

PLAN ANUAL 2019

CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

Introducción

El Consejo Consultivo de Usuarios (CCU) del Hospital y CRS El Pino es una organización de larga data en el recinto, cuya labor se ha orientado principalmente hacia el acompañamiento de campañas informativas dirigidas a la comunidad, como también a la labor social del establecimiento con ocasión de celebrar fechas especiales.

Este año, no obstante, la orientación fue involucrar a sus integrantes de una manera más decidida en la definición de las actividades a realizar, como parte de las funciones que les son propias y las prioridades que identifican desde el rol que les cabe, estimulando con ello una participación más activa y menos dirigida desde el propio establecimiento.

Es así como en la primera reunión se les solicitó un levantamiento de temas para ser incluidos como parte de la programación anual del organismo. En la tercera reunión¹ se les propuso como alternativa trabajar los temas considerados como prioritarios a través de la conformación de seis comisiones, instancias donde tras la reflexión de los integrantes se sugerirían las actividades a realizar. Sin embargo, el planteamiento fue encontrado engorroso y se solicitó al Hospital realizar una propuesta con las actividades a realizar, sobre las cuales se podrían organizar las comisiones que resultasen necesarias. En este contexto se acordó presentar la propuesta hacia inicios de julio, tras desarrollar actividades ligadas al Compromiso de Gestión N° 15 sobre Satisfacción Usuaría², como parte de la propuesta de Plan de Trabajo a desarrollar por el CCU.

Antecedentes

Para conformar la propuesta de Plan se consideró las funciones que le corresponden al CCU, a saber:

- a) Asesorar al Director en la definición de las prioridades en materia de mejoramiento de la calidad de los servicios de salud otorgados por el establecimiento.
- b) Participar en la elaboración de la Cuenta Pública del Establecimiento.

¹ La segunda reunión estuvo dedicada a la presentación preliminar de la Cuenta Pública 2018, actividad que fue liderada por el Director del establecimiento y cuyo objetivo fue recoger dudas, sugerencias y perspectivas del organismo.

² Este año el Compromiso de Gestión N°15 exige la participación del CCU en el diagnóstico y plan a desarrollar para mejorar los ámbitos de Información, Trato y Acogida en el Servicio de Urgencia, en Farmacia y en Lista de Espera Quirúrgica y de Especialidad.

- c) Conocer del Plan Anual, el que deberá ser presentado al Consejo Consultivo por el Director del Establecimiento, previo a su presentación oficial y en cuya elaboración se deberá considerar la participación y aportes de parte del Consejo Consultivo.
- c) Representar al Director del Establecimiento en inquietudes de la comunidad y organizaciones sociales, relacionadas con la salud de los beneficiarios y calidad de la atención otorgada en el Establecimiento.
- d) Representar al Director las inquietudes respecto del desempeño de los trabajadores y condiciones laborales observadas en el Establecimiento.
- e) Canalizar las opiniones de la comunidad y de los funcionarios, dirigidas a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.
- f) Colaborar activamente en las instancias de evaluación y planificación del Establecimiento, aportando sus inquietudes y propuestas de mejoramiento.
- g) Contribuir a fortalecer el sentido de identidad del Establecimiento con la comunidad a la cual corresponde atender.
- h) Informar a la comunidad sobre los aspectos más relevantes de la gestión del Establecimiento y promover los servicios que el Establecimiento ofrece a la comunidad.
- i) Constituir las comisiones de trabajo que estime necesarias para el cumplimiento del plan anual de actividades, con quienes corresponda para cumplir con el propósito para el cual se constituya.
- j) Desarrollar y propiciar iniciativas conducentes a mejorar la calidad del Servicio entregado en el establecimiento.

Objetivo General

Desarrollar actividades consideradas prioritarias para la labor del organismo, en el contexto de las funciones que les son propias.

Objetivos Específicos

- Avanzar en dinámicas que permitan un mayor acercamiento institucional con la comunidad, propiciando el sentido de identidad y pertenencia local.
- Fomentar una mejor comprensión de los servicios y modelo de funcionamiento del recinto, aclarando dudas y cerrando brechas de información.
- Incrementar el número de actividades que desarrolla el CCU, considerando las necesidades existentes.
- Definir los ámbitos prioritarios en los cuales se realizarán actividades.
- Empoderar a integrantes en la definición y realización de las actividades a realizar durante el periodo.

Ámbitos a abordar:

	Temática	Objetivo	Algunas líneas de trabajo o tipos de actividades que podrían desarrollarse
1	Información Corporativa	Entregar a integrantes del CCU la información necesaria para que conozcan aspectos relevantes de la gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación Preliminar Cuenta Pública • Ceremonia Cuenta Pública • Evaluación Cuenta Pública • Presentación cuatrimestral de reclamos • Difusión Reglamento Interno
2	Buen Uso de la Red Asistencial	Ayudar a que la población conozca y entienda el funcionamiento de los Servicios de Urgencia (Hospitalario, SAR, SAPU) y atención conforme a categorización realizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas (en Cesfams, Juntas de Vecinos, Salas de Espera, etc.) • Distribución de material informativo
3	Prevención y Promoción de Salud	Ayudar a que la población se empodere del autocuidado. Fomentar adquisición de hábitos saludables.	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones en Salas de Espera • Caminata • Taller • Temas: Alimentación, VIH, Etc.
4	Mejoramiento de Información y Trato en Urgencia, Especialidad y Farmacia	Aportar al diagnóstico, desarrollo y ejecución de estrategias para elevar la satisfacción del usuario en el ámbito descrito.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Focus Group • Entrega de Información
5	Vinculación e integración Ciudadana	Formular estrategia para vinculación más directa con el entorno: Municipio, Gobernación, Colegios, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo con Dideco • Trabajo con Cesfams
6	No Discriminación e Integración Racial, Sexual, de Género y Salud Mental	Promover acciones para favorecer la integración de los grupos objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones en Salas de Espera • Charlas • Taller

PROPUESTA PLAN

Por cada ámbito se comprometen dos actividades a realizar durante el año. En total se trata de 12 actividades, más las reuniones de coordinación que resulten necesarias.

Mes	Ámbito	Actividad
Marzo	1 / Información Corporativa	Reunión N°1 / Presentación y recolección de necesidades
Abril	1 / Información Corporativa	Reunión N°2 / Presentación Preliminar Cuenta Pública Ceremonia Cuenta Pública
Mayo	1 / Información Corporativa	Reunión N°3 / Presentación propuesta de trabajo en comisiones; Informe cuatrimestral de reclamos OIRS
Junio	4 / Mejoramiento de Información y Trato en Urgencia, Especialidad y Farmacia	Reunión N°4 / Propuesta de trabajo CG N°15 Aplicación de Encuestas en Servicio de Urgencia, Farmacia y Lista de Espera (Quirúrgica y de Especialidad) Reunión N°5 / Propuesta de Trabajo Corte N°2, CG N°15
Julio	2 / Ayudar a que la población conozca y entienda el funcionamiento de los Servicios de Urgencia (Hospitalario, SAR, SAPU) y atención conforme a categorización realizada. 4 / Mejoramiento de Información y Trato en Urgencia, Especialidad y Farmacia 5 / Vinculación e integración Ciudadana	Distribución Material Informativo en Sala de Espera Urgencia Reunión N°6 / Informe de Antecedentes recogidos mediante Encuestas Reunión N°7 / Presentación de Metro; Presentación Plan 2019

Agosto	<p>2 / Ayudar a que la población conozca y entienda el funcionamiento de los Servicios de Urgencia (Hospitalario, SAR, SAPU) y atención conforme a categorización realizada.</p> <p>1 / Información Corporativa</p>	<p>2 Charlas: 1 Cesfam en San Bernardo y 1 Cesfam El Bosque</p> <p>Reunión N°8: Informe Cuatrimestral de Reclamos; Difusión Reglamento Interno</p>
Septiembre	3 / Prevención y Promoción de Salud	<p>Reunión N°9: Organización Feria Saludable</p> <p>Realización Feria Saludable</p>
Octubre	5 / Vinculación e integración Ciudadana	<p>Reuniones con Direcciones de Salud San Bernardo y El Bosque</p> <p>Reunión N°10: Informe de los conversado con Municipios; Presentación Plan de Mejora satisfacción Usuaría CG N°15</p>
Noviembre	6 / No Discriminación e Integración Racial, Sexual, de Género y Salud Mental	<p>Reunión N°11: Organización Charla Conmemoración del Día Internacional de la No violencia Contra la Mujer (25 Nov.)</p>
Diciembre	5 / Vinculación e integración Ciudadana	<p>Reunión N°12: Organización de Celebración Navideña</p>