

CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

ACTA N°3

San Bernardo, 16 de Mayo de 2019

TEMARIO:

- Entrega de Actas Reunión N°1 y Reunión N°2 (Extraordinaria) Presentación Preliminar Cuenta Pública
- Evaluación Participativa Cuenta Pública
- Presentación Propuesta de Trabajo en Comisiones para formulación Plan de Trabajo 2019
- Definición de Comisiones / Inscripción de integrantes
- Presentación Informe Cuatrimestral Reclamos
- Presentación Compromiso de Gestión N°15

Reunión se realiza en Sala contigua a cafetería Campus Clínico UNAB, iniciándose a las 15:30 Hrs. y finalizando a las 17:30 Hrs.

Se adjunta listado de asistencia y tres presentaciones PowerPoint utilizadas.

Jefa UGU da la bienvenida y señala que la reunión tiene tres tiempos: el primero para compartir y validar las actas de reuniones previas, como también evaluar la Cuenta Pública del 18 de Abril. La segunda parte orientada a presentar propuesta preliminar de trabajo 2019 mediante comisiones y definición de las mismas, para finalizar con una tercera donde se compartirá el Informe Cuatrimestral de Reclamos y a su vez se presentará el Compromiso de Gestión N°15, del cual existe una propuesta metodológica para desarrollar las actividades a informar en el segundo corte del mismo y donde el CCU tiene un rol protagónico.

Según lo expuesto, Jefa UGU lee actas N°1 y N°2, las que son validadas por las y los presentes. A continuación, presenta un resumen de lo realizado en torno a la Cuenta Pública, considerando tres etapas de desarrollo:

	PRE CUENTA PÚBLICA	DURANTE CUENTA PÚBLICA	POST CUENTA PÚBLICA
Actividad	Encuesta en Redes Sociales (26/03/19)	Acto Formal de Cuenta Pública (18/04/2019)	Subida de información a Sitio Web Encuesta Participativa A partir del 19/04/19

	Jornada de Preparación Cuenta Pública (02/04/2019)		
Asistentes	4 respuestas Encuesta 8 participantes reunión	107 participantes, considerando: Autoridades (Gobernación, SSMS, APS), Jefes de Servicio, Comunidad, Voluntariado y Gremios, entre otros).	A realizar durante la reunión.
Comentarios / Observaciones	Resultados Encuesta: Temas habituales, más información sobre: Seguridad, Urgencias y Comunidad Hospitalaria. Resultados Reunión: Consultas sobre Scanner, Funcionamiento UCM, Medidas de Seguridad implementadas, Listas de Espera, Situación en Urgencia Adulto.	Presentación de los resultados obtenidos en los distintos ámbitos de gestión del establecimiento: Actividad y reducción Hospitalaria; Intervenciones Quirúrgicas; Actividad Ambulatoria; Listas de Espera; GES; Atención de Urgencia; Partos; Recursos Humanos; Situación Financiera – Contable; Inversiones y Equipamiento; OIRS; Logros; Autoevaluación y Desafíos 2019.	Se implementará con una APP que permite visualizar votaciones en línea y de manera anónima.

Respecto a la evaluación, se presenta herramienta y cómo funciona, pero dado que no están todos los participantes que asistieron al evento, se plantea postergar la evaluación a próxima reunión extraordinaria. Para ello también los asistentes se comprometen a leer los contenidos de la Cuenta Pública que les fueron presentados en papel y que también pueden descargar desde el sitio web: <http://hospitalelpino.cl/wphep/wp-content/uploads/2019/04/Cuenta-P%C3%BAblica-2018.pdf>.

A continuación, **Jefa UGU** propone elaborar Plan de Trabajo 2019 de manera conjunta, mediante la conformación de Comisiones que puedan trabajar paralelamente y proponer actividades. Señala que de esta forma el Plan será una construcción colectiva. Dado que no recibió sugerencias a través de correos ni WhatsApp, propone las siguientes comisiones:

Nombre Comisión	Objetivo Comisión	Algunas líneas de trabajo
Comisión 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 Cefams, Juntas de Vecinos, Salas de Espera, etc.) Juntas de Vecinos Distribución de material informativo
Comisión 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.
Comisión 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
Comisión 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 Cefams
Comisión 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
Comisión Integrantes y Elecciones CCU		

Se abre la reflexión respecto a cómo trabajar. Si bien se recogen ciertos temas como prioritarios (Buen Uso de la Red Asistencial y Mejoramiento de Información – Trato a los Usuari@s), se plantea que en el CCU existen distintos tipos de integrantes: Voluntariado, Gremios y Comunidad, por lo cual hay diferentes perspectivas e intereses sobre qué abordar. Que -pese a lo planteado en experiencias previas de Promoción y Prevención de Salud, tales como la Campaña de Lavado de Manos 2018- éste ámbito no sería tan relevante pues este tipo de acciones se realizan principalmente en Atención Primaria. Se plantea también que no existe la experticia necesaria para trabajar en comisiones y que el CCU debe

trabajar sobre la base de un Plan que proponga la institución. Según lo expuesto y para facilitar la conformación del Plan, Jefa UGU señala que para facilitar el tema realizará una propuesta temática con objetivos y actividades a desarrollar, dentro de las cuales incorporará los lineamientos del Compromiso de Gestión N°15, como exigencia ministerial sobre el trabajo a desarrollar.

Durante la tercera y última parte se expone sobre el Informe Cuatrimestral de Reclamos, no obstante el tiempo disponible no alcanza para finalizar la exposición ni tampoco presentar el Compromiso de Gestión N°15. En virtud de lo expuesto, se propone realizar una reunión extraordinaria a inicios de junio para realizar la evaluación de Cuenta Pública, la presentación completa del Informe de Reclamos y el Compromiso de Gestión, como también para exponer sobre la Línea 2 del Metro. Se informa que la fecha de esta reunión dependerá de la factibilidad de Metro, quien se mostró disponible para realizar la presentación una vez que dispusiera de material informativo. La reunión mensual regular se realizaría a fines de mes con la propuesta de Plan comprometida, ocasión en que debieran definirse también la pertinencia de crear o no crear comisiones específicas para el desarrollo del mismo.

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