

Jornada Capacitación Hospital Amigo y Escuelas Hospitalarias

Nora Donoso Valenzuela
Jefa Departamento de Participación Ciudadana y Trato al Usuario
Gabinete
Subsecretaría de Redes Asistenciales
Ministerio de Salud



Situación actual de la Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaria en las Redes Asistenciales

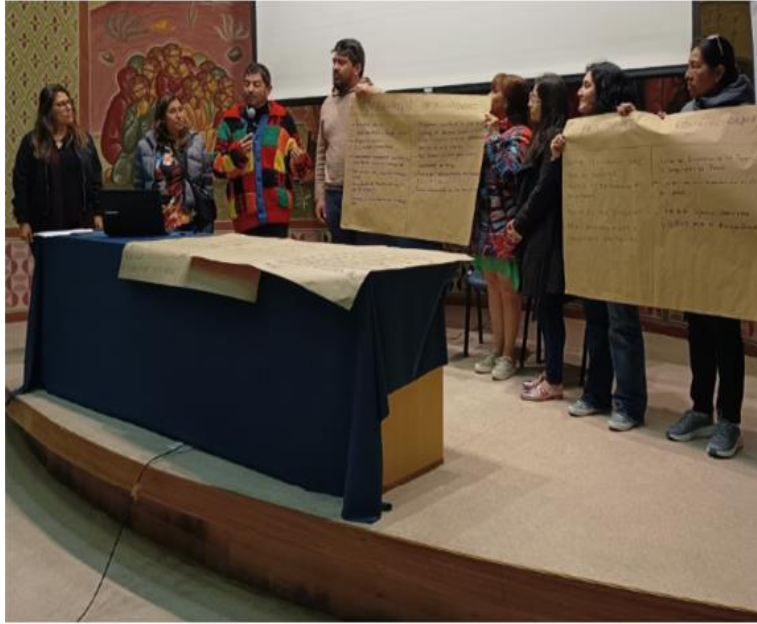
Hoy recogemos los resultados de cuatro Jornadas Macro Regionales, la reflexión sobre las experiencias, los aprendizajes, obstáculos y facilitadores, amenazas y oportunidades



Los obstaculizadores

- Alcances de la participación a nivel consultivo no vinculante
- Conflictos de intereses agrupaciones sociales.
- Baja representatividad zonas rurales.
- Rotación equipos directivos, escaso apoyo de autoridades.
- Arreglos institucionales pendientes





Los obstaculizadores

- Insatisfacción usuaria
- Escasa empatía y escucha a la comunidad.
- Rotación de RRHH
- Escaso compromiso de los equipos para el cumplimiento de metas.
- Espacios poco adecuados y dignos para el acompañamiento.

Los obstaculizadores

- Escaso trabajo colaborativo.
- Multiplicidad de roles de encargadas/os.
- Recursos insuficientes
- Canales de comunicación poco articulados
- Cambios en Inflexiones de política sobre participación





Los facilitadores

- Trabajo en red – Vinculación y articulación con actores sociales y espacios comunitarios.
- Comunidad empoderada, activa y comprometida
- Compromiso de los equipos
- Arreglos institucionales
- Liderazgo directivo.
- Canales de información.

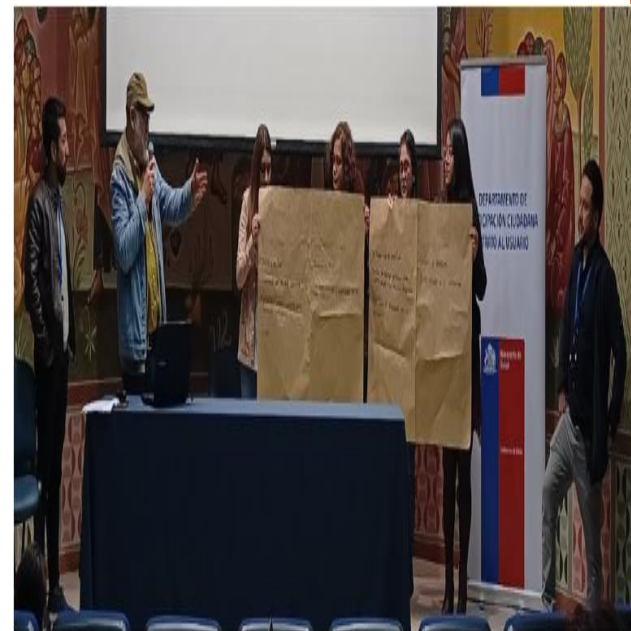
Los facilitadores

- Marco jurídico
- Orientaciones Técnicas
- Trayectoria de equipos locales y de la comunidad
- Movilización de recursos propios.
- Recursos financieros del intersector /Convenios
- Voluntad política.
- Participación como derecho



Los Facilitadores

- Vinculación con políticas públicas de salud
- Manejo de metodologías participativas.
- Instancias de participación. (CDL-CIRA, COSOC-Mesas Territoriales)
- Redes institucionales.
- Compromiso de los Encargados de Participación.
- Modelos de evaluación
- Participación como meta sanitaria





Los facilitadores

- Capacidad de Escuchar visiones y necesidades de los usuarios/as.
- RRHH capacitados
- Trabajo en red.
- Plataformas tecnológicas.
- Manuales de procesos.

Debilidades y amenazas

- Bajo compromiso, información y rotación de autoridades y equipos directivos.
- Escasa capacitación a directivos en temas de participación.



Debilidades y amenazas

- Modelo biomédico y equipos clínicos menos comprometidos.
- Participación de los consejos de usuarios y usuarias sin presencia en los consejos técnicos y otras instancias de decisión



Fortalezas y oportunidades

- Comités de Gestión de Usuarios funcionando activamente.
- Comités de Solicitudes Ciudadanas en establecimientos de la APS y Hospitales
- Diagnósticos Participativos.
- Planes de Participación y Satisfacción Usuaría.



Journal Participación Servicios Macrorregión Extremo Sur Octubre 2023



Fortalezas y oportunidades

- Compromiso de los Encargadas/os y referentes de Participación y Gestión de satisfacción usuaria
- RRHH para Participación en Servicios de Salud y establecimientos
- Equipos multidisciplinarios
- Capacitación de RRHH en participación y metodologías

Fortalezas y oportunidades

- Comunidad empoderada.
- Organizaciones sociales potentes y motivadas.





Fortalezas y oportunidades

- Coordinación con redes institucionales y extrasector.
- Existencia de instancias de participación. (CDL-CIRA, COSOC, Mesas Territoriales)
- ca.

Fortalezas y oportunidades

- Estructura Minsal: Departamento de participación, OOTT claras y con pertinencia territorial.
- Trayectoria y continuidad de procesos de participación.
- Indicadores de evaluación (COMGES, ADP, MAIS y Meta sanitaria)
- Canales de información.
- Intercambio de experiencias y capacitación
- Modelo de salud familiar.



Factores de sustentabilidad

- ✓ Continuidad
- ✓ Integralidad
- ✓ Coherencia
- ✓ Gestión de la información
- ✓ Formación en metodologías participativas
- ✓ Sistematización y aprendizajes
- ✓ Glosa presupuestaria



Fortalezas y oportunidades

Continuidad de los procesos

3.- Integralidad y coherencia

4.-gestión de la información

(¿quién construye la agenda?, ¿quién construye el guión?)

7.- Glosa presupuestaria

8.- Jornadasregionales/



GRACIAS

