



# **ANEXO CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS CONTEXTO PANDEMIA COVID-19**

**Departamento de Participación Social y Gestión  
Integral del Usuario**

**Servicio de Salud Metropolitano Sur  
Oriente**

**Puente Alto, marzo 2021**



## **INTRODUCCION**

Durante el año 2020 el mecanismo de participación social, Cuenta Pública Participativa, se vio afectado por el contexto de pandemia COVID-19, es por esta razón que algunas instituciones públicas rindieron sus cuentas públicas fuera de los plazos calendarizados. Esto ocurrió con los establecimientos de salud de la Red Sur Oriente, la mayoría de los cuales rindieron una cuenta pública, usando variadas metodologías.

El presente año, 2021, continuamos afectados por la pandemia, lo cual obliga a las instituciones del Estado a innovar en los mecanismos de participación social, con el objetivo de velar por el derecho de las personas a participar en la gestión pública.

En este sentido, el mecanismo de las Cuentas Públicas Participativas debe adaptarse a la nueva realidad, modificando los tiempos de duración, metodologías, contenidos y calendarización existente, todo esto con el fin de no exponer a la comunidad y a los funcionarios a un posible contagio del COVID-19.

En este nuevo escenario, el Departamento de Participación Social y Gestión Integral del Usuario del SSMSO ha redactado un Anexo a las Orientaciones Técnicas de las Cuentas Públicas Participativas, adaptado al contexto de pandemia COVID-19. A continuación, les compartimos sugerencias y recomendaciones que elaboramos como Departamento, para que las discutan y reflexionen con los equipos y comisiones de las Cuentas Públicas Participativas de sus establecimientos y puedan adaptarlas a las necesidades de las comunidades y los equipos de salud de sus territorios.

## **CONTENIDOS MÍNIMOS DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA**

Entendiendo que los contenidos y temas más importante de una Cuenta Pública Participativa surgen de la ciudadanía, las autoridades y la comisión deben considerar los elementos para elaborar el documento de cuenta pública y la exposición que realiza el director/a del establecimiento.

El documento de cuenta pública corresponde a una presentación digital (por ejemplo en Power Point) o un resumen ejecutivo que contiene la información que se quiere disponer a la ciudadanía y que da cuenta de la gestión del establecimiento. Este documento tiene información detallada correspondiente a los diferentes ámbitos de la gestión, expuestos en las orientaciones técnicas de las cuentas públicas.

En relación a la exposición del director/a del establecimiento, esta está basada en el documento de cuenta pública, pudiendo referirse a los aspectos que son prioritarios para la comunidad o de interés del establecimiento, sin necesidad de presentar todo el contenido del documento antes señalado.

A continuación se exponen los contenidos que debiese incluir el documento de cuenta pública:

1. **Presentación general:** la Dirección del establecimiento debe, en una breve presentación, contextualizar el sentido de la CPP, relevando la importancia que tiene el ejercicio de rendición de cuentas a la opinión pública de acuerdo a la normativa vigente.
2. **Datos generales de establecimiento:** tipo de establecimiento, prestaciones que otorga, datos sociodemográficos, inscritos y otros datos considerados relevantes y aportadores.
3. **Análisis sanitario:** descripción de la situación sanitaria de la población a cargo, incluyendo datos de la Pandemia COVID-19.
4. **Gestión del establecimiento:** resultados de la gestión 2020, considerando las acciones en el contexto COVID-19, desafíos para el año 2021. Señalar brechas y dificultades para la ejecución de actividades postergadas en función de la Pandemia COVID-19.
5. **Recursos disponibles:** humanos, financieros, proyectos, recursos vinculados a COVID-19.
6. **Satisfacción usuaria:** presentar datos y análisis de solicitudes ciudadanas, acciones para mejorar los aspectos señalados por la ciudadanía como insatisfactorios y acciones de adaptación para la atención de usuarios/as durante la Pandemia.
7. **Participación social:** cada establecimiento cuenta con un Plan de Participación Social trianual, adaptado al contexto COVID-19, el cual explicita vínculos y acciones con organizaciones sociales del territorio. Dar cuenta de los mecanismos de participación implementados y su grado de desarrollo en contexto de Pandemia.
8. **Intersectorialidad:** señalar si hubo vínculos con otros sectores como educación, justicia, vivienda, municipio, relevantes para la gestión, en función de otorgar una atención integral a los/as usuarios/as.
9. **Prácticas y acciones innovadoras en el contexto de Pandemia:** telemedicina, cápsulas informativas, videollamadas, encuestas, entre otros.

## METODOLOGÍA

Entendiendo que uno de los aspectos más importante del proceso de Cuenta Pública Participativa es el diálogo entre comunidad y autoridades del establecimiento de salud, se sugiere tener en cuenta las presentes metodologías, las cuales se pudieron visualizar a partir de las experiencias del año 2020.

### **Eta**pa 1, **Preparación:**

Se sugiere que la Cuenta Pública Participativa sea elaborada por un equipo motor o comisión constituido especialmente para la preparación de la Cuenta Pública liderado por el Director/a del establecimiento, asesorado por el/a Encargado/a de Participación Social con la colaboración de la Unidad de Comunicaciones, representantes de usuarios, organizados en Consejos de

Usuarios y funcionarios del establecimiento. Se recomienda que el trabajo con la comisión sea vía virtual, especialmente con los usuarios/as.

### **Etapas 2, Ejecución del Hito Cuenta Pública (elegir 1 o más de las opciones presentadas):**

- a) **Presentación con video:** se sugiere que la presentación de la Cuenta Pública Participativa sea a través de video grabado por parte del director/a del establecimiento y difundido vía redes sociales o web institucional, con preguntas realizadas con anticipación y respondidas en el video o con posterioridad vía correo electrónico u otra plataforma.
- b) **Presentación en vivo:** se sugiere que la presentación de la Cuenta Pública Participativa sea en vivo a través de Plataforma Zoom, Meet u otra, con preguntas a través del chat o directamente al director del establecimiento.
- c) **Presentación con documento:** se sugiere la realización de una publicación de presentación en Power Point (PPT), acompañada de un resumen ejecutivo de Cuenta Pública Participativa en redes sociales y/o páginas web, disponiendo de correo electrónico u otra plataforma para preguntas de la comunidad.

### **Etapas 3, Evaluación:**

Se sugiere que la comisión o equipo motor, realice una evaluación final del proceso de la Cuenta Pública Participativa, a través de una reunión virtual o presencial (dependiendo del Plan Paso a Paso), que considere aprendizajes y experiencias como insumos para próximas cuentas públicas. Se sugiere que los resultados de la evaluación sean difundidos a la comunidad a través de distintos medios de comunicación, páginas web y/o redes sociales, correos electrónicos, diarios murales, entre otros.

### **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que la exposición de la cuenta pública, ya sea en vivo o video grabado, tenga una duración máxima de 30 minutos de CPP, con 15 minutos adicionales para espacio de preguntas. De acuerdo a nuestra experiencia hemos podido observar que el espacio virtual genera cansancio y menos concentración que lo presencial.
2. Se recomienda tener presente el uso de vocabulario adecuado para todo público, evitar las siglas, ser sucinto en las explicaciones y siempre que se muestren datos y resultados, compararlos con años anteriores para así ayudar a la comprensión de lo que se está presentando.
3. Respecto a la Cuenta Pública Participativa de los Consejos de Usuarios, recordar que no es obligación que estos realicen una, sin embargo, si se acuerda incorporarlos, su exposición debe adaptarse a los tiempos y metodologías utilizadas por el establecimiento.



El equipo de Participación Social y Gestión Integral del Usuario del SSMSO está disponible para realizar asesoría y acompañamiento en el mecanismo, a aquellos centros de salud que lo requieran.

Esperamos que el proceso de Cuenta Pública Participativa, como mecanismo de participación social, se mantenga en tiempos complejos como los que vivimos en la actualidad y pueda ser llevado a cabo de la mejor manera posible, para que comunidad y establecimientos de salud puedan seguir trabajando de forma mancomunada, con el fin de obtener mejores resultados en la gestión pública en salud.

Puente Alto, marzo de 2021