

CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

ACTA N°4

**Reunión Extraordinaria

San Bernardo, 6 de Junio de 2019.

TEMARIO:

- **Presentación Informe Cuatrimestral de Reclamos OIRS (Enero – Febrero – Marzo – Abril).**
- **Presentación Compromiso de Gestión N°15.**

Reunión se realiza en Auditorio Dirección, entre las 15:30 y 17:30 Horas.

Se adjunta listado de asistencia y presentaciones PowerPoint utilizadas.

Jefa UGU da la bienvenida y señala que la reunión consistirá en terminar la presentación de dos temas que quedaron pendientes por falta de tiempo en la última reunión del 16 de Mayo. Conforme a ello, informa que se presentará el Informe Cuatrimestral de Reclamos OIRS (Enero – Febrero – Marzo – Abril) y el Compromiso de Gestión N°15 sobre Satisfacción Usuaría.

A continuación, **Encargada de OIRS** presenta el Informe Cuatrimestral de Reclamos. Una vez que finaliza, **Encargada de Participación** presenta Compromiso de Gestión N°15.

Las observaciones en torno a ambas presentaciones son las siguientes:

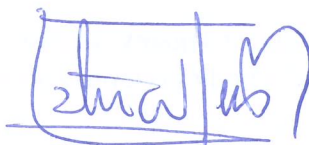
- Anteriormente no se había presentado este informe de manera ampliada al CCU, sino solo al Comité Gestión Usuaría (integrado por algunos participantes del CCU). Se valora la instancia por compartirse información valiosa en la cual -según testimonios- puede aportar el CCU desde el rol que le compete como órgano asesor de la Dirección.
- Frente al incumplimiento de plazos legales, se plantea que se debe exigir que los tiempos de respuesta mejoren y pedir acciones concretas para resolver situaciones problema.

- Integrante señala que se ha enterado de un número importante y no menor de casos sociales que ocuparían camas en el hospital. Se le responde que de esto no se tiene conocimiento como Gestión Usuaría, dado que las cifras que se manejan son otras.
- Respecto al Compromiso, se señala como pertinente precisar bien los alcances de los conceptos: Trato, Acogida e Información.
- Se plantea la posibilidad de conformar una Comisión de Reclamos como parte del plan anual del CCU.

Algunos compromisos derivados de las reflexiones:

- Presentar la UCM, como parte del proceso de gestión del paciente. Aquí la idea es despejar con claridad qué hace y a qué tipo de pacientes se atiende, dado que se plantea que su creación corresponde al descongestionamiento de camas en el Servicio de Urgencia.
- Confirmar número de pacientes que representen casos sociales.
- Comunicar que existe Facilitadora Intercultural, pues al parecer no todos saben (observación de Dama de Voluntariado respecto a información que manejan equipos clínicos).
- UGU enviará presentación sobre CG 15 para que en la próxima reunión se avance con mayor agilidad y con un manejo más acabado de sus alcances.

En virtud de que con las presentaciones y reflexiones sobre los contenidos expuestos no se alcanzó sancionar forma de trabajo para realizar el levantamiento de información diagnóstica asociada al CG 15, se acuerda realizar una nueva reunión extraordinaria para el día jueves 13 de junio en el mismo horario.



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