

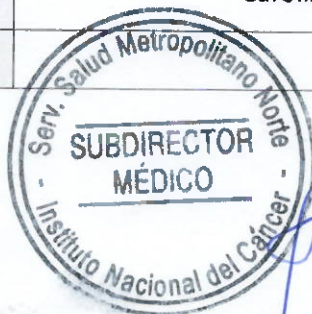


**PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN
SOCIAL Y GESTION DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN
SALUD**

Establecimientos Autogestionados en Red (EAR)

2024

Nombre del Establecimiento:	Instituto Nacional del Cáncer
Nombre de Referente:	Carolina Poblete D.
Mail:	Carolina.poblete@incancer.cl
Fono de Contacto:	225757144



*VP B° 31.5.2024
Silva/Cuadros*



ÍNDICE

I. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO.....	3
II. ANÁLISIS DE SITUACION DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO	5
III. EJECUCIÓN 2024	6
IV. BIBLIOGRAFÍA.....	10
ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024.....	11



I. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

El Instituto Nacional del Cáncer pertenece a la red de Salud Pública del Servicio de Salud Metropolitano Norte, está ubicado en la comuna de Independencia en el sector hospitalario y atiende a la población usuaria de la misma comuna, Lampa, Til Til, Colina, Recoleta, Huechuraba, Quilicura y Conchalí.

De acuerdo con su Misión, se señala que “contribuimos al fortalecimiento de la red oncológica nacional y a la formulación de las políticas de salud relacionadas con el cáncer”(Instituto Nacional del Cáncer, 2024) con sus profesionales altamente capacitados y expertos en el tema.

Desafíos como el proceso de reacreditación, proyecto de nuevo edificio para el INC o la Planificación Estratégica 2023 – 2027 son algunos de los temas que estarán presentes en la gestión del Instituto durante el año 2024 e impactarán en la atención de los usuarios.

A su vez, uno de los desafíos en Participación Social es sumar representantes de la sociedad civil organizada al Consejo Consultivo de Usuarios, que permitan expresar opiniones e intereses de los usuarios y ciudadanos del territorio que comprende el Instituto, asesorar a la Dirección, evaluar y retroalimentar la gestión, así como formular propuestas de mejoras, con lo cual podrá reestructurarse este mecanismo de participación.

En este sentido, las estrategias de participación social desarrolladas durante el 2023 y proyectadas para el 2024 apuntan a proporcionar a la comunidad usuaria, integrada especialmente por mujeres, adultos mayores y personas en situación de discapacidad, información relevante por parte de los equipos de salud respectivos sobre el cáncer, abordando la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos, para avanzar hacia el empoderamiento de los usuarios, sus familias y la comunidad “para llegar a ofrecer espacios deliberativos e incidir directamente en la toma de decisiones” (Ministerio de Salud, 2017) y alcanzar la plena autonomía.

Es importante considerar que lo anterior solo podrá ser ejecutado con el involucramiento de todos los actores necesarios, es decir, la Dirección Institucional, los equipos de salud, el intersector, el voluntariado, los usuarios y representantes, en un trabajo mancomunado que favorezca la relación horizontal y el reconocimiento multidireccional de los saberes.

Para ello, en una primera instancia, se conformaron reuniones multidisciplinarias con integrantes de distintas unidades para acordar algunos lineamientos o ejes que se consideraron importantes y necesarios desarrollar en el nuevo plan y que serán explicitados más adelante. Posteriormente se realizó la primera sesión del Consejo Consultivo de Usuarios con el objetivo de comenzar el trabajo de preparación del Plan con sus integrantes, especialmente de la sociedad civil. Sin embargo, solo asistió una representante (que participa habitualmente) de la comunidad usuaria,



lo que acentuó la necesidad de convocar a la comunidad usuaria para contar con la perspectiva y representación de otros actores fuera de los representantes institucionales que lo conforman. Se elaboró un cronograma preliminar, con objetivos similares a los del año anterior, que fue presentado en un nuevo Consejo Consultivo de Usuarios para su revisión, modificación o aprobación a la que concurrió una cantidad importante de representantes de la comunidad, dando paso a la elaboración de este Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social en Salud.

Con todo lo anterior, se espera transitar progresivamente y en un largo proceso, desde la participación masiva con población informada, de consulta y decisión conjunta, hacia aquel que permita facilitar recursos y asistencia técnica para que los ciudadanos puedan desarrollar sus propias iniciativas.

II. ANÁLISIS DE SITUACION DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA

La satisfacción usuaria y gestión de las solicitudes ciudadanas, especialmente de los reclamos, es abordada habitualmente y en forma trimestral durante las sesiones de consejos consultivos donde se analiza en términos cuantitativos y cualitativos el resumen de las solicitudes ciudadanas, particularmente en cuanto a los reclamos: tipología, unidades y, en especial, aquellos clasificados por trato al usuario, entre otros subtemas.

Se elabora un informe ejecutivo de resumen de solicitudes ciudadanas en forma semestral y anual que durante el 2024 se sociabilizará en los Consejos Consultivos de Usuarios conforme a cada periodo.

Durante el año 2023 se recibieron 541 Solicitudes Ciudadanas: 230 reclamos, 163 felicitaciones, 65 solicitudes, 75 solicitudes por Ley de Transparencia y 8 sugerencias. Respecto a la tipología de reclamos, se destaca Procedimientos Administrativos (30%), Trato al Usuario (20%) e Infraestructura (13%). Las principales áreas (unidades) fueron los C.R. de Cirugía 16%, Radioterapia 12% y Oncología Médica 11%. Estas unidades, en conjunto, suman el 40% de los reclamos.

Existe una encuesta que mide el conocimiento de los derechos y deberes que tienen las personas vinculadas a la atención de salud y se evaluará iniciativas como la implementación de las medidas de Hospital Amigo y Ley Mila.



III. EJECUCIÓN 2024

OBJETIVOS
Objetivo General del Plan:
Fortalecer la Participación social en salud del Instituto Nacional del Cáncer con enfoque de derechos y promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos de salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil”
Objetivos Específicos de la Ejecución 2024
1. Promover acciones deliberantes para la gestión del Instituto Nacional del Cáncer.
2. Fortalecer la labor del Consejo Consultivo de Usuarios.

Estrategias/ Líneas de acción:
<p>Las principales estrategias serán a través de reuniones con organismos del intersector para generar alianzas que permitan llevar a cabo un trabajo conjunto de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actividades educativas desarrolladas por distintos equipos (clínicos o de otras áreas) y el intersector, es decir, distintos organismos estatales de las comunas del territorio, Superintendencia de Salud, Movimiento Pro Emancipación de las Mujeres de Chile, SSMN, entre otros, que permitirán proporcionar información sobre diversas temáticas como el Sistema de Pensiones en Chile, Ley de Beneficios para Enfermos Terminales, salud mental, proyecto del Nuevo edificio, Historia del MEMCH y (Exposición Artística) u otros temas que puedan surgir en el desarrollo de las sesiones de los Consejos Consultivos.• Diálogo ciudadano sobre el Proyecto del nuevo edificio para el Instituto.• Ferias con temáticas relacionadas a la Salud, mujer y otros. <p>Estrategia comunicacional para difundir algunos temas y/o actividades como la Cuenta Pública Participativa, así como la presentación, difusión y seguimiento del proyecto de nuevo edificio para el Instituto.</p> <p>Reuniones que permitan desarrollar todos los procesos que implican la Cuenta Pública Participativa: pre Cuenta, ejecución, evaluación (posterior), principalmente a través de los Consejos Consultivos.</p> <p>Se proyecta reestructurar el Consejo Consultivo de Usuarios para integrar representantes de organizaciones o agrupaciones sociales, así como el voluntariado del Instituto que desarrolla su trabajo en beneficio de los usuarios. Para ello, se buscará aquellas organizaciones presentes en las comunas del territorio y se continuará invitando a aquellas involucradas en la temática del cáncer a nivel nacional.</p> <p>Gestión de la Satisfacción Usuaría y Humanización de la atención a través de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Análisis trimestral de reclamos, diseño y ejecución de plan de mejoras en conjunto al Consejo Consultivo.• Medición de la satisfacción usuaria a través de instrumento proporcionado por el MINSAL.• Implementación y Evaluación de aplicación de las medidas de Hospital Amigo y Ley Mila.

Evaluación del Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social en Salud en forma semestral y anual.

Estas actividades serán realizadas en conjunto al Consejo Consultivo de Usuarios, lo que permitirá profundizar su quehacer como mecanismo de participación.

Metodologías (CÓMO):

La metodología es especialmente Participativa con enfoque de género, derechos humanos, entre otros.

En la metodología Participativa, los participantes pueden llevarse lo que han aprendido para utilizar con sus propias organizaciones y comunidades, de esta manera continúan utilizando técnicas de facilitación y herramientas participativas en sus comunidades (International HIV-AIDS Alliance, 2002).

Las acciones y estrategias se llevarán a cabo mediante técnicas como conferencia que, solo en algunos temas elegidos o al tratarse de oncología, requieren formación específica y preparación; es una técnica útil para dar rápidamente informaciones completas y precisas sobre un tema, pero presenta el inconveniente de establecer una relación en sentido único entre el expositor y su público (De Robertis & Pascal, 2007), sin embargo, siempre se otorga un espacio especialmente para preguntas y es posible generar un diálogo.

Otras técnicas utilizadas para las actividades serán el diálogo, entrevista, discusión y talleres.

En cuanto a la difusión, se utilizará una estrategia comunicacional y, según lo que corresponda difundir, tendrá un alcance informativo, de opinión o decisión. Es decir, en caso que se trate de un acto para transmitir información, como por ejemplo la difusión de la Cuenta Pública; de opinión o decisión, en el caso de los procesos de evaluación de algunas de las instancias.

Lugar o localización (DÓNDE):

Las actividades se desarrollarán al interior del Instituto en el patio central, auditorios, salas de espera de policlínicos, pasillos principales y sala de reuniones de Dirección del hospital. Espacios virtuales como redes sociales, página web, plataforma de comunicación (Meet). Eventualmente podría desarrollarse en el territorio una de las ferias contempladas, según recursos existentes en el momento previo a la ejecución.

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

Febrero a Diciembre de 2024.

Participantes (CON QUIÉNES):

Dirección del Instituto responsable de relevar la participación social.
 Representantes del Instituto y de las asociaciones de funcionarios así como del SSMN. dirigente del MEMCH
 Usuario, sus familias, representantes de los usuarios y de la sociedad civil e integrantes del Consejo Consultivo: responsables de codiseñar, retroalimentar desde su perspectiva e intereses, y coevaluación del Plan.
 Equipos clínicos responsables de transferir los conocimientos respectivos desde su ámbito de competencia a la comunidad.
 Instituciones del intersector: Superintendencia de Pensiones. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, responsables de proporcionar información relativa a su quehacer.
 Referente de Participación Ciudadana y Satisfacción Usuaría – Encargada OIRS, responsable de articular y gestionar las redes, diseñar, ejecutar y evaluar el Plan.
 Equipo de la Unidad de Comunicaciones responsable de la difusión.
 Servicio Social, equipo colaborativo y diseño y ejecutor del Plan.
 Los grupos etarios considerados para la ejecución de este Plan son adultos y adultos mayores que son usuarios del quehacer del Instituto por su naturaleza, sin embargo, también existe un porcentaje de niños, niñas y adolescentes que son atendidos.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos: Equipos Clínicos, funcionarios y expertos del intersector.
 Materiales: Dispositivos tecnológicos como data, PC, elementos para coffee break, papelería.
 Físicos: Diarios murales, instalaciones del Instituto.
 Financieros: No se dispone de recursos financieros.

Modelo de Evaluación 2024

	Enunciado del Objetivo	Indicadores de logro	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo general	Fortalecer la Participación social en salud del Instituto Nacional del Cáncer con enfoque de derechos y promoviendo el trabajo colaborativo de los equipos de salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales y la sociedad civil”	Cumplimiento de 85% de las actividades definidas en el cronograma.	Informe de avance del plan. Informe del cumplimiento del plan.	Los equipos comprometidos desarrollan las actividades.
Objetivos Específicos	Objetivo Específico 1 Lograr acciones deliberantes para la	Análisis trimestral de las 3 principales causas de	-Lista de asistencia de CCU. -Registro de acta de	El Consejo Consultivo de Usuarios opera de manera regular.

	gestión del Instituto Nacional del Cáncer	reclamos.	sesión del CCU.	
	Objetivo Específico 2 Fortalecer la labor del Consejo Consultivo de Usuarios.	Incorporación de 2 actores sociales en el CCU	Resolución de actualización del CCU	Existe disposición de los actores sociales para integrar el CCU.
Resultados	Trabajo colaborativo con enfoque de género y derechos humanos entre los actores sociales presentes en el Instituto.	8 actividades del Plan ejecutadas.	Ficha de registro de actividades.	Los equipos comprometidos desarrollan las actividades.
	Plan de mejora con una de las causales.	Cronograma de actividades del plan de mejora.	Acta de reunión(es).	Existen causales recurrentes de reclamos.
	Representación de todos los actores sociales en la conformación del CCU.	2 nuevas agrupaciones u organizaciones se suman al CCU.	Resolución de actualización del CCU	Existe interés de la sociedad civil organizada en integrar el CCU
Actividades	Reuniones de coordinación.	1 reunión por cada actividad.	Acta de reuniones.	Los convocados acuden a las reuniones.
	Elaboración de propuestas del plan de mejora.	2 propuesta para elaboración del plan de mejora.	Ficha de registro de actividad.	Existe interés por resolver la problemática.
	Ejecutar reuniones trimestrales con el CCU.	Compromiso de 2 nuevas agrupaciones u organizaciones en conformar el CCU	Ficha de registro de actividad.	Se logra la convocatoria de nuevas agrupaciones u organizaciones a las sesiones del CCU.

Indicador	Periodicidad	Técnica
Porcentaje avance del plan de Participación.	Semestral	Taller grupal. Discusión sobre desarrollo de las actividades y cronograma.
Elaboración de plan de mejora según causal de reclamos.	Semestral	Taller grupal con evaluación de análisis trimestral de gestión de reclamos y plan participativo de mejor.
Incorporación de 2 representantes en el Consejo Consultivo de Usuarios	Semestral	Taller grupal. Revisión de actas y actividades realizadas durante el semestre para el logro del objetivo.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- De Robertis, C., & Pascal, H. (2007). *La intervención colectiva en trabajo social: la acción con grupos y comunidades* (Lumen, Ed.; 1ª ed.).
- Instituto Nacional del Cáncer. (2024). *Quiénes Somos*. <https://www.incancer.cl/gestion-hospitalaria/quienes-somos/>
- International HIV-AIDS Alliance. (2002). *Una Guía para Facilitadores de Talleres Participativos con ONGs/OBCs que Trabajan en VIH/SIDA*. www.aidsalliance.org.
- Ministerio de Salud. (2017). *Participación Ciudadana en Atención Primaria*. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2016/09/2_PARTICIPACIÓN-CIUDADANA-APS.pdf
- Programa de Las Naciones Unidas para El Desarrollo. (s. f.). *GUIA 2: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y MOVILIZACIÓN SOCIAL SEGURIDAD CIUDADANA Y CONSTRUCCION DE PAZ"*. Recuperado 29 de mayo de 2024, de <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/UNDP-RBLAC-GuiaSeguridadCiudadana2PA.pdf>



ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2024												
Es la calendarización de las actividades a desarrollar para el logro de los objetivos. El nivel de detalle de las actividades podrá ser mensual o inferior y presentadas en una Carta Gantt como la siguiente.												
Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reuniones con el intersector		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación Cuenta Pública Participativa (pre y post) y Ejecución Cuenta Pública					X	X						
Difusión Cuenta Pública					X							
Medición de la satisfacción usuaria					X					X		
Evaluación de aplicación del Programa Hospital Amigo						X	X					
Evaluación implementación Ley Mila								X	X			
Charla Historia del MEMCH (y exposición artística)			X									
Charla Sistema de Pensiones en Chile					X							
Charla Ley de Beneficios para Enfermos Terminales											X	
Diálogo Ciudadano Proyecto Nuevo edificio INC								X				
Jornada de temática Salud Mental									X			
Feria de salud y Bienestar		X										
Feria salud, mujer y trabajo.										X		
Sesiones del Consejo Consultivo de Usuarios				X	X	X			X			X
Reestructuración del Consejo Consultivo de Usuarios									X			
Análisis de solicitudes ciudadanas "reclamos"				X		X			X			X
Evaluación del Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social en Salud						X						X
Sistematización del Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social en Salud												X
Devolución de resultados de aplicación de encuestas de satisfacción usuaria						X					X	
Elaboración conjunta de propuestas de intervención y mejora de la calidad de los servicios						X	X					

