



# INFORME PRE CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA CIUDADANA Gestión 2020

---

SERVICIO DE SALUD BIOBIO.-  
DEPTO. DE PARTICIPACION CIUDADANA.

---

16 De Abril 2021

## Introducción

Con la asistencia de distintos representantes de la sociedad civil, pertenecientes a consejos de desarrollo de salud, agrupaciones de voluntariado, red provincial de la discapacidad, agrupaciones de migrantes, comités de salud rural, representantes del consejo de la sociedad civil y representantes de centros de padres y apoderados , centros de alumnos , entre otros, se desarrolló durante el día 16 de Abril 2021, de manera telemática vía sistema “Zoom” la Pre pública del servicio de salud Biobío , convocada por el Director del ser Servicio de Salud Biobío, Doctor Fernando Vergara Urrutia y organizado por la unidad de Participacion Ciudadana.



**Dr. Fernando Vergara Urrutia, Director del Servicio de Salud Biobío**, tiene el agrado de invitar a usted a participar de la Pre Cuenta Pública Participativa: Gestión 2020, del Servicio de Salud Biobío.

Este diálogo se realizará de forma telemática, vía zoom el día Viernes 16 de Abril, desde las 09:30 a las 13.00 Hrs.

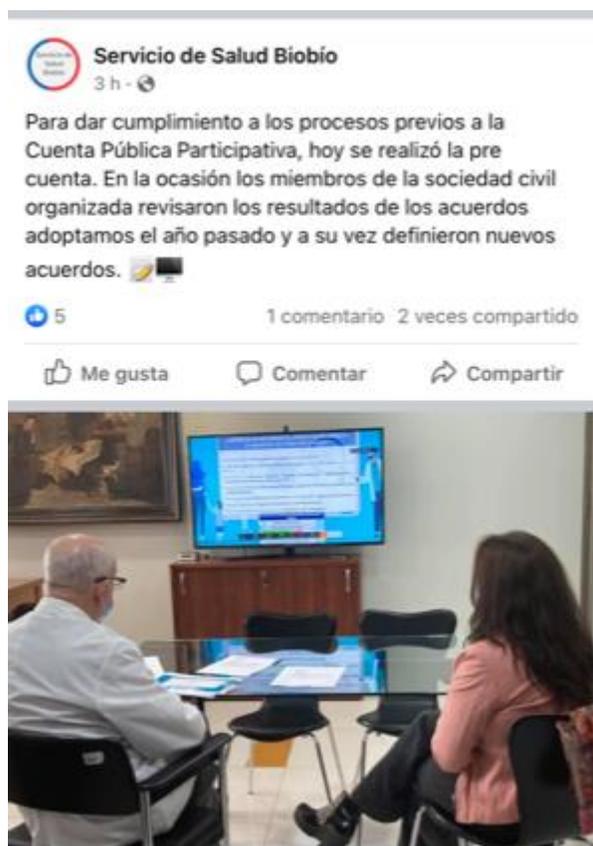
Ingresar al siguiente Link para unirse a reunión:



Los Ángeles, abril de 2021

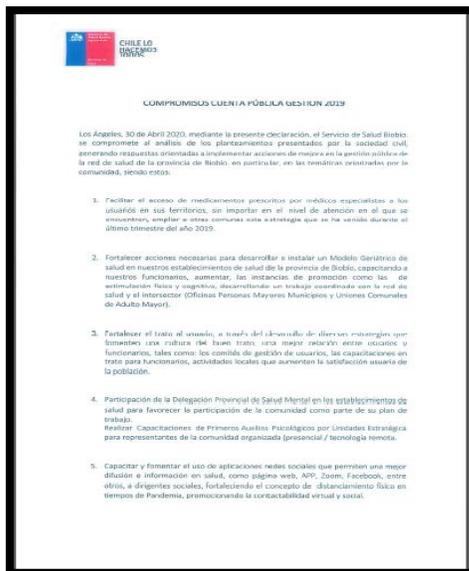
El Objetivo principal de la actividad fue generar un espacio de conversación y dialogo virtual deliberativo con representantes de la sociedad civil, respecto del desempeño y las acciones pasadas y futuras del Servicio de Salud Biobío, desarrollando un trabajo participativo, mediante la implementación de una metodología cualitativa , que permita generar un levantamiento sistematizado de información sobre requerimientos y planteamientos de la ciudadanía del actuar del Servicio , resultados a socializar y priorizar en la cuenta Pública , generando compromisos y acciones de trabajo para mejorar la Gestión Pública de la Institución.

---



## Presentacion Director Servicio de Salud Biobio.

Esta presentacion , contó con dos partes principales , la primera como una oportunidad para dar a conocer los distintos abordajes y acciones realizadas durante el año 2020 , en relacion a los temas expuestos por la comunidad en la cuenta publica gestion 2019 Es decir , dar a conocer lo que el servicio de salud realizó el 2020 para reducir las brechas sentida por parte de la comunidad , siendo el principal foco de las acciones , las vinculadas con enfrentar la pandemia sanitaria.



### 3 RESPUESTA A COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD AÑO 2020

**3.-Fortalecer el trato al usuario y mejorar relación entre usuarios y funcionarios/as.**

#### ACTIVIDADES

- Cursos Calidad de la Atención y Trato al Usuario en Salud a encargados de: Hospitalización, Farmacia, Lista de Espera, Urgencia, Operadores y Referentes OIRS.
- Implementación de Protocolos de atención e información al usuario en contexto COVID -19, con pertinencia cultural para pueblos originarios , migrantes y personas en situación de discapacidad.
- Realización de flujogramas procesos atención unidades de emergencia en los establecimientos hospitalarios de la red
- Jornada Comités gestión de Usuarios.

### 4 RESPUESTA A COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD AÑO 2020

**4.- Salud Mental, fortalecer y favorecer participación de la comunidad.**

#### 4.1 PARTICIPACIÓN DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SALUD MENTAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.

- Confección de Mascarilla para equipos de salud.
- Gestión con Rotary y Municipalidad de Los Ángeles 100 cajas de alimentos a integrantes de grupos de autoayuda, Los Ángeles. Delegadas de las otras comunas coordinaron directamente con su Municipios respectivos la entrega de apoyo a sus integrantes.

#### 4.2 CAPACITACIÓN EN PRIMEROS APOYOS PSICOLÓGICOS:

- Emergencias y Desastres dictado por el Servicio De Salud.
- Salud Mental en tiempo de pandemia dictado por Hospital Digital.
- Trabajo con la Comunidad en tiempos de Covid-19.
- Salud Mental en la persona mayor en Covid-19.
- Alfabetización Digital y el manejo de las tecnología.

Conversatorio de Salud Mental en contexto de pandemia.

Esta Pre cuenta también permitió generar un trabajo participativo con los asistentes, la que se realizó de forma telemática con el objetivo de levantar nueva información para orientarlas en temas de interés de la comunidad; esto se realizó a través del trabajo en mesa de los asistentes, para lo cual se crearon 8 salas virtuales integradas por 8 personas.

**INVITACIÓN A TRABAJO GRUPAL**

¿Cómo evalúan ustedes la gestión del Servicio de Salud Biobío durante el año 2020? ¿Qué aspectos destacarían?

Según ustedes,  
¿Qué problemas o temáticas son importantes para ser abordadas en la Cuenta Pública del 28 de Abril?

**¡No olvides!**

60 Participantes | 19 Chat | Compartir pantalla | Grabar | Reacciones

HOJA DE TRABAJO EN MESA PRE CUENTA 2020.docx - Word

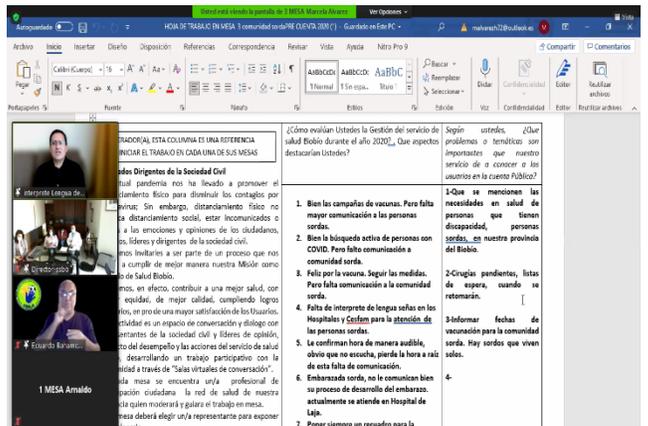
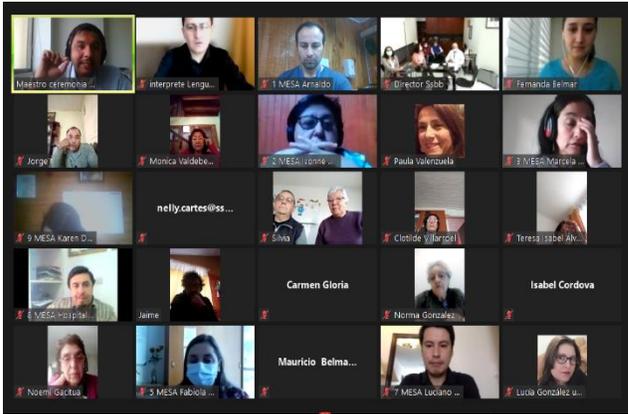
	<p>Cómo evalúan Ustedes la Gestión del servicio de salud Biobío durante el año 2020? , Que aspectos destacarían ustedes?</p>	<p>Según ustedes, ¿Que problemas o temáticas son importantes que nuestro servicio de a conocer a los usuarios en la cuenta Pública?</p>
	<p><b>Se evalúa la gestión como regular</b>  <b>Fármacos: entrega a domicilio y envío a comunas</b>  <b>Pese a la pandemia y al personal escaso, se ha entregado atención a casos críticos.</b>  <b>Implementación de Residencias sanitarias</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Protocolos sanitarios, aforos y de desplazamiento deficientes en CAVRR (ascensores, asientos, salas de espera, etc)</li> <li>2- Discontinuidad de tratamientos por falta de medicamentos (Salud Mental y CDT)</li> <li>3- Falta de controles a personas con cáncer u otras condiciones crónicas, retomadas recién en marzo 2021</li> <li>4- Falta de gestión de licencias y altas a casos covid que entorpece regreso a actividad laboral</li> <li>5- Interconsultas demoran años, y luego especialista sugiere consultar particular o realiza un control no riguroso.</li> <li>6- Atención a personas con necesidades especiales (migrantes, capacidades diferentes)</li> </ol>

efecto, contribuir a una mejor salud, con  
de mejor calidad, cumpliendo logros  
o de una mayor satisfacción de los Usuarios.  
s un espacio de conversación y dialogo con  
de la sociedad civil y líderes de opinión,  
sempreño v las acciones del servicio de salud

En relación al escenario sanitario actual que afecta a nuestro País y en específico a nuestra

PÁGINA: 1 DE 1 | 5 DE 445 PALABRAS | ESPAÑOL (ESPAÑA)

- El total de mesas participantes fueron 8 mesas de trabajo
- El total de asistentes fueron cercanos a las 64 Personas



## COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD AÑO 2020

- ✓ Facilitar acceso de medicamentos prescritos por médicos especialistas a los usuarios en sus territorios.
- ✓ Fortalecer acciones para instalar modelo geriátrico en nuestra red y coordinar acciones e instancias de promoción con adultos mayores.
- ✓ Fortalecer el trato al usuario y mejorar relación entre usuarios y funcionarios/as.
- ✓ Salud Mental, fortalecer y favorecer participación de la comunidad como plan de trabajo.
- ✓ Capacitar y fomentar el uso de aplicaciones y tecnologías para permitir una mejor difusión e información en salud.

**COMPROMISOS CUENTA PÚBLICA GES**

Los días 30 de abril 2020, mediante la presente se compromete al análisis de los planteamientos y requerimientos a implementar acciones de mejor provincia de Biobío, en particular, en las temáticas propuestas:

1. Facilitar el acceso de medicamentos prescritos en sus territorios, sin importar el nivel de otros comunas esta estrategia que se ha venido...
2. Fortalecer acciones necesarias para desarrollo nuestros establecimientos de salud de a poco aumentar, las instancias de promoción de desarrollo un trabajo coordinado con la Negocios Municipales y Unidades Comunitarias de...
3. Fortalecer el trato al usuario, a través del una cultura del buen trato, una mejor como los comités de gestión de usuarios, actividades la salud que aumenten la satisfacción...
4. Participación de la Delegación Provincial de Salud favorecer la participación de la comunidad Organizaciones de Primeros Auxilios Psicológicos la comunidad organizada provincial, fortaleciendo...
5. Capacitar y fomentar el uso de aplicaciones de información en salud, como página web, accesos, fortaleciendo el concepto de datos promocionando la conectabilidad virtual y social...

Esta declaración se orienta al fortalecimiento del trabajo comunitario representado por diversos organismos de socialprovincia, quienes firman el documento "Compromiso trabajo" que serán implementadas durante el año en curso.

Cancelar silencio ahora    Iniciar video    Participantes (67)    Chat (19)    Compartir pantalla    Grabar    Reacciones    Salir

## Sistematización de los Resultados

El levantamiento de información representado por la comunidad que asistió a esta actividad, dice relación con los siguientes aspectos.

### 1. Primera Pregunta

¿Cómo evalúan Ustedes la Gestión del servicio de salud Biobío durante el año 2020? , Que aspectos destacarían Ustedes?.

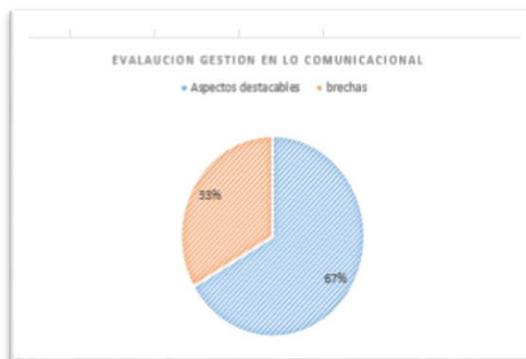
Se generaron un total de 40 Respuestas, las que se agruparon en 4 Áreas principales según las respuestas generadas del ejercicio ciudadano.

1. Evaluación de la Gestión desde lo Comunicacional
2. Evaluación desde la Gestión de la Pandemia
3. Evaluación de la Gestión de los Establecimientos dependientes , establecimientos APS y acciones ejecutadas desde la Dirección del Servicio
4. Evaluación de acciones vinculadas a la Salud Mental de la Población

#### 1.1 Evaluación de la Gestión desde lo Comunicacional

En relación a las respuestas vinculadas a la evaluación de la gestión desde lo comunicacional, un 67% de las respuestas fueron atributos positivos, destacando la entrega de información a la comunidad, así como la socialización del proceso campaña “Yo me vacuno”; desde aspectos deficientes se señala que debe fortalecerse la coordinación entre dirigentes sociales y directivos de los establecimientos de salud.

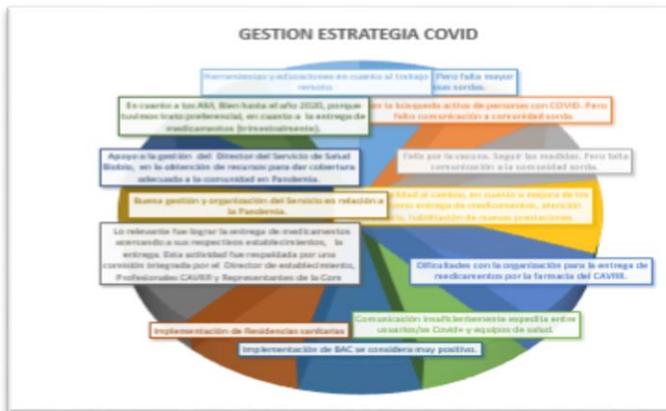
Gráfico N° 1



## 1.2 Evaluación desde la Gestión de la Pandemia

En relación a las respuestas vinculadas a la evaluación de la gestión desde lo comunicacional, el 84.6% señaló aspectos positivos respecto de estrategias para abordar la pandemia, la adaptación de los equipos de salud, la priorización de estrategias como vacunación, estrategia de BAC (Búsqueda activa de casos), implementación inicial de residencias sanitarias, educación comunitaria de herramientas para el trabajo remoto y reuniones virtuales. Desde las dificultades, se expone la existencia de dificultades para la entrega de medicamentos por la farmacia del CAVRR.

Gráfico N° 2



## 1.3 Evaluación de la Gestión de los Establecimientos dependientes, establecimientos APS y acciones ejecutadas desde la Dirección del Servicio.

En relación a las respuestas vinculadas a la evaluación de la gestión de establecimientos, así como de acciones ejecutadas por el servicio de salud, un 47% señaló y destacó los siguientes aspectos:

- Mejor atención en establecimientos educativos
- El buen trato, la atención de los profesionales, médicos, enfermeras y de todos los profesionales en general

- Personal de salud bien comprometido, amables y diligentes.
- Se espera que la atención preferencial para adultos mayores y/o postrados se concrete.
- Aumento de recursos para APS
- Adquisición de terreno para construcción de nuevo Hospital de mediana complejidad (piden destacar este aspecto positivo).
- Fármacos: entrega a domicilio y envío a comunas
- Pese a la pandemia y al personal escaso, se ha entregado atención a casos críticos
- Durante 2021 el retorno a nuestros talleres cognitivos y de actividad física vía zoom, ha permitido, reencontrarnos

Por otra parte, de las opiniones surgidas sobre gestiones y acciones en establecimientos de salud, un 53% señaló los siguientes aspectos:

- Falta de intérprete de lengua señas en los Hospitales y Cesfam para la atención de las personas sordas
- Insuficiente oferta de horas médicas para controles crónicos
- Es necesario fortalecer y mejorar la telemedicina
- Se necesita que las visitas domiciliarias sean con mayor frecuencia
- Es importante manifestar, la falta de recursos económicos y falta de personal para dar una buena atención a la comunidad. Mala atención de Adultos Mayores, para ello, se pretende sensibilizar la ley 21.618 que refiere a su atención
- Le confirman hora de manera audible, obvio que no escucha, pierde la hora a raíz de esta falta de comunicación.
- Embarazada sorda, no le comunican bien su proceso de desarrollo del embarazo. actualmente se atiende en Hospital de Laja.
- Poner siempre un recuadro para la comunidad sorda en campañas de comunicación o educación en salud.

- Retomar Compromisos anteriores (Entrega de Fármacos comuna de los Ángeles).

Gráfico N° 3



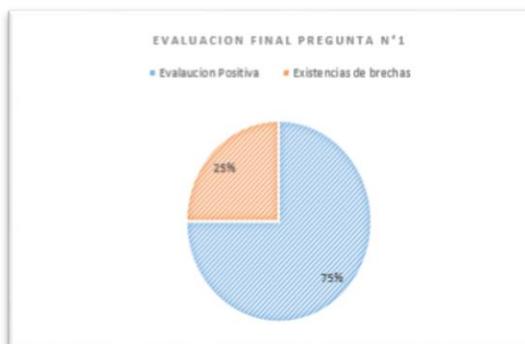
#### 1.4 Evaluación de acciones vinculadas a la Salud Mental de la Población

En relación a las respuestas vinculadas a la evaluación de la gestión desde la salud mental de la población, el 100% de las opiniones se enfocaron a señalar aspectos vinculados con la colaboración con agrupaciones de salud mental, siendo necesario aumentar los recursos para dichas acciones que se incrementaran a futuro (problemas de salud mental).

Gráfico N° 4



Gráfico N° 5



En Resumen, en relación a la pregunta ¿Cómo evalúan Ustedes la Gestión del servicio de salud Biobío durante el año 2020? , Que aspectos destacarían Ustedes?, El 70% de las respuestas infieren una evaluación positiva respecto de la gestión del servicio de salud en distintos ámbitos que emergieron del trabajo en las salas virtuales ; En ese sentido las brechas manifestadas por el 30% de las respuestas

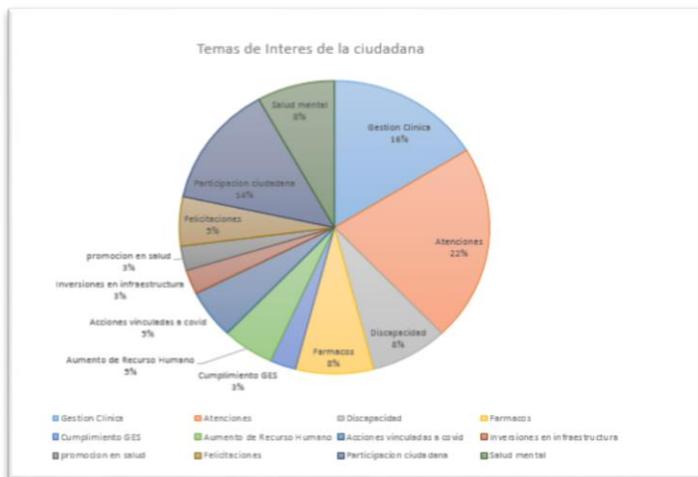
por parte de los participantes de la pre cuenta pública participativa dicen relación con aspectos de mejora continua que pueden permitir generar acciones y planes de trabajo desde los distintos equipos de la dirección del servicio de salud en conjunto con la red de salud de la provincia , con el intersector y con la sociedad civil , fortaleciendo el modelo de salud así como nuestra misión institucional que es *“Contribuir a satisfacer las necesidades de salud de las personas de la provincia de Biobío , de manera coordinada y articulada , con calidad , calidez y eficiencia , en el marco de los objetivos sanitarios y el Modelo de atención integral de salud , con énfasis en la integración , equidad y participación ciudadana”*.

### Segunda Pregunta

Según ustedes, ¿Qué problemas o temáticas son importantes que nuestro servicio de a conocer a los usuarios en la cuenta Pública?

Prioricen, según importancia e interés del grupo que representan.

Gráfico N° 6



En relación a la pregunta N° 2 , Se generaron un total de 37 respuestas , las que agrupamos en distintos temas , a saber :

**Cuadro N° 1, Temas de interés de los ciudadanos para dar a saber en la cuenta pública**

temas de Interés	N° Respuestas	%
Gestión Clínica	6	16
Atenciones	8	22
Discapacidad	3	8
Fármacos	3	8
Cumplimiento GES	1	3
Aumento de Recurso Humano	2	5
Acciones vinculadas a covid	2	5
Inversiones en infraestructura	1	3
promoción en salud	1	3
Felicitaciones	2	5
Participacion ciudadana	5	14
Salud mental	3	8
Total de preferencias	37	100

**Gráfico N° 7,**



En relación a la Gestión clínica, los participantes mencionan y señalan como temas de interés el conocer en la cuenta pública lo siguiente:

- ¿Cuándo se reactivarán las cirugías? , Aquellas pendientes, listas de espera.
- ¿Cuántas cirugías se realizaron el año 2020 asociadas a listas de espera?

- ¿Cuál es el número de interconsultas a especialistas resueltas por especialidad? ; ¿Cuántas interconsultas no fueron resueltas?
- Interconsultas demoran años, y luego los especialistas sugieren sus consultas particulares o realizar un control no riguroso.

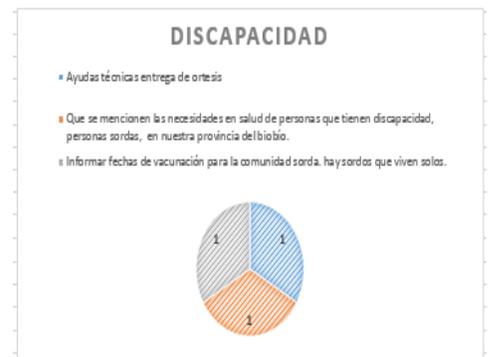
En relación a las atenciones en Salud, los participantes mencionan y señalan como temas de interés el conocer en la cuenta pública lo siguiente:



- ¿Qué convenios existen con centros clínicos para descongestionar lista de espera?
- Dar a conocer telemedicina disponible entre CAVRR y APS
- Respecto de los controles de personas con cáncer u otras condiciones crónicas, se ha retomado las atenciones?
- ¿Cómo se aborda la atención a personas con necesidades especiales como migrantes o personas con discapacidad?
- Se necesita mayor comunicación y difusión respecto de la operatividad del servicio en relación a prestaciones y atenciones de usuarios
- ¿De qué forma se están realizando las prestaciones de atención dental y la extensión de protocolos de atención a la red de salud?
- Es necesario que se retome la atención y las visitas domiciliarias de crónicos y paliativos.

Otro de los temas de interés emergentes en la pre cuenta está relacionado con acciones vinculadas a una mayor inclusión de personas con discapacidad, se señalan los siguientes aspectos:

- Respecto de la entrega de ayudas técnicas
- Mayor visibilización de las demandas de salud
- Generar mecanismos de información de acciones en salud con enfoque inclusivo.



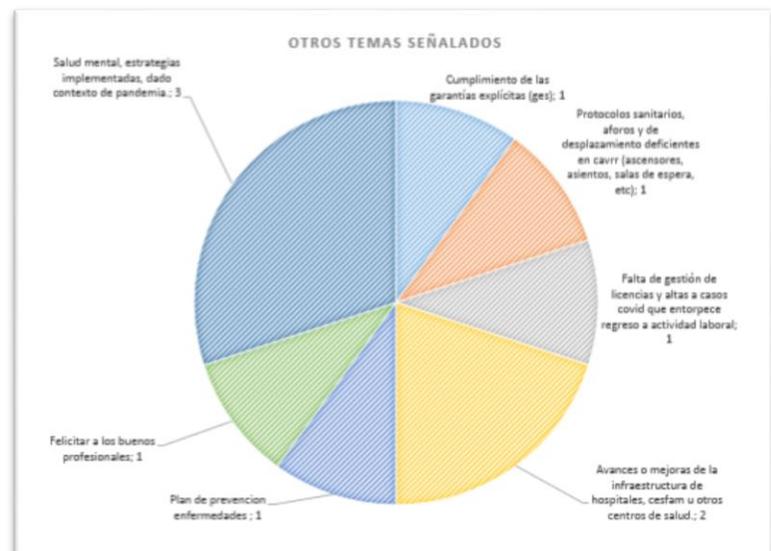
Otro de los temas de interés emergentes en la pre cuenta está relacionado con la participación ciudadana, Señalando como temas relevantes conocer:

- Talleres virtuales realizados
- Acciones de apoyo a los adultos mayores
- Masificar información a toda la comunidad



## Otros Temas de Interés

- Conocer que pasa respecto de las garantías explícitas en salud en contexto pandemia.
- De qué forma se implementan los Protocolos sanitarios, aforos y de desplazamiento en el CAVRR (ascensores, asientos, salas de espera, etc.), los que a opinión de la comunidad son deficientes.
- ¿Porque existe una deficiente gestión de licencias y altas a casos covid que entorpece regreso a actividad laboral?
- ¿Cómo están avanzando los proyectos de inversión en la provincia?
- ¿Qué estrategias se implementarán a futuro relacionado con la salud mental de la población?
- Felicitaciones a todos los profesionales de la salud.



## **SINTESIS**

Este ejercicio ciudadano, nos ha permitido conocer desde la comunidad, los temas más significativos, a los cuales, se espera que la autoridad, de cuenta de las acciones vinculadas con distintos temas de la gestión pública de nuestro servicio de salud.

La evaluación realizada en este ejercicio de participativo, se realizó en base a 4 aspectos que emergieron de forma espontánea, las que para efecto de sistematización agrupamos en gestión comunicacional hacia la sociedad, las gestiones vinculada a la pandemia, la gestión en los establecimientos de salud y la gestión vinculada a la salud mental de la población.

Nos encontramos con un Servicio bien evaluado por parte de la comunidad, ratificado por un 70 % de los asistentes a la pre cuenta; Las brechas presentadas, están vinculadas principalmente al escenario sanitario, haciendo referencia a mejorar coordinaciones entre las instituciones públicas y la sociedad civil, así como la entrega más eficiente en la entrega de medicamentos.

En cuanto a los temas de interés que la comunidad quisiera escuchar en la cuenta pública, están descrita en este documento, destacando preguntas relacionadas con la atención médica, gestión clínica, participación ciudadana y salud mental.

Esperamos que dicha información proporcionada a la Dirección a través de este documento permita generar distintos compromisos con la comunidad, cumpliendo con nuestra Misión y Visión institucional, profundizando la Gobernanza del sector salud en la provincia de Biobío.

