

Acta Reunión Ordinaria CCU HEP

San Bernardo 14 de Septiembre 2023



Sesión inicia a las 10:45 Hrs. / Sala de Reuniones Dirección HEP.

Tabla

- 1.- Coyuntura hospitalaria
- 2.- Hospital en terreno
- 3.- Varios

PRESENTES

Sergio Pizarro Cerda	Cesfam Carlos Lorca El Bosque
Ana Álvarez Gallardo	Cesfam Santa Laura El Bosque
María Eugenia Carvajal Ogalde	Cesfam Cóndores de Chile El Bosque
Laura Quevedo Cordero	Cesfam Haydeé López El Bosque
Patricio Benavides Benavides	Voluntariado
Jorge Chamy Orpinas	HEP
Ma. Eliana Oyarce	Dirección de Salud San Bernardo
Catherine Vargas Faúndez	Cesfam Padre Joan Alsina San Bernardo
Cecilia Campos Donoso	Cesfam Carol Urzúa San Bernardo
Karen Romero Tapia	Cesfam Dr. Raúl Brañes F. San Bernardo
Mónica Rojas Strukely	Jefa Gestión Usuaría y Comunicaciones Hospital y CRS El Pino
Luis Roldán Valdebenito	Director (s) HEP

JUSTIFICAN

Gladys Campos Campos	Cesfam El Manzano San Bernardo
Jacqueline Quilencheo Beltrán	Cesfam Juan Pablo II San Bernardo
Alfredo Orellana Prieto	Cesfam Canciller Orlando Letelier El Bosque

AUSENTES

Sin Representante	Cesfam Dr. Raúl Cuevas San Bernardo
Sin Representante	Cesfam Confraternidad San Bernardo
Sin Representante	Cesfam Dr. Mario Salcedo El Bosque
Francisco Figueroa	APRUS HEP

Reunión dirigida por la jefa de la Unidad de Gestión Usuaría (UGU), Sra. Mónica Rojas Strukely, quien saluda y da la bienvenida a los asistentes. Señala que en el hospital se hizo un acto con la instalación de placa conmemorativa en homenaje a funcionarios del hospital que fueron víctimas de la violencia de Estado en septiembre de 1973. Además indica la importancia de esta reunión, ya que se presentaron antecedentes sobre la actividad que se hará en terreno, después de haber visitado el lugar ubicado en la comuna de El Bosque junto a dos consejeros y que ha informado al director.

Director señala no tener información comprometida de los guardias, ya que la encargada estaba con licencia médica y que hará solicitud de lo requerido, enviándola a más tardar, el día de mañana. Con respecto a la oficina para el CCU, plantea que ha ido más lento de lo esperado, por temas de falta de puntos de red en fibra óptica en el que deben trabajar agentes técnicos en la materia y se está a la espera de ello, con la posibilidad de hacer entrega de la oficina, la próxima semana. Dice que en el trabajo de las ventanillas de farmacia en CRS están en los detalles del piso y que lo estarían entregando durante el día o en el día de mañana. Que lo conversará con la jefe de Farmacia, para revisar a quien se destinará en el lugar y sobre la gestión de trabajo que le solicitó para la entrega de medicamentos, ya sea ventanilla para adulto mayor o por patologías con la intención que haya una intervención para apurar el flujo.

Consejera en base al tema de Farmacia hace presente al director, la entrega errónea de gran cantidad de medicamentos que no corresponden a un paciente.

CCU también plantea la posibilidad de agrandar la letra en las indicaciones, ya que se presentan algunas dificultades de lectura por el tamaño de la letra en los sobres.

Director refiere que es un tema complicado desde donde se mire, que la entrega de medicamentos debe ser precisa y oportuna, ya que puede afectar a los pacientes con una reacción adversa. Solicita que se hable con la jefe de Farmacia y se haga un reclamo, para hacer un mejor control y que lleve consigo un mejoramiento.

1.- En cuanto a la coyuntura hospitalaria informa que se está con un índice ocupacional bastante alto, cercano al 89% al igual que en Pediatría que se está cercano al 80%, que no ocurre en esta fecha. Se están enfermando más los niños, en Neonatología se está muy complicados, que hizo que se tuviera que sacar niños de la NEO para Pediatría, los que después de los 28 días pasan a ser pediátricos. Hay 28 niños hospitalizados, dentro de los cuales 6 están con algún requerimiento de oxígeno adicional (naricera, ventilador no invasivo). En adultos se está completo.

La acreditación del hospital en calidad, se está evaluando y revisando lo que se ha hecho durante los 3 años pasados, que es lo que dura la acreditación y se está recopilando la información que será presentada el 10 de octubre.

Se está haciendo la licitación para que en el segundo semestre se genere la planificación estratégica del hospital, que apunte específicamente a recursos humanos, ya que se está desencadenando problemas de maltrato en funcionarios hacia funcionarios. Existe un comité de MALS, que abarca todos estos temas. Se está revisando lo que se tiene, con que se cuenta y cómo será el desarrollo en los 4 ó 5 años del hospital en esa área.

El próximo año se partirá con el proyecto de normalización. Se irá a conversar con el ministerio para poder definir los financiamientos o cómo se hará para que permitan que entre en la cartera de proyectos del ministerio. Director pretende él hacer el proyecto en el hospital, en el que formará un equipo de trabajo, que conozca del tema o capacitar en cada una de las áreas que contempla un proyecto. Son proyectos de \$10.000.000.

No tiene noticias del Metro, solo que están haciendo lo que se comprometieron, mejorando los accesos peatonales, no se ha sacado el paradero aún, el hospital abrirá los 4 portones (2 de ingreso, 2 de salida) por el frontis de Av. Padre Hurtado. Se hará una pequeña rotonda en CRS para que los familiares puedan llegar hasta ahí a dejar a los pacientes para salir por el lado del paradero y así se evitan los kioscos que hay fuera del hospital.

CCU hace quejas con respecto a los kioscos desde hace años. Dice que es un círculo vicioso, mientras no salgan de ahí, se seguirán sumando otros vendedores, que es lamentable que el alcalde no se haga cargo de eso.

Director también hace presente que el hospital tiene un itinerario de Fiestas Patrias y solicita a jefa de comunicaciones pueda hacer entrega de ese documento al CCU. Se está autorizado a hacer comidas o lo que se quiera, pero no el prender parrillas, que sea más una convivencia. Las actividades duran hasta el 3 de octubre, ya que es el día del hospital.

CCU pregunta qué ocurre con el video que haría el hospital para luego hacer la petición formal al diputado Leonardo Soto de reunión con la Ministra y/o Subsecretario de Redes Asistenciales, que fue propuesto hace alrededor de 3 meses e invitar al diputado Daniel Melo de El Bosque. Sugiere que el video muestre lo que no pueden mostrar las cifras de un power point, como una oficina pequeña con muchos funcionarios trabajando en ella, o cuando se producen filtraciones de agua, el poco espacio en Toma de Muestras y Farmacia, en las que las sillas han ayudado bastante a ocupar de mejor manera los espacios y cosas de ese estilo que son realidades tangibles.

Se responde que hay una solicitud de power point y que solo falta hacer un pequeño video. **Sra. Mónica Rojas** recoge la propuesta de video e insta que si alguien más tiene otra sugerencia, se la haga saber y menciona que los reclamos de Farmacia han bajado considerablemente con la llegada de las sillas, ya que la espera se hace un poco más comfortable.

Consejero del voluntariado (Pastor) presenta al padre Siervo, de Brasil, que será el nuevo delegado de la Iglesia Católica Apostólica Romana, quien vive en el campamento El Manzano.

CCU hace entrega de carta a representante de la dirección de salud de San Bernardo Srta. Ma. Eliana Oyarce para que la entregue a SECPLA en apoyo al proyecto de cámaras.

Consejera pregunta por atención en urgencia y denuncia un grave hecho ocurrido en ese servicio de una paciente que esperó 15 horas para ser atendida para luego ser trasladada a una clínica por aplicar la ley de urgencia, por la gravedad que tenía.

Director solicita a consejera que haga un reclamo formal para poder hacer seguimiento y saber qué pasó y determinar responsabilidades de quien haya cometido el error y eso implica conversar más profundamente, una amonestación, una reparación o una mejora para que no vuelva a ocurrir. Hace explicación de cómo procede el ingreso a urgencias, siendo el ESI 1 el que pasa directo al reanimador, 2 pasa a los box para evaluación, 3 puede esperar, 4 y 5 deberían asistir a la APS porque son patologías de morbilidad, pero poca complejidad, aunque igual se atiende y es el que más reclamos hace. Se acota que en ventanilla 3, en caso de agravamiento de un paciente, se puede pedir la reevaluación y categorización.

Consejera pide a director le entregue su correo para el encargado del SAPU y director del CESFAM Santa Laura, para que se comuniquen con él, ya que tienen quejas de pacientes que dicen están siendo devueltos. Don Luís Roldán accede sin inconvenientes y que es materia dispuesta para cuando quieran.

Comisión de Aseo y Ornato plantea el tema de las puertas de los baños que no tienen manillas, pero que a la hora que hizo su revisión de hoy vió que todas las llaves estaban restituidas y que el aseo de estos estaba impecable, incluso el de urgencia, aunque no estaba la encargada del aseo del área, se tomaron fotos para corroborar el cambio que ha existido con la nueva empresa, pero no obstante, el baño de minusválido de urgencia aún sigue clausurado según conocimiento de la comisión, desde marzo.

Director se retira de la reunión para asistir a una reunión online donde se está solicitando que el hospital vuelva a la normalidad del COVID, campaña de invierno, IRA, ERA y reducción de honorarios. El hospital siempre ha crecido en base a honorarios, que se fueron regularizando y se está a la espera que este año lleguen 42 cargos para normalizar un poco el hospital y solo quedarían fuera 12 personas, por la demanda constante de la población, que llega por complicaciones de urgencia, demandas por camas críticas (11 de UCI, 11 de UTI) hoy se está alrededor de las 40 camas entre las 2 UPC. No se pueden cerrar las camas UCI que se tienen. Por un lado hay que disminuir todo y por otro lado hay que aumentar la solución de la lista de espera quirúrgica y lista de espera de consulta, que tuvo una postergación importante por la pandemia. Se están haciendo 140 mil consultas de CRS, en pandemia se hacían alrededor de 100 mil consultas con una cantidad importante de consultas que no se hicieron y que la población la necesita.

Expresa que no ve un proyecto o una iniciativa de normalización sin el CCU. Además está demostrado que los flujos viales aumentan la demanda, lo que llevó consigo a elaborar el proyecto de CDT en el HBLT.

Jefa de comunicaciones explica que en reunión con el Subsecretario de Redes Asistenciales y/o la Ministra, es importante no sólo relevar el tema del proyecto de normalización, sino que también un proyecto de mitigación, qué se hará de aquí a los próximos años para poder paliar la demanda. Si no se ve como un problema, no se enviará presupuesto ni estudios.

Se manifiesta en reunión la preocupación por la llegada del Metro, que traerá diferentes situaciones y se presentan variadas opiniones. Se sugiere hacer una plan desde el CCU para

el proyecto de mitigación, al igual como lo hizo con el cambio de nombre de la estación de metro.

2.- Sra. Mónica Rojas habla sobre las actividades a realizar después de haber visitado el lugar donde se llevará a efecto la actividad en la comuna de El Bosque, con el objetivo mostrar el hospital de forma cercana a la comunidad.

Hace la diferencia que APS tiene un modelo de atención de salud familiar y el hospital tiene otro modelo de atención, no se abre a la comunidad ni atiende al núcleo familiar, más bien lo hace por patologías o por complejidad y así se ordenan los servicios clínicos desde lo más general llegando a lo medianamente complejo o crítico y más avanzado, con el especialista. Con esta perspectiva se mostraría el hospital, explicando los servicios y prestaciones que se hacen, como acceder a las atenciones, respondiendo a un antiguo anhelo y a su vez, cumpliendo al ministerio con la realización de hacer otras actividades que no sean solamente reuniones, no dice que tienen que ser ferias, pueden ser también conversatorios, diagnósticos territoriales, etc.

En El Bosque se realizaría a fines de octubre y en San Bernardo a principios de noviembre, en la que se decidió ir sin APS, porque quitaría la prioridad ya que la atención primaria tiene la experiencia y además pueden agendar citas si se vive en el territorio, pero el hospital no puede hacerlo sin una interconsulta. En la visita de reconocimiento del lugar, también era parte de una conversación que se tuvo con el pastor que facilita el lugar, el que planteó su punto de vista basado en la experiencia y la Sra. Mónica consideró que lo más correcto era conversarlo en el CCU. Expone como apprehensiones lo siguiente:

1.- La expectativa de la gente en conseguir algo que no podrá conseguir directamente, ya que solo se pueden dar indicaciones, pero no resolver el requerimiento integralmente.

2.- Se puede generar una demanda o sobre expectativa de servicios que son cerrados como, hospitalización, pabellón, CRS, lo único abierto es Urgencia. Quizás sería como en pandemia, conversar con todos los SAPU y SAR para ponerse de acuerdo en la urgencia. Indica que en Urgencia solo hay 30 camas y cuando se requiere más hospitalización para observación o en espera de altas en servicios clínicos, se hospitaliza en box, lo que ralentiza el proceso de atención.

El día que visitaron el recinto, vieron que era de buena capacidad, tiene dos pantallas, tiene equipo de sonido, micrófono y tiene un sector en la entrada donde suelen colocarse mesas. Ahí se planteó lo que se quiere hacer, que sea solo del hospital, qué se quiere presentar y qué atractores se puede llevar, como podología, veterinaria, etc. es el tema que preocupa, ya que la gente se puede hacer una falsa expectativa, además de esperar soluciones que no son directas desde el hospital como en la APS.

Consejeros que asistieron al lugar se privan de opinar e informar lo acontecido en esa visita, por presentarse una situación, aunque ajena a ese día, pero que tenía que ver con el asunto y no correspondía lo ocurrido, dando plena libertad de expresión a la Sra. Mónica.

El pastor Daniel, ante estos antecedentes, sugiere que si es una actividad de carácter informativo y explicativo, porque mejor hacer un hospital responde, donde se junte la gente y el hospital plantee lo que es y lo que hace y que después recogiera preguntas de los presentes, independientemente que hubiera mesones donde se pudiera tomar la presión y de apoyo a la reunión, y así ir creando conciencia poblacional y sea esta la que

haga presión para que las autoridades recojan la necesidad, no como queja del hospital, si no como lo que la población requiere.

Al hospital le asignan dineros en función de la cartera de servicios, que no define el hospital, porque sólo define entre el 15% a 20%. El polo desarrollo dermatología fue ocurrencia del hospital para generar recursos propios y ampliar la oferta, odontología también se hizo para ampliar la oferta, pero tampoco hay grandes recursos. Para tener traumatología de Urgencia se debiera tener al menos tener tres turnos y para eso debe haber 18 cargos nuevos, más un staff de pabellón multiplicado para los turnos.

Hay personas que han perdido su hora de exámenes, porque no supo que tenía que volver al laboratorio a entregar la orden recaudada y agendada para que le den las instrucciones y puede ser materia de información. Es necesario e importante ganar experiencia en este ámbito.

3.- Varios

Sra. Mónica informa al CCU que si el hospital no reacredita en calidad y seguridad, no puede brindar prestaciones GES y lo difícil que sería eso para el territorio, así que reacreditar es la misión.

Dice haber solicitado al facilitador intercultural que generara un proyecto de información, quien le planteó algunas ideas y sería bueno hacer un encuentro con la gente para explicarles como funciona el sistema.

Comenta que solicitó a la Subsecretaría de Prevención del Delito que le compartieran, cómo tenían estudiado que aumentaban los flujos de circulación de locomoción, peatonal, etc.

Ma. Eliana Oyarce informa que el miércoles 20 el alcalde tendrá reunión con metro para ver el tema de los kioscos. Consultará y enviará correo para informar lo que acontece con esa reunión.

CCU ofrece hacer informe sobre la atención espontánea en los centros de salud para ser entregada en las actividades.

Sesión termina a las 13:10 hrs.

Próxima reunión jueves 28 de Septiembre 2023

Correo: consejoconsultivodeusuarioshep@gmail.com

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