

**COMPROMISO DE GESTIÓN N° 18:**  
**PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA RED ASISTENCIAL 2024**

**PLAN TRIENAL DE FORTALECIMIENTO DE LA  
PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE SATISFACCIÓN  
USUARIA EN SALUD**

**2024-2026**

<b>Servicio de Salud:</b>	Hospital de Quilpué- Viña del Mar Quillota
<b>Nombre de Referentes:</b>	Marco Saldías Rivera Gabriel Mora Galleguillos
<b>Mail:</b>	<a href="mailto:marco.saldias@redsalud.gob.cl">marco.saldias@redsalud.gob.cl</a> <a href="mailto:gabriel.mora@redsalud.gob.cl">gabriel.mora@redsalud.gob.cl</a>
<b>Fono de Contacto:</b>	320201

## SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL TERRITORIO

### I.- CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL:

#### DESCRIPCIÓN TERRITORIAL:

De acuerdo al contexto territorial de su Servicio de Salud, caracterice a la población a cargo desde el punto de vista demográfico, social y cultural, actualizando los datos en caso de contar con información más reciente respecto de la reportada en el diagnóstico 2023. Lo anterior, en coherencia con la Planificación Estratégica del Servicios de Salud y las Redes Asistenciales.

En esta sección se describe **brevemente**, datos demográficos del territorio, la cobertura del Servicio de Salud y otras informaciones que pudieran ser relevantes para la descripción local, incluyendo características geográficas, actividades económicas relevantes, concentración o dispersión geográfica, entre otras de relevancia local que incidan en los procesos de participación a nivel territorial, poniendo especial énfasis en los determinantes sociales de la salud.

Además, se espera que la información del Diagnóstico actualizado entregue la información suficiente para la focalización de estrategias (componentes) vinculadas a las temáticas emergentes o prioridades sanitarias que orientarán la elaboración del Plan Trienal de Fortalecimiento de la Participación Social 2024-2026 hacia el logro de mejores resultados en salud.

La provincia de Marga Marga, ubicada en la Región de Valparaíso, Chile, comprende las comunas de Quilpué, Villa Alemana, Limache y Olmué, abarcando una superficie de 1.179,4 km<sup>2</sup>. Según resultados del último CENSO del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) efectuado el año 2024, la provincia cuenta con 378.053 habitantes.

La economía de Marga Marga es diversa, destacando el sector comercio, que representa el 34,5% del total de empresas, impulsado por la afluencia turística, especialmente en comunas como Viña del Mar. Además, la provincia cuenta con actividades agropecuarias, incluyendo fruticultura y horticultura, así como una creciente industria manufacturera y de servicios.

La población se concentra principalmente en las áreas urbanas de Quilpué (162.559) y Villa Alemana (139.571), mientras que Limache (56.145) y Olmué (19.778) combinan zonas urbanas y rurales, con una menor densidad poblacional. Esta distribución influye en la planificación de servicios de salud y en la implementación de estrategias de participación social, considerando las particularidades de cada comuna. *(Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024, INE)*

Factores como el acceso a servicios básicos, nivel educativo, empleo y condiciones ambientales varían dentro de la provincia, afectando la salud de la población. La diversidad económica y geográfica implica desafíos en la equidad del acceso a servicios de salud y en la promoción de estilos de vida saludables. Según resultados de 2° Diagnóstico de Conocimiento de la Red realizado el 2020 por el H. de Quilpué y el Servicio de Salud Viña Quillota, el 27,1% de los consultados demuestra un correcto conocimiento sobre el funcionamiento de la Red de Salud tanto a nivel general como local, evidenciando la existencia de un amplio desconocimiento sobre las prestaciones existentes, oferta de programas de prevención y correcto uso de las unidades de emergencia de la provincia. Esto se traduce en una concentración de consultas no pertinentes en urgencia (49%), según datos del mismo Hospital, atochando la atención.

Lo mismo ocurre en consultas gineco obstétricas donde han aumentado consultas que deben ser resueltas en Consultorios y no Hospital. A su vez se observa la presencia de inequidades de género y factores de riesgo que afectan en mayor proporción a mujeres, como obesidad, diabetes y tabaquismo que pueden evitarse con estrategias de promoción, participación y orientación que incentive el autocuidado en salud.

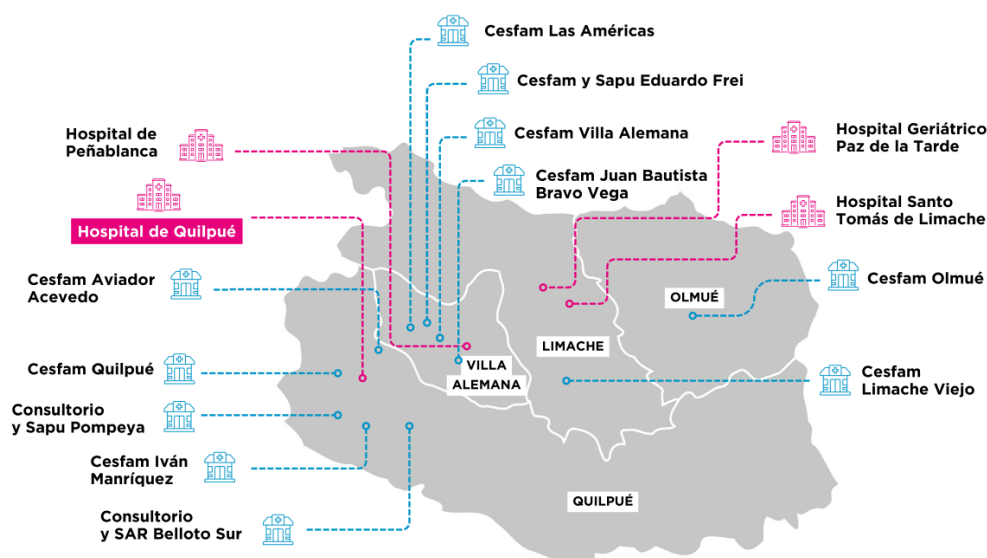
Complementando lo anterior, se evidencian brechas en el acceso a servicios de salud culturalmente pertinentes. La cosmovisión de los pueblos originarios, como la mapuche, aymara o diaguita, a menudo no es considerada en los sistemas de salud de la red. Si bien existen dos dispositivos de salud indígena en la provincia, en Hospital de Peñablanca y Hospital Santo Tomás de Limache, falta avanzar en protocolos de derivación en la red del SSVQ y difusión a la población usuaria. Otra brecha detectada es la falta de estadísticas confiables de la población indígena atendida en los centros de salud, lo que dificulta la comprensión mutua entre pacientes y profesionales.

A su vez, la población migrante, enfrenta barreras administrativas y culturales para acceder a atención de salud pública, pese a que la normativa chilena garantiza acceso independiente de la situación migratoria.

Por otro lado, la última Consulta Ciudadana 2024 Hospital Marga Marga, entrega información precisa sobre aquellas áreas que se hacen necesarias de abordar en tanto nudos críticos de la ciudadanía de la provincia tales como: entrega de una mayor información (un 84,6% de las personas que respondieron la consulta señalaron haber recibido poca o nada de información sobre el Proyecto de Hospital Marga Marga); aún un 14,5% de la población señala no saber que el nuevo Hospital Marga Marga se encontrará ubicado en la ciudad de Villa Alemana; se indican como principales aspecto a conocer el tipo de prestaciones, especialidades, equipamiento y aspectos relacionados con la accesibilidad vial; el desconocimiento en un 49,7% del cierre de las instalaciones del actual Hospital de Quilpué.

Esta caracterización territorial de la provincia de Marga Marga en conjunto con la información proporcionada en la Consulta Ciudadana 2024 Hospital Marga Marga, proporciona una base para focalizar y actualizar las estrategias del Plan Trienal de Fortalecimiento de la Participación Social 2024-2026, orientadas a mejorar los resultados en salud, considerando las particularidades demográficas, sociales y culturales de la población a cargo.

## Red Marga Marga



## II.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL TERRITORIO

Actualizar la situación de la participación social en el territorio y determinar cuáles son las temáticas que se deben mantener y/o profundizar, así como proponer la incorporación de otras temáticas de participación social en salud en el territorio.

### ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

En esta sección se presenta de manera resumida, la información contenida en la revisión y análisis de la situación de la participación en salud a nivel del territorio, tales como estrategias desarrolladas, tipo o niveles de participación, actores involucrados, avances, principales logros alcanzados, obstaculizadores y facilitadores, principales aprendizajes y desafíos, entre otros aspectos relevantes. Señalar los temas emergentes en salud que han abierto oportunidades para el fortalecimiento de la participación social, de acuerdo con la realidad local y su proyección para el siguiente periodo. También, es importante incorporar las prioridades definidas sectorialmente en relación a problemas de salud como el Cáncer, Salud Mental, emergencias y desastres, listas de espera, entre otras (por ejemplo: seguridad alimentaria, crisis climática, derechos humanos en salud) y los grupos sociales que históricamente han estado excluidos de los procesos de toma de decisiones en salud, especialmente NNA, personas migrantes, personas mayores, personas en situación de discapacidad, organizaciones/ personas de la diversidad o LGBTIQ+, entre otras.

Toda la información anterior, permitirá orientar la definición de los objetivos específicos definidos en la elaboración del Plan Trienal de Fortalecimiento de la Participación Social 2024-2026 y su ejecución 2024, y las consiguientes estrategias/componentes y acciones para el logro de tales objetivos.

El Hospital de Quilpué a través de su Unidad de Participación, ha definido las principales acciones de Participación para el periodo 2024 - 2026, los que se encuentran en la lógica de continuar fortaleciendo aquellas estrategias de profundización de la participación ciudadana en salud. Esta participación, basada en los principios de transparencia, equidad y cooperación busca que las acciones de participación propuestas en el presente documento se orienten hacia una buena gobernanza, es decir construir alianzas con el intrasector, intersector y nuestra comunidad usuaria para el desarrollo de iniciativas y políticas de mutuo interés.

El contexto de las políticas de Participación Ciudadana del Hospital de Quilpué considera como primer desafío, el crecimiento demográfico que vive hace unos años la provincia, lo que se ha traducido en un importante aumento de la población asignada al Hospital de Quilpué. La provincia de Marga Marga ha observado un crecimiento importante de su población, lo que ha obligado al Hospital de Quilpué a dar respuesta a una demanda cada vez mayor que la contemplada originalmente.

Se plantea la continuación de las actividades de promoción de la salud dirigidas a la comunidad usuaria de la provincia del Marga Marga, con el objetivo de abordar las inequidades sociales en salud presentes en la población, adoptando un enfoque de derechos y de género. Estas actividades se enfocarán prioritariamente en los grupos que enfrentan mayores barreras de acceso, tales como la población migrante, los pueblos originarios y las personas en situación de discapacidad, mediante la implementación de acciones orientadas a fortalecer el conocimiento de los beneficios disponibles y el funcionamiento de la Red de Salud. Además, de promover la socialización de aquellos programas en salud preferentes y facilitar el acceso a las prestaciones aseguradas por normativas y cuerpos jurídicos.

Entre las principales líneas de acción se destacan las siguientes:

Fortalecer el conocimiento de los grupos prioritarios sobre los mecanismos de acceso a la atención en salud, así como sus derechos y deberes en esta área. Esto incluye la realización de talleres informativos, campañas de difusión y el diseño de materiales accesibles y culturalmente pertinentes.

Generar espacios de formación y sensibilización para la comunidad funcionaria, abordando temáticas como el enfoque de derechos, la salud intercultural y la inclusión de grupos vulnerables. Estas capacitaciones buscan mejorar las competencias del personal de salud en la atención a población prioritaria.

Abrir y fortalecer espacios de participación ciudadana dirigidos a agrupaciones y organizaciones que representen los intereses de los grupos prioritarios (migrantes, pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, mujeres, entre otros). Estos espacios permitirán incorporar la voz de la comunidad en la planificación y evaluación de las políticas y servicios de salud. Como parte de estas estrategias, se considera fundamental avanzar en el desarrollo de procesos de mejora continua en la atención de salud de los pueblos indígenas. Esto incluye la implementación de un modelo de salud intercultural en la red pública, diseñado para aumentar la pertinencia cultural de las intervenciones y promover una atención más inclusiva y respetuosa de las tradiciones y valores de los pueblos originarios.

Estas acciones contribuyen a reducir las desigualdades en salud, mejorar el acceso y garantizar un enfoque centrado en las personas, con especial atención en los sectores más vulnerables de la población.

A su vez, nuestra Red Asistencial presenta un gran desafío a través de la ejecución de una importante cartera de inversiones en infraestructura hospitalaria. En este contexto, la construcción del Hospital Provincial de Marga Marga, es uno de los proyectos de inversión hospitalaria más importantes de la Quinta Región. El centro hospitalario, que reemplazará al actual Hospital de Quilpué, requiere un trabajo de difusión que involucre a los diversos actores involucrados. Por tal motivo, se pondrá especial énfasis en las acciones que apunten a dotar a la comunidad usuaria, la Red e intersector de información periódica sobre las características y avances en la construcción del Hospital, además de favorecer la participación de la población de la provincia en la propuesta de ideas, sugerencias y estrategias a implementar en el nuevo establecimiento

A este respecto se dará énfasis a las acciones en las que se establezcan diálogos directos en el territorio para dar a conocer el proyecto, consultas ciudadanas periódicas, además de estrechar Las coordinaciones con los municipios de la provincia para llevar a cabo una Puesta en Marcha Ciudadana con enfoque territorial.

### III.- ANÁLISIS DE SITUACION DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL TERRITORIO

Realizar un análisis de la situación de la Gestión de Satisfacción Usuaría en el territorio del Servicio de Salud que permita conocer las acciones que se desarrollan, determinar cuáles son aquellas que se deben mantener y/o profundizar, y, proponer la incorporación de nuevas acciones y estrategias.

#### ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

En esta sección se presenta la información obtenida del Análisis de Situación de la Gestión de la Satisfacción Usuaría, considerando las estrategias y acciones que se desarrollan en relación a: medición de la satisfacción usuaria, diseño e implementación de planes de mejora, gestión de las OIRS, análisis de los requerimientos ciudadanos, funcionamiento de los comités de gestión usuaria o comités de gestión de reclamos, iniciativas de humanización de la atención como acompañamiento espiritual, asistencia religiosa, implementación de medidas del Programa de Hospital Amigo, Ley MILA, Escuelas Hospitalarias, entre otras. De este levantamiento se obtendrá información que orientará la definición de estrategias y acciones en relación con temáticas prioritarias o emergentes que serán parte del Plan Trienal de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría 2024-2026 del Servicio de Salud.

Actualmente en el Hospital de Quilpué se desarrollan diversas iniciativas para medir la satisfacción y experiencia usuaria. En primer lugar, se aplica una Encuesta a pacientes de atención cerrada que tiene como principal objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes al recibir el alta hospitalaria en el Hospital de Quilpué, para identificar áreas de mejora y garantizar una atención de calidad centrada en el paciente. También, durante el segundo semestre del año 2024 y primeros meses del año 2025, se avanzó en la construcción de un instrumento de Encuesta para pacientes de atención abierta, aplicada a pacientes luego de tener una consulta de especialidad en el Consultorio Adosado de Especialidades (CAE), y otro instrumento aplicado a apaciente al alta del servicio de Hospitalización Domiciliaria, los que se suman a las encuestas anteriores, existiendo actualmente cuatro instrumentos consolidados y dialogantes entre sí en la información que obtiene y en los objetivos que busca conseguir.

En concordancia con lo anterior, la propuesta para el periodo presente, es mejorar los instrumentos existentes y reenfocar los próximos que se elaboren en encuestas que midan la experiencia usuaria de los y las usuarias. La actualización de la metodología de encuesta de satisfacción usuaria a una encuesta de experiencia usuaria se justifica porque esta última permite un enfoque más amplio y profundo sobre cómo los pacientes perciben y vivencian su atención en el hospital. Mientras que las encuestas de satisfacción se centran principalmente en medir aspectos de resultado del servicio, las encuestas de experiencia buscan capturar una visión más completa, poniendo atención en el recorrido de los usuarios, como también en sus expectativas y emociones. Este cambio no solo permite identificar con mayor precisión áreas clave de mejora, sino que también alinea al hospital con estándares internacionales y normativas nacionales que promueven un modelo de atención más centrado en la persona. Además, la reformulación responde a la necesidad de superar el enfoque tradicional, avanzando hacia la comprensión de cómo se vivió el servicio recibido.

A su vez, desde el 2024 se desarrolla un análisis Cualitativo de Reclamos con el propósito de levantar información que permita conocer el tipo y contenido de los reclamos presentados por los/as usuarios/as del Hospital de Quilpué y de este modo profundizar en el discernimiento de las quejas o problemas sobre diferentes dimensiones de la atención usuaria, pudiéndose contar con información trascendental para el mejoramiento de la satisfacción usuaria, comprendida está, como el conjunto de acciones que permiten cumplir estándares de calidad, equidad y eficiencia, orientadas a satisfacer la expectativas de los/as usuarios/as sobre el Sistema de Salud Pública.

Para dar cumplimiento a este objetivo, se optó por un diseño de investigación de carácter cualitativo, el que se presenta como el más idóneo para esta tarea, ya que permite profundizar en las experiencias, creencias, comentarios, sentimientos y valoraciones de los usuarios, elementos fundamentales para la comprensión del concepto de satisfacción usuaria. Este enfoque tiene la ventaja de generar una mayor profundidad en el análisis de reclamos en comparación con uno de carácter estadístico, considerando una mayor diversidad interpretativa en la codificación de datos.

De lo anterior y considerando los reclamos del 2023, se puede plantear que los usuarios/as del HQP han identificado un problema considerable en el acceso a la atención clínica, así como también, en la oportunidad en los tiempos de atención y en la continuidad en el tratamiento de una patología. Las problemáticas radican principalmente en un alto tiempo de espera para la atención en la Unidad de Emergencia y Unidad de Emergencia Infantil, para la asignación o agendamiento de un procedimiento quirúrgico u otro tipo de procedimiento ambulatorio, para la asignación de una consulta en alguna de las prestaciones de especialidades entregadas en el CAE, la no respuesta a una prestación solicitada por un usuario/a, y, entre otras más, el cambio reiterado de una consulta, cirugía o procedimiento agendado y la interrupción reiterada de un tratamiento o el seguimiento postoperatorio.

En relación al área de reclamos identificado con el campo de la entrega de la información a los/as usuarios/as, cabe señalar que los reclamos se relacionan con la entrega de información clínica e

información administrativa y la poca claridad en las indicaciones que se le comparten a usuarios, familiares de pacientes, acompañante o tutor, en áreas de hospitalización o atención ambulatoria.

Todos estos insumos se trabajan en el Comité de Gestión Usuaria, instancia asesora de la Dirección que se encarga de analizar la situación de insatisfacción usuaria y generar estrategias de mejora.

### III.- PLAN TRIENAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD 2024-2026

#### OBJETIVOS

Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica del COMGES N° 18 de Fortalecimiento de la Participación Social y Gestión de Satisfacción usuaria. Se desglosan en objetivo general y objetivos específicos.

#### Objetivo General del Plan:

Para el caso del Objetivo General del Plan Trienal Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria de cada Servicio de Salud, éste corresponderá al Objetivo General del COMGES N°18, "Participación Social en la red asistencial", 2024.

Fortalecer la Participación Ciudadana y la Gestión de la Satisfacción Usuaria en Hospital de Quilpué con pertinencia territorial y cultural bajo un enfoque de derechos y corresponsabilidad, promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos del sector salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil. Y sentar las bases de la participación en el futuro Hospital Marga Marga

#### Objetivos Específicos del Plan:

Los objetivos específicos son aquellos que permiten o tributan al logro del objetivo general. En esta parte se enuncian los objetivos específicos del Plan Trienal 2024-2026, que deben ser coherentes con los resultados de la situación de la participación social y el diagnóstico de la gestión de satisfacción usuaria del territorio y las orientaciones técnicas del COMGES N°18 /2024, pudiendo mantener los objetivos específicos propuestos en estas orientaciones o definir objetivos específicos propios de acuerdo con la realidad local.

1. Promover espacios de información, opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga de acuerdo a los mecanismos de participación dispuestos en la Ley.
2. Fortalecer la labor del Consejo Consultivo y la labor del Voluntariado, ambos del Hospital de Quilpué.
3. Potenciar el rol del Consejo Consultivo de Usuarios con proyección a su transformación en el Consejo Consultivo del Hospital Marga Marga con representatividad de la sociedad civil de las cuatro comunas sobre las que actuará la labor asistencial del nuevo establecimiento de salud.
4. Desarrollar e implementar programas de capacitación para líderes comunitarios, enfocados en el modelo de salud intercultural, el funcionamiento del Sistema Público de Salud a nivel nacional y local, incluida la red de urgencia y su buen uso, el marco legal y normativo actual del sistema de salud.

5. Promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga.
6. Promover acciones de “buen vecino” entre el Hospital Marga Marga y las comunidades más cercanas a este.
7. Desarrollar e implementar programas de capacitación para el personal del Hospital de Quilpué enfocados en el modelo de salud intercultural según lo dispuesto en el Decreto N° 21.
8. Implementar acciones que contribuyan en la institucionalización del modelo de Salud Intercultural según lo dispuesto en el Decreto N° 21 (participación indígena, reconocimiento del sistema de sanación indígena, asistencia Espiritual o Religiosa indígena).
9. Implementar actividades de promoción de la salud en la provincia del Marga Marga, con un enfoque de derechos y género, dirigidas a fortalecer el conocimiento de los grupos prioritarios (población migrante, pueblos originarios, comunidad lgbtiq+ y personas en situación de discapacidad).
10. Contribuir a mejorar la experiencia usuaria mediante el desarrollo y reformulación de instrumentos tanto cuantitativos como cualitativos, que evalúen la atención recibida por nuestros usuarios en atención cerrada y abierta.
11. Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria mediante el desarrollo de metodologías de evaluación y análisis de las solicitudes ciudadanas recibidas en OIRS.
12. Contribuir a mejorar la satisfacción usuaria en el marco de los procesos de atención a través de estrategias de humanización de la atención, mediante un trabajo articulado de equipos técnicos responsables y la comunidad usuaria.

#### **Estrategias/ Líneas de acción del Plan Trienal 2024-2026:**

Líneas estratégicas conductoras del plan o componentes En este punto se espera una descripción breve de las estrategias o líneas de acción más importantes, que se implementarán y que pueden constituirse en los principales componentes del Plan Trienal. Se refieren al **QUÉ** hacer para lograr los objetivos definidos, por ejemplo; fortalecimiento de las instancias de participación, sistematización de experiencias, capacitación de equipos técnicos y líderes sociales, entre otras.

El Plan de Participación del Hospital de Quilpué para el periodo, considera diversas líneas de acción que permitan, en primera instancia, fortalecer los canales de comunicación hacia la comunidad usuaria, abriendo espacios de participación en el territorio con el objetivo de dotar a la población de información relevante que les permita participar de forma más activa y vinculante en la toma de decisiones.

En este sentido, el proyecto de construcción del nuevo Hospital Provincial de Marga Marga, se constituye como uno de los principales temas a abordar con la comunidad, por su relevancia e importancia al constituirse como uno de las inversiones en salud más importantes de la Quinta Región. El centro hospitalario, que reemplazará al actual Hospital de Quilpué, requiere un trabajo de difusión que involucre a los diversos actores involucrados por lo que este plan establece como eje estratégico el promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre todo el ciclo de vida del proyecto.



Inicialmente se pensó y planificó que durante el 2024 se avanzara en un proceso de difusión y entrega de información del proyecto Hospital Marga Marga en las cuatro comunas de la Provincia, con énfasis en resolver inquietudes de la comunidad, y que, posteriormente, en los años 2025 y 2026, se proyectase desarrollar la estrategia de “Buen vecino” que tiene el objetivo de promover la integración del Hospital Marga Marga en el territorio a través de un uso responsable y compartido de sus espacios públicos, incentivando actividades comunitarias que fomenten el cuidado y conservación de las instalaciones del hospital, reduciendo las externalidades negativas, como el vandalismo o el mal uso de los recintos, mediante la participación ciudadana y la corresponsabilidad en el mantenimiento de los espacios comunes.

Pero, lo anterior señalado se vio imposibilitado de desarrollar desde el segundo semestre en cuanto a desarrollar la estrategia de “Promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga” y las actividades de “Presentación proyecto en Programa Gobierno en Terreno”, “Presentación proyecto en actividades junto a APS” y “Visitas guiadas con comunidad usuaria”. Por lo anterior en el apartado de la Planificación Gantt, se readecuan los tiempos iniciales, considerándose el desarrollo de estas actividades desde el primer semestre del año 2025.

Otra estrategia relevante, es la de fortalecer los espacios existentes de participación del establecimiento como son el Consejo Consultivo de Usuarios y el Voluntariado de acuerdo a los principios de información, opinión y control ciudadano. De acuerdo a lo anterior, se proyecta fortalecer el rol asesor del Consejo Consultivo con la Dirección del Hospital, con reuniones periódicas en los que se aborden temas de interés de la comunidad usuaria y se generen propuestas de mejoras. Respecto del voluntariado, se proyecta ampliar su labor en otras áreas del hospital que requieren apoyo, como es el caso de la Unidad de Emergencia.

Junto con lo anterior, el Plan de Participación se orientará a continuar con las actividades de promoción de la salud de la comunidad usuaria de la provincia del Marga Marga, abordando inequidades sociales en salud presentes en la población, desde un enfoque de derechos y de género. Las actividades se focalizarán con especial atención en grupos prioritarios que presentan mayores dificultades en el acceso como es la población migrante y de pueblos originarios. Para esto se propone desarrollar diversas estrategias que apunten a la implementación de un modelo de salud intercultural en el Hospital Quilpué y futuro Hospital Provincial Marga Marga, mediante la sensibilización y capacitación a la comunidad funcionaria y usuaria sobre el concepto de Salud con Enfoque Intercultural.

En este sentido se busca generar espacios de formación y sensibilización para la comunidad funcionaria, abordando temáticas como el enfoque de derechos, la salud intercultural y la inclusión de grupos vulnerables.

Por lo anterior, y considerando los objetivos trazados, se plantean las siguientes estrategias y acciones:

- Estrategia de promoción de espacio de opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga, que se cruza con los objetivos específicos 1, 2 y 3. En esta se planifican acciones como el desarrollo de la Cuenta Pública Participativa anual; reuniones mensuales con el Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital de Quilpué; reuniones mensuales con las directivas de Voluntariado del Hospital de Quilpué; Realización de Jornada de planificación anual con el Consejo Consultivo de Usuarios; Realización de actividades de reconocimiento anual con el Voluntariado; Fortalecer el Consejo Interreligioso de la sociedad civil.
- Estrategia de constitución e institucionalización de Consejo Consultivo de Usuarios (CCU) Hospital Marga Marga, que se cruza con el objetivo específico 3. Se plantea para su desarrollo actividades tales como: Levantamiento diagnóstico de organizaciones de la sociedad civil de la Provincia de Marga Marga; Actividades territoriales zonales de convocatoria; Presentaciones en Consejos de

usuarios de APS de la Red de la Provincia Marga Marga; Difusión y convocatoria por Redes Sociales institucionales a participar del CCU Marga Marga.

- Estrategia de Capacitación de Equipos en Salud intercultural con la finalidad de entregar conocimientos transversales y sensibilizar. Las actividades contempladas son: Levantamiento diagnóstico junto a instituciones del intersector y levantamiento de plan anual de capacitación; Actividades de sensibilización a equipo clínico, agentes de cambio y administrativo sobre salud intercultural.
- Estrategia de institucionalización y aplicación de modelo de Salud Intercultural según lo establecido en el Decreto N° 21. Las acciones que se contemplan son: Presentación a Consejo Consultivo de Usuarios sobre Plan Anual en Interculturalidad, Decreto N° 21 y campaña de difusión sobre registro indígena; Fortalecer procesos internos de registro de la variable y en la producción de información relativa a población con pertenencia indígena; Campaña de difusión en redes sociales interna y externas sobre derechos en atención de salud de personas pertenecientes a pueblos originarios; Difusión en terreno a comunidad usuaria con pertenencia a pueblo originario de funcionamiento de la Red de Salud; Constituir una Mesa de Trabajo con organizaciones de pueblos originarios de la Provincia; Actualización de protocolos de Acompañamiento Espiritual y Última Etapa de Vida con pertenencia cultural; Constitución de un Comité institucional multidisciplinar en Salud Intercultural; Visita a los Dispositivos de Salud Indígenas asociados al SSVQ; Realización de Ferias Informativas en dependencias institucionales (HQP, HMM).
- Estrategia de Promoción de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga, que se intersección con objetivo estratégico 5, considera las siguientes acciones: Presentación proyecto en Programa Gobierno en Terreno; Presentación proyecto en actividades junto a APS; Consultas Ciudadanas sobre Hospital Marga Marga; Visitas guiadas con comunidad usuaria; Difusión permanente en Redes Sociales institucionales.
- Estrategia de “Buen Vecino” del Hospital Marga Marga con las comunidades cercanas se vincula con el objetivo específico 6 y considera acciones tales como: Creación de un reglamento de uso de espacios comunitarios con participación ciudadana; Creación de un Sistema de reservas y calendarización comunitaria; Actividades educacionales, culturales y de formación en cuidados en el Auditorio del Hospital; Actividades deportivas, recreativas y ferias vinales y en plazas y áreas verdes; Uso comunitario de la Cancha del Hospital con programas de deportes y salud; Convenios con organizaciones comunitarias que permitan la integración de Grupos Local al Hospital; Elaboración de una Plan de Seguridad y Mantenimiento del Hospital con participación ciudadana.
- Estrategia de Medición de Experiencia Usuaría, se relaciona con los objetivos específicos 9 y 10, contemplándose acciones tales como: Elaboración de metodología cualitativa de análisis de reclamos; Desarrollo de Grupos Focales de usuarios; Desarrollo de encuestas de experiencia usuaria en Atención Cerrada (áreas de hospitalización); Desarrollo de encuestas de experiencia usuaria en Atención Abierta (en prestaciones entregadas en el CAE); Desarrollo de encuestas de experiencia usuaria en Atención de Urgencia.
- Estrategia de Promoción de la satisfacción usuaria se relaciona con el objetivo específico 11, considerando acciones tales como: Desarrollo de metodología de Escuela de Pacientes; Desarrollo de las medidas ministeriales en Humanización del Programa Hospital Amigo; Propiciar el desarrollo de actividades lúdico-recreativas en atención abierta y cerrada.
- Estrategia de promoción de salud en la comunidad usuaria de la provincia de Marga Marga con enfoque de género y promoción de derechos de grupos prioritarios, vinculado al objetivo

específico 8, planificándose las siguientes actividades: Difusión de información en redes Sociales en salud con enfoque de género y promoción de derechos de grupos prioritarios; Difusión de información en salud con enfoque de género y promoción de derechos en terreno en la provincia; Actividades de sensibilización a funcionarios sobre salud con enfoque de género y promoción de derechos; Feria de promoción de derechos y enfoque de género en salud.

- Estrategia de Capacitación y formación de líderes y dirigentes comunitarios, asociado al objetivo específico 4, considerando actividades tales como: Capacitar a los y las asistentes sobre el funcionamiento y organización del Sistema Público de Salud a nivel nacional y local, incluida la red de urgencia y su buen uso; Capacitar a los y las asistentes en el marco legal y normativo actual del sistema de salud; Capacitar a los y las asistentes en Salud Intercultural.

### Modelo de Evaluación del Plan Trienal 2024 -2026

#### El modelo de evaluación debiera contener los siguientes elementos:

- Definición de indicadores de resultados, de proceso, y, en lo posible de impacto a los tres años de ejecución del Plan Trienal.

Definición de indicadores en relación los objetivos específicos, que permiten medir avances orientados al logro del objetivo general y que permitan realizar seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Trienal de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria 2024-2026. Lo anterior, en coherencia con Ficha COMGES 18, Participación ciudadana en la red asistencial, 2024.

Dicho Modelo de evaluación debiese contener indicadores para los 3 años de ejecución del Plan Trienal, es decir, para 2024, 2025 y 2026.

- Diseño metodológico que contenga estrategias para evaluación intermedia y final
- Se sugiere utilizar metodología de evaluación cuantitativa, cualitativa y participativa.
- Cronograma de aplicación de las metodologías de evaluación. (intermedia y final)
- Difusión de resultados de la evaluación.

Para el desarrollo del modelo de evaluación del Plan Trienal de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria 2024-2026, se propone estructurarlo de manera integral, asegurando que contemple indicadores claros.

Para la estrategia **“Promover espacios de información, opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga”** que se intersección con los objetivos específicos 1,2 y 3, que contempla acciones orientadas a la promoción de la participación ciudadana, fortalecer el Consejo Consultivo, el Voluntariado y el Consejo Interreligioso del Hospital de Quilpué, potenciar la creación y funcionamiento del Consejo Consultivo del Hospital Marga Marga, asegurando la representatividad de la sociedad civil de las cuatro comunas a las que dará atención el nuevo establecimiento de salud, su medición se efectuara en relación a:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que permitan medir la promoción de los espacios organizados por la ciudadanía como entidades de apoyo y asesoría del Hospital de Quilpué. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trienal, entidades como el Consejo Consultivo de Usuarios, el Voluntariado y el Consejo Interreligioso hayan fortalecido su acción social. Se busca un 100% de cumplimiento de la planificación trienal y para cada Plan Anual de Participación.
- Formula: N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen promover los espacios de información, opinión y control de

la ciudadanía /N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que busquen promover los espacios de información, opinión y control de la ciudadanía X 100.

Para la estrategia “**Constitución e institucionalización del Consejo Consultivo de Usuarios Hospital Marga Marga**” que se relaciona con el objetivo específico 3 y que tiene por finalidad desarrollar todo el proceso de inicio desde el diagnóstico y mapeo de organizaciones de la sociedad civil de la Provincia del Marga Marga hasta la constitución e institucionalización del nuevo Consejo Consultivo de Usuarios, se medirá del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que permitan medir el avance progresivo de la constitución e institucionalización del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Marga Marga. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, este organismo consultivo este consolidado y funcionando con periodicidad mensual, efectuando las funciones de asesoría a la Dirección que le son encomendadas en la Ley y legitimado en la sociedad civil de la Provincia. Se busca un 100% de cumplimiento de la planificación trianual y para cada Plan Anual de Participación.
- **Formula:** N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen promover la constitución e institucionalización del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Marga Marga/N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) la constitución e institucionalización del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Marga Marga X 100.

Para la estrategia “**Estrategia de Capacitación y formación de líderes y dirigentes comunitarios**” que se relaciona con el objetivo específico 4. Este busca contribuir a la formación ciudadana respecto al Sistema de Salud Pública a nivel nacional y local, y de este modo, contar con agentes sociales que contribuyan al buen funcionamiento de la Red de Salud desde sus espacios de organización territorial. Este se medirá del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que permitan medir la cantidad de agentes, líderes y dirigentes comunitarios capacitados en el funcionamiento del Sistema de Salud Público y el buen funcionamiento de la Red de salud del territorio. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, al menos 100 asistentes sean capacitados y capacitadas y el cumplimiento del 100% de las actividades planificadas.
- **Formula:** N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen capacitar a líderes y dirigentes comunitarios sobre el funcionamiento del Sistema de Salud y la Red de Salud/N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que busquen capacitar a líderes y dirigentes comunitarios sobre el funcionamiento del Sistema de Salud y la Red de Salud X 100.
- **Formula:** N° total de agentes, líderes y dirigentes de la Provincia de Marga Marga capacitados en el funcionamiento del Sistema de Salud y la Red de Salud dando cumplimiento a la meta proyectada.

Para la estrategia “**Estrategia de Capacitación de Equipos en Salud intercultural**” que se relaciona con los objetivos específicos 4 y 7. Esta busca acercar a la comunidad funcionaria a la noción de Salud con Enfoque Intercultural desde una perspectiva de derecho y reconocimiento de la pertenencia cultural de parte significativa del universo de usuarios que se atienden en el Hospital de Quilpué y que se atenderán en el Hospital Marga Marga. Su medición se realizará del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que permitan medir la cantidad funcionarios y funcionarias capacitados en relación a los modelos de Salud con enfoque Intercultural. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, se haya generado un proceso de capacitación y sensibilización a personal de unidades administrativas, técnicas y clínicas, permitiendo una cobertura interdisciplinar e integral a las

diferentes áreas de funcionamiento del Hospital de Quilpué y Hospital Marga Marga. Se busca un 100% de cumplimiento de la planificación trianual y para cada Plan Anual de Participación.

- **Formula:** N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen capacitar a funcionarios y funcionarias en Salud Intercultural/N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que busquen capacitar a funcionarios y funcionarias en Salud Intercultural X 100.

Para la estrategia **“Institucionalización y aplicación de modelo de Salud Intercultural según lo establecido en el Decreto N° 21”** que se relaciona con el objetivo específico 7 y 8. Se busca dar cumplimiento a las indicaciones que el decreto N° 21 establece en materia de participación ciudadana en la implementación de un modelo de Salud con enfoque Intercultural para los Servicios de Salud, considerando aspectos tales como la participación indígena en la elaboración de medidas en salud, reconocimiento e incorporación del sistema de sanación indígena (prestaciones complementarias), actualización de protocolos de Acompañamiento Espiritual y Última Etapa de Vida considerando la pertenencia cultural y religiosa indígena. Su medición se realizará del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que permitan monitorear el nivel de implementación de las indicación dispuesta en el Decreto N° 21 en materia participación indígena en el Hospital de Quilpué y Hospital Marga Marga. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, se hayan incorporado las medidas dispuestas en el decreto N° 21 en su Artículo 20 Título III Disposiciones Finales.
- **Formula:** N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen incorporar un modelo de salud con enfoque Intercultural según lo dispuesto en el decreto N° 21 en el Hospital de Quilpué y Hospital Marga Marga/N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que busquen incorporar un modelo de salud con enfoque Intercultural según lo dispuesto en el decreto N° 21 en el Hospital de Quilpué y Hospital Marga Marga X 100.

Para la estrategia de **“Promoción de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga”** que se relaciona con el objetivo específico 5, busca dar continuidad a la difusión y conocimiento de la comunidad de usuarios y las comunidades de funcionarios de la Red de Salud de la Provincia del nuevo Hospital. La medición se realizará de esta forma:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que estén orientadas en la difusión y socialización del Proyecto Hospital Marga Marga. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, las comunidades de usuarios y funcionarios de la Red de Salud, sepan en términos generales el funcionamiento y servicios del Hospital Marga Marga.
- **Formula:** N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen propiciar el conocimiento y socialización del Proyecto Hospital Marga Marga en las diferentes comunidades de usuarios y funcionarios de la Red de Salud de la provincia/N° total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que busquen propiciar el conocimiento y socialización del Proyecto Hospital Marga Marga en las diferentes comunidades de usuarios y funcionarios de la Red de Salud de la provincia X 100.

En relación a la estrategia de **““Buen Vecino” del Hospital Marga Marga con las comunidades cercanas”** que se relaciona con el objetivo específico 6, que busca promover la integración del Hospital Marga Marga en el territorio a través de un uso responsable y compartido de sus espacios públicos, incentivando actividades comunitarias que fomenten el cuidado y conservación de las instalaciones del hospital, al mismo tiempo, reducir externalidades negativas, como el vandalismo o el mal uso de los recintos, mediante

la participación ciudadana y la corresponsabilidad en el mantenimiento de los espacios comunes, se medirá del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que estén orientadas a la integración del Hospital Marga Marga en el territorio más cercano y a las comunidades asentadas en él. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, las comunidades de usuarios asentadas en el territorio más próximo al hospital Marga Marga hayan generado un sentido de pertenencia y el Hospital sirva como espacio de actividades comunitarias y sociales, colaborativas en su planificación e implementación.
- **Formula:**  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que permitan la incorporación del Hospital Marga Marga en el territorio y comunidades más próximas generando un sentido de pertenencia /  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que permitan la incorporación del Hospital Marga Marga en el territorio y comunidades más próximas generando un sentido de pertenencia X 100.

La estrategia de “**Medición de Experiencia Usuaría**” se relaciona con el objetivo específico 11, que busca producir información válida y confiable sobre los procesos de experiencia y satisfacción usuaria en los diferentes servicios y prestaciones que brinda el Hospital de Quilpué y brindará el futuro Hospital Marga Marga, pudiendo nutrir a los Círculos de Calidad y Comités de Experiencia Usuaría de información trascendental para la gestión. La estrategia se medirá del siguiente modo:

- Porcentaje de informes de satisfacción y experiencia usuaria en atención abierta, cerrada, emergencia y análisis de reclamos comprometidos anualmente, desarrollados y socializados para la gestión. Como **meta**, se espera la producción de informes trimestrales a partir del año 2025 en áreas de atención cerrada 8servicios de hospitalización), atención abierta (atención en CAE) y Unidad de Emergencia; e informes periódicos de análisis cualitativos de reclamos.
- **Formula:**  $N^{\circ}$  total de informes de satisfacción usuaria incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** /  $N^{\circ}$  total informes de satisfacción usuaria incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) X 100.

La estrategia de “**Estrategia de Promoción de la satisfacción usuaria**” se relaciona con el objetivo específico 11, que busca promover acciones de mejoraras en la satisfacciones usuaria, incorporando otras experiencias innovadoras de atención de carácter colectivas y promover las instancias de evaluación y gestión como los Círculos de Calidad y Comité de Gestión Usuaría. La estrategia se medirá del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que estén orientadas a promover la satisfacción usuaria mediante la incorporación de la comunidad de usuarios en estrategias de atención colectiva innovadoras y en espacios de gestión. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, actividades como escuelas de Paciente se hayan institucionalizado y se hayan fortalecidos los espacios de gestión de la experiencia usuaria con participación de la sociedad civil.
- **Formula:**  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que promuevan la satisfacción usuaria/  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que promuevan la satisfacción usuaria X 100.

La estrategia de “**Estrategia de Promoción de la satisfacción usuaria**” se relaciona con el objetivo específico 11, que busca promover acciones de mejoraras en la satisfacciones usuaria, incorporando otras experiencias innovadoras de atención de carácter colectivas y promover las instancias de evaluación y gestión como los Círculos de Calidad y Comité de Gestión Usuaría. La estrategia se medirá del siguiente modo:



- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que estén orientadas a promover la satisfacción usuaria mediante la incorporación de la comunidad de usuarios en estrategias de atención colectiva innovadoras y en espacios de gestión. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, actividades como escuelas de Paciente se hayan institucionalizado y se hayan fortalecidos los espacios de gestión de la experiencia usuaria con participación de la sociedad civil.
- **Formula:**  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que promuevan la satisfacción usuaria /  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que promuevan la satisfacción usuaria X 100.

La estrategia de “**promoción de salud en la comunidad usuaria de la provincia de Marga Marga con enfoque de género y promoción de derechos de grupos prioritarios**” se relaciona con el objetivo específico 8, que busca promover en la formación ciudadana y funcionaria sobre el Sistema de Salud y la Red de Salud desde unos enfoques de promoción de derechos y género. La estrategia se medirá del siguiente modo:

- Porcentaje de actividades participativas implementadas en relación con el Plan de Participación anual que estén orientadas a promover la formación ciudadana y funcionaria respecto al Sistema de Salud y la Red de Salud desde unos enfoques de promoción de derechos y género. Como **meta**, se espera que al terminar el periodo trianual, la comunidad de usuarios y funcionarios tengas más competencia sobre el Sistema de Salud y su intersección con el enfoque de derechos y género.
- **Formula:**  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) **efectuadas** que busquen capacitar a líderes y dirigentes comunitarios sobre el funcionamiento del Sistema de Salud y la Red de Salud /  $N^{\circ}$  total de acciones participación incorporadas en el Plan de Participación anual (2024, 2025, 2026) que busquen capacitar a líderes y dirigentes comunitarios sobre el funcionamiento del Sistema de Salud y la Red de Salud X 100.

#### Evaluación de Estrategias del Plan Trienal desarrolladas el año 2024.

Tal como se informó en el Informe Anual Plan de Participación Social y Gestión Satisfacción Usuaria en Salud Establecimientos Autogestionados en Red 2024 (al 31 de enero 2025) derivado al SSVQ, durante el año 2024 el Plan Trienal de Participación se efectuó del siguiente modo

- Estrategia de Promover espacios de información, opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga: se desarrolló una Cuenta Pública Participativa siguiendo los lineamientos del SSVQ, se efectuó un trabajo sistemático de reuniones mensuales con el Concejo Consultivo de Usuarios y reuniones mensuales con las directivas de los voluntariados. Por lo que la planificación de esta estrategia se cumplió a cabalidad continuándose con la planificación para el bienio 2025-2026.
- Estrategia de Capacitación de Equipos en Salud intercultural: se realizaron todas las actividades contempladas relacionadas con el levantamiento diagnóstico junto a instituciones del intersector y levantamiento de plan de capacitación anual; actividades de sensibilización a equipo clínico, agentes de cambio y administrativo sobre salud intercultural en diferentes Ciclos de formación en Salud Intercultural junto con oficinas de promoción de derechos de las municipalidades de Quilpué y Villa Alemana.

- Estrategia de Institucionalización y aplicación de modelo de Salud Intercultural según lo establecido en el Decreto N° 21: de las actividades planificadas para el año 2024 se logró efectuar un proceso participativo de Actualización de protocolos de Acompañamiento Espiritual y Última Etapa de Vida con pertenencia cultural desde un enfoque participativo. En lo que no se pudo avanzar fue en generar una campaña de difusión en redes sociales interna y externas sobre derechos en atención de salud de personas pertenecientes a pueblos originarios. Se recaledarizará.
- Estrategia de Medición de experiencia usuaria: se efectuó lo planificado incorporando los instrumentos de medición de atención cerrada, análisis cualitativos de reclamos y desarrollo de focos grupales para la incorporación de otros instrumentos. Además, se adelantó lo planificado al incorporar un instrumento de medición de atención abierta.
- Estrategia de Promoción de la satisfacción usuaria: la actividad definida como Propiciar el desarrollo de actividades lúdico-recreativas en atención abierta y cerrada tuvo su hito de inició con una primera instancia de Escuela de Pacientes en Cáncer de Mamas, desarrolladas en conjunto con las Unidades de Humanización y Apoyo Psicológico.
- Estrategia de Promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga: Esta estrategia ha sido la que más dificultades tuvo en su desarrollo según lo planificado inicialmente. Se pudo desarrollar a cabalidad la Difusión permanente en Redes Sociales institucionales. Las otras actividades contempladas a desarrollar el año 2024 fueron realizadas parcialmente hasta junio del mismo año debido a la falta de coordinación entre la Dirección del Hospital de Quilpué y el SSVQ. Las actividades desarrolladas parcialmente fueron Presentación proyecto en Programa Gobierno en Terreno y Presentación proyecto en actividades junto a APS.



## CARTA GANTT PLAN TRIENAL 2024 - 2026

Estrategia (Componente)	<b>CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024 - 2026</b> Es la calendarización de las distintas etapas para el logro de los objetivos del trienio, el nivel de detalle podrá ser semestral. Es decir, es la planificación de las estrategias y acciones para el logro de los objetivos general y específicos para lo que se sugiere sean presentadas en la siguiente Carta Gantt.						
	Acciones	Año 2024		Año 2025		Año 2026	
		1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre	2° Semestre
Promover espacios de información, opinión y control ciudadano entre el Hospital y la comunidad de Marga Marga	Cuenta Pública Participativa	X		X		X	
	Reuniones mensuales Consejo Consultivo de Usuarios	X	X	X	X	X	X
	Reuniones mensuales directivas Voluntariado	X	X	X	X	X	X
	Realización de Jornada de planificación anual Consejo Consultivo de Usuarios	X		X		X	
	Realización de Jornada de planificación anual Voluntariado			X		X	
	Fortalecer el Consejo Interreligioso de la sociedad civil				X	X	
Constitución e institucionalización del Consejo Consultivo de	Levantamiento diagnóstico y mapeo de organizaciones de la sociedad civil de la Provincia de Marga Marga			X			

Usuarios Hospital Marga Marga	Actividades territoriales zonales de convocatoria			X	X	X	X
	Presentaciones en Consejos de usuarios de APS de la Red de la Provincia Marga Marga			X	X	X	X
	Difusión y convocatoria por Redes Sociales institucionales a participar del CCU Marga Marga			X	X	X	X
Estrategia de Capacitación y formación de líderes y dirigentes comunitarios	Capacitar a los y las asistentes sobre el funcionamiento y organización del Sistema Público de Salud a nivel nacional y local, incluida la red de urgencia y su buen uso						X
	Capacitar a los y las asistentes en el marco legal y normativo actual del sistema de salud						X
	Capacitar a los y las asistentes en Salud Intercultural.						X
Capacitación de Equipos en Salud intercultural	Levantamiento diagnóstico junto a instituciones del intersector y levantamiento de plan de capacitación anual.	X		X		X	

	Actividades de sensibilización a equipo clínico, agentes de cambio y administrativo sobre salud intercultural	X	X	X	X	X	X
Institucionalización y aplicación de modelo de Salud Intercultural según lo establecido en el Decreto N° 21	Presentación a Consejo Consultivo de Usuarios sobre Plan Anual en Interculturalidad, Decreto N° 21 y campaña de difusión sobre registro indígena			X		X	
	Campaña de difusión en redes sociales interna y externas sobre derechos en atención de salud de personas pertenecientes a pueblos originarios	X	X	X	X	X	X
	Difusión en terreno a comunidad usuaria con pertenencia a pueblo originario de funcionamiento de la Red de Salud (entrega de folletería e información)			X	X	X	X
	Constituir una Mesa de Trabajo con organizaciones de pueblos originarios de la Provincia			X	X	X	
	Actualización de protocolos de Acompañamiento Espiritual y Última Etapa de Vida con pertenencia cultural desde un enfoque participativo		X	X	X		

	Constitución de un Comité institucional interno multidisciplinar en Salud Intercultural			X	X	X	
	Visita a los Dispositivos de Salud Indígenas asociados al SSVQ		X	X	X		
	Realización de Ferias de Salud Intercultural Informativas en dependencias institucionales (HQP, HMM)		X		X		X
Medición de experiencia usuaria	Elaboración de metodología cualitativa de reclamos	X					
	Desarrollo de Grupos Focales de usuarios	X					
	Desarrollo de encuestas de experiencia usuaria en Atención Cerrada	X					
	Desarrollo de encuestas de experiencia usuaria en Atención Abierta			X	X		
	Desarrollo de encuestas de experiencia usuaria en Atención de Urgencia					X	X
Promoción de la satisfacción usuaria	Desarrollo de metodología de Escuela de Pacientes		X	X	X	X	X
	Propiciar el desarrollo de actividades lúdico-recreativas en atención abierta y cerrada	X		X		X	

Promover acciones de comunicación y participación ciudadana sobre el Proyecto Hospital Marga Marga	Presentación proyecto en Programa Gobierno en Terreno	X	X	X	X		
	Difusión permanente en Redes Sociales institucionales	X	X	X	X	X	X
	Presentación proyecto en actividades junto a APS	X	X	X	X		
	Consultas Ciudadanas sobre Hospital Marga Marga		X		X		X
	Visitas guiadas con comunidad usuaria		X	X	X		
Estrategia de “Buen Vecino” del Hospital Marga Marga con las comunidades cercanas	Creación de un reglamento de uso de espacios comunitarios con participación ciudadana			X	X	X	
	Creación de un Sistema de reservas y calendarización comunitaria			X	X	X	
	Actividades educativas, culturales y de formación en cuidados en el Auditorio del Hospital			X	X	X	
	Actividades deportivas, recreativas y ferias vinales y en plazas y áreas verdes			X	X	X	
	Uso comunitario de la Cancha del Hospital con programas de deportes y salud			X	X	X	
	Convenios con organizaciones comunitarias que permitan la integración de Grupos Local al Hospital			X	X	X	

	Elaboración de una Plan de Seguridad y Mantenimiento del Hospital con participación ciudadana			X	X	X	
Promoción de salud en la comunidad usuaria de la provincia de Marga Marga con enfoque de género y promoción de derechos de grupos prioritarios	Difusión de información en redes Sociales en salud con enfoque de género y promoción de derechos de grupos prioritarios			X	X	X	X
	Actividades de sensibilización a funcionarios sobre salud con enfoque de género y promoción de derechos				X	X	X
	Feria de promoción de derechos y enfoque de género en salud				X		X
	Educación a la comunidad en estrategias de prevención y autocuidado en salud desde un enfoque de derechos en salud y equidad de género				X		X

