



**HOSPITAL  
DE LINARES**  
Gral. Carlos Ibáñez del Campo



Nombre del establecimiento:	<i>Hospital de Linares Gral. Carlos Ibáñez del Campo</i>
Nombre de Referente:	<i>Sandra Aburto González / Hospital de Linares</i>
Mail:	<i>saburto@hospitaldelinares.cl</i>
Fono de contacto:	<i>73 2 566446</i>

## Índice

I.	Análisis situacional de la participación social.....	03
II.	Análisis del diagnóstico de Gestión Usuaría.....	04
III.	Ejecución 2024: Objetivos generales del Plan.....	06
	Estrategias/línea de acción.....	07
	Metodología.....	08
	Lugar o localización.....	08
	Tiempo o plazo de ejecución.....	08
	Participantes..... (Con quienes).....	09
	Recursos..... (Con qué).....	10
	Modelo de evaluación 2024.....	11
	Carta Gantt 2024.....	12-13

## I.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO

Actualizar la situación de la participación social en el establecimiento y determinar cuáles son las temáticas que se deben mantener y/o profundizar, así como proponer la incorporación de otras temáticas de participación social en salud en el territorio.

### ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

En esta sección se presenta de manera resumida, la información contenida en la revisión y análisis de la situación de la participación en salud a nivel del territorio correspondiente al establecimiento, tales como: estrategias desarrolladas, tipo o niveles de participación, actores involucrados, avances, principales logros alcanzados, obstaculizadores y facilitadores, principales aprendizajes y desafíos, entre otros aspectos relevantes. Señalar los temas emergentes en salud que han abierto oportunidades para el fortalecimiento de la participación social, de acuerdo con la realidad local y su proyección para el siguiente periodo. También, es importante incorporar las prioridades definidas sectorialmente en relación a problemas de salud como el Cáncer, Salud Mental, emergencias y desastres, listas de espera, entre otras (por ejemplo: seguridad alimentaria, crisis climática, derechos humanos en salud) y los grupos sociales que históricamente han estado excluidos de los procesos de toma de decisiones en salud, especialmente NNA, personas migrantes, personas mayores, personas en situación de discapacidad, organizaciones/ personas de la diversidad o LGBTIQ+, entre otras.

Toda la información anterior, permitirá orientar la definición de los objetivos específicos definidos en la elaboración del Plan Anual de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaría 2024, y las consiguientes estrategias/componentes y acciones para el logro de tales objetivos.

El Hospital de Linares es el principal centro de salud de la Provincia de Linares por su nivel de complejidad (Alta) y donde derivan los hospitales de Parral y San Javier (mediana complejidad), como asimismo de la Provincia de Cauquenes Hospital de Cauquenes (mediana complejidad) y Chanco (Hospital Comunitario). Se vincula con la atención primaria de salud mediante la Unidad Coordinadora de la Red Asistencial (UCRA) con los usuarios. De igual modo existen instancias de participación con la comunidad se ha coordinado con Consejos de Desarrollo, Unión comunal de Juntas de Vecinos y encargados de Participación de la Provincia de Linares, además del Consejo Consultivo de Usuarios formado por representantes de organizaciones de las comunas que derivan directamente al Hospital de Linares, Colbún-Panimavida, Longavi, Yerbas Buenas.

Mediante la educación e información se fortalece el uso de la red de salud en sus áreas de atención de urgencias y emergencias, atención ambulatoria y derivaciones e interconsultas en el territorio que comprende el hospital de Linares, ampliando la participación de las organizaciones y sus dirigentes como agentes activos de coordinación e información en los procesos de atención que se brindan en el centro de salud

Dirigentes sociales están recibiendo capacitación en situaciones de Emergencia y Desastre actividad muy relevante para la comunidad, ya que nuestros países es de eventos de desastres naturales.

Mediante la Cuenta Pública del Hospital Linares se da a conocer la estadística de producción clínica y financiera del establecimiento, además de los principales hitos de gestión que van en

mejoras y beneficios para la atención de la comunidad, el que se publicará en Canal de YouTube, actividad de gran relevancia para la comunidad en general.

Es muy necesario dar a conocer mediante visita guiada a representantes de la comunidad y/o funcionarios del establecimiento Hospitalario el avance de la nueva construcción del Hospital de Linares, hay mucha interés de parte de la comunidad en conocer los avances del futuro hospital de la Provincia de Linares.

Existe el Consejo Consultivo de Usuario (CCU): Que es una entidad de participación y control social. Está orientado a tomar en cuenta las opiniones de los usuarios internos y externos, para desplegar soluciones eficientes para las falencias que podían existir en nuestro Hospital, recogiendo opiniones empíricas de la comunidad. Se lleva a cabo mediante reuniones bimensuales esperando la participación de la mayoría de sus integrantes, donde se presentarán diversos aspectos del desarrollo del centro asistencial, dando énfasis a las temáticas priorizadas por la Directiva del CCU.

Es necesario realizar reuniones en terreno junto a la comunidad, coordinadas con la Atención Primaria de Yerbas Buenas, Colbún-Panimavida y Longaví, con el fin de orientar e informar acerca del funcionamiento de la red de salud, derivación y atención desde salud Primaria a Atención Secundaria y uso de la red de urgencia.

Se incorpora a la comunidad migrante y se trabaja con ellos informándoles y dándoles a conocer el funcionamiento de la red y su acceso.

Se coordina con organización COMAPU (Comunidad Mapuche) para planificar actividad de año nuevo mapuche, para difundir aspectos de la medicina tradicional en el establecimiento actividad muy relevante para la comunidad de los pueblos originarios.

## **II.- ANÁLISIS DE SITUACION DE LA GESTIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN SALUD EN EL ESTABLECIMIENTO:**

Realizar un análisis de la situación de la Gestión de Satisfacción Usuaría en el establecimiento que permita conocer las acciones que se desarrollan, determinar cuáles son aquellas que se deben mantener y/o profundizar, y, proponer la incorporación de nuevas acciones y estrategias.

### **ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN USUARIA**

En esta sección se presenta la información obtenida del Análisis de Situación de la Gestión de la Satisfacción Usuaría, considerando las estrategias y acciones que se desarrollan en relación a: medición de la satisfacción usuaría, diseño e implementación de planes de mejora, gestión de las OIRS, análisis de los requerimientos ciudadanos, funcionamiento de los Comités de Gestión usuaría o comités de gestión de reclamos, iniciativas de humanización de la atención como acompañamiento espiritual, asistencia religiosa, implementación de medidas del Programa Hospital Amigo, Ley MILA, Ley Preferente y Ley de Cuidadores, entre otras.

El Hospital de Linares es el principal centro de salud de la Provincia de Linares por su nivel de complejidad (Alta) y donde derivan los hospitales de Parral y San Javier (mediana complejidad), como asimismo de la Provincia de Cauquenes Hospital de Cauquenes (mediana complejidad) y

Chanco (Hospital Comunitario). Se vincula con la atención primaria de salud mediante la Unidad Coordinadora de la Red Asistencial (UCRA) con los usuarios.

Se ha observado la importancia de la espiritualidad, la cual forma parte de la dimensión humana de la persona, es precisamente lo que nos hace humanos. Sin duda es de mucha importancia para los pacientes tener una palabra que los acerque a la esperanza de recuperar su salud.

La Unidad de Acompañamiento Espiritual del Hospital de Linares conformada por funcionarios de diversos servicios clínicos y que facilitan el acceso a los distintos credos religiosos. (Se cuenta con una sala multiconfesional pensado en todos los credos religiosos).

Cabe señalar que, dada la relevancia de identificar o conocer las brechas de satisfacción usuaria y la detección de espacios de mejora, se ve la necesidad de revisión de cómo la retroalimentación ciudadana y usuaria es utilizada para apoyar la entrega de servicios ofrecidos por instituciones públicas, de tal modo se elabora Plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria “Capitación a funcionarios del Hospital Linares “Herramientas para mejorar el trato y la Resolución de conflictos junto con nuestros usuarios”.

En cuanto a Satisfacción Usuaria en el Hospital de Linares, existe el Comité de Satisfacción Usuaria formado por el Director del Hospital de Linares, Sub. Director de Gestión Clínica, Sub Director de Gestión del Cuidado, Enfermera Supervisora de: Centro de Responsabilidad Gineco-Obstetra, C.R Médico, C.R Quirúrgico, Unidad Paciente Crítico, Supervisora de Emergencia, Unidad Asesoría Jurídica, Jefe Consultorio Adosado a Especialidades(CAE), Jefe Depto. Atención de usuario, Jefe Oficina OIRS, Representante de Federación Nacional de Trabajadores de la salud (FENATS), Representante de Federación Nacional de profesionales de la salud (FENPRUSS, Representante del Consejo Consultivo de Usuario (CCU), Jefe Gestión de la Demanda. Donde se realiza 4 reuniones anual con jefaturas de los servicios clínicos y/o Unidades hospitalaria para realizar análisis de las solicitudes ciudadanas, con el fin de realizar Plan de Mejoras en áreas sensibles(Trato, información) para tomar alguna medida y así disminuir el número de reclamos.

También existe la Unidad de Acompañamiento Espiritual del Hospital de Linares conformada por funcionarios de diversos servicios clínicos y que facilitan el acceso a los distintos credos religiosos. Donde se realiza actividad de Capacitación a Damas del voluntariado en la temática de acompañamiento espiritual. Donde se desarrollan acciones de humanización de la atención, se capacita a los funcionarios del Hospital en el tema: “Duelo, Humanización en la atención y Buen Trato.” Acompañamiento Espiritual al voluntariado).

Constamos con Programa Hospital Amigo que está orientado principalmente a fortalecer la información al usuario, el acompañamiento de su familia en la hospitalización. Se definen plan de mejora, caracterizar el acompañamiento espiritual y ver una muerte digna.

En el tema humanización en salud se hace imperioso tener cada año Jornada de capacitación dirigida a funcionarios de distintas unidades en el tema Duelo, humanización de la atención y buen trato. Además Elaboración del Plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria capacitando a funcionarios del Hospital Linares “Herramientas para mejorar el trato y la Resolución de conflictos junto con nuestros usuarios”.

### III.- EJECUCIÓN 2024:

En este punto, se incluye lo relacionado con la planificación de la Ejecución 2024:

#### OBJETIVOS

Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica de Participación Social y Gestión de Satisfacción usuaria. Se desglosan en objetivo general y objetivos específicos.

#### Objetivo General del Plan:

Para el caso del Objetivo General del Plan Anual de Participación Social y Gestión de Satisfacción Usuaria de cada establecimiento, éste corresponderá al Objetivo señalado en relación con los siguientes indicadores:

***C..4.2 y D.4.1.8: Implementar estrategias generadas en el marco del Plan de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaria en concordancia con la programación anual 2024***

Fortalecer la educación e información del uso de la red de salud en sus áreas de atención de urgencias, atención ambulatoria y derivaciones e interconsultas en el territorio que comprende el hospital de Linares, ampliando la participación de las organizaciones y sus dirigentes como agentes activos de coordinación e información en los procesos de atención que se brindan en el centro de salud, en concordancia con las orientaciones Ministeriales. Mejorando así la percepción de satisfacción usuaria, facilitando la mejora constante de la atención en salud hacia los usuarios.

#### Objetivos Específicos de la Ejecución 2024

En esta sección se definen los objetivos específicos de la Ejecución 2024, que debiesen estar en coherencia con el objetivo general del Plan Anual. Los objetivos deben ser coherentes y responder a las prioridades locales, teniendo en consideración las líneas de trabajo explicadas en la Guía Metodológica de Participación Social y Gestión de la Satisfacción usuaria.

Contribuir al logro de educar a organizaciones en materias de promoción, prevención y participación en salud.

Informar a los usuarios el manejo de la Gestión Hospitalaria.

Fortalecer el manejo del trabajo comunitario, mediante el Consejo Consultivo de Usuarios.

Difundir información para educar sobre el uso de la red de salud a la comunidad Migrante.

Contribuir a informar la visión cultural en salud de pueblos originarios en el centro Hospitalario de Linares.

Diseñar y elaborar un instrumento que permita medir la satisfacción de los usuarios en la atención de salud que reciben en Hospital de Linares.

### Estrategias/ Líneas de acción:

Líneas estratégicas conductoras del plan o componentes, que responden a la pregunta de **¿QUÉ?**, como, por ejemplo: fortalecimiento de instancias de participación, capacitación de líderes sociales en mecanismos de participación, medición de la satisfacción usuaria, etc. Las actividades que emanan de estas estrategias, se incorporan en la carta Gantt, por ejemplo: renovación de integrantes de Consejo Consultivo de Usuarios o su similar, taller de análisis de resultados de reclamos y plan de acción, la medición de satisfacción usuaria, desarrollo de acciones de humanización de la atención tales como; acompañamiento espiritual, hospital amigo, implementación de la Ley Mila, Ley preferente, Ley de cuidadores, elaboración de programa de capacitación de líderes sociales, presentación de la cuenta pública, elaboración del plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria, entre otras.

- Desarrollar Jornada de capacitación en “Formación de Respondedores comunitarios en el tema Emergencia y Desastre”, con la presencia de especialistas en la materia del ámbito local y regional conjuntamente con usuarios de San Javier.
- Presentación Cuenta Pública participativa mediante vía virtual o presencial a la comunidad. Presentar a la comunidad la gestión Hospitalaria 2023.
- Organizaciones territoriales y funcionales participan en proceso de Presupuestos Participativos año 2024. Realización de los Presupuestos Participativos.
- A través de Visita guiada a representantes de la comunidad de Consejo Consultivo de Usuario (CCU) a nueva construcción Hospital de Linares. Se informará a la comunidad avance de construcción del nuevo Hospital de Linares
- Mediante reuniones se mantendrá la comunidad informada de los procesos, atenciones y eventualidades que ocurren en el centro asistencial de Linares.
- Reuniones en terreno (Departamentos comunales de salud o CESFAM, CESCOF u otro según corresponda en comunas que derivan).
- Se desarrolla un Trabajo territorial de información y educación del uso de la red de salud a través de reuniones con migrantes y haitiana.
- A través de reunión de Planificación con la Agrupación COMAPU para coordinación de actividad de rogativa o “Porrum” año nuevo.
- Implementación de Encuestas de Satisfacción Usuaria. 30 encuestas aplicadas mensualmente en C.R de Emergencia y Centro de Especialidades (C.D.T).
- Elaboración del Plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria “Capitación a funcionarios del Hospital Linares “Herramientas para mejorar el trato y la Resolución de conflictos junto con nuestros usuarios”.
- Análisis de Solicitudes ciudadanas en Comité de Gestión de Reclamos: Reuniones donde se presenta las solicitudes ciudadanas a unidades y/o servicios del Establecimiento Hospitalario. A partir del análisis se realiza Plan de Mejoras en áreas sensibles (Trato, información).
- Confirmar previamente las horas con los pacientes vía telefónica en el Centro de Especialidades (C.D.T).
- Desarrollo de acciones de humanización de la atención, Programa de Acompañamiento espiritual (Capacitación al equipo de salud y voluntariado).

### **Metodologías (CÓMO):**

Describir enfoque o marco metodológico para la elaboración del Plan Anual y las metodologías y técnicas de implementación de acciones y estrategias definidas.

En la realización del diagnóstico territorial participativo de salud contemplamos en reuniones en diferentes territorios de la comuna y Provincia de Linares (Colbún, Longavi y Yerbas Buenas), oportunidad que nos permite la recopilación de inquietudes y expectativas de los usuarios de estos territorios, permitiéndonos conocer y detectar sus necesidades las que posteriormente serán priorizadas (árbol de problemas) con la finalidad de elaborar estrategias específicas por parte del Hospital de Linares, donde se abordara el funcionamiento de la Red de Salud los que se abordarían mediante Planes o Programas. Dichas reuniones se llevarán a cabo principalmente presencial o en su defecto vía meet.

Por todo lo anterior, se coordina con Consejos de Desarrollo, Unión comunal de Juntas de Vecinos y encargados de Participación de los Departamentos de Salud de comunas de la Provincia de Linares. Además de incorporar nuevas organizaciones al Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital de Linares (Ejemplo: Organización de pacientes). Además de agregar a la Unidad Coordinadora de la Red Asistencial (UCRA) a las reuniones del Consejo Consultivo de Usuario (CCU) como agente de interacción entre la atención primaria y secundaria, cumpliendo un rol informativo sobre las políticas públicas de salud.

En cuanto a Satisfacción usuaria el instrumento formulado ha sido diseñado para hacer valoraciones globales de satisfacción y calidad percibida en la atención de salud que reciben los usuarios en Centro de Responsabilidad de Emergencia del Hospital de Linares, y Centro de Especialidades (CDT).

En cuanto al análisis de solicitudes ciudadanas de unidades y/o servicios del Establecimiento Hospitalario se llevará a cabo Plan de Mejoras en áreas sensibles (Trato, información).

### **Lugar o localización (DÓNDE):**

Indicar localización y alcance del Plan para el año 2024. Indicar áreas o servicios clínicos, espacios de atención, territorios, Inter sector, otros. (especificar donde se implementarán las actividades del Plan)

El alcance territorial participativo de salud contemplamos reuniones en diferentes territorios de la comuna y Provincia de Linares (Colbún-Panimavida, Longavi, Linares y Yerbas Buenas) en sala de reuniones de cada localidad.

Auditorio Central del Hospital de Linares para la realización de las capacitaciones y reuniones. En Centro de Responsabilidad de Emergencia del Hospital de Linares y Centro de Especialidades (CDT) se aplican encuestas de Satisfacción al usuario por orientadores al usuario.

### **Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):**

Estimar tiempo y plazo de ejecución del Plan en el período 2024.

Marzo a diciembre 2024

### Participantes (CON QUIÉNES):

Indicar tipo de participantes y responsables en las distintas fases del Plan.

- Desarrollar Jornada de capacitación en “Formación de Respondedores comunitarios en el tema Emergencia y Desastre”, usuarios de San Javier y Linares. **Tipo de participantes:** integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios, Usuarios del Hospital de San Javier, Encargada de Participación de Hospital San Javier **Responsable T.S. Sandra Aburto G.**
- Presentación Cuenta Pública participativa mediante vía virtual o presencial a la comunidad. Presentar a la comunidad la gestión Hospitalaria 2023. **Tipo de participantes:** Comunidad en general, comunidad hospitalaria **Responsable Sr. Nolasco Pérez Pérez Director Hospital Linares.**
- Organizaciones territoriales y funcionales participan en proceso de Presupuestos Participativos año 2024. Realización de los Presupuestos Participativos. **Tipo de participantes:** agrupaciones de la sociedad civil **Responsable T.S. Sandra Aburto G.**
- A través de Visita guiada a representantes de la comunidad de Consejo Consultivo de Usuario (CCU) a nueva construcción Hospital de Linares. Se informará a la comunidad avance de construcción del nuevo Hospital de Linares. **Tipo de participantes:** representantes de la comunidad vecinal, representantes de organizaciones comunitarias, agrupaciones de usuarios, grupos de voluntariados y representantes de los funcionarios de salud de nuestro Hospital. **Responsable T.S. Sandra Aburto.**
- Mediante reuniones se mantendrá la comunidad informada de los procesos, atenciones y eventualidades que ocurren en el centro asistencial de Linares. Comunidad de Yerbas Buenas, Linares, Panimavida-Colbun y Longavi Departamentos comunales de salud o CESFAM, CESCOF **Tipo de Participantes:** Consejo Desarrollo comunal representantes de la comunidad vecinal, representantes de organizaciones comunitarias, agrupaciones de usuarios **Responsable T.S. Sandra Aburto**
- Se desarrolla un Trabajo territorial de información y educación del uso de la red de salud a través de reuniones con migrantes y haitiana. **Tipo de participantes:** Comunidad migrante Haitiana, Venezolana, colombiana, peruana. **Responsable T.S. Sandra Aburto**
- A través de reunión de Planificación con la Agrupación COMAPU para coordinación de actividad de rogativa o “Porrum” año nuevo. Responsable **Tipo de participantes:** Comunidad perteneciente al pueblo originario **T.S. Sandra Aburto G.**
- Implementación de Encuestas de Satisfacción Usuaría. 30 encuestas aplicadas mensualmente en C.D.T. y en C.R. Emergencia **Tipo de participantes:** Usuarios atendidos en Centro de Responsabilidad de Emergencia y del Centro de Especialidades(CDT) **Responsable T.S. Sandra Aburto G.**
- Elaboración del Plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria “Capitación a funcionarios del Hospital Linares “Herramientas para mejorar el trato y la Resolución de conflictos junto con nuestros usuarios”. **Tipo de participantes:** Funcionarios del Hospital de Linares **Responsable Héctor Ramos Campos.**
- Análisis de Solicitudes ciudadanas en Comité de Gestión de Reclamos. **Tipo de participantes:** Director del Hospital de Linares, Sub. Director de Gestión Clínica, Sub Director de Gestión del Cuidado, Enfermera Supervisora de: Centro de Responsabilidad Gineco-Obstetra, C.R Médico, C.R Quirúrgico, Unidad Paciente Crítico, Supervisora de

Emergencia, Unidad Asesoría Jurídica, Jefe Consultorio Adosado a Especialidades(CAE), Jefe Depto. Atención de usuario, Jefe Oficina OIRS, Representante de Federación Nacional de Trabajadores de la salud (FENATS), Representante de Federación Nacional de profesionales de la salud (FENPRUSS, Representante del Consejo Consultivo de Usuario (CCU), Jefe Gestión de la Demanda. **Responsable Christian Hernández Barros.**

- Confirmar previamente las horas con los pacientes vía telefónica. **Tipo de participantes:** Usuarios con control con especialista, Hora de realización de exámenes y control quirúrgico, **Responsables: Enfermera jefa de Admisión, Christian Hernández Barros encargado de Satisfacción Usuaría Hospital Linares.**
- Desarrollo de acciones de humanización de la atención, Programa de Acompañamiento Espiritual **Tipo de participantes:** Funcionarios del Hospital de Linares, Damas de voluntariado). Responsable **Christian Hernández Barros.**

#### **Recursos (CON QUÉ):**

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

**Recurso humano:** Sr. Nolasco Pérez Pérez Director Hospital de Linares. T.S. Sandra Aburto G. Encargada de Participación Hospital de Linares. Christian Hernández Barros Jefe OIRS, miembro de la Unidad Acompañamiento Espiritual. Héctor Ramos Campos Jefe Depto. Atención de Usuario. Sr. Patricio Cornejo Oróstica, Coordinador del Servicio Salud del Maule como oferente, comunidad de San Javier, Linares, Yervas Buenas, Longavi, Panimavidad-Colbun.

**Materiales:** Carteles, poster, hojas de oficio, lápiz pasta, página web del Hospital Linares, WhatsApp. Proyector de imágenes.

**Físico:** Auditorio Central Hospital Linares, Marquesina Hospital Linares, Oficina OIRS, Sala reuniones en Yervas Buenas, Linares, Longavi, Panimavida-Colbun. Locomoción (Vehículo Hospital Linares).

Oficina OIRS Centro de Especialidades(C.D.T.)

**Financieros:** Monto de Presupuestos Participativos en salud año 2024.

#### **Modelo de Evaluación 2024**

En este punto, se espera contar con una descripción de la evaluación que se llevará a cabo durante la ejecución del Plan Anual. Para ello, es importante considerar lo siguiente:

- Definición de indicadores en relación con los objetivos específicos que permitan realizar seguimiento, monitoreo y evaluación. Por ejemplo; N° de reuniones con Consejo Consultivo de Usuarios(CCU), cuenta pública realizada, grupos de voluntariado que participan en devolución de resultados de análisis de reclamos o medición de la satisfacción usuaria, disminución del % de reclamos por trato, a partir de la aplicación de mejoras de la atención, incorporación de nuevas medidas del Programa Hospital Amigo, etc.
- Metodología de evaluación diseñada. Se sugiere utilizar metodología de evaluación cuantitativa, cualitativa y participativa (Por ejemplo; talleres, discusión grupal, cuestionario, etc.)
- Cronograma de actividades de evaluación cuantitativa, cualitativa, participativa con la comunidad (evaluación intermedia o formativa, evaluación final, etc.)

Evaluación participativa:

- 4 reuniones con Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital de Linares.

- Capacitación “Formación de Respondedores comunitarios en el tema Emergencia y Desastre”.
- Difundir información sobre avance en la construcción del nuevo hospital de Linares.
- Difundir información para educar sobre el uso de la red de salud a la comunidad Migrante.
- Contribuir a informar la visión cultural en salud de pueblos originarios en el centro Hospitalario de Linares.
- Contribuir al logro de educar a organizaciones en materias de promoción, prevención y participación en salud.
- Fortalecer el manejo del trabajo comunitario, mediante el Consejo Consultivo de Usuarios.
- Contribuir al logro del uso adecuado de la red de salud de urgencias (SUR, SAPU, SAR, Servicio de Emergencias).

Evaluación cuantitativa, cualitativa:

- Diseñar y elaborar un instrumento que permita medir la satisfacción de los usuarios en la atención de salud que reciben en Hospital de Linares. Aplicar encuestas de satisfacción al usuario que permitan validar y obtener confiabilidad del instrumento aplicado (Encuesta de satisfacción).
- Informar a los usuarios el manejo de la Gestión Hospitalaria 2023(Cuenta Pública).

## ASPECTOS FORMALES

Para una mejor comprensión del documento, se solicita que este contenga una Portada, Índice y Referencias Bibliográficas. El documento no deberá superar las 12 páginas incluyendo la Portada, Carta Gantt y Referencias Bibliográficas. Recomendamos el uso de letra Arial o Calibri 11, interlineado sencillo en formato Word.

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
"Formación de Respondedores comunitarios en el tema Emergencia y Desastre", con la presencia de especialistas en la materia del ámbito local y regional conjuntamente con usuarios de San Javier y encargada de Participación.									X			
Presentación Cuenta Pública participativa en forma presencial a la comunidad. Presentar a la comunidad la gestión Hospitalaria 2023.					X							
Realización de los Presupuestos Participativos en Salud año 2024.					X	X	X	X	X	X	X	X
Se informará a la comunidad avance de construcción del nuevo Hospital de Linares.				X							X	
Mediante reuniones con el Consejo Consultivo De Usuarios se mantendrá la comunidad informada de los procesos, atenciones y eventualidades que ocurren en el centro asistencial de Linares.					X		X		X		X	
Reuniones en terreno (Departamentos comunales de salud o CESFAM, CESCOF u otro según corresponda en comunas que derivan).				X		X		X				
Se desarrolla un Trabajo territorial de información y educación del uso de la red de salud a través de reuniones con migrantes y comunidad Haitiana.									X			
A través de reunión de Planificación con la Agrupación COMAPU para coordinación de actividad de rogativa o "Porrum" año nuevo.				X								
Implementación de Encuestas de Satisfacción Usuaría, encuestas en C.D.T. y en C.R. Emergencia del Hospital de Linares.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Elaboración del Plan de acción en humanización de la atención y satisfacción usuaria “Capacitación a funcionarios del Hospital de Linares “Herramientas para mejorar el trato y la Resolución de conflictos junto con nuestros usuarios”.										X			
Confirmación previamente las horas de control de especialista con los pacientes vía telefónica en el Centro de Especialidades (C.D.T).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Análisis de Solicitudes ciudadanas en Comité de Satisfacción al usuario.				X			X				X		X
Desarrollo de acciones de humanización de la atención, Programa de Acompañamiento espiritual: Se elaborará Capacitación a los funcionarios del Hospital de Linares en el tema “Duelo, Humanización en la atención y Buen Trato.” Acompañamiento Espiritual al equipo de salud y Damas de voluntariado).							X					X	

Referencias: indicaciones y orientaciones Servicio Salud del Maule Referencias: indicaciones y orientaciones Servicio Salud del Maule