



## ACTA DE REUNIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

### 1. Participación del Director del Establecimiento

El Director del Hospital Regional de Antofagasta se dirigió al Consejo Consultivo de Usuarios para expresar su disposición a participar activamente en las reuniones de esta instancia. **No obstante, explicó que, al asumir como Director subrogante, lo hizo en un contexto no previsto dentro de su planificación anual, lo que ha generado una agenda previamente comprometida y altamente demandante.** En ese sentido, manifestó que su disponibilidad para reuniones se encuentra restringida a ciertos horarios específicos.

Se valora la voluntad del Director de priorizar la participación ciudadana, en cumplimiento con la Ley N° 20.500, la cual promueve el fortalecimiento de los mecanismos de diálogo entre la administración pública y la sociedad civil organizada.

### 2. Presentación del plan Estratégico del Establecimiento

Se expone ante el Consejo Consultivo la planificación estratégica que tiene como objetivo principal transparentar y compartir información crítica con la comunidad usuaria del establecimiento. Esta acción se enmarca en el principio de transparencia activa y el deber de las instituciones públicas de rendir cuentas de su gestión a la ciudadanía.

Durante esta presentación se abordaron los siguientes puntos:

- **Diagnóstico institucional:** Se expone el complejo escenario que vive el establecimiento debido al sistema de concesión vigente, el cual ha generado efectos negativos tanto en la gestión operativa como en la atención clínica directa a los usuarios.
- **Impacto clínico:** Se enfatiza que el sistema de concesión ha tenido consecuencias en la calidad de atención, afectando tiempos de respuesta y generación de prestaciones.
- **Rol macrozonal:** Se presenta la responsabilidad del hospital como referente para cuatro regiones del norte del país, lo que incrementa significativamente la presión sobre los equipos clínicos y administrativos.
- **Gestión de eventos adversos:** El Director resalta la importancia de levantar y registrar todos los eventos clínicos de manera oportuna, como estrategia preventiva y de mejora continua. Esta acción ha contribuido a disminuir la judicialización de los conflictos a través de respuestas más empáticas y centradas en las personas, particularmente en la plataforma OIRS.
- **Investigaciones sumarias:** Se informa que, frente a los eventos ocurridos, se han instruido investigaciones sumarias y se ha actuado conforme a la normativa institucional.

### 3. Transparencia y Mejoras en la Gestión Interna

El equipo directivo informa las siguientes acciones:

- Respuestas oportunas a los requerimientos ciudadanos recibidos.

- Implementación de medidas para mejorar la entrega de horas médicas.
- Transparencia en los procesos internos, alineados con los principios de probidad y eficiencia.
- Necesidad de fortalecer el vínculo con la comunidad mediante actividades preventivas extramuros que acerquen el hospital a los territorios.

#### **4. Consulta sobre Lista de Espera y Caso Particular**

Durante la reunión, una integrante del Consejo Consultivo expuso la situación de su cónyuge, quien debía ser operado por várices. Se indicó que solo se le realizó la operación en una de sus extremidades, quedando la segunda en una nueva lista de espera. Esta situación fue escuchada y contextualizada dentro del problema estructural de listas acumulativas que afectan al sistema. El Director explicó que estas listas obedecen a factores históricos y de gestión que han sido difíciles de revertir, aunque se están implementando estrategias para mejorar su manejo.

#### **5. Adaptación de la Cuenta Pública a la Comunidad**

El Consejo Consultivo solicitó que la **Cuenta Pública Participativa** del hospital sea presentada en un formato más accesible y comprensible para las personas, utilizando un lenguaje claro, inclusivo y contextualizado. Esta solicitud responde a los principios de la Ley 20.500, que promueve la participación informada de la ciudadanía en los procesos de evaluación y control social.

#### **6. Recursos Humanos y Gestión Clínica**

Se explicó el escenario actual de sobrecarga del personal médico, situación que ha dificultado la continuidad de ciertas atenciones. Se informó que se están generando compromisos de gestión con las jefaturas de los distintos servicios clínicos para abordar situaciones inéditas y priorizar la atención en base a criterios de urgencia y equidad.

##### **➤ Acuerdos:**

1. El Director se comprometió a que en la próxima sesión, el profesional Javier Pino exponga ante el Consejo los **18 puntos de modificación del contrato de concesión**, como parte del proceso de revisión de este modelo de gestión.
2. Que la presentación de la CPP mantenga un lenguaje acorde al entendimiento de la comunidad.
3. Invitar a nuevas organizaciones de la sociedad civil, a participar de las acciones del establecimiento, con el fin de ampliar la base de participación en el Consejo Consultivo.



## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

1.- Directo (s) Hospital Regional realiza presentación sobre la terna que se darán a conocer en la cuenta pública gestión 2024, en la finalidad de conocer las preferencias que la comunidad ems debe adecuadas que deban abordarse en la presentación final de la CPP 2024.

2.- asiste integrantes Red Voluntariado y Consejo consultivo de Uvando.

## DESARROLLO / COMPROMISOS

\* Punto tratado:

L8: \* Mayor porcentaje de donantes.

\* Protocolo de manejo de quejas y reclamos.

L30 [ \* Nombre de la Uvando que asociará Uvando 30.

L32 \* Incorporar ranking 32 Uvando, a nivel nacional sobre documento QX (consultar)



### BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

✓ Proceso de diagnóstico CCW. 2025.  
✓ Se presenta buena práctica por  
montar a org a ser parte del  
Cotéjo Consultivo.

### DESARROLLO / COMPROMISOS

→ Resulta del proceso Encuentro de Usuari.  
→ Se presenta plan empujador.  
→

## PROCESO ELECCIONARIO REPRESENTANTES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS CCU HRA.

### 1. Fundamentación

El Consejo Consultivo de Usuarios es una instancia formal de participación ciudadana que permite fortalecer el vínculo entre la comunidad y el Hospital Regional de Antofagasta.

Si bien el Reglamento CCU formalizado por resolución exenta N° 22243 regula la integración y el proceso eleccionario de sus representantes, no contempla expresamente el mecanismo de llamado ampliado a las organizaciones de la sociedad civil.

Sin embargo, la Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el DFL N.º 38 establecen que los consejos de participación deben conformarse de manera plural, transparente y democrática, lo que respalda la implementación de un llamado ampliado como buena práctica institucional.

### 2. Objetivo del Plan

- Garantizar la transparencia y representatividad en la integración del CCU.
- Asegurar la participación de organizaciones de la sociedad civil, juntas de vecinos y representantes comunitarios.
- Fortalecer la legitimidad del CCU como órgano asesor y vinculante de la comunidad hospitalaria.

### 3. Etapas del Plan

#### *Etapa 1: Preparación*

- Plan comunicacional para llamado ampliado a constituir el CCU.
- Elaboración y validación de **bases de convocatoria** (requisitos, plazos, criterios y medios de inscripción).
- Revisión del reglamento CCU para alinear el proceso a lo que indica en integración y elecciones.
- Definición del comité electoral 5 personas designadas por el director (Sugerencia: ministro de fe, secretaria ejecutiva, secretaria general CCU, representante de comunicaciones y encargado de gestión territorial).

#### *Etapa 2: Llamado Ampliado*

- Plan de medios.
- Recepción de postulaciones de organizaciones interesadas vía formulario online (ficha de inscripción).
- Registro oficial de inscritos.

#### *Etapa 3: Proceso Eleccionario representantes CCU*

- Convocatoria a asamblea electiva con las organizaciones inscritas.

- Elección democrática de los representantes comunitarios para el CCU, en concordancia con el reglamento:
  - ✓ **Duración del mandato:** 2 años.
  - ✓ **Posibilidad de reelección:** un período adicional consecutivo.

**Etapa 4: Formalización y Difusión**

- Validación oficial de la nueva conformación del CCU mediante resolución interna.
- Publicación de resultados en la página institucional y difusión a la comunidad.
- Envío de comunicaciones a las organizaciones participantes.

**4. Cronograma Tentativo**

| <b>Etapas</b> | <b>Actividades</b>          | <b>Plazos</b> | <b>Responsables</b>   |
|---------------|-----------------------------|---------------|---|
| 1             | Preparación                 | 2 semanas     | Director-<br>Comunicaciones-<br>Participación<br>Ciudadana. |
| 2             | Llamado Ampliado            | 3 semanas     | Comunicaciones-<br>Participación<br>Ciudadana.              |
| 3             | Proceso<br>Eleccionario     | 2 semanas     | Comité Electoral  |
| 4             | Formalización y<br>Difusión | 1 semana      | Director-<br>Comunicaciones-<br>Participación<br>Ciudadana. |

**\*Duración total del plan: 8 semanas aprox.**

**5. Buena Práctica Institucional**

- Aunque no está en el reglamento, puede implementarse como **buena práctica de gestión participativa**, inspirada en experiencias de otros consejos ciudadanos en salud y en municipios, donde los llamados ampliados han sido reconocidos como un estándar de participación.
- Se puede dejar constancia en el **acta del CCU** que este proceso se enmarca en el espíritu de la Ley 20.500 y que busca reforzar los principios de pluralidad y transparencia.
- Además, el hospital, como institución pública, tiene el deber de promover mecanismos de participación más allá del mínimo exigido.

## **6. Conclusión para exponer al CCU:**

El proceso ampliado de convocatoria, aun cuando no está expresamente señalado en el Reglamento CCU del hospital, se justifica plenamente en el marco de la **Ley 20.500**, el **DFL 38** y los principios de participación ciudadana que nos orientan. Este procedimiento se implementa como una buena práctica institucional, con el objetivo de garantizar representatividad, transparencia y legitimidad en la integración del Consejo Consultivo de Usuarios.

## **7. Resultados esperados**

- Consejo Consultivo legitimado y representativo de la comunidad.
- Mayor participación de organizaciones sociales y vecinales.
- Cumplimiento de normativas Ley 20.500 y del DFL 38, reforzando la gestión participativa.
- Fortalecimiento de la relación entre el hospital y la ciudadanía.

## **PLAN COMUNICACIONES PARA LLAMADO A CONSTITUIR CCU HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO**

El grupo de interés en este caso, lo establece la Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el DFL N.º 38, que regula el funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil

De acuerdo con la normativa, el Consejo debe estar conformado por representantes de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro vinculadas al ámbito de la salud, bienestar social y desarrollo comunitario. Algunos ejemplos serían

- Juntas de vecinos y organizaciones territoriales
- Organizaciones funcionales y voluntariados
- Agrupaciones de pacientes crónicos, personas con discapacidad o condiciones específicas de salud
- Organizaciones de pueblos originarios y comunidades migrantes.
- Organizaciones juveniles y de personas mayores.
- Instituciones educativas y académicas con carreras afines a la salud

### **2. ESTRATEGIA PARA LLEGAR A GRUPOS DE INTERES**

- Publicaciones en redes sociales el Hospital Regional de Antofagasta
- Página web del Hospital del Hospital Regional de Antofagasta
- Envío comunicados a medios de prensa
- Confeccionar agenda de visitas a medios
- Contactar en forma directa a entidades que agrupen o manejen bases de datos de organizaciones de interés . Algunos ejemplos de estas entidades son: Seremi de Gobierno y su división de organizaciones sociales, Unión Comunal de Juntas de vecinos, Senama, Senadis, ligas, asociaciones religiosas dedicadas al cuidado de grupos vulnerables, asociaciones de padres con algún síndrome, Senda,

### **3. IDEAS FUERZAS DE MENSAJE**

- Resaltar la relación entre el Consejo Consultivo y la Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana
- El Consejo Consultivo tiene como objetivo servir de instancia de participación ciudadana para canalizar opiniones, propuestas y observaciones de la comunidad organizada respecto de la gestión hospitalaria.
- Se constituye como un espacio de carácter consultivo y de asesoría, sin funciones resolutorias, contribuyendo a la mejora continua de los servicios de salud y fomentando el control social de la gestión pública.

- Asesorar a la dirección del hospital en materias relacionadas con satisfacción usuaria, calidad de atención y pertinencia cultural.
- Proponer iniciativas y acciones que fortalezcan la participación activa y efectiva de la ciudadanía
- Facilitar la articulación entre el hospital y organizaciones comunitarias, promoviendo el acceso a información y la transparencia en la gestión
- Identificar necesidades y brechas, formulando recomendaciones para su abordaje.
- Participar en la evaluación de políticas, planes, programas y acciones que incidan en la comunidad usuaria.

### **CRONOGRAMA**

Faltaría la fecha de llamado a ampliado y votaciones para programar las acciones y contactos personalizados.



## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se realiza reunión de coordinación con María Plaza, integrante de la Comisión Eleccionaria del Consejo Consultivo de Usuarios, con el propósito de revisar los aspectos organizativos del proceso eleccionario y la jornada de Asamblea Eleccionaria.

## DESARROLLO / COMPROMISOS

Durante la reunión se abordaron los siguientes puntos:

### 1. Revisión del instructivo proceso eleccionario:

Se revisó en conjunto el documento que establece los pasos a seguir del proceso, el desarrollo de la Asamblea y la presentación de las organizaciones participantes. Este documento fue analizado punto por punto con la señora María Plaza, quien realizó algunos alcances y sugerencias respecto a la programación, los cuales serán considerados para el proceso.

### 2. Agrupaciones inscritas y documentación:

Se revisó en conjunto la carpeta con la documentación de las agrupaciones inscritas. Asimismo, se revisó el padrón de organizaciones postulantes y aquellas habilitadas para votar.

### 3. Declaración jurada pendiente:

Se revisó el formato de declaración jurada que deberán firmar las organizaciones que aún no han entregado dicho documento.

### 4. Organización logística de la Asamblea:

- Se acuerda habilitar una mesa en la entrada del auditorio para ofrecer un coffee a las organizaciones mientras esperan el inicio de la actividad.
- Se dispondrá de otra mesa para el proceso de acreditación y asistencia, espacio donde también se verificará la documentación faltante.

### 5. Padrón final:

A cada organización se le entregará el padrón de organizaciones inscritas.

El padrón final incluirá: nombre de la organización, número de voto asignado, nombre del representante y firma. Dicho padrón será firmado al inicio de la jornada durante el registro de asistencia.

### 6. Asistencia de la Comisión Electoral:

El equipo de la Comisión Electoral asistirá el día sábado 06 de diciembre a las 08:30 horas para organizar los espacios y preparativos previos.

La señora María Plaza, representante de la comunidad, no presentó objeciones al proceso, no obstante realizó algunos alcances que serán incorporados para fortalecer el desarrollo de la jornada.