



Informe resultado talleres de Participación en
Salud

Decidamos Nuestra Salud

Diciendo y Haciendo
Diciendo y Haciendo



San José de Maipo, Mayo 2016

... “El sistema que ustedes tienen como Hospital lo hace súper difícil”... acá viera como son las enfermedades de invierno... son muchas” (Usuaría de Maitenes, cuesta acceder a atención)

Introducción

El presente informe consta del resumen de resultados de la realización de seis talleres de participación Pública en Salud, realizados en los meses de marzo y abril en las localidades de Maitenes, Manzano, Guayacán, San José centro, Melocotón y San Alfonso.

La realización de los talleres tuvo por objeto conocer la percepción de la comunidad organizada de la comuna de San José de Maipo respecto al funcionamiento y acceso a la atención en salud hacia los dispositivos de salud pertenecientes al Servicio Metropolitano Sur Oriente.

En conjunto con lo anterior, se presentó la oportunidad de construir la base de una estructura de Participación ampliada, orientada al derecho de la ciudadanía a ser informada, consultada y contar con espacios de participación activa para todos y todas, con este fin se propicia la posibilidad de detectar informantes claves que pudiesen guiarnos en esta primera instancia.

El trabajo constó de tres fases de acercamiento a la comunidad:

Primer acercamiento:

- Contacto con agentes sociales por cada localidad
- Delimitación de temas y objetivos a trabajar
- Acuerdo de fechas y lugar de realización del taller
- Convocatoria, mediante dípticos informativos, agentes sociales y grupos de avanzada desde el Complejo Hospitalario.

Segundo acercamiento:

- Realización del taller
- Comunidad aporta con su vivencia
- Negociación con agentes sociales
- Detección de agentes de cambio para otorgar continuidad al trabajo

Tercer acercamiento:

- Devolución de resultados a la comunidad
- Mantención del contacto generado
- Análisis de las mejoras en conjunto con la comunidad
- Conocimiento de percepción actual

Fases de acercamiento

Primera fase

El resultado de la primera fase de acercamiento y acción hacia la comunidad puede detallarse de la siguiente manera:

En una primera visita a las localidades realizada mediante el contacto con los dirigentes locales permitió extraer información clave respecto a las necesidades que presentan la comunidad o que se mantenía a la fecha en conocimiento de sus líderes sociales, entregando una base diagnóstica, desde donde se concretaron informes que fueron presentados a la Dirección y Jefaturas que asistirían a los talleres, resultando como plataforma para lograr contar con algunos planes de mejora durante el la realización del taller, de esta manera concretar acuerdos de inmediato, generando una percepción de mejora inmediata y resolutiveidad en los usuarios/as.

En conjunto con lo anterior el grupo de avanzada logró confirmar y ampliar la información rescatada desde los dirigentes mediante la conversación con usuarios de las localidades no pertenecientes al entramado organizacional de la localidad.

Segunda fase

Esta fase es conformada por la realización de los talleres donde se toma conocimiento de la percepción respecto al funcionamiento del complejo, las principales problemáticas en salud, y el nivel de organización para participación que mantiene cada localidad.

Finalmente se constata que la percepción de los dirigentes tiene relación con la mirada de los participantes de los talleres

En detalle de ambas fases es posible señalar:

Percepción usuarios	Territorio/ Medio ambiente	Población	Acceso a atención	Resolutiveidad y continuidad en la atención	Problemáticas en salud
Maitenes/al falfal	Territorio cordillerano A 19 km del Complejo Hospitalario	Alta ruralidad. Mayor población adultos entre 30 y 65 años.	Indican falta de números para atención en Posta y falta de acceso a Hospital.	Principalmente indican problemas de acceso. Una vez ingresando a programa reciben la atención en la Posta de manera coordinada.	Problemas para acceder a vacunas. Entrega de medicamentos y leche

	Sin movilización publica	Trabajo orientado en las mineras y cuidado de animales	Lejanía y problemas de movilización no permiten llegar antes de las 8 a hospital. Se incrementa en meses de invierno		
	Cuenta con una compañía que proporciona internet y telefonía celular	Participación social activa y organizada, centrada en el uso de Posta de Salud y Minera.	Refieren a no acceder tener que pagar o no recibir la atención.		
Manzano/ Guayacán	Territorio Céntrico	Alta demanda de usuarios con dependencia física	El modo de entrega de los números: los/as vecinos(as) de estas localidades, tiene un grave problema de acceso, pues la locomoción comienza a pasar muy tarde.	Por otro lado indican que ha habido situaciones en las que contactan a usuarios para cambiar la hora otorgándola para el mes siguiente, lo que dificulta el acceso a medicamentos.	Población infanto juvenil con deserción escolar, embarazo adolescente.
	Con problemas en la frecuencia de movilización	Alta población adulto Mayor e infanto juvenil	Se evidencia un cambio positivo en la atención, sin embargo al Adulto Mayor le cuesta acceder a atención del profesional, y cuando logra hacerlo, éste le resuelve el problema.	Existe escasa información del funcionamiento del Hospital	Alto consumo de oh y drogas ilícitas
					Conocimiento de familia para acompañar a usuarios dependientes físicamente.

San José Centro	Lugar céntrico	Escasa organización participativa.	Indican problemas para acceder a morbilidad pro cantidad de cupos	Cambios constantes de horas	Alto consumo de OH y drogas ilícitas.
	Se accede a pie al Complejo Hospitalario	Escasa participación en espacios de consulta.	No se les otorga hora vía teléfono	Listas de espera en profesionales de programas	Acceso a la atención del Adulto Mayor
	Sectores urbanizados con riesgos naturales.	Alta población residente en campamentos urbanizados.	Problemas para acceder a atención de urgencia ya que refieren derivan a policlínico donde no hay horas disponibles.		Desconocimiento en prevención.
San Alfonso y Melocotón	Sectores ubicados a 7 km del Complejo Hospitalario	Población de alta ruralidad	Problemas de acceso en mayor medida para adultos mayores y usuarios de san Alfonso	Indican que por falta de atención se pierde continuidad en procesos de mejora o mantención de autovalencia en adultos mayores.	Presenta como primera necesidad la implementación de una Posta para san Alfonso.
	Escasa movilización	Población con alto porcentaje de adultos mayores			Solicitan educación y reproductiva.
		Presenta organización social activa			

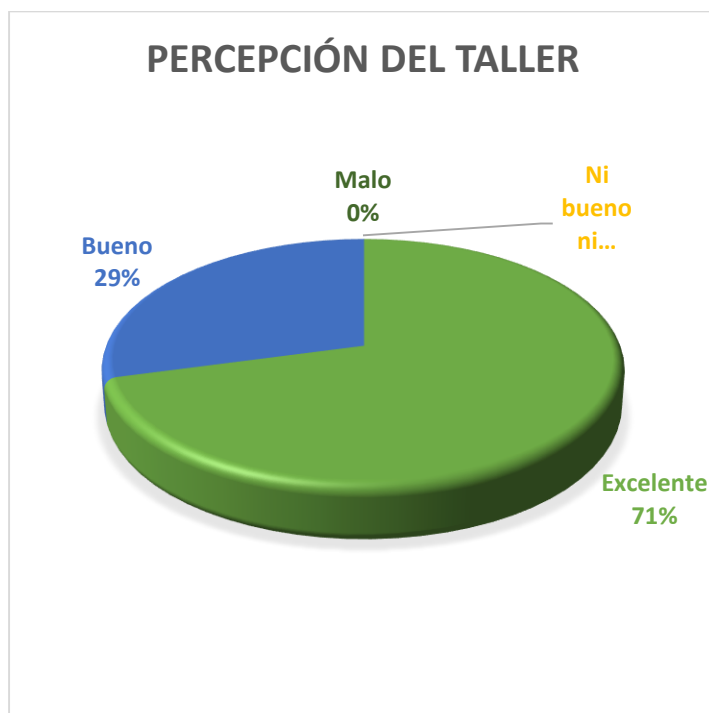
Se evidencia que la problemática mayormente presentada es el acceso a atención policlínica del Complejo, razón por la cual los acuerdos tomados por localidad son similares.

A continuación se detallan:

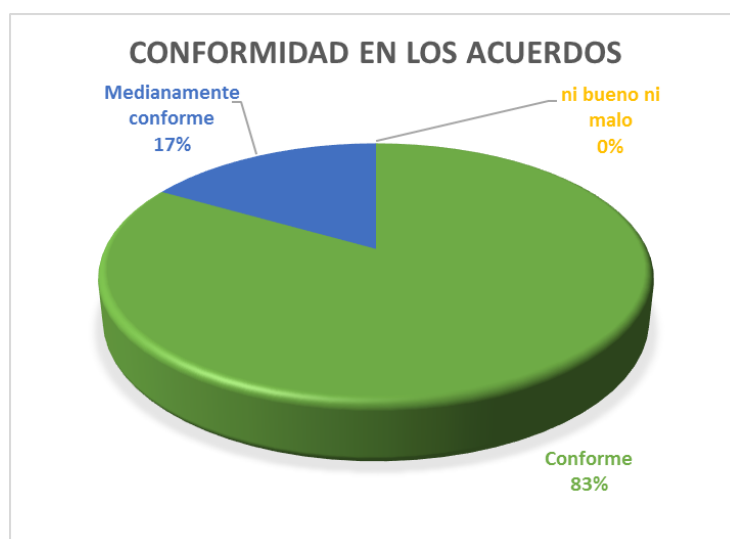
- En todas las localidades se nombra un referente que se ocupe de contactar a las personas que requieran de atención, confeccionar una nómina y será enviada al Hospital para agendar hora.
- Se nombraron referentes por localidad, que participaran activamente en las actividades participación y se reunirán para traspaso de información relevante que deba entregar el Hospital a la comunidad.
- Se coordinará consultoría social a familiares de postrados en localidad Manzano.
- Se evalúa contar con posta para localidad de San Alfonso.

Lo anterior tuvo un impacto positivo en la comunidad evaluado mediante la encuesta de satisfacción de los talleres que se señala a continuación.

El total de asistentes fue de 93 personas de las cuales 24 evaluaron con el siguiente resultado



El 100% de los encuestados tuvo una percepción de excelente y buena evaluación global del taller



Más del 80% de las personas indica retirarse conforme con los acuerdos tomados durante la sesión del taller.

Respecto a las observaciones es posible indicar lo siguiente:

- Gracias por preocuparse
- Conforme con las charlas
- Estoy contenta con la atención
- Muy clara al información
- Fue satisfactoria la visita, esto deberían hacerlo una vez al mes
- Quede conforme con la charla
- me agrado la reunión
- Taller fue muy bueno ojala se repitiera de nuevo
- Los problemas se pueden solucionar
- Me gusto que me escucharan

Respecto a la tercera fase, ésta se encuentra en realización mediante el sistema de monitoreo y evaluación del procesos que se dispuso desde dirección y en constante contacto con la comunidad participante vía teléfono, correo o presencialmente.

Conclusión

Es posible señalar que la evaluación del taller por parte de la comunidad fue positiva, en las observaciones entregadas se deduce un mejoramiento en la sensación de satisfacción global del usuario.

La información obtenida dice relación con que las principales problemáticas de la comunidad son:

- Acceso a atenciones de morbilidad, derivado del sistema de entrega de horas.
- Problemas de locomoción para llegar al Hospital, limita acceso al llegar tarde y no ser atendidos.
- Centralización del trabajo del Hospital (considerando una comunidad con problemas de movilización en todas las localidades)
- Accesos de familiares a talleres de programa postrados

Se observa que algunos aspectos de las problemáticas son solucionados de manera concreta sin mayor complejidad con medidas que implican una organización de la comunidad, traspasando la responsabilidad de su procesos de atención a la misma.