



Informe de Participación Ciudadana:

Semestre enero - junio 2023 del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

El presente informe concentra los compromisos adquiridos por el Hospital de Urgencia Asistencia Pública en las actividades durante el primer semestre del 2023. Cada uno de temas fueron propuestos por sus integrantes, en conjunto con los representantes de la Dirección, quienes validaron las ideas, acordaron formas de concreción de éstas, siendo incluidas en el Plan Anual de Participación.

Introducción

La participación ciudadana en salud se define como la capacidad de incidir en las decisiones respecto a la salud, ya sea que se relacionan con el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, como también aquellas decisiones vinculadas al uso de recursos públicos.

En este sentido, el Consejo Consultivo de Usuarios del HUAP juega un papel fundamental en la vinculación del hospital con la comunidad, permitiendo mantener informada a la población sobre las actividades y medidas adoptadas por el HUAP para la atención de salud de su comunidad usuaria y para elaborar planes de mejora que permitan fortalecerla.

Marco Referencial

El DFL de 2005 del Minsal en su artículo 34, indica que *“existirá un Consejo Consultivo de Usuarios, el que estará compuesto por 5 representantes de la comunidad vecinal y 2 representantes de los trabajadores del establecimiento.”* Este consejo tiene la función de asesorar al Director del Establecimiento en la fijación de las políticas de éste y en la definición y evaluación de planes institucionales.

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP), también conocido como Posta Central, es el principal centro de atención de urgencias médicas de adultos de la Región Metropolitana de Santiago, Chile y a nivel nacional, además de ser el punto de derivación nacional del sistema público de salud para pacientes politraumatizados y quemados.

Según la información proporcionada, el Hospital Universitario de Asistencia Pública (HUAP) atiende a varias comunas en la región metropolitana, incluyendo Santiago, Maipú, Estación Central y Cerrillos. De estas, Santiago es la que recibe la mayor cantidad de Datos de Atención de Urgencia (DAU) debido a la ubicación geográfica del HUAP.

Durante el año 2021, de un total de 74.385 atenciones de urgencia, 39.920 correspondieron a la comuna de Santiago Centro. Esto representa un 70% de las atenciones pertenecientes al territorio que abarca el Servicio de Salud Metropolitano Central (SSMC). Si se desglosan estos números fuera del territorio, el 53.5% de las atenciones totales del hospital recaen en la comuna de Santiago.

En 2022, la atención aumentó a un total de 94.175, mientras que en la comuna de Santiago la cifra es de 51.112 DAU. Esto representa el 71,2% del territorio del SSMC y el 54% de las atenciones totales.

Por lo tanto, es evidente que la comuna de Santiago es una zona crítica para el HUAP en términos de atención de urgencia. Por esta razón, el plan de participación para el año 2022 se centrará en esta comuna.

Para elaborar un plan de participación efectivo, es esencial tener en cuenta la información demográfica y de salud de la comuna de Santiago. Esta información puede obtenerse a través del censo elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en 2017 y el Plan de Salud 2023 de la Municipalidad de Santiago.

Objetivo General:

El objetivo general es profundizar la vinculación del hospital con las comunidades de su entorno a través del desarrollo de actividades consideradas prioritarias para la labor del organismo de Salud, en el contexto de políticas de encuentros, diálogos y retroalimentación regular.

Avances del plan de participación 2023:

El plan de participación para el año 2023 del Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP) se centra en tres pilares fundamentales:

- Incrementar el número de actividades del Consejo Consultivo de Usuarios.
- Difundir la gestión del HUAP, integrando a la comunidad en el proceso.
- Actualizar actores y mensajes para orientar el buen uso de la red en espacios clínicos, públicos e instancias participativas.

En el primer pilar, se han realizado tres reuniones del Consejo Consultivo desde abril hasta la fecha. En estas reuniones, se han discutido temas como la difusión de información, la planificación estratégica 2023-2027, la evaluación de la Cuenta Pública 2022, la presentación y discusión de la Ley Mila (Ley N°21.372), entre otros.

Se ha logrado un avance significativo en la planificación de la difusión de información y en la participación del director del HUAP en actividades consideradas pertinentes para la institución.

En el segundo pilar, se ha trabajado en informar a la comunidad hospitalaria sobre la importancia del consejo consultivo e invitarlos a participar en él. Además, se ha fortalecido la vinculación con UC CHRISTUS y la Dirección de Salud de la

Municipalidad de Santiago. Se ha participado en una feria organizada por la Municipalidad de Santiago y se ha proyectado actualizar el catastro de dirigentes comunales de Santiago para invitarlos a participar en las actividades del Consejo Consultivo.

En el tercer pilar, se ha establecido realizar un mapa de actores y luego un diagnóstico participativo. Además, se ha dado continuidad a la integración de pautas técnicas, protocolos y circulares, como la difusión de la Ley Mila.

Además de estos pilares, se están realizando una serie de actividades emergentes que no se encontraban en el plan de participación social, pero que se encuentran en directa relación con su trabajo. Estas incluyen la coordinación con vecinos de la Comunidad de las Carabelas, la mesa de trabajo y coordinación con la Subsecretaría de Asuntos Sociales y los avances para hacer un convenio de ayuda mutua con la Universidad Cardenal Silva Henríquez.

Este plan detallado permite al HUAP avanzar en dinámicas que permitan un mayor acercamiento institucional con la comunidad, favoreciendo el sentido de identidad y pertinencia local. Con estas acciones, el HUAP espera mejorar la atención y el servicio que brinda a la comunidad de Santiago y las comunas circundantes.

Compromiso	Nivel de cumplimiento	Observaciones de la actividad
Incrementar el número de actividades que desarrolla el Consejo Consultivo.	Cumplido	Se estableció durante la primera reunión del Consejo Consultivo 2023, llevada a cabo el 12 de abril de 2023, que se realizarían reuniones mensuales. En esta reunión se actualizó la cantidad de integrantes del consejo, y se llevó a cabo la convocatoria mediante correo electrónico, mensajería instantánea y coordinación con referentes de otros organismos. Durante esta ocasión, participaron dirigentes de las juntas de vecinos de la comuna de Santiago, funcionarios de la Dirección de Salud de la misma comuna, referentes del Servicio de Salud Metropolitano Central, el Director del establecimiento, quien presidió la reunión, y los departamentos de Participación, Calidad Percibida y Comunicaciones del HUAP. En esa misma oportunidad, el director del HUAP se comprometió a participar en todas las actividades pertinentes

		<p>que el recinto encuentre y que haya disponibilidad para hacerlo.</p> <p>Además, se acordó enviar material de Comunicaciones en relación a ciertas recomendaciones, como manuales sobre qué hacer en caso de quemaduras, por ejemplo. También se acordó hacer llegar el material audiovisual al consejo.</p> <p>Por otra parte, se aprobó el plan de participación para el año 2023, el cual se sistematizó y puso énfasis en la pertinencia del usuario, así como en la educación de la ciudadanía mediante el uso de las redes comunicacionales disponibles.</p> <p>En la siguiente reunión, llevada a cabo el 20 de abril, se trataron diversos temas. La sesión contó con una buena participación, y se recalcó la importancia de la consulta ciudadana sobre la cuenta pública anual como un material participativo e inclusivo.</p> <p>Además, se presentó la propuesta de Planificación Estratégica 2023. La convocatoria se realizó a través de correo electrónico, mensajería instantánea y coordinación con referentes de otros organismos. Participaron dirigentes de las juntas de vecinos de la comuna de Santiago, funcionarios de la Dirección de Salud de la misma comuna, referentes del Servicio de Salud Metropolitano Central, el Director del establecimiento, quien presidió la reunión, y los departamentos de Participación, Calidad Percibida y Comunicaciones del HUAP.</p> <p>La tercera reunión del Consejo Consultivo, que tuvo lugar el 30 de mayo, trató sobre los temas de Evaluación de la Cuenta Pública 2022, presentación y discusión de la Ley Mila (Ley N°21.372), y la recopilación de</p>
--	--	---

		<p>comentarios e inquietudes por parte de los miembros del Consejo. Además, se plantearon propuestas de mejora y se tomaron decisiones para futuras acciones.</p> <p>Entre los acuerdos tomados, destacan los siguientes:</p> <p>Reconocimiento de la necesidad de mejorar la duración y presentación de la Cuenta Pública. Evaluación positiva de las interacciones durante la Cuenta Pública, pero con reparos en la extensión de las intervenciones, propuesta de contar con un moderador para manejar las interacciones, la identificación de casos aislados de malos tratos y la necesidad de mejorar la atención al usuario y por último, la planificación de una próxima sesión para evaluar los resultados prácticos de la Ley Mila en la Posta Central.</p>
Participar en el proceso de Planificación Estratégica 2023	Cumplido	<p>Se realizó una exposición en el Consejo Consultivo del 20 de abril, que tuvo como objetivo, informar a la comunidad sobre los objetivos estratégicos institucionales del hospital para fomentar su participación en el proceso de planificación estratégica. En la oportunidad el asesor externo, Víctor Zapata presentó la propuesta de Planificación Estratégica 2023-2027, destacando aspectos positivos y negativos en la salud y situación del país.</p>
Fortalecer el trabajo comunitario y ampliar la participación social con UC CHRISTUS	Cumplido	<p>Se organizó una reunión de coordinación en enero en la cual se estableció la participación del hospital en dos eventos. El primero es la exposición dirigida a líderes sociales y comunidades sobre "Cómo prevenir los accidentes cerebrovasculares". Esta exposición tuvo lugar el viernes 7 y contó con la participación del Dr. Ignacio Escobar, neurólogo de la Unidad de Urgencias. El segundo evento fue la participación en la feria</p>

		comunitaria en la plaza Pedregal el sábado 8 del mismo mes. Durante la feria, el hospital presentó un stand informativo sobre la Ley Mila, la categorización de Urgencias y los accidentes cerebrovasculares (ACV). En esta ocasión, también estuvo presente el Director del Hospital.
Fortalecer el trabajo comunitario y ampliar la participación social con la Dirección con la Dirección de Salud de Santiago	Cumplido parcialmente	Se realizó una reunión de coordinación en enero, en ella Sebastián Vallejos se comprometió a ayudar en la convocatoria del Consultivo y se determinó participar en ferias comunitarias. Sin embargo, por razones climáticas no se han podido materializar.
Informar a la comunidad del HUAP la importancia del Consejo Consultivo de usuarios e invitar a participar en él	Cumplido	Se realizó una campaña de incorporación de funcionarios al Consejo Consultivo. A través, de una campaña en conjunto con el equipo de comunicaciones quienes realizaron una convocatoria por medio de afiches y redes sociales
Realizar un mapa de actores y luego un diagnóstico participativo	Cumplido parcialmente.	Es importante establecer un marco conceptual claro para el mapa de actores y el diagnóstico participativo. Define los objetivos y el alcance de estos procesos, asegurándose de que todos los participantes comprendan su propósito y la importancia de la participación ciudadana en la salud. Esto permitirá establecer una base sólida para la colaboración y la toma de decisiones conjuntas. Hasta el momento se ha establecido su grado de importancia: Comunidad territorial: <ul style="list-style-type: none"> • Junta de Vecinos. Carabineros. Damas de Rojo. Comités de Adelanto. Club del Adulto Mayor. Dirigentes de Centros de Salud Institucionales: <ul style="list-style-type: none"> • Municipalidad de Santiago. Dirección de Salud de Santiago

		<p>Unidad de Participación del Servicio de Salud Metropolitano Central. Unidad de Calidad Percibida HUAP. Unidad de Comunicaciones HUAP. Dirección HUAP. Unidad de Participación HUAP. UC Christus y Universidad Cardenal Silva Henríquez.</p> <p>Este análisis se encuentra en proceso de elaboración.</p>
<p>Dar continuidad a la integración de pautas técnicas, protocolos y circulares</p>	<p>Cumplido</p>	<p>Se difundió la Ley Mila, la cual protege a niños y adolescentes en las visitas de salud. En primer lugar, se llevó a cabo la difusión en las ferias de vinculación comunitarias en las que el hospital participó en mayo y junio. Además, se realizó una exposición explicativa al Consejo Consultivo, contando con la participación de Rodrigo Chacón, jefe de Calidad Percibida.</p> <p>También se incorporaron folletos informativos en uno de los stands instalados durante el Día del Patrimonio el 27 de mayo.</p>

Para el segundo semestre, se propone continuar con las actividades ya iniciadas, tales como las reuniones del Consejo Consultivo, la difusión de la gestión del HUAP, la fortaleza de la vinculación con UC CHRISTUS y la Dirección de Salud de la Municipalidad de Santiago, y la participación en ferias organizadas por la Municipalidad de Santiago. Además, se propone intensificar los esfuerzos para actualizar el catastro de dirigentes comunales de Santiago y para integrar a más miembros de la comunidad en las actividades del Consejo Consultivo.

Además, se propone trabajar en la creación de nuevos canales de comunicación que permitan a la comunidad tener un acceso más directo y constante a la información sobre la gestión del HUAP y las decisiones que se toman en relación a la salud de la comunidad.

Finalmente, se propone continuar trabajando en la integración de pautas técnicas, protocolos y circulares, y en la realización de actividades emergentes que se encuentren en directa relación con el trabajo del Consejo Consultivo. Esto incluiría la coordinación con vecinos de la Comunidad de las Carabelas, la mesa de trabajo y coordinación con la Subsecretaría de Asuntos Sociales para afrontar el tema de

las personas en situación calle de manera conjunta, y los avances para hacer un convenio de ayuda mutua con la Universidad Cardenal Silva Henríquez.

Evelyn Cáceres Burrows
Referente Participación HUAP