



INFORME DE PROCESO CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTION 2022

1º ETAPA CONSULTA CIUDADANA
HOSPITAL LAS HIGUERAS

MARZO 2023



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

DEFINICIÓN

Las Cuentas Públicas Participativas son un proceso de diálogo ciudadano entre autoridades y representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general.

Basado en las orientaciones técnicas de la Ley N° 20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadanía en la Gestión Pública, establece la implementación de los mecanismos de participación ciudadana dentro de los cuales se encuentran las Cuentas públicas participativas, específicamente en su artículo 72 indica que : “Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán Cuenta Pública Participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria”.

La implementación de la Cuenta Pública Participativa implica una planificación de la institución pública y ésta tendrá dos modalidades: una de carácter presencial y otra de carácter virtual. Ambas instancias forman parte del mismo proceso participativo de Cuenta Pública. Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia establecida en el artículo 70 según la ley 20.500.



OBJETIVOS

1. Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada de las instituciones públicas, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y sobre las acciones que se proyectan realizar.
2. Explicar y justificar a la ciudadanía las decisiones tomadas por la institución pública sobre aspectos relevantes de la gestión de ésta.
3. Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participen en la Cuenta Pública Participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos durante el proceso.

1º ETAPA CONSULTA CIUDADANA

- Medio de Realización: Presencial, en Auditorio HLH.
- Fecha: viernes 24 de marzo de 2023.
- Hora: 08:30 Horas – 11:20 horas.

CONVOCATORIA

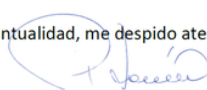
La convocatoria se compartió vía correo electrónico y a través de medios digitales tales como WhatsApp, invitando a un total de 40 representantes de la sociedad civil correspondiente a: Directorio del Consejo Consultivo de Usuarios, Directorio de Agrupación de Voluntariado, Agrupaciones de Autoayudas, representantes de voluntariados, representante de Agrupaciones Prais, Pespi, Salud Mental y representante de Consejo de Participación Social del SST, todos ellos comunidad organizadas vinculadas al área de la salud. Del universo total invitado asistieron, finalmente, 35 representantes de la comunidad y 12 funcionarios, cumpliendo funciones de Facilitador/Experto y Facilitador Secretario.



INVITACIÓN

Dra. Patricia Sánchez Krause, Directora del Hospital las Higueras de Talcahuano, tiene el agrado de invitar a usted, a participar de la **Consulta Ciudadana año 2023**, actividad preparatoria de la Cuenta Pública Participativa de la Gestión de año 2022. La Consulta Ciudadana, se realizará el día **viernes 24 de marzo de 2023, a partir de las 08.30 hrs.**, en el Salón de Eventos de nuestro establecimiento, ubicado en el primer piso del Edificio Administrativo.

Esperando contar con su presencia y puntualidad, me despido atentamente,


Dra. Patricia Sánchez Krause
Directora Hospital Las Higueras

Talcahuano, marzo del 2023.

Se solicita confirmar asistencia al fono 41-2687111 o al correo electrónico monica.rebolledo@redsalud.gov.cl

METODOLOGÍA



Se informa que la fase de “Consulta Ciudadana” corresponde a una actividad pública abierta cuyo fin es la generación de un diálogo o conversación entre la autoridad pública y los representantes de la sociedad civil, para la definición de los temas que la máxima autoridad de la institución abordará en su Cuenta Pública de la gestión del año 2022. En su realización, se usan tanto una modalidad presencial como una modalidad web.

La modalidad web corresponde a la instancia de participación donde las/os usuarios, a través de la página web de nuestra institución, acceden al banner Cuanta Pública Participativa Gestión 2022, para entrar desde el sitio <https://www.hospitallashigueras.cl> del 03 de abril en adelante, también se desplegará un formulario donde se pueden responder las siguientes preguntas:

Pregunta N°1:

De lo expuesto por la Directora, ¿Qué tema desean profundizar de la Cuenta Pública Participativa de la Gestión del año 2022?.Mencionen como máximo 3.

Pregunta N°2:

¿Qué tema les gustaría incorporar a la Cuenta Pública Participativa Gestión año 2022?. Mencionen como máximo 3.

SISTEMATIZACIÓN



La actividad comienza a la hora programada, luego del saludo inicial y la contextualización de la actividad, la Directora del Hospital, Dra. Patricia Sanchez K., realiza la presentación de la gestión 2022, la cual inicia con el contexto del establecimiento, la visión/Valores del Hospital; la Dotación de personas; la Dotación de camas. Respecto a la Gestión, presenta los principales ejes del año 2022, dividido en los pilares de la Gestión Clínica, Gestión de Personas y Gestión Financiera.

En lo relacionado a la Gestión Financiera, esbozó que será importante revisar en la Cuenta Pública lo realizado en intervenciones quirúrgicas, así como también la cirugía mayor ambulatoria; la resolución de tiempos de espera para casos no Ges, estrategia de gestión en hospitalizados y hospitalización domiciliaria; en el área de atención abierta destacó la gestión de pacientes ambulatorios, menor tiempo de espera en consulta nueva de especialidad, y fortalecimiento de Salud Mental.

En relación a la Gestión Clínica de la Unidad de Emergencias, mencionó que será relevante tener en la Cuenta las estrategias para descongestionar la unidad, acortar tiempos de espera y las principales causas de las consultas. Respecto a las Unidades de apoyo, menciona el trabajo en realización de exámenes, labor de farmacia y gestión territorial, además de mejoras en equipamiento y atención.

SISTEMATIZACIÓN



En el área de Gestión de las personas, presentó la dotación por estamento y calidad contractual, el trabajo en el reconocimiento a los funcionarios por años de Servicio, Jubilados, Aniversario y las Capacitaciones que se realizan por estamento. De la Gestión Financiera se sugirió tener en cuenta la ejecución presupuestaria en los ejes de recursos humanos, compra de bienes y servicios y mejora de espacios físicos.

Respecto trabajo colaborativo con la comunidad, se propuso tener a la vista el proyecto “Recibo mis medicamentos en Casa”, presentado por el Consejo Consultivo de Usuarios ante el Gobierno Regional para su financiamiento, y ejecutado por la Unidad de Farmacia del Establecimiento. Se destaca la reactivación de los voluntariados, después de 2 años de pandemia; la actividad de Plaza Ciudadana por el Buen trato, en el contexto del Aniversario del Hospital y organizada por el Consejo Consultivo y la Sub-Unidad de Participación Social y las ferias interculturales que se realizan mensualmente al interior del establecimiento, entre otros temas.

SISTEMATIZACIÓN

En relación a los principales logros y desafíos, se propusieron la resolución de lista de espera; el funcionamiento en las nuevas dependencias; la investigación y reconocimiento; el equipamiento e innovación en farmacia; las mejoras en infraestructura y equipamientos; la integración de la labor gremial. Los principales desafíos para la gestión 2023, se traducen en la Normalización; Hospital Amable; Cirugía Mayor ambulatoria; Disminución de tiempos de espera para cirugía y primera consulta especialista; re acreditación; Gestión de casos Salud Mental.

Una vez terminada la exposición de la Directora, se comenzó con el trabajo grupal, para lo cual se formaron 6 mesas de trabajo, cada una conformada por un facilitador experto (un Directivo del hospital), y un facilitador secretario (rol asumido por funcionarios del establecimiento), más los dirigentes que asistieron. Se les solicitó contestar las dos preguntas que se presentan a continuación:



SISTEMATIZACIÓN DEL TRABAJO POR MESA

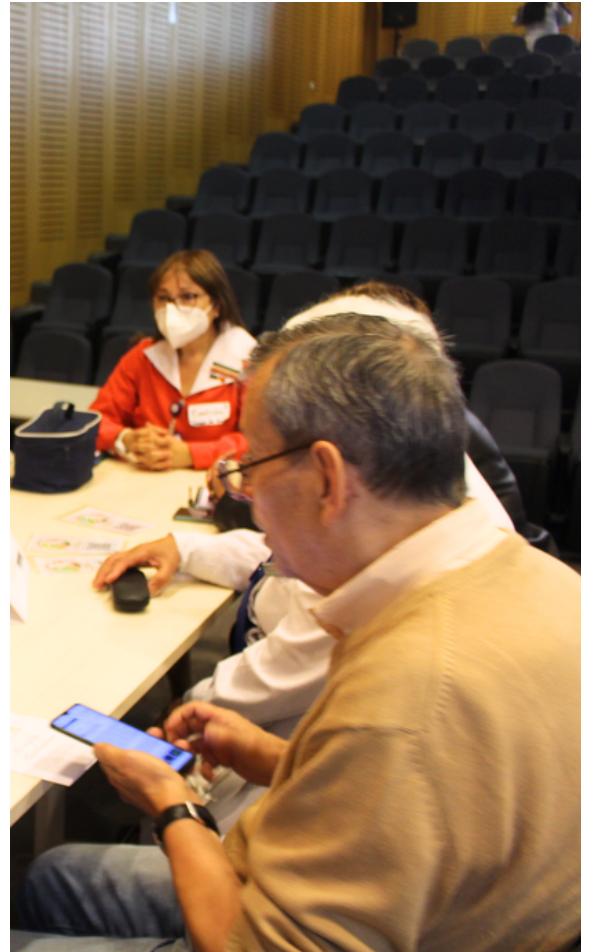
PAUTA DE TRABAJO GRUPAL EN MESA

Pregunta N°1:

De lo expuesto por la Directora, ¿Qué tema desean profundizar de la Cuenta Pública Participativa de la Gestión del año 2022?.Mencionen como máximo 3.

Pregunta N°2:

¿Qué tema les gustaría incorporar a la Cuenta Pública Participativa Gestión año 2022?. Mencionen como máximo 3.





Respuestas ordenadas por saturación o priorización.

Mesa N°1:

Experto: Sr. Cristian Herrera H., Jefe (S) Recursos Físicos

Facilitador: Sra. Hugette Melo Sáez, Coordinadora Equipo PRAIS.

Respuestas a pregunta N°1

- Gestión Financiera: Señalan querer profundizar, respecto al Gasto en RRHH, Gastos básicos del Hospital, en especial lo relacionado a Farmacia (luz, agua, gas, teléfono, medicamentos); Monto utilizado en Compras de Servicios.
- Gestión de las personas: Preguntan respecto a los procesos de contratación y cuál es la relación del Hospital con los Gremios.
- Unidades de Apoyo: Tienen interés en conocer respecto a la satisfacción usuaria en el tema de los turnos nocturnos (OIRS).

Respuestas a pregunta N°2

- Les gustaría saber respecto al trasplante de órganos y su desarrollo en el Hospital.
- Si existe un plan de Donación de Sangre y cómo está esa situación actualmente.
- Cómo se incorpora el tema de Salud Mental en las salas de Hospitalizados.



Mesa N°2:

Experto: Sr. Héctor Gonzalez J., Jefe de Atención Cerrada.

Facilitadora: Srta. Ángela Angulo Machacán, Facilitadora Intercultural.

Respuestas a pregunta N°1

-Gestión Clínica: Atención Cerrada: Quisieran Profundizar en detalle respecto de la lista de espera quirúrgica (Tipos de Cirugía) v/s tiempo de espera, lo mismo para la primera consulta de especialidad incluyendo la atención odontológica.

-Gestión Clínica: Atención Cerrada: Profundizar respecto a falta de camas y altas prematuras.

Respuestas a pregunta N°2

- Incorporar la labor del CCU cómo apoyo para recordar horas a los adultos mayores; para actualizar datos de contacto; realizar entrega de insumos a usuarios hospitalizados, etc.

- Gestión Clínica, Atención Cerrada: Respecto a la gestión de casos, incorporar el apoyo a los adultos mayores, en temas de violencia, etc. (UGA/Gestión de Casos Sociosanitarios).

- Porcentaje de NSP

MESA N°3:

**Experta: Sra. Doris Henríquez G., Jefa
Gestión del Cuidado de Matronería.**

**Facilitadora: Sra. Jessica Godoy O.,
Encargada de Acompañamiento**



Respuestas a pregunta N°1

- Atención de urgencias, profundizar en la labor que realiza esa unidad, especialmente el área de geriatría.
- Trato Humanizado o satisfacción usuaria: Conocer labor de orientadores, informar respecto a lo que se realizó en el 2022 respecto a humanización (capacitaciones, jornada, comité, casa de acogida, etc.)
- Labor de salud mental, conocer lo que realizan los diferentes dispositivos de esa unidad.
- Saber cuánto de la lista de espera se sacó y cuanta lista de espera queda

Respuestas a pregunta N°2:

- Labor de Farmacia.
- Labor de las Unidades de Apoyo (imagenología, toma de muestra, etc.)
- La atención de Machi, número de usuarios en atención, cuáles han sido sus avances.
- Qué se está haciendo en relación a la acreditación.

MESA N°4:

Experto: Sr. Hernán Díaz B., Jefe Unidad de calidad y seguridad de la atención.

Facilitadora: Sra. Katherine Salgado S., Jefa Luz de Luna HLH.



Respuestas a pregunta N°1

- Profundizar en el proyecto del CCU de entrega de medicamentos a domicilio, ya que hay lugares con problemas de locomoción como Tumbes, los cuales fueron beneficiados.
- Profundizar en la nueva farmacia y explicar por qué no se priorizan a los cuidadores que portan su credencial de cuidador.
- Hablan de cirugías pendientes, profundizar respecto al manejo de la lista de espera, criterios utilizados, número de personas que se encuentran esperando y desde cuándo. Lo mismo para las consultas de especialistas (desglose por lista de espera más larga según especialidad).

Respuestas a pregunta N°2

- Proceso de Contratación de Guardias y de su capacitación (alta rotación, trato deficiente, poco manejo de información del Hospital); Incorporar a los Facilitadores (eran una guía importante).
- Conocer la Política de Discapacidad e Inclusión del Hospital, ya que para las personas con dificultad de movilidad el acceso queda un lejos.
- Explicar la continuidad de los cuidados cuando se deriva desde el Hospital al Cesfam.



Mesa N°5:

Experta: Sra. Alejandra Correa, Jefa de Gestión del Cuidado

Facilitador: Sr. Marcelo Morales G., Referente de Discapacidad HLH

Respuestas a pregunta N°1

- Profundizar en la atención clínica que se realiza en Unidad de Emergencias, la dotación de interconsultores especialistas.
- Detallar la dotación de RRHH, si está de acuerdo a las necesidades.
- Detallar las estrategias implementadas para disminuir listas de espera, como la atención de pabellón los sábados y domingos.

Respuestas a pregunta N°2

- Difundir los diferentes programas implementados como Mesa Küme Mongen y de las plataformas disponibles para difusión (Incorporar un segundo facilitador intercultural).
- Difundir la temática de salud mental, evitar estigmatización.
- Difundir qué se ha realizado respecto a la continuidad de los cuidados con la atención primaria.



Mesa N°6:

Experta: Sra. María Loreto Baeza C, Jefa (s) Subdirección de Las Personas

Facilitadora: Sra. Natacha Muñoz R., Jefa Unidad de Acogida al Usuario.

Respuestas a pregunta N°1

- Detallar la causa de las listas de espera y los criterios para asignar horas.
- Profundizar respecto a emergencia psiquiátrica (falta de médico, tiempos de espera en sala).
- Docente Formador, detallar cómo funciona.

Respuestas a pregunta N°2

- Explicar la gestión de la referencia y contra referencia (detallar la relación con atención primaria, la integración con ésta).
- Informar respecto al uso de los estacionamientos y si existen para los usuarios y voluntariado.
- Informar sobre la gestión de los fármacos y la estrategia que se realiza en caso de que falten los antipsicóticos y para los farmacodependientes, cual es el sistema S.O.S de la farmacia y el criterio del mismo.

RESÚMEN DE RESPUESTAS



Consolidado de respuestas obtenidas del trabajo en grupo, listado realizado en base a orden de saturación: del más comentado al menos comentado.

De los temas presentados a continuación, se debe dar respuesta en el informe final de la Cuenta Pública Participativa.



RESÚMEN DE RESPUESTAS

TEMATICA

AREA A CARGO

1. Listas de Espera: Detalle respecto de la lista de espera quirúrgica (Tipos de Cirugía) v/s tiempo de espera, lo mismo para la primera consulta de especialidad incluyendo la atención odontológica. Número total de personas en espera y desde cuándo. Detallar las estrategias implementadas para disminuir listas de espera, como la atención de pabellón los sábados y domingos. Saber cuánto de la lista de espera se sacó y cuanta lista de espera queda. Porcentaje de NSP.

S.D.Médica. Atención Cerrada y Atención Abierta.

2. Atención en Unidad de Emergencia. Criterios de Atención, Tiempos de espera de usuarios en urgencias, número de especialistas interconsultores, conocer la función de emergencias, especialmente el área de geriatría.

S.D.Médica. Unidad de Emergencia

3. Funcionamiento de Farmacias. Gestión de fármacos, gastos financieros, qué hacer en caso de falta de fármacos de salud mental; Profundizar en la nueva farmacia y explicar por qué no se priorizan a los cuidadores que portan su credencial de cuidador. Labor y avances de las unidades de apoyo (imagenología, toma de muestra, etc.). Profundizar sobre el proyecto de farmacia y CCU.

S.D.Médica. U. de Apoyo

4. Trabajo en Red: Continuidad de los cuidados, Explicar la gestión de la referencia y contra referencia (detallar la relación con atención primaria, la integración con ésta).

S.D.Médica. Atención Cerrada

5. Atención de Especialistas en Salud Mental y en Emergencia. Cuánto debe esperar para la atención por especialista tanto en urgencias como en ambulatorio, cómo se considera la salud mental en el acompañamiento a usuarios hospitalizados. Qué labor realizan los dispositivos de esa unidad. Cómo realizan difusión para evitar la estigmatización.

S.D.Médica. Atención Abierta



RESÚMEN DE RESPUESTAS

TEMATICA	AREA A CARGO
6. Gestión de Camas / Hodom: Profundizar respecto a falta de camas y altas prematuras.	S.D.Médica. Atención Cerrada.
7. Trabajo PESPI: Conocer respecto a atención de Machi, número de usuarios en atención, cuáles han sido sus avances. Difundir los diferentes programas implementados como Mesa Küme Mongen y de las plataformas disponibles para difusión (Incorporar un segundo facilitador intercultural).	Dirección. U. Acogida al Usuario. Pespi
8. Profundizar respecto a la labor Docente y Centro Formador, detallar cómo funciona.	S.D.Médica. U. de Apoyo
9. Proceso de Contratación de Guardias y de su capacitación (alta rotación, trato deficiente, poco manejo de información del hospital). Reincorporar a los Facilitadores (eran una guía importante).	S.D.Médica. Atención Cerrada
10. Respecto a la gestión de casos, incorporar el apoyo a los adultos mayores, en temas de violencia, etc. (UGA/Gestión de Casos Sociosanitarios).	Dirección. Unidad de Acogida al Usuario/Servicio Social Sub Dirección Médica. Atención Cerrada/Medicina/UGA



RESÚMEN DE RESPUESTAS

TEMATICA	AREA A CARGO
11. Unidades de Apoyo: Tienen interés en conocer respecto a la satisfacción usuaria en el tema de los turnos nocturnos (OIRS). Trato Humanizado o satisfacción usuaria: Conocer labor de orientadores, informar respecto a lo que se realizó en el 2022 respecto a humanización (capacitaciones, jornada, comité, casa de acogida, etc.)	Dirección. U. Acogida al Usuario/OIRS/Acompañamiento
12. Gestión Financiera: Señalan querer profundizar respecto al gasto en RRHH, gastos básicos del hospital, en especial lo relacionado a Farmacia (luz, agua, gas, teléfono, medicamentos); Monto utilizado en Compras de Servicios.	S. D. Administrativa.
13. Gestión de las personas: Preguntan respecto a los procesos de contratación y cuál es la relación del hospital con los Gremios. Detallar la dotación de RRHH, si está de acuerdo a las necesidades del hospital (brecha).	S.D. Administrativa
14. Conocer la Política de Discapacidad e Inclusión del hospital, ya que para las personas con dificultad de movilidad, el acceso queda lejos.	Dirección. Unidad de Acogida al Usuario/Referente de Discapacidad. S.D. Médica. Atención Abierta/Rehabilitación Física.
15. Informar respecto al uso de los estacionamientos y si existen para los usuarios y voluntariado.	S.D. Administrativa

CONSULTA CIUDADANA 2023



T.S. MÓNICA REBOLLEDO S.
ASESORA
PARTICIPACIÓN SOCIAL
HOSPITAL LAS HIGUERAS

SR. SERGIO MELLADO M.
ENCARGADO
UNIDAD DE COMUNICACIONES
HOSPITAL LAS HIGUERAS

DRA. PATRICIA SÁNCHEZ KRAUSE
DIRECTORA
HOSPITAL LAS HIGUERAS