



PLAN DE TRABAJO 2022

Consejo Consultivo de Usuarios (CCU)

Mónica Rojas Strukely
Jefatura UGU

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.

En este contexto, el plan propuesto para el presente periodo contempla actividades con dos objetivos principales: por una parte fomentar el trabajo colectivo y autónomo de sus integrantes en torno a temáticas que fueron delineadas por ellos mismos como prioritarias y por otra seguir facilitando espacios informativos y relacionales que permitan a sus integrantes conocer el funcionamiento del hospital, canalizar sus inquietudes y dudas, como también sugerir cambios orientados a una mejora de la atención y servicios entregados.

Según lo expuesto, durante el año se realizarán dos tipos de reuniones: las ordinarias, donde se abordarán las propuestas y acciones que sus integrantes desarrollarán en las distintas comisiones de trabajo (Comité Cambio de Nombre Estación de Metro; Comité de Disciplina; Comité de Seguridad; Comité de Solicitudes Ciudadanas y Comité de Satisfacción Usuaria) y las extraordinarias, donde se realizarán presentaciones por parte de distintos Servicios Clínicos y de Apoyo del Hospital: Urgencia Adulto, CRS, Farmacia, Unidad de Paciente Crítico, Unidad Gestión de Pacientes y Maternidad. Asimismo, el establecimiento entregará informes y evaluaciones correspondientes a: Satisfacción Usuaria (Reclamos y Encuestas) y al Cumplimiento del Compromiso de Gestión N°16: Trato, Información y Acogida en Urgencia Adulto, Farmacia y Lista de Espera Quirúrgica y de Especialidad.

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 N° 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 N°164, del 20 de enero de 2022)

TITULO II

DE SUS OBJETIVOS Y FUNCIONES

Artículo 4°.- El Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital El Pino, en adelante CCU, será una herramienta efectiva de participación ciudadana con capacidad de interlocución, con

miras a asesorar y apoyar la toma de decisiones de la Dirección del establecimiento sobre los asuntos de salud que los aquejan. Se orientará a ejercer el control social respecto al diseño, ejecución y evaluación de los planes y programas del recinto.

Artículo 5°.- Para cumplir con dicho objetivo general, el CCU tendrá los siguientes objetivos específicos:

- a) Representar a los usuarios y usuarias ante cualquier autoridad, institución o persona en aquellos actos, contratos, convenios o gestiones conducentes al desarrollo integral del Hospital.
- b) Aportar elementos de juicio y proposiciones que sirvan de base a las decisiones del establecimiento.
- c) Gestionar la solución de los asuntos o problemas que afecten a la comunidad en el ámbito de la salud, representando las inquietudes e intereses de sus miembros en estas materias.
- d) Gestionar aspectos ligados a la satisfacción usuaria, cautelando los intereses y necesidades básicas de la comunidad en el ámbito de la salud.
- e) Ejecutar en el ámbito de la comunidad usuaria del Hospital y la población en general, iniciativas y obras que se crean convenientes para propiciar una mejor calidad de vida.
- f) Ejercer el derecho a una plena información sobre los programas y actividades del establecimiento.
- g) Favorecer la adhesión y compromiso de los usuarios con el Establecimiento de salud y de éstos con el desarrollo local.
- h) Favorecer y potenciar políticas destinadas a lograr una adecuada relación entre el Hospital y las organizaciones sociales.
- i) Difundir los servicios y funcionamiento del hospital, por medio de encuentros con las organizaciones sociales, funcionales, educativas u otras de interés.
- j) Analizar y proponer a la dirección planes de mejora con respecto a las solicitudes ciudadanas formuladas por los usuarios y/o familiares.

Artículo 6°.- Para cumplir con los objetivos específicos, el CCU tendrá las siguientes funciones:

- 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) Colaborar activamente en las instancias de evaluación (Cuenta Pública) y planificación del Establecimiento (Plan Anual), aportando inquietudes y propuestas de mejoramiento.
- c) Informar a las autoridades del recinto respecto de las inquietudes, opiniones y sugerencias de la comunidad y organizaciones sociales, relacionadas con la salud de los beneficiarios y calidad de la atención otorgada en el Establecimiento, con miras a incrementar la satisfacción de los/las usuarios/as.

- d) Informar a las autoridades del recinto respecto de las inquietudes en cuanto el desempeño de los trabajadores y condiciones laborales observadas en el Establecimiento.
- e) Impulsar y proponer acciones de trabajo conjunto entre el equipo de salud y la comunidad, mediante un plan de trabajo anual, el que propondrá y evaluará periódicamente con miras a cumplir con los objetivos y metas que se definan para el periodo.
- f) Constituir las comisiones de trabajo que estime necesarias para el cumplimiento del plan anual de actividades y con miras a su efectivo cumplimiento.
- g) Contribuir a fortalecer el sentido de identidad del Establecimiento con la comunidad a la cual corresponde atender, mediante la convocatoria y participación de la comunidad en actividades que se organicen: informativas, educativas, culturales, de servicio social, etc.
- h) Informar a la comunidad que representan sobre los aspectos más relevantes de la gestión del Establecimiento y promover los servicios que éste ofrece a la comunidad, aclarando dudas que se presenten.
- i) Contribuir al compromiso de la población con el fortalecimiento de la atención, la promoción de la salud, la calidad de vida y la corresponsabilidad en la gestión de la salud.

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.
- Incrementar o mantener el número de actividades que desarrolla el CCU, considerando las necesidades existentes.

Ámbitos a abordar:

	Temática	Objetivo	Algunas líneas de trabajo o tipos de actividades a desarrollar
1	Información Corporativa	Entregar a integrantes del CCU la información necesaria para que conozcan aspectos relevantes de la gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación Cuenta Pública 2021 y Plan de Trabajo 2022 • Ceremonia Cuenta Pública • Evaluación Cuenta Pública • Presentación cuatrimestral de reclamos

2	Mejoramiento de Información y Trato en Urgencia, Farmacia y Lista de Espera Quirúrgica y de Especialidad	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"> • Informes de Avances en estrategias • Trabajo conjunto para emisión de material informativo
3	Vinculación e integración Ciudadana	Incorporación de nuevos representantes de El Bosque y san Bernardo, conforme al nuevo Reglamento de Funcionamiento vigente	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución con nueva conformación de integrantes

PLAN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Inicio en Marzo 2022 y término en Enero 2023.

Enero 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
13/01/2022 Balance y Cierre 2021	** Receso anual

Febrero 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
** Receso Anual	** Receso Anual

Marzo 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
10/03/2022 Inicio de Actividades Coyuntura Hospital Recuento y Evaluación Periodo 2021 Propuestas de Trabajo 2022	31/03/2022 Presentación nuevos integrantes CCU Líneas de Trabajo 2022

Abril 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
07/04/2022 Coyuntura Hospital Presentación Servicio de Urgencia Adulto en lo relativo a Gestor de Información	22/04/2022 Presentación Metro

Mayo 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
12/05/2022 Presentación Cuenta Pública 2021 – Plan Hospital Entrega y Discusión Propuesta Plan de Trabajo CCU 2022	26/05/2022 Elección de directiva Conformación de comisiones Entrega de Nuevas Credenciales

Junio 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
09/06/2022 Coyuntura Hospital Informe Primer Cuatrimestre Solicitudes Ciudadanas	23/06/2022 Avance Comisiones Informe avances Plan Cuatrienal de Satisfacción Usuaría Propuestas Compras Hospital Amigo (Panel CCU)

Julio 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
14/07/2022 Avance Comisiones Generación de propuestas cortos educativos para apoyo Información, Trato y Acogida Farmacia, Lista de Espera y Urgencia Adulto.	21/07/2022 Coyuntura Hospital Presentación CRS, Referencia – Contrareferencia / Lista de Espera Consulta Nueva, Consulta Repetida y Quirúrgica

Agosto 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
11/08/2022 Avance Comisiones Funcionamiento Comisión Satisfacción Usuaría / Funcionamiento Comité Gestión Usuaría	25/08/2022 Coyuntura Hospital Presentación Farmacia: Ambulatoria, Central y Hospitalizados

Septiembre 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
15/09/2022 Avance Comisiones Estado Proyecto de Reposición Hospital – Alternativas Paliativas (Reacondicionamiento, nuevas especialidades)	29/09/2022 Coyuntura Hospital Presentación Unidad de Pacientes Críticos

Octubre 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
13/10/2022 Avance Comisiones Estado Proyecto de Intervención Entorno (áreas verdes, estacionamientos, veredas, luminarias, cámaras, etc.)	27/10/2022 Coyuntura Hospital Presentación Unidad de Cuidados Medios

Noviembre 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
10/11/2022 Avance Comisiones Informe avances Plan Cuatrienal de Satisfacción Usuaría Propuestas Feria de Salud	24/11/2022 Coyuntura Hospital Presentación Servicio de Maternidad

Diciembre 2022

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
01/12/2022 Actividades Fin de Año: Celebración Navideña, Almuerzo de Camaradería	29/12/2022 Coyuntura Hospital Presentación Medicina

Enero 2023

Reunión Ordinaria	Reunión Extraordinaria
12/01/2023 Presentación Calidad Balance y Cierre 2022	** Receso Anual

