

Orientaciones Técnicas para las Cuentas Públicas Participativas en las Redes Asistenciales de Salud

INTRODUCCIÓN

En el marco de la necesidad de contar con un sistema de gobernanza único para toda la Red Asistencial el Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria, se ha planteado el objetivo de *“fortalecer la participación social y la gestión de satisfacción usuaria en salud desde el enfoque de derechos con pertinencia territorial y cultural, a través de un Plan trienal de trabajo colaborativo entre directivos y equipos de salud, la comunidad usuaria, las organizaciones sociales de salud y la sociedad civil que promueva la participación en la toma de decisiones en salud y la mejora de los resultados sanitarios”* (MINSAL, 2024- 2026)¹.

Para ello, se plantea el logro de los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) en los Servicios de Salud, los Consejos Consultivos de Usuarios en los Establecimientos Autogestionados en Red, los Consejos de Desarrollo Local (u otra denominación) en los establecimientos de salud de atención primaria.
- ✓ Promover espacios de formación para el desarrollo de competencias en los equipos de salud y representantes de la comunidad y la difusión de información que facilite la participación en diversas instancias, la incidencia de la ciudadanía y de organizaciones de la sociedad civil en materias de salud.
- ✓ Facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente para aquellas que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, empleando un lenguaje claro, inclusivo y respetuoso.
- ✓ Sistematizar y difundir experiencias de participación social en la gestión pública de salud, tanto al interior del Servicio de Salud, como de los establecimientos de la red asistencial, con la finalidad de aportar a la gestión del conocimiento del tema.
- ✓ Fomentar la participación e inclusión de grupos históricamente excluidos (GHE), con perspectiva de género, asegurando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad e incidencia en las políticas de salud de manera sustantiva tales como los pueblos originarios, personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, comunidad LGBTIQA+, entre otros.

¹ OOTT COMGES 2024

Esta Guía Metodológica busca servir de orientación y apoyo para el diseño y ejecución de las Cuentas Públicas Participativas, contenidas en el Plan Trienal de Participación Social en el marco de los Compromisos de Gestión y, lo señalado por el Instructivo Presidencial N°007 del 18 de agosto de 2022 cuya finalidad es apoyar el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y, en coherencia con la Norma General N° 857 del 18 de junio de 2024 de Participación en Salud.

Marco de Referencia

La realización de Cuentas Públicas Participativas (CPP), se funda en el derecho de ciudadanos y ciudadanas, sociedad civil en general, a acceder a información pública y al derecho a participar de la gestión pública.

En relación al acceso a la información, es importante recordar que desde la promulgación de la Ley N°20.285, el acceso a la información pública se ha consagrado como un derecho ciudadano y en este contexto, se han venido realizando Cuentas Públicas Participativas en los establecimientos de la Red Asistencial y en los Servicios de Salud del país.

La ley de Acceso a la Información Pública señala en su Artículo 3°. - “La función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella”.

Según el artículo 4° de dicha Ley, “las autoridades, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración del Estado, deberán dar estricto cumplimiento al principio de transparencia de la función pública”.

“el principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley”.

La Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública establece la obligación del Estado, de reconocer el derecho de las personas a participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

Según el artículo 70.- “Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia. Las modalidades de participación que se establezcan deberán mantenerse actualizadas y publicarse a través de medios electrónicos u otros”.

De manera complementaria, el artículo 71 señala “... cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros”.

A su vez, el artículo 72. refiere ... “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. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente, en la forma y plazos que fije la norma establecida en el artículo 70, y, el artículo 73, señala que “los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, en la forma que señale la norma a que alude el artículo 70. La consulta señalada en el inciso anterior deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa. Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general.

...” durante los últimos años, ha emergido en el escenario internacional, un consenso ante la necesidad de transparencia y rendición de cuentas en el sector público, lo cual ha devenido en iniciativas por parte de organizaciones internacionales para promover estos conceptos. Así, bajo la perspectiva de continuar introduciendo mayores estándares democráticos a los procesos de rendición de cuentas, se erige como un elemento fundamental la fehaciente incorporación de mecanismos de Trasparencia y Acceso a la Información en estas dinámicas, de modo tal de dar cabal cumplimiento al carácter y al sentido de rendir cuentas. Ello, pues el acceso a la información y la Transparencia, permiten el conocimiento necesario que permitirá evaluar las decisiones públicas, por lo que puede decirse que cumple la función vital de poner en marcha los mecanismos de rendición de cuentas” ... (CPLT, 2015, p. 4).

Para el sector salud, la información es clave para la generación de ciudadanos y ciudadanas, personas, con capacidad para incidir en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas sectoriales e intersectoriales vinculadas a la calidad de vida, el bienestar y la salud de la población, en la medida que otorgan pertinencia, mayor eficacia y efectividad en la resolución de problemas, contribuyendo, además, a una mayor satisfacción de la población usuaria.

El ejercicio de un mejor y mayor control de la población sobre la gestión pública de salud se considera, por tanto, una contribución al fortalecimiento institucional y a la democratización de la relación entre los entes públicos de salud y la sociedad civil.

Acerca de las Cuentas Públicas Participativas

Las Cuentas Públicas Participativas constituyen un proceso que considera distintos momentos o fases en las que se espera haya presencia y participación de la sociedad civil. Desde la identificación de necesidades de información de la población, la priorización de contenidos, la definición del formato y diseño, hasta la presentación y evaluación.

Respecto a los procesos de preparación, presentación, evaluación y retroalimentación de las Cuentas Públicas Participativas, estos pueden contemplar la realización de diferentes actividades que incluyan mecanismos e instancias de participación. Estas pueden considerar el desarrollo de conversatorios, reuniones con integrantes del COSOC del Servicio de Salud, integrantes de los Consejos Consultivos de Usuarios, integrantes de los Consejos de Desarrollo, diálogos ciudadanos, consultas ciudadanas en modalidad presencial o remota, cabildos, talleres, jornadas de reflexión, parlamentos infantiles y juveniles, seminarios, asambleas, ferias, operativos, aplicación y devolución de resultados de encuestas de opinión, uso de medios de comunicación local, otras instancias de diálogo con las comunidades locales y ciudadanía en general de acuerdo a las características propias de los territorios.

Las actividades señaladas, pueden realizarse de manera virtual, presencial o híbrida considerando recursos disponibles, condiciones de conectividad, ruralidad, inclusión de Grupos Históricamente Excluidos, entre otras consideraciones.

De manera complementaria a la cuenta entregada por las autoridades, se recomienda otorgar un espacio (virtual, remoto o híbrido) a la entrega de cuenta pública de la propia gestión de los COSOC, Consejos Consultivos de Usuarios, de los Consejos de Desarrollo con el fin de valorar su contribución al logro de objetivos sanitarios, calidad de los servicios y desarrollo institucional.

Fase de preparación (o pre – cuenta)

Durante la fase de preparación, se recomienda:

- Conformar un equipo de trabajo mixto (comunidad usuaria y equipo de salud)
- Diseñar una metodología de levantamiento de necesidades de información de la población usuaria y ciudadanía en general, la que puede ser aplicada en modalidad presencial o virtual y utilizando los mecanismos propios de consulta ciudadana, diálogos, cabildos, talleres u otra modalidad como las ya señaladas en párrafos anteriores
- Aplicar la metodología diseñada para el levantamiento de prioridades de información en un espacio acorde con la necesidad de generar discusión, diálogo y aportes consensuados sobre contenidos y formato de la Cuenta Pública ya sea de manera virtual o presencial.
- Realizar una síntesis de los principales acuerdos y devolución a las y los participantes para su aprobación final a través de modalidad virtual, híbrida o presencial de acuerdo a realidad local

Fase de elaboración

Durante la fase de elaboración, es importante considerar lo recogido en la fase anterior acerca de las prioridades de la población y de la autoridad en relación a entrega de información. Podría señalarse algunas actividades críticas de esta etapa como las siguientes:

- Búsqueda y procesamiento de información de acuerdo a prioridades consensuadas en fase anterior
- Síntesis de información sobre contenidos mínimos:
 - Antecedentes socio demográficos, geográficos, económicos, culturales del territorio, Determinantes Sociales de la Salud
 - Situación de salud, perfil epidemiológico
 - Antecedentes de la Institución (Misión, Visión, líneas estratégicas de desarrollo)
 - Dotación de recursos humanos
 - Recursos financieros
 - Infraestructura y equipamiento
- Síntesis de información sobre compromisos y resultados de la gestión anterior
 - Gestión financiera
 - Gestión de RRHH

- Inversiones (equipamiento e infraestructura)
- Gestión Clínica
- Gestión satisfacción usuaria
- Participación social
- Compromisos futuros
- Edición de documento y del material gráfico a ser utilizado en la presentación de la Cuenta Pública
- Revisión de documento y material gráfico por parte de la autoridad responsable
- Elaboración de minuta con principales contenidos de la Cuenta Pública
- Coordinación de apoyo logístico para la presentación de la cuenta de acuerdo a recursos locales disponibles y normativa vigente
- Diseño de Estrategia comunicacional
- Identificación y articulación de medios de difusión disponibles según realidad local
- Diseño de convocatoria (medios, actores relevantes)

Fase de ejecución

- Realización de jornada o reunión presencial o virtual
- Presentación de contenidos a través de medio escrito, audiovisual, gráfico, testimonial u otro
- Publicación de contenidos en portal web institucional
- Distribución de minuta con contenidos más relevantes de la Cuenta Pública a distintos actores relevantes, medios de difusión y comunicación disponibles
- Espacio de diálogo entre autoridades y representantes de la población usuaria y sociedad civil para recoger la opinión y aclarar dudas de los y las participantes acerca de contenidos de la Cuenta Pública de las autoridades.

Fase de evaluación y retroalimentación

- Generación de espacio de preguntas, consultas y comentarios a la Cuenta Pública (de manera virtual o presencial) durante o después de la presentación.
- Síntesis de consultas, comentarios y aportes realizados por la población usuaria y la ciudadanía recogidos durante la presentación de la Cuenta Pública (de manera virtual o presencial)
- Respuesta a consultas y comentarios realizados por la población usuaria y la ciudadanía recogidos durante o con posterioridad a la presentación de la Cuenta Pública (de manera virtual o presencial)
- Informe final de la Cuenta Pública incorporando el resultado de la consulta y la evaluación realizada durante o con posterioridad a su presentación

Al igual que otras acciones, las actividades de carácter participativo asociadas a las distintas fases de la Cuenta Pública, pueden formar parte del Plan Trienal en su programación anual de Participación y ser reportables en cada uno de los cortes de monitoreo y evaluación del COMGES 7.1.

Consideraciones de carácter general

Tal como se señala en la Guía Metodológica para el Diseño e Implementación del Plan Trienal de Participación social y satisfacción usuaria en las Redes Asistenciales, la alianza entre equipos y referentes de participación social y de comunicaciones a lo largo de la red de servicios de salud y establecimientos de la red asistencial, constituye un pilar importante en la difusión de información relevante que facilite la habilitación para el ejercicio de una mayor incidencia en el diagnóstico de situación en salud, el diseño, planificación, implementación evaluación y retroalimentación de las políticas de salud. Lo anterior, en consideración de las características tanto culturales como sociales, geográficas, acceso a medios de comunicación y tecnológicos, recursos disponibles, entre otros criterios de definición local.

A nivel regional, comunal y local, existen canales y medios de comunicación que pueden estar disponibles para acciones de difusión e intercambio de información en relación a temas de interés de las comunidades. Se recomienda levantar un catastro o mapa de medios de comunicación como radios comunitarias, prensa local, medios de comunicación del intersector como portales, redes sociales (Facebook, Instagram, entre otras), canales de televisión abierta y cerrada. Estos medios pueden ser muy útiles para apoyar el desarrollo del proceso de Cuentas Públicas Participativas.

Es importante recordar que, para las distintas formas y canales de comunicación y difusión de información, es necesario utilizar un lenguaje comprensible, claro, inclusivo, tener presente los derechos de las personas, evitando utilizar fotografías, datos sensibles sin autorización previa de quienes puedan verse afectados o afectadas. Utilizar un lenguaje libre de sexismo, libre de discriminación y estigmatización de cualquier tipo u origen, que permita el respeto de las diversidades, distintas culturas, distintos grupos sociales.

Respecto del uso de recursos públicos para apoyar la realización de las actividades propias del proceso de Cuentas Públicas Participativas, Ley N° 21.722 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2025 en su artículo 21.3 señala que... “Las actividades de publicidad y difusión que corresponda realizar por los ministerios, delegaciones presidenciales regionales, delegaciones presidenciales provinciales, los gobiernos regionales y los órganos y servicios públicos que integran la Administración del Estado se sujetarán a lo dispuesto en el artículo 3 de la ley N° 19.896. En ningún caso podrán efectuarse campañas publicitarias que tengan por objeto único enumerar los logros de una autoridad específica o del Gobierno en general, con excepción de las cuentas públicas que los organismos señalados en el citado artículo realicen”

No obstante, lo anterior, en contextos de restricción presupuestaria, se recomienda priorizar por el uso de recursos y espacios propios de las instituciones de salud (auditorios, equipos de amplificación, apoyo audiovisual, medios de comunicación disponibles), así como dependencias o recintos de instituciones públicas que puedan ser provistos gratuitamente para la realización de la actividad. Además de salones o auditorios de Colegios, Universidades o Institutos de Formación Técnica locales facilitados en la misma modalidad. Así también, se recomienda, el uso racional de los recursos destinados a apoyo logístico.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Consejo para la Transparencia.2015. Modelo de Cuentas Públicas Participativas. Disponible en: https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2018/01/modelo_de_cuentas_publicas.pdf
- Gabinete Presidencia. Instructivo Presidencial N°007, agosto 2022. Disponible en: https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421814847817/instructivo_gab_pres_07-2022.pdf.
- Ley N° 21.722 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2025. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1209325>
- Ley sobre Acceso a la Información Pública, N° 20.285. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>
- Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, N°20.500. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143>
- MINSAL, Subsecretaría de Redes Asistenciales. 2024. GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL PLAN TRIENAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LAS REDES ASISTENCIALES – COMGES 18.