

Acta Reunión Ordinaria CCU HEP

San Bernardo, 11 de Agosto 2022



Sesión inicia a las 10:30 Hrs.

Tabla

- 1.- Coyuntura hospitalaria
- 2.-Avances de comisiones
- 3.- Varios

PRESENTES

Sergio Pizarro Cerda	Cesfam Carlos Lorca El Bosque
Ana Álvarez Gallardo	Cesfam Santa Laura El Bosque
María Carvajal Ugalde	Cesfam Cóndores de Chile El Bosque
Laura Quevedo Cordero	Cesfam Haydeé López El Bosque
Alfredo Orellana	Cesfam Canciller Orlando Letelier El Bosque
Ana María Sánchez	Participación en Salud El Bosque
Jorge Chamy Orpinas	HEP
Joaquín Hidalgo	Voluntariado
Patricio Benavides Benavides	Voluntariado
Gregorio Soto Rojas	Cesfam Dr. Raúl Cuevas San Bernardo
Jacqueline Quilencheo Beltrán	Cesfam Juan Pablo II San Bernardo
Catherine Vargas Faúndez	Cesfam Padre Joan Alsina San Bernardo
Gladys Campos Campos	Cesfam El Manzano San Bernardo
Karen Romero Tapia	Cesfam Dr. Raúl Brañes F. San Bernardo
Marcela Marchant	OIRS Comunal San Bernardo

Gustavo Villanueva	Participación en salud San Bernardo
Nora Gálvez Díaz	Directora CRS HEP
Mónica Rojas Strukely	Jefa Gestión Usuaría y Comunicaciones Hospital y CRS El Pino
Patricio Vera Mutizabal	Director HEP

JUSTIFICAN

Ana Ramírez Martínez	Cesfam Dr. Mario Salcedo El Bosque
----------------------	------------------------------------

AUSENTES

Jorge Reyes	Cesfam Carol Urzúa San Bernardo
Cesfam Confraternidad	San Bernardo Sin Representante
Francisco Figueroa	APRUS HEP

Reunión dirigida por la jefe de comunicaciones Sra. Mónica Rojas Strukely que junto con saludar y dar la bienvenida a los asistentes, inicia la reunión mencionando que han habido algunos problemas en Gestión Usuaría por 7 solicitudes de Transparencia auditadas por el Consejo Para la Transparencia (CPLT) y que presentaban atrasos, indicando que los reclamos tienen 15 días hábiles para la respuesta y por transparencia son 20 días hábiles en lo que exige la ley.

Comenta que todas las reuniones ordinarias están situadas en la misma sala y agendadas en el sistema de la UNAB.

Informa sobre las actividades realizadas, como grabaciones de noticias del establecimiento para difundir, entre ello salud mental por el mes de la niñez, quienes han estado haciendo actividades con niños de El Bosque y San Bernardo, la difusión del derecho de los niños y recomendaciones para la salud mental de los menores con una actividad circense el día de hoy.

Director don Patricio Vera informa el contexto general del hospital en urgencia adulto, que tiene alrededor de 45 a 50 pacientes hospitalizados en las dos últimas semanas, teniendo capacidad para 27 en tránsito a otros servicios del hospital y que cuesta mover a esos pacientes a las camas del hospital, mientras se va incrementando la cantidad de pacientes enlenteciendo la atención. Refiere que lee los reclamos legibles y se ha optado por revisar y hacer seguimiento de cada caso para así dar una respuesta más realista que surgen de ese análisis, señalando que es un problema que supera la capacidad de la unidad, pero si hay una respuesta que no le parece, la devuelve.

Por lo general se solicita que las respuestas pasen por jefaturas, en especial las de trato y en caso de haber amonestación hacia algún funcionario/a, se debe verificar que efectivamente haya constancia en su hoja de vida de tal amonestación. Antes de una amonestación se hace una reunión grupal donde se refuerzan los principios de atención que

de un servicio y en el reiterno debe haber amonestaciones. El seguimiento de esto va de la mano del compromiso de las jefaturas de los servicios.

Sugiere que el comité de gestión usuaria podría hacer un análisis selectivo de algunos reclamos y respuestas para lograr oportunidad de mejora y si se ve que alguna respuesta no cumple con eso sería bueno discutirlo y llevar adelante un proceso de cambio con el servicio involucrado.

Informa que hubo reunión con la dirección del SSMS en el que se está entrando en una regularidad en entrega de información y seguimiento a los indicadores de cumplimiento que son variados, metas sanitarias, compromisos de gestión, resultados EAR, etc.

Mañana viernes 12 de agosto habrá reunión con el consejo técnico del hospital donde se mostrará los resultados al 30 de junio de la gran mayoría de los indicadores hospitalarios. La demanda asistencial se ha ido estabilizando, la demanda mayor es de pacientes que requieren hospitalizaciones desde la urgencia.

En pediatría se mantiene la expansión con camas adicionales y con algunas camas de cuidados intermedios de la urgencia, que no están siendo ocupadas por disminución de la demanda epidemiológica de momento.

Comisiones

Comité de gestión usuaria no ha podido reunirse para ver los reclamos que al primer semestre suman 306 solicitudes. Aparte de sacar las conclusiones, se puede ver el análisis, ej: la demora en los procedimientos en urgencia adultos, independiente de la cantidad de box, que es el que más problemas ha presentado, luego el servicio de cirugía, donde los reclamos en relación a la información, trato, procedimiento administrativo y tiempo de espera quirúrgica o consulta de especialidad. En el trato se hace necesario un plan de intervención con una campaña.

En cuanto al trabajo con los reclamos, es importante hacer una vista general de cuantos reclamos, los principales indicadores, categorías más recurrentes, los servicios más reclamados, ver qué se puede hacer y presentar ejemplos de esos servicios, para que no sea solo informativa.

Desde control de gestión está el indicador de calidad y oportunidad a las respuestas quienes analizan la calidad de las respuestas y hay reporte de aquello. La idea es presentar a la comisión ese análisis y abordar algunos casos significativos o complejos para intencionar la actividad de la comisión.

Comisión metro, consejeros plantean tema de visita de Presidente de la República Don Gabriel Boric a dependencias de la futura estación El Pino en la que tanto el hospital y mucho menos el CCU y los vecinos del sector no fueron invitados y los que se muestran son personas que nunca han participado en ninguna de las diferentes instancias del sector, haciendo queja que el presidente de metro dice públicamente haberse reunido con la comunidad. Además hacen memoria que representantes de metro ofrecieron hacer reunión con alcaldes de El Bosque y San Bernardo, al respecto Sra. Mónica indica que por las redes sociales del municipio informa que el día 18 de agosto hay una reunión entre metro y alcalde.

Se plantean dudas sobre el periodo de entrega de las listas de firmas para el nombre.

Comisión satisfacción usuaria, con respecto a los cortos de videos educativos e informativos, se hace entrega de las ideas a trabajar en farmacia, lista de espera y urgencia.

Comisión de disciplina, hace alcance al respeto mutuo y vela porque se cumpla el reglamento del CCU.

Varios

- Consejeros hacen mención que la persona que corresponde asistir a las reuniones desde la dirección de salud de San Bernardo es la Sra. Carolina Meza, en base a que la comuna ha hecho un constante rotar de personas asistentes a las reuniones y que esto va en desmedro del trabajo que el CCU tiene, ya que amerita volver a tocar temas pasados, además que estos hacen extensas exposiciones de su trabajo de área sin ser parte de las actividades propuestas y conversaciones del propio CCU y según reglamento del consejo, especifica la asistencia no por cargos, sino por continuidad en las reuniones.
- Consejeros refieren que asistieron a una reunión ampliada de seguridad citada desde el SSMS en la que estaban presentes el gremio y el subdirector administrativo del hospital Sr. Luís Roldán V. y hacen manifiesto el malestar por dichos de este señor, quien no por primera vez toma palabras de los consejeros haciéndolas propias excluyendo la labor del Consejo Consultivo de Usuarios, manifestando que no es una queja al director, ya que se reconoce que Don Patricio Vera siempre ha tenido una actitud completamente diferente, reconociendo y respaldando en las diferentes instancias la labor de este consejo. Además de enterarse por ese medio que el hospital había tenido reunión con carabineros del cual no se avisó al consejo, el que tiene una comisión de seguridad, reunión en la que se informó los cambios que tendría carabineros, tema en que ha trabajado el consejo por el bienestar de los usuarios y funcionarios y en el que no estaba al tanto. Director explica desde su punto de vista y conocimiento de los hechos, lo ocurrido. Consejeros, solicitan, que de no estar presente la comisión en alguna reunión futura de seguridad, se le informe brevemente lo expuesto.

Compromisos/Acuerdos

- 1.- Citar para la próxima semana al comité de gestión usuaria.
- 2.- Citar para la próxima semana para el trabajo audiovisual.
- 3.- Sra. Mónica Rojas se compromete a contactarse con los encargados de comunicaciones de los municipios de El Bosque y San Bernardo para colocarles en conocimiento de la inquietud planteada por el consejo y plantearles que en las citaciones que realicen también se pueda incorporar a gente del CCU a propósito de la visita del presidente a estación de metro.
- 4.- Se acuerda citar a alcaldes y representantes de metro para una próxima reunión.
- 5.- Sra. Mónica indica que las actas están listas para ser subidas a la página del hospital y así ponerse al tanto de lo planteado y realizado en el transcurso del año para quienes se incorporaron más tarde al consejo.
- 6.- También se compromete a tener credenciales para la próxima reunión presencial.

Sesión termina 13:20

Próxima reunión, jueves 25 de Agosto 2022

Correo: consejoconsultivodeusuarioshep@gmail.com

CARGO	NOMBRE	FIRMA
Secretaria de actas	Karen Romero	
Vicepresidente	Sergio Pizarro	
Jefa de comunicaciones	Mónica Rojas	