

**Plan Trabajo de Consejo Consultivo de Usuarios a Hospital San Pablo de Coquimbo año 2022**  
*(Nota: En azul solicitud usuarios.)*

	<p>Asignación de Quirófanos para las distintas Especialidades proporcional al número de Pacientes en LE. Evaluación de casos complejos en comité de Tabla Quirúrgica.</p>	Sub Dirección Médica Gestión Cerrada - Comité quirúrgico	Aumentar la oferta disponible de horas de Pabellón en aquellas especialidades con más LE // Documento que lo formaliza	X	X	X	X	X	X	X	X	x
	<p>Revisión semanal de la programación de Tabla quirúrgica, con el fin de disminuir suspensiones por diferentes causales, especialmente en la 3 especialidades con mayor porcentaje de IQ electivas suspendidas.</p>	Sub Dirección Médica Gestión Cerrada / Gestor Quirúrgico/ Jefaturas de TMT, Neurocirugía y Urología.	Porcentaje de IQ Electivas suspendidas en estas 3 Especialidades.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Propuesta Ciudadana	Actividad	Subdirección / Servicio o Unidad responsable	Compromiso / Medios de Verificación	Ma	Ju	Jul	Ago	Sep	Oct	No	Dic
<p><b>"No sólo es la ausencia, sino la falta de médicos en el hospital para agilizar la lista de espera".</b></p> <p><b>"Contratar más especialistas para bajar la demanda"</b></p> <p>Necesidad de estrategias para agilizar tiempos de espera para atenciones del ámbito ambulatoria.</p>	Gestionar "Planes 500" en aquellas especialidades más demandadas en consultas de especialidad de acuerdo a las posibilidades financieras, administrativas y de recursos con las que cuente HSP.	Sub Dirección Gestión Clínica ambulatoria	Planes 500 contratados y transparentar el número de Pacientes egresados de la LE por cada especialidad.		X	X	X	X	X	X	X
<p><b>"Mala gestión en la entrega de horas (cambios de fechas y se pierde la hora)".</b></p> <p>Eficiencias horas; gestionar horas ante ausencias de pacientes.</p>	Revisión de la programación de agendas médicas y asegurar a lo menos un 30% de disponibilidad de Consulta Nueva Especialidad por Especialidad.	Sub Dirección Gestión Clínica ambulatoria – jefa CAE	Número de Pacientes egresados de LE de Consultas de cada Especialidad y porcentaje de cumplimiento en la asignación de cupos para Consultas Nuevas.	X	X	X	X	X	X	X	X
	Replicar en las especialidades con mayor número de Pacientes en LE de Consulta Nueva, la estrategia de Consultas de cupos de respaldo.	Sub Dirección Gestión Clínica ambulatoria / Jefa CAE	Numero de cupos de respaldo asignados el año 2022.		X	X	X	X	X	X	X

"llegada de médicos a su hora, se juntan los pacientes y se hace aglomeración"  Circular a médicos de atención Policlínicos poniendo énfasis en puntualidad	Envio de circular a profesionales medicos respetar horarios en el inicio de atencion en Polyclinicos.	Dirección.	Numero de cupos de respaldo asignados el año 2022.		X						
"Problema sistema digitación receta".  Ficha Clínica electrónica	Implementación de Registro Clínico Electrónico según Planificación para el año 2022.	Sub Dirección Gestión Clínica ambulatoria / Jefa CAE	Registro Clínico en uso en las diferentes Especialidades según planificación para el año 2022.		X	X	X	X	X	X	x
"No hay un trato cordial y poca empatía con el usuario" .  Mejorar Trato:	Creación de Comité de Trato del HSP y funcionamiento periódico de este.  Envío a Capacitación respecto de Trato de manera dirigida a aquellos funcionarios con reclamos por Trato.	Dirección y Unidad Gestión del Usuario y Participación Social  Unidad de Gestión del Usuario / Unidad de Capacitación.	Resolución y acta reuniones.  Nomina de funcionarios con reclamos por tatro, capacitados en esta tematica.			X	X	X	x		
"En relación a los guardias capacitarlos (infectología)".  Capacitación Guardias	capacitaciones el 1er y 2do semestre seguridad y vigilancia en herramientas de manejo ante usuarios	Unidad Gestión del Usuario y Participación Social y Seguridad y Vigilancia	Fotos y listados de asistencia			X		X	x		
"Pantallas visor de atención" y "Falta de micrófono para llamar a los usuarios"  Mejora de espera piso 3 Torre 2	Realizar mejoras en salas de espera que permitan fluidez en la atención de los Pacientes, específicamente Reparación de pantallas de visor de atención e incorporar micrófono para el llamado de los Usuarios).	TIC y Comunicaciones	Fotos de las mejoras realizadas.				X	X	x		
"Necesidad información médica en hospitalización y pabellón"  Estrategias de mejor Información Médica	Elaboración de Protocolo o Procedimientos de entrega de Información Médica a Persona Significativa del Paciente tanto en UEH, Hospitalización y luego de una IQ.	Dirección - Sub Dirección Médica Gestión Cerrada - Unidad Gestión del Usuario y participación Social.	Protocolo formalizado por Resolución, con difusión a los equipos Clínico-Operativos.		X	X	X	X	x		

<p><b>"Incluir medicina alternativa, incorporando la interculturalidad de pueblos originarios".</b></p> <p>Estrategias en marco de programa PESPI</p>	<p>Operativización de acciones definidas y comprometidas bajo programa Pespi .</p>	<p>Dirección y Unidad Gestión del Usuario y Participación Social</p>	<p>Operativización de acciones plan PESPI // Medios verificación plan PESPI</p>		X	X	X	X	X	X	
<p><b>"Lista de espera amplia. Implementación e información".</b></p> <p>Mejorar Información Lista Espera Qr. y Consulta Especialidad</p>	<p>Generar <b>gestiones intra y/o extra HSP</b> con la finalidad de intentar operativizar algún sistema remoto de entrega de información sobre lista de espera a usuarios, sin la necesidad de tener presencialidad.</p>	<p>U. Gestión Demanda - TIC-Seguridad de Información U. Gestión del Usuario y Dirección</p>	<p>Informar gestiones realizadas (idealmente algún sistema implementado)</p>				X			X	
<p><b>"Las voluntarias podrán volver al hospital?" "Que voluntariado trabaje mañana por turno a hospital".</b></p> <p>Acciones progresivas para regreso Voluntariado al HSP</p>	<p>Incorporación Paulatina del voluntariado a las actividades del Ámbito de Atención Ambulatoria o Cerrada (ya se define un voluntariado para acompañamiento de pacientes Fisiatria ).</p>	<p>U. Gestión del Usuario y Participación Social</p>	<p>Registro visual de trabajo de voluntariado.</p>		X	X	X	X	X		
<p><b>"la lenta atención, en sí los problemas de digitación de receta, no se respeta a los usuarios preferenciales"</b></p> <p>Trabajar en el tema de los tiempos de espera .</p>	<p>Creacion de Plan de Trabajo por parte de la Unidad de farmacia que permita definir estrategias que disminuyan los tiempos de espera para la atencion, digitación y despacho de recetas en area ambulatoria.</p>	<p>U . Farmacia</p>	<p>Proceso mejora evidenciado a través d algún tipo medición.</p>			X	X	X	X		

**Alexis Herrera Vargas.**  
**Presidente Consejo de Usuarios**  
**Hospital San Pablo de Coquimbo**

**Dr. Christian Vargas Alday**  
**Director (S)**  
**Hospital San Pablo de Coquimbo.**



---