



Hospital  
El Pino

Servicio de Salud  
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

# **Plan Anual 2021 Consejo Consultivo de Usuarios (CCU) Hospital y CRS El Pino**

**San Bernardo, Febrero 2021**

## Introducción

---

La Participación Ciudadana en Salud se define como “La capacidad de incidir en las decisiones respecto de la salud, ya sea que se relacionen con el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, como también aquellas decisiones vinculadas al uso e inversión de recursos públicos” (Minsal, 2014).

La participación social y el ejercicio de la ciudadanía activa en salud constituye una herramienta que permite mejorar los procesos de atención y la calidad de los servicios, como también otorga mayor pertinencia y eficacia a las políticas de salud. Contribuye, por tanto, al logro de los objetivos sanitarios y la mejora de los resultados en salud.

El Consejo Consultivo de Usuarios (CCU) del Hospital El Pino es la organización con la cual el establecimiento mantiene contacto regular con la comunidad usuaria perteneciente a las comunas de El Bosque y San Bernardo, con miras a mantenerla informada acerca de la actividad y medidas adoptadas por el Hospital para la atención de salud de su comunidad usuaria, como también para elaborar planes de mejora que permitan fortalecerla.

La organización funciona desde hace más de dos décadas en el hospital, antes inclusive de constituirse propiamente como CCU. Su objetivo ha sido representar los intereses y el sentir de la comunidad que se atiende en el recinto. Conforme a ello mantiene un vínculo permanente con el director y la Unidad a cargo de la coordinación de actividades (Gestión Usuaria), instancia mediante la cual han recibido información respecto a resultados e iniciativas desarrolladas por el establecimiento y a través de la cual han canalizado las necesidades e inquietudes de la población frente a coyunturas específicas, como también a requerimientos de carácter recurrente.

Con el correr de los años y pese a su funcionamiento de carácter regular, existen materias sobre las cuales deben realizarse algunas adecuaciones que permitan regularizar el mismo. A saber, sus Reglamentos de Funcionamiento y de Elecciones. Por ello, en el contexto de sus funciones y los desafíos pendientes, una de las tareas del presente año será “normalizar” su funcionamiento, concretando las elecciones que por diversas razones han sido postergadas durante los últimos periodos (2019: Estallido Social y 2020: Pandemia Covid-19). Lo anterior, con miras a renovar sus integrantes mediante un proceso abierto y participativo, que permita formalizar y asegurar la representatividad comunitaria.

En términos generales se buscará seguir facilitando espacios informativos y relacionales que permitan a sus integrantes conocer el funcionamiento del hospital, canalizar inquietudes y dudas, como también sugerir cambios orientados a una mejora de la atención y servicios entregados.

## Marco Funcional

---

### DFL 1 de 2005 de MINSAL

**Artículo 34.** Existirá un Consejo Consultivo de los Usuarios, el que estará compuesto por 5 representantes de la comunidad vecinal y 2 representantes de los trabajadores del Establecimiento.

El Consejo Consultivo tendrá la función de asesorar al Director del Establecimiento en la fijación de las políticas de éste y en la definición y evaluación de los planes institucionales.

Asimismo, en el primer trimestre de cada año, el Director presentará al Consejo Consultivo el plan de actividades a desarrollar por el Establecimiento durante el año, así como la cuenta pública anual del mismo.

Un reglamento determinará las materias, integrantes y procedimientos que correspondan para el correcto desarrollo de las tareas que competan al Consejo Consultivo.

### DS 38 de 2005 "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y dos Establecimientos de Autogestión en Red"

#### TITULO V / Del Consejo Consultivo de los Usuarios

**Artículo 30.** El Consejo Consultivo de Usuarios estará compuesto por cinco representantes de la comunidad vecinal, que no podrán ser trabajadores del establecimiento, y dos representantes de los trabajadores del Establecimiento.

Se entenderá por comunidad vecinal todas aquellas personas u organizaciones de carácter territorial o funcional con asentamiento en el territorio del área de competencia del Establecimiento.

Los representantes de la comunidad vecinal podrán ser escogidos entre los representantes de organizaciones territoriales o funcionales de la comunidad usuaria del Establecimiento o de los establecimientos que forman parte de la Red Asistencial, tales como Uniones Comunales de Juntas de Vecinos, Consejos de Desarrollo de los Consultorios, u otra instancia de participación de usuarios, Comités de Promoción de la Salud, Organizaciones de Salud Comunales, entre otros.

En el caso específico de los Establecimientos de la Red Asistencial de Alta Especialidad, los representantes de la comunidad vecinal podrán ser integrantes de los consejos consultivos de los Establecimientos de la Red de referencia habitual, preferentemente aquellos con asentamiento en la región o regiones más cercanas al Establecimiento, o bien, integrantes de organizaciones de usuarios, grupos de autoayuda, entre otros.

La elección de los representantes de usuarios deberá ser realizada en base a propuestas provenientes de los propios usuarios, los que serán convocados por la Dirección del Establecimiento para dicho fin mediante un sistema comunicado en forma previa y pública a la comunidad del Establecimiento.

Los representantes de los trabajadores del Establecimiento deberán ser escogidos en base a propuestas de los propios funcionarios mediante un sistema comunicado en forma previa y pública o votación universal.

**Artículo 31.** El Consejo Consultivo tendrá la función de asesorar al Director del Establecimiento Autogestionado en la fijación de las políticas de éste y en la definición y evaluación de los planes institucionales, calidad de la atención y otras materias de interés para los usuarios, para lo cual deberá definir un plan de trabajo, cronograma de actividades y una frecuencia de reuniones de acuerdo a necesidades locales.

El director presentará al Consejo Consultivo en el primer trimestre de cada año el Plan Anual de actividades técnico asistenciales u otras orientadas a la satisfacción de las necesidades de la población, el que considerará las propuestas de los usuarios. Asimismo, deberá presentar al Consejo la cuenta pública anual del Establecimiento Autogestionado.

Mediante resolución interna, el director del Establecimiento procederá al nombramiento de los integrantes. El Consejo deberá sesionar, a lo menos, trimestralmente y llevar actas de las reuniones y acuerdos adoptados.

**Ley 19.937 modifica el DL Nº 2.763, de 1979, con la finalidad de establecer una nueva concepción de la autoridad sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana. Promulgada el 30 de enero 2004, última modificación 31 Diciembre 2008.**

**Artículo 25 D.** Existirá un Consejo Consultivo de los Usuarios, el que estará compuesto por 5 representantes de la comunidad vecinal y 2 representantes de los trabajadores del establecimiento.

El Consejo Consultivo tendrá la función de asesorar al director del establecimiento en la fijación de las políticas de éste y en la definición y evaluación de los planes institucionales.

Asimismo, en el primer trimestre de cada año, el Director presentará al Consejo Consultivo el plan de actividades a desarrollar por el establecimiento durante el año, así como la cuenta pública anual del mismo.

Un reglamento determinará las materias, integrantes y procedimientos que correspondan para el correcto desarrollo de las tareas que competan al Consejo Consultivo.

**Funciones del Consejo Consultivo de Usuarios del establecimiento, según Reglamento Vigente (Resolución Exenta Nº211, del 26 de febrero de 2010).**

**Vigésimo Primero: De las funciones del Consejo Consultivo**

- 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.

- 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.

### Ámbitos a abordar:

	Temática	Objetivo	Algunas líneas de trabajo o tipos de actividades a desarrollar
1	<b>Información Corporativa</b>	Entregar a integrantes del CCU la información necesaria para que conozcan aspectos relevantes de la gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceremonia Cuenta Pública</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación cuatrimestral de reclamos</li> </ul>
2	<b>Mejoramiento de Información y Trato en Urgencia, Especialidad y Farmacia</b>	Aportar a la ejecución y fiscalización de estrategias desarrolladas para elevar la satisfacción del usuario en los ámbitos descritos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Avances en implementación Plan Cuatrienal</li> <li>• Informe de Actividad Comité de Gestión Usuaría</li> </ul>
3	<b>Vinculación e integración Ciudadana</b>	Formular estrategia para vinculación más directa con el entorno: Juntas de Vecinos, Cefams, Municipio, Gobernación, Colegios, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo con Comunidad</li> <li>• Trabajo con Cefams</li> </ul>

## PLAN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Inicio en Marzo 2021 y término en Enero 2022.

Una reunión mensual a lo menos (11), más la posibilidad de extraordinarias.

1	Marzo	4 Reunión ordinaria	Reinicio de Actividades Propuesta de Actividades 2021 Reglamento Funcionamiento y Elecciones CCU Preparación Segunda Ola Covid-19 Comisión Especial Revisión Reglamentos
2	Abril	20 Reunión ordinaria	Avances Remodelación Urgencia Perfil Coordinador de Informaciones Grupo Focal para recoger Percepción Servicio de Urgencia
3	Abril	28 Reunión extraordinaria	Presentación Cuenta Pública
4	Junio	17 Reunión Ordinaria	Avances Urgencia Resolución CCU 2021 Plan Modificado 2021

			Creación Comité Gestión Usuaría Proyectos Hospital Amigo
5	Julio	29 Reunión Ordinaria	Informe Avances y Cumplimientos CG N°16 / Informe Cuatrimestral Reclamos
6	Agosto	05 Reunión extraordinaria	Informe Cuatrimestral Encuestas Satisfacción Usuaría
7	Agosto	19 Reunión Ordinaria	Revisión Reglamento CCU Comisión Propuestas
8	Septiembre	09 Reunión ordinaria	Presentación Modificaciones Reglamento CCU
9	Octubre	07 Reunión Ordinaria	Revisión Reglamento Elecciones Comisión Propuesta
10	Noviembre	11 Reunión Ordinaria	Presentación Modificaciones Reglamento Elecciones CCU
11	Diciembre	09 Reunión Ordinaria	Informe actividades Comité Gestión Usuaría
12	Enero	13 Reunión Ordinaria	Evaluación Actividades CCU 2021 / Balance y Cierre