

Acta Reunión Ordinaria CCU HEP

San Bernardo, 9 de Mayo 2024.



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

Tabla

- 1.- Reportaje y seguridad del hospital
- 2.- Normalización y el trabajo dirigenal
- 3.- Varios

PRESENTES

| | |
|-------------------------------|--|
| Sergio Pizarro Cerda | Cesfam Carlos Lorca, El Bosque |
| María Eugenia Carvajal Ogalde | Cesfam Cóncores de Chile, El Bosque |
| Alfredo Orellana Prieto | Cesfam Canciller Orlando Letelier, El Bosque |
| Laura Quevedo Cordero | Cesfam Haydeé López, El Bosque |
| Patricio Benavides Benavides | Voluntariado |
| Jorge Chamy Orpinas | HEP |
| Gladys Campos Campos | Cesfam El Manzano, 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 |

JUSTIFICAN

| | |
|--------------------------|---|
| Catherine Vargas Faúndez | Cesfam Padre Joan Alsina, San Bernardo |
| Marjorie del Pino | Concejal de Salud San Bernardo, representante Asenf |

AUSENTES

| | |
|---------------------|----------------------------------|
| Alberto Pavez Parra | Cesfam Carol Urzúa, San Bernardo |
|---------------------|----------------------------------|

| | |
|-------------------|--------------------------------------|
| Sin Representante | Cesfam Confraternidad, San Bernardo |
| Sin Representante | Cesfam Dr. Raúl Cuevas, San Bernardo |
| Sin Representante | Cesfam Santa Laura, El Bosque |
| Sin Representante | Cesfam Dr. Mario Salcedo, El Bosque |

Reunión dirigida por la jefa de comunicaciones Sra. Mónica Rojas Strukely, quien saluda y da la bienvenida a los asistentes y excusa al director por no poder estar presente en esta reunión, ya que debe participar de la Cuenta Pública del HEGC.

1.-Sra. Mónica comparte la situación de un periodista de TVN a propósito del asalto que hubo en el frontis del hospital. El día lunes tarde la contactaron dos periodistas de otros medios, a quienes les dijo que tenía escasa información de lo ocurrido y que el director tampoco se encontraba en el recinto, por lo que el hospital no brindó declaraciones. El periodista quiere hacer un reportaje sobre la inseguridad del sector, particularmente lo que rodea a centros de salud (hospitales y cesfams), pero que se le complica si el hospital no hace declaraciones sobre esos temas.

Cree que el hospital ha salido en repetidas ocasiones por diferentes incidentes, donde se ha tenido que salir hablando por lo ocurrido en el interior. Es así como se ha dado cuenta de la Clave Ámbar, compartido los protocolos que se hacen en el interior del hospital para abordar en caso de agresiones, pero desde el punto de vista del exterior, se ha tenido varias Mesas de Seguridad en la que varios integrantes del CCU han participado a través de los años, ya sea por la coordinación de la Gobernación o con la Subsecretaría de Prevención del Delito, participando el Ministerio, el Servicio, donde se ha tratado de hacer una coordinación con carabineros para el patrullaje o vigilancia que se pueda hacer desde el municipio. No se sabe cuánto más se pueda avanzar con respecto a lo planteado, ya que se ha escuchado decir de boca del alcalde que la dotación de carabineros en San Bernardo es mucho menos que en otras comunas.

Si bien es un tema que tiene que ver con el sector, con distintas determinantes sociales y que excede las facultades que tiene el hospital para intervenir en el entorno, se ha procurado, desde el punto de vista de comunicaciones, no seguir atizando el tema de la inseguridad, porque contribuye al estigma del establecimiento en términos que llegan solo delincuentes, siendo un tema que repercute no solo en la imagen externa sino también en el clima interno, de cómo se sienten los funcionarios. El interés de los medios es informar respecto de la coyuntura noticiosa y más llamativa por los factores que intervienen (trascendencia, magnitud, etc.), pero los coletazos de dichas coberturas se viven a puerta cerrada. Cuando se trata de mostrar otras cosas del hospital, no necesariamente lo bueno y bonito, sino también las carencias que tiene para poder avanzar, esto de la inseguridad no se sabe en qué aporta más allá de la incertidumbre, tanto para el clima interno, aunque no se desconoce que hay agresiones que guardan relación con la condición que llega un paciente y se puede encontrar en urgencia, además de las horas de espera. También hay incidentes en el área ambulatoria por la espera en el retiro de medicamentos, porque no se encuentra la hora de especialidad o porque los espacios se han vuelto estrechos y esas cosas exceden a las facultades del recinto para instalar más camas, para tener más personal, para agrandar los box, eso es en parte el proyecto de normalización. La gente de

Chile Crece como equipo está en una situación complicada en la que hubo amenazas contra el personal. En satisfacción usuaria ha tocado atender a personas que llegan muy molestas, que se calman un poco cuando se les explica la situación, pero también hay los que están muy molestos y actúan agresivamente.

Consulta al CCU qué le parece el participar de este reportaje. Se comunicará con el periodista para que se reúna con el Consejo. Los gremios darán declaraciones a la prensa.

Se reflexiona qué más se podría hacer para la mejora de la seguridad, si se ha participado en mesas con Gobernación, Subsecretaría de Prevención del Delito, hubo un proyecto de cámaras y luminarias que se ganó y nunca llegaron, donde el municipio tiene que licitar y adjudicar. El hospital fue el primero en exponer que tenía un protocolo y la clave Ámbar, pero se hizo registro de las agresiones en un formulario que no era y cuando se preguntó cuáles eran las denuncias del hospital, estaban bajas. Error interno del área organizacional que ahora se está poniendo al día utilizando el formulario que corresponde.

CCU insta al pastor, por tener contacto directo con don Álvaro Elizalde, que lo invite a conocer la realidad que se vive en el sector. Se hace memoria que el director haría solicitud de reunión a la Subsecretaría de Prevención del Delito. Además se comenta que cuando se hace denuncia, carabineros responde dando el domicilio tanto del agresor como del agredido, lo que está lejos de proteger al agredido y haciendo que se tenga temor de denunciar.

También se comenta que después de los estudios que se harán, el consejo debe hacer ruido para lograr la normalización y no se pierda lo logrado en los estudios, pensando en que la comunidad logró en años pasados que el hospital no se trasladara a El Bosque y se quedara donde se encuentra hoy.

Sra. Mónica aclara que las denuncias que hace el hospital son las que tienen que ver con daño a las instalaciones, las otras denuncias debe hacerlas el afectado, el hospital acompaña, pero no puede representar, según indica la abogada. Reflexiona en todas las reuniones que se han sostenido y en todo lo que se ha hecho: reja perimetral, módulos blindados, etc.

2.- **Sra. Mónica** explica que en el tema de la normalización ya se había avanzado algo en el ministerio y que la reunión con el Subsecretario de Redes Asistenciales sirvió para refrendarlo, para que se acusara recibo y viera que está la necesidad. No se puede pasar de una gestión a otra la invisibilización de lo que ocurre en el hospital.

Valora el trabajo hecho como dirigentes sociales, en que la presión social que ha hecho el consejo en coordinación con el territorio de exponer un problema. Afirma que el lobby con el diputado Soto y Melo para que pidieran la reunión oficial permitió que eso se instalara y se validara, aunque hubo momentos incómodos para el ministerio representado por el subsecretario, incluso para el director. Pero es un tema sensible para la comunidad, porque hay cosas que se pueden hacer como establecimiento, cosas que se necesitan que sean validadas por el servicio y el ministerio en cuanto a crecer, que implica más cargos y expandir las instalaciones.

Insta al CCU a crearse el cuento, que es un consejo potente y que puede hacer cosas. Se tuvo un bonito logro, con haber hecho las estrategias en su minuto. Es importante que se hagan, si se sienten y se luchan, aunque haya ganancias y pérdidas. Haciéndose el estudio hay que permanecer en la solicitud, porque hay muchos otros que requieren y en la medida que otros requieren y se levantan, como el HSLBP.

Es importante que se siga insistiendo para que se concrete y haciendo las gestiones y alianzas con quien corresponda, porque esto excede a los gobiernos. Se necesita la autorización del Ministerio de Desarrollo Social para concretar y no quede solo en el estudio.

CCU reflexiona en lo que un dirigente es para una autoridad, el que es considerado como una molestía por querer lograr objetivos y se ve limitado por la autoridad a quien se le insiste una y otra vez para ver si se consigue algo, aunque sea por cansancio. En caso de conseguir lo que se desea, todas las autoridades se suben al carro de la victoria y en tiempo de campañas o metas es a los primeros que las autoridades acuden para que junten gente.

En base al trabajo de los dirigentes se hace mención a lo que ocurre en el hospital con los cortes de energía, el estanque actual que puede abastecer solo por 6 horas, entre otras cosas por lo que este consejo está trabajando arduamente en todas las instancias posibles por la normalización.

Sra. Mónica explica que han habido reiterados cortes de luz durante la semana, que el estanque que abastece por 6 horas está fuera de toda norma, ya que si se corta el agua hay que llamar a los bomberos para que lo vuelvan a llenar, este es un hospital grande y es importante que el CCU se crea el cuento de que la comunidad organizada puede plantear y escalar requerimientos que hagan ecos en la autoridad, en ese sentido es responsabilidad del consejo coordinarse con las bases, con los usuarios. Es cierto que es un riesgo que ese proyecto pase a segundo plano si hay otros proyectos que son planteados como más urgentes o esas comunidades insisten más. Como comunidad, se tiene un rol muy importante porque se está defendiendo los intereses propios en términos de acceder a una mejor salud, a tener las condiciones. A veces la participación puede ser bastante utilitarista, pero esto son intereses propios de la comunidad. Cada uno sabe que es importante la participación, por algo se está en esto y que la comunidad tiene un peso.

El hospital no puede comprar a quien ofrezca el mejor precio, tiene que estar inscrito en el mercado público por cuestión de transparencia, lo que implica a veces pagar hasta 3 veces lo que sale comprar afuera. Hay cosas que tampoco se pueden comprar por el hospital amigo, porque no puede exceder de 3 UTM su valor, tampoco los bienes inventariables.

Varios

- 1.- Se habla sobre los abusos en el cobro del oxígeno y se pregunta si habrá alguna compensación en eso y sobre el abuso en el cobro de mascarillas.
- 2.- Se sugiere hacer una carta dirigida a todos los dirigentes de ambas comunas, para que firmen en apoyo a la gestión de normalización.
- 3.- Las versiones respecto al HPSB han sido distintas. Lo que se pretende, en estricto rigor, es aumentar el convenio. Pero lo que no hace el HPSB, lo tiene que hacer el hospital sin

- más recursos ni profesionales. Se da un ejemplo de interconsulta desde un CESFAM para el HPSB donde le dijeron que eso lo debía cubrir el HEP.
- 4.- El metro es un potencial punto de desarrollo, del comercio, oferta de vivienda, del incremento de la locomoción, es un desarrollo que trae problemas del punto de vista del comercio ambulante, delincuencia, porque transita mucha gente, la que se ha empezado a notar más en la urgencia y ambulatorio también. Además, subieron las interconsultas.
 - 5.- En la medida que han pasado los años, se han sumado prestaciones, que fueron por convenios con universidades. Fue un resorte local de conversaciones para el desarrollo y la compra de equipos.
 - 6.- En cuanto a las atenciones del HPSB, no atiende diabetes, la que quiere traspasar el Servicio al HEP, donde se usa el lápiz con una insulina más estable.
 - 7.- Se sugiere solicitar a la SEREMI visite el hospital, para que el consejo tenga la oportunidad de preguntar el por qué de la connotación de “basurero trasero de la salud” en la que ellos también son responsables.
 - 8.- Se hace mención, en el sentido de una de las tantas dificultades que presenta el hospital, de un informe en la UPC con respecto al agua caliente del baño de usuarios, en el que se responde que la caldera ha tenido un inconveniente, con baja de temperatura, motivo de la falla de un sistema que calienta el agua, con reparaciones menores, pero en esta ocasión el problema es mayor, en el que se está adquiriendo una mejora para ser instalado y esperando que esté en marcha este fin de semana.
 - 9.- Se hace recuerdo del periodo de pandemia, en el que el hospital hacía frente hidalgamente al COVID, que fue motivo de salir constante y orgullosamente en los medios de comunicación.
 - 10.- Sra. Mónica explica que no tiene el tiempo suficiente para hacer más cosas con las comunidades, que además otros hospitales cuentan con más de un periodista, en cambio el Pino solo cuenta con uno y resalta el reunirse con los otros consejos consultivos y que será una experiencia muy bonita, el que está en el plan de trabajo de este año, la que permitirá ir creando más redes en el territorio.
 - 11.- El hospital no cuenta con suficientes horas para todos los que se presentan a pedir y no se puede resolver, porque no hay suficiente espacio ni profesionales, además de contar con solo un cistoscopio, entre otros instrumentos que se necesitan.
 - 12.- Se enviará la Propuesta del Plan de Trabajo, la que se conversó en distintas oportunidades con el cronograma de las fechas.
 - 13.- Se sugiere Invitar a encargados de participación a reuniones puntuales del CCU.
 - 14.- Se consulta la posibilidad de hacer modificaciones en el reglamento debido a la no participación de varios de los estamentos, para que no queden como integrantes del CCU, sino como invitados a participar. No se pretende privar de la participación, es con la idea que no afecte al quórum, votaciones y otros. Se debate sobre el tema, se llama a la reflexión antes de zanjarlo definitivamente, se pide que los cambios sean con altura de miras, no con los amigos ni la coyuntura del momento, pensando para adelante.
 - 15.- CCU dice tener que pagar para participar en esta y en las diferentes instancias, ya que si se requiere tomar locomoción, un café, almorzar o cualquier otro gasto de dinero, sale del bolsillo del dirigente.
 - 16.- El CAROP (Centro de Alto Riesgo Obstétrico Perinatal) entrega algunos cupos para que el CESFAM pueda asignarlo a las urgencias y la usuaria puede presentarse inmediatamente en el hospital, las demás usuarias se deben presentar con su interconsulta correspondiente para ser agendado, jamás el CAROP llamará al paciente, se está dando hora presencialmente.

17.- Consejera María Carvajal, quien estuvo en el velatorio y funeral de la ex consejera Ana Alvarez, en el que habían muchos funcionarios del Cecosf (Centro Comunitario de Salud Familiar) y que le fue una grata sorpresa un reconocimiento que se hizo, en el que dicen, que gracias a ella, ellos ahora tenían trabajo, porque fue casa por casa obteniendo firmas para que se pudiese llegar a tener el Cecosf Santa Laura. La credencial del CCU fue con ella en su urna.

18.- Sra. Mónica mandará por WhatsApp el instrumento que armó el servicio, el que solicita se hagan encuestas en ambulatorio, hospitalizado y urgencia que tiene que ver con los egresos de tres meses y sacar un porcentaje. Quiere involucrar al CCU en las de ambulatorio y urgencia, pero procurando al paciente que fue atendido, porque sino, se queda con la impresión del que estuvo esperando. Cada persona debiera entrar en un link para completar la encuesta que es anónima. Pero no se cuenta con tablet para pasarle al CCU, así que podría entregar las hojas para realizar la encuesta y después completarlas en el link en conjunto con el CCU para dar fe.

Sesión termina a las 12:40 hrs.

Próxima reunión jueves 13 de junio 2024

Correo: consejoconsultivodeusuarioshep@gmail.com

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