

Acta Reunión Extraordinaria CCU HEP

San Bernardo, 28 de Septiembre 2023



Sesión inicia a las 10:00 Hrs. vía Zoom.

Tabla

- 1.- Planificación del hospital en terreno
- 2.- Varios

PRESENTES

Sergio Pizarro Cerda	Cesfam Carlos Lorca El Bosque
Ma. Eugenia Carvajal Ugalde	Cesfam Cóndores de Chile El Bosque
Alfredo Orellana Prieto	Cesfam Canciller Orlando Letelier El Bosque
Jorge Chamy Orpinas	HEP
Catherine Vargas Faúndez	Cesfam Padre Joan Alsina San Bernardo
Jacqueline Quilencheo Beltrán	Cesfam Juan Pablo II San Bernardo
Karen Romero Tapia	Cesfam Dr. Raul Brañes F. San Bernardo
Mónica Rojas Strukely	Jefa Gestión Usuaría y Comunicaciones Hospital y CRS El Pino

JUSTIFICADOS

Patricio Benavides Benavides	Voluntariado
Ana Álvarez Gallardo	Cesfam Santa Laura El Bosque
Cecilia Campos Donoso	Cesfam Carol Urzúa San Bernardo

AUSENTES

Gladys Campos Campos	Cesfam El Manzano San Bernardo
Ma. Eliana Oyarce	Dirección de Salud San Bernardo

Laura Quevedo Cordero	Cesfam Haydeé López El Bosque
Patricio Benavides Benavides	Voluntariado
Cesfam Dr. Raúl Cuevas	San Bernardo Sin Representante
Cesfam Confraternidad	San Bernardo Sin Representante
Cesfam Dr. Mario Salcedo	El Bosque Sin Representante

Reunión dirigida vía zoom por jefa de comunicaciones Sra. Mónica Rojas Strukely, quien junto con saludar y dar la bienvenida a los presentes, informa que la fecha de reacreditación del hospital es para la semana del 10 al 13 de octubre 2023. Gestión Usuaría tiene que presentar 3 indicadores ligados a la dignidad del paciente:

DP 1.1 Derechos y Deberes, en el que se describa cómo se llevará a la práctica y las instalaciones. Comparte documento que muestra los lugares en que están instaladas las cartas, en color turquesa en los accesos, color verde en las salas de espera, hay en CRS, urgencia infantil, urgencia adulto, urgencia maternal, ingreso del sector ambulatorio, en CAROP, frente a salud mental, frente a farmacia ambulatoria, frente a ventanillas de admisión, sala de espera de oftalmología, sala de espera de odontología, sala de espera de imagenología, sala de espera de laboratorio, sala de espera de la UCMA (Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria) sala de espera de pabellón central, sala de espera de pediatría, sala de espera de broncopulmonar, sala de espera de gestión usuaria y como acceso en hospitalizados, en cajero, acceso de segundo piso, sala de espera de pensionado, acceso a medicina y UPC (Unidad de Paciente Crítico) sector de ascensores, en el exterior de hospitalización domiciliaria y en acceso a sala de espera corta estadia.

DP 1.2 Solicitudes Ciudadanas. Tiene que ver con tener un documento donde se describa cómo se gestionan las solicitudes ciudadanas, que va en la versión 11, emitida el 3 de marzo del 2023 en la que se da el detalle de lo que exige la norma, las prescripciones, las denominaciones, los responsables de la ejecución, las definiciones, el desarrollo con los tipos de solicitudes que existen, la clasificación de los reclamos, tipología que se lleva a una pauta enviada por el SSMS para infraestructura, competencia técnica, etc. Se da cuenta del flujo, responsabilidades involucradas por cada uno de los actores que participa en la tramitación de los reclamos, también del rol que tiene el administrativo de OIRS, el gestor de solicitudes, el encargado de OIRS y la jefatura. Se pueden hacer consultas y trámites, no presencial fuera de línea, presencial fuera de línea, no presencial en línea que son las que entran por RRSS, las que se han ido incrementando en el último tiempo, las presenciales en atención en módulos y por el llenado de formulario que se dejan en los distintos espacios. Comenta que se está tratando de comprar buzones nuevos y más resistentes para los formularios, que hay al lado del cajero, al lado de farmacia, SOME y OIRS, está roto el de la UCM (Unidad de Cuidados Medios) el de taco, el de los ascensores, el que está frente a SOME.

Hace recordatorio que las reuniones de gestión usuaria están fijadas para los 2° viernes de cada mes e indica las fechas de las reuniones realizadas y que solo se hace cambio de fecha en caso de fuerza mayor. En el mes de octubre no tiene certeza, ya que se está de pleno en el trabajo de acreditación.

En la próxima reunión se mostrará el 2° informe cuatrimestral de solicitudes ciudadanas el que compartirá con el consejo consultivo, siendo septiembre y febrero los meses de más reclamos. Explica las posibles y diferentes razones que pueden provocar la baja en el flujo de funcionarios en algún área en ciertos meses o la sobre demanda que se presentan en algunos periodos del año, que conlleva a una mayor cantidad de reclamos. Informa que quien convoca las reuniones de gestión usuaria es la secretaria de dirección, quien manda correo recordatorio.

Menciona una IAAS con el aislamiento de algunos pacientes en el que uno, habría llegado con clostridium contagiando a otros pacientes, suspendiendo las visitas del voluntariado en medicina. Dice no ser algo que ocurra habitualmente, pero que se deben tomar las medidas necesarias.

Alude que el dinero del hospital amigo es para los buzones de formularios y para algunos letreros que hagan falta poner y que se debe ver con tiempo. También se ha pensado hacer mapas de orientación general por colores y asociarlo al color de las sillas que hay en las salas y sea más fácil para que las personas se ubiquen y otros por áreas, además de agregar cintas con los colores en el piso para CRS y urgencia. Todo en la medida que alcance el presupuesto.

Se habla referente al tiempo de espera que se pueda colocar en la categorización para hacer conciencia en las personas de cuándo acudir a urgencias, se conversan los pro y los contra. Sra. Mónica muestra el afiche que está puesto en urgencias y detalla en qué consiste cada una de los ESI (Índice de Severidad de Emergencia) el que también se encuentra en el portal del hospital junto a otras indicaciones.

DP 1.3 Satisfacción Usuaría: encuestas en CRS, Hospitalizados y Urgencias. Se plantea si es posible que los consejeros hagan las encuestas de satisfacción usuaria, las que son mensuales para ambulatorio, urgencia y hospitalizado con un mínimo establecido de 60 por cada uno. Se conversará y evaluará el trabajo a realizar. Se explica que esta encuesta se realiza con el fin de tener una idea de cómo va la institución, este mecanismo permite tener un reporte que amplía la visión que se logra tener con el tema de los reclamos. Por otro lado se tiene la realización de encuesta de satisfacción usuaria, no como un requerimiento de EAR (Establecimiento Autogestionado en Red) por este año, pero sí como requerimiento para efectos de acreditación, ya que el D3 que se debe presentar, da cuenta de cómo el hospital mide la satisfacción usuaria y en eso se tiene un protocolo donde dice lo que se incluye y lo que no, lo que se hace y lo que no, cuales son las preguntas y cuáles no, y los informes, mensuales y cuatrimestrales que son generadas a propósito de esas encuestas. No se puede dejar de hacer encuestas, porque forma parte de lo que debe realizar y los documentos que debe disponer el hospital en términos de informe. Es importante reflexionar de cuándo, cómo y qué preguntas debe incluir, que son las que envía el ministerio en lo que es urgencia y ambulatorio, no envía por hospitalizados. Hay que tomar en cuenta las diferentes percepciones según quien conteste la encuesta.

Sra. Mónica muestra afiche para la realización del trabajo que se hará en terreno en la comuna de El Bosque y en el que se hizo cambio en la fecha para el 4 de noviembre 2023, ya que la que estaba antes programada cae en un fin de semana largo, siendo este aprobado por el Consejo.

Además dice haber recibido una invitación a participar de la actividad que hará el CESFAM Cóncores de Chile de El Bosque el día 14 de octubre de 9:00 a 13:00 horas y ofrece que el hospital ponga un stand informativo. Se debe decidir si se asiste o no y si se asiste como hospital o como gestión usuaria y CCU. Considerando la fecha en que se está, se sugiere dejar la actividad de San Bernardo para el próximo año, quedando fijada para el sábado 6 de enero y se propone consultar en diferentes lugares a realizar y así poder elegir la que tenga mejor ubicación.

Sesión termina a las 13:45 hrs.

Próxima reunión jueves 12 de octubre 2023

Correo: consejoconsultivodeusuarioshep@gmail.com

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