

**Implementación Formulario Ciudadanía en  
colaboración con Oficinas Información, Reclamos y  
Sugerencias  
2020**



## Contenido

I. Introducción .....	3
II. Antecedentes.....	4
III. Objetivos.....	6
IV. Procedimientos .....	6
Disposición de encuesta en formato online en redes de comunicación OIRS. ....	6
Aplicación en establecimientos de salud de la red pública seleccionados. ....	6
V. Conclusiones.....	7
VI. Referencias.....	9
VII. Anexos .....	10
ANEXO 1: Tabla de centros seleccionados (Hospitales) .....	10
ANEXO 2: Formulario de solicitud de temas imprimible (archivo adjunto) .....	11

## I. Introducción

El Ministerio de Salud (MINSAL), a través del Departamento de Estrategia Nacional de Salud (DENS) de la División de Planificación Sanitaria (DIPLAS), ha dado inicio al proceso de formulación de los Objetivos Sanitarios para la Década 2021-2030 (OSD 2021-2030), con el que se espera construir un marco orientativo para el accionar de sector, que garantice ofrecer una respuesta articulada y coherente con las necesidades de salud de la población, y por ende mejores niveles de salud y bienestar para las personas. En este sentido, el Plan Nacional de Salud o Estrategia 2021-2030 pretende ser una herramienta de gestión vinculada con distintas políticas nacionales para el desarrollo, que cuente con el involucramiento del intra- e intersector y cuyo pilar fundamental sea la participación ciudadana, de modo de fortalecer la gobernabilidad, legitimidad y eficacia del proceso.

El proceso de formulación de los OSD 2021-2030 contempla el desarrollo de 5 etapas, en cada una de las cuales se han considerado la participación de la ciudadanía.

El involucramiento de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de los establecimientos de salud de la red pública en el proceso de formulación de los OSD 2021-2030, se encuentra circunscrito a la necesidad de aplicar uno de los mecanismos de participación establecidos dentro de la etapa de priorización del proceso mencionado, siendo esta la consulta a la ciudadanía sobre los temas o problemas que de acuerdo a su consideración deben ser incluidos en la Estrategia Nacional de Salud (ENS) de la próxima Década.

Para dicha consulta, el DENS ha elaborado una Encuesta o Formulario de solicitud de incorporación de temas en dos formatos de aplicación, online y físico, de modo de alcanzar masividad en la participación de los convocados. Para el formato online se ha considerado la publicación en la red oficial de comunicación del MINSAL y los organismos regionales, y para el formato impreso, se ha establecido su disposición en establecimientos de salud de la red de pública que han sido seleccionados. De acuerdo a esto, se ha considerado necesario canalizar dicho formato a través de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) con el fin de fomentar la efectividad en la aplicación de esta herramienta.

De esta manera el involucramiento de la Oficina OIRS se ha establecido a partir de dos mecanismos:

- a) Disposición de encuesta en formato para respuesta online en red oficial de comunicación de OIRS
- b) Disposición de encuesta en formato impreso en establecimientos de salud de la red pública seleccionados.

Para el desarrollo de cada uno de estos mecanismos se ha establecido una serie de actividades necesarias para la OIRS nivel central y su respectiva red de organismos.

## II. Antecedentes

La construcción del plan nacional de salud para la próxima década en Chile involucra el desarrollo de una dimensión estratégica, una operativa y una participativa, a partir de una metodología que establece el involucramiento de todos los actores de la organización, incluyendo la ciudadanía, el desarrollo de una planificación integrativa-multidimensional que fomente el trabajo intra-intersectorial y bajo principios de Derechos en Salud, Universalidad y Equidad (1).

La dimensión participativa comprende el desarrollo de un componente de participación ciudadana, que ha de desarrollarse a lo largo del proceso, incorporándose como una acción de mejora que surge a partir de los aprendizajes de los procesos anteriores y como medida estratégica para fortalecer la gobernabilidad y legitimidad del proceso, y lograr una mayor eficacia de este, en la medida que exista una real coherencia entre las acciones del sector y las necesidades de la población.

En Chile, el Ministerio de Salud (MINSAL) ha construido un recorrido histórico en torno a la participación ciudadana en salud, el que inicia en la década de los 90 con iniciativas que la impulsaron en todo nivel, sobre todo en el local, en distintos ámbitos de acción como promoción y prevención de la salud, cuidado y tratamiento de enfermedades crónicas, y gestión del sistema.

Con estas estrategias, se da la institucionalización de la participación en la gestión en salud, con instancias que se mantienen hasta hoy como: *cuenta pública participativa, consejos de la sociedad civil, consultas ciudadanas, acceso a la información pública*. De esta forma fueron generados mecanismos que desde la normativa, se convierten en recurso y oportunidad para ser incorporados en los distintos procesos de la gestión en salud, en que se busque incorporar instancias de participación ciudadana (2).

En consonancia con lo anterior, el proceso de formulación de los OSD 2021-2030 se acoge a la definición de ciudadanía y participación ciudadana definida por el MINSAL, considerando y orientando esta última en el desarrollo de sus 5 etapas: 1. Preparación, 2. Priorización, 3. Cadena de Resultados, 4. Indicadores y Metas, 5. Difusión y Sensibilización (ver Figura 1), a partir de diversos instrumentos y mecanismos.

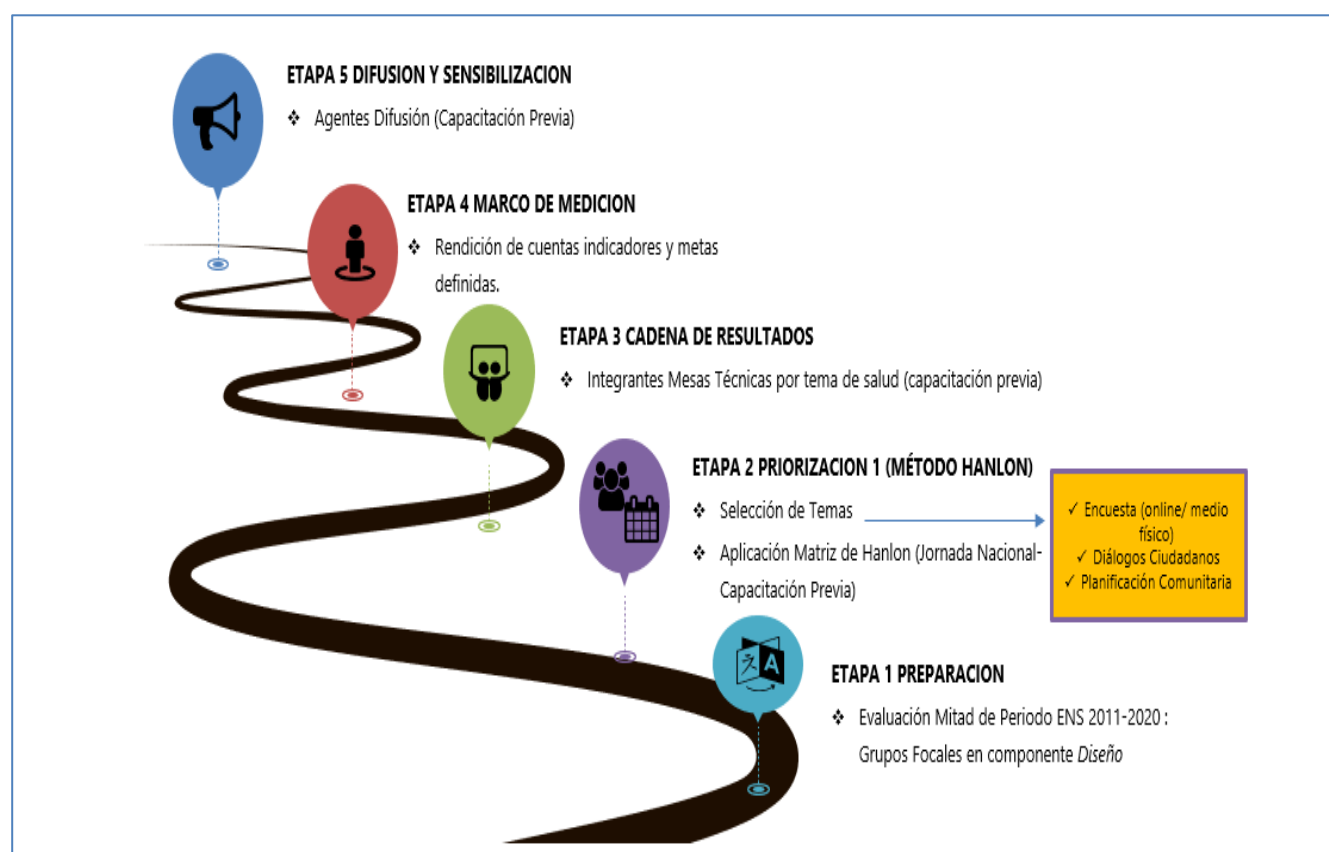
De esta manera, en la etapa de **Preparación** se consideró un tipo de participación nominal o funcional, cuyo fin se relacionaba con dar respuesta a la necesidad de conocer la percepción de las personas respecto de los contenidos de la Estrategia Nacional de Salud 2011-2020. Los mecanismos aplicados fue el desarrollo de grupos focales que se dieron en el marco del “componente de diseño” de la evaluación de mitad de periodo (3) y una instancia posterior de rendición de cuentas. Por otro lado, en la etapa de **Priorización (Priorización 1)** se ha considerado un tipo de participación representativa, con el fin de lograr la definición de temas de salud priorizados en coherencia con las necesidades percibidas por la ciudadanía. Esta es la etapa en la cual se han dispuesto mayor cantidad de mecanismos, de modo de asegurar la efectividad del proceso.

Así mismo, en la etapa de **Cadena de Resultados**, se considera la participación de ciudadanía en las mesas temáticas, a través de grupos organizados con trabajo específico cada tema de salud priorizado.

En el caso de la etapa de **Indicadores y Metas**, se considera una instancia de índole informativa respecto de la definición de estas. Por último, en la etapa de **Difusión y Sensibilización**, se ha considerado nuevamente la participación de representantes de CCU-CAR quienes actuarán como agentes de difusión, recibiendo capacitación previa para ello. En todas las etapas, está considerada la rendición de cuentas.

El involucramiento ciudadano en el proceso de formulación de los OSD 2021-2030 es resumida en la Figura 1.

Figura 1. Participación Ciudadana en Formulación OSD 2021-2030.



Fuente: Elaboración propia Departamento Estrategia Nacional de Salud.

### III. Objetivos

Propósito: Fortalecer la participación ciudadana en el proceso de formulación de los OSD 2021-2030.

Objetivo General: Asegurar el proceso de aplicación de formulario para la Ciudadana sobre temas y problemas de salud, sugestivos de incluir en la Estrategia Nacional de Salud de la próxima década.

Objetivos Específicos:

- Coordinar disposición y socialización de formulario en formato online en todas las dependencias OIRS del territorio nacional.
- Coordinar proceso de aplicación de formulario en formato Impreso en establecimientos de salud de la red pública de salud seleccionados.

### IV. Procedimientos

#### Disposición de encuesta en formato online en redes de comunicación OIRS.

**Descripción**: Con el desarrollo de ese componente se pretende la publicación como noticia en los canales oficiales de comunicación de todas las OIRS de establecimientos de la red pública de salud del territorio nacional, la disponibilidad de la encuesta ciudadana en formato online, indicándose el link de acceso a la misma.

**Actividades para OIRS nivel central**:

- Comunicar a través de medio formal, a los encargados OIRS de todos los establecimientos de la red pública de salud, la disposición de la encuesta para ser respondida en línea a través del link: <http://ciudadaniaestrategia2021-2030.minsal.cl>
- Hacer seguimiento periódico (quincenal) al cumplimiento de esta indicación por parte de los organismos mencionados, durante el período de aplicación de la encuesta (marzo-abril).
- Difundir formulario con otros organismos de la red sectorial si fuera posible.

#### Aplicación en establecimientos de salud de la red pública seleccionados.

**Descripción**: Con el desarrollo de ese componente se pretende efectuar la aplicación en físico de la encuesta en cada uno de los 65 establecimientos seleccionados a nivel nacional (ver Anexo 1). Esto comprende la disposición de 50 ejemplares de la misma en cada organismo, para publicitar su disponibilidad y el envío de los formularios respondidos.

**Actividades para OIRS nivel central:**

- Entregar a Departamento Estrategia Nacional de Salud (DENS) nombre y medio de contacto (correo, teléfono) encargados de OIRS de los 65 establecimientos seleccionados.
- Acompañar instancia de contacto con encargados OIRS de centros seleccionados, realizando a) envío de ordinario comunicando proceso y b) acompañando a DENS en videoconferencia con encargados de cada oficina, a realizarse el lunes 10 de marzo de 2020.

Instrucciones a OIRS establecimientos seleccionados.

Cada oficina OIRS de establecimiento seleccionado deberá realizar las siguientes acciones, las que estarán a cargo del funcionario referenciado por OIRS central:

Participar de Videoconferencia de inicio de proceso, la que será realizada por DENS el 10 marzo de 2020.

Comunicar vía mail (susana.martínez@minsal.cl), recepción de los 50 ejemplares de la encuesta que le fueron enviados.

Entregar información al resto de funcionarios OIRS del establecimiento, sobre la disponibilidad de este formulario, de modo que se dé la comunicación a usuarios consultantes.

Establecer mecanismos para que usuarios consultantes den respuesta a la encuesta mencionada. Se considera también como mecanismo, el abordar grupos de personas en salas de espera.

Enviar semanalmente por correo electrónico, los formularios respondidos por usuarios. Esto deberá realizarse al correo susana.martinez@minsal.cl

El periodo establecido para la aplicación de dicha encuesta es desde la recepción de encuestas (2da a 3era semana de marzo) hasta el 30 de abril del presente.

## V. Conclusiones

Relevando la importancia y las ventajas que ofrece en términos de legitimidad y eficiencia en los procesos que se adelantan en el marco de la gestión pública, el Ministerio de Salud de Chile ha considerado como impronta para el proceso de formulación de los Objetivos Sanitarios de la Década 2021-2030 el desarrollo de una dimensión participativa, que establece el involucramiento de todos los actores de la organización, incluyendo la ciudadanía.

En torno a los Objetivos Sanitarios de la Década 2021-2030, la participación ciudadana ha sido establecida como componente esencial de los procesos de formulación, implementación y evaluación.

En el caso de la formulación ha sido considerada a través de distintos mecanismos a lo largo de las cinco etapas que dura el proceso, siendo la etapa de priorización la que ha sido mayormente robustecida al respecto.

La etapa de priorización contempla participación ciudadana durante la Priorización I, en la fase de selección de temas considerando tres mecanismos distintos siendo uno de ellos la consulta a la ciudadanía sobre estos temas, a partir de un formulario en versión impresa y en línea. En ambos casos se ha considerado relevante el involucramiento de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias de establecimientos de salud de la red pública seleccionados.





## VI. Referencias

1. Ministerio de Salud, División de Planificación Sanitaria, Departamento de la Estrategia Nacional de Salud. Formulación Estrategia Nacional de Salud 2021-2030. Metodología de trabajo [Internet]. MINSAL; 2020 [cited 2020 Feb 11]. Available from: <https://estrategia.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/01/Formulaci%3bn-OSD-2021-2030-Metodolog%3%ada-de-trabajo.pdf>
2. Celedón C, Noé M. Participación y Gestión en Salud. In: Hacia la implantación de modelos de administración gerencial en salud pública XII Concurso de Ensayos del CLAD. Whashington D.C.: CLAD, OPS/OMS; 1999. p. 65. (Ensayos Premiados).
3. Ministerio de Salud. Evaluación de Mitad de Período. Plan Nacional de Salud para los Objetivos Sanitarios al 2020 [Internet]. MINSAL; 2017 [cited 2019 Jul 20]. Available from: <https://estrategia.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/08/Evaluacion-a-Mitad-de-Periodo-ENS.pdf>

## VII. Anexos

### ANEXO 1: Tabla de centros seleccionados (Hospitales)

Región	Servicio de Salud	Hospital
Arica y Parinacota	Arica	Dr. Juan Noé Crevanni (Arica)
Tarapacá	Iquique	Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)
Antofagasta	Antofagasta	Dr. Leonardo Guzmán (Antofagasta)
Atacama	Atacama	San José del Carmen (Copiapó)
Coquimbo	Coquimbo	San Pablo (Coquimbo)
Valparaíso	Valparaíso-San Antonio	Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso)
	Aconcagua	Hospital San Antonio (Putendo)
	Viña del Mar-Quillota	Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)
Metropolitana	M. Norte	Hospital San José
	M. Occidente	Hospital Dr. Félix Bulnes (Santiago, Quinta Normal)
	M. Sur	Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)
	M. Central	Hospital Clínico San Borja Arriarán (Santiago, Santiago)
	M. Oriente	Hospital Salvador
	M. Sur Oriente	Hospital Dr. Sótero del Río (Santiago, Puente Alto)
O'Higgins	O'Higgins	Hospital Regional de Rancagua
Maule	Maule	Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)
Ñuble	Ñuble	Hospital Clínico Hermina Martín (Chillán)
Biobío	Concepción	Hospital Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)
	Arauco	Hospital Intercultural Kallvu Llanka (Cañete)
	Talcahuano	Hospital Las Higueras (Talcahuano)
	Biobío	Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruíz (Los Ángeles)
Araucanía	Araucanía Norte	Hospital Mauricio Heyerman de Angol
	Araucanía Sur	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco)
Los Ríos	Valdivia	Hospital Clínico Regional Valdivia
Los Lagos	Reloncaví	Hospital de Puerto Montt
	Osorno	Hospital Base San José de Osorno

	<b>Chiloé</b>	Hospital de Castro
<b>Aysén</b>	<b>Aysén</b>	Hospital Regional de Coihaique
<b>Magallanes</b>	<b>Magallanes</b>	Hospital Clínico Magallanes

**ANEXO 2: Formulario de solicitud de temas imprimible (archivo adjunto)**

