

Cuenta Pública Participativa Gestión 2017

INFORME

Daniela Díaz Henríquez
Trabajadora Social

La Cuenta Pública es definida como un proceso que fomenta la transparencia de la gestión de los servicios públicos, permitiendo a las personas conocer y consultar sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los servicios del Estado.

Desde esta perspectiva, es un mecanismo de participación ciudadana y facilita espacios de diálogo entre las instituciones, sus autoridades y la comunidad, buscando generar condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la administración pública.
(<http://participacionciudadana.minvu.cl/que-es-cuentas-p%C3%BAblicas-participativas>)

Debido a esto, es que el Complejo Hospitalario ha fomentado desde el año 2016 la realización de la Cuenta Pública en tres aspectos;

- Trabajo con comunidad organizada
- Trabajo con comunidad no organizada.
- Vinculación de las jefaturas con usuarios

Estos aspectos son trabajados mediante talleres locales (Comunidad organizada y no organizada), previos al hito de la Cuenta Pública y la ceremonia de la Cuenta Pública, en la que este año se sumó un conversatorio (vinculación jefaturas con usuarios).

A continuación se detalla el resumen de los talleres Pre Cuenta Pública, evaluación de la ceremonia de Cuenta Pública y resumen conversatorio.

(I) Resumen Talleres Pre cuenta Pública

A continuación se presenta el resumen de resultados de la realización de tres talleres de participación Pública en Salud, realizados durante el mes de abril y mayo del 2018 en las tres localidades abordando el Sector Rojo (Manzano) Sector Azul (San Alfonso) Sector Centro (San José de Maipo), asistieron en total 21 representantes de los sectores.

La realización de los talleres tuvo por objeto dar a conocer a la comunidad las atenciones que se otorgaron durante el primer semestre del año 2017, considerando dentro de la consulta edad, género y patología por la se otorgó la atención, se presentaron datos epidemiológicos 1er semestre 2017 de la comuna.

En conjunto con esto conocer se logra conocer la percepción de la comunidad respecto al funcionamiento y acceso a la atención en salud otorgada en la comuna por el Complejo, con el fin de planificar mejoras a través de la percepción de satisfacción usuaria, utilizando los medios como Compromisos de Gestión, Modelo de Acogida al Usuario y Participación Social.

A continuación se presenta el detalle:

Percepción usuarios	Territorio/ Medio ambiente	Elementos destacados	Percepción en el funcionamiento y atención	Sugerencias
Sector Rojo	Territorio Céntrico	Destacan atención en maternidad, salud mental, dental sala mixta y SOME.	Percepción de bajo peso de los niños del sector y escasos de seguimiento. Cobro para ingreso atención de urgencia como un requisito para recibir atención. Trato lejano e impersonal de los médicos durante su atención, por lo que atenta a la credibilidad y los procedimientos.	Se sugiere incluir estadísticas de drogadicción en la presentación de epidemiología de la comuna respecto a que en muchas ocasiones funcionarios de menor jerarquía son los que toman las decisiones, pone de ejemplo caso en urgencia.
San José Centro	Lugar céntrico	Indican que trato ha mejorado de parte de los funcionarios del CHSJ.M. Destaca rapidez en tiempo y toma de exámenes	Usuarios refieren a cambios en horas de nutrición habitualmente y que se va a atrasando en sus controles. Además de que a la hora de almuerzo no queda gente en el hospital, por tanto no hay entrega de información. Solicitan mejorar sistema, a través de agendamiento, cambio	Refieren a falta de la Orientadora de pasillo destacando su labor de Sugieren contar con fono para dar aviso de eventualidades desde SOME a los usuarios y desde usuarios a SOME. Solicita mejorar sistema, a través de agendamiento, cambio y cancelación de horas, tanto desde el hospital como desde los usuarios, a través de la vía telefónica.

			y cancelación de horas, tanto desde el hospital como desde los usuarios, a través de la vía telefónica.	Se pregunta por proyecto de atención en localidades desde médicos de Atención Primaria, ya que es necesario el acercamiento con la comunidad.
San Alfonso y Melocotón	Sectores ubicados a 7 km del Complejo Hospitalario Población de alta ruralidad	Destacan atención de jefatura SOME.	Se consulta por horas de psiquiatra ya que está derivando en problemas para acceder a las recetas de medicamentos de salud mental.	Exponen que en ocasiones Intentan contactarse con SOME, sin embargo existe dificultad para comunicarse, refieren que no les Contestan. Sugieren contar con numero Para contactar ya visar en caso de no utilizar la hora Solicitada.

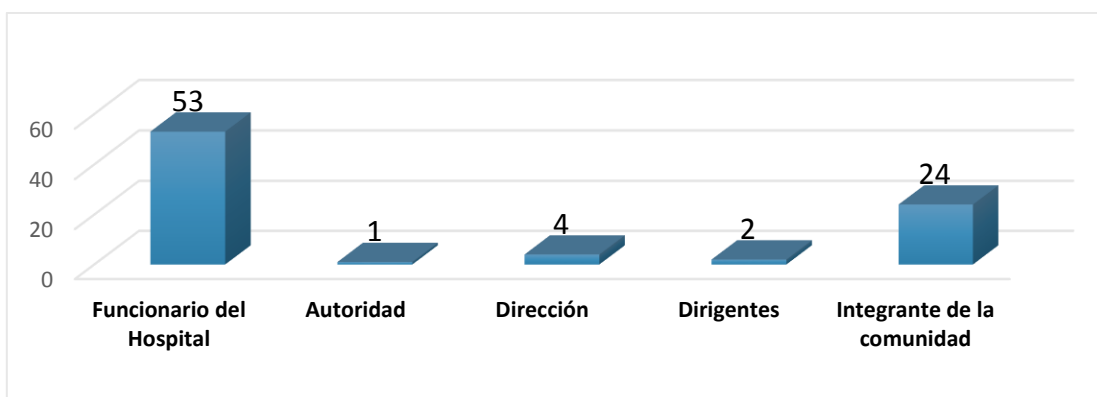
A modo de análisis, es posible indicar que a diferencia de talleres en años anteriores, en estos se destaca aspectos positivos y de mejora en la atención.

Como también se evidencia la mantención de problemáticas como acceso a atención de urgencia

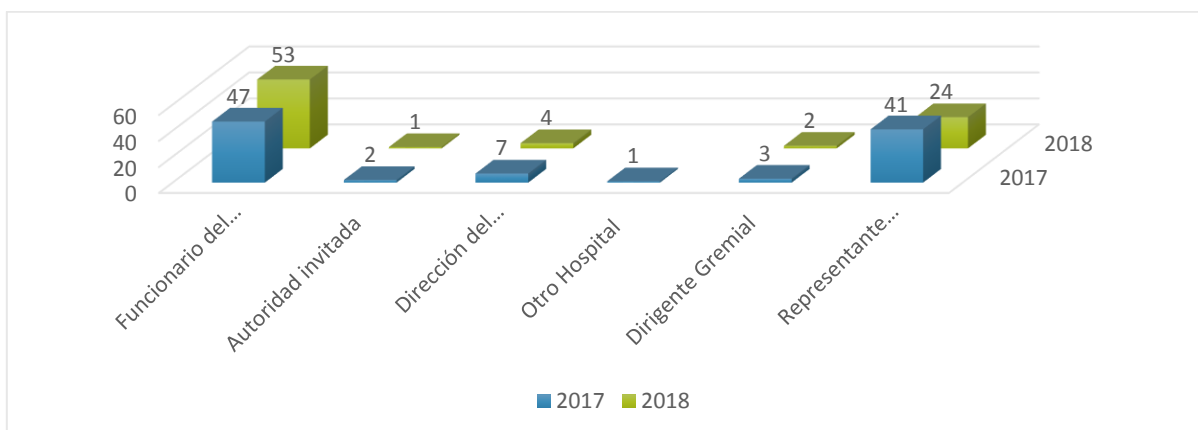
(II) Evaluación Cuenta Pública Participativa Gestión 2017

A continuación se presenta el detalle de la evaluación del hito de la Cuenta Pública Gestión 2018 del Complejo Hospitalario San José de Maipo, realizado el 17 de mayo del 2018.

La asistencia total al evento fue de 83 personas, detalladas a continuación:



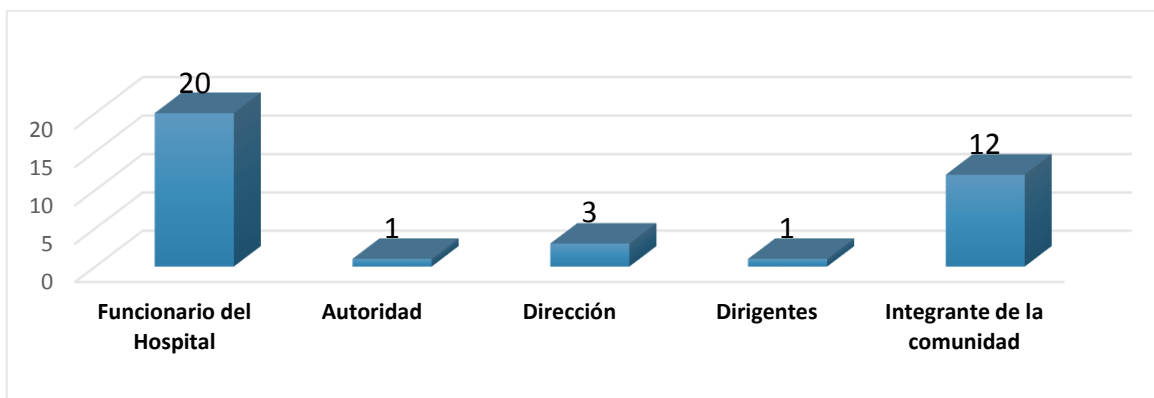
En comparación al hito realizado en el año 2017:



Evaluación

La evaluación fue realizada por un total de 37 personas es decir el 30% de los asistentes

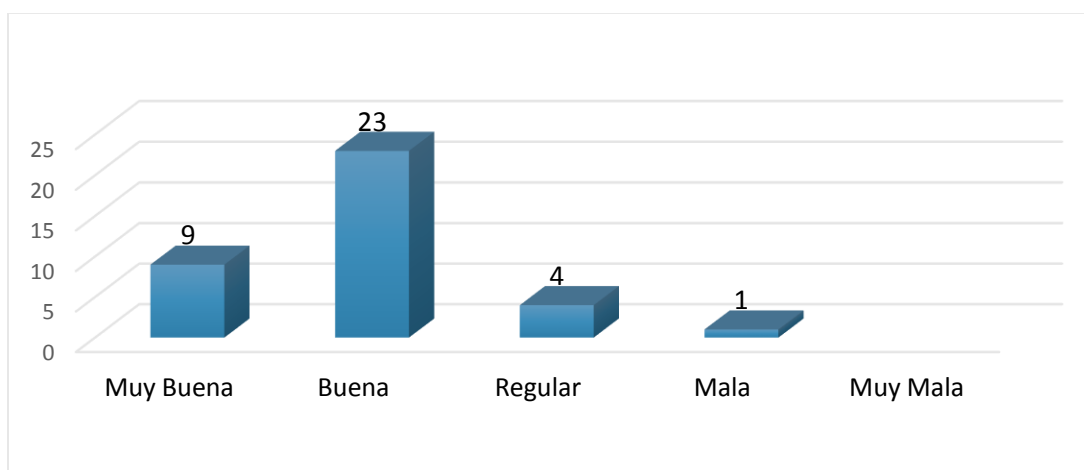
Caracterizados como sigue:



A continuación, se detalla la percepción de los asistentes tomada de las encuestas aplicadas. Cabe mencionar que se hace una separación conforme a la identificación de los asistentes con la finalidad de detectar las percepciones y necesidades de cada grupo con el fin de mejorar las próximas Cuentas Públicas.

Ahora bien, conforme a la apreciación de los asistentes es posible señalar lo siguiente:

1.- El contenido de la Cuenta Pública 2018 (información entregada)

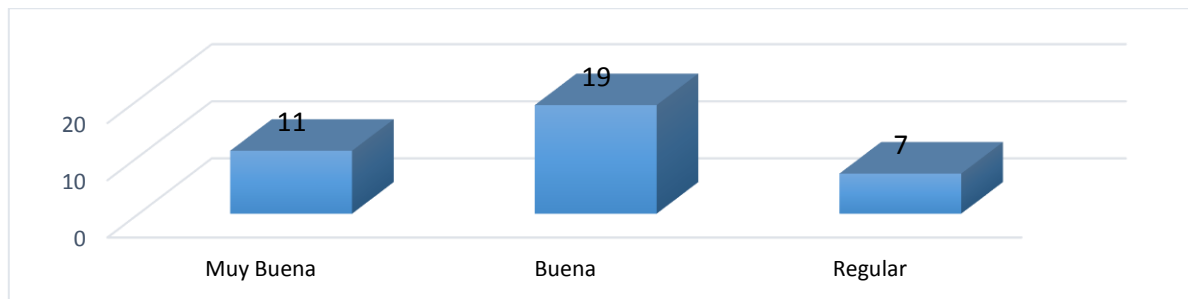


Se evidencia una buena evaluación, 32 de las personas escogen muy bueno y bueno.

En relación a las observaciones:

- Situación de las camas socio sanitarias más información.
- Debería ser replicada en todos los funcionarios.
- Más resumen de las cifras entregadas.
- Debe ser más abreviada.
- Sin comentarios.
- Muy buenos los temas que tocaron buena información.
- Muy buenos los temas informados.

2.- La claridad de la información y lenguaje utilizado

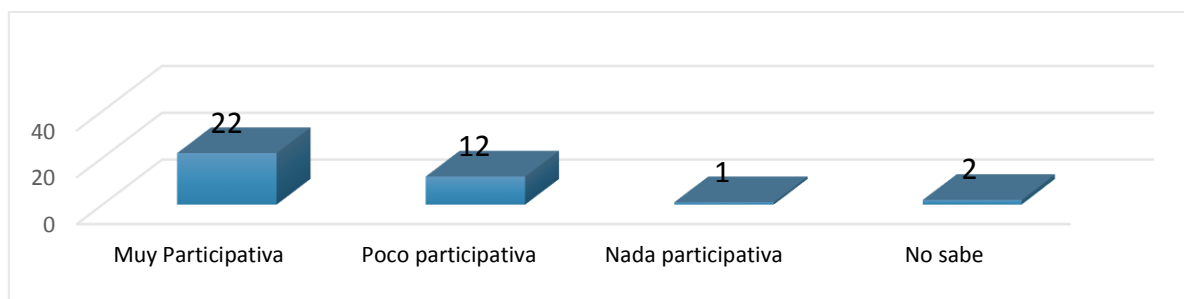


En esta opción los participantes no escogieron la opción mala o muy mala.

En cuanto las observaciones:

- Buena información.
- Sin comentarios.
- Esta información y desarrollo de la misma.
- Como repercute en la economía del establecimiento la compra de prestaciones a privados.
- Problemas de resolución del director.

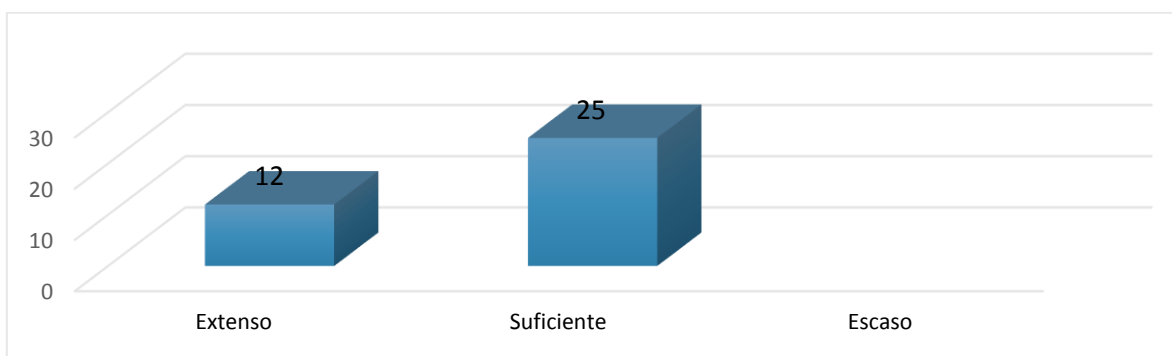
3.- ¿Consideraría el acto de la Cuenta Pública como un espacio Participativo?



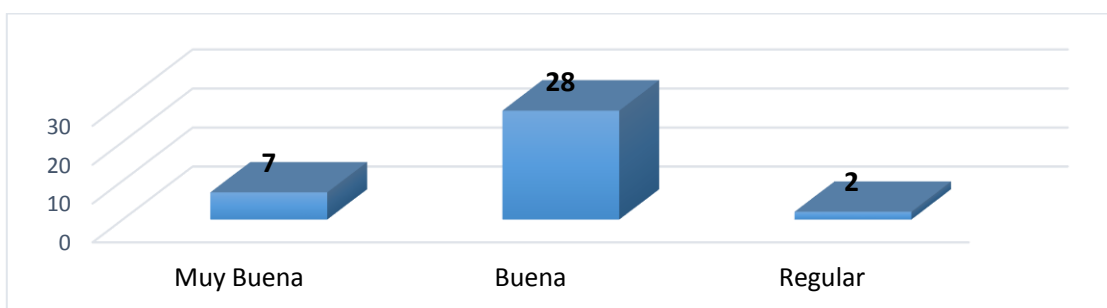
En relación a las observaciones

- Muy buena.
- Considerando las actividades de pre cuenta podría decirse que es “un espacio participativo”, sin embargo como la participación es escasa no sé qué tan representativa son estas jornadas bajo ese marco.
- Falta de motivación para una mayor representatividad tanto a nivel comunal como de funcionario.
- Es una buena instancia para dar a la comunidad una muestra de los desafíos del hospital y sus cumplimientos.
- Tiempo a la participación no solo un espacio de complementación.

4.- El tiempo dedicado a la Cuenta Pública



5.- El material entregado en la Cuenta Pública.



En cuanto a las observaciones

- Frio.
- En contenido tipografía muy mala.
- Muy buena.

A continuación se describen observaciones generales

- Solo llega invitación a las jefaturas y no bajan la información a otros actores de la comunidad hospitalaria.
- Importante entrega de información a la comunidad.
- Muy tarde la hora de la cuenta pública.
- El trabajo participativo estaba demás.
- Mejorar las comunicaciones vía telefónica o correo.
- El horario fue muy tarde, debería ser en la mañana.
- Poca claridad, no se profundiza en salud mental y en las actividades realizadas.
- Pocos usuarios y muchos funcionarios en los grupos.
- Demasiada estadística.

Según su consideración ¿qué aspecto de su interés no fue abordado?

- Participación comunitaria en mejor gestión.
- Me pareció que los temas tratados fueron los adecuados y con claridad.
- Datos de usuarios depresivos.
- Personal a contrata.
- Situación de los inmigrantes.
- Salud mental.
- Creo que se consideraron todos los aspectos.
- Ámbito comunitario en salud mental.
- Casos sociales.
- Compromisos año 2018.
- Usuarios con actitud agresiva.
- Tiempo de respuesta en la atención.
- Problemas de los funcionarios.

Según su consideración, ¿qué aspecto no debió abordarse?

- No hubo.
- No hay que esconder nada.

(III) Resumen Conversatorio Cuenta Pública

Se inicia el conversatorio como un espacio de vinculación de las jefaturas de distintos servicios con la comunidad asistente, incorporando la consulta ¿Qué mejoraría para la entrega de información en la atención Primaria? ¿Qué mejoraría para la entrega de información hacia el paciente hospitalizado?

Se realiza el conversatorio con 5 grupos de entre 5 y 8 participantes donde una jefatura es moderador, entre ellos participaron:

- Sub Director Medico
- Jefatura (S) Rehabilitación
- Jefatura (S) APS
- Encargada de Trato
- Subrogante de Gestión de Usuarios

A continuación se detallan las ideas más generales de la conversación:

- Se ha perdido vinculación entre el Hospital y la Comunidad
- Falta mayor potencialidad al tema de participación para reflejo en la cuenta pública.
- La información debe ser clara y mirada como un proceso, se le debe otorgar prioridad.
- Falta mejor disposición a entregar información cuando corresponde (entrega de horas).
- La información que se entrega de manera escrita debe ir acompañada de información verbal, hay gente que no puede leer.
- Ubicar estrategias para informar vía teléfono a la comunidad de sus horas y que la comunidad pueda informar su inasistencia.
- Utilizar cintas de colores en los pisos para ubicación geográfica.
- Información en urgencia respecto a tiempo aproximado de espera y usuarios en atención (en televisión)
- Uso de tecnología debido incorporación de usuarios jóvenes.
- Facilitar el lenguaje en la entrega de información, usuario se siente desventaja frente al funcionario.
- Incorporar díptico de Atención Cerrada en APS, para entregar a comunidad.
- Información respecto al bus de traslado, incorporar un paradero en San José para visitas al Hospital de la comuna.
- Un funcionario se dirigiera para asignación de horas de atención a las juntas de vecinos y otros clubes

Fotografías de la Ceremonia de Cuenta Publica









Fotografías de Reuniones con la comunidad: Pre cuenta pública





