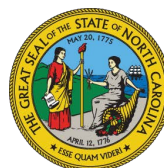


# Plan de Participación Pública

JUNE 2023



DEPARTAMENTO DE  
**SALUD Y SERVICIOS HUMANOS**  
DE CAROLINA DEL NORTE

# Índice

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
Propósito del Plan de Participación Pública .....	3
Identificación de los Interesados .....	4
<b>Reuniones públicas y divulgación</b> .....	<b>4</b>
Prácticas recomendadas para reuniones .....	5
Utilización del sitio web de NCDHHS .....	6
<b>Formación del Personal</b> .....	<b>7</b>
<b>Mejora continua del acceso y la participación del público</b> .....	<b>8</b>
<b>Apéndice</b> .....	<b>9</b>
Misión, Visión y Valores. ....	9



## Introducción

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte (NCDHHS) administra la prestación de servicios de salud y relacionados con el ser humano para todos los habitantes de Carolina del Norte, especialmente los de la población más vulnerable del estado: niños, ancianos, discapacitados y familias de bajos ingresos. Dirigido por el Secretario de Salud y Servicios Humanos, el departamento está dividido en 33 divisiones y oficinas en seis amplias áreas de servicio: Salud, Oportunidad y Bienestar; Medicaid; Excelencia Operacional; Política y Comunicaciones; y Equidad en Salud. NCDHHS también supervisa 14 centros de atención médica operados por el estado: centros de desarrollo, centros de tratamiento neuro médico, hospitales psiquiátricos, centros de tratamiento de abuso de alcohol y drogas y dos programas residenciales para niños.

NCDHHS trabaja en estrecha colaboración con profesionales de la salud, líderes comunitarios y grupos de abogacía; entidades locales, tribales, estatales y federales; y muchas otras partes interesadas para que esto suceda. En colaboración con estos socios, el departamento está avanzando en su misión de mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes del estado. Su compromiso con la equidad en la prestación de estos servicios se describe en su [Plan Estratégico 2021-2023](#) y se refleja en su [Misión, Visión y Valores](#).

### Objeto del Plan de Participación Pública

NCDHHS reconoce que todos los habitantes de Carolina del Norte tienen derecho a acceder a los servicios gubernamentales, a contribuir significativamente a las decisiones gubernamentales y a compartir equitativamente los beneficios de una Carolina del Norte próspera. Para involucrar a sus habitantes, NCDHHS opera un programa integral de comunicaciones y medios de comunicación centrado en crear conciencia y construir relaciones dentro de las comunidades a las que sirve. Sin embargo, el departamento reconoce que hay más que puede hacer para llegar a las comunidades de todo el estado que pueden desconocer y estar desatendidas por sus programas. Esto incluye comunidades de color, comunidades indígenas, comunidades rurales y comunidades de ingresos bajos y moderados. En consecuencia, es necesario que estas comunidades participen de manera más significativa como socios y partes interesadas en la toma de decisiones gubernamentales.

El objetivo del Plan de Participación Pública es mejorar la comunicación, crear un diálogo significativo y mejorar la transparencia en la toma de decisiones con el público. Este plan proporciona un marco desde el cual guiar el proceso de participación pública de las iniciativas de salud y bienestar en NCDHHS. Establece un modelo para la participación pública efectiva y comparte las mejores prácticas para aumentar la asistencia mediante la sensibilización, la eliminación de barreras y la participación de nuevas audiencias. También destaca la necesidad de capacitación y evaluación continuas para mejorar los esfuerzos de la agencia.

El alcance inclusivo y la participación pública son fundamentales para que NCDHHS tenga éxito en el cumplimiento de su misión. Con este fin, el Plan de Acceso y Participación Pública inicial de NCDHHS incluye el compromiso de:

- Aumentar la conciencia y la sensibilidad del personal de la agencia sobre el valor de incorporar las perspectivas de las poblaciones desatendidas, especialmente de las comunidades que tradicionalmente se han pasado por alto, en las actividades de la agencia y la toma de decisiones, a través de la capacitación interna.
- Desarrollar la capacidad de facilitación del personal para mejorar la participación pública significativa en las reuniones públicas de la agencia.
- Desarrollar la capacidad del personal para representar a la agencia ante el público y responder a las personas que se comunican con nuestra agencia en busca de ayuda.
- Revisar y rediseñar las formas en que el público accede a la agencia para aumentar la transparencia y permitir una mejor participación significativa.
- Adoptar medios para medir el éxito en el acceso al público y su participación.
- Incorporar las lecciones aprendidas a través de la participación pública para garantizar la mejora continua en estos esfuerzos.

## Identificación de los Interesados

Un paso clave en la implementación de un plan de participación pública es identificar a las personas que deben participar. Las partes interesadas son personas que tienen un interés directo en un tema y pueden influir positiva o negativamente en su resultado. Su papel en el proceso debe ser claro y las expectativas sobre su participación fáciles de articular. Los proveedores de atención médica, los legisladores, las organizaciones comunitarias, las personas y las familias son algunas de las partes interesadas frecuentes de NCDHHS.

### *Poblaciones históricamente marginadas*

Un subconjunto del público en general, poblaciones históricamente marginadas son individuos, grupos y comunidades a los que histórica y sistemáticamente se les ha negado el acceso a servicios, recursos y relaciones de poder en todas las dimensiones económicas, políticas y culturales como resultado del racismo sistémico, duradero y persistente, la discriminación y otras formas de opresión. La marginación estructural de larga data y bien documentada ha dado lugar a malos resultados: salud, sociales, políticos, económicos y, en general, una mayor vulnerabilidad a los daños. A menudo se identifican en función de su raza, etnia, estatus socioeconómico, geografía, religión, idioma, identidad sexual y estado de discapacidad.

### *Dominio limitado del inglés*

Las personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés pueden tener un dominio limitado del inglés, o LEP (por sus siglas en inglés). NCDHHS debe tomar medidas razonables para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés tengan acceso significativo a los programas, servicios e información que proporciona. Estas personas pueden necesitar asistencia lingüística, como servicios de interpretación. Las divisiones dentro de NCDHHS que reciben asistencia del gobierno federal a través del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 o la Orden Ejecutiva 13166 deben garantizar que las personas LEP reciban asistencia lingüística con respecto a un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro.



## Reuniones públicas y divulgación

Las reuniones públicas son fundamentales para el acceso del público a los responsables de la toma de decisiones de la agencia y su comprensión de los planes y acciones de la agencia. Estas pueden ser una forma efectiva de compartir información básica y obtener reacciones de grupos grandes y brindan una oportunidad para que las agencias involucren a las comunidades cuyas opiniones, por muchas razones, pueden no ser escuchadas fuera de un proceso formal. NCDHHS se basa en el intercambio de información para proporcionar una visión integral de sus programas e iniciativas y tener una idea de la reacción de la comunidad a los posibles desafíos y beneficios de sus planes y acciones.

Para mejorar las reuniones y eventos públicos, NCDHHS debe:

- Revisar las prácticas existentes que rigen sus reuniones públicas y, cuando corresponda, adoptar nuevas prácticas para promover un mayor acceso y una participación pública significativa.
- Participar en el alcance comunitario para informar sobre este trabajo.
- Colaborar con organizaciones comunitarias, socios de salud y servicios humanos, y otras agencias locales, tribales, estatales y federales.
- Adoptar el objetivo de la mejora continua del acceso público y la participación en reuniones.

### *Ayuntamiento/Sesiones Informativas*

Las sesiones de información se pueden llevar a cabo para crear conciencia sobre un problema de salud pública, un programa del departamento o una iniciativa estatal. Pueden tomar la forma de una presentación, taller o panel de discusión y permitir que el público reciba información detallada de los líderes de salud pública, el personal u otros expertos. Dependiendo del formato, los participantes pueden tener la oportunidad de hacer preguntas o hablar uno a uno con alguien sobre sus inquietudes.

### ***Sesiones de escucha***

Las sesiones de escucha son una oportunidad para que las agencias involucren a las comunidades al escuchar sus opiniones y puntos de vista sobre diversos temas. La razón para llevar a cabo sesiones de escucha es alentar a los participantes, cuyas opiniones pueden faltar en la comprensión general del tema, a discutir lo que saben y cómo se sienten antes de que la iniciativa avance. Convocar sesiones de escucha puede descubrir desafíos y beneficios para que el departamento y la comunidad los consideren. En un contexto en el que las comunidades han sido históricamente incapaces de compartir sus opiniones, las sesiones de escucha son una herramienta útil para generar confianza, mantener relaciones e incorporar nuevos conocimientos en la toma de decisiones.

### ***Audiencias públicas***

Las audiencias públicas están diseñadas como un proceso bidireccional en el que los miembros del público dan y reciben información asociada con las decisiones que la agencia está considerando tomar. DHHS se basa en el intercambio de información en audiencias públicas para proporcionar una visión integral de las propuestas de la agencia y descubrir las opiniones de la comunidad sobre su acción anticipada. Las audiencias públicas no pretenden ser un proceso de confrontación o intimidatorio, sino más bien ayudar en la toma de decisiones informadas.

## **Prácticas recomendadas para reuniones**

---

Al planificar reuniones públicas, el personal del DHHS debe examinar los elementos de la reunión para identificar y eliminar las posibles barreras a la participación.

### ***Sincronización***

El personal debe explorar los beneficios de celebrar reuniones públicas informales y eventos de divulgación a diferentes horas del día y días de la semana para conseguir una participación representativa más amplia. La conciencia comunitaria y cultural son consideraciones importantes al establecer una reunión, ya que los conflictos con eventos religiosos, étnicos y cívicos pueden afectar la asistencia. Las necesidades de los participantes durante el período de tiempo del evento también deben incorporarse a la planificación, como la alimentación y el cuidado de los niños.

### ***Notificaciones***

Al proporcionar la notificación, el personal debe asegurarse de que no solo cumpla con los requisitos mínimos legales o reglamentarios para las reuniones, sino que incluya actividades que amplíen su alcance a una población más amplia. Esto puede incluir el envío de correo directo a direcciones en un área específica; colocar volantes o letreros en lugares de reunión de la comunidad, como bibliotecas y parques; solicitar a las agencias y organizaciones asociadas que compartan información dentro de sus redes; y utilizar listas de contactos de las partes interesadas para proporcionar una invitación personal a reuniones y eventos. El público debe recibir un aviso en cada paso de una iniciativa y recibir instrucciones sobre cómo participar en cada etapa.

### ***Publicidad***

NCDHHS publica oportunidades públicas de participación de manera liberal utilizando varios medios de comunicación para promover altos niveles de asistencia. Los medios digitales son una de las principales herramientas que utiliza el departamento para comunicarse con el público. Esto incluye el uso de su sitio web, el intercambio de videos, listas de correo electrónico, cuentas de redes sociales y publicidad digital. También expandir rutinariamente su plan de publicidad para incluir métodos más tradicionales como medios impresos, radio, televisión, correo directo, campañas telefónicas, exhibiciones públicas, tableros de anuncios y propagando verbalmente, y asistir a los eventos. La adición de métodos tradicionales a menudo trae consigo una mayor equidad y participación pública. El tipo de publicidad que se implementa debe basarse en datos y diseñarse utilizando los aportes de las partes interesadas afectadas y los socios externos.

La Oficina de Comunicaciones del departamento supervisa su sólido programa de relaciones con los medios para mantener relaciones positivas con las agencias de noticias y facilitar los medios ganados a

través de comunicados de prensa, entrevistas y otras interacciones. NCDHHS se asocia con los medios de comunicación para llegar a las personas de todo el estado y garantizar la conciencia pública de las iniciativas de salud y bienestar del estado. La oficina también supervisa las oportunidades de medios pagados para la agencia y ayuda al personal en el desarrollo de planes y materiales de participación.

### ***Socios de divulgación***

El éxito del departamento en alcanzar sus objetivos de alcance está directamente relacionado con las relaciones que mantiene con organizaciones comunitarias, grupos de defensa, y otros líderes de salud que poseen sus propias redes para ayudar a correr la voz. El personal debe explorar los recursos existentes e involucrar a líderes de confianza al comienzo del proceso de planificación para maximizar el beneficio de estas relaciones. Los intermediarios externos también pueden ayudar a reducir las barreras a la participación, como la necesidad de cuidado infantil y transporte.

### ***Sedes***

Además de proporcionar lugares de reunión virtuales, NCDHHS debe considerar una variedad de ubicaciones físicas, incluyendo vecindarios cuyas poblaciones son predominantemente negras, Hispanos/latinos, o indígenas; comunidades formadas principalmente por personas con ingresos medios inferior a la media del Estado, y personas que viven en áreas rurales de todo el estado. El personal debe buscar lugares que sean accesibles para las personas con discapacidades, a los que se pueda llegar por opciones de transporte alternativas y que proporcionen servicios básicos.

### ***Idiomas***

Para eliminar las barreras a la participación, NCDHHS debe tratar de proporcionar traducción en lenguaje de señas estadounidense y en los principales idiomas hablados de una comunidad, según lo determinado por el censo más reciente y/o los datos de la comunidad.

### ***Incentivos adicionales***

Para motivar la asistencia y llegar a nuevas audiencias, el personal debe considerar oradores invitados, artículos promocionales u otros incentivos que reflejen la composición e intereses únicos de sus partes interesadas. Al igual que los socios de divulgación, NCDHHS puede beneficiarse al asociar sus mensajes con las tradiciones, valores e imágenes existentes que se alinean con sus objetivos.

### ***Información no técnica***

El personal debe proporcionar información y datos relevantes al público de una manera que no sea técnica y fácil de entender para la audiencia.

### ***Medios de participación variada***

El departamento debe proporcionar múltiples formas para que el público ofrezca información, incluidas las reuniones en persona y virtuales, teléfono, mensajes de texto, correo electrónico, portales de comentarios en línea, encuestas, encuestas y otros medios.

## **Utilización del sitio web de NCDHHS**

---

El sitio web del departamento proporciona información sobre los programas, reuniones e iniciativas de NCDHHS. El sitio web está diseñado con un enfoque en la experiencia del usuario para optimizar el compromiso y mejorar la comprensión del público de sus objetivos y actividades.

Para mantener los recursos digitales de NCDHHS, el departamento tendrá que:

- Revisar las páginas web y, cuando sea necesario, actualizar el contenido con declaraciones claras y sencillas,
- Utilizar el aprendizaje del alcance comunitario para guiar este trabajo.
- Proporcionar información de contacto o formularios de comentarios para ayudar al público a enviar sus comentarios.

- Asegurarse de que los sitios web sean accesibles para que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posible, teniendo en cuenta a las personas con discapacidades, limitaciones de ancho de banda y diferentes tipos de dispositivos digitales.
- Confiar en la asistencia y la experiencia de los especialistas en sitios web para satisfacer las expectativas del público y comprender las mejores prácticas.

Las notificaciones de oportunidades de aportaciones pública se publican en el sitio web. El público puede inscribirse para recibir boletines y comunicados de prensa en el sitio web en [www.ncdhhs.gov/news](http://www.ncdhhs.gov/news).

## Redes sociales

NCDHHS mantiene una presencia activa en las redes sociales para conectarse con todos los habitantes de Carolina del Norte en las plataformas que prefieran. Las cuentas de redes sociales de la agencia se enumeran en el sitio web: [www.ncdhhs.gov/follow-ncdhhs-social-media](http://www.ncdhhs.gov/follow-ncdhhs-social-media). Las notificaciones de reuniones, eventos y oportunidades de participación pública se publican rutinariamente y se envían a los seguidores de estas cuentas. Se alienta al público a proporcionar comentarios sobre las publicaciones sobre programas e iniciativas en el foro, que es monitoreado por el personal. También pueden enviar mensajes privados para hacer preguntas o proporcionar información.

## Formación del Personal



Ya sea que se prepare para una sesión de escucha u otra oportunidad para la participación pública, el personal de NCDHHS observará las siguientes pautas:

- Asegurarse de que se cumplan las leyes de reuniones abiertas, incluso la notificación adecuada.
- Establecer el propósito de la reunión y considerar cómo el tema es significativo para los participantes.
- Mantener el formato simple y enfocado en su objetivo principal.
- Ser transparente explicando lo que puede y no puede hacer la agencia.
- Indicar claramente el objetivo de su trabajo, por ejemplo, el cambio que la agencia está tratando de crear.
- Concentrarse en los impactos directos para los asistentes.
- Asumir buenas intenciones, promover el discurso civil y escuchar con empatía, permitiendo a los participantes que compartan su experiencia sin reproches ni interrupciones.
- Ser claro sobre lo que se hará con la información que se recopila.

## Capacitación en línea

NCDHHS proporciona al personal acceso a un centro de aprendizaje en línea que ofrece capacitación sobre una amplia variedad de temas, incluidas las mejores prácticas de facilitación de reuniones y comunicación. El departamento también organiza seminarios web en línea sobre temas de liderazgo y bienestar. Además, cada división del departamento ofrece educación, capacitación y asistencia técnica sobre los principios de participación relacionados con su área funcional específica.

## Diversidad, igualdad de oportunidades e inclusión

Promover la equidad requiere el desarrollo intencional de habilidades para que los empleados estén equipados con el conocimiento y las habilidades que necesitan para abordar las preocupaciones del público y eliminar las barreras a su participación. La Oficina de Equidad en Salud del NCDHHS brinda oportunidades de capacitación para que el personal aprenda más sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI), poblaciones históricamente marginadas y cómo aplicar una lente de equidad a su trabajo.



## Mejora continua del acceso y la participación del público

NCDHHS examinará regularmente sus prácticas recomendadas de participación pública para garantizar que sean modernas, relevantes y fáciles de acceder e implementar. También buscará aportes sobre las mejores prácticas de una representación diversa del personal, socios comunitarios y otras partes interesadas. Se alienta al personal a adaptar los métodos de participación pública de su programa individual para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas específicas y evaluar el éxito en función de la medición de sus actividades de participación únicas.

Para evaluar los programas de participación pública, el personal debe:

- Establecer metas de participación y establecer una estrategia para cumplirlas.
- Identificar métricas clave para realizar un seguimiento del progreso, como aumentar el número de participantes, visitantes del sitio web o comentarios recopilados.
- Determinar el método de captura de datos y utilizarlo para impulsar la toma de decisiones.
- Informar los resultados para ser transparente con las personas a las que sirve.

Este Plan de Participación Pública es un documento vivo que se actualizará anualmente. Se mejorará por la conciencia y la sensibilidad del departamento a la diversidad cambiante de la población del estado, las necesidades de sus comunidades y la evolución de la tecnología y los métodos utilizados para la divulgación.





# Apéndice

## Misión

En colaboración con nuestros socios, DHHS proporciona servicios esenciales para mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte.

## Visión

Promover soluciones innovadoras que fomenten la independencia, mejoren la salud y promuevan el bienestar para todos de Carolina del Norte.

## Valores



**Pertenencia:** Promover intencionalmente un lugar de trabajo inclusivo y equitativo que refleje las comunidades a las que servimos, donde todos sientan un sentido de pertenencia, y nuestros diversos antecedentes y experiencias sean valorados y reconocidos como fortalezas.



**Alegría:** Tener alegría y equilibrio en el trabajo para que todos traigamos nuestro juego A cuando servimos a la gente de Carolina del Norte.



**Centrado en las personas:** Concentrarse en las personas a las que servimos, dar valor y tener un impacto positivo en sus vidas y comunidades.



**Comunicación proactiva:** Mantener un entorno abierto y de confianza para la colaboración y la mejora continua con nuestro equipo, las partes interesadas y las personas a las que servimos.



**Custodia:** Ser buenos administradores de los recursos y el tiempo para crear un impacto positivo para aquellos que servimos.



**Trabajo en equipo:** Todos somos un departamento, un equipo, trabajando hacia un objetivo: mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de todos los habitantes de Carolina del Norte.



**Transparencia:** Compartir experiencia, información y comentarios honestos dentro del Departamento y con las partes interesadas y la comunidad. Pedir ayuda cuando la necesita.



DEPARTAMENTO DE  
**SALUD Y SERVICIOS HUMANOS  
DE CAROLINA DEL NORTE**

[www.ncdhhs.gov](http://www.ncdhhs.gov) • NCDHHS es un empleador y proveedor que ofrece igualdad de oportunidades. • 6/2023