



PLAN ANUAL DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y GESTION DE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN

SALUD

Redes Hospitalarias

2025

Nombre del Establecimiento:	Hospital Alto Hospicio
Nombre de Referente:	Camila Ponce Pastén
Mail:	camila.ponce@hah.gob.cl
Fono de Contacto:	575764

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 período. 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, visitas guiadas a maternidad, trabajo intrasector ,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+, Consejo Consultivo, 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.

La participación social en salud en el Hospital Alto Hospicio se ha desarrollado en un contexto territorial caracterizado por una población diversa, con alta demanda por atención oportuna, trato digno y mayor vinculación con la red pública de salud. El establecimiento tiene como población objetivo a los habitantes de la comuna de Alto Hospicio y de las comunas de la provincia del Tamarugal, lo que implica desafíos relevantes en términos de acceso, pertinencia territorial y fortalecimiento del vínculo con la comunidad.

Desde el punto de vista institucional, la participación social se ha canalizado principalmente a través de instancias formales y colaborativas, destacando el Consejo Consultivo de Usuarios, el trabajo con voluntariados y el acompañamiento espiritual, este último desarrollado mediante organizaciones de denominación religiosa que brindan apoyo a personas hospitalizadas y sus familias. Estas instancias han permitido generar espacios de diálogo, contención y colaboración, contribuyendo a humanizar la atención y fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad usuaria.

El Consejo Consultivo de Usuarios constituye el principal espacio de participación social formal, orientado a recoger inquietudes, opiniones y propuestas de la comunidad respecto al funcionamiento del establecimiento. No obstante, su desarrollo presenta desafíos asociados a la continuidad de la participación, la representatividad de los distintos territorios y grupos sociales, así como a la necesidad de fortalecer su rol como instancia consultiva incidente en la gestión institucional.

En cuanto a los voluntariados y al acompañamiento espiritual, estos han cumplido un rol relevante en el apoyo psicosocial y emocional de las personas usuarias, especialmente en contextos de hospitalización prolongada o situaciones de mayor vulnerabilidad. Sin embargo, se identifica la necesidad de avanzar hacia una mayor articulación, formalización y coordinación de estas acciones con los equipos clínicos y no clínicos, resguardando siempre el enfoque de derechos, la diversidad cultural y el respeto a la autonomía de las personas.

A nivel general, el análisis situacional evidencia que, si bien existen iniciativas de participación social activas en el hospital, estas se encuentran mayoritariamente concentradas en acciones de carácter consultivo y de apoyo, observándose oportunidades de mejora en la sistematización, evaluación e integración de la participación social como un eje transversal de la gestión usuaria. Asimismo, se identifica la necesidad de fortalecer estrategias de difusión, educación y sensibilización dirigidas tanto a la comunidad como a los funcionarios, que permitan consolidar una cultura institucional orientada a la participación, el buen trato y el respeto de los derechos de las personas en salud.

Este escenario plantea el desafío de avanzar hacia un modelo de participación social más estructurado, continuo y articulado, que potencie el rol de la ciudadanía en la mejora de la calidad de la atención y en la construcción de una atención más humanizada, pertinente y centrada en las personas.

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 Usuaria 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 Usuaria, considerando las estrategias y acciones que se desarrollan en relación a: medición de la satisfacción usuaria, diseño e implementación de planes de mejora, gestión de las OIRS, análisis de los requerimientos ciudadanos, funcionamiento de los comités de gestión usuaria 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.

Como mecanismo de participación ciudadana.

La Gestión Usuaria en el Hospital Alto Hospicio se ha desarrollado como un eje estratégico para el fortalecimiento del enfoque de derechos, la mejora continua de la calidad de la atención y la promoción del buen trato hacia las personas usuarias. Durante el año 2024, la revisión sistemática de los requerimientos ciudadanos ingresados a través de la OIRS, permitió identificar brechas relevantes en la experiencia usuaria, especialmente asociadas a percepción de trato, resolución de reclamos y procesos administrativos que impactan en la experiencia.

Los resultados y análisis efectuados evidenciaron la necesidad de avanzar desde acciones reactivas hacia estrategias más estructuradas, preventivas y evaluables, que permitieran abordar de manera integral los principales nudos críticos detectados. En este contexto, y en coherencia con los lineamientos ministeriales y el marco de derechos de las personas en salud, se han definido para el año 2025 tres ejes prioritarios de trabajo en Gestión Usuaria, orientados a fortalecer la escucha activa, la mejora del trato y la disposición en la atención.

El primer eje priorizado corresponde a la aplicación de una Encuesta de Satisfacción Usuaria Interna del hospital, diseñada y ajustada en concordancia con los instrumentos ministeriales de respeto de los derechos de los pacientes y con la encuesta de medición del buen trato. Este instrumento permitirá contar con información sistemática y objetiva respecto de la percepción usuaria, facilitando la identificación de brechas, la toma de decisiones informadas y el seguimiento de mejoras en la atención en tres áreas relevantes de la atención, que son atención ambulatoria, atención en hospitalización y atención de urgencia.

El segundo eje se orienta al desarrollo y fortalecimiento de un Comité de Gestión Usuaria, concebido como un espacio de análisis y articulación interna, cuyo propósito es relevar y abordar los nudos críticos identificados principalmente a través de los reclamos de las personas usuarias. Este comité permitirá ordenar el análisis de la información OIRS, promover la corresponsabilidad de las distintas áreas del establecimiento y generar propuestas de mejora que contribuyan a una gestión más oportuna, transparente y centrada en las personas. La relevancia esperada podrá ser evaluada según la participación representativa de la mayor cantidad de actores relevantes y en las decisiones de mejora que se indique implementar.

El tercer eje estratégico definido para el año 2025 dice relación con la gestión de mejores condiciones de privacidad en la atención otorgada en la oficina de atención de público OIRS, considerando que la confidencialidad y el resguardo de la información personal constituyen un derecho fundamental de las personas usuarias. Este eje busca mejorar las condiciones físicas y organizacionales del espacio de atención, fortaleciendo la confianza, la dignidad y la calidad del proceso de acogida y respuesta a los requerimientos ciudadanos.

En síntesis, el análisis de la Gestión Usuaria durante el año 2024 permitió identificar áreas críticas que orientaron la definición de ejes de trabajo claros y pertinentes para el año 2025. Estos ejes se constituyen como la base para el desarrollo de acciones orientadas a mejorar la experiencia usuaria, fortalecer el respeto de los derechos de las personas y consolidar una gestión institucional más humana, participativa y centrada en las necesidades de la comunidad.



II.- EJECUCIÓN 2025:

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:

Fortalecer la participación social y la gestión usuaria del Hospital Alto Hospicio, mediante la instalación y consolidación progresiva de espacios, prácticas y mecanismos orientados al respeto de los derechos de las personas, el buen trato y la humanización de la atención, en coherencia con los lineamientos institucionales y ministeriales.

Objetivos Específicos de la Ejecución 2025

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.

- Consolidar el Consejo Consultivo de Usuarios como un espacio de diálogo y carácter consultivo, favoreciendo su funcionamiento regular y su vinculación con las temáticas relevantes del establecimiento.
- Avanzar en la articulación y formalización de los voluntariados y del acompañamiento espiritual, resguardando el enfoque de derechos, la diversidad cultural y el respeto a la autonomía de las personas usuarias.
- Implementar herramientas iniciales de levantamiento de información sobre la experiencia usuaria, que permitan visibilizar percepciones, brechas y oportunidades de mejora en la atención.
- Desarrollar e instalar un Comité de Gestión Usuaria como espacio de análisis y coordinación interna, orientado a relevar nudos críticos identificados a partir de los reclamos, sugerencias y requerimientos ciudadanos ingresados por OIRS.
- Gestionar mejoras progresivas en las condiciones físicas y organizacionales de la atención otorgada en la oficina OIRS, con énfasis en la privacidad, confidencialidad y dignidad de las personas usuarias.

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.

Como estrategias para el plan de trabajo 2025, se han definido:

- Comunicacionales.
- Humanización de la atención.
- Medición de la Satisfacción Usuaria.
- Otras Estrategias.

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.

El Plan Anual de Participación Social y Gestión Usuaria 2025 del Hospital Alto Hospicio se elaboró y ejecutará bajo un enfoque participativo, gradual y orientado al fortalecimiento institucional, priorizando la instalación de espacios, prácticas y mecanismos que permitan posicionar progresivamente las temáticas de participación, derechos de las personas usuarias y buen trato.

El marco metodológico considera:

- Enfoque de derechos, centrado en el respeto, la dignidad, la confidencialidad y la autonomía de las personas usuarias.
- Enfoque participativo y colaborativo, promoviendo la incorporación de la mirada usuaria y comunitaria en instancias consultivas y de análisis.
- Metodología progresiva, orientada a iniciar y consolidar prácticas, sin sobredimensionar resultados, permitiendo ajustes paulatinos durante el período.

Las metodologías y técnicas de implementación incluyen:

- Levantamiento y análisis de información a partir de indicadores de gestión, reclamos y requerimientos OIRS.
- Aplicación de instrumentos de percepción usuaria (encuesta de satisfacción y buen trato).

- Trabajo en (Consejo Consultivo de Usuarios y Comité de Gestión Usuaria).
- Coordinación interna con servicios clínicos y no clínicos.
- Acciones de difusión, sensibilización y mejora de procesos de atención.

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 Plan tendrá alcance institucional, implementándose principalmente en las dependencias del Hospital Alto Hospicio y considerando los siguientes espacios y ámbitos:

- Oficina de Atención de Público OIRS, como espacio prioritario para la gestión usuaria y mejora de condiciones de privacidad.
- Servicios clínicos y unidades de apoyo, vinculados al análisis de reclamos, encuestas de satisfacción y abordaje de nudos críticos.
- Espacios de reunión institucional, destinados al funcionamiento del Consejo Consultivo de Usuarios y del Comité de Gestión Usuaria.
- Ámbitos de vinculación comunitaria, en coordinación con organizaciones sociales, voluntariados y organizaciones de apoyo espiritual.
- Alcance territorial, orientado a la población usuaria de la comuna de Alto Hospicio y de las comunas de la provincia del Tamarugal, en coherencia con el rol del establecimiento.

Tiempo o plazos de ejecución (CÚANDO):

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

El Plan Anual se ejecutará durante el período enero–diciembre 2025, considerando una planificación flexible y progresiva, distribuida de la siguiente forma:

Primer semestre 2025: instalación de instancias, conformación y puesta en marcha de comité y espacios de trabajo.

Segundo semestre 2025: continuidad de acciones, seguimiento de avances, ajustes operativos y consolidación de prácticas iniciadas.

Los plazos específicos de cada actividad se definirán en la programación operativa del plan, de acuerdo con la disponibilidad institucional y las prioridades emergentes.

Participantes (CON QUIÉNES):

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

El Plan considera la participación y articulación de los siguientes actores:

- Equipo de la Unidad de Participación Social y OIRS, como responsable de la coordinación general, implementación y seguimiento del plan.
- Equipos clínicos y no clínicos del hospital, vinculados a la atención usuaria, resolución de reclamos y mejora de procesos.
- Consejo Consultivo de Usuarios, en su rol consultivo y de vinculación con la comunidad.
- Integrantes del Comité de Gestión Usuaria, provenientes de distintas áreas del establecimiento.
- Personas usuarias a través de instancias de participación y levantamiento de percepción.
- Voluntariados y organizaciones de acompañamiento espiritual, en coordinación con el establecimiento.

Recursos (CON QUÉ):

Humanos, materiales, físicos, financieros, entre otros.

Para la implementación del Plan se contemplan los siguientes recursos:

- Recursos humanos: equipo de la Unidad de Participación Social y OIRS, funcionarios de apoyo de distintas unidades, referentes institucionales y participantes de instancias consultivas.
- Recursos materiales: material de difusión, instrumentos de encuesta, formularios, insumos administrativos y recursos tecnológicos disponibles.
- Recursos físicos: oficinas de atención OIRS, salas de reuniones, espacios institucionales para actividades participativas.

Modelo de Evaluación 2025

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 o similar, 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.)

El modelo de evaluación del Plan Anual de Participación Social y Gestión Usuaria 2025 del Hospital Alto Hospicio se concibe como un proceso formativo, participativo y de seguimiento continuo, orientado a acompañar la implementación del plan, visibilizar avances, relevar aprendizajes y promover la reflexión institucional en torno a la mejora continua de la atención y el respeto de los derechos de las personas usuarias.

La evaluación no se centra en la medición de impactos finales ni en indicadores porcentuales, sino en la verificación del desarrollo de acciones, la instalación de espacios de diálogo, la promoción de temáticas prioritarias y la identificación de acciones pendientes o en proceso, permitiendo realizar ajustes durante la ejecución del plan.

Definición de indicadores de seguimiento y evaluación

Los indicadores se estructuran en relación con los objetivos específicos del plan y se orientan a dar cuenta del grado de implementación de las acciones, utilizando criterios de cumplimiento cualitativo y de estado de avance:

- Realizado
- Realizado con acciones pendientes / en proceso de consolidación
- No realizado

Ejemplos de indicadores de seguimiento:

Participación Social

- Número de reuniones realizadas con directiva del Consejo Consultivo de Usuarios durante el período 2025.

- Espacios de participación vinculados a voluntariados y acompañamiento espiritual instalados o fortalecidos.

Gestión Usuaría

- Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuaría y Buen Trato (sí / en proceso / no).
- Sistematización de resultados de encuestas y análisis de reclamos en instancias internas.
- Funcionamiento del Comité de Gestión Usuaría.
- Abordaje de nudos críticos priorizados a partir del análisis de reclamos OIRS.
- Espacios de discusión interna generados en torno a temáticas más reclamadas.
- Acciones implementadas para mejorar condiciones de privacidad en la atención OIRS.

Metodología de evaluación

La evaluación del plan considerará una metodología mixta, incorporando enfoques cuantitativos, cualitativos y participativos, según el tipo de acción evaluada:

Evaluación cuantitativa básica: registro de actividades realizadas, número de instancias, aplicación de instrumentos, funcionamiento de espacios participativos.

Evaluación cualitativa: análisis de contenidos de reclamos, actas de reuniones, observaciones de procesos de atención y levantamiento de percepciones.

Evaluación participativa: Espacios de diálogo y retroalimentación con directiva del Consejo Consultivo.

Técnicas de evaluación

- Revisión documental (actas, registros OIRS, informes internos).
- Reuniones de discusión grupal.
- Aplicación de cuestionarios y encuestas de percepción.
- Sistematización de aprendizajes y acuerdos.

ANEXO N° 1 CARTA GANTT 2025

CRONOGRAMA DE TRABAJO 2025 Es la calendarización de las distintas etapas para el logro de los objetivos, el nivel de detalle podrá ser mensual o inferior. Es decir, es la planificación para el logro de los objetivos general y específicos, que es más que las actividades o acciones a realizar, las que pueden ser agrupadas por componente, para lo que se sugiere sean presentadas en una Carta Gantt.													
Línea de acción (Componente)	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Comunicacionales	▪ Desarrollar Reuniones con Representantes de Organizaciones de Voluntariado						X			X			X
	▪ Reunión de presentación de Organización de Voluntariado con Dirección del Establecimiento.										X		
	▪ Inducción de Voluntarios y Acompañantes espirituales HAH										X		
	▪ Actividad fin año Chocolatada CCU												X
Humanización de la atención	▪ Desarrollar proceso de inscripción de agrupaciones de voluntariado y Acompañantes Espirituales.						X	X	X	X			
	▪ Actividad para funcionarios Acompañamiento Fe Católica..									X	X	X	
	▪ Actividad para funcionarios Acompañamiento Fe Evangélica.						X			X	X	X	
	▪ Actividad para pacientes Acompañamiento Fe Católica..											X	
Medición de satisfacción usuaria.	▪ Ejecución de Encuesta Interna Satisfacción Usuaría.					X					X		
	▪ Desarrollo de Sesiones del Comité de Gestión Usuaría.				X				X				X
Otras estrategias	▪ Entrega de Credenciales a Directiva Consejo Consultivo, Voluntarios y Acompañantes espirituales.								X	X	X	X	
	▪ Reuniones de Seguimiento con CCU, Voluntariados y Acompañantes Espirituales.								X	X	X	X	X
	▪ Mejora en espacio de atención OIRS												X

ANEXO N° 2

Acciones que pueden ser reportadas en el Plan de participación social y gestión de la satisfacción usuaria del Establecimiento.

1. Acciones de diálogo y deliberación:

- Diálogos ciudadanos participativos y /o conversatorios en relación con temáticas relevadas en cada establecimiento por la comunidad usuaria y funcionaria
- Cuentas públicas participativas que incorporen espacios de diálogo ya sea presencial, virtual o híbrido.
- Talleres en los que se delibere acerca de temas de interés común o prioridades sanitarias con fines de incidencia en resultados sanitarios o de calidad de los servicios, humanización de la atención, entre otros.
- Jornadas de reflexión sobre problemas o temáticas de interés común o prioridades de la comunidad usuaria y funcionaria
- Parlamentos infantiles y juveniles u otras actividades con NNA y jóvenes
- Seminarios que consideren exposiciones, espacios de discusión y deliberación sobre los temas expuestos
- Jornadas de intercambio de experiencias
- Asambleas de carácter informativo, deliberativo y propositivo
- Otras

2. Acciones de diagnóstico, diseño y evaluación participativas:

- Reuniones y otras acciones que contribuyen a la elaboración del Plan Anual de Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuaria 2024.
- Reuniones y otras acciones que contribuyen a la elaboración del Plan Estratégico del Establecimiento.
- Reuniones y/o sesiones de las diversas instancias participación como Consejo Consultivo de Usuarios, Comités técnicos, Comités de Gestión usuaria, Comités locales de salud, Comités intersectoriales u otros.
- Conformación de Redes con grupos o temáticas prioritarias
- Presupuestos participativos
- Mesas de trabajo
- Participación en Mesas territoriales
- Diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de proyectos emanados de las instancias de participación
- Diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos de la Red de participación y/o gestión de satisfacción usuaria

- Participación en las distintas etapas de proyectos de inversión como pre-inversión, diseño, seguimiento y puesta en marcha.
- Diseño, ejecución y evaluación participativas de iniciativas de humanización de la atención y satisfacción usuaria
- Participación en Diagnósticos participativos a nivel territorial y elaboración conjunta de planes de participación
- Participación en Diagnóstico participativo a nivel territorial y elaboración conjunta de planes y programas de salud
- Devolución de resultados de aplicación de encuestas de satisfacción usuaria y elaboración conjunta de propuestas de intervención y mejora de la calidad de los servicios, humanización de la atención.
- Otras

3. Acciones de coordinación intrasectorial e intersectorial:

- Acciones de coordinación y/o acompañamiento de la red de participación social y/o gestión de satisfacción usuaria del territorio
- Acciones de coordinación al interior del establecimiento
- Acciones de coordinación intersectorial a nivel regional o local
- Actividades con fines de información sobre programas públicos como ferias, operativos de salud y de otros programas sociales, exposiciones gráficas sobre temáticas de interés común
- Campañas comunicacionales locales
- Actividades educativas
- Coordinación intersectorial para diseño, implementación, evaluación de acciones intersectoriales
- Plazas y /o ferias ciudadanas en las que se puede entregar información relevante y recoger la opinión de la comunidad sobre temas de salud
- Exposiciones itinerantes; operativos médicos en los cuales se pueda desarrollar intercambio de opiniones entre los equipos técnicos, autoridades y representantes de la comunidad local
- Otras

4. Acciones vinculadas a procesos de formación y/o gestión participativa del conocimiento

- Conformación de grupos de trabajo en temáticas específicas
- Conformación y desarrollo de comunidades de aprendizaje
- Escuelas de Ciudadanía
- Formación de monitoras y monitores
- Diseño, ejecución de talleres formativos y/o cursos de formación y capacitación en participación y metodologías participativas

- Experiencias de mentorías
- Actividades de sistematización de experiencias
- Congreso de participación social, gestión de satisfacción usuaria u otro tema vinculado
- Montaje de bibliotecas virtuales
- Pasantías e intercambio entre equipos de salud, líderes sociales, de los diferentes establecimientos, servicios de salud, regiones y comunas
- Publicaciones de experiencias
- Seminarios de intercambio de experiencias
- Otras

5. Acciones y/o Estrategias comunicacionales

- Acciones comunicacionales diversas vinculadas a las distintas etapas de la Cuenta pública participativa como preparación, implementación y evaluación.
- Acciones diversas vinculadas a Campañas sanitarias: como Campaña de invierno, campañas de vacunaciones y otras.
- Campañas comunicacionales de temáticas de interés común o prioridades de salud
- Presentación, difusión y seguimiento de proyectos de inversión
- Difusión de leyes vinculadas a derechos en salud y humanización de la atención (Ley Preferente, Ley MILA, Ley de Derechos, etc.)
- Apoyo a las acciones de:
 1. Diálogo y deliberación
 2. Diagnóstico, diseño, y evaluación participativa
 3. Procesos de formación y/o gestión participativa del conocimiento
 4. Acciones de coordinación intrasectorial e intersectorial
- Otras

6. Gestión de la Satisfacción Usuaría y Humanización de la atención

- Evaluaciones cuantitativas y/o cualitativas de la satisfacción y experiencia usuaria
- Observatorios de la experiencia usuaria
- Implementación y ajustes de modelos de atención o acogida a las personas usuarias
- Realización de monitoreo y/o auditorías de la gestión de los requerimientos ciudadanos
- Acciones vinculadas al acompañamiento espiritual
- Colaboración para la implementación de medidas del Programa Hospital Amigo, Ley Mila, Ley Preferente y Ley de Cuidadores.
- Otros.