



ORIENTACIONES CUENTAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS 2015

**Departamento de Participación Social y Gestión Integral de Usuario
Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente**

Puente Ato, diciembre 2014

I. INTRODUCCIÓN

La **Cuentas Públicas Participativas**, es un **mecanismos de participación ciudadana**, que facilita la *fiscalización y control* de la ciudadanía, implícita en un proceso de rendición de cuenta.

Se trata de un proceso estructurado en etapas y que las instituciones y servicio de la administración del Estado deben realizar cada año, establecido en normativas general ley 20500 y sectorial, Norma 712 de Participación Social del MINSAL. Esta actividad hace parte de la gestión Participativa del establecimiento que proporciona insumos a las autoridades aportadas desde la experiencia de los usuarios, vivencias adquiridas por ellos en el contacto con la institución. Por ello, todo lo que ocurra en este espacio, es de gran importancia para la red de salud pública Sur Oriente.

La ley 20500 de Asociación y Participación ciudadana en la gestión Pública, establece en su artículo 72 que:

“Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria...en el evento que a dicha cuenta se le formulen observaciones, planteamientos o consulta, la entidad respectiva deberá dar respuesta conforme a la norma” 712¹ del Ministerio de Salud.

Las Cuentas Públicas Participativas son un proceso de diálogo ciudadano, entre autoridades y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general, promotor de un espacio de responsabilidad de las primeras en lo referido a la rendición de informes de su gestión institucional. Su fin es informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada, recoger las preguntas y planteamientos de la ciudadanía y dar respuesta a éstas”.²

¹ Norma General de Participación ciudadana en el Ministerio de Salud: resolución exenta 712 del 6 de septiembre 2011.

² Documento: Política para la participación ciudadana en el marco de la corresponsabilidad. Año 2010 Pág. 11.

La Cuenta Pública Participativa es un ejercicio de transparencia de la Gestión Pública y del fortalecimiento de la función de control social de la Sociedad Civil. Es la forma en que las autoridades de Gobierno dan cuenta a la ciudadanía respecto de los logros institucionales, el uso de los recursos públicos, satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el cumplimiento de las políticas sociales. De esta forma, se explicita el uso de los recursos que el Estado de Chile pone en manos de los servicios públicos y se abre espacio a la participación y el control social.

Mediante la Cuenta Pública Participativa, la autoridad máxima del establecimiento de salud, rinde cuenta a la comunidad organizada en Consejos de la Sociedad Civil, Consejos de Desarrollo Local de salud y Consejos Consultivos de los establecimientos de su red, organizaciones territoriales y funcionales, a la comunidad en general y a las autoridades locales, provinciales y regionales, según sea el caso, sobre la marcha del establecimiento, considerando las tareas realizadas, las que están en ejecución y los compromisos establecidos con la comunidad.

En esta ocasión también se da cumplimiento a las normativas siguientes: ley 19880 de procesos administrativos de los órganos del estado, ley 20285 de transparencia, ley 20500 de asociación y participación ciudadana en la gestión pública e implementación de la ley 20584 de derechos y deberes de las personas en salud, entre otras.

Para el caso de la Cuenta Pública correspondiente a la gestión año 2014, esta deberá rendirse antes **del 31 de Mayo del 2015**.

Se espera fortalecer el grado de participación de la comunidad en el proceso, a través de la participación activa de las organizaciones sociales, ya sean Consejos de la Sociedad Civil, Consejos de Usuarios, Consejos Consultivos, Juntas de Vecinos, Grupos de Salud, Grupos de Autoayuda, Voluntariado u otros, en la definición de contenidos, en la preparación de la ceremonia de la Cuenta Pública, y en la generación de un espacio de diálogo entre la comunidad, los Directivos y el equipo de salud durante el Acto de la Cuenta Pública .

II. CONSIDERACIONES PARA LOGRAR UNA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

- a) Las cuentas públicas deben ser elaboradas por un **equipo constituido especialmente para la preparación de la CPP**; según sea el caso, es decir: del Centro de Salud Familiar o del Hospital liderado por el Director/a del establecimiento, asesorado por el/a Jefe de Participación Social con la colaboración de Comunicaciones. Con la participación de los representantes de usuarios, organizados en Consejos de Usuarios, en Consejos Consultivos y/o Consejos de la Sociedad Civil. Incorporación de representantes de los funcionarios y jefes técnicos. Además, se debe considerar a la comunidad no organizada a través de la información recopilada en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS (solicitudes ciudadanas presenciales y Trámite en Línea), previamente analizada y procesada.
- b) Los participantes antes mencionados deberán ser convocados para iniciar el proceso en alguna instancia, como por ejemplo: reunión, taller, cabildo, consulta, mesa de trabajo, u otro, **para planificar y priorizar en conjunto la elaboración de la cuenta pública, asegurando así la participación de la comunidad y la complementariedad de conocimientos técnico profesionales y comunitarios.**
- c) En las metas o desafíos deben incorporarse las demandas de la población recogida a través de instancias como Dialogo Ciudadano, Consultas, Asambleas u otros, presentando las soluciones que se han dado a los problemas planteados o como estos serán incorporados en la próxima gestión.

De este modo, se logrará que el proceso de rendición de cuentas como ejercicio pase a ser una instancia participativa donde colabore el personal de la salud con la comunidad en general, posibilitando un mejoramiento de la gestión asistencial.

III. IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CPP

El proceso que conduce a la realización del cuenta pública participativa considera tres etapas de trabajo: 1. Preparación de la información de la institución. 2. Diálogo y planteamientos de la ciudadanía 3. Respuestas pública de la autoridad del sector a los planteamientos-preguntas opiniones, observaciones de la ciudadanía. 4. Evaluación general del proceso

Etapas 1. Preparación de la Información del quehacer de la institución.

- a) Constitución de grupo de trabajo, dirigido por el/la directora/a del establecimiento.
- b) Recopilación y ordenamiento de la información disponible por parte del establecimiento.
- c) Consulta a los usuarios sobre temas de su interés para ser incorporado en la Cuenta Pública. Para esta actividad se sugiere implementar reuniones, talleres, consulta escrita, buzón de ideas u otros. El trabajo comunitario en el territorio realizado por los equipos de cabecera, en el caso de la APS, que les permite tomar contacto con los usuarios, familias y organizaciones, será un insumo de gran valor para la Cuenta Pública.
- d) Elaboración de un primer informe por parte de la dirección del establecimiento con los aportes correspondientes de la directiva la(s) organización(es) de usuario(s).
- e) Tomar conocimiento del informe y análisis de este por parte de éstos y grupo de trabajo. Se pueden incorporar otros usuarios u dirigentes comunitarios.
- f) Es el momento de hacer observaciones y de proponer otros temas o de destacar los que parezcan de mayor importancia para los usuarios.
- g) Reformulación del informe- incorporando las modificaciones propuestas. El informe final debe ser no muy extenso, lenguaje simple, de diseño amable, conteniendo dibujos, fotos, diagramas que faciliten la lectura y la comprensión.

Etapas 2. Diálogo y planteamientos de la ciudadanía.

- a) *Convocatoria* a la presentación de la Cuenta Pública junto con el Informe final consensuado entre la dirección del establecimiento y organización(es) de usuario(s).
- b) *Desarrollo del encuentro. Pasos:*
 - *Exposición del informe* por parte de la o las personas definidas por la dirección del establecimiento. Se requiere que la autoridad del establecimiento dirija la presentación del informe.
 - *Instancia de diálogo con la ciudadanía:* Se pueden usar diversas técnicas que facilite la participación de los asistentes, a objeto de recoger su opinión, consultas, sugerencias, preguntas respecto de lo expuesto. Lo que **no puede ocurrir** es que no se ceda la palabra a los asistentes o que no se genere un espacio de diálogo entre el equipo de salud y los participantes (en anexo encontrara sugerencias).
 - *Plenario.* Al plenario se presenta las opiniones, observaciones, preguntas y propuestas, recogidas.
- c) *Se reciben preguntas y propuestas:* La autoridad recibe las preguntas y/o propuestas respondiendo las que le son posible de hacer en ese momento, las otras serán respondidas y publicadas por los medios que se acuerden previamente y en conformidad a la Norma 712 del Ministerio de Salud.
- d) *Acuerdos y compromisos:* el director/a señala los acuerdos y compromisos a los cuales el establecimiento de compromete a trabajar y ejecutar durante la próxima gestión. Estos deben quedar explicitados para todos y luego publicados en la página del establecimiento o del municipio, según corresponda.
- e) *Evaluación de reacción:* se sugiere aplicar una pauta sencilla de fácil respuestas a objeto de recoger la percepción de los participantes en el evento (se adjunta una propuesta).

Etapa 3. Respuestas pública de la autoridad del sector a los planteamientos-preguntas opiniones, observaciones de la ciudadanía.

- a) Puede ser presencial a través de una reunión con la comunidad o sus representantes.
- b) Puede ser publicada a través de un informativo (díptico, diario u otro).
- c) Puede ser publicada en la Web del establecimiento o de la Municipalidad o Corporación municipal.
- d) Enviada por carta a los usuarios que plantearon las preguntas.
- e) Es recomendable una combinación de modalidades para publicar la información.

En el mismo acto es deseable que el **Consejo de usuario, Consejo Consultivo y/o Consejo de la Sociedad Civil**, de cuenta de las acciones realizadas y logros alcanzados por la organización. Especial énfasis en su radio de acción y logros que beneficien a sus representados.

Etapa 4. Evaluación general del proceso.

El proceso culmina con la evaluación de lo planificado, de lo ejecutado, con el análisis de la recepción y percepción de los usuarios (evaluación de reacción) y de la comunidad, destacando las fortalezas y los ámbitos que requieren ser modificados para la próxima cuenta pública. El grupo de trabajo es el responsable de esta tarea. Se recomienda que la evaluación quede por escrito para ser utilizada en el próximo proceso.

IV. ROL DE LOS PARTICIPANTES

En el proceso de preparación hasta la evaluación se hace necesario distinguir los roles de las instancias que participaran, especialmente de la dirección del

establecimiento y del Consejo de desarrollo local, Consejo Consultivo u otro. Se proponen los siguientes roles:

De los Directivos:

- Conduce el proceso completo de la CPP, garantizando el enfoque participativo de éste.
- Crea el equipo de trabajo y asigna responsabilidades.
- Facilita la incorporación del Consejo de Desarrollo Local de salud en el proceso de CPP.
- Provee la información necesaria para la elaboración del informe.
- Define los recursos necesarios y los responsables de proveerlos.
- Garantiza las respuestas a los usuarios.

De la Jefatura de Participación Social:

- Asesora al/a director/a del establecimiento en el proceso que conducirá a la Cuenta Pública Participativa.
- Propone la metodología de diálogo que se trabajará en el evento de la CPP.
- Asesora a la directiva del Consejo de Usuario y/o Consejo Consultivo respecto a la participación en la CPP.
- Asesora a la directiva de CDL, en lo que será su intervención en el evento de presentación y diálogo.
- Se ocupa de estimular la asistencia a la Cuenta Pública de los usuarios del establecimiento y de las organizaciones del territorio.

De los Consejos de Usuarios, Consejo Consultivo y Consejo de la Sociedad Civil:

- Involucrarse activamente en el proceso de CPP.
- Promueven la participación del máximo de usuarios a quienes representa.
- Recogen las inquietudes, opiniones e interés de los usuarios del establecimiento respecto a los temas de salud y a la gestión.
- Estimulan la participación activa de los usuarios en el evento central a través de preguntas y consultas.

- Hacen parte del equipo de trabajo del CPP, aportando con insumos (información, documentos, testimonio u otros).
 - Garantizan que el Informe contendrá temas de interés de los usuarios.
- Hacen seguimiento a las preguntas, acuerdos y compromisos surgidos en el proceso de CPP.

V. CONTENIDOS MÍNIMOS DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Independiente de los temas que surjan de la ciudadanía, la autoridad máxima del establecimiento y el equipo constituido debe considerar en su cuenta, los ámbitos que se señalan a continuación. Tener presente el uso de vocabulario adecuado para todo público, evitar las siglas, ser sucinto en las explicaciones, siempre que se muestren datos y resultados, comparar con años anteriores para así ayudar a la comprensión de lo que se esta mostrando.

1. **Presentación general:** la Dirección del establecimiento debe, en una breve presentación, contextualizar el sentido de la cuenta pública, relevando la importancia que tiene el ejercicio de rendición de cuentas a la opinión pública y posibilitando el diálogo con la ciudadanía.
2. **Datos generales del establecimiento:** tipo de establecimiento, prestaciones que otorga, datos sociodemográficos, inscritos y/o precedencia de residencia de las personas atendidas.
3. **Situación sanitaria:** referidas a los problemas de mayor prevalencia, tales como: los cardiovascular, enfermedades respiratorias, entre otros.
4. **Lineamientos generales del establecimiento aplicados en el año que se informa:** Estrategias, Plan de Salud, Plan de Inversión, y con especial énfasis las mejoras en satisfacción usuaria o ideas implementadas con relación a este tema.
5. **Recursos con los que se conto:** Humanos, financieros y proyectos.
6. **Resultados de la Gestión:** se debe considerar los logros de los objetivos propuestos en el Plan de Salud, cantidad de atenciones realizadas, los de tipo organizacionales y la ejecución presupuestaria. Especial mención a los

recursos humanos. Señalar lo no logrados, las brechas y dificultades encontradas en la ejecución del año.

7. **Resultados Sanitarios:** los logros del año, señalando como se han modificado la situación de inicio.
8. **Participación social:** donde se señale los mecanismos de participación implementados en el establecimiento, su Plan de Trabajo y de seguimiento, los resultados como Diálogos Ciudadanos, Consultas, Cabildos, análisis de Solicitudes Ciudadanas u otros. Especial énfasis referido a la satisfacción usuaria a través de evaluaciones locales y nacionales, y resultado de acciones implementadas para mejorar la percepción usuaria. Mencionar la influencia territorial del centro a través de organizaciones territoriales y funcionales vinculadas al trabajo participativo y comunitario.
9. **Compromisos con la ciudadanía:** se trata de dar cuenta de los compromisos adquiridos en la cuenta pública anterior con la ciudadanía.
10. **Desafíos de la Gestión:** Serán considerados como referencias fundamentales los Resultados Sanitarios, los Objetivos Sanitarios del país, el Modelo de Atención, la satisfacción de los usuarios. Es importante que estos desafíos sean concretos, para poder realizar la cuenta pública futura en función de ellos y facilitar la evaluación correspondiente.
11. **Intersectorialidad:** señalar qué acciones realiza el centro en conjunto con actores de otros sectores como de educación para difundir la prevención y la responsabilidad de niños, jóvenes y adultos con la salud personal y colectiva.

VI. CONSIDERACIONES PARA LA CEREMONIA DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Esta instancia es un ejercicio de transparencia hacia la comunidad potenciando el rol de control social de la ciudadanía sobre la gestión pública de salud.

De este modo, se espera que la ceremonia de presentación de la cuenta pública esté **abierta a la comunidad**, a los grupos organizados y no organizados que están vinculados a la salud de las personas y/ calidad de vida. Esto se traduce en

una convocatoria amplia a los usuarios/as del establecimiento, la cual se verá favorecida al considerar espacio y horario adecuado para una mayor participación. También aportará a la difusión el trabajo preparatorio en la medida que la consulta a los usuarios se realice en diversas zonas del territorio.

El Consejo de usuario o Consejo Consultivo del establecimiento debe comprometerse con la asistencia al menos de sus socios, colaborar en la difusión y promoción de la participación en el territorio con las organizaciones sociales y usuarios en general.

En el evento se espera que participen representantes del Consejo Técnico y funcionarios de la comunidad hospitalaria, o de Atención Primaria, debiendo ser en cantidad muy inferior al total de asistentes. Se sugiere que a modo de involucrar a los funcionarios del establecimiento en este proceso de rendición de cuenta, se considere una reunión ampliada donde el director/a de cuenta de la gestión del año.

También se sugiere invitar a autoridades del sector salud y de gobierno, parlamentarios, alcaldes y concejales, representantes intersectoriales, sector privado y otros actores de relevancia en el territorio o área jurisdiccional.

La ceremonia debe realizarse de preferencia en dependencias establecimiento o, en un espacio local del territorio para facilitar el acceso de todos los invitados de la comunidad. Difundir esta actividad por los medios locales y asegurarse de anunciar mediante afiches, lienzos publicitarios u otros esta ceremonia.

La presentación de la cuenta pública deberá caracterizarse **por su claridad y sencillez en el lenguaje**, evitando en lo posible tecnicismos y datos demasiado específicos, lo que permitirá el entendimiento de todos los asistentes.

Se recomienda entregar a cada invitado una carpeta, conteniendo la cuenta pública y otra información de utilidad para las personas, por ejemplo: teléfonos, fax, identificación de las personas que tienen más contacto con los usuarios.

Documentos informativos y/o educativos en prevención, promoción de la salud u otros que el establecimiento quiera dar a conocer.

Del mismo modo, asegurarse de entregar la información relevante de la cuenta pública a la comunidad en general, sea a través de habilitación de espacios de información en los establecimientos de salud, paseos públicos, ferias libres u otros lugares con gran afluencia de público. Como también publicar la Cuenta Pública en la web del establecimiento según corresponda (o de la Corporación Municipal o de la Municipalidad).

VII. COMENTARIOS FINALES

Las **Cuentas Públicas participativas** se distinguen por ser un **PROCESO** con etapas bien definidas, que no se circunscribe a un solo evento. Se trata de un **DIÁLOGO CIUDADANO** donde se encuentra la autoridad con la ciudadanía para tratar asuntos de interés común, es un espacio deliberativo respecto al desempeño y la acción del servicio público.

Es además un momento de **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN** del establecimiento que implica balance y resultados, permitiendo rescatar insumos para futuros proyectos y programaciones. Para la ciudadanía, es una oportunidad de incidir en la evaluación tanto del servicio como de las políticas públicas.

Es también un diálogo **PÚBLICO** porque queda abierto a la comunidad tanto el informe como los planteamientos de los propios ciudadanos. Por último se trata de un ejercicio **ANUAL**, que permite mirar el quehacer, evaluarlo y proyectarlo periódicamente.