros pueblos originarios, estrategia de



trabajo vinculado, que podría relacionar ambas temáticas, uniendo de esa forma esfuerzos y experiencias.

Desarrollo de la actividad: Proporcionar de manera resumida, información sobre aspectos centrales de la actividad. Entregar información resumida sobre la estructura, programa, principales contenidos abordados durante la actividad, según corresponda.

Esta línea de trabajo desarrollada, a través de la promoción de espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y la comunidad usuaria organizada y no organizada, buscaba el abordaje de la temática de Salud Mental, desde la promoción y abordaje desde un enfoque comunitario y en coordinación con el intersector.

Durante el presente año, se identificaron actores claves y estratégicos tanto a nivel institucional como también de la red inmediata, con quienes se comenzarán a planificar acciones y unificar esfuerzos en lo que respecta al desarrollo de acciones vinculadas a la salud mental, pero desde un enfoque comunitario, preventivo y desde la terapia y abordaje desde la medicina no tradicional, por ello igualmente se realizó una feria de salud mental comunitaria como inicialmente se había propuesto.

En ese contexto, se presenta esta línea de trabajo al equipo de Unidad de Corta Estadía, dependiente del Servicio de Psiquiatría, quienes, debido al trabajo comunitario que se encuentran realizando, se mostraron muy motivados y receptivos en realizar acciones conjuntas en el marco del desarrollo de nuestro plan de participación social 2024 y su línea de intervención, de igual forma se les presenta el proceso de implementación del Decreto 21, que se encuentra muy relacionado a este quehacer, considerando que existe un acercamiento y experiencias respecto de la atención de salud dirigida a nuestro pueblos originarios por parte del equipo de la Unidad de Corta Estadía. Respecto de la red, se realizaron conversaciones con referente de participación del CESFAM Padre Orellana, quienes también desean ser parte de esas estrategias colaborativas respecto del trabajo comunitario, desde la salud mental y atención de salud con pertinencia cultural. Gracias a esos espacios de planificación, se realizó una feria de salud mental, con enfoque comunitario, donde participaron usuarios del hospital de día, donde se presentaron algunos de sus emprendimientos, además de información por parte de otras unidades del hospital y de la red, donde el foco la salud mental, donde el foco fue el abordaje de esta desde un enfoque comunitario, con una terapia no tradicional.

Finalmente precisar, que esta propuesta de trabajo colaborativa se presentó de manera formal, en la última reunión de trabajo realizada el 29 de octubre de 2024 en el contexto de la mesa de salud que se impulsó en el año a informar ahora en la comuna de Santiago, considerando la buena experiencia del trabajo realizado en la mesa de salud de Estación Central.

Metodología utilizada:

Estas acciones descritas con anterioridad se realizaron por medio de espacios de encuentro/mesas o reuniones de trabajo con estos socios estratégicos antes individualizados, donde se planificó, determinó y proyectaron acciones tanto para el presente año, como también respecto de las acciones que se podrían realizar en el largo plazo, con el objeto de unir esfuerzos y recursos.

Como se hace referencia, se materializó el desarrollo de una feria comunitaria, la que fue valorada y reconocida por los asistentes como un espacio de encuentro informativo y de sensibilización

respecto de la problemática de Salud Mental, tanto para la comunidad usuaria y funcionaria, como también para la comunidad del Sector de la Plaza Amazonas, lugar donde se realizó ese espacio de encuentro.

RESULTADOS

Evaluación:



Participación Social

Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Coordinación con intersector y de manera interna de la Institución, para feria de Salud Mental.

Objetivo: Abordar en la Institución y con la Comunidad, la temática de salud mental orientada a la medicina no tradicional desde un enfoque intersectorial/territorial.

Desarrollo de la actividad: Se realizaron coordinaciones con socios estratégicos tanto a nivel institucional, como de la red, en el contexto de Salud Mental, las cuales estaban enfocadas en la prevención, educación y promoción.

Apoyo Institucional

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	4	5	X 6	7	N/A
---	---	---	---	---	-----	---	-----

Evaluación Integral

1	2	3	4	5	X 6	7	N/A
---	---	---	---	---	-----	---	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Funcionarios capacitados y con experiencia para abordar la temática de Salud Mental.
- Compromiso de Equipo de Participación Social

- Espacio y recursos para realizar actividades.
- Demora en masificación de actividad por parte del Departamento de Comunicaciones, por sobrecarga de requerimientos.

Oportunidades

- Contar con apoyo de unidades que trabajan con Salud Mental.
- Colaboración de otros centros de salud de la red.
- Comunidad usuaria y territorial comprometida con la temática.

- Recursos económicos autogestionados, para la realización de las actividades.
- Problemática no visibilizada a nivel institucional, existiendo esfuerzos puntuales.

Conclusiones:

Para abordar una temática tan sentida y valorada por la comunidad, debe ser trabajada con socios estratégicos tanto a nivel institucional como de red, ya que existen importantes esfuerzos de índole territorial que pueden ser un aliciente para continuar desarrollar acciones vinculadas a la salud mental, pero siendo abordada desde lo no tradicional.



Siendo una temática tan significativa, se realizará propuesta para ser considerada nuevamente en el Plan de Participación Social 2025, en el caso de ser acogida, se incorporará desde un primer momento a estos socios estratégicos que se encuentran relacionados directamente con la Salud Mental a nivel institucional, con el objeto de unir esfuerzos y vincular a la Participación Social como un medio, para permitir apoyo y desarrollo de acciones relacionadas con el bienestar social, psicológico y emocional de nuestra comunidad usuaria organizada y no organizada.

Aprendizajes:

Entregar de manera acotada los principales aprendizajes respecto a la metodología utilizada, obstaculizadores y facilitadores, procesos desarrollados, avances de los procesos de participación en el territorio u otros que resulten significativos para las y los participantes.

Desde las profesionales de la Unidad de Participación, durante el desarrollo de acciones vinculadas a la salud mental, hemos visualizado que su cuidado y abordaje resulta ser fundamental para conseguir el bienestar general de los individuos de una comunidad, siendo importante en todo su ciclo vital; más aún, si este es trabajado desde y con la comunidad, más exitoso serán los resultados alcanzados, ya que estas directamente relacionado con cómo nos relacionamos en el día a día con los demás y en el entorno.

Lo que facilitará estas acciones, son el mantener las relaciones y realizar acciones conjuntas con la Unidad de Hospital de Día, quienes ya están situados activamente en el territorio, realizando iniciativas con actores claves de la comunidad, siendo claves en el mantenimiento de acciones de rescate y proyección de la salud mental; por cuando señalar que la Salud Mental comunitaria visualizada por el equipo de Participación Social, debe ser vista como un enfoque que permita espacios de participación y establecimiento de relaciones de bienestar entre todos los actores relacionados y que son parte de la red social existente.

Acuerdos y Compromisos:

Se puede señalar, que en el corto plazo las profesionales de la Unidad de Participación Social lograron concretar espacios de encuentros con jefaturas y coordinadores de los servicios de Psiquiatría, la Unidad de Hospital de Día y con actores claves de la red social, presentando una propuesta de trabajo colaborativo en el contexto de trabajo de la mesa de salud que se impulsó con la comuna de Santiago en el presente año; permitiendo, para el próximo año 2025, la realización de acciones y actividades a nivel de red con el objeto de generar un impacto positivo en nuestra comunidad usuaria y funcionaria, donde el abordaje de la salud mental sea desde un punto de vista integral, sistémico y relacional.

Por parte de la Unidad de Participación Social, se proyecta para el próximo año, activar estas relaciones y que estas se vean reflejadas en el desarrollo del Plan de Participación anual, donde se pueda evidenciar la participación activa y comprometida de los actores locales reconocidos como claves en ese proceso de intervención y abordaje de la salud mental a nivel institucional.

También se visualiza como necesario, mantener actividades en conjunto con las demás unidades que integran el Departamento de Atención y Gestión al Usuario, como son OIRS y Satisfacción Usuaría, con el objeto de abordar estas acciones de manera integral y generar un impacto real y sentido en



la experiencia y satisfacción usuaria, tanto al interior como al exterior de nuestro hospital y en la comunidad territorial inmediata.

Verificable: ver anexo

FICHA 5:

Nombre de la Acción/ Actividad: Coordinación con Departamento de Comunicaciones para definir el diseño e información a compartir.

Lugar : Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Implementar un espacio informativo respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la Institución.

Participantes:

Se establecieron espacios de comunicación continuos y permanentes para permitir espacios de vinculación con la comunidad funcionaria, usuaria y con el territorio, por medio del fortalecimiento de alianzas estrategias con actores influyentes y de la red local, promoviendo la asociatividad tanto en la creación de contenido y difusión de los mismos, abordaje de situaciones/brechas respecto de los procesos de atención, desde una mirada de red sin perder el foco de la necesidad de una información permanente y sistemática dirigida al usuario.

Por cuanto, el socio estratégico continuó siendo el Departamento de Comunicaciones de nuestro hospital, equipo de profesionales con quienes hemos consolidado una alianza, además de la asistencia a la Radio Franklin, donde fuimos invitados por parte del SSMC al programa denominado “Prevención y Salud” el 10 de octubre, entendiendo la necesidad de impulsar nuevos espacios orientados a la participación social como una estrategia necesaria en salud, conforme a la representatividad y sentido de pertenencia de las comunidades y agrupación que hoy se encuentran realizando algún tipo de labor activa como complemento en la gestión de nuestro hospital.

Desarrollo de la actividad:

La propuesta para este año por parte de la Unidad de Participación Social, fue de la existencia de un espacio en la página web del hospital, dedicada exclusivamente a la Participación Social, donde se entregue información alusiva a funciones y quienes integran nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, directorio de los Voluntariado que actualmente están funcionando en el hospital, normativa legal vigente de participación (ley de DD), entre otras instancias de participación; espacio que permita ser actualizado permanentemente según el desarrollo de actividades comunitarias de la institución. Propuesta que fue acogida, dando como resultado un Banner en la página central del hospital, donde no solo se encuentra el plan institucional de Participación Social 2024, rendido en el primer corte, si no que ahora también información como se fue cumpliendo este plan durante el año, fotografías e información alusiva al Consejo Consultivo de Usuarios y sus representantes, además de una reseña respecto de los 11 voluntariados que complementan nuestra gestión de



salud, además de información alusiva a la labor que realizan y el servicio o unidad clínica donde se encuentran, acompañado de una fotografía.

Para el próximo año, se compromete continuar registrando información a ese espacio, ahora en relación con la normativa vigente que se relaciona con la gestión hospitalaria, en lo que respecta al usuario, participación, satisfacción usuaria, derechos humanos, entre otros aspectos relevantes en la gestión de salud.

Metodología utilizada:

A diferencia del primer corte, la propuesta metodológica que se utilizó fue inicialmente por medio de link, que dispuso el Departamento de Comunicaciones para ingresar requerimientos a ese departamento con un verificable y respaldo de las acciones e insumos que se les solicita a nivel institucional. Una vez ingresado la solicitud y para aclarar dudas existentes al respecto, se convoca a una mesa de trabajo con el objeto de permitir un diálogo abierto, entre el equipo de la Unidad de Participación Social y profesionales del Departamento de Comunicaciones, oportunidad donde se analizaron la modalidad y características de este espacio informativo el cual busca la representatividad de la labor realizada, quedando a disposición de ser consultada.

RESULTADOS

Evaluación:

Se puede visualizar aspectos positivos en lo que respecta el proceso de definición y planificación con el Departamento de Comunicación, lo cual ha significado una oportunidad para dar cumplimiento de lo comprometido, aunque es una propuesta de actividad en desarrollo permanente, igualmente se aplicará la Pauta de Evaluación de Actividades de Participación Social, ya que, al iniciar el presente año, este Banner no existía.

Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Coordinación con Departamento de Comunicación para definir el diseño e información a compartir.

Objetivo: Implementar un espacio informativo de Participación Social en la página web del hospital, abierto y de conocimiento dirigido a la comunidad usuaria.

Desarrollo de la actividad: se realizan reuniones y coordinaciones con el equipo de comunicaciones, donde se plantean las directrices y la información que estará incluida en el Banner de Participación Social a la página web del hospital.

Apoyo Institucional

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	4	5	6	7	X N/A
---	---	---	---	---	---	---	-------

Evaluación Integral

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Disposición por parte de la Unidad, de reconocer las necesidades informativas.
- Realización y entrega oportuna de material gráfico, para publicación.

Oportunidades

- Contar con materiales audio visual para publicación.
- Disponer del insumo a informar de la comunidad usuaria organizada

Debilidades

- Proceso complejo y no oportuno de ingreso de requerimientos al Dpto. de Comunicaciones.

Amenazas

-

Conclusiones:

Las acciones vinculadas con la Participación Social, deben estar directamente relacionadas con la comunicación por medio de todas las formas que existen actualmente para cumplir el efecto de compartir información, donde la comunicación se visualiza como un medio para que la comunidad organizada y no organizada, sea parte de la toma de decisiones y estar en conocimiento de lo que sucede en su entorno, lo cual se reflejó respecto de las acciones realizadas durante el año 2024, siendo fundamental la relación y alianza estratégica con el Departamento de Comunicaciones del hospital, a quienes se les sensibilizó al respecto de la necesidad de impulsar un espacio para tales efectos informativos en la página del hospital, además de utilizar otros medios digitales, tanto del Departamento de Atención al Usuario como también, de los demás actores de la red, con quienes



se realizaron iniciativas que fueron compartidas y referidas a la comunidad por todos los medios posibles, para compartir su éxito, entendiendo que esta es la modalidad que debemos fortalecer por parte de todos los dispositivos de la red, para alcanzar los objetivos propuesto y con ello, garantizar la participación del tejido social.

Aprendizajes:

Con el Departamento de Comunicaciones, se establecieron formas, diseños y productos, en función de dar cumplimiento a las temáticas y acciones presentes en el Plan de Participación Social 2024, lo cual fue buena oportunidad para ampliar la forma de comunicar, además del diseño y establecimientos de recursos informativos/gráficos, que se podrán mantener en el tiempo, permitiendo ser utilizados y compartidos en los distintos espacios comunitarios que se han gestado durante el periodo en referencia.

Finamente precisar que, como equipo de Participación Social, debemos ser contantemente creativos y estar a la vanguardia, respecto de las formas, canales y tipo de información que deseamos compartir con nuestra comunidad y territorio, manteniendo de esa forma el interés de esos actores en nuestra gestión hospitalaria.

Acuerdos y Compromisos:

Dentro de los acuerdos determinados por los equipos en coordinación se define, el mantener flujos y canales de comunicación para realizar los requerimientos y actualizaciones necesarias que requiere ese espacio informativo, por medio del formulario que existe, correo para el detalle de los solicitado y reuniones para evaluar detalles y nuevas estrategias, con la finalidad de mantener el dinamismo y creatividad necesaria para captar el interés del usuario consultante.

Enviar durante el próximo año el insumo relacionado con la normativa legal vigente descrita anteriormente, con el objeto de complementar y potenciar la información ya existente.

El equipo de la Unidad de Participación continuará realizando seguimiento a la información que se disponga, efectuando actualización correspondiente, y agregando elementos que sean significativos para el espacio y para la gestión de Participación Social en el hospital y el territorio, tomando en consideración las necesidades comunicativas expresadas y sentidas por la comunidad usuaria organizada y no organizada.

Verificable: ver anexo

FICHA 6:

Nombre de la Acción/ Actividad: Realizar recorrido físico por las Dependencias del Hospital, entregando información respecto a la realidad hospitalaria actual en el contexto de reconstrucción.

Lugar Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Desarrollar espacios Informativos respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la Institución.

Participantes:

Señalar la metodología utilizada para realizar la convocatoria a participar de la actividad o acción de participación. Desarrollar también brevemente una caracterización general de quienes participaron, como equipos de salud, directivos, comunidad usuaria; conocer en particular si representan organizaciones de base comunitaria y de la sociedad civil, organizaciones de pacientes y organizaciones de voluntariado, comunidad usuaria u otra organización o entidades relevantes. Adjuntar también datos tales como: promedio de edad, sexo y otros que puedan entregar un panorama general de los y las participantes.

Esta instancia de participación social es reconocida como una necesidad sentida de información permanente de los procesos internos, principalmente aquellos orientados al contexto de la reconstrucción, por parte de nuestra comunidad usuaria organizada.

Este espacio, al igual que el primer semestre, es planificado y convocado por la Unidad de Participación Social en coordinación con la dirección del establecimiento, el Consejo Consultivo de Usuarios, I. Municipalidad de Santiago y dirigido a nuestra comunidad usuaria organizada.

Los asistentes fueron representantes de comunidades de base y de la asociación de voluntarios, vecinos del sector inmediato del hospital, quienes tuvieron la oportunidad de compartir sus preocupaciones, miedos y consultas sobre las mejoras que se encuentran en ejecución en el establecimiento y oportunidades de mejora del entorno y las acciones que han permitido mantener los procesos de atención a espacios afectados por el proceso de reconstrucción post incendio, desde la voz de sus propios protagonistas.

Desarrollo de la actividad:

Para dar cumplimiento a los objetivos informativos planteados, se realizaron durante el segundo semestre 3 recorridos, donde la ruta de visita al interior de nuestra institución fue a espacios que se encuentran con las condiciones adecuadas para aquello, no afectando a los asistentes y tampoco las atenciones que se encontraban realizando en ese momento realizándose en jornada de tarde, precisar que a los asistentes se les entrega un snack para el recorrido, además de material de consulta sobre normativa vigente, material entregado a las personas del Programa Vínculos que asistieron en una oportunidad.

Dos de esos recorridos fue dirigido a la comunidad usuaria organizada y del sector inmediato del hospital, uno de ellos fue en el interior del hospital donde el punto de encuentro fue en el sector de la dirección, dirigiéndose a la cancha donde se visualizaron mejoras en los espacios de tránsito e infraestructura para la atención de pacientes oncológicos y taller ortopédico, luego el grupo se dirigió al área afectada por el incendio donde nuestro director da cuenta el procesos de licitación e inicio de obras; posteriormente se hace ingreso al sector CDT donde se dirige al sector donde están emplazados los nuevos pabellones, dando cuenta del nivel tecnológico y el elevado estándar de calidad de las prestaciones que se entregaran a nuestros usuarios haciendo referencia también a las mejoras en ámbito de pintura y cambio de iluminación en esas dependencias, luego se recorre la torre de hospitalizados, en áreas de pediátricas, uci pediátrica, entre otras. Para finalizar en el sector

de los modulares, señalando las nuevas obras, entre ellas el jardín infantil para hijos de funcionarios, habilitación de salas de espera, construcción de nuevos modulares, además de un ascensor y pabellones en el sector donde se encuentran el Instituto Chileno-Japonés, expresando alegría y agradecimiento los asistentes con la información entregada por nuestro director.

En el caso del segundo recorrido, este fue coordinado con la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios y la I. Municipalidad de Santiago, donde el objetivo fue recoger necesidades y brechas, por medio de espacios informativos y colaboración en entre el HCSBA y la municipalidad, respecto de las nuevas instalaciones y espacios exteriores de la institución. Esta se enmarca como un hito en la gestión 2024 de la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios, quienes consideran necesario planificar un trabajo coordinado y colaborativo entre la institución y el hospital, respecto de las mejoras y proceso de reconstrucción y los espacios de uso público que se encuentra en el exterior del hospital, como son los estacionamientos, platabandas, plazoleta Amazonas, entre otros. Esta convocatoria fue dirigida a equipos directivos de ambas reparticiones y comunidad usuaria organizada, oportunidad donde se recogieron impresiones y observaciones a considerar, para así poder planificar un trabajo en conjunto, que deberá ser reevaluado, considerando el cambio de administración municipal.

Finalmente, en el caso de los usuarios del Programa Vínculos, precisar que, debido a la movilidad reducida de algunos de ellos, el recorrido sólo se realizó en el sector de modulares, oportunidad donde se entrega capacitación sobre la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes en salud, además de material de consulta.

Metodología utilizada:

La metodología utilizada en el recorrido, permitió a la comunidad usuaria ver los avances de reconstrucción, desde un enfoque expositivo y representativo cercano, en un ambiente donde primo la confianza para con los directivos y autoridad que realizaron la conducción, lo que permitió que los asistentes pudieran realizar sus consultas, observaciones y comentarios de lo expuesto y relatado por las autoridades, generando un sentido de pertenencia y responsabilidad respecto de la información entregada, además de una oportunidad para disponer de información, por medio de un espacio expositivo y resolutivo.

RESULTADOS.

Evaluación:

Se evidencian aspectos muy positivos en lo que respecta a la planificación y ejecución de los recorridos como una instancia de participación comunitaria, la cual ya se encuentra instalada en la gestión institucional, valorada como algo positivo por parte de los directivos de la institución, debido a su cercanía con la comunidad, donde les permite a los asistentes, informarse sobre procesos administrativos y conocer dependencias limitadas para el común y libre acceso de la población usuaria, de una manera cercana, amigable y personalizada.

Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Realizar recorrido físico por las dependencias de la institución y sus alrededores, entregando información respecto a la realidad hospitalaria actual y abordando oportunidades de mejora.

Objetivo: Generar instancia informativa respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la institución, dirigido a la comunidad usuaria organizado, vecinos inmediatos del hospital y sociedad civil.

Desarrollo de la actividad: se realizan recorridos dirigidos al Consejo Consultivo de Usuarios ampliado, vecinos del territorio y a la sociedad civil que participa en programas de la I. Municipalidad de Santiago.

Apoyo institucional

1	2	3	4	5	6	X7	N/A
---	---	---	---	---	---	----	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	4	5	6	X7	N/A
---	---	---	---	---	---	----	-----

Evaluación Integral

1	2	3	4	5	6	X7	N/A
---	---	---	---	---	---	----	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Disposición del Equipo directivo.
- Disposición y abordaje por parte de la Unidad de Participación, respecto de las necesidades de la comunidad.
- Participación y compromiso de jefaturas y coordinadores de DAGU.

Oportunidades

- El interés y preocupación del CCU, sobre los avances del MCSBA.
- La sociedad civil interesada en ser parte de sus procesos de atención en salud.
- Los representantes del CCU asume el rol de convocar y dirigir iniciativas de Interés comunitario.

Debilidades

- Irregularidad Representatividad y asistencia de las asociaciones que componen el Consejo Consultivo Ampliado.

Amenazas

- El Clima
- La edad de los integrantes del CCU.
- El cambio de Autoridades Municipales

Conclusiones:

Como se mencionó en el punto anterior, es importante la información y el flujo o canales que se determinen para entregar ese insumo a nuestra comunidad usuaria, pero en este aspecto también destacar la importancia de generar espacios de confianza y amigables, para complementar los demás canales formales existentes; en relación a esta necesidad, nacen los recorridos presenciales en nuestro hospital, como una línea estratégica impulsada a nivel institucional, como iniciativa de la Unidad de Participación Social, la cual fue apoyada activamente por el equipo directivo de nuestro hospital, participando activamente en los recorridos planificados durante el año. Resultando ser una



instancia de acercamiento entre quienes toman las decisiones y la población objetivo de esas decisiones, abordando la expectativa, la desinformación y la angustia que genera el no conocimiento de lo que realmente sucede con las prestaciones de salud y la realidad hospital respecto de la reconstrucción, todo aquello sumado a las falsas noticias que hoy en día se encuentran a disposición de la opinión pública.

Señalar que, como línea de trabajo y espacio de participación social, los recorridos institucionales, se proyecta ser mantenidos para el próximo, ampliando la participación de la población asistente, considerando lo dinámico de los procesos y avances en el proceso de reconstrucción, potenciando aún más la participación social en la labor institucional.

Aprendizajes:

El éxito de estos espacios de participación fue gracias al compromiso y disposición expresada por nuestro equipo directivo para con la participación social; entendiendo que la apertura a la comunidad y la permanente y sistemática entrega de información, facilitar y favorecer la satisfacción usuaria de nuestra población, reflejando que el usuario se encuentra efectivamente en el centro de nuestro quehacer institucional. Compromiso directivo que facilitó el desarrollo y planificación de lo comprometido, existiendo también una asistencia y co-responsabilidad importante por parte de nuestra comunidad usuaria organizada, quienes participaron activamente, realizando la convocatoria y asistiendo presencialmente en las fechas propuestas.

Acuerdos y Compromisos:

Tanto los usuarios del Programa Vínculos como la comunidad usuaria organizada asistentes a esas tres instancias de participación, retornaron a sus domicilios con el acuerdo de entregar tan valiosos antecedentes y experiencia a sus familias y comunidades de base, con ello permitir que la comunidad usuaria también maneje información relevante de lo que está ocurriendo en su hospital, en su entorno y que los arreglos, mejorar y procesos dinámicos actuales que se están dando en el interior del hospital, permitiendo disminuir la ansiedad que genera la desinformación.

El equipo directivo, alcaldesa que participó en esos espacios, jefatura de la I. Municipalidad de Santiago, DAGU y Participación Social, agradecen el entusiasmo y la concurrencia, además de comprometer a mantener estos espacios de participación dirigidos a la comunidad para el próximo año, a su vez, los participantes comprometen convocatoria a más dirigentes en asistir a esos espacios, de información, donde la opinión y conocimiento de la comunidad es fundamental para la gestión con pertinencia territorial, de nuestro establecimiento y con eso ampliar la participación y representatividad en la gestión institucional.

Verificable: anexo

FICHA 7:

Nombre de la Acción/ Actividad: Programar instancias de trabajo de encuentro territorial con los Municipios y CESFAM de las comunas de Estación Central.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán



Fecha: julio a diciembre de 2024

Objetivo de la Actividad / Acción: Desarrollar un trabajo en red con municipalidades y atención primaria de las comunas de Santiago y Estación Central.

Participantes: Los participantes con quienes se articularon las acciones vinculadas a la red social fueron los mismos a los cuales se hizo alusión durante el primer semestre, se relacionada directamente con la población usuaria organizada del polo Santiago-estación Central, a través de los Consejos de Desarrollo Local y nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, también comunidad funcionaria quienes aún están más presentes y concientizados para con el trabajo comunitario y referentes de participación y jefaturas de programas e instituciones públicas y privadas de la red social existentes.

Se fortalece el trabajo coordinado y reconociendo por la red central, con la comuna de Estación Central, por medio de las mesas de trabajo y la OIRS Itinerante; en cuanto a la comuna de Santiago, se mantiene mesa de trabajo en salud, desde un proceso de diagnóstico, acciones que van dirigidas inicialmente a los CESFAM de la comuna, para ser ampliada a la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios.

Precisar además la coordinación efectuada con la I. Municipalidad de Santiago, en lo específico con el Programa Vínculos, mesa de trabajo colaborativo respecto de sus usuarios y sus procesos de atención, además de la planificación de recorridos por la institución.

Finalmente, se incorpora este último semestre, la implementación del Decreto 21 en nuestro hospital, debido a establecer coordinación nuestra facilitadora intercultural, con actores de la red local relacionada con la temática, además de referentes y seremi de salud para pueblos originarios.

Desarrollo de la actividad:

1.- Ferias de Salud comunas de Estación Central y Santiago: Estas actividades comunitarias, se mantienen y se continúan coordinando con los referentes y/o encargados de participación de los centros de salud y de las respectivas municipalidades, y se configuran con la instalación de un punto informativo, donde se entrega material respecto de los nuevos flujos de ingreso y procesos de atención, normativa vigente, aspectos de satisfacción usuaria y material alusiva a la participación social y a las labores que realiza el Consejo Consultivo de Usuarios, estos últimos fueron diseñados en el actual periodo y utilizados en esos espacios territoriales, medio para permitir dar a conocer lo que hacemos como institución y también invitarles a la comunidad a ser parte de nuestra comunidad usuaria organizada.

2.- Mesas de Salud con CDC Estación Central y Participación Santiago: Como se mencionó anteriormente, en el caso de la comuna de Estación Central, ya existe esa mesa de trabajo intersectorial, continuando el abordaje de temáticas de interés expresadas por la comunidad, como son los tiempos de espera y las interconsultas, como una prioridad, donde se han incorporado a este espacio de análisis equipos clínicos médicos contralores de los CESFAM y de nuestro hospital, con el objeto de unificar criterios, para que la derivación (referencia y contra referencia) sea pertinente y ajustada a lineamientos comunes establecidos, sumado a ella se presenta a la comunidad la línea programática de OIRS Itinerante, la cual comienza formalmente a funcionar desde el mes de agosto, con la presencia de nuestro hospital en los 4 Cefam de la comuna de Estación Central una vez al



mes, previa coordinación con los referentes de participación de cada centro de salud, atendiéndose a un total de 454 usuarios y usuarias de nuestra red.

Respecto a lo realizado en Santiago, se mantienen este espacio de trabajo, por medio del desarrollo de 2 reunión, donde fueron convocados los referentes de participación y directores de los centros de salud de la comuna, ampliando en este periodo a la comunidad usuaria organizada, a referentes de participación del SSMC, a la Posta Central y el Departamento de Gestión de la Demanda del hospital, efectuándose nuevamente una contextualización de lo realizado, a quienes se integraron, como una buena práctica producto del trabajo realizado con la comuna de Estación Central. Al finalizar el año, todos los actores de la mesa efectúan una priorización de brechas y necesidades, para ser abordadas y proyectadas en acciones concretar de resolución para el año 2025.

3.- Posta Central y la Humanización del Trato: Como Unidad de Participación Social y Departamento de Atención y Gestión al Usuario, se nos convocó por parte del SSMC y la red, a una propuesta de trabajo, con la finalidad de realizar coordinaciones con el encargado de Vinculación con el medio de la Universidad Católica Raúl Silva Henríquez, institución que tiene convenio con el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, para generar acciones conjuntas en torno a la humanización en el trato en nuestros centros de salud, efectuándose 2 instancias de reunión, una física y la otra vía telemática. En la actualidad nos encontramos a la espera de las propuestas que realizarían por parte de la universidad, y así poder realizar iniciativas para el año 2025.

4.- Programa Vínculos: Señalar que este año, nuevamente se realizó el trabajo colaborativo con El Programa Vínculos de la I. Municipalidad de Santiago, línea programática que efectúa un acompañamiento a adultos mayores sin redes de apoyo, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social. Lo cual se tradujo, en el envío de consultas y/o antecedentes de pacientes del hospital, con el objeto de visualizar en que proceso se encuentra sus atenciones, realizando seguimiento si la situación lo requería, activando la red institucional para tales efectos. Además, se planificó un recorrido por las instalaciones del hospital y una instancia de educación sobre las Ley de Derechos y Deberes, entregando material de consulta y significando una instancia de resolución de consultas y entrega de comentarios generales por parte de los asistentes.

5.- Visita de Participación Social a Radio Franklin: la Participación Social ha permitido un trabajo transversal a nivel institucional, comunitario y con la red local con la que se ha trabajado durante el año 2024, existiendo una colaboración en el desarrollo de acciones y actividades en beneficio de la comunidad usuaria. En este aspecto, señalar que durante el segundo semestre, nuevamente fuimos invitadas por la radio el 10 de octubre, a presentar la línea programática "OIRS Itinerante", que ha significado una práctica comunicativa necesaria, entendiendo que esto como un factor clave en los procesos de transformación social, facilitando los procesos de toma de decisiones y permitir que nuestro usuario y usuaria auditor de la radio, este informado de las nuevas iniciativas y oferta programática, las cuales están en sintonía a las necesidad que nuestra comunidad presenta regularmente.

6.-Cuenta Cuentos: Recordemos que esta propuesta colaborativa, se configuró entre el Departamento de Cultura, SSMC, DISAL y HCSBA, donde se abordó la necesidad de realizar actividades y acciones intergeneracionales en los establecimientos de salud (salas de espera),



propiciando un ambiente de bienestar, por medio de actividades artísticas dirigida a nuestros pacientes y comunidad usuaria.

Luego de terminando el ciclo de capacitación y posterior certificación, las 6 funcionarias certificadas, realizaron espacios de entretención durante el segundo semestre, en la Escuela Hospitalaria el 23 de octubre, en la Urgencia Infantil fue el 13 de noviembre y para finalizar en Neuropsiquiatría Infantil el 17 de diciembre; significando un momento de alegría, de imaginación y distensión, no sólo para nuestros pacientes y acompañantes que se encontraban en la sala de espera, sino que también para la comunidad funcionaria que está realizando atención.

7.-Adopta una platabanda: Esta iniciativa se mantiene durante el segundo semestre, la cual nace producto de una necesidad y posterior coordinación efectuada desde la Subdirección de Atención Integral al Usuario con la I. Municipalidad de Santiago y la comunidad organizada, cuyo objetivo era rescatar el espacio público aledaño al hospital; en lo que respecta al uso de la calle como estacionamientos, comercio ambulante en las inmediaciones del hospital, seguridad, rescate de la platabanda que actualmente está siendo utilizada por el comercio informal y estacionamiento, tanto de funcionarios como también de pacientes. Durante el año a informar se han realizado reuniones para compartir ideas y propuestas, efectuándose acciones concretas como son el cambio de luminaria, eliminación de quiosco que era utilizado como foco de violencia, definición de proyectos para recuperar la plantabanda y con ello, hermosea el entorno del hospital, recorrido comunitario propuesto por el Consejo Consultivo de Usuario (señalado anteriormente), con el objeto de conocer la realidad territorial y hospitalaria, desde sus propios protagonistas, entre otras acciones. Considerando el cambio de autoridades municipales y con la finalidad de continuar realizando un trabajo colaborativo con la I. Municipalidad de Santiago, directivos del hospital se reunirán en el corto plazo con actores municipales, en post de nuestra comunidad usuaria y territorial.

8.-Pueblos Originarios, implementación decreto 21: En el caso de la temática de Pueblos Originarios, se comenzó a abordar a nivel hospitalario desde el junio de 2024, donde llega el cargo de Facilitadora Intercultural a la Unidad de Participación Social, siendo utilizado por la Srta. Rosa Huaiquifir hasta que el este cargo sea concursado; quien cumple funciones administrativas, además de permitir ser un actor de enlace y de trato directo con la comunidad hospitalaria respecto de esta nueva normativa, que dice relación la implementación del Decreto 21 que busca la entrega de una atención con pertinencia cultural dirigida a nuestros pacientes que se identifiquen como parte de los 11 pueblos originarios reconocidos. Señalar que, durante el segundo semestre, el foco de trabajo fue entregar información sobre esta normativa vigente, por medio de actividades de difusión y sensibilizando, dirigidas a los usuarios y funcionarios, como fueron el Wiñol Tripantu, Día Internacional de la Mujer Indígena, Día de la Lengua Rapa Nui, entre otras.

9.-Pasantía Departamento de Salud Sur Oriente, en el contexto de implementación del Decreto 21: En la experiencia de pasantía en el Departamento de Salud de la Comuna de La Pintana, tuvo una duración de 22 horas, realizada entre los meses de octubre y diciembre del 2024, siendo planificada con el objetivo de visualizar el rol que tiene dentro de la comunidad asistencial el facilitador intercultural y su lawentuchefe en ese territorio considerando que la Comuna de La Pintana es pionera en el abordaje de este nuevo lineamiento de atención en salud, en la Región Metropolitana. En el proceso se visualiza que existe un reconocimiento importante por parte de los funcionarios y usuarios de la labor que realiza, de lo que significa una oportunidad en gestión que

realizan en los Cesfam, Cosam y CCR. Asimismo, se identifica que el trabajo que efectúan dentro de las asociaciones y comunidad es integral y complejo, respetando a los usuarios y funcionarios que son parte del pueblo mapuche y a quienes no lo son, fomentando la participación y acompañamiento en las distintas actividades relacionada a la temática intercultural. En el periodo que duro la experiencia, se reconoce, no sólo el aporta del quehacer del facilitador en el quehacer de esa red de salud, sino que también, practicas vinculadas a la humanización del trato hacia el usuario en el ámbito intercultural, permitiendo una sensibilización de la temática orientando el proceso de salud, desde un enfoque complementario y con respecto, considerando otras formas de atención o procesos de atención, teniendo en consideración la enfermedad y la sanación propias de la cosmovisión, como parte de la complejidad del usuario y la conexión con la naturaleza y su entorno social. Una vez finalizado el proceso de aprendizaje, la profesional recibió una certificación, además de la oportunidad de contar con el apoyo, conocimiento y experiencia de los profesionales que son parte de aquella red de salud.

10.- Coordinación Hospital El Carmen: Durante el segundo semestre, se realizan coordinación con la referente de Participación y con la coordinadora de los voluntariados del hospital El Carmen de la Comuna de Maipú, con el objeto de abordar la labor que realizan los voluntariados en nuestras respectivas instituciones, además de conocer su experiencia al respecto, considerando que en nuestro hospital en la actualidad no encontramos en un proceso de articulación y ampliación de las asociaciones y agrupaciones que integran nuestro voluntariados para así, permitir la proyección de acciones vinculadas al acompañamiento espiritual y a la labor realizada por los distintos voluntariados en el HCSBA. En esa oportunidad, además, la profesional entrega consideraciones y antecedentes de interés del trabajo que realizan en temática de Pueblos Originario, línea programática que se encuentra en proceso de desarrollo en esa institución de salud. Señalar que para el año 2025, se desea realizar continuidad en los aspectos abordados en esa alianza colaborativa, donde además se desea proponer una visita de nuestro director, para conocer más detalles del plan de trabajo que realizan conforme a la implementación del Decreto 21, atención con pertinencia cultural, orientada a nuestros 11 pueblos originarios.

11.-Mesa de Temas Transversales: Es una estrategia que existe hace 5 años, desde un trabajo con enfoque integral para abordar problemáticas sociales complejas presentes en nuestro hospital. Estas instancias de trabajo coordinado permiten planificar y unificar criterios de diversos actores y disciplinas, fortaleciendo la implementación de estrategias más efectivas y con mayor impacto en nuestra comunidad usuaria funcionaria y usuaria, con un enfoque centrado en las personas, sus derechos humanos. Por cuanto, se planificó y comprometió el desarrollo de un plan de trabajo institucional 2024 para alcanzar los objetivos propuestos por temática como Trata de Personas, Pueblos Originarios, Género y Violencia de Género, el cual fue cumplido cabalmente conforme a lo comprometido.

Metodología utilizada:

Destacando nuevamente, el desarrollo de este plan de trabajo responde a una necesidad comunitaria, surgida desde la población usuaria organizada, el cual es abordado con la misma población usuaria organizada con la coordinación de la red existente, tanto interna de la institución como también la externa, del territorio y de la red central. Esté se ha podido cumplir cabalmente, gracias a las estrategias, coordinación y modalidad de trabajo orientada a la articulación y activación



de nuestra red social y al trabajo en equipo al interior de la institución, teniendo presente siempre la mejorar constante y permanente, como una práctica de superación respecto de los proyectado en el corto, mediano y largo plazo.

Todo aquello, por medio del desarrollo de diversos espacios de participación, reconocidos por sus actores y la coordinación con la red, donde se abordaron necesidades e intercambio de experiencias y buenas prácticas, además de instancias de encuentros territorial y mesas de trabajo con el intersector, en un ambiente de confianza y de respeto mutuo, donde le usuario organizado y no organizado y necesidades y expectativas, estuvieron presentes en el centro del quehacer de la Unidad de Participación Social.

RESULTADOS

Evaluación:

Precisar que, en estos espacios de participación comunitaria y en el territorio, el equipo de Participación Social efectuó permanentemente evaluaciones, entre lo programado y lo ejecutado, con el objeto de ir mejorando y abordando debilidades existentes, y dando a conocer ese análisis y oportunidades de mejora a la contraparte de la red. Se continúa trabajando en base a la Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social, diseñada durante el presente año con la finalidad de realizar un mejor análisis evaluativo.

Pauta de Evaluación Actividades de Participación Social

Actividad: Programar instancias de trabajo de encuentro territorial con los Municipios y CESFAM de las comunas de Estación Central

Objetivo: Desarrollar un trabajo en red con municipalidades y atención primaria de las comunas de Santiago y Estación Central.

Desarrollo de la actividad: Se efectuó coordinación con red social de las comunas de Santiago y Estación Central, con el propósito de abordar necesidades surgidas desde la comunidad y hacia la comunidad, con un profundo sentido social y territorial, desde un enfoque de derechos humanos y pertinencia cultural, donde el hospital estuvo presente significativamente en el territorio.

Apoyo Institucional

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Apoyo comunitario

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Evaluación Integral

1	2	3	4	5	6	X 7	N/A
---	---	---	---	---	---	-----	-----

Análisis FODA

Fortalezas

- Funcionarios y socios estratégicos capacidad para otorgar información y responder a demandas territoriales.
- Compromiso y acción del Equipo de Participación Social, respecto de la demanda

Oportunidades

- Contar con folletería y material de difusión y profesionales institucional dispuestos y con sentido social.
- Coordinaciones, autoridades y directivos comprometidos con la comunidad y el usuario que la integra

Debilidades

- Espacios físicos, recursos humanos y económicos limitados para el desarrollo y compromiso de futuras actividades a realizar.

Amenazas

- Cambio de autoridades municipales.
- Cambio de lineamientos, que no permitan continuidad de procesos y acciones

Conclusiones:

El trabajo territorial, considerando nuestra red de trabajo central, es muy importante, ya que no ha permitido identificar y reconocer las problemáticas y necesidad de la comunidad, quienes son los verdaderos protagonistas y a quienes va dirigido nuestro que hacer institucional; considerando aquello no sólo, permitir conocer aquellas dificultades para acceder a la salud con pertinencia, de calidad y que permita una real satisfacción usuaría, sino que también poder reconocerlas y así establecer acciones y planificación que busque su abordaje, con la presencia de la comunidad, usuaría organizada y no organizada, presente durante ese proceso de intervención.

Aprendizajes:

En nuestra red , existe gran variedad de actores relevantes integrantes de la comunidad y socios estratégicos tanto al interior de la institución como de otras entidades tanto públicas como privadas, que han aportado significativamente al cumplimiento de los objetivos trazados inicialmente, lo que permite que se unan esfuerzos, por medio de líneas de trabajo conjunto, las que no sólo se determinaron en el corto plazo en el contexto del plan de Participación 2024, sino que también a largo plazo, considerando líneas estratégicas como Pueblos Originarios, que demanda la participación actividad de la comunidad organizada vinculada a los pueblos originarios; los cuales, por mandato, deben estar presentes en la gestión institucional en el mediano y largo plazo. En consecuencia, esta relación con el entorno debe ser fortalecidas por todas las partes intervinientes y ser ampliando constantemente, con el objeto de alcanzar la representatividad de todos quienes son parte de nuestra área geográfica y así permitir un trabajo certero y con sentido de pertenencias, para nuestros usuarios y sus comunidades.

Acuerdos y Compromisos:

Al igual a lo expuesto y desarrollo en el primer semestre, tenemos presente como Unidad de Participación Social, el mantener la presencia de nuestro establecimiento en el territorio, convocando y concientizando a más unidades clínicas y administrativas de nuestro establecimiento en la importancia y necesidad de realizar un trabajo en el territorio y para el territorio, por medio del diseño y la actualización constante del material gráfico a entregar en esos espacios de participación. Además, se hace imprescindible el mantener comunicada e involucrada a la comunidad e interceptor/red social, constantemente de nuestro quehacer institucional, tan dinámico a propósito del proceso de reconstrucción, nuevos lineamientos ministeriales y mandatos legales.

Además de, mantener acciones dirigidas a la identificación y resolución de las necesidades y requerimientos de la comunidad para ser abordados en el marco de la planificación existente para el 2025, integrando en aquello a la red social/tejido social que se ha configurado, ya que esto permitirá continuar realizando un trabajo colaborativo y cumplir los objetivos de las instituciones tanto público como privada que se determinaran para el próximo periodo.

Verificable: ver anexo

<p>Informe revisado y aprobado por:</p> <p>DIRECCIÓN</p>	<p>Carlos Becerra Villagra Director (s) HCSBA</p>
---	--