

INFORME FINAL CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA HOSPITAL LAS HIGUERAS 2022



Elaborado por T. S. Mónica Rebolledo Sagredo.
Asesora de Participación Social HLH

Introducción

Las Cuentas Públicas Participativas son un proceso de diálogo ciudadano entre autoridades, representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general. Se encuentra dentro de los exigibles de la Ley 20.500 sobre asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y en específico, su implementación en el sector salud es orientada en el instructivo Presidencial N° 007 de 2014 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la norma General de Participación Ciudadana en el Ministerio de Salud y la Res. Ex N.º 31 de 2015.

De acuerdo a lo anterior, y pese al contexto actual de emergencia sociosanitaria vinculada a la aparición del SARS COV-2 o COVID 19 y la pandemia decretada por la OMS, el ejercicio de la participación ciudadana en salud no ha cesado; se han implementado iniciativas innovadoras y solidarias que han otorgado un dinamismo e impulso a la participación social pese al contexto adverso.

Es así, que se han buscado alternativas de encuentro basadas en plataformas virtuales y también en actividades presenciales, lo anterior, basado en las medidas sanitarias de acuerdo al Plan Paso a Paso, instaurado en nuestro País.

Características de la Cuenta Pública

La Cuenta Pública Participativa año 2022, del Hospital las Higueras de Talcahuano, se realizó un viernes 22 de abril; se optó por realizarla mediante vía remota, promoviendo así, un mayor impacto y amplitud de participantes.

La actividad contó con una asistencia de alrededor de 63 participantes, entre las que se encontraban dirigentes sociales, voluntariados, funcionarios del establecimiento, gremios, entre otros.

En la actividad la directora del Hospital Las Higueras, dio a conocer el balance de la gestión 2021, avances y desafíos para el año 2022.

De la convocatoria:

La convocatoria a este encuentro, se realizó a través de los medios digitales disponibles; tales como, correo electrónico y WhatsApp, estrategia que logró convocar en su pick a 63 representantes de la sociedad civil y funcionarios, correspondientes a: Directorio del Consejo Consultivo de Usuarios del HLH (de ahora en adelante CCU), Directorio de Agrupación de Voluntariado, Agrupaciones de Autoayudas, representantes de voluntariados, representante de Agrupaciones PRAIS, PESPI, Salud Mental, representante de Consejo de Participación Social del SST, equipo gestor, directorio ejecutivo de nuestro recinto hospitalario, representantes de gremios y funcionarios de diferentes servicios.

LORENA CARRILLO (Coanfitrión, yo)	Angela Rioseco- Planif y Control de Gestió...
Carlos Torres (Anfitrión)	Ang...
Patricia (Coanfitrión)	angelica
Angela Angulo Machacán (Coanfitrión)	Anibal Cea
Carla Gutierrez, HLH Facilitad... (Coanfitrión)	ANITA MARÍA
Carolina Jerez (TIC Higueras) (Coanfitrión)	any rojas
JESSICA GODOY (Coanfitrión)	Aracely Alonzo Pino Jefa Gestión y Desar...
Lisbeth Bascuñán (Coanfitrión)	ATECPA FENTESS
MONICA SOLAR CORTES (Coanfitrión)	B.Q. Cristian Silva Fritz
Natacha Muñoz UAUJLH (Coanfitrión)	Carla Manriquez Alvez
Natalia Rodriguez HHigu... (Coanfitrión)	Carlos Salazar
Noelia Cruces (Coanfitrión)	CARMEN GLORIA LEIVA
Rodrigo Escobar C, Hospital ... (Coanfitrión)	Carmen Melo
Sandra Campos Solar, HH (Coanfitrión)	Carmén Torres
Sergio Mellado (Coanfitrión)	Carolina Alarcon
SSTalcahuano Dr Osvaldo Ga... (Coanfitrión)	Catherine Cuevas
TIC HHT (Coanfitrión)	CF
Aida leiva	Charla
Alejandra Correa	Claudia De la Jara
Ana Saavedra	Cristian Herrera
Andrés Henríquez Reyes	cristian sandoval cabezas SSTalcahuano

De la metodología:

El trabajo, se desarrolló en base a una metodología participativa, la cual contó con tres momentos, establecidos por la metodología D.O.S: Exposición de Contenidos, trabajo en grupo a través de preguntas de análisis y plenario.

Momento 1: Exposición de la Cuenta Pública

La presentación de la cuenta pública del Hospital Higueras, realizada por la directora del Establecimiento, Dra. Patricia Sánchez K. (ver adjunto).

Momento 2: Trabajo en grupo

Se formaron 6 grupos de trabajo, mediante salas virtuales, cada una de estas salas contó con un facilitador para desarrollar el trabajo práctico, potenciándose el dialogo en base a dos preguntas:

- 1) ¿Cuál es su visión respecto al desarrollo durante el 2021?
- 2) ¿Qué aspectos considera usted, que tienen oportunidad de mejora para el año 2022?



Momento 3: Síntesis de las preguntas de análisis y plenario

En relación a la pregunta 1 ¿Cuál es su visión respecto al desarrollo durante el 2021?.

Las respuestas de los 6 grupos fueron variadas, sin embargo, se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

→ Gestión del Hospital para enfrentar la Pandemia:

Cuatro de los seis grupos mencionaron su conformidad, alegría, e incluso orgullo, respecto la forma en que se enfrentó la Pandemia, destacan la contratación de nuevos funcionarios; el aumento de camas en Servicios Críticos y Pediátrico; el realizar la separación de la Unidad de Emergencias en emergencia respiratoria y no respiratoria; por último se valora la adaptación y reorganización que logró el Hospital Las Higueras para dar continuidad a las prestaciones, señalando que existe un buen balance desde la comunidad, ya que refieren que se hizo más de lo esperado, logrando baja mortalidad en los pacientes.

→ Organización de Farmacia:

Se destacó en casi todos los grupos de trabajo, la estrategia de entrega de medicamentos a domicilio, la cual solicitan mantener en el tiempo como una buena práctica y forma de descongestionar farmacia.

→ Nuevas infraestructuras:

Se mencionan las nuevas dependencias del Hospital, lo que señalan marcaría un cambio positivo, al ser más acogedor y moderno, refieren que espera vaya asociado a mejor calidad de atención hacia el paciente; así como también al aumento de camas y profesionales para las nuevas dependencias. Destacan que el traslado resultó impecable, pese a ser una actividad maratónica.

→ Incorporación de tecnología en la atención y nuevas especialidades:

Se valora la incorporación de nuevas formas de atención ante la imposibilidad de atención presencial, como teleproceso o telemedicina; así como también la apertura de nuevas áreas de atención como neurocirugía.

→ Atención en Hospitalizados en época de restricción de visitas:

Se destaca el trato humanizado, entendiendo como tal, la realización de video-llamadas entre pacientes y sus familiares; la llamada diaria de médicos tratantes a los interlocutores válidos para informar respecto al estado de salud del paciente, sus planes y tratamientos durante la Hospitalización.

→ Recurso humano:

Existe un reconocimiento generalizado al trabajo, compromiso, dedicación y esfuerzo de los funcionarios, en relación al desempeño durante la pandemia, pero también durante el traslado hacia las nuevas instalaciones.

→ Trabajo comunitario:

Se identifica que existió una reestructuración e implementación de nuevas medidas y estrategias, para mantener un trabajo permanente con la comunidad y apertura para reiniciar el trabajo de los voluntariados.

En términos generales, existe una visión exitosa de la gestión 2021 y una buena percepción de la presentación de la directora.

En relación a la pregunta 2 ¿Qué aspectos considera usted, que tienen oportunidad de mejora para el año 2022?, encontramos las siguientes respuestas:

→ Disminuir las listas de espera:

Se sugiere buscar estrategias que permitan rebajar la lista de espera ambulatoria y quirúrgica, ya sea, mediante compra de servicios, convenios con otros establecimientos, etc., disminuyendo los tiempos de espera de atención y cirugía para los usuarios.

Se solicita mejorar el sistema de dación de horas médicas con especialistas, coinciden en que el problema se centra en la entrega de horas y correspondiente seguimiento. Por lo que creen necesario implementar una nueva forma de entregar las horas médicas.

→ Mejora en Unidad de Emergencias:

Existe la percepción que los tiempos de espera en servicio de emergencia son muy largos y se sugiere aumentar dotación para acortar la espera.

Se solicita mejorar los espacios físicos de la unidad de emergencias, refieren que ante la pandemia se logró reorganización de espacios, separando áreas de atención que permitieron contar con mejores espacios para los usuarios y funcionarios.

Se sugiere retomar buena práctica de los dirigentes sociales para realizar difusión de prestaciones de Atención Primaria, SAPU, SAR, Urgencia Hospital.

→ Recurso humano:

Se solicita reforzar habilidades blandas en la atención de ventanilla entre el funcionario y el paciente, se sugiere capacitaciones y mayor supervisión en cuanto a trato.

En general, se solicita mejorar la calidad de atención, mejorar trato, aumento de dotación de personal y especialistas, para lograr una atención más expedita.

→ Campaña Comunicacional:

Para educar y reeducar a los usuarios en el buen uso del sistema público de salud.

→ Farmacia:

Planificar la existencia de una nueva farmacia, permitiendo liberar medianamente la Farmacia Ambulatoria. También se solicita, mantener valija para comunas de Penco y Tomé.

Para descongestionar farmacia, apuntando a la modernización, se sugiere la posibilidad de que facilitadores presten apoyo digital a personas que no manejan uso de correo electrónico para envío de receta. Se solicita mantener la entrega de medicamentos a domicilio; ya que observan que el proceso de acercarse a farmacia involucra aglomeraciones y tiempos excesivos de espera, por lo que sería una oportunidad de mejora muy bien evaluada por la comunidad.

→ Atención en Hospitalizados:

Se solicita mantener la retroalimentación telefónica diaria al familiar, respecto del estado de salud del paciente hospitalizado.

→ Nuevas infraestructuras:

Se sugiere trabajar en la señalética del nuevo edificio, para personas con discapacidad.

En general, coinciden en que se continúe fortaleciendo la gestión del número de camas, ya que, frente a tremenda infraestructura, el número de camas lo consideran insuficiente. También refieren que se debería mejorar el acceso al Hospital nuevo, ya que tanto el

acceso peatonal como vehicular genera aglomeración y no cumple con las condiciones para usuarios que presentan dificultad de desplazamiento.

→ Atención preferencial:

Se detecta necesario mejorar la atención preferencial para personas en situación de discapacidad, adulto mayor y movilidad reducida.

→ Trabajo comunitario:

Se solicita mantener el apoyo espiritual a los pacientes. Genera preocupación la posibilidad de que la capilla no tenga cabida al finalizar nueva etapa de construcción del Hospital.

Se debe fortalecer el trabajo de los voluntariados, cada día cuentan con menos voluntarias.



