

CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

ACTA Nº1

San Bernardo, 27 de Marzo de 2019.

TEMARIO:

- **Detección de necesidades y requerimientos.**
- **Propuesta de Líneas de Acción para el año 2019**

Se presenta lista de asistencia en documento adjunto (31 participantes).
Se inicia la reunión a las 10:30 horas, en el auditorio del CRS.

Mónica Rojas, nueva Jefa de la Unidad Gestión Usuaria (UGU), se presenta y da la bienvenida a los integrantes del CCU, gremios y voluntariado, expresando el valor que tiene dicha entidad para la organización y agradeciendo el compromiso de los representantes de las organizaciones sociales y gremiales del establecimiento por participar de esta instancia, permitiendo que sea un espacio de encuentro y diálogo para promover iniciativas tendientes al desarrollo de la institución.

Señala asimismo que el objetivo de esta primera reunión es poder conocer a las y los integrantes del Consejo, como también propiciar una reflexión en torno a las líneas de trabajo a desarrollar durante la presente temporada, identificando necesidades y temáticas para construir participativamente el Plan de Trabajo 2019.

La cita prosigue con la invitación a presentarse a cada uno de los participantes, quienes deben dar su nombre, rol y a qué entidad pertenecen. Además, para efectos de una buena comunicación, se les solicita actualizar sus antecedentes en un listado de asistencia en el que además deben consignar su RUT y correo electrónico.

Una vez con las presentaciones hechas, Jefa de OIRS señala que desde su ingreso a la institución -18 de febrero- su foco ha sido realizar un diagnóstico de la situación en que se encuentran las distintas áreas que integran la Unidad Gestión Usuaria y diseñar un plan de trabajo preliminar de abordaje, análisis y propuesta, tareas que ya fueron recibidas por el Director de la institución. Respecto del funcionamiento del CCU, comenta que conversó con algunos integrantes que conocía previamente y leyó las actas del año anterior, con miras a introducirse en su funcionamiento. Una situación que además se vio reforzada por la necesidad de entregar información del 2018 respecto a actividades desarrolladas, en el contexto de la evaluación cruzada de Establecimientos Autogestionados en Red (EAR).

Para comenzar a identificar necesidades y temáticas, se comparte al grupo que están abiertas todas las formas para plantear interrogantes y sugerencias, ya sea a través de WhatsApp y/o por correo institucional. Asimismo, se precisa que se realizará una reunión de carácter mensual y algunas extraordinarias según contingencia, tal como la informada mediante WhatsApp el día 21 de marzo y que tendrá lugar la próxima semana, ocasión en que se les presentará contenidos preliminares de la Cuenta Pública, con miras a recoger sus impresiones, consultas y sugerencias.

Comparte además que la segunda semana de marzo fueron creadas las cuentas de Twitter, Facebook e Instagram del establecimiento, invitándolos a sumarse a las mismas. A continuación, da la palabra y consulta respecto de si están presentes todas y todos quienes deben estar en la reunión.

Sra. Elena Larach informa que realizó invitación a CDL El Bosque y San Bernardo para que participen de las reuniones.

Sra. Karen Romero informa que se comunicó con Cefam Confraternidad, el cual no se interesó en participar y se invitó también al Juan Pablo II.

Sra. Elena Larach expresa que en la comuna de EL Bosque hay varios COSAM que deberían incluirse en el CCU.

Sandra Cagliaris señala que “tenemos integrantes de Consultorios y voluntariado y también necesitamos acercarnos a la comunidad. Sentimos que debemos invitar a la comunidad para seguir creciendo, incluir además a las Juntas de Vecinos, necesitamos las inquietudes de todos para que el hospital siga mejorando”.

Se realiza un censo de qué Centros de Salud Familiar faltan integrantes y el resultado es el siguiente: de la comuna de El Bosque no están presentes los Cefam Dr. Mario Salcedo y Haydeé López; de la comuna de San Bernardo no está presente Confraternidad. La Junta de Vecinos Santa Ana está representada por su presidenta, Sra. Gladys Campos.

Sr. Miguel Miranda argumenta que el Hospital EL Pino, al tener una Unidad de Emergencia, nos involucra a todos, ya que de una forma u otra llegamos a la urgencia, pertenezcamos o no a ambas comunas.

Sandra Cagliaris precisa que el Hospital Parroquial no recibe beneficiarios, por lo tanto, hay que abrir el hospital.

Durante el transcurso de estas intervenciones surge la interrogante respecto de si deben incorporarse efectivamente a juntas de vecinos o éstas se encuentran suficientemente representadas por los CDLs. Dada esta situación, Jefa UGU propone la creación de un Comité que pueda zanjar con mayor suficiencia y tiempo el tema, con miras a tomar una decisión al respecto. Para ello se invita a inscribirse a los interesad@s, quedando conformado por las siguientes personas:

- Elena Larach (CDL El Bosque)
- Alejandra Reyes (Asociación de Funcionarios)
- Sr. Oscar Martínez (CDL Raúl Cuevas)
- Sandra Cagliaris (Asociación de Funcionarios)
- Patricio Benavides (SAMU - Gedeon Internacional)

Una vez conformado señala que fruto de la exposición de intereses y necesidades que se plasmen, podrían conformarse otros comités para realizar un trabajo en distintos frentes y avanzar de manera paralela.

Sr. Patricio Benavides propone la realización de trabajos con la comunidad para bajar la demanda con el Servicio de Urgencia, hacer educación para la salud, realizar charlas, talleres y reuniones con ese objetivo.

Sr. Alfredo Orellana manifiesta que el CCU es un aporte para el Hospital, por lo que no se comienza desde cero, hay que retomar y comenzar a trabajar rápido. Los CDL son representantes de juntas de vecinos, además hay que tener representantes de la DISAM para estar en contacto.

Sra. Karen Romero señala que desde su consultorio venía la encargada de OIRS, pero que desde que cambio el director nunca más pudo asistir a las reuniones (Cesfam Raúl Brañes).

Sra. Gladys Campos informa que los trabajos del metro comenzarán el 30 de marzo.

Sr. Sergio Pizarro precisa que este CCU tiene ya un tiempo de marcha y experiencia. El CCU se ha encargado de temas puntuales como el Servicio de Urgencia, robos y asaltos, etc. Este CCU defiende los intereses de los usuarios. No hay una coordinación en las derivaciones de atención primaria hacia hospitales y nos encontramos con situaciones como por ejemplo retiro de medicamentos en consultorios y hospitales al mismo tiempo.

Sr. Alfredo Orellana manifiesta que tenemos que ver que el Servicio de Urgencia funcione bien, así como la Oficina de Lista de Espera. “Yo estoy velando por solución de problemas dentro de la comunidad y tenemos un papel más participativo en dichos temas”. Seguimos con problemas: hay mucha confusión, hay poca claridad, es un problema latente. Hay que establecer prioridades para que mejore el Hospital.

Jefa UGU comenta que le llama la atención que todavía no se maneje bien cómo es el triage en Urgencia, dado que existió capacitación y esfuerzos informativos respecto del tema.

** Alguien manifiesta que falta educación a la comunidad, sobre todo a las instituciones y juntas de vecinos.

Sra. Rita Cárcamo, señala que falta información del Minsal, faltan papelógrafos (afiches), se ha perdido la comunicación.

Jefa UGU propone ir definiendo líneas de trabajo y que algunas de ellas, según lo planteado, podrían ser: Cartera de Servicios y Buen Uso de la Red Asistencial

Evelyn Fernández plantea que en las salas de espera de urgencia hace tiempo existía una anfitriona, la cual estaba con un cuaderno. “Debe haber una persona en terreno explicando lo que sucede y no detrás de una ventana”.

Sr. Mario Sierra señala que “yo trabajo con adultos mayores, a los cuales les informo que no se debe ir al hospital por dolor de cabeza”.

Sra. Elena Larach señala que en relación a la educación y prestaciones debemos saber, para entregar información a la comunidad, cuáles son las prestaciones del Hospital. Es nuestro deber saber, a nosotros nos falta mucha información para entregar, ver detalles que nos faltan para mejorar la opinión.

Sra. Alejandra Reyes plantea que en las reuniones debiera estar presente la Directora del CRS y la Enfermera de Urgencia Adulto.

** Alguien señala que debiera retomarse el tema de entrega de información a través de pantallas. Además, que debe existir una Comisión para ver Avances del Metro.

Jefa UGU señala que tras la Cuenta Pública se realizarán dos inauguraciones que están pendientes: Nuevo Scanner y Unidad de Cuidados Medios.

Por temas de horario -cumplidas ya más dos horas de reunión- también plantea acordar un patrón de reuniones mensual y propone la última semana de cada mes, lo cual es bien recibido y acogido por los participantes. Luego se propone realizar las reuniones el miércoles o jueves en la mañana. Se procede a votar y mayoría elige el día miércoles. No obstante, queda pendiente el sancionar de manera definitiva la fecha, porque las personas que votaron por el día jueves entregan razones de peso por las cuales no pueden asistir los miércoles.

Para finalizar Jefa UGU expone los roles y funciones del CCU, información que señala puede encontrarse en el sitio web del Hospital. Comenta asimismo respecto de la ejecución del Plan de Seguridad, refiriéndose a: luminarias, cámaras y muro perimetral. Recuerda la próxima reunión de carácter extraordinario que fue informada mediante WhatsApp, la cual tendrá lugar el 2 de Abril para presentar de manera preliminar la Cuenta Pública a integrantes del CCU. Cierra señalando que la Cuenta Pública se realizará el 18 de abril, que la invitación fue enviada mediante el WhatsApp del grupo y que será enviada de manera formal a los correos que fueron registrados en el listado de asistencia.

Se termina la reunión a las 12.30 hrs.

**SR. PATRICIO VERA MUTIZABAL
DIRECTOR
HOSPITAL Y CRS EL PINO**