

# Acta Reunión Ordinaria CCU HEP

San Bernardo 09 de Noviembre 2023



Sesión inicia a las 10:00 Hrs. / Sala de Reuniones Dirección HEP..

## Tabla

- 1.- Coyuntura hospitalaria
- 2.- Hospital responde en terreno
- 3.- Lectura del acta
- 4.- Comisiones
- 5.- Varios

## PRESENTES

Sergio Pizarro Cerda	Cesfam Carlos Lorca El Bosque
Alfredo Orellana Prieto	Cesfam Canciller Orlando Letelier El Bosque
María Eugenia Carvajal Ogalde	Cesfam Cóndores de Chile El Bosque
Jorge Chamy Orpinas	HEP
Jacqueline Quilencheo Beltrán	Cesfam Juan Pablo II San Bernardo
Cecilia Campos Donoso	Cesfam Carol Urzúa San Bernardo
Karen Romero Tapia	Cesfam Dr. Raúl Brañes F. San Bernardo
Marjorie del Pino	Concejal de Salud San Bernardo, representante Asenf
Mónica Rojas Strukely	Jefa Gestión Usuaría y Comunicaciones Hospital y CRS El Pino

## JUSTIFICAN

Gladys Campos Campos	Cesfam El Manzano San Bernardo
Catherine Vargas Faúndez	Cesfam Padre Joan Alsina San Bernardo
Patricio Benavides Benavides	Voluntariado

Ana Álvarez Gallardo	Cesfam Santa Laura El Bosque
Laura Quevedo Cordero	Cesfam Haydeé López El Bosque

## AUSENTES

Ma. Eliana Oyarce	Dirección de Salud San Bernardo
Sin Representante	Cesfam Dr. Raúl Cuevas San Bernardo
Sin Representante	Cesfam Confraternidad San Bernardo
Sin Representante	Cesfam Dr. Mario Salcedo El Bosque

### **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.**

Comparte algunos temas a tratar, como la apertura de las ventanillas de farmacia, ya antes conversado, también la tercera etapa en el incremento del día y horario de visitas para los distintos servicios del hospital en requerimiento de Hospital Amigo, en particular por la Ley Mila (21.372) y Hospital Responde en Terreno que está fijada para el sábado 25 de noviembre y explica las razones de los cambios de fechas para su realización.

#### **1.- Coyuntura Hospitalaria**

**Director** inicia preguntando cómo se encuentra el estado de salud del marido de la consejera Ana Alvarez.

Informa al CCU que la próxima semana la Concejal Marjorie del Pino estaría cambiándose de oficina y liberando la que hoy ocupa, para ser entregada a la organización.

En cuanto a la coyuntura del hospital, explica que está bastante complicado, principalmente en pediatría. Es uno de los pocos hospitales en Chile que no ha disminuido los partos, lo que conlleva que la NEO está al 100%, en el que hay muchos casos sociales, por tanto, se ha tomado la decisión, que en el momento que las guaguas dejan de ser guaguas (30 días) pasando a ser lactantes y en esa connotación, estarían pasando a pediatría. También que ha llegado bastante niño complicado a urgencias de toda índole.

Se está en conversación con el SSMS para que delimite cuál es la oferta del hospital, de acuerdo a la red si se va a solicitar que se dejen algunos cupos tomados en el HEGC (Hospital Exequiel González Cortés) o bien que se amplíe la planta para aumentar las camas, que es posible en 4 camas más.

El próximo viernes se tiene otra reunión en el ámbito de psiquiatría en el SSMS, teniendo que llevar el proyecto para salud mental, el que se está terminando la última fase de sustentabilidad financiera para el inicio de la construcción, porque finalmente se cede el espacio al lado del hospital para hacer el centro infante adolescente, en el que ya está el orden de desalojo de las personas que ocupan el lugar, se pide guardias para ese día tomar posesión. También se pondrá sobre la mesa la cantidad de pacientes psiquiátricos que está llegando a la urgencia, que oscilan entre 8 y 16 y que necesitan una atención especial, llegan bastante descompensados, sobre todo por alcohol y drogas, y no se tiene

especialista en turno, están respondiendo por llamada y por enlace, pero no están permanentemente ahí. Se está pensando en hospitalización domiciliaria para psiquiatría para cierto tipo de patologías que el jefe Dr. Vergara deberá delimitar el ámbito de los casos. Concejal explica que urgencia por salud mental está ocurriendo a nivel país.

En urgencia adultos, también está complicado, desde que ha sido implementada la urgencia y tiene una regularidad de 43 pacientes.

La gran cantidad de licencias médicas de los funcionarios ha llevado consigo que en la UPC (Unidad de Paciente Crítico) se tenga que bloquear algunas camas porque no hay personal y tampoco hay personal con las condiciones para ir en apoyo o reemplazo a la UPC. Además se formó otro comité para ver el tema de contagios, lo que ya está disminuyendo. Faltan camas, el hospital va a presentar al SSMS un autoinforme para que puedan dejar evaluar el proyecto de factibilidad del hospital con respecto a la normalización, director pedirá el apoyo del CCU con todos los amigos que tengan de concejales, diputados etc.

Comenta que estuvo en reunión con la delegada presidencial del Maipo a la que se le planteó el tema de seguridad y está apoyando en eso.

**Concejal** refiere que delegada sugirió, así como antes lo hizo el HPSA (Hospital Parroquial de San Bernardo) en su momento, se podía postular a un proyecto del GORE (Gobierno Regional) el que podría ser mucho más rápido que esperar la normalización.

Se le planteó a la delegada que el hospital puede absorber la demanda de lo que el HPSB no hace, pero se necesita más camas y especialistas, ella ofreció enviar una persona que es experta en hacer proyectos para capacitar a personas del hospital para hacer las postulaciones que sean necesarias.

**Director** dice que si bien se debe esperar 5 años o más para empezar la normalización, durante ese tiempo también se debe vivir y sería un proyecto de mitigación de al menos suplir algunas necesidades, las que algunas se están haciendo peligrosas, por ejemplo en el crecimiento se necesita un acopio de agua de 2 ó 3 pozos más, un generador nuevo, además pintar el hospital por fuera y por dentro, hay que tener esa visión de futuro para ir mitigando los problemas que puede acarrear en los próximos años. La llegada del metro significará un aumento de demanda, también debe haber un estudio de la epidemiología de la población y hay que dar solución y si el HBLT (Hospital Barros Luco Trodeau) no es suficiente el HEP (Hospital El Pino) deberá golpear puertas para solicitar especialistas.

Puede que en algún momento el hospital tenga que pasar a ser un hospital de referencia del área sur.

Se necesita apoyo de la comunidad, para que no se piense en hacer otro hospital, sino en mejorar el HEP.

Se está empezando a trabajar en el proceso de se llevará de planificación, en el que hay dos ejes centrales, uno interno, que está relacionado con los profesionales (recurso humano) con la definición organizacional del hospital, de perfiles, roles y funciones, y otro que es externo, que tiene que ver la humanización de la atención, partiendo desde las pequeñas cosas, como identificarse y hacer presente que se entra en turno e invita al CCU a participar de la planificación estratégica, para ser el aporte que ha sido hasta el día de hoy. La que será presentada las directrices generales en la próxima reunión de consejo técnico ampliado, empezando los primeros días de diciembre con la planificación para construirlo entre todos.

**Director** pide disculpas por tener que retirarse ya que ha sido invitado a una reunión a las 11:00 horas por los 40 años de la USACH donde se hará un reconocimiento por el tema docente que incurre en el hospital.

Se habla sobre la situación económica y de atenciones del HPSB, ya que es compleja para los pacientes de FONASA (Fondo Nacional de Salud) y no así para el privado. Los pacientes que no atiende el HPSB se dirigen al HEP, incluso hay personas que se han cambiado de CESFAM (Centro de Salud Familiar) para poder ser atendidos en el hospital.

**Consejera** se compromete para próxima reunión hacer entrega del convenio del HPSB.

El área sur es la peor pagada de la Región Metropolitana, debido a eso hay menos funcionarios y por ende, la carga laboral es mayor, además de quedar en una zona que es peligrosa, motivo por el que han llegado funcionarios a orientarse y el mismo día deciden no volver.

Este hospital no se hizo crecer porque se iba a reforzar el HBLT como hospital base, pero como quedó detenido por los problemas que tuvo, no se siguió gestionando nada más, no se resuelve y no hay planificación.

El problema no es tener más hospitales, el tema es tener distintos hospitales, llegar desde Buin, Paine al HBLT es difícil con el colapso vial. El HEGC (Hospital Exequiel González Cortés) es el único hospital de niños y el HEP no cuenta con traumatólogo ni cirujano infantil, que son las patologías más relevantes en los niños. Hay que aspirar a ser un hospital tipo 1 y ser el hospital base del extremo sur.

En cuanto a farmacias, ya se ha visto que están funcionando las ventanillas que se agregaron, pero pese a eso, igual se llena, sí, han bajado los reclamos, aunque la espera es alrededor de una hora y media a dos horas. Se ha pensado en algunas alternativas; la conciliación farmacéutica con atención primaria, ya que hay varias aristas que se deben conversar con respecto a la doble medicación, se ha planteado el revisar la frecuencia en la entrega del medicamento, revisar el tema del volumen y en las alternativas de entregar a domicilio. Es necesario tener un sistema único o que converse, ya que APS (Atención Primaria de Salud) cuenta con Rayen (Red Asistencial y Enlace Nacional) y la atención secundaria con SIDRA (Sistema de Información de Redes Asistenciales) y otras.

**Sra. Mónica** informa sobre la apertura de las visitas, que todos los servicios con camas básicas tienen apertura completa que solicita hospital amigo, maternidad tiene horario de 3 horas mañana y tarde, pediatría es continuado por Ley Mila, neonatología expande la posibilidad de acompañamiento, especialmente en aquellos casos más graves, ya que no le alcanza más los espacios de infraestructura como para que las personas se quedaran a dormir.

En la apertura de las visitas se cambiará el sistema en la entrega del voucher, será con tarjetones y se le explicará a los tutores cómo será el cambio, el intercambio de tarjetas y la acreditación de tutoría o visita autorizada. Se llevará el registro del nombre de la persona en la que se le entrega la tarjeta con distintos colores que identifican el servicio, que serán entregados en el módulo voucher a excepción de los servicios de cirugía y UPC, pediatría solicitó, debido a personas más complicadas, entregar la tarjeta por módulo voucher los que se guían por un listado entregado diariamente por los servicios, de los pacientes y tutores autorizados a visitas, haciendo la rotación en el mismo módulo.

## **2.- Hospital responde**

En cuanto a la actividad, Sra. Mónica dice hacer afiche digital para ser distribuido y que al día siguiente alguien se comprometa a retirarlos para en el transcurso de la semana previa a la actividad, comenzar a ubicarlos en los alrededores del lugar a realizarse, ya que con mucha anticipación, las personas lo pueden olvidar. Esta se realizará en Calle Larga 257 de 15:00 a 17:00 horas, una cuadra al norte de la copa Lo Martínez. Se hará presentación del

hospital en general, la zona, lo que hace, la cartera de servicios, etc. y por áreas, ambulatorios, urgencias y hospitalizados, se tendrán stand con lo que ofreció la Sra. Nora Gálvez con gente de medicina, diabetes, CAROP y ver si estará personal de salud mental. Hará también un formato de invitación para que se distribuya por WhatsApp, pondrá un banner en el sitio web con la información de la actividad.

Solicita correos para crear una base de datos y así poder extender la invitación de esta actividad u otras que pueda realizar el hospital.

### **3.- Lectura del acta anterior**

Se hace lectura del acta anterior.

### **4.- Comisiones**

**Sra. Mónica** comenta que ojalá, la **comisión de solicitudes ciudadanas** recuerde la reunión agendada para el día viernes 10 de noviembre, las que se realizan los segundos viernes de cada mes, y en la que se hará presentación del 2° cuatrimestre y algunos aspectos particulares.

**Comisión de aseo y ornato**, en la que ahora se suma el consejero Sergio Pizarro, comunica a través de la consejera María Eugenia Carvajal, que en lo personal ha cumplido con la revisión del hospital todos los meses, en las que tiene los informes y fotos desde marzo a la fecha e indica que el aseo, generalmente, está bueno, que además se cumple lo dicho por el director, que hay una persona para el aseo de urgencias y estaba limpio, solo con la falencia que hay baños de varones en CRS y urgencias, están todos clausurados, pero sí se habilitó el baño de discapacitados.

Salen otros planteamientos, como que el hospital no tiene baños de visitas, teniendo estos que ir a CRS o urgencias de ser necesario y acortando la hora de visita por la distancia o por la dificultad que se tenga de desplazamiento, habiendo baños disponibles en el lugar, los que han sido asignados a una cantidad acotada de 3 funcionarios, los que fácilmente podrían destinarse a las visitas, uno para varones y otro para damas. Además que hay oficinas que cuentan con baño propio.

También se indica que los baños clausurados están carentes de los artefactos necesarios a causa de los constantes robos que se les hacen y que las personas indigentes hacen datos de atención para que no se les pudiera echar y así hacer uso libre de los baños de urgencias.

### **5.- Varios**

-Se plantea la incómoda situación que provoca la encargada de transparencia del HLH (Hospital Las Higueras) de Talcahuano, la que en reiteradas veces solicita extensa información de teléfonos y correos de jefaturas, información de roles, funcionamiento, etc.

**-Sra. Mónica** informa que el Colegio Médico en conjunto con el Hospital de Urgencia Asistencia Pública ofreció ser parte de una campaña de buen trato, centrada en la empatía entre usuarios y funcionarios, más que en victimizar a uno u otro, con guiones muy simples, donde básicamente lo hacen el CESFAM y hospital, mostrando situaciones que se puedan dar en la práctica. En la página del SSMS se subieron unos afiches que estaban listos por APS con respecto al tema, coordinando esa parte de la red. **Consulta** si alguno de los consejeros sabe de este trabajo y si ha participado en aquello.

Solicitar hacer lineamientos de actividades para lo que queda de año.

**-Informa** que Anita Figueroa de transparencia estará ausente por bastante tiempo, ya que está diagnosticada de algo delicado y debe seguir un tratamiento. Respeta su privacidad no

entregando detalles de lo que la aqueja y que si alguien le quiere llamar o escribir, no sea todos a la misma vez.

**-Consejera Cecilia Donoso** hace mención a una situación ocurrida en el servicio de toma de muestras, dónde llegan personas con diferentes enfermedades, una más graves que otras y en ayunas, y en el que tuvo que intervenir para que se atendieran con más rapidez a dos usuarios que estaban más complicados.

Se solicita que se plantee al director el tema del servicio de toma de muestras para que lo encargue a la Sra. Carola Contreras y se pueda definir una estrategia que mejore la gestión.

Sesión termina a las 12:40 hrs.

**Próxima reunión jueves 23 de Noviembre 2023**

Correo: [consejoconsultivodeusuarioshep@gmail.com](mailto:consejoconsultivodeusuarioshep@gmail.com)

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
Secretaria de actas	Karen Romero	
Vicepresidente	Sergio Pizarro	
Jefa de comunicaciones	Mónica Rojas	