



Unidad Participación Social y Satisfacción Usuaría año 2023.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mario Castillo Carvajal	Jefe Participación Social y satisfacción Usuaría	
Germán López	Director Hospital San Pablo de Coquimbo	

Febrero 2023

ÁREA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (+ responsable operativo)	INDICADORES	FORMULA CALCULO	META	CRONOGRAMA IMPLEMENTACION												OBSERVACIONES								
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D									
	Promover la implementación de estrategias que permitan mejorar la percepción de satisfacción Usuaría en base a diagnósticos y levantamientos de percepción usuaria año 2022 e inicios 2023 y los indicadores propios de la institución se definen áreas a intervenir con sentido estratégico desde la satisfacción usuaria.		INFORMACIÓN Instaurar y fortalecer una cultura institucional que promueva acciones en pro de la Información a Usuarios y la Alfabetización de procesos internos en diferentes niveles de atención.	Director + Responsable Operativo Encargado Participación Social y Satisfacción Usuaría	1-Concretar estrategias de entrega de información post i. Q (especialmente en TMT y Cirugía)	Dicotómico (si/no)	Si																					
2.Concretar estrategias de entrega de información sobre pacientes hospitalizados en TMT y Cirugía					Dicotómico (si/no)	Si																						
3. Generar estrategias internas (cápsulas audiovisuales, RS, códigos QR, intranet, audios y otros) que permitan alfabetizar a usuarios respecto a procesos de atención					Dicotómico (si/no)	Si								X	X	X	X	X	X									
4. Instancias informativas <u>hacia</u>					Dicotómico (si/no)	Si									X	X			X							X		

	<p>Promover la implementación de estrategias que permitan mejorar la percepción de satisfacción Usuaría en base a diagnósticos y levantamientos de percepción usuaria año 2022 e inicios 2023 y los indicadores propios de la institución se definen áreas a intervenir con sentido estratégico desde la satisfacción usuaria.</p>	<p>Áreas Priorizadas Estratégicas de satisfacción Usuaría</p>			<p>funcionarios y usuarios de APS que permitan alfabetizar procedimientos importantes en la atención ambulatoria en HSP.</p>								
		<p>TRATO Generar mecanismos que permitan disminuir el número de reclamos tipificados como Trato en, a menos, un 10% respecto al año 2022</p>		<p>Director + Responsable Operativo Encargado Participación Social y Satisfacción Usuaría</p>	<p>1. Protocolo o procedimiento que define formar de proceder de jefaturas frente a reclamos reiterados de trato por algún funcionario u equipo d trabajo.</p>	<p>Dicotómico (si/no)</p>	<p>Si</p>			<p>X</p>			
		<p>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</p>			<p>2. Postulación a proyecto de fondos de interés público para organizaciones o a proyecto interno HSP extra PAC que permita potenciar la temática de Trato Usuario entre funcionarios</p>	<p>Dicotómico (si/no)</p>	<p>Si</p>			<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

		Comité Gestión Usaria	Instancia asesora de Director y equipo Directivo respecto a temáticas que inciden de manera relevante en la percepción de atención de comunidad usuaria	Director + responsable Operativo Encargado Participación Social y Satisfacción Usaria	Realización de reuniones cada 2 meses	Dicotómico (si/no)	Si			X		X		X		X		X			
		Informes trimestrales de Solicitudes Ciudadanas como medio retroalimentador de la gestión	Una vez al trimestre se realiza informe trimestral de solicitudes ciudadanas referidas a reclamos, solicitudes y sugerencias, documentos que debe constituir consolida aspectos relacionados la percepción de la atención que se entrega a nuestros usuarios(as)	Director + responsable Operativo jefatura OIRS	Informes trimestrales	Dicotómico (si/no)	si				x			x				x			En primer trimestre año 2024 se debe entregar IV corte 2023