

# Conformando un Consejo de Usuarios de un Centro de Referencia en Salud. Hospital Provincia Cordillera

Forming a User's Council of a Health Reference Center.  
Providencia Cordiller Hospital

Ernesto Méndez <sup>1</sup>

La ley 20.500 sobre asociación y participación ciudadana señala que el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones, por tanto, instruye a los órganos de la Administración del Estado a establecer cuáles son las modalidades formales y específicas de participación ciudadana que tendrán las personas y organizaciones sociales en el ámbito de su competencia. Para ello, esta ley ha establecido un nuevo marco jurídico para la asociatividad, el derecho a participar a través de mecanismos de participación y finalmente en el plano local, instaura una nueva institucionalidad, denominada consejos comunales de la sociedad civil<sup>2</sup>.

De acuerdo a lo expuesto y sobre la base de esta legislación, se enmarcó la conformación del consejo de usuarios del CRS Hospital Provincia Cordillera, como una oportunidad y herramienta de acercamiento entre usuarios y la institución, promoviendo espacios de planificación, discusión, educación y empoderamiento de la comunidad, en la construcción conjunta de la corresponsabilidad en salud.

Para planificar esta tarea, la asesoría gestión de usuario y participación del CRS Hospital Provincia Cordillera de la comuna de Puente Alto, comenzó a planificar la propuesta de conformación de su primer consejo de usuarios. Al inicio, una de las tareas más importantes, estuvo referida a disponer del catastro de organizaciones del territorio con información actualizada de sus contactos. Para obtener dicha información, se comenzó a efectuar un levantamiento de las organizaciones del territorio, que comprendía el radio de acción del CRS. Para ello se solicitó colaboración a las instituciones y organizaciones que funcionaban en el territorio, entre ellas el Plan Integral Bajos de Mena (PIBM) dependiente de la Intendencia Metropolitana y que trabaja de forma articulada en el sector Bajos de Mena.

Por otro lado, se efectuaron reuniones con los cinco consejos de usuarios del territorio, con el fin de establecer las primeras relaciones con la comunidad y poder disponer de los contactos de las organizaciones con las cuales trabajaban. Otras de las fuentes de información, fue el municipio a través de sus representantes en el territorio, obteniendo por parte de ellos la bases de datos de las organizaciones que atendían.

A partir de este trabajo y los anteriores, se logró obtener las bases de datos de organizaciones del territorio que involucraban el sector de intervención, correspondiente a sectores de Bajos de Mena, San Gerónimo, Alejandro del Río y Vista Hermosa y con información de las más diversas organizaciones del territorio, entre ellas consejo de usuarios, juntas de vecinos, organizaciones educacionales, culturales, indígenas, de autoayuda, adultos mayores, sociales, entre otras y lo más importante, datos actualizados con sus nombres, direcciones, teléfonos y correos electrónicos, que cualquier padrón o catastro público quisiera obtener a este nivel de detalle y con la actualización correspondiente.

De acuerdo a ello y con la base de datos ya construida, se comenzó a desarrollar un proceso de reuniones informativas con organizaciones territoriales y funcionales del territorio, con el fin de sensibilizar e involucrar a la comunidad con el nuevo establecimiento en salud y con la conformación del consejo de usuarios. Para ello, en cada uno de estos encuentros, se indicó el proceso de inscripción, los documentos a adjuntar y la

Recibido el 18 de junio de 2018. Aceptado el 04 de octubre de 2018.

1 Encargado de participación. Hospital Provincia Cordillera. Correspondencia a: emendez@hpcordillera.cl

2 Descripción Ley 20.500 - Subdere.

forma de postulación de las organizaciones como de personas naturales.

Para ayudar a coordinar estas reuniones, utilizamos como punto de partida el invitar a la comunidad a visitas guiadas al establecimiento, con el fin de que la organización conociera nuestro proyecto y se enterará de nuestras especialidades y modalidades de atención. A lo anterior, se sumó siempre el apoyo informativo mediante dípticos, volantes, e información impresa que permitiera entregar información clara a la comunidad y alimentar el proceso de conformación del consejo de usuarios.

Por otro lado, se desarrollaron variadas estrategias de difusión, entre ellas la instancia de apropiación del espacio público del establecimiento por parte de la comunidad del territorio, es así que en el mes de agosto de 2017 se presentó en el CRS la banda instrumental del Orfeón Nacional de Carabineros de Chile y la Orquesta Foji de Bajos de Mena, jornada donde asistieron más de 100 personas de la comunidad, junto a funcionarios de la institución, convirtiéndose tan sólo por una hora en un espacio de entretenimiento y abierto al público, como también en un espacio donde se entregaba información y se invitaba a la comunidad a formar parte de nuestro consejo de usuarios. A ello se sumó la participación de la asesoría gestión de usuario y participación, en diversos encuentros masivos con la comunidad, como lo fue las ferias de la justicia desarrolladas por el Plan Integral Bajos de Mena, o las ferias desarrolladas en el marco de la red Institucional de Mujeres Bajos de Mena, instancias de apropiación del espacio Público y entrega de información en el territorio, donde se acudió como CRS y se entregó información a la comunidad respecto a los tópicos antes mencionados.

Finalmente, otro de los medios informativos fue radio Imagen de la Provincia Cordillera, donde a través de un programa especial para el CRS, se comunicó a la audiencia del territorio la invitación a formar parte del consejo de usuarios. A ello se agregó, afiches informativos en el Hall Central de nuestro establecimiento, afiches en los CESFAM del territorio que eran pertenecientes a la red del CRS y finalmente información en la página web de nuestra institución, específicamente en el link de participación, disponiendo para ello material correspondiente a un afiche informativo, reglamento para constituir el consejo de usuarios, documento de postulación para organizaciones y personas naturales y presentación en power point de lo que era este consejo y las formas de postular.

Otra de las temáticas trabajadas, fue la elaboración del reglamento de constitución del consejo de

usuarios, temática que requirió la consulta de variados reglamentos tipos de otros consejos de usuarios de la red y del país. A partir del análisis anterior y entrevistas efectuadas a representantes de consejos de usuarios de la red, se desarrolló el primer reglamento de este consejo con el fin de definir el proceso de difusión, las postulaciones al consejo, los requisitos para ser socios, la distribución de cupos, las causales de rechazo, la constitución del consejo, la duración del consejo, los requisitos para ser parte de la directiva provisoria, la elección del equipo directivo provisoria en sus inicios, las funciones del directorio provisional; es decir diversos artículos reglamentarios que permitieran funcionar y tener directiva a esta organización.

A partir de todo el trabajo desarrollado con la comunidad, la elaboración del reglamento y la difusión en los medios anteriormente señalados, se abrió el proceso de postulación para formar parte del consejo de usuarios, periodo en que se recibieron todas las declaraciones de las organizaciones de la sociedad civil o personas naturales que querían pertenecer al consejo. De acuerdo a ello, toda solicitud fue evaluada en función de los requisitos y cupos disponibles en función del reglamento, siendo declarados admisibles las postulaciones que venían acompañadas de los antecedentes solicitados.

Posteriormente, se constituyó por vez primera el consejo de usuarios del CRS Hospital Provincia Cordillera, personificado en dicha oportunidad por 38 socios/as los que representaban a consejos de usuarios de los CESFAM del territorio, juntas de vecinos, clubes de adulto mayor, comunidades indígenas, organizaciones educacionales, organizaciones culturales y personas naturales. Como antecedente, la representatividad de los socios, alcanzó la siguiente distribución: juntas de vecinos 31%, consejos de usuarios del territorio 24%, clubes de adulto mayor 16%, organizaciones educativas 16%, comunidades indígenas 5%, organizaciones culturales 5% y personas naturales 3%.

Respecto al territorio que representaban los socios y socias podemos señalar que un 57,9% pertenecía al sector de Bajos de Mena, un 21,1% al sector de San Gerónimo y un 10,5% de forma equitativa al sector de Alejandro del Río y Vista Hermosa en el sector de Casas Viejas. Para el caso del grupo etareo, los socios/as mayoritariamente se encontraban en el grupo entre 41 y 60 años con el 47%, le seguía el grupo de 60 años y más con 32% y finalmente el grupo más joven entre 26 y 40 años con el 21%, es dable de destacar además que en este grupo etareo había 3 personas entre 18 y 25 años de edad. En materia de género un 87% de los representados

eran mujeres y solo un 13% hombres.

Finalmente los socios y socias eligieron la directiva del consejo de usuarios para un periodo provisorio, con el fin de construir los propios estatutos de la organización, programar las actividades del año que incluía la primera cuenta pública participativa y prepararse para elegir un directorio definitivo que los acompañará para los próximos tres años. Un dato de ese momento y que es menester destacar por los mismos representantes del consejo, fue que para el momento de la elección, solo se habían postulado cuatro candidatas a la directiva, ante lo cual la totalidad de las mujeres plantearon en dicha jornada que también debían postularse candidatos a la directiva para que dicho directorio fuera equitativo en materia de género, ante ello y las insistencias de las mujeres, dos hombres se dispusieron también a ser candidatos. Efectuada la elección y el escrutinio de votos, las más altas mayorías quedaron en manos del presidente y secretario y solo la tercera mayoría representada por una mujer en el cargo de tesorera, a pesar que el padrón electoral estaba representado en su mayoría por socias. Lo anterior, siempre ha sido comentado por los socios y socias respecto del proceso de elección del consejo de usuarios. Como punto destacable es que el presidente elegido de la organización y con la más alta mayoría, pertenece a la comunidad indígena del territorio, reconociendo con ello a nuestros pueblos originarios.

Hoy en día, el consejo de usuarios del CRS Hospital Provincia Cordillera, se mantiene de forma activa con la participación de su directiva y representantes, ello permitido por una de las cláusulas de sus estatutos, que indica que si una persona no asiste a más tres reuniones consecutivas y no justifica en ninguna de ellas su inasistencia, queda en calidad de suspendido y luego mediante aprobación de asamblea cancelado, si no justifica sus inasistencias. Ello ha llevado a una participación constante de los socios y socias del consejo de usuarios y para el caso de las primeras cuatro personas que dejaron de participar, por una, u otra razón personal, fueron suspendidas y luego canceladas bajo el procedimiento de los estatutos aprobados por la organización. A la fecha y bajo esta modalidad, estos cuatro cupos fueron renovados por otras personas de organizaciones del territorio.

A modo de conclusión, podemos señalar que la constitución de un consejo de usuarios, implica bastante trabajo de terreno al inicio de un proceso,

ya que lo primero que se tiene que generar son las relaciones de confianza con las organizaciones e instituciones de un territorio. Ese trabajo constante puede llevar meses como fue en nuestro caso, pero a la larga permite obtener sus frutos con la inscripción de socios y socias para un CDU, como también en lo variado que puede llegar a ser en materia de diversidad de organizaciones representadas. Ello lo demuestra al tener organizaciones que van desde las juntas de vecinos, pasando por grupos de adulto mayor hasta grupos culturales y comunidades indígenas que quisieron participar y aportar al consejo, sin perjuicio de que las dos primeras organizaciones por su mayor vinculación con el territorio y por el tiempo que brindan a sus comunidades, son las más llanas a sumarse a este tipo de organizaciones. Destacable también es, la incorporación de miembros jóvenes al consejo, ya que eso permite vigorizar con nuevas propuestas que retroalimenten la organización, junto a la experiencia que aportan los adultos mayores.

Respecto al género, podemos comentar que hay mayor disposición de las mujeres para participar en organizaciones sociales y territoriales como lo es en un CDU, ya que probablemente ellas están más preocupadas de buscar soluciones a los problemas sociales en los espacios locales y son ellas las que se acercan mayoritariamente a la institucionalidad para resolver los problemas que les afectan a ellas y a sus familias en los ámbitos de salud, educación y vivienda. A la hora de elegir la directiva también se mantiene esa diferencia de género, ya que se constata la baja presencia de mujeres en cargos directivos y/o de toma de decisiones, lo que constituye una primera barrera de género al momento de definir políticas públicas y sociales con una mirada efectivamente inclusiva para la comunidad que representan.

Por último, la participación se mantiene activa si contantemente las personas y organizaciones se están reuniendo, que en el caso de nuestro consejo se refuerza con una medida draconiana en sus estatutos, respecto a presentar tres inasistencias no justificadas, sin embargo, a la larga ha permitido mantener la participación activa y contante y cuando así no ha sido, se oxigena con la incorporación de nuevos socios y socias por unos estatutos flexibles que responden a una organización proclive a la participación real y amparada en la ley 20.500.