



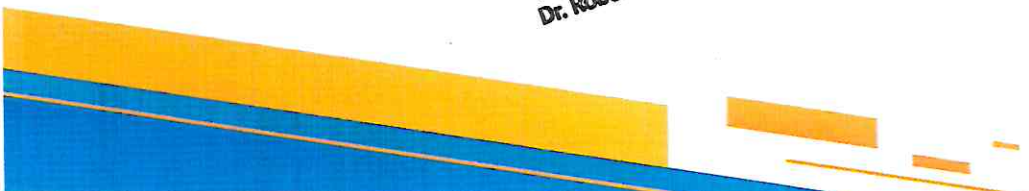
Av. Profesor Zañartu #1085, independencia

22- 575 80000

## Planificación

# Participación Social & Satisfacción Usuaría Hospital de Niños Dr. Roberto del Río 2025

	Responsable Elaboración	Revisó	Aprobó
Nombre	Ángela Valenzuela Reyes Laura Villarroel Huillipan	Dr. Ricardo Pinto Muñoz	Dr. Ricardo Pinto Muñoz
Cargo	Encargada de Participación Social Encargada de Satisfacción Usuaría	Director	Director
Firma	 		





Av. Profesor Zañartu #1085, independencia

22- 575 80000

## Introducción

La planificación anual de participación social del Hospital de Niños Dr. Roberto del Río tiene como propósito fortalecer el vínculo entre el establecimiento de salud y su comunidad. Esta planificación se enfoca en actividades y objetivos concretos que promueven la participación activa de usuarios, familias y organizaciones comunitarias, integrándolos en los procesos de toma de decisiones y en la mejora continua de los servicios hospitalarios.

### Objetivos Específicos:

1. Fortalecer el Consejo Consultivo de Usuarios existente.
2. Llevar a cabo Consultas Públicas.
3. Realizar una Cuenta Pública Participativa.
4. Retomar el Consejo Consultivo de la Niñez y Adolescencia.

## Acciones

### 1. Fortalecimiento del Consejo Consultivo de Usuarios CCU

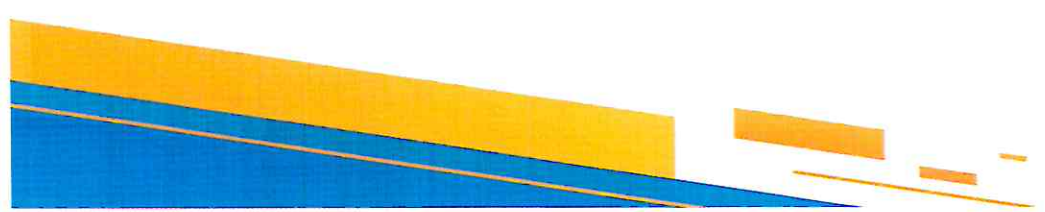
**Objetivo:** Mejorar la representatividad y funcionalidad del Consejo Consultivo de Usuarios para que influya positivamente en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios del hospital.

#### Actividades:

- **Reuniones:** Organizar reuniones periódicas con los miembros del consejo CCU para revisar las áreas de mejora, escuchar sus propuestas y retroalimentación.
- **Evaluación del Consejo:** Anualmente, hacer una evaluación interna del consejo consultivo (impacto de sus recomendaciones, nivel de participación y satisfacción).
- **Incorporación de nuevos miembros:** Cada año, realizar un proceso de selección abierto a la comunidad para incorporar nuevos miembros al consejo, con el objetivo de asegurar la diversidad de opiniones.

#### Cronograma:

- Reuniones: Abril – julio – oct – dic.
- Campaña llamada a nuevos miembros: junio – agosto.





Av. Profesor Zañartu #1085, independencia

22- 575 80000

- **Anual:** Evaluación y renovación de miembros.

## 2. Consultas Públicas

**Objetivo:** Recoger la opinión de la comunidad y los usuarios sobre diversos temas de interés para mejorar los servicios del hospital.

### Actividades:

- **Consultas sobre temáticas clave:** Organizar consultas públicas para recoger opiniones sobre proyectos importantes del hospital, como la mejora de infraestructura, nuevos servicios, o protocolos de atención.
- **Uso de encuestas:** Realizar encuestas digitales para recoger las opiniones de los usuarios sobre temas específicos de interés (por ejemplo, calidad de la atención, satisfacción con el servicio, etc.).

### Cronograma:

- **Consulta pública** – mayo o junio **sobre gestión HRRIO 2024**
- **2do Semestre:** Consultas sobre proyectos clave **a requerimiento Dirección.**

## 3. Cuenta Pública Participativa

**Objetivo:** Brindar transparencia sobre la gestión hospitalaria y permitir que la comunidad participe activamente en la rendición de cuentas.

### Actividades:

- **Informe de Gestión Anual:** Compartir informe detallado sobre las actividades del hospital, los avances alcanzados, las metas cumplidas.
- **Evento de Cuenta Pública:** Llevar a cabo evento abierto a la comunidad (presencial o virtual) en el que se presenten los resultados de gestión y se invite a los usuarios a hacer preguntas, sugerir mejoras y expresar sus opiniones.
- **Difusión del Informe:** Distribuir el informe y la presentación de manera accesible en formato digital a través de los canales oficiales, redes sociales y medios de comunicación.





Av. Profesor Zañartu #1085, independencia

22- 575 80000

#### **Cronograma:**

- **Mayo - junio:** Preparación del informe y presentarlo o enviarlo al CCU.
- **Junio - julio:** Evento de Cuenta Pública (presencial).
- **Julio:** Distribución del informe y presentación 2024.

#### **4. Consejo Consultivo de la Niñez y Adolescencia**

**Objetivo:** Involucrar a niños, adolescentes y sus familias en la toma de decisiones relacionadas con los servicios pediátricos y mejorar la atención infantil en el hospital.

#### **Actividades:**

- **Formación del Consejo Consultivo Infantil:** Propuesta estrategia para retomar un consejo consultivo específico para la niñez, integrado por padres, tutores y niños/adolescentes (según edad) que reciban atención en el hospital y sean parte de la Escuela Oncológica.
- **Talleres participativos para niños:** Organizar talleres interactivos donde los niños y adolescentes puedan expresar sus necesidades, opiniones y sugerencias en cuanto a la atención hospitalaria.
- **Revisión anual del Consejo Consultivo Infantil:** Reunión anual del consejo para evaluar el impacto de su trabajo y planificar nuevas acciones.

#### **Cronograma:**

- **Mayo - junio:** propuesta estrategia para retomar Consejo Consultivo Infantil con piloto Escuela Oncológica.
- **Julio - Noviembre:** plan e Instancias participativas por temáticas.
- **Diciembre:** Reunión anual para evaluar logros y nuevas acciones.





Av. Profesor Zañartu #1085, Independencia

22- 575 80000

### **Actividades de Satisfacción Usuaria y Humanización de la Atención – OIRS**

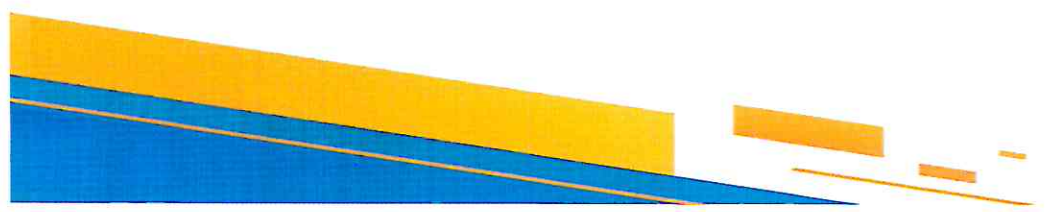
**Objetivo:** Mejorar la calidad de la atención hospitalaria a través de actividades que aumenten la satisfacción de niños, niñas, adolescentes y sus familias; promoviendo la humanización de los cuidados a toda la comunidad Hospitalaria.

#### **Actividades:**

- **Encuestas de satisfacción:** Implementar encuestas (trimestrales) que midan la satisfacción de los usuarios con la atención recibida, enfocándose en aspectos como amabilidad, tiempos de espera y comodidad.
- **Programas de humanización:** Desarrollar e implementar programas que promuevan el trato digno, respetuoso y empático hacia los pacientes, como talleres para el personal sobre comunicación efectiva y cuidados centrados en el paciente.
- **Eventos de sensibilización:** Organizar campañas de sensibilización con los usuarios y el personal sobre la importancia de la humanización en la atención médica (por ejemplo, actividades de "Día de la sonrisa" o "Día del buen trato").
- **Seguimiento a quejas y sugerencias:** Establecer un sistema eficaz para gestionar quejas y sugerencias de los usuarios, asegurando que cada caso sea evaluado y respondido oportunamente.

#### **Cronograma:**

- Encuestas de satisfacción usuaria trimestrales 2025. (Informes por trimestre)
- Actividades de sensibilización para personal y NNA: Capacitación de Trato y Humanización (I semestre) y Entrega de brazaletes a cuidadores.
- Reporte de satisfacción usuaria: julio – oct – dic (3 Reuniones de Comité de Gestión Usuaria)



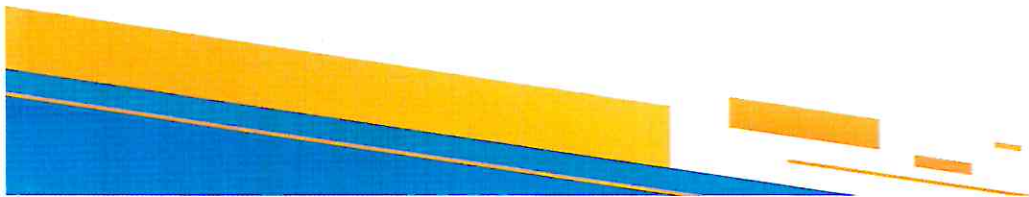


Av. Profesor Zañartu #1085, independencia

22- 575 80000

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Estrategia	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie mbra	Octubr o	Noviem bra	Diciem bra
<b>Fortalecer el Consejo Consultivo de Usuarios</b>	Al menos 4 reuniones efectivas (presencial o zoom)				X			X			X		X
	Participación en la creación del plan anual de acciones de participación y satisfacción usuaria				X	X							
	Diseñar estrategia de creación del consejo consultivo de la niñez y adolescencia					X	X						
	Campaña digital llamado a nuevos miembros CCU						x			x			
<b>Consulta Pública</b>	Difusión a CCU de la Gestión hospitalaria 2024					X	X						
<b>Cuenta Pública Participativa HRRIO</b>	Hito y ceremonia						X	X					
<b>Cuenta Pública Participativa HRRIO</b>	Publicación y difusión del informe gestión HRRIO 2024							x					





Av. Profesor Zañartu #1085, independencia

22- 575 80000

<b>Consejo Consultivo de la Niñez</b>	Plan trabajo piloto con Escuela Oncológica							X					X
<b>Encuestas de satisfacción usuaria</b>	Informes por trimestre												x
<b>Programas de humanización</b>	Sensibilización para personal y NNA				x								
<b>Reporte de satisfacción usuaria</b>	Reuniones de Comité de Gestión Usuaría							x				x	x

