

Cuenta Pública Participativa Gestión 2018

INFORME DE EVALUACIÓN

La definición del concepto para generación de una Cuenta Pública, de acuerdo a lo expuesto en la ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública¹, dice relación con un proceso de diálogo, entre la autoridad y la ciudadanía, donde la institución genera espacios para a la entrega de información y evaluación de políticas, planes o programas que ejecuta una institución estatal desde la ciudadanía.

Este proceso busca facilitar una instancia de cooperación mutua entre las instituciones y las personas, mediante la posibilidad del acceso a la información y ejercicio de control social, ambas partes identifican y reflexionan acerca de los problemas públicos y sus posibles soluciones, incorporando una metodología que fomente un espacio de problematización y diálogo, orientado a la incorporación de la ciudadanía en el diseño y elaboración de decisiones públicas.²

De esta manera, la Cuenta Pública Participativa debe incorporar datos y descripciones de lo que se ha realizado durante el año, los factores que han determinado los logros alcanzados y aquellos que han incidido en un menor cumplimiento de los objetivos y compromisos definidos para la gestión. A su vez, los compromisos futuros a partir de la evaluación anterior³.

Conforme a lo referido en el Modelo de Cuenta Publicas del Consejo para la Transparencia (2015), las Cuentas Públicas, generan impacto, tanto en la ciudadanía como también en las instituciones.

El informe detalla los siguientes;

- a) Impacto a nivel de ciudadanía.
 - Conocimiento del funcionamiento de un Servicio, permitiendo a la ciudadanía dar opiniones fundadas para el futuro y utilizar de mejor manera la oferta pública.
 - Generan un espacio de fiscalización por parte de la ciudadanía
 - Fomenta la participación y permiten conocer cómo se han desarrollado los procesos de toma de decisiones para determinar si efectivamente fue considerada la opinión ciudadana.
- b) Impacto a nivel institucional:
 - Cercanía con la sociedad, aminorar la desconfianza desde la ciudadanía hacia las instituciones
 - Mejora las decisiones: Ayudan a que las instituciones mejoren sus Servicios con los insumos generados desde las Cuentas Públicas.
 - Legitimidad política: la ciudadanía ya no se encuentra tan ajena a la implementación de políticas, planes o programas, puede verse reflejada en decisiones institucionales legitimando la ejecución de los mismos.

¹ Biblioteca del Congreso Nacional, <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1023143>

² Modelo de Cuentas Publicas, Consejo para la Transparencia, Dirección de Estudios, 2015.
www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2018/01/modelo_de_cuentas_publicas.pdf

³ Metodología Cuenta Pública Participativa, MINSAL.
https://www.minsal.cl/sites/default/files/PROPUESTA_METODOLOG%C3%8DA_CPP.pdf

A partir de lo expuesto anteriormente, el Complejo Hospitalario San Jose de Maipo, genera sus cuentas públicas, considerando un proceso de preparación en conjunto con la Comunidad Usuaria, creando espacios de conversación previos a ésta, con el fin de incorporar la opinión de los participantes en la planificación de ésta y la construcción de compromisos para ser presentados como desafíos.

En este proceso también se considera la fase de convocatoria a la comunidad, paralelo a la generación de invitaciones formales a la cuenta pública, la cual consta de tres estrategias de invitación, entrega formal en terreno, vía mail, y vial telefónico.

La entrega formal en terreno consta de visitas en el territorio, tanto a organizaciones territoriales como a vecinos en sus domicilios, la invitación vía mail, esta última es reforzada por la confirmación telefónica. Para este hito, fue convocado en total 60 personas, de las cuales 35 asistieron, en su mayoría los convocados en el territorio.

A continuación, se detalla resumen de conversatorio Pre Cuenta Pública.

(I) Resumen conversatorio Pre cuenta Pública

La realización del conversatorio Pre Cuenta Publica tuvo por objeto dar a conocer a la comunidad información respecto a gestión 2018, a manera de tomar la percepción y opinión respecto a la información que se estaría entregando en el evento final de la Cuenta Pública y acordar la incorporación de compromisos para el año 2019.

El conversatorio fue desarrollado el día 2 de mayo del 2019, asistieron personas pertenecientes tanto a organizaciones territoriales, Juntas de Vecinos como también personas naturales y representantes del Consejo de Usuarios, sumando 23 personas, además del director del CHSJM, Sub Director Administrativo, Sub Director Médico y jefaturas de Centro Responsabilidad Atención Cerrada, Centro de Responsabilidad de Atención Abierta y Urgencia, además de funcionarios correspondientes a APS, Unidad de Comunicaciones y Unidad de Gestión del Usuario. El conversatorio tuvo una duración de dos horas aproximadamente, iniciando a las 17:30 y se realizó en el salón de edificio administrativo Laennec

La metodología de trabajo consistió en una breve Cuenta Pública realizada por el director, posterior a esto se generó un espacio donde el equipo directivo y las jefaturas mencionadas tuvieron la oportunidad de mantener una conversación directa con la comunidad asistente, entregar información relevante y explicar el funcionamiento interno, la comunidad presento sus necesidades, dudas y percepciones.

Respecto a las temáticas, para incorporar en la Cuenta Pública, se hizo referencia a:

- Gestión de COSAM
- Resultados Metas Sanitarias
- Próximas inversiones

En relación a las consultas generales:

- Fecha de entrega remodelación de Atención Primaria

- Proceso de interconsulta
- Trabajo promoción
- Proceso de compra y quiebre stock de medicamentos
- Periodicidad de visitas domiciliarias en programa postrados
- Móvil de atención domiciliaria
- Retención de ambulancias en hospitales de derivación de CHSJM

Finalmente, respecto a la construcción de desafíos para los próximos años,

- Formar y rescatar vínculos con la comunidad orientados a generar mayor participación
- Respeto a satisfacción usuaria, aumentar felicitaciones y disminuir reclamos
- Planificación estratégica y definición de valores del Hospital
- Realizar diagnóstico participativo de APS
- Generar una cultura informativa desde el Hospital hacia el territorio.
- APS refiere a abordaje con perspectiva de la atención desde el ciclo vital.





Posterior a la realización del pre cuenta pública, se inicia el proceso de incorporación de la información al hito central, correspondiente a la realización del evento Cuenta Publica Gestión 2018, en este sentido y con la intención e incorporar procesos de mejora continua en este aspecto es que se evalúa el hito a partir de la percepción de los asistentes.

(II) Evaluación Cuenta Pública Participativa Gestión 2018

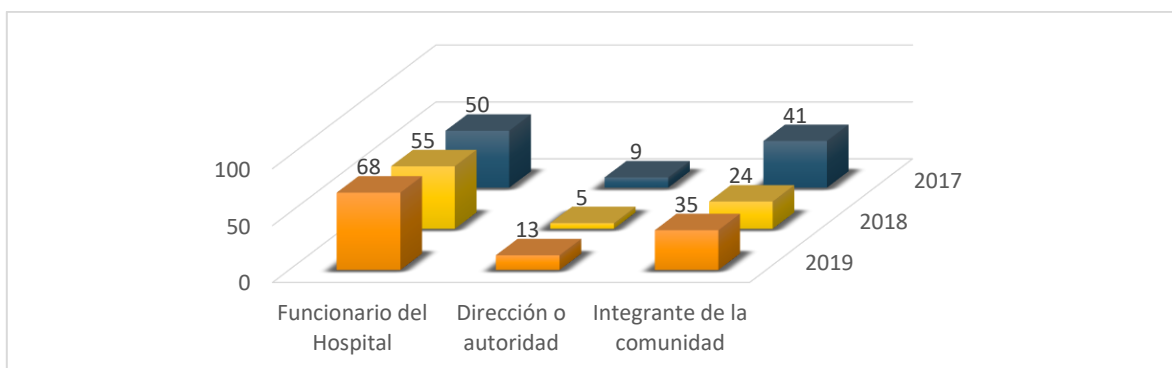
La Cuenta Publica fue realizada el día 9 de mayo a las 11:00 de la mañana, en sala de capacitación de Pabellón Central Roberto Koch, por lo que fue necesario disponer de un furgón para traslado de los asistentes, principalmente personas pertenecientes a organizaciones territoriales, desde edificio Laennec.

Cabe mencionar, que, conforme a los registros, solo una usuaria utilizó el recurso.

La asistencia total al evento fue de, 116 personas 33 personas más que en el evento del año anterior, detallado a continuación:

- Funcionario del Hospital: 68
- Dirección o Autoridad: 13
- Integrante de la comunidad: 35

Respecto a la asistencia en comparación con los dos años anteriores

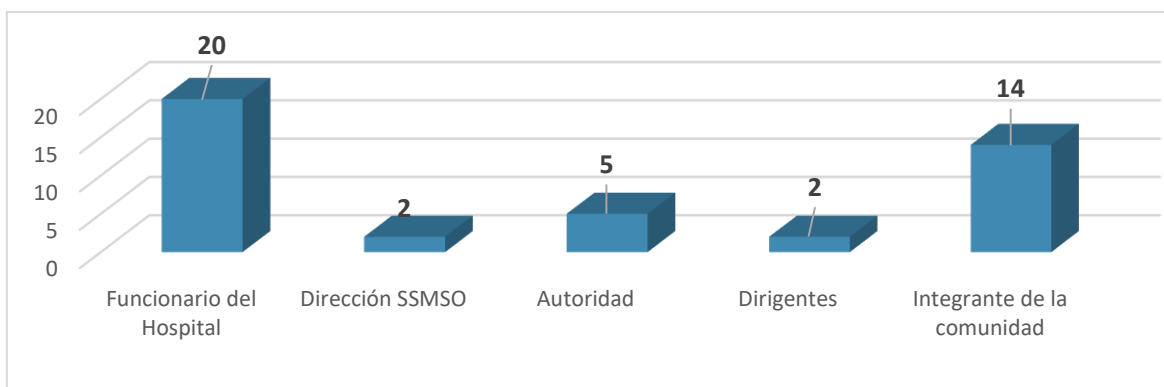


- Año 2017: asistieron 100 personas en total
- Año 2018: asistieron 83 personas en total
- Año 2019: asistieron 116 personas en total

Evaluación

La encuesta de evaluación fue respondida por un total de 43 personas es decir el 37% de los asistentes

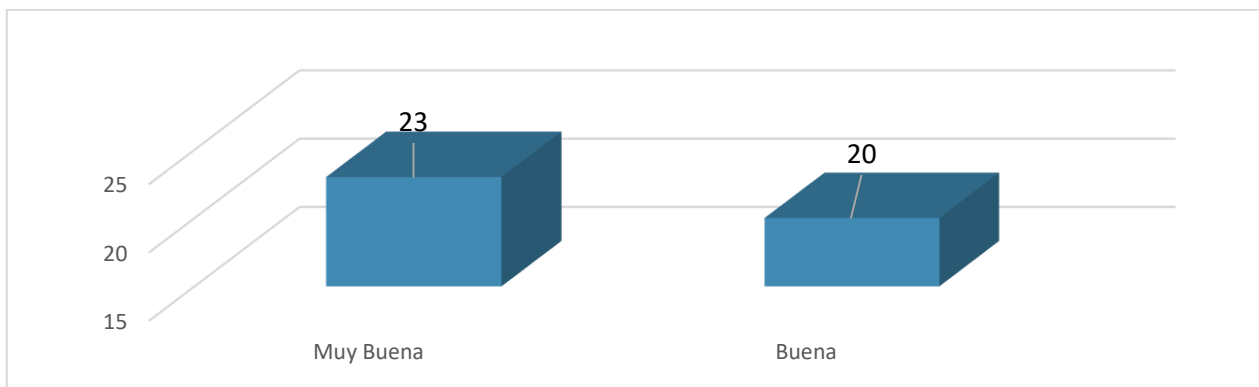
Caracterizados como sigue:



A continuación, se detalla la percepción de los asistentes tomada de las encuestas aplicadas.

Evaluación de percepción conforme a:

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

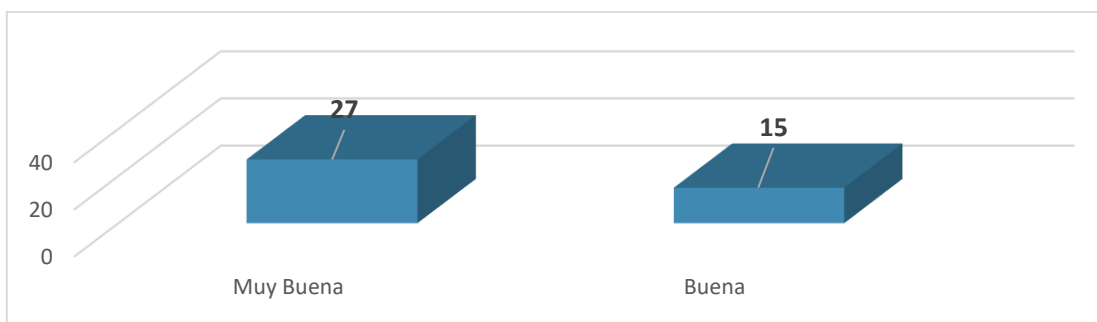


No se detectan evaluaciones como regular o mala, en comparación con el hito anterior que 5 personas escogen estas valoraciones.

Respecto a los comentarios

- Clara, no leyó pantalla
- Completa y clara
- Muy Clara y Didáctica
- Buena
- Clara y precisa
- Excelente
- Solo Poca Ventilación
- Falta Hablar de otras dependencias que entregan Servicios como Centro Infantil
- Clara al momento de entregar resultados
- Falto mejor planificación en espacios disponibles y asientos para asistentes
- Muy Clara
- Imprecisión respecto a la derivación a oftalmología
- Pre cuenta muy útil.
- Muy llana

2.- La claridad de la información y lenguaje utilizado

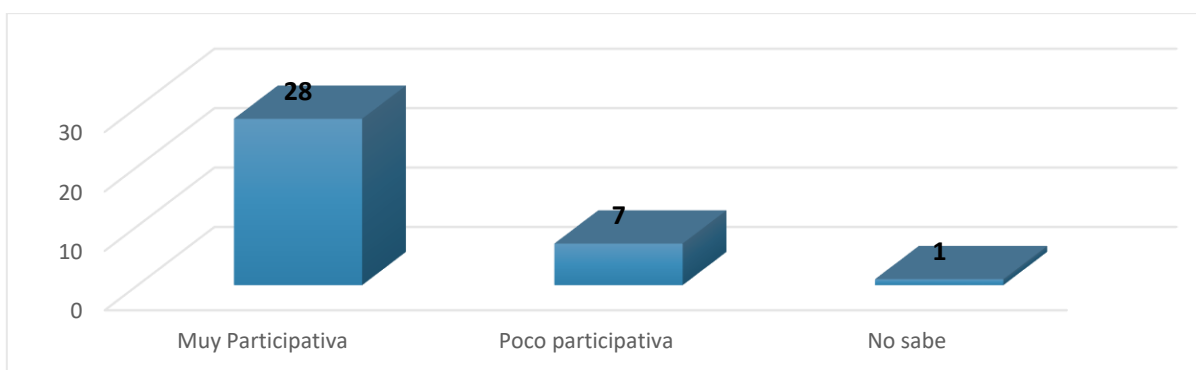


Como en el punto anterior, en este tampoco se detectan evaluaciones como regular o mala, en comparación con el hito anterior donde siete personas escogen la valoración regular.

Respecto a las observaciones:

- Solo el sonido fue molesto
- Audio jugo mala pasada
- Corto y preciso
- Excelente
- Excelente apoyo con proyección
- Claro y preciso
- Excelente planificación promete el nuevo director, exposición clara y amena
- Micrófono defectuoso al principio
- Bueno que muestren lo bueno y lo no tan bueno

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



En comparación al hito anterior, este es evaluado en condiciones similares que el anterior, aunque no emerge la valoración nada participativa, escogida por una persona durante el año 2018.

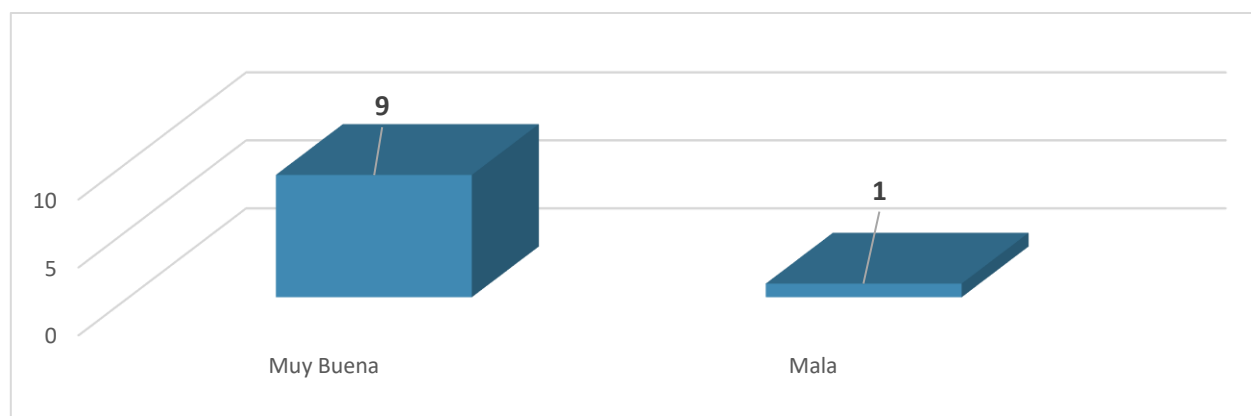
En relación a las observaciones

- No es necesario hacerlo más participativo, es para informar
- Se dieron facilidades para la participación de la comunidad
- Las pre cuentas son escasamente representativas
- Excelente
- Faltan algunas jefaturas
- Participativa
- Es necesario para el crecimiento
- Falta talleres previos en comunidades
- Felicidades al expositor por entregar cuentas y compromiso claro y específico

4.- El tiempo dedicado a la Cuenta Pública

La totalidad de las evaluaciones indican la valoración suficiente (43), en comparación al hito anterior donde emerge la valoración extensa escogida por 12 personas.

5.- El material entregado en la Cuenta Pública.



En comparación al hito anterior, este es evaluado en condiciones similares que el anterior, no hubo más valoraciones en ese punto.

- Muy completo
- Solo cronograma y temas a tratar

6- Respecto a infraestructura

- Audio;

El audio es valorado por tres personas como malo, obteniendo una valoración de bueno y muy bueno de 20 personas, en esta pregunta no se registraron más elecciones.

- Visibilidad;

Es valorada como buena y muy buena, no se escoge la valoración mala.

- Respecto a la entrega de la invitación

28 personas indicaron que llegó a tiempo, no hubo valoraciones de tardía

Observaciones;

- Muy calurosa chica y oscura,
- Mucho corte en audio no se escuchaba bien
- Toda la visibilidad a contra luz
- Mal el audio, muy pequeño el lugar y lejos para que todos participen
- Muy pequeño y poca ventilación
- Audio, mucho acople, no funciona
- Faltaron asientos
- Poca capacidad para los participantes

Preguntas abiertas

1.- Según su consideración ¿Qué aspecto de su interés no fue abordado?

- Tiempo de espera de los pacientes, toma de horas.
- Cantidad de atenciones por edad
- Desarrollar o darle espacio al encargado de COSAM para dar a conocer su gran gestión.
- Causas ausentismo
- Manejo de población canina y plagas al interior del recinto.
- Plan de reposición o construcción nuevo Hospital
- Dar a conocer Jardín Infantil a la comunidad, proyectos, etc.
- Centro Infantil
- Tomar en cuenta a la cultura Patrimonial, mantenimiento y biblioteca, ya que, son muy importantes en cuanto al valor de san José
- Trabajo comunitario
- Unidad de TBC
- Recurso Humano, relacionado al crecimiento de camas
- APS, labor educación comunitaria (salud pública)
- En general fue muy claro, sobre todo ante crítica en relación, ausencias y reclamos.
- Los voluntariados, necesidades y espacios de estos
- Horas por teléfono a adultos mayores
- La derivación y atención de la adulta mayor de la fundación las rosas.

2.- Según su consideración, ¿Qué aspecto no debió abordarse?

- La intervención Sr. Luis Muñoz (insostenible, no representa a la comunidad) (CDL no funciona)
- La cuenta de Don Luis Muñoz, ya que no se ajusta a la realidad.
- La cuenta del CDL, por medio de Sr. Luis Muñoz, ya que, él no representa a la comunidad y tampoco ha sido electo por ninguna organización. No hay un aporte concreto a la cuenta, discurso repetido.

- Intervención del CDL (Luis Muñoz), nunca ha sesionado. CDL no existe, no funciona, no llama a elecciones.
- Asegurar un Hospital nuevo, no estando seguro.
- Creo que todo es importante
- CDL, sin soporte y representación. Solo comenta el hoy
- El señor Muñoz no representa a nadie sus palabras no van con concordancia con la función CDL.

12- Observaciones

- Muy grata, y agradecida de vuestra invitación.
- Excelente intervención del director, sencilla, cordial, cálida, grata.
- Deberían participar todos los funcionarios del Complejo Hospitalario.
- Mejorar espacios del lugar donde se presenta l cuenta pública
- Faltó espacio físico y asientos para la gente que llegó al evento.
- Felicitaciones
- Felicidades por el nuevo centro hospitalario, además una mejor encargada de Fundación las rosas.
- Me gusto el reconocimiento público a los mejores empleados del Hospital



Posterior a la presentación de la Cuenta pública, se realizaron mesas de trabajo, siendo parte de la segunda fase del trabajo de diagnóstico participativo correspondiente al Compromiso de Gestión N° 15 de Satisfacción Usuaría.

El trabajo trata de la conformación de un espacio para generar un diagnóstico participativo en líneas de trabajo de Interconsulta, Farmacia y Urgencia, en los ámbitos de trato, acogida e información hacia el usuario, con el fin de generar un plan de mejora a implementar y evaluar durante los próximos 4 años.

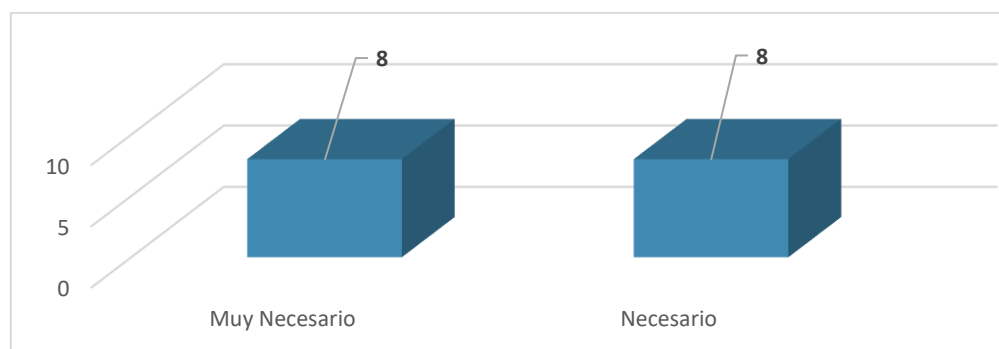
Durante el desarrollo de este trabajo se contó en cada mesa con la jefatura de cada unidad perteneciente a las líneas de trabajo, cuyo objetivo fue guiar la discusión para visualizar los problemas presentados en los ámbitos detallados con anterioridad. Cabe mencionar que estos espacios son valorados como una instancia de vinculación de cada jefatura con la comunidad usuaria.

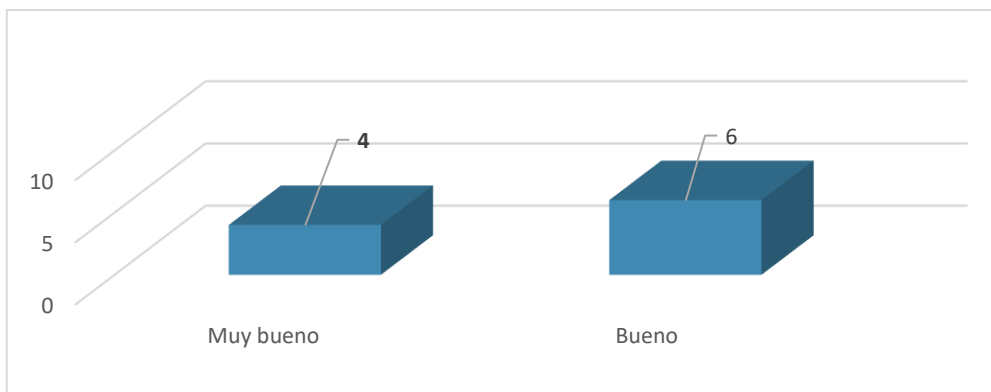
(III) Resumen Trabajo Participativo Cuenta Pública

Los asistentes a la Cuenta Pública, tuvieron la posibilidad de decidir su participación en la instancia de trabajo diagnóstico, finalmente se contó con la participación de 33 asistentes además de los 8 referentes de las temáticas, logrando conformarse las 6 mesas de trabajo planificadas. Cada mesa conto con no más de 7 personas

El trabajo tuvo una duración de 80 minutos aproximadamente, fue evaluado por 16 personas, obteniendo el siguiente detalle

El conversatorio final de la cuenta pública le pareció (trabajo en mesas)





Observaciones:

- Mas que conversatorio, llamarlo mesas de trabajo
- Que no quede solo en el papel
- Ojalá se tomen en cuenta las observaciones
- Muy corto, es necesario mas tiempo, muy bueno el encargado de mi mesa.

Respecto a los resultados del diagnóstico, puede nombrarse a manera general lo siguiente:

1.- Urgencia

- En la generalidad, Urgencia funciona de buena manera
- Se hace referencia a falta de educación de los usuarios, lo que afecta la fluidez de los procesos de atención
- Se evidencia la falta de protocolos de derivación de usuarios en general y sala IRA, paciente psiquiátrico
- Respecto al tiempo de espera, se considera que en promedio son tres horas
- Se hace referencia a la necesidad de incorporar empatía y humanización al trabajo
- La información es un acto fundamental dentro de la atención médica. Por tanto, hace falta que el equipo se cerciore de que el usuario comprendió
- Se sugiere obtener indicadores de atención a través de encuesta obligatoria.

2.- Farmacia

- Falta de información hacia el usuario, funcionarios no orientan adecuadamente al usuario
- Falta de información respecto a cambio de dosis
- Falta de comunicación, usuario debe estar informado respecto a la entrega de fármacos.
- Información sobre fármacos que nos son entregados en urgencia, y las razones
- Información farmacia COSAM
- Respecto a los fármacos faltantes, es necesario avisar a pacientes que retiran, se sugiere call center.
- ¿Es necesario retirar medicamento en el Sotero del río?

- Coordinar retiro de medicamento
- Pantallas informativas, tríptico informativo

3.- Interconsulta

- Lista de espera muy largas
- Falta de información hacia el usuario
- Falta de un funcionario a cargo de las listas para realizar llamado a usuario
- Deben indicar en que proceso está la interconsulta
- Coordinar intervención el CHSJM para apurar lista de espera
- Gestionar visita de especialista a CHSJM
- Escaso cupos por segmento de edad
- Falta hora médico
- Realizar operativos de salud en localidades
- Participación del CHSJM en equipo de emergencia.





Anexo

Resumen evaluación cualitativa Cuenta pública Gestión 2017

Contenido Cuenta Publica Gestión 2017

- 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.

Claridad de la información y lenguaje adecuado

- 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.

Consideraría el acto de la cuenta pública un espacio participativo

- 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.

Valoración material cuenta publica

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.

Valoración trabajo participativo:

- 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

