



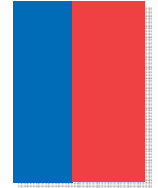
# PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA RED PÚBLICA DE SALUD SUR ORIENTE



**Gobierno  
de Chile**

29 de noviembre 2011

# Contexto de la Participación Ciudadana en Salud

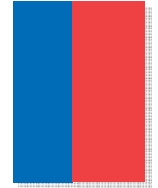


- El servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente estableció en su Plan estratégico del periodo 2005-2010 la creación de la **Red de Participación Social y Comunitaria**.

**“Contribuir a desarrollar una política de participación en la Red Sur Oriente que posibilitara el control social de la gestión pública, creando vínculos de colaboración entre las redes asistenciales y comunitarias, que promoviera la participación activa de los ciudadanos en el cuidado de su propia salud, de su familia y de la comunidad”.**



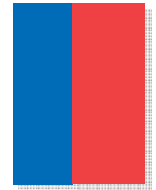
# ¿Cuánto hemos avanzado?



## En nuestra Red contamos con:

- 41 Consejos de Desarrollo y Consejos Consultivos, 100% de cumplimiento.
- 41 establecimientos con Oficinas de Información, reclamos y sugerencias, OIRS 100%.
- Cuentas Públicas Participativas en la totalidad de los establecimientos 100%.
- Cada establecimiento generó su propia **Carta de Derechos y Deberes** de los usuarios/as 100%.
- Hemos medido sistemáticamente la Satisfacción Usuaría.
- Estrategia de Hospital Amigo en desarrollo en los cuatro centros hospitalarios.
- Hemos realizado 2 procesos de Presupuestos Participativos.



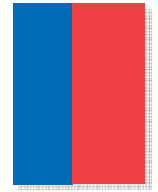


# ¿Cuánto hemos avanzado?

- Generamos **Orientaciones para la constitución de Consejos de Desarrollo y Consejos Consultivos**
- Construimos participativamente un **Protocolo de Atención al Usuario**
- Hemos mantenido **trabajo permanente** con los Consejos de Desarrollo y Consejos Consultivos, avanzando en generar **mejores espacios para la participación ciudadana** en la gestión pública.
- Igualmente hemos mantenido un **trabajo permanente** y coordinado con los Encargados de **Participación social de los establecimientos.**
- Hemos incorporado y desarrollado el **enfoque de interculturalidad** en el quehacer de la participación.
- Generamos **estándares para las Oficinas de información, reclamos y sugerencias**

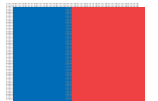


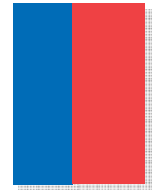
# Nuevos desafíos 2011-2015:



## Visión

Ser un Servicio de Salud de excelencia en estándares de salud y satisfacción usuaria, sustentado en la alta competencia técnica y humana de sus integrantes y en la eficiente gestión de sus recursos financieros, tecnológicos y materiales, constituyéndonos en un referente ante la comunidad y el sector salud.





## **MISIÓN:**

Somos una organización pública que gestiona, articula y desarrolla la red de establecimientos de salud del Área Metropolitana Sur Oriente con el fin de mejorar los estándares de salud y **satisfacción usuaria**, orientada al logro de una salud integral de calidad **centrada en el usuario** su familia y la comunidad en un **entorno participativo**.

## **VALORES:**

**Participación:** Desarrollar espacios definidos de participación y diálogo donde los usuarios internos y externos ejerzan protagonismo en la gestión de la Red.

## **OBJETIVO ESTRATEGICO:**

Mejorar la satisfacción usuaria en la red de establecimientos del SSMSO

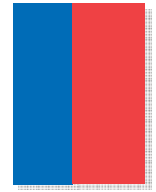


# ¿Cómo lo hacemos?

- Lograr una mejor Satisfacción de nuestros usuarios/as es un trabajo conjunto entre institución y los ciudadanos que usan la Red.
- Para ello, el dialogo permanente, el intercambio de experiencias, de visiones, la mirada desde ambos lados del "mesón" serán relevante para alcanzar la misión, la visión y el objetivo priorizado.
- Por ello la Participación de los ciudadanos/a en la Gestión de la Red se vuelve relevante para el Servicio de salud.



# Ley 2000 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



## Artículo 69:

“El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

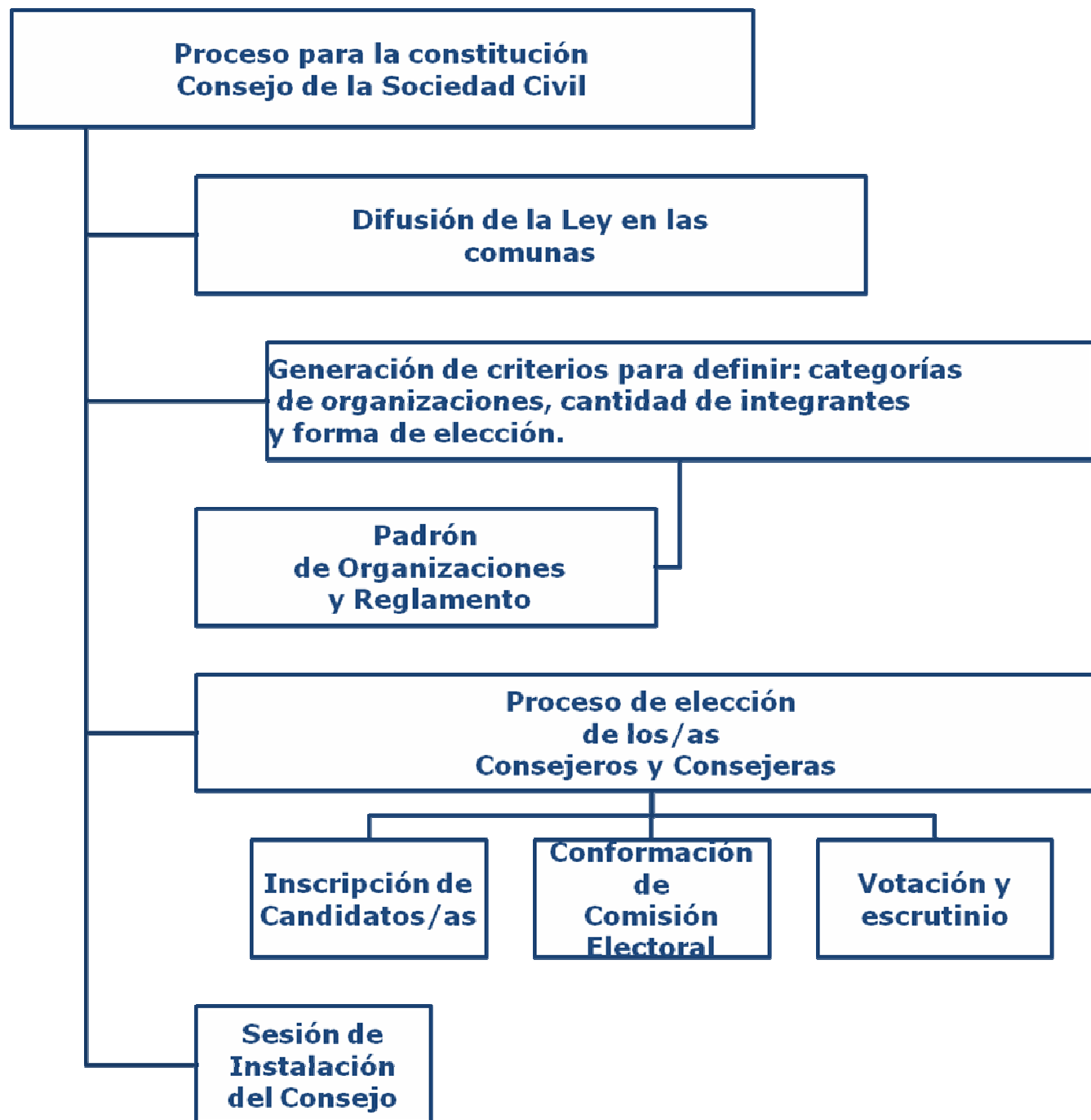
Es contraria a las normas establecidas en este Título toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana señalado en el inciso anterior.”

## Artículo 74:

“Los órganos de la Administración del Estado *deberán establecer Consejos de la Sociedad Civil, de carácter consultivo,* que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.”

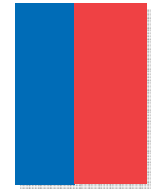




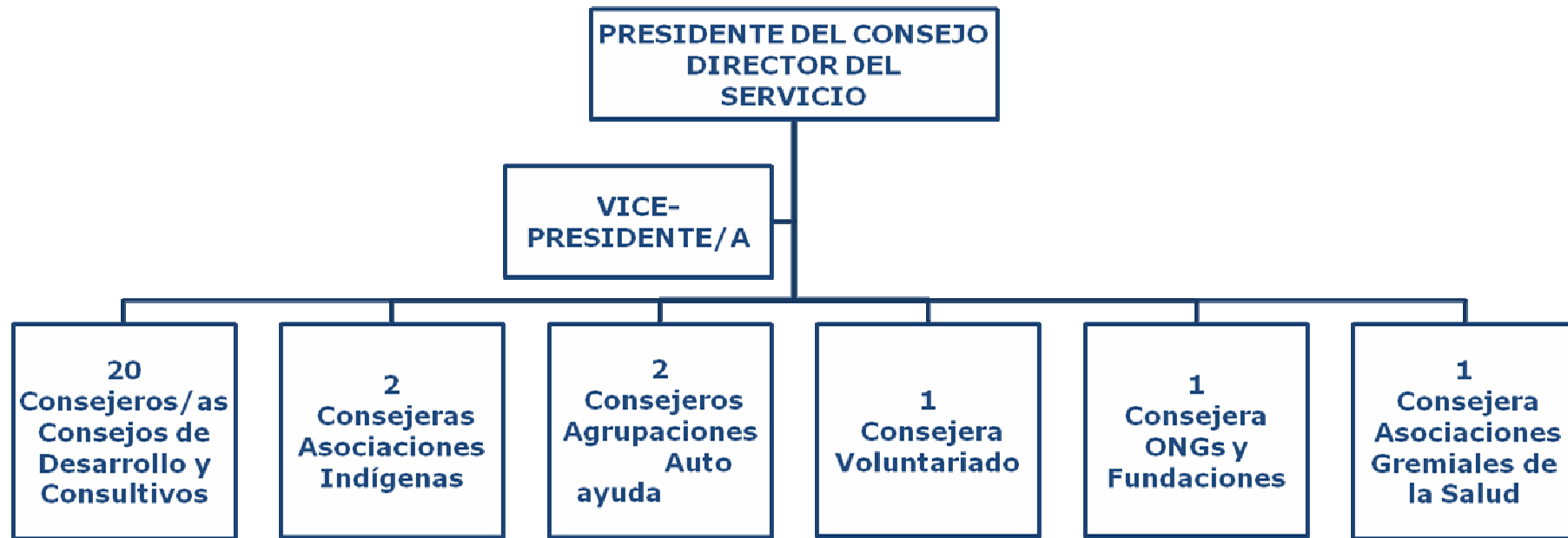




# CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE



CONFORMADO POR 27 CONSEJEROS Y CONSEJERAS



GRACIAS



Gobierno  
de Chile