Ministerio de Salud

Gobierno de Chile

"PARTICIPACION EN SALUD; ROL DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES"

DESAFIOS 2019

Participación Ciudadana y Satisfacción Usuaria

Dirección Servicio de Salud Coquimbo

Ministerio de Salud

PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

- La Participación Ciudadana en Salud se define como la capacidad **de incidir en las decisiones respecto de la salud,** ya sea en el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, como también, en aquellas decisiones vinculadas al **uso e inversión de recursos públicos.**

- La incorporación del enfoque de **derechos** en las políticas públicas, ha ampliado el concepto de participación al ejercicio del **control sobre la gestión pública**, tanto desde el punto de vista de la **calidad** en la provisión de servicios como en el uso de los recursos públicos en relación a necesidades y expectativas de la población.

- Aporta de esta manera, a la identificación de **áreas críticas**, a la mejoría de **la calidad de los servicios y programas sociales**, a la mayor pertinencia de las acciones en relación a **necesidades y expectativas** de la población, y por consiguiente, al aumento de la **satisfacción usuaria.**

POR LO TANTO…

- La Participación Social en salud, es una estrategia de “habilitación a las personas”, para el ejercicio de poder decidir a nivel individual, familiar, grupal y comunitaria, en las temáticas socio sanitarias que les afectan en sus territorios.

- El desafío es generar instancias de carácter participativo e inclusivo para el intercambio de información y análisis de la situación de salud local, …generación conjunta de soluciones, conformación y fortalecimiento de alianzas estratégicas con distintos actores del espacio local.

Participación según su objetivo

- ✓ **Informativa**

Entrega de información acerca de beneficios y servicios sociales, formas de acceso, entre otros. Por ejemplo las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S).

- ✓ **Consultiva**

Preguntar a la ciudadanía sobre decisiones en materia de políticas públicas ya sea de carácter no vinculante o vinculante (por ejemplo, consulta o diálogo ciudadano).

- ✓ **Gestionaria**

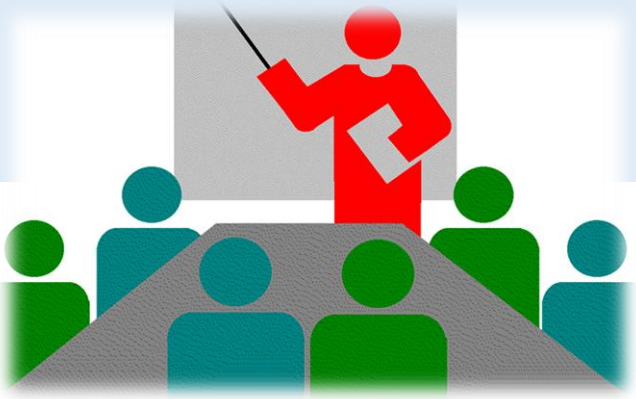
Accionar las capacidades de las personas para la movilización y gestión de recursos tanto materiales, técnicos y financieros por parte de la ciudadanía para el logro de objetivos comunes (por ejemplo Planificación Local Participativa).

✓ **Habilitadora social**

Desarrollo de habilidades y competencias para la identificación de problemas comunes y búsqueda de soluciones en forma organizada. Por ejemplo Diagnóstico Participativo Local.

✓ **Empoderamiento**

Capacidad de incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones en relación a políticas y acciones que le afectan (Por ejemplo ejercicio de Presupuesto Participativo).



Respecto de la relación , la participación puede ser:

- **Instrumental**

Se genera para complacer a quien la convoca, no genera ningún tipo de vinculación con la toma de decisión

- **Clientelar**

Crea o mantiene interdependencia y salvaguarda el poder de decidir en quien convoca

- **Deliberativa**

Produce algún intercambio de opiniones en la búsqueda de alcanzar algún acuerdo entre los participantes

- **Propositiva**

Es un actuar crítico y creativo caracterizada por plantear opciones o alternativas de solución a una situación determinada

DIMENSIONES DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD

- Satisfacción usuaria y humanización de la atención → Voluntariados,OIRS
- Estrategias comunicacionales y comunitarias → Campañas informativas
- Diagnóstico Participativo → Planificación participativa, mesas de trabajo
- Participación y Control Social → Consejo de desarrollo, consejos Consultivos, Consejos locales de salud
- Intersectorialidad → Chile crece contigo , Planes de promoción de la salud
- Habilitación de Recursos Humanos → Formación de Lideres Locales, Formación de equipos locales de salud.

Estrategias de Participación en Salud

- Consejos Consultivos
- Comité de Participación
- Comité de Satisfacción Usuaria
- Cuentas Públicas Participativas
- Hospital Amigo
- Consejo de la Sociedad Civil
- Participación de dirigentes en CIRA y COTESAIN
- Diálogos Ciudadanos
- Diagnósticos participativos
- Participación Ciudadana en los Proyectos de Inversión (visitas guiadas, mesas de inversiones)
- Solicitudes por OIRS
- Solicitudes de información por Portal de Transparencia.

Todos se caracterizan por estar integrados por representantes de la comunidad organizada, grupos de voluntariado, agrupaciones de usuarios y representantes de los funcionarios de salud (gremios y estamentos).

¿Qué es un Consejo Consultivo?

- Son organismos asesores a un centro de salud, funciona de manera regular y permanente y está constituido por representantes de los usuarios, comunidad de la localidad y representantes de organizaciones sociales del territorio.

- Es una organización social autónoma, apartidara, laica, horizontal y democrática.

- Está conformada por personas naturales las cuales participan de manera voluntaria para satisfacer las necesidades aspiraciones de la comunidad en materias de salud, idealmente, contar con representantes de otras organizaciones sociales del sector, ya que salud es inclusivo y tarea de todos.

- Instancia asesora a la dirección del establecimiento y podrá realizar acciones de carácter informativo, propositivo, evaluativo , consultivo en relación a acciones en distintas materias vinculadas con la salud.

¿Qué es el Consejo de la Sociedad Civil?
COSOC

- Los consejos de la sociedad civil son un mecanismo de **participación ciudadana** cuyos integrantes representan a organizaciones de la sociedad civil relacionados al quehacer de la institución.

- Su función es acompañar a la máxima autoridad de cada Ministerio o Servicio público en los procesos de toma de decisiones en políticas públicas.

- Los consejos de la sociedad civil son de carácter consultivo (no vinculantes), **autónomos** y están conformados por representantes de la sociedad civil cuya labor esté relacionada con los temas de competencia del órgano de la administración pública. Además es necesario que su composición tenga presente los criterios de: **diversidad, pluralidad y representatividad.**

- El Consejo de la Sociedad Civil del Servicio de Salud Coquimbo, durante el año 2018 sesiono de manera bi mensual.

Los temas tratados en cada reunión corresponden a solicitudes de los miembros del consejo, se abordan problemáticas locales que pudiesen darse en otras comunas y repercutir a nivel provincial y regional.

VOLUNTARIADO

- Presente en la mayoría de los Centros de salud, reconocidos por la comunidad, cumpliendo una diversidad de funciones y/o tareas ,siendo grupos con presencia histórica..

- El Voluntariado es un movimiento asociativo …es un ámbito de participación, de trabajo en equipo, de aprendizaje continuo y de transformación social… el voluntariado es una herramienta para ejercer el derecho a participar y transformar la realidad que nos rodea.

- El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad por decisión propia y libre.

- La persona voluntaria realiza su acción solidaria por dos tipos de motivaciones y razones principales:

Por razones ideológicas, éticas y morales, o de carácter religioso, que le llevan a sentir como suyos los problemas y necesidades de otros, a querer hacer algo para mejorar la sociedad, cambiar las cosas, transformar el mundo.

Por razones personales, por la necesidad de sentirse socialmente útil, de conocer y vivir nuevas experiencias, formarse y desarrollarse como persona, relacionarse y trabajar con otros,…

- Esos dos tipos de motivaciones principales se combinan en cada persona voluntaria en distintas proporciones. La acción voluntaria significa **DAR** (tiempo, recursos, trabajo, etc.) y también **RECIBIR** (satisfacción, aprendizajes, experiencia, relaciones humanas, etc.).

"… nos hace sentirnos bien con nosotros mismos .."

JUBILADOS (ex.funcionarios de salud)

↳ Vivimos en una sociedad en la que parece que sólo hay tiempo para actuar, ser productivo y competitivo.

..la persona jubilada puede sentirse un ser inútil porque es éste el valor transmitido por los códigos sociales de los más jóvenes.

↳ Estar jubilado no supone perder la profesión y experiencia laboral que se ha tenido. No existe la profesión de jubilado.

Hay que tener en cuenta que en ocasiones que los jubilados pueden ser un importante aporte a las nuevas generaciones.

A los jubilados hay que reconocerles la importancia social que tienen..

.. No olvidando que fueron ellos los que han construido lo que hoy somos y base de nuestro quehacer..

↳ Muchos jubilados quieren ser socialmente activos o productivos, quieren hacer cosas de interés real que les estimule el cuerpo, la mente y el espíritu y que, al mismo tiempo, les dé un lugar más activo .

Es responsabilidad de nosotros dar a los jubilados el valor que tienen como personas creativas, responsables y contributivas.

En síntesis a modo muy simple la participación permite básicamente:

- Principales problemas de salud.
- Problemas más urgentes y sentidos.
- Recursos disponibles o potenciales.
- Personas interesadas en trabajar colectivamente para resolver los problemas.
- Grupo conformados por diversidad de características de sus integrantes.
- Difusión del trabajo realizado.

DESAFIOS

⇨ Si bien para algunos participación aparece como un tema no medico ,en el proceso de atención de salud adquiere especial relevancia en el entendido de las personas como seres sociales ,insertos en una familia y comunidad…fundamental la participación en la evaluación de calidad de la atención y satisfacción usuaria.

⇨ Se debe pensar en un trabajo articulado con las organizaciones de la sociedad civil , teniendo en cuenta que son ellas las que habitan y recorren el territorio cotidianamente, relevan necesidades, implementan estrategias para resolver situaciones específicas, realizan tareas de promoción y prevención, etc.

⇨ ¿Cómo re encantamos y motivamos la participación, incorporando nuevos participantes?

¿Cómo evitar que la participación sea solo instrumental y/o clientelar?...convoco para cumplir con lo programado. Pero en realidad no escucho…

⇨ Nos estamos acostumbrado a medir participación simplemente con lograr que acuda mucha gente a algunas actividad (indicadores de medición: lista de asistencia, fotos...)

⇨ Se debe permanentemente apoyar procesos que permitan desarrollar capacidades desde la ciudadanía para intervenir en propuestas que sean consideradas en los planes de salud, como también en el control social de la implementación.

⇨ Significa involucrar a la comunidad en la solución y no solo en la denuncia de la problemática como muchas organizaciones o dirigentes lo han entendido hasta ahora, reconociendo esto último como el único espacio valido.

⇨ Por lo tanto debemos revisar nuevas metodologías, técnicas, instrumentos que nos permitan que la gente crea en la participación y la quieran hacer efectiva, exista un seguimiento de sus propuestas y que se cumplan. Validar que con sus propuestas las cosas pueden funcionar mejor..

⇨ Al medir resultados o impactos debiéramos responder: ¿se fortalecieron las capacidades de las comunidades y personas para hacerse cargo de sus decisiones en salud? ¿Qué rol juega la participación en este proceso de transformación?

⇨ La participación de la comunidad, con los trabajadores de la salud, en conjunto con los vecinos y directivos de la salud, requerirá no solo de espacios o mecanismos, sino de una práctica y un quehacer que permita un acercamiento, en el cual cada uno conservará su rol.

⇨ Por otro lado se requiere que las propias organizaciones como los Consejos hagan también su trabajo interno, avancen en un rol de mayor protagonismo y autonomía…aprendan a reconocer y usar el poder que su comunidad les ha dado a través de este canal formal de participación.

⇨ Lo social es dinámico..lo que resulto antes no necesariamente sirve en la realidad actual.

Hay que avanzar a una etapa donde no se les imponga un programa de trabajo, citaciones, tabla de reuniones, actividades, etc...

- El voluntariado es una oportunidad diferente de participar, porque conlleva compromiso y una clara intencionalidad… ser capaces de salir de nosotros mismos para actuar en favor de los demás… no es sólo un valor ético, una actitud, sino una práctica concreta
- … que una persona continúe siendo voluntaria tiene que sentirse bien al hacer el trabajo de voluntario y es necesario que exista una retroalimentación.
- Si un voluntario no se siente agraciado o compensado por hacer ese trabajo deja de hacerlo
- Es un llamado a reflexionar, un espejo donde mirarnos…espíritu de servicio
- Servir quiere decir dar, sacrificar una parte de sí mismo, de lo que se posee, en favor de otros.
- El voluntariado y el aporte de los jubilados pueden entenderse de un sentido amplio trascendiendo los límites del empleo remunerado y de las responsabilidades normales, convencidas que la actividad a realizar es útil para la humanidad y uno mismo. Es en estos términos donde se puede profundizar el significado del espíritu humanitario y compasivo de las personas.
- El trabajo con los voluntariados debiera orientarse hacia una mayor inclusión, revisar el rol y aporte en los procesos actuales de salud… un proceso integral de intervención y no actúen de forma aislada.

Acompañar a las organizaciones en un trabajo interno de revisión especialmente en aquellos que han manifestado una preocupación por el envejecimiento de sus participantes y la falta de renovación.

Trabajar propuestas que permitan establecer puentes para sumar voluntarios, por ejemplo desde el ámbito técnico/universitario… el voluntariado puede constituir una vía para que los jóvenes puedan mejorar sus perspectivas laborales a través del incremento de sus aptitudes profesionales.. .el voluntariado puede desempeñar un papel valioso en la transición del mundo educativo al empleo remunerado.

En síntesis "la participación requiere, por una parte, que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía…valiadar las organizaciones.

….por otra parte, la participación necesita de una comunidad que se involucre , con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad… "