



# Informe de Participación Ciudadana:

Semestre agosto 2023 - enero 2024 del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

El presente informe se enfoca en los compromisos adquiridos por el Hospital de Urgencia Asistencia Pública durante el segundo semestre de 2023. Estos compromisos surgieron de propuestas tanto de los integrantes del hospital como de los representantes de la Dirección, quienes validaron las ideas y acordaron su implementación, incorporándolas en el Plan Anual de Participación.

## Introducción

La participación ciudadana en salud se define como la capacidad de influir en las decisiones relacionadas con la salud, abarcando aspectos como el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, así como en decisiones relacionadas con el uso de recursos públicos. En este contexto, el Consejo Consultivo de Usuarios del HUAP desempeña un papel crucial al conectar el hospital con la comunidad, manteniendo a la población informada sobre las actividades y medidas adoptadas por el HUAP para la atención de salud de su comunidad y colaborando en la formulación de planes de mejora para fortalecerla.

## Marco Referencial

El DFL de 2005 del Minsal, en su artículo 34, establece la existencia de un Consejo Consultivo de Usuarios compuesto por 5 representantes de la comunidad vecinal y 2 representantes de los trabajadores del establecimiento. Este consejo tiene la responsabilidad de asesorar al director del Establecimiento en la formulación de políticas 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 en la Región Metropolitana de Santiago, Chile, y a nivel nacional. Además, es el punto de derivación nacional del sistema público de salud para pacientes politraumatizados y quemados.

Según la información proporcionada, el HUAP atiende a varias comunas en la región metropolitana, siendo Santiago la que recibe la mayor cantidad de Datos de Atención de Urgencia (DAU) debido a su ubicación geográfica.

Durante el año 2021, de un total de 74.385 atenciones de urgencia, 39.920 correspondieron a la comuna de Santiago Centro, lo que representa el 70% de las atenciones en el territorio cubierto por el Servicio de Salud Metropolitano Central

(SSMC). En 2022, estas cifras aumentaron a un total de 94.175 atenciones, con 51.112 en la comuna de Santiago, representando el 71,2% del SSMC y el 54% de las atenciones totales.

Por lo tanto, es evidente que la comuna de Santiago es crucial para el HUAP en términos de atención de urgencia, lo que motivó que el plan de participación para 2023 se centrara en esta comuna.

### **Objetivo General**

El objetivo general del plan para el año 2023 consistió en establecer una conexión sólida del hospital con las comunidades locales mediante actividades prioritarias que fomentaran el diálogo y la retroalimentación constante, en línea con las políticas de participación.

### **Avances semestrales del Plan de Participación 2023:**

El plan se centró en tres pilares fundamentales durante el segundo semestre:

1. Aumentar el número de actividades del Consejo Consultivo de Usuarios, que incluyeron 6 reuniones desde agosto hasta noviembre, incluyendo la creación del Comité de Adelanto y Seguridad de HUAP como un ente autónomo del Consultivo.
2. Difundir la gestión del HUAP e involucrar a la comunidad en el proceso, manteniendo la vinculación con UC CHRISTUS y la Dirección de Salud de la Municipalidad de Santiago, participando en ferias y promoviendo pautas técnicas y protocolos.
3. Actualizar actores y mensajes para orientar el buen uso de la red en espacios clínicos, públicos e instancias participativas.

Además de estos pilares, se llevaron a cabo actividades emergentes relacionadas con la coordinación con vecinos de la Comunidad de las Carabelas, la Mesa Barrial de la iniciativa de seguridad de "Somos barrio Comercial" de la Municipalidad de Santiago y la firma del convenio de ayuda mutua con la Universidad Cardenal Silva Henríquez.

Este plan detallado permitió al HUAP avanzar en dinámicas que fortalecen su relación con la comunidad, promoviendo un sentido de identidad y pertenencia local, con el objetivo de mejorar la atención y el servicio brindado a la comunidad de Santiago y las comunas cercanas.

<b>Compromiso</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Observaciones de la actividad</b>
Incrementar el número de actividades que desarrolla el Consejo Consultivo.	Cumplido	6 reuniones de Consejo Consultivo desde agosto a noviembre. Estas reuniones, se han tenido en dos formatos: En agosto se realizaron 3 reuniones, donde las dos primeras, los

		<p>días 1 y 8 se constituyó el Comité de Adelanto y Seguridad de HUAP, organismo que funcionará como ente autónomo del Consejo Consultivo que posee una directiva distinta y que se encuentra tramitando su personalidad jurídica. La tercera reunión, que se realizó el día 29 del mismo mes, fue de índole expositiva sobre el proceso de categorización en la Urgencia (ESI) por parte de la Enfermera de la Unidad de Calidad Percibida, Bárbara Molina.</p> <p>Las reuniones de los meses de septiembre, octubre y noviembre tuvieron el mismo cariz, siendo la primera el día 26 de septiembre, una presentación del equipo de Calidad Percibida sobre el análisis de las solicitudes ciudadanas recibidas por el hospital durante el primer semestre del 2023, El día que se realizó el día ; una charla a cargo de los enfermeros Rodrigo Triviño y Paula Donoso, del Departamento Docente, sobre reanimación cardiovascular y la tercera del mes de noviembre, correspondió a : "Envejecimiento actual: Necesitamos un envejecimiento saludable", que presentó el Dr. Rafael Jara, Geriatra de nuestro hospital.</p>
<p>Conversatorios con equipos del HUAP</p>	<p>Cumplido</p>	<p>Se han llevado a cabo dos conversatorios entre equipos del HUAP y la comunidad. El primero se desarrolló en formato de exposición por parte de la EU, Bárbara Molina, durante el Consejo Consultivo del 29 de agosto. En esta jornada, no se limitó a realizar una exposición, sino que también involucró a la comunidad para explicar la categorización de urgencia, escuchar las perspectivas de los usuarios y obtener su visión de la red. El segundo conversatorio tuvo lugar el 19 de octubre como respuesta a una solicitud de Katherine Insunza, Referente de Participación del Cesfam</p>

		<p>Dr. José Eduardo Ahués. Esta solicitud buscaba la participación del especialista en neurología del HUAP, el Dr. Jorge González, para llevar a cabo una charla con adultos mayores sobre la prevención de la demencia. La que se realizó exitosamente.</p>
<p>Fortalecer el trabajo comunitario y ampliar la participación social.</p>	<p>Cumplido</p>	<p>Primero durante los meses de noviembre y diciembre se realizó un catastro de dirigentes comunales de Santiago y Estación Central que resultó importante por varias razones estratégicas. Este registro permitió identificar y conocer a las personas que lideraban y representaban a las diferentes comunidades dentro del ámbito de influencia del Hospital de Urgencia, Asistencia Pública (HUAP) ubicado en Santiago de Chile. Esta información fue crucial para establecer una comunicación efectiva con los líderes comunales y colaborar de manera coordinada en la implementación de programas de salud y participación ciudadana.</p> <p>Para llevar a cabo este proceso en el pasado, se solicitó información a diversas entidades, como la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Santiago, la Dirección de Salud de Santiago, la Participación del SSMC y otros integrantes del Consejo Consultivo.</p> <p>El segundo punto fue la participación en la feria comunitaria organizada por UC CHRISTUS" que se realizó el día 11 de noviembre en Plaza del Pedregal (torres de San Borja). Durante la feria, el hospital presentó un stand informativo sobre la Ley Mila y la categorización de Urgencias.</p> <p>Igualmente, en el mismo mes el día 4, el hospital participó en la feria de servicios, "Santiago en tu Barrio" también con un stand informativo sobre</p>

		la Ley Mila y la categorización de Urgencias.
Dar continuidad a la integración de pautas técnicas, protocolos y circulares	Cumplido	<p>Se realizó una propuesta de plan para mejorar la experiencia del paciente, como mecanismo de mejora en el Hospital a través de tres áreas clave:</p> <p>Mejoras para el usuario, como la implementación de un seguimiento en línea y capacitación para el personal.</p> <p>Mejora de la calidad en servicios, con la creación de un grupo de voluntarios y la capacitación del personal.</p> <p>Optimización de los tiempos de espera, con señalización y apoyo en la sala de espera.</p> <p>Estas medidas tuvieron como objetivo elevar la calidad percibida y fomentar la participación ciudadana en el Hospital de Urgencia durante el año 2024. 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 noviembre. Además, se realizó dos exposiciones de la circular 21, la primera una exposición explicativa interna dirigida a personal de primer contacto, con la participación de la encargada de género del HUAP, Sandra Peralta, y la segunda en colaboración con el SSMC, se realizó un conversatorio el día 4 de noviembre dirigido a los referentes de participación y Oirs, que contó con la exposición de la referente de género del SSMC, Claudia Gonzalez y la jefa de la asesoría jurídica HUAP, Ximena Sandoval.</p>

Otras actividades que no estuvieron primeramente en el cronograma de trabajo pero que fueron de vital importancia se cuenta la firma del convenio de colaboración con la universidad Silva Henríquez, que es de vital importancia para el Hospital: En primer lugar, permite el acceso a recursos humanos altamente capacitados,

incluyendo estudiantes y profesores, que pueden contribuir con su experiencia y conocimiento en áreas específicas, fortaleciendo así las capacidades del hospital. Además, la colaboración conjunta facilita la investigación y el desarrollo, la formación del personal clínico y la ampliación de servicios, lo que en última instancia mejora la calidad de la atención ofrecida y beneficia a la comunidad que atiende el hospital.

Por último, para el plan de participación del 2024, actualmente en fase de pre elaboración, se plantea la continuidad de las actividades ya iniciadas en el 2023, las cuales comprenden:

- Aumentar la frecuencia de las reuniones del Consejo Consultivo a dos por mes.
- Mantener la difusión de la gestión del HUAP.
- Continuar fortaleciendo la vinculación con UC CHRISTUS y la Dirección de Salud de la Municipalidad de Santiago.
- Participar en ferias organizadas por la Municipalidad de Santiago.
- Intensificar los esfuerzos para actualizar el registro de dirigentes de otras comunas dependientes del SSMC, con el objetivo de incorporar a más miembros de la comunidad en las actividades del Consejo Consultivo.
- Además, se plantea la creación de nuevos canales de comunicación que brinden a la comunidad un acceso directo y constante a la información sobre la gestión del HUAP y las decisiones relacionadas con la salud de la comunidad.

Finalmente, se propone seguir trabajando en la integración de pautas técnicas, protocolos y circulares, tales como la Ley 19.880 sobre Bases de Procedimientos Administrativos, Ley 20.584 que establece los Derechos y Deberes de las Personas en su Atención de Salud, y la Ley 21.120 que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género, entre otras.

Asimismo, es fundamental para garantizar que las iniciativas de participación ciudadana y mejora en la atención al paciente estén en pleno cumplimiento con el marco legal vigente.

Por último, el plan de participación 2024 deberá enfocarse en promover la educación y sensibilización sobre estas normativas tanto dentro del personal de salud como en la comunidad, asegurando que todos los actores involucrados estén informados sobre sus derechos y deberes. Esto incluye la promoción de espacios de formación sobre la normativa que rige la participación social y los derechos en salud.

Integrar estas leyes y normativas en el plan de participación no solo fortalece la legalidad y legitimidad de las acciones propuestas, sino que también promueve una cultura de respeto, inclusión y transparencia en la gestión de la salud, alineándose con los principios de participación ciudadana y mejora continua en la atención, así

como en la realización de actividades emergentes que guarden una estrecha relación con la labor del Consejo Consultivo.



**Evelyn Cáceres Burrows**

**Referente Participación HUAP**



**Dr. Patricio Barría Ailef**

**Director HUAP**