

INDICADORES:

“Cumplimiento de acciones contenidas en el Plan trienal de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria” (7.1)

Informe Anual
Plan de Participación Social
H.C.S.B.A.
Establecimientos Autogestionados en Red
2025

(al 30 de junio 2025)

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

Revisado por: Georgina Sepúlveda S.
Mail: georgina.sepulveda@redsalud.gob.cl
Anexo: 249340

Sr. Jorge Wilhelm del Villar
Director
Hospital Clínico San Borja Arriarán

INTRODUCCIÓN

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

Objetivos generales y específicos

Promover y fortalecer una línea de intervención de participación social y comunitaria, desde la gestión institucional, dirigida desde y hacia el territorio y al trabajo con la red institucional y el intersector, que apunte a una mejora continua en los procesos y recepción de la atención de salud en el territorio.

En función del compromiso de gestión y su objetivo estratégico, que dice relación con el fortalecimiento de la Participación Social y la promoción de una atención inclusiva, con pertinencia cultural con un enfoque territorial y el indicador que hace referencia al cumplimiento de acciones contenidas en el Plan trienal de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria; se mantiene los mismos objetivos estratégicos entregado por el SSMC y MINSAL el año pasado, siendo conceptualizados y relacionados con los indicadores del año 2025, según los requerimientos y necesidades manifestados por la comunidad usuaria organizada y respondiendo al mismo tiempo a las indicaciones y lineamientos internos de la institución, incorporando durante el presente año la temática de Pueblos Originarios y con ello la implementación del modelo de Salud Intercultural en su etapa inicial.

- **Gestión Participativa:** Fortalecer estrategias locales orientadas a una práctica permanente de participación entre comunidad funcionaria y usuaria organizada y no organizada en el territorio.
- **Modelo de Atención:** Definir e Instalar una estrategia de coordinación con intersector, ampliando la participación y la presencia del acompañamiento y asistencia espiritual y religiosa en la gestión institucional.
- **Educación en Salud:** Desarrollar línea de gestión institucional conforme a la salud intercultural, desde un ámbito promocional y educativo orientado a la comunidad usuaria y funcionaria.
- **Comunicación estratégica y vinculación con el territorio:** Fortalecer una cultura institucional, ampliación las estrategias en la entrega de la información y comunicación efectiva, entre comunidad usuaria organizada y no organizada y el intersector.

Estrategias

Las estrategias que se proyectaron realizar para el año 2025 en lo que respecta a la Participación Social en nuestra institución, se contextualizaron nuevamente en el desarrollo de acciones para mantener al usuario/a en el centro de la gestión de nuestro hospital; línea de trabajo que se mantiene en la coordinación con las demás unidades del Departamento de Atención y Gestión al Usuario, Unidad de OIRS y Satisfacción Usuaria, con la finalidad que estas estrategias respondan a una dimensión participativa y con temáticas sentidas por parte de nuestra comunidad funcionaria y usuaria organizada y no organizada, participación que se reflejó permanentemente en el territorio, incorporando a más actores a través de procesos vinculantes y representativos.

Por cuanto, precisar que las estrategias y acciones que se desarrollaron, se enmarcaron en los ejes propuestos por el SSMC durante el 2024 y los indicadores del 2025. Este primer eje corresponde a la **Gestión Participativa**, donde nuevamente se efectuaron charlas dirigidas a la comunidad usuaria organizada, en función al planteamiento de temáticas de interés, abordadas por funcionarios o referentes del intersector en los temas propuestos, además de la realización de actividades de participación en el interior de la institución y en la comunidad, que respondieron a conmemoraciones de carácter nacional, significativas y sentidas para nuestros usuarios y usuarias; además precisar, que este año se fortaleció aún más el trabajo comunitario, donde el salir a la comunidad dando cuenta de lo realizado al interior de nuestro hospital, fue fundamental, por medio del desarrollo de Encuentros Territoriales en y desde el mismo territorio.

El otro eje desarrollado corresponde al **Modelo de Atención**, en el cual se abordaron acciones y/o actividades con nuestra comunidad usuaria organizada y con entidades tanto público como privadas, con el objeto de establecer alianzas colaborativas y ser la voz del usuario, en el territorio y al interior de nuestra institución, por medio de su participación activa en el Consejo Consultivo de Usuarios. En esta temática además se incorpora el trabajo que se efectuará en el contexto de la entrega del Acompañamiento, Asistencia espiritual y Religioso, acción de humanización que se encuentra en procesos de ampliación y fortalecimiento permanente en nuestro hospital; hoy más que nunca, ya que esta asistencia se integra en la Línea Programática Hospital Amigo que es desarrollada por la Unidad de Satisfacción Usuaria de nuestro establecimiento.

Para continuar tenemos el eje de **Educación en Salud**, donde se propuso abordar en la institución la atención de salud con pertinencia cultural, lineamiento que nos mandata a trabajar en la implementación de un modelo de salud intercultural, luego de la entrada en vigencia del decreto 21, atención de salud con pertinencia cultural dirigida a nuestros pacientes que se identifiquen como parte de los 11 pueblos originarios reconocidos. Señalar que, el foco de trabajo fue la entrega de información sobre esta normativa vigente, por medio de actividades de difusión y sensibilizando, dirigidas a los usuarios y funcionarios; además del establecimiento de alianzas y coordinaciones con el intersector y con la comunidad usuaria organizada vinculada a la población de pueblos indígenas; considerando que este año esta temática.

Para concluir, precisar el último eje, es el que hace referencia a la **Comunicación estratégica y vinculación con el territorio**, el cual busca el fortalecimiento del espacio informativo de Participación Social que actualmente existe en la página web del hospital, espacio abierto y de conocimiento dirigido a la comunidad usuaria organizada y no organizada. Durante el 2025 se realizaron reestructuraciones e incorporación de nuevo material informativo. Por otro lado, se mantuvieron los espacios informativos tales como los recorridos con la comunidad, en el contexto de la reconstrucción y de las nuevas instalaciones dentro de la institución, dirigido a la comunidad usuaria organizada; iniciativa cercana y amena, siendo liderada nuevamente por el director y su equipo directivo.

CONTENIDOS

La definición y aplicación del Plan de Participación Social 2025, fue de responsabilidad de la Unidad de Participación Social del establecimiento, Unidad dependiente del Departamento de Atención y Gestión de Usuarios. Esta unidad ejecuta y planifica acciones de coordinación tanto en el interior de nuestro hospital, con la comunidad funcionaria, usuaria organizada y no organizado, como también, con el intersector integrado por organizaciones gubernamentales y la sociedad civil; buscando

permanentemente la ampliación de la participación en el territorio que comprende geográficamente nuestro hospital, considerando las necesidades y propuestas de esa misma comunidad.

La programación del 2025, integró actividades y objetivos relacionados con lo propuesto por parte de la red de salud existente, tanto a nivel interno como externo a nuestro establecimiento de salud, en post de abordar las necesidades y brechas identificadas en los procesos de atención expresados en instancias y espacios de participación, por los actores que convergen; tomando en consideración también las propuestas de los actores locales y usuarios a través del Consejo Consultivo de Usuario HCSBA, en coordinación con los compromisos de gestión y el BSC definidos, donde la Participación Social y la Satisfacción Usuaría es prioridad para efectuar estas brechas y necesidades reconocidas y sentidas por la comunidad, donde la línea de trabajo de pueblos originarios y la implementación del modelo de atención de salud intercultural, se relacionan directamente en dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Al mismo tiempo, señalar que el desarrollo y ejecución del plan de participación, respondió a un enfoque participativo, puesto que, desde su planificación, se consideró a estos actores locales/territoriales como un factor clave en las líneas de trabajo priorizadas, centrado en, desde y para los territorios, metodologías que se adaptaron a la dinámica realidad local, conforme a la utilización de tecnologías que permitieron un impacto y acceso a la comunidad, en toda su diversidad, incorporando a la nuevas agrupaciones que se han integrado a nuestra comunidad usuaria; visualizando al hospital desde el punto de vista sistémico, como un sistema integrando por otros subsistemas y se afectan mutuamente y al mismo tiempo con su entorno, comunidad e intersector.

Actividades (Adjuntar Carta Gantt de manera optativa)

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ciclo de charlas informativas a la comunidad usuaria.						X		X		X		X
Realización de actividades de participación en el interior de la institución y en la comunidad.			X	X	X	X	X	X	X		X	X
Promover la activa participación ciudadana en la comunidad, permitiendo la transparencia en la gestión institucional.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ampliar la incorporación y participación efectiva de la comunidad usuaria organizada en el quehacer institucional.					X		X		X		X	
Desarrollar un trabajo en red con los demás dispositivos que la integran.					X		X		X		X	
Fortalecer al acompañamiento y asistencia espiritual y religiosa al interior de la institución	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Abordar en la institución y con la comunidad, temáticas orientadas al modelo de salud intercultural desde un enfoque institucional/intersectorial/territorial.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fortalecer espacios informativos, abiertos y de conocimiento público dirigido a la comunidad usuaria organizada y no organizada.					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 desde las propias comunidades; este elemento de dignificación social territorial durante el 2025 ha significado ser una presencia clara, necesaria e imprescindible en nuestra gestión institucional con impacto en el territorio.

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 instancias de trabajo y dialogo, donde la transparencia y entrega de información han afectado positivamente a la comunidad y a la red de salud existente. Este posicionamiento ha sido fundamental para permitir y visibilizar a esa participación, como una emergente modalidad de acción e impacto social desde nuestro hospital y su equipo directivo, que llegó para quedarse, donde todos los actores que convergen en este engranaje son importantes y aportan a un bien común superior.

Metodologías de evaluación del plan

Señalar que la definición y aplicación del Plan de Participación Social, es de responsabilidad de la Unidad de Participación Social del establecimiento Unidad dependiente del Departamento de Atención y Gestión de Usuarios, esta unidad efectúa y planifica acciones de coordinación tanto en el interior de nuestro hospital, con la comunidad funcionaria, usuaria organizada y no organizado, como también con el intersector integrado por organización gubernamentales y la sociedad civil, buscando permanentemente la ampliación de la participación en el territorio que comprende geográficamente nuestro hospital.

El objetivo, al igual que el año anterior, ha sido integrar y alinear las actividades y objetivos comunes con la red de salud existente, tanto a nivel interno como externo a nuestro establecimiento de salud, en post de abordar las necesidades y brechas identificadas en los procesos de atención, por los actores que convergen; tomando en consideración las opiniones de los actores locales y usuarios a través del Consejo Consultivo de Usuario HCSBA.

Al mismo tiempo, señalar que el desarrollo y ejecución del plan de participación, responde a un enfoque participativo, puesto que, desde su planificación, se consideró a estos actores locales/territoriales como un factor clave en las líneas de trabajo priorizadas, a través de una instancia

de participación inicial y significativa en el proceso, centrado en, desde y para los territorios donde nuestro hospital está presente; metodología que además se adaptó a la dinámica realidad local, conforme a la utilización de tecnologías que permitan un impacto y acceso a la comunidad, en toda su diversidad, incorporando a la nuevas agrupaciones que se han integrado a nuestra comunidad usuaria; visualizando al hospital desde el punto de vista sistémico, como un ente integrando por otros subsistemas y se afectan mutuamente y al mismo tiempo con su entorno, comunidad e intersector. Precisar que algunas de las técnicas o metodologías de educación y participación popular, corresponden reuniones de coordinación, conversatorios y/o encuentros territoriales, talleres, capacitaciones, entre otros. Respecto al trabajo territorial, se mantienen de manera sistemática y planificada para el segundo semestre, los recorridos al interior de la institución; facilitando el conocimiento de la realidad local por parte de nuestro equipo y de la comunidad.

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 2025 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 han planificaron y ejecutaron hasta la fecha, lo que se ha materializado por medio de estrategias que han permitiendo la posibilidad de visualizar el entorno y la red como un sistema relacional, donde sus actores y afectantes manifiestan un profundo compromiso social y el aporte de cada 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 ha permitido el logro de lo comprometido en la mayoría de los objetivos trazados, en los restantes, se planificarán acciones para el segundo semestre del año.

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 evalúa 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, lo cual se ha evidenciado en el presente año.

Principales fortalezas:

1. Se puede destacar el trabajo coordinado y efectuado hasta la fecha, al interior de la institución en el contexto del Plan de Participación 2025, 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. Durante el presente año se ha articulado un trabajo con red social existente, considerando que está en dinámica, relacional y se encuentra en constante movimiento, destacándose 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.

3. En cuanto al Plan de Participación Social institucional, como se ha comentado en varias oportunidades, fue concebido, desde su planificación y diseño, 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 desde el 2023 con la I. Municipalidad de Santiago, mejorando el entorno de nuestro hospital; acciones que se retomaran con la nueva administración en el corto plazo.

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, incorporando las 3 líneas de trabajo que integran la unidad (Gestión Territorial, Interculturalidad y Asistencia y Espiritualidad) en un solo objetivo común.

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; principalmente hacer mención al proceso de implementación de decreto 21 y la implementación del Modelo de Salud Intercultural, 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.

Precisar que esta situación 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, abordando las líneas estratégicas de Vinculación con el Medio y la Responsabilidad Social empresarial.

Aprendizajes en esta fase del proceso:

Durante el año en curso, 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 en cada una de las líneas de trabajo desarrolladas, 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 que 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, con las demás unidades del departamento.

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, 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 resto del año en el desarrollo del Plan de Participación Social 2025.

1. Nombre de la Acción/ Actividad: Ciclo de charlas informativas la comunidad usuaria.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a Junio de 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Desarrollar un ciclo de charlas dirigido a la comunidad usuaria organizada, en función al planteamiento de temáticas de interés, abordadas por funcionarios o referentes del intersector en los temas propuestos.

Participantes:

Como se hizo referencia con anterioridad, nuestro plan de Participación Social se configuró en base a necesidad de información expresada por los integrantes de nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, en un espacio destinado especialmente para ellos, efectuado a principio 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, funcionamiento de las OIRS en el establecimiento, normativa vigente, durante el segundo semestre se encuentra planificadas acciones relacionadas a la línea de trabajo de Hospital Amigo y el Modelo de Salud Intercultural, para continuar con aspectos de relacionados con Infecciones Intrahospitalaria y acompañamiento espiritual, entre otros aspectos que se están considerando por parte del equipo.

Desarrollo de la actividad:

Para el desarrollo de las acciones comprometidas para el segundo semestre, se realizarán coordinaciones con la Unidad de Satisfacción Usuaria y nuestra referencia de Pueblos Originarios, para entregar información alusiva sobre la Línea Programática de Hospital Amigo y el Modelo de Salud

Intercultural, en lo relacionado a la normativa y como esta se encuentra presente en nuestra institución. Oportunidad donde también se entregará insumos informativos por medio de una presentación preparada, para ser replicada en sus comunidades y documentos que son utilizados para difusión en las actividades territoriales.

Precisar que 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 se comprometen a realizar invitación, cobertura y reseña, que será posteriormente publicada en nuestros medios digitales.

Metodología utilizada:

Estas actividades se planificarán 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 será fue nuestro auditorio, donde las expositoras entregaran los contenidos preparados, lo que permitirá la interacción de participantes y expositoras.

RESULTADOS

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. Esto fue lo que motivo la definición de este punto en la gestión institucional del 2025, por cuanto fue solicitada por la comunidad, la cual será coordinada por el equipo organizador y con la colaboración de las demás unidades clínicas y administrativas que se relacionaran con esas temáticas; significando una oportunidad, ya que permitirá 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 han incorporado en el corto plazo, permitirá conocer la normativa vigente y que está directamente relacionada a los procesos de atención, muchos de ellos desconocidos para la comunidad usuaria organizada asistente, tomando en consideración además que son temáticas nuevas en nuestro hospital.

Acuerdos y Compromisos:

Realizar las acciones comprometidas en el segundo semestre, manteniendo y fortaleciendo 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, para evidencias las necesidades sentidas y expresadas por la comunidad y considerar los espacios donde estas serán trabajadas, ya que la intervención en el territorio es fundamental y necesaria por parte de esta unidad.

Por cuanto, es imperioso continuar manteniendo conversaciones con las demás unidades que integran el departamento y el hospital, respecto de las necesidades informativas que puedan surgir 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.

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: Enero a junio de 2025

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

Participantes:

En esta estrategia se realizar convocatoria 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 ejecución 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 para la realización de las actividades comprometidas.

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 dirigidas a la comunidad, 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 primer 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.

- ✓ **Conmemoración Día de la Mujer:** Este año el objetivo fue dar a conocer la lucha por sus derechos y apertura de caminos para las nuevas generaciones, además se sumó el lema de Naciones Unidas que afirma “Para las mujeres y niñas en toda su diversidad: derechos, igualdad y empoderamiento” para visibilizar la pluralidad de todas quienes habitan nuestro territorio; además de una exposición fotográfica, donde se evidenció toda esa diversidad de mujeres, la que estuvo ubicada en el hall de entrada de nuestro hospital.
- ✓ **Celebración Día de la Madre:** La Unidad de Participación coordinó la visita de cantantes líricos en las salas de espera ambulatoria de nuestro establecimiento, de esta manera estos cantantes acompañaron a la comunidad usuaria y funcionarias que se encontraban en ese momento; mientras, en el caso de la atención de pacientes hospitalizados, concurrió un coro femenino, cantando a pacientes y funcionarios de los servicios de Pediatría, Medicina Indiferenciada y al Servicio de la Mujer y el Recién Nacido.
- ✓ **Día del Hígado:** Esta actividad contó con la participación de la comunidad usuaria organizada, médicos en formación, gastroenterólogos y enfermeras del Instituto Chileno Japonés de nuestro establecimiento, instancia donde se abordó aspectos relacionados sobre el cuidado y prevención de enfermedades hepáticas.
- ✓ **Celebración Día Internacional del Libro:** La actividad se realizó el 23 de abril, en coordinación con la Unidad de Participación Social, Dpto. de Calidad de Vida y la Fundación Movimiento Feliz, se llevó a cabo en el Servicio de Neuropsiquiatría Infantil y contó con la entrega de libros gratis, talleres y actividades lúdicas para quienes asistieron, buscando crear un momento de distensión e impulsar la lectura, la creatividad y la imaginación.
- ✓ **Día del Orgullo:** La actividad se realizó el 26 de junio, en el sector de atención ambulatoria dirigida a usuarios/as y funcionarios/as, donde el objetivo fue visibilizar y entregar difusión de la importancia del respeto por la identidad de las personas, lo que es un aspecto fundamental en la entrega de atención en salud, buscando aportar además sobre el respeto e información de la conceptualización de la comunidad LGTBQ+. La actividad estuvo a cargo de la Unidad de Participación Social en coordinación con el Programa de Acompañamiento de Identidad de Género, además nos acompañaron la Oficina de la Mujer, Género y Diversidad y el COSAM de la Municipalidad de Estación Central y la Oficina de Diversidad e Inclusión de la Municipalidad de Santiago.

- ✓ **Presentación del Plan de Participación 2025:** El objetivo responde al cumplimiento del indicador de Porcentaje de cumplimiento de estrategias/acciones contenidas en el plan de participación social (C.4.2). Esta presentación que se realizó el 25 de junio, donde se expuso el documento elaborado a principio del año en base a propuestas realizadas por los integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios ampliado. La planificación y organización estuvo a cargo de la Unidad de Participación Social, exponiendo en reemplazo de nuestro director el subdirector de Servicios de Apoyo, Sr. Francisco Tolosa, quien realizó una presentación sobre la importancia de la participación en nuestro establecimiento y su vinculación con nuestros ejes estratégicos, seguido de un video donde se visualizaron aspecto de participación social en nuestro hospital. Una vez que terminó la presentación, se abrió un espacio donde los participantes realizaron preguntas para resolver sus dudas, además de comentarios y reflexiones generales respecto a la información entregada, además de precisar a los asistentes que el Plan Anual de Participación Social HCSBA expuesto puede ser revisado en la página web del hospital.
- ✓ **“Liturgias Eucarísticas”,** acompañamiento espiritual y acción de los voluntarios en el HCSBA: Esta actividad de tipo religiosa, durante el primer semestre, 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 tiene en los procesos de atención de nuestros pacientes que lo solicitan. Esta actividad que se estaba realizando por parte del voluntariado religioso católico, liderado por su capellán, precisar que se proyectan acciones e iniciativas de la iglesia evangélica para el segundo semestre.

Metodología utilizada:

Las metodologías utilizadas en las distintas actividades o acciones de participación mencionadas con anterioridad durante el primer semestre, 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 y la satisfacción usuaria para con nuestra institución y los procesos de atención que efectúan en su interior.

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 distingo de credo, además de la celebración de efemérides de tipo religioso.

Herramientas y Espacios 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 re recuerdo, a quien participó en dicha actividad.

RESULTADOS

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.

Acuerdos y Compromisos:

Como se ha mencionado, el Plan de Participación Social del presente año, se gestó desde la necesidad expresada desde un principio por la comunidad usuaria organizada, por cuanto han sido una parte fundamental en el desarrollo de estas actividades antes mencionas, 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.

3. Nombre de la Acción/ Actividad: Desarrollar espacios de diálogos e intercambio de experiencias en el territorio.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a junio 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Promover la activa participación ciudadana en la comunidad, permitiendo la transparencia en la gestión institucional.

Participantes:

Esta nueva línea de trabajo, impulsada por nuestro Director para el presente año, nace en la búsqueda de un espacio de cercanía y transparencia para con nuestro usuarias y usuarios, cuyo objetivo es garantizar y información las acciones realizadas por la institución y así permitir una relación de confianza con la comunidad, donde se busca posicionar a nuestros pacientes como el centro de nuestro quehacer; por cuanto es esencial que las autoridades del Hospital realicen actividades en el territorio donde está emplazado su accionar.

Para alcanzar esa premisa, se convocó a unidades vecinales por medio de actores e integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios, para dar a conocer la iniciativa y evaluar alternativas de fechas para permitir su planificación y realización durante el año; esto se materializó por medio de la colaboración de actores de la red local, en lo que respecta la gestión de los espacios físicos y logística en su desarrollo.

Entre esos participantes y colaboradores podemos mencionar a referentes de Participación SSMC y DISAL, Equipo Directivo del HCSBA, directores de CESFAM Estación Central y CESFAM Arauco e I. Municipalidad de Estación Central, coordinadores/as o encargados de Participación Social, integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios, Consejos de Desarrollo Local, organizaciones no gubernamentales, voluntariados y representantes de la comunidad.

Desarrollo de la actividad:

Estas actividades denominadas “Encuentros Territoriales” se planifican desde un enfoque participativo y vinculante, permitiendo que la actividad sea desarrollada en el mismo territorio, facilitando la conexión directa con esa comunidad. Al interactuar cara a cara con los residentes, los directivos de salud han podido escuchar de primera mano las inquietudes y sugerencias de los pacientes y sus familias. Esta interacción ha proporcionado una mayor empatía y comprensión de las circunstancias específicas que afectan la salud y el bienestar de la población y con ello la comprensión de las necesidades y preocupaciones locales, fomentando un ambiente de colaboración, respeto y participación activa entre los profesionales de la salud y los usuarios y usuarias participantes.

Los dirigentes han sido un factor clave, ya que, gracias a ellos, el equipo de la Unidad de Participación Social ha podido desarrollar las actividades planificadas, ya que esos actores sociales son los que han gestionado las condiciones físicas y espacios adecuados, además efectuar la convocatoria necesaria para alcanzar el número de asistentes significativo y con ello, evaluar positivamente ese espacio de participación e intervención social y comunitaria por parte de nuestro hospital.

Los objetivos determinados para estos espacios de participación fueron la identificación de necesidades locales, facilitación de la coordinación hospital y comunidad, mejora en la calidad de la atención y la satisfacción usuaria, promoción de la participación comunitaria, fomento de la educación y entrega de información y el fortalecimiento de la confianza y legitimidad de las instituciones públicas.

Metodología utilizada:

Como se mencionó anteriormente, esta iniciativa configurada en el contexto de Cuenta Pública, se ha desarrollado desde una perspectiva participación/expositiva y vinculante, donde la comunidad se convierte en la protagonista y a la vez anfitrión.

Inicialmente, por parte del equipo directivo del establecimiento, se efectúa una contextualización de la actividad, donde se realiza una presentación de las acciones que se han realizado por parte del hospital, en varias áreas, principalmente orientadas a los 5 lineamientos de trabajo institucional, donde la Orientación al Usuario se encuentra en el centro. Para continuar con un espacio de preguntas y comentarios, siendo moderado por la subdirectora de Atención Integral al Usuario o la jefatura del Departamento de Atención al Usuario.

Algunas de las consideraciones dadas a conocer fueron, el agradecimiento de la presencia del equipo de salud, liderado por el director en su comunidad, además por haber considerado a sus agrupaciones vecinales, para articular estos espacios de participación social, reconociéndose como actores importantes y claves en la gestión institucional y su relación con el entorno. En respuesta, el director expresa la importancia de que el hospital se relacione con la comunidad, como un actor social clave que tiene que estar presente en la gestión institucional, y

con ello los insta a continuar participando de esos espacios. Además, manifiestan la necesidad de información permanente por parte de los usuarios respecto de las acciones del hospital, estrategias que siempre se están innovando para llegar de mejor manera a la comunidad.

RESULTADOS

Evaluación:

Para permitir una evaluación respecto del desarrollo de la actividad por parte de la comunidad, el equipo de la Unidad de Participación Social, confeccionó un instrumento donde se puede conocer algunas características de los asistentes además de apreciaciones y sugerencias respecto de dicha actividad.

Referir, que los resultados de ese instrumento fueron presentados al director del establecimiento, como un insumo para la Cuenta Pública de la gestión 2024, además de ser considerada como una oportunidad de mejora.

Conclusiones:

Estos espacios participación y afectación territorial positiva, han significado una provechosa iniciativa, valorada y reconocida como tal, por los vecinos y vecinas de nuestro territorio, oportunidad donde la comunidad tiene acceso a información específica de la gestión del hospital, como también de la cobertura de salud que se entrega, además del proceso de reconstrucción, una necesidad informativa sentida; incentivando y fortaleciendo el sentido de pertenencia e involucramiento, incentivando al mismo tiempo, la presencia del territorio con su variedad de integrantes, en los espacios de participación que se han impulsado desde la Unidad de Participación en el corto plazo y hacia el futuro, permitiendo la representatividad y ese involucramiento tan necesarios.

Acuerdos y Compromisos:

Por medio del desarrollo de estas instancias, el director del establecimiento y su equipo directivo, han manifestado el compromiso de la institución para con la comunidad y usuarios y usuarias, donde además de presentar los avances alcanzados desde la gestión clínica y administrativa, también se entrega información de las acciones en el contexto de innovación, vida laboral entre otros aspectos. En este sentido, su objetivo será mantener estos espacios de diálogos y escucha activa entre los usuarios y usuarias y el equipo de salud de nuestro establecimiento, además de una oportunidad para resolver dudas y requerimientos pendientes, gracias a la participación de la OIRS Itinerante, espacios de participación que igualmente se mantendrá con su vinculación territorial, no sólo en estos espacios de conversación son no que también en espacios de difusión masivo a los cuales seamos invitados y requeridos, manteniendo la premisa de que el *San Borja sale a la Comunidad*.

Finalmente precisar, el compromiso y disposición por parte del equipo directo en ser parte de esta línea de trabajo, donde ha existido un involucramiento sistemático y comprometido de los demás subdirectores en estas acciones, entiendo que el Usuario y toda su complejidad, si deben estar en el centro de las acciones realizadas en la institución.

N° 4. Nombre de la Acción/ Actividad: Ampliar la incorporación y participación efectiva de la comunidad usuaria organizada en el quehacer institucional.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a junio 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Establecer alianzas estratégicas con intersector para realizar coordinaciones con agrupaciones juveniles, pueblos originarios o población ni vinculante, para el desarrollo de un espacio de trabajo y dialogo participativo a través del CCU.

Participantes:

Desde la Unidad de Participación Social, siempre se ha manifestado la necesidad que ampliar permanentemente la participación y vinculación con el territorio y la red social, por cuanto durante el presente año, el equipo se ha relacionado positivamente con nuestro territorio, especialmente con instituciones que se relacionan directamente con acciones que se encuentran en desarrollo en nuestra institución, donde el aliarse y unir esfuerzos es clave para dar cumplimiento con los objetivos propuestos, considerando que nuestros usuarios con los mismos, los que transitan de un dispositivo a otro.

Por cuanto se han efectuado vinculaciones y acercamientos con la I. Municipalidad de Santiago en lo que respecta a acciones territoriales y la oficina de Pueblos Originarios, mencionar también coordinaciones con Hospital Asistencia Pública, uniendo esfuerzos y experiencias en relación a la Línea

de Trabajo de Vinculación con el Medio y del Acompañamiento y Asistencia espiritual. Señalar que se mantiene y refuerza la alianza estratégica con el Programa Vínculos de la Municipalidad de Santiago, que se ha mantenido de hace 2 años, donde se abordan requerimientos específicos respecto de los procesos de atención de sus participantes y beneficiarios. Finalmente mencionar, que se mantiene las acciones y coordinación de la Mesa de Temas Transversales, espacio de organización interna, integrada por variadas profesionales y responsables de temáticas como Genero, Violencia y Violencia de Genero, Trata de Personas, Migrantes y Pueblos Originarios, se encuentra pendiente la actualización de la resolución de sus integrantes, pero cada una con su responsabilidad determinada y realizando acciones en esa dirección, que son un complemento a la atención clínica, dirigidas tanto a nuestro usuarios como también a la comunidad funcionaria.

Metodología utilizada:

Como se ha mencionado anteriormente, el desarrollo de este plan de trabajo responde a una necesidad sentida por la comunitaria, surgida desde la población usuaria organizada, es abordado con la población usuaria organizada y va dirigida a la población usuaria en general; esto se ha podido cumplir cabalmente, gracias a las estrategias y modalidad de trabajo orientada a la articulación y activación de nuestra red social y al trabajo en equipo al interior de la institución.

Todo aquello, por medio del desarrollo de espacios de participación reconocidos por sus actores y la coordinación con la red identificada, 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, además del trabajo colaborativo a desarrollar que se podido materializar y proyectar en el corto y largo plazo.

RESULTADOS

Conclusiones:

Para abordar temática de trabajo sentidos y valorados por la comunidad, estas deben ser trabajadas con socios estratégicos tanto a nivel institucional como también de la red, ya que existen importantes esfuerzos y buenas prácticas de índole territorial que pueden ser un aliciente para continuar desarrollar acciones. Por cuanto se deben mantener la presencia de nuestro establecimiento en el territorio, convocando permanentemente a la red y al tejido social, además de involucrar igualmente a más unidades clínicas y administrativas de nuestro establecimiento, diseñando y actualizando permanentemente las iniciativas, por medio de flujos de comunicación reconocidos por todos los actores involucrados en aquello.

Acuerdos y Compromisos:

Reforzar al interior del equipo y de la institución, la necesidad de identificar y abordar las necesidades y requerimientos de la comunidad y con la comunidad para ser abordados en el marco de los lineamientos expuesto, y también de la red social/tejido social que se ha configurado y que deben ser ampliado siempre considerando los nuevos lineamientos ministeriales e interés de la comunidad, ya que esto permitirá continuar realizando un trabajo colaborativo y cumplir los objetivos de las instituciones tanto público como privada se han trasado, situando al usuario en el centro de la atención.

5. Nombre de la Acción/ Actividad: Programar instancias de trabajo coordinado, mesas intersectoriales y de encuentro territorial.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a junio de 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Desarrollar un trabajo en red con los demás dispositivos que la integran.

Participantes: Con quienes se articularon las acciones vinculadas a la red social, fueron los mismos actores, que integran el polo Santiago-Estación Central, a través de los Consejos de Desarrollo Local y los referentes de Participación de cada uno de los establecimientos de salud y también comunidad funcionaria; por medio de la definición de espacios de coordinación, que se traducen en las mesas de Salud con ambas comunas.

En el caso de Estación Central, el trabajo se encuentra más avanzado, respecto de Santiago, debido al cambio de administración municipal, se han realizados acercamientos con las nuevas autoridades y esperando lineamientos institucionales para dar su continuar; sin embargo, mencionar que se han realizado ya reuniones, estableciéndose brechas y prioridad a trabajar bajo el concepto de red que es tan necesario para alcanzar los objetivos propuestos.

Desarrollo de la actividad:

Como se mencionó anteriormente, este trabajo se ha fortaleciendo por los espacios de trabajo, mesas de salud comunales, ferias comunitarias y principalmente, la mantención durante este año de nuestra OIRS Itinerante, la que continua con su presencia en la comuna de Estación Central y sus respectivos CESFAM; y en el caso de Santiago, asistiendo a ferias comunitarias y a los Encuentros Territoriales; desde un proceso de diagnóstico ya finalizado, esperando ser proyectado durante el segundo semestre, en un plan de trabajo concreto y socializado por todos sus integrantes.

En lo concreto, el plan de trabajo a desarrollar, se va a enfocar en efectuar coordinaciones entre los médicos contralores de atención primaria y del hospital, para unificar criterios, espacios de planificación ya realizados con anterioridad en el caso de Estación Central, en tanto en la comuna de Santiago ya ha manifestado una brecha y necesidad conversar respecto de especialidades donde se generan mas problemas en la referencia al hospital, problemáticas que también están presente en Santiago; debido a ello, se planificará una reunión conjunta para el segundo semestre.

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; identificando a nuevos socios estratégicos institucionales, sensibilizados sobre la importancia del trabajo comunitario.

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

Conclusiones:

El trabajo territorial, es considerando fundamental en la Unidad de Participación Social, ya que nos 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; permitiendo visualizar y conocer aquellas dificultades para acceder a la salud bajo el concepto de los derechos humanos y la calidad; y con ello, alcanzar satisfacción usuaria en los procesos de atención clínica; además de favores el establecimiento de acciones y planificación que busque su abordaje, con la presencia de la comunidad, usuaria organizada y no organizada, presente durante y en todo el proceso de intervención.

Además, reconocer que 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 conjuntas, las que no sólo se determinaron en el corto plazo en el contexto del Plan de Participación 2025, sino que también a largo plazo, considerando líneas estratégicas como Pueblos Originarios, que demanda la participación activa de la comunidad organizada, vinculada a los pueblos originarios; los cuales, por mandato, deben estar presentes en la gestión institucional. En consecuencia, esta relación con el entorno debe ser fortalecida 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:

Tenemos presente como Unidad de Participación Social, el mantener la figura 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 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.

6. Nombre de la Acción/ Actividad: Coordinación con voluntariados y agentes de salud intercultural existentes respecto de dinámica de funcionamiento y entrega del acompañamiento a quien lo solicite.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a junio de 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Fortalecer al acompañamiento y asistencia espiritual y religiosa al interior de la institución.

Participantes:

Esta línea de trabajo está integrada por los 11 voluntariados que se encuentran presente en nuestra institución, estos son Damas de Verde, Damas de Blanco, Damas de Amarillo, Damas de Rojo, Voluntariado de Medicina, Unión Femenil, Caritas Santiago, Remanente Fiel, Pan y Vida y Concilio Federal de Capellanía; acciones que son reguladas desde la Unidad de Participación Social a través de la Coordinación de Asistencia y Acompañamiento Espiritual, quien se relaciona con el hospital y las unidades que demandan las prestaciones que entregan esas organizaciones de la sociedad civil.

Desarrollo de la actividad:

La labor de asistencia y acompañamiento espiritual del HCSBA es realizada por varias agrupaciones sin fines de lucro, quienes efectúan actividades con una orientación solidaria y en favor de la necesidad de nuestros pacientes y sus familiares. Su participación es de forma libre, sistemática y regular, sin ningún

tipo de remuneración o compensación. El tipo de ayuda que entregan son útiles de aseo, pañales de niños y adultos, ayudas técnicas, ropa de dormir y de verter, entre otros insumos. Su objetivo es apoyar a pacientes y sus familiares, entregando dedicación y amor al prójimo, acompañando, escuchando y estando presentes desde el respeto con un enfoque de derechos humanos. Existe una programación de actividades, donde se definen los días, horarios y servicios donde se encuentra realizando cada voluntariado.

Metodología utilizada:

La dinámica de funcionamiento de cada uno de los voluntariados, es determinada desde la Coordinación de Asistencia y Espiritualidad de la Unidad de Participación Social y la coordinadora de cada organización, entre quienes se determina la dinámica de funcionamiento además de los servicios a cuáles visitan y como es entregada la asistencia y acompañamiento espiritual.

Los voluntariados prestan sus servicios en horario hábil, de lunes a viernes, entre las 08:30 y las 17:00 horas. La asistencia durante fines de semana y días festivos se realizará únicamente a solicitud expresa del paciente o de su familia, y deberá estar previamente coordinada con el equipo de Participación Social, las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y los respectivos servicios clínicos. En el caso de requerimientos de acompañamiento espiritual o apoyo en etapas de fin de vida fuera del horario hábil, la coordinación será realizada a través OIRS, en conjunto con los equipos correspondientes.

Precisar que, para poder ingresar a nuestro establecimiento, cada integrante debe portar su credencial, la cual es de uso exclusivo al interior de la institución y durante el desarrollo de su labor.

RESULTADOS

Conclusiones:

La labor desarrollada por los voluntariados en nuestro establecimiento de salud representa un pilar fundamental dentro del modelo de atención integral que promovemos como institución. Su quehacer permite complementar el abordaje clínico tradicional con una atención más humanizada, empática y centrada en las múltiples dimensiones que conforman a cada persona usuaria.

Este enfoque integral reconoce al paciente no sólo como un cuerpo físico que requiere intervención médica, sino como un ser humano completo, cuyas necesidades abarcan también los ámbitos emocional, social y espiritual. En este sentido, los voluntariados cumplen una función insustituible, al brindar acompañamiento afectivo, contención emocional y apoyo espiritual en momentos críticos, fortaleciendo el bienestar psicoemocional tanto de los usuarios como de sus familias durante el proceso de atención clínica.

Asimismo, resulta relevante destacar el rol que pueden cumplir otras estrategias complementarias dentro de nuestro marco institucional, tales como la labor del agente sanador, reconocido a través de la implementación del Modelo de Salud Intercultural. Esta figura; que, si bien aún no se encuentra en nuestra institución, se puede gestionar con la red de atención primaria donde si existe activamente esta labor, permitiendo acercar y validar los saberes ancestrales y las prácticas de sanación propias de los pueblos originarios de nuestro país, promoviendo el respeto a la diversidad cultural y el derecho a una atención pertinente desde un enfoque intercultural.

En este contexto, se vuelve prioritario seguir promoviendo, consolidando y articulando el trabajo de los voluntariados y de otras iniciativas afines, como parte integrante de una política de atención centrada en la persona, su identidad y su entorno. Esto no solo contribuye a mejorar la experiencia usuaria, sino que también refuerza el compromiso institucional con la dignidad, el respeto y la equidad en salud.

Acuerdos y Compromisos:

Desde el equipo de Participación Social, reconocemos y valoramos profundamente el rol fundamental que desempeñan los distintos voluntariados en nuestro establecimiento de salud, los cuales contribuyen significativamente a una atención más humana, cercana y empática hacia nuestros usuarios y usuarias.

Con el objetivo de resguardar y proyectar en el tiempo las buenas prácticas que estos equipos han desarrollado, se ha definido como prioridad la elaboración de un Manual de Funciones y Normativas para los Voluntariados. Este documento busca establecer de manera clara y uniforme los lineamientos, funciones, derechos y deberes de quienes integran las asociaciones de voluntarios existentes, asegurando así una labor coordinada, equitativa y alineada con los principios institucionales de nuestro hospital.

Asimismo, como parte de los compromisos adquiridos, se ha propuesto la actualización y complementación de la información referida a los voluntariados en la página web institucional, además de compartir y socializar esta información con los demás servicios clínicos y hospitalizados del hospital. Esta medida tiene como propósito visibilizar la valiosa labor que realizan ante la comunidad usuaria, fomentando la transparencia, el reconocimiento público y eventualmente la incorporación de nuevos integrantes interesados en sumarse a esta importante misión solidaria.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la participación ciudadana, la mejora continua de la gestión institucional y el fortalecimiento de las redes de apoyo que enriquecen la atención integral en salud.

7. Nombre de la Acción/ Actividad: Coordinación con intersector y de manera interna en la institución, la realización de acciones de promoción y educación vinculadas a la implementación del Decreto 21.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a junio de 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Abordar en la institución y con la comunidad, temáticas orientadas al modelo de salud intercultural desde un enfoque institucional/ intersectorial/territorial.

Participantes:

En el marco del proceso de implementación del Decreto N° 21 y el Modelo de Salud Intercultural, orientado a garantizar una atención con pertinencia cultural a personas pertenecientes a los 11 pueblos originarios reconocidos en Chile, el Hospital Clínico San Borja Arriarán inició, en junio de 2024, un trabajo sistemático en la materia, el cual ha continuado y fortalecido hasta la fecha.

Como es una normativa nueva, el equipo ha realizado coordinaciones y establecer alianzas estratégicas con variados actores de índole público como también privado, esos actores incluye a representantes y dirigentes del territorio a través del Consejo Consultivo del Establecimiento, la Oficina de Pueblos Originarios de la I. Municipalidad de Santiago, servicios hospitalarios y la SEREMI de Salud, entre otros.

Esta vinculación ha sido concebida como un proceso colaborativo y progresivo, generando espacios de diálogo y coordinación tanto a nivel interno del hospital como intersectorial. Aunque se reconoce que la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito hospitalario presenta desafíos importantes, debido a las diferencias entre el modelo biomédico tradicional y las cosmovisiones ancestrales, se han

buscado activamente experiencias exitosas desde la atención primaria y secundaria para adaptar buenas prácticas al contexto hospitalario.

Se han promovido diversas instancias donde se han involucrados esos actores, entre las que destacan:

- Conversatorios con funcionarios y funcionarias de salud.
- Reuniones de coordinación con actores territoriales.
- Espacios de diálogo directo con usuarios y usuarias pertenecientes a pueblos originarios.

Estas acciones han permitido identificar necesidades concretas, reconocer brechas en la implementación del Decreto 21 y fortalecer el rol de la Facilitadora Intercultural, quien actúa como agente articulador en los procesos de cambio institucional hacia una atención más inclusiva y respetuosa de la diversidad cultural.

Desarrollo de la actividad:

Para dar cumplimiento a los objetivos dispuesto, las actividades y acciones han sido concebidas desde la configuración de un Plan de Trabajo de Pueblos Originarios, el cual responde al compromiso institucional de avanzar hacia un modelo de atención en salud que reconozca, respete y valore la diversidad cultural presente en nuestra sociedad, especialmente aquella representada por los 11 pueblos originarios reconocidos por el Estado de Chile: Aymara, Quechua, Atacameño, Kolla, Diaguita, Mapuche, Rapa Nui, Yagán, Kawésqar, Selk'nam y Chango.

Este plan se encuentra alineado con la implementación del Decreto N° 21 del Ministerio de Salud, el cual establece las bases para garantizar una atención con pertinencia cultural para las personas pertenecientes a pueblos originarios que acceden a los servicios del sistema público de salud. Desde su creación, el plan ha sido concebido con una estructura basada en tres ejes estratégicos fundamentales: **equidad, interculturalidad y participación**, los cuales se desarrollan a través de acciones concretas que buscan transformar la práctica institucional en una más inclusiva, justa y representativa.

El enfoque de equidad atraviesa todo el plan, entendiendo que las desigualdades sociales, culturales y estructurales afectan de manera diferenciada a los pueblos originarios en el acceso, calidad y oportunidad de atención en salud, por medio de la identificación de brechas de acceso a servicios de salud entre personas indígenas y no indígenas, a través de instancias de análisis y seguimiento. Además del Registro de la variable indígena en el sistema SinaDesktop, por cuanto ha sido necesario establecer enlace con el Departamento de Informática para incorporar mecanismos que aseguren el registro obligatorio de esta variable, permitiendo visibilizar y abordar desigualdades de atención.

Otra de las acciones realizadas ha sido la producción de estadísticas desagregadas, en coordinación con el Departamento de Estadísticas, con quienes se encuentra un proceso de diseño de un sistema de seguimiento que permita contar con datos sobre número de pacientes y funcionarios pertenecientes a pueblos originarios, servicios utilizados, patologías más frecuentes, etc. Entregar información respecto de la normativa también ha sido esencial, por medio de la sensibilización de equipos estratégicos de primera línea (OIRS, admisión, farmacia, guardias, orientación) sobre la importancia de brindar atención equitativa y sin discriminación. Estas acciones permiten sentar las bases para una atención más justa, reconociendo la existencia de condiciones desiguales y desarrollando estrategias para enfrentarlas. Como complemento a lo anterior se han conmemorado fechas relevantes para los

pueblos originarios, como el Wiñol Tripantu, Día Internacional de la Mujer Indígena y Día de la Lengua Rapa Nui, promoviendo el respeto a la identidad cultural dentro de la comunidad hospitalaria.

Respecto de la vinculación con el territorio, se han desarrollado espacios de participación e involucramiento en instancias comunitarias y territoriales, como actividades en la Ruka Rangihelwe, reuniones del Servicio de Salud Metropolitano Central (SSMC), y mesas de trabajo convocadas por la SEREMI de Salud y con comunidades indígenas y sus representantes es una condición fundamental para asegurar que las acciones desarrolladas respondan a sus necesidades, visiones y derechos.

A nivel internos, nos encontramos en proceso de conformación de una Mesa de Salud Intercultural, como espacio de diálogo y trabajo colaborativo entre el hospital, representantes de asociaciones indígenas, funcionarios/as pertenecientes a pueblos originarios y actores comunitarios del territorio y con la comunidad usuaria organizada (Consejo Consultivo de Usuarios), donde se proyecta la integración formal del enfoque intercultural, elaborando un plan de trabajo conjunto y promoviendo la representatividad indígena en la toma de decisiones institucionales.

Metodología utilizada:

Desde la entrada en vigencia del Decreto N° 21, que establece lineamientos para brindar una atención en salud con pertinencia cultural a personas pertenecientes a los pueblos originarios reconocidos por el Estado de Chile, el Hospital Clínico San Borja Arriarán ha desarrollado diversas estrategias metodológicas orientadas a su implementación y sensibilización dentro de la comunidad hospitalaria.

✓ **Sensibilización y capacitación interna:** Dado que se trata de una normativa reciente y poco conocida en el ámbito hospitalario, se ha trabajado intensamente en acciones de sensibilización y formación, dirigidas principalmente a funcionarios que mantienen contacto directo con los usuarios/as. Entre los servicios prioritarios para estas acciones se encuentran:

- Orientadores/as de usuarios
- Oficinas OIRS
- Admisión y Recaudación
- Vacunatorio
- Equipo enfermería Gestión del Cuidado
- Farmacia Ambulatoria, hospitalizados, oncológicos, Fundación Arriarán

Un ejemplo destacable ha sido el compromiso del equipo de Matronería, que solicitó voluntariamente participar en el proceso formativo. Las primeras instancias estuvieron dirigidas a jefaturas y coordinadoras de la unidad, extendiéndose posteriormente al equipo de Urgencia de Maternidad, las acciones realizadas incluyen:

- Charlas informativas sobre Decreto 21
- Talleres de sensibilización intercultural, difusión de materiales educativos
- Actividades conmemorativas con enfoque intercultural

✓ **Participación en instancias y diálogos externos y territoriales:** Para conocer buenas prácticas y fortalecer la articulación intersectorial, el equipo ha participado activamente en:

- Actividades comunitarias en la Ruka Rangihelwe

- Reuniones de referentes interculturales, encargados de programas y facilitadores del Servicio de Salud Metropolitano Central (SSMC)
- Mesas de trabajo convocadas por la SEREMI de Salud
- Estas instancias han permitido conocer experiencias exitosas de atención primaria y secundaria, y adaptar estrategias pertinentes al contexto hospitalario.

✓ **Formación de equipo interno con identidad y participación intercultural:** Se ha conformado un equipo de trabajo interno compuesto por:

- Funcionarios/as pertenecientes o que se identifican con pueblos originarios
- Representantes de asociaciones indígenas de la comunidad hospitalaria

Este grupo ha participado en las distintas actividades organizadas, incluyendo capacitaciones internas, charlas informativas, Actividades culturales y conmemorativas. Estas acciones han sido claves para visibilizar las fechas relevantes para los pueblos originarios y fomentar su reconocimiento dentro de la institución, estas fueron:

- Wiñol Tripantu
- Día Internacional de la Mujer Indígena
- Día de la Lengua Rapa Nui

RESULTADOS

Conclusiones:

El Plan de Trabajo y línea de intervención de la temática de Pueblos Originarios del HCSBA, representa un compromiso firme y constante con la construcción de una atención en salud que sea justa, respetuosa e inclusiva para las personas que se identifican con los pueblos originarios reconocidos por el Estado de Chile. A través de la integración de los ejes de equidad, interculturalidad y participación, esta línea de trabajo busca no sólo reducir las brechas existentes en el acceso y calidad de la atención, sino también, incorporar de manera efectiva la diversidad cultural y las visiones propias de cada pueblo originario en la práctica hospitalaria.

Los avances logrados en sensibilización, capacitación, participación comunitaria y fortalecimiento del registro de la variable indígena sientan las bases para un modelo de salud intercultural que reconoce y valora la identidad y los derechos de los pueblos originarios. Sin embargo, conscientes de que el proceso es dinámico y requiere un compromiso sostenido, el programa se proyecta con desafíos claros que serán abordados con el apoyo de toda la comunidad hospitalaria y los actores intersectoriales vinculados.

En definitiva, este plan contribuye a transformar la institución en un espacio que no sólo ofrece atención de calidad, sino que también responde a la diversidad cultural y promueve la inclusión activa de los pueblos originarios, consolidando así un sistema de salud más humano, equitativo y culturalmente pertinente.

Acuerdos y Compromisos:

Los compromisos que han dispuesto al interior del equipo de la Unidad de Participación Social es trabajar para los usuarios y funcionarios que se reconocen e identifican con alguno de los 11 pueblos originarios reconocidos por el Estado de Chile: Aymara, Quechua, Atacameño, Kolla, Diaguita, Rapa Nui, Mapuche, Yagán, Kawésqar, Selk'nam y Chango.

Los principales desafíos a un año de comenzar a trabajar en salud con pertinencia cultural, dice relación con el fortalecimiento de los espacios de capacitación y sensibilización en torno al Decreto 21, Salud con Pertinencia Cultural. Estas actividades estarán dirigidas a equipos de trabajo y servicios de primera atención, como OIRS, orientadores, guardias, personal de admisión y recaudación, y áreas clínicas donde aún no se ha logrado un acercamiento efectivo.

Además, se visualiza la formalización de una Mesa de Salud Intercultural, que signifique una instancia de diálogo y trabajo colaborativo, integrando a representantes de la comunidad vinculados a los pueblos originarios, asociaciones y organizaciones territoriales.

Por otra parte está la integración efectiva al Consejo Consultivo de Usuarios (CCU), estableciendo un plan de trabajo coordinado con este espacio de participación autónomo, que tiene injerencia en la gestión institucional, para recoger sus aportes y perspectivas en el diseño e implementación de actividades relacionadas con los pueblos originarios.

También se puede precisar el mantener un seguimiento riguroso al registro de la variable indígena, mediante coordinación con el Departamento de Informática, para implementar estrategias que permitan que en el sistema SinaDesktop se exija el registro obligatorio de esta información por parte de quienes lo utilizan; y junto con ello, disponer de datos estadísticos confiables sobre pacientes y funcionarios que pertenecen a los pueblos originarios, a través de la coordinación con el Departamento de Estadísticas, para obtener reportes periódicos que muestren el número de usuarios y funcionarios indígenas, así como las patologías y servicios asociados a sus procesos de atención; en consecuencia, continuar realizando alianzas estratégicas con actores internos, que puede colaborar en el desarrollo de lo comprometido y así permitir su cumplimiento.

8. Nombre de la Acción/ Actividad: Coordinación con Dpto. de Comunicación para definir el diseño e información a compartir

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: Enero a junio de 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Fortalecer espacios informativos, abiertos y de conocimiento público dirigido a la comunidad usuaria organizada y no organizada.

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 estratégicas 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, 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 el fortalecimiento del espacio de Participación Social en la página web del hospital, espacio que nació el año pasado, donde se entrega información alusiva a funciones y quienes integran nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, directorio de los Voluntariado que actualmente están funcionando en el hospital, además de consideraciones generales sobre aspectos del quehacer.

En lo que respecta para este año, el equipo se ha reunido con el Dpto. de Comunicaciones y ha presentado una propuesta, la que dice relación con el integrar nuevo contenido en ese espacio de difusión, en relación a la normativa legal vigente de participación y relacionada a la atención del usuario; haciendo especial hincapié en el Modelo de Salud Intercultural y la vigencia de Decreto 21 en nuestro establecimiento. Señalar que la propuesta fue acogida, comprometiéndose a la colaboración en el registro de nueva información a ese espacio, aspectos relevantes en la gestión de salud.

Metodología utilizada:

La propuesta metodológica que se ha utilizado es por medio de un 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 espacio de socialización, con el objeto de permitir un diálogo abierto y socializar las propuesta y sus detalles, entre el equipo de la Unidad de Participación Social y profesionales del Departamento de Comunicaciones, oportunidad donde se han 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

Conclusiones:

Las acciones vinculadas a 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; por cuanto, ha sido 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, además de utilizar otros medios digitales.

Acuerdos y Compromisos:

Los acuerdos determinados por los equipos en coordinación se definen, 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.

El equipo de la Unidad de Participación continuará realizando seguimiento a la información que se disponga, efectuando actualización permanente, 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.

9. 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 la reconstrucción.

Lugar: Hospital Clínico San Borja Arriarán

Fecha: enero a junio de 2025

Objetivo de la Actividad / Acción: Mantener espacios informativos respecto de las nuevas instalaciones y espacios patrimoniales de la institución.

Participantes:

Esta iniciativa se planificó como una instancia de participación que responde a una necesidad sentida de información permanente de los procesos internos, principalmente aquellos orientados a en el contexto del proceso de reconstrucción y la ansiedad que ello genera en nuestra comunidad.

Espacio será convocado por la Unidad de Participación Social en coordinación con la dirección del establecimiento y dirigida a la comunidad usuaria organizada en una primera instancia, para este año, se ha planificado para el segundo semestre, para contar con mejores condiciones climáticas, ya que las personas que asistente comúnmente son adultos mayores.

En cuanto a esos adultos mayores, podemos precisar que los asistentes corresponden mayormente a ese grupo etario, además de ser representantes de comunidades de base y de la asociación de voluntarios.

Desarrollo de la actividad:

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados, se planifica que el desarrollo de la actividad sea concretado durante el segundo semestre, para tener certeza de las condiciones climáticas. Precisar, que ya se encuentra informada la comunidad usuaria al respecto y se comprometieron en compartir información de la actividad con sus comunidades de base a modo de difusión, con la única restricción de que asistan persona no hayan concurrido a los recorridos anteriores.

En cuanto a la ruta que se planifica, se consideran los espacios que se encuentran con las condiciones adecuadas para ello, no afectando a los asistentes y tampoco las atenciones que se encontraban realizando en ese momento.

Señalar que, durante los encuentros territoriales del presente año, el director ya ha realizado convocatoria para los encuentros del segundo semestre, sólo resta definir el horario y el día para el desarrollo de la instancia de participación

Metodología utilizada:

La metodología utilizada en el recorrido en años anteriores, ha permitió a la comunidad usuaria ver los avances en el proceso de reconstrucción, desde un enfoque expositivo y representativo cercano, en un ambiente donde prima la confianza para con el directivo que ha lidero ese espacio de participación, lo que ha permitido que los asistentes puedan realizar sus consultas, observaciones y comentarios de lo expuesto y relatado por la autoridad; generando un sentido de pertenencia y responsabilidad respecto de la información entregada.

RESULTADOS

Conclusiones:

Por parte del equipo de la Unidad de Participación, se están constantemente planificando actividades orientadas al fortalecimiento y ampliación de participación social, instancias que son adaptadas a los requerimientos comunitarios como también a la realidad institucional. Entendiendo que la presencia del usuario y usuaria en la gestión de nuestro hospital es fundamental, para permitir la satisfacción en los procesos de atención; por cuanto toda actividad informativa, se debe organizar en función de los requerimientos y necesidades de la comunidad al interior de la institución, siendo fundamental la disposición y compromiso del equipo directivo para permitir y ser parte de ese cumplimiento y organización.

Acuerdos y Compromisos:

Como equipo directivo, jefatura del DAGU y Participación Social, comprometen mantener estos espacios de participación como línea de intervención, dirigidos a la comunidad para el segundo semestre del 2025; a su vez, los participantes comprometen a motivar 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.