

## ACTA TERCERA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO USUARIOS (AS)

### HOSPITAL SAN PABLO DE COQUIMBO

FECHA	19 abril de 2023
HORA	15:00 a 17:00 hrs.
LUGAR	Sala Estadio Francisco Sánchez Rumoroso
MODO	Presencial
AMBITO / TEMA REUNION	Sesión CCU
RESPONSABLE REUNIÓN	Equipo Unidad Gestión del Usuario

#### 1.- TABLA

- **Bienvenida / Ronda de presentación nuevos participantes**
- **Presentación propuesta Plan de Trabajo CCU año 2023**
- **Exposición Plan de trabajo año 2023 Unidad de Participación y Satisfacción Usuaría**
- **Invitación Cuenta Pública HSP 2022**
- **Varios / invitaciones actividades organizaciones**
- **Dialogo con Don German López, Director HSP**
- **Acuerdos y Programación**

#### 2.- DESARROLLO

##### 2.1 Bienvenida / Ronda de presentación nuevos participantes

Mario Castillo, Jefe unidad de Participación y Satisfacción Usuaría, da la bienvenida y agradece la asistencia e interés por participar.

Ximena Muñoz, Presidenta CCU, agradece apoyo durante período de ausencia por motivos personales e informa que junto a directiva retomaran activamente actividades.

Mario C., comparte la intención de este año de sumar más organizaciones vinculadas a salud y/o HSP, ampliando la diversidad del CCU. Recuerda que somos un hospital de alta complejidad, se atienden una gran variedad de enfermedades que requieren tratamientos más específicos y no siempre fácil de dar respuestas oportunas, por temas estructurales (por ejemplo: falta de especialistas), sin embargo, es posible ser puente con las organizaciones y permitir avanzar en ciertas mejoras. Un buen ejemplo es el trabajo con organizaciones TEA, que hoy permite contar con la sala de la calma en Urgencia.

Se invita a presentarse a los nuevos participantes:

- > María Carretta, Agrupación familiares Centro Amancay
- > Pedro Araya, Corporación padres niños Diabetes tipo 1
- > Teresa González, Consejo Consultivo CESFAM Santa Cecilia
- > Margarita Galleguillos, Junta de Vecinos Guanaqueros/ COSOC Municipalidad Coquimbo

##### 2.2 Presentación propuesta Plan de Trabajo CCU año 2023

Mario C., indica que luego de dos años de Pandemia se esta retomando cierta normalidad en la modalidad de trabajo, siendo relevante cumplir con procesos formales de organización y planificación, por ello es necesario elaborar y llegar a un consenso en un Plan de trabajo del CCU año 2023. En base al trabajo ejecutado en años anteriores e información recogidas en sesiones de diagnóstico efectuadas en Enero y Marzo 2023, se ha elaborado líneas de acciones a ejecutar. Se comparte y revisan propuestas del Plan CCU:

> Continuar participando con representante del CCU en **comité de lista de espera e infraestructura**. Instancia en que se revisa junto a directivos principales inquietudes, demandas, nudos críticos, etc. y alternativas de mejoras y/o soluciones.

↳ Acuerdo, asistirá en representación Presidenta CCU

> Estar presente en otras instancias que se requiera representación de la sociedad civil y/o usuarios; **Comité de Ética** (participa en general área Jurídica, jefe médico. Funcionamiento cada dos meses y se analizan casos centrado en decisiones en el ámbito de la ética)

**Hospital Amigo**, Programa Ministerial con medidas para favorecer una experiencia más positiva en pacientes hospitalizados (horas de visita, acompañamiento niños-adultos mayores, alimentación asistida, acompañamiento parto, información a familiares, entre otras)

↳ Acuerdo

Comité de Ética, se definirá alguien de la directiva  
Hospital Amigo, Sra. María Cecilia Eyquem

> **Pago de cuota mensual** de consejeros CCU para reunir fondos, destinados a ayudas sociales de pacientes del hospital o actividades de celebración en fechas especiales.

Se genera una serie de opiniones; cada voluntariado tiene cuotas y efectúan aportes para ayudas, cada uno en sus organizaciones deben efectuar aporte y no siempre se puede cumplir con más compromisos, cuota puede obstaculizar la participación, las voluntarias gestionan ayudas sociales y saben trabajar en coordinación con Trabajador(a) Social.

↳ Acuerdo

No se deja establecido el pago de cuota, se efectuará solicitud de aporte cuando sea necesario para la ejecución de alguna actividad en específico.

> **Trato**, rol activa de consejeros. Se propone efectuar capacitación para poder ejercer función como “cliente incognito” y evaluar experiencia de usuario HSP. Las opiniones coinciden en que existen suficiente mediciones-encuestas y que los diagnósticos ya están realizados, se sabe cuáles son las principales dificultades, por lo tanto, se requieren más acciones para abordar y se cree innecesario sumar otras mediciones.

↳ Acuerdo, no incorporar en Plan de trabajo.

> **Actualización Estatutos CCU**, se debe avanzar y finalizar la revisión de la modificación a los Estatutos, logrando tener actualizado el documento que orienta el adecuado funcionamiento del consejo. Importante para clarificar actuar en situaciones como, por ejemplo: casos de consejeros que dejan de ser parte de directiva de las agrupaciones que representan, ¿pueden seguir siendo parte de la directiva del CCU?

↳ Acuerdo, se trabaja con directiva para finalizar a la brevedad.

> **Postulación a proyectos**. Dentro del plan de trabajo se propone un rol activo en las soluciones desde el CCU, aportando a través de obtener recursos mediante la postulación a proyectos y en asociatividad con el hospital, permitan abordar y trabajar temas de interés para los usuarios. Durante Abril ya se postulo a un Fondo con la iniciativa denominada “Teatro para un buen trato”, permitiendo financiar una iniciativa innovadora en beneficio de la comunidad hospitalaria.

↳ Acuerdo, se acoge. Se compromete desde la Unidad de participación y Satisfacción usuaria HSP la asesoría para revisar posibles postulaciones y trabajar en conjunto con las diferentes organizaciones que conforman el CCU.

> **Participación Directos HSP con regularidad en las sesiones del CCU**. Esta instancia es una oportunidad de dialogo directo con Director y se refuerza como parte de uno de los indicadores de compromisos de autogestión, por ello es importante su participación. Se plantea posibilidad de retomar reuniones semanales con directiva CCU-Director HSP.

↪ Acuerdo, se mantendrá coordinación desde la unidad de Participación y Satisfacción usuaria.

### **2.3 Exposición Plan de trabajo año 2023 Unidad de Participación y Satisfacción Usuaría**

Mario C., presenta en líneas generales el Plan de participación de la Unidad, dando cumplimiento a compromisos Ministeriales y continuidad al trabajo de períodos anteriores. Principales acciones a desarrollar durante el año 2023 dicen relación con las siguientes líneas temáticas, cada una con objetivos, acciones, plazos y medición de resultados:

- Coordinar el funcionamiento permanente del CCU
- Discapacidad
- Interculturalidad
- Voluntariado
- Postulación a proyectos
- Comité Satisfacción usuarios – mediciones (encuestas)
- Comité Lista de espera e infraestructura

### **2.4 Invitación Cuenta Pública HSP 2022**

El 03 de Mayo se efectuará Cuenta Pública del HSP, en auditorio Universidad Católica del Norte.

Se informa proceso que se esta realizando con motivo de la Cuenta Pública año 2022, siendo importante este año retomar modalidad participativa, por lo tanto, se espera una activa colaboración, especialmente de dirigentes vinculados a salud.

Actualmente en etapa de Pre.cuenta. Implica levantamiento de información considerada relevante de incluir en CP; ya se efectuó una reunión con dirigentes y se esta realizando una consulta a través de encuesta digital, preguntando sobre las tres áreas de mayor interés.

Se solicita difundir encuesta en sus organizaciones y usuarios hospital.

El día de la cuenta publica se espera contar con la participación de un número importante de usuarios, por lo tanto, se refuerza apoyo en difusión y compromiso de asistencia.

Posteriormente a la presentación del Director, se realizarán mesas de trabajo con las principales temáticas de interés, generándose un espacio de participación que permita un diálogo y consultas en mayor profundidad.

Se finaliza proceso con sistematización de lo trabajado durante el proceso. Toda la información estará disponible en la página web del HSP en banner Cuenta Pública 2022.

### **2.5 Varios / invitaciones actividades organizaciones**

→ Mario C., transmite la solicitud de Sra. Fanny (Damas de Blanco) de efectuar reuniones del CCU los Jueves por dificultades para asistir los miércoles. Varios consejeros manifiestan imposibilidad el día jueves, por compromisos adquiridos con anterioridad.

Por lo tanto, se mantiene reuniones los últimos miércoles de cada mes.

- Se propone retomar Coffe break en próxima reunión, se efectuará sistema de rotación para aportes. .

→ Ximena Muñoz, a nombre de la Unión Comunal de discapacidad, invita a la III Charla Informativa “Salud Mental en las Personas con Discapacidad”, que se ejecuta dentro del Proyecto de la Unión Comunal de PcD “Las Personas con Discapacidad un Compromiso de Todos”, financiado por el Fondo Social 2022 del Gobierno Regional de Coquimbo. La actividad se realizará el jueves 20 de Abril 2023, a las 15:00 hrs. en el Centro Cultural Palace.

- Resalta importancia de formación como dirigente en diferentes temas y estas son oportunidades de educación.

- Comenta publicación sobre su organización efectuada en el Boletín del Servicio de Salud, señala que es una oportunidad para mostrar la labor realizada y esta disponible para quienes deseen ser incluidos.

→ Jasna Ángel, a nombre de la Corporación Neurodivergencias Coquimbo, invita a participar en el taller “Psicomotricidad para niños, niñas y adolescentes dentro del espectro Autista” a realizarse el viernes 21 de abril, 10.00 hrs. En el Gimnasio Techado de Tierras Blancas.

Además, se efectuará capacitación Ley Autismo, el día martes 25 de abril ,10:30 hrs., Centro Cultural Palace.

## **2.6 Diálogo con Don German López, Director HSP**

Se encuentra presente Director Hospital, espacio de consultas.

### **- Consulta sobre lista de espera quirúrgica**

Director efectúa contextualización y estrategias de abordaje:

›Hospital cuenta con 11 pabellones; 1 ginecoobstetricia, 2 urgencia y 8 disponibles.

›Se utilización según la siguiente prelación de obligación; GES 60% de la capacidad, prioridad ministerial -oncología 15%, quedando la diferencia para dar respuesta a lista de espera sin priorización.

› Algunas medidas implementadas: horario extendido (generar más capacidad), compra de servicios posterior a las 17:00 hrs. (todos los días se efectúan 4 cirugías). Dependiendo especialidad varían los tiempos de espera. Fin de semana licitación priorizando casos mas antiguos. Asociación con Fundación Levantemos Chile (100 cirugías), se efectúa fuera de horario, se trabaja a máxima capacidad.

### **- Lista de espera especialista atención ambulatoria.**

Es algo complejo, alrededor de 6 a 8 meses de espera dependiendo de la especialidad. Cuesta reforzar por falta de especialistas y tiempos de formación. Existe las alternativas de operativos, como el que esta programado en Hospital de vicuña, que se efectuara con la colaboración del Hospital de la Fach. Se podría ver posibilidad de realizar algo similar en HSP.

### **- Pacientes sociosanitarios**

Son pacientes dados de alta (egresados clínicamente) pero no cuenta con red de apoyo y no son autovalentes. Difícil ingreso a ELEAM. A nivel regional alrededor de 100 pacientes (distribuidos en los 9 Hospitales). Desde MIDESO se instaló una mesa de trabajo para abordar desde diferentes entidades gubernamentales (considerar que no son solo adultos mayores).

- **Pedro Araya, Corporación padres niños Diabetes tipo 1**, consulta sobre avances posterior a reunión sostenida hace un año en el Servicio de Salud. Señala falta de comunicación y gestión. Relata que bomba insulina para tratamiento está incluida en Ley Ricardo Soto, sin embargo, debe ser indicada por especialista y en HSP no se cuenta. Para optar a tratamiento se debe efectuar atención en Hospital Roberto el Rio, quedando en lista de espera en región metropolitana.

En cuanto a la atención en HSP solicita mayor empatía, voluntad y mejorar procesos (gestión); con los niños se requieren efectuar exámenes con tiempos de espera que por condición de salud es complejo o cuando suspenden horas el mismo día. Existía acuerdo con Rocío Carvajal, enfermera CAE, de cada lunes bajar información de casos para mejorar atención y no se ha cumplido.

Director, es importante compartir los avances; desde el año 2020 se implemento lector del sensor, hoy en HSP y Hospital de la Serena, entregando herramientas para tratamiento en ambos Hospitales. En cuanto a la Ley Ricardo Soto, efectivamente podíamos diagnosticar, pero no tratar por falta de especialista. Formación de médicos es un proceso lento (3 años). A partir de Mayo 2023 vuelve medico de completar especialidad y estaríamos en condiciones de indicar bomba de insulina, se está trabajando con proveedores y en capacitación de funcionarios.

### **- Extensión de receta**

›Dificultades en extensión de receta; llaman para retirar receta y no está disponible, es anotada y debe esperar, quedando sin medicamento. Falta de comunicación entre las áreas, no informan oportunamente y nadie se hace cargo.

Director, falta de recursos principalmente porque los sistemas de registro son independientes o ficha de papel. Inversión en tecnología es altísima y a largo plazo. Solicita se le informe en aquellos casos que requieran solución inmediata.

### 3.- ACUERDOS

- ✓ Efectuar modificaciones al Plan CCU 2023 según acuerdos
- ✓ Reunión directiva para definir acciones, plazos y revisión definitiva de Estatutos CCU
- ✓ Difundir encuesta e Invitación Cuenta Publica HSP
- ✓ Reunión CCU se mantiene los Últimos Miércoles de cada mes. Se incluye Coffe en colaboración.

### 4.- ASISTENCIA

1	German López A.	15	Chely Moll R
2	Mario Castillo C.	16	María López Oro
3	Ximena Camus J.	17	Alexis Herrera
4	Paulina Villaroel	18	Pedro Araya G
5	Silvia Gálvez	19	Patricia Soyo Ortiz
6	María Carretta	20	Isabel Campaña
7	Gladys Moreno	21	Yoice López M
8	Sara Araya	22	Ximena Muñoz S
9	Jasna Galleguillo	23	Ximena Castro S
10	Idolia Araya	24	Yasna Ángel Moya
11	Margarita Galleguillo	25	Cecilia Eyquem S
12	Teresa González Gallardo	26	María Gargano Rodriguez
13	Bernardita Guerra	27	Patricia Herrera Plaza
14	Elizabeth Zepeda	28	Orlanda Arias

3ERA SESIÓN CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS(AS) AÑO 2023  
Fecha: 19 abril 2023  
Lugar: estadio coquimbo  
Horario: 15:00 hrs.

	NOMBRE	Teléfono	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Silvia Gálvez	992295141		Silvia Gálvez
2	María Camus J.	959249040		María Camus J.
3	Gladys Moreno	983638889	gmoreno101@gmail.com	Gladys Moreno
4	Sara Araya	962144098		Sara Araya
5	Jasna Galleguillo	758958621483	jasna.galleguillo.75@gmail.com	Jasna Galleguillo
6	Idolia Araya	8693015605	idolia.araya.4@gmail.com	Idolia Araya
7	Margarita Galleguillo	989820543	Margarita22galleguillo@gmail.com	Margarita Galleguillo
8	Teresa González Gallardo	982814482	terezagallardo@gmail.com	Teresa González Gallardo
9	Bernardita Guerra	983818799		Bernardita Guerra
10	Elizabeth Zepeda	99210345		Elizabeth Zepeda

11	Chely Moll R.	90542605	chelymoll@gmail.com	Chely Moll R.
12	María López Oro	932690942	Damas de Oregón	María López Oro
13	Alexis Herrera	990808932	carol.pedre.ro	Alexis Herrera
14	Patricia Soyo Ortiz	983451069	PANADI	Patricia Soyo Ortiz
15	Isabel Campaña	699088881	Franz Guerrero Hernandez	Isabel Campaña
16	Yoice López M.	74036865		Yoice López M.
17	Ximena Muñoz S.	8098188-6	franklopez44@gmail.com	Ximena Muñoz S.
18	Ximena Castro S.	97978746	ximena.4@gmail.com	Ximena Castro S.
19	Yasna Ángel Moya	985993052	yasna.angel.2@gmail.com	Yasna Ángel Moya
20	Cecilia Eyquem S.	956114518	contacto@coquimbo.usach.cl	Cecilia Eyquem S.
21	Orlanda Arias	998172748	coquimbo@gmail.com	Orlanda Arias
22	María Gargano Rodriguez			María Gargano Rodriguez
23	Patricia Herrera Plaza			Patricia Herrera Plaza
24	Yasna Ángel Moya	(51) 2386567		Yasna Ángel Moya

24	Patricia Herrera Plaza	946426102	No Entro Normal	Patricia Herrera Plaza
25	Orlanda Arias	793748277	Damas de Oregón	Orlanda Arias
26	Mario Castillo C.	99582354	Xi Patricio	Mario Castillo C.
27	Paulina Villaroel	962095450	UPAL Social y Gestión Humana	Paulina Villaroel
28	Ximena Camus J.			Ximena Camus J.
29	Ximena Camus J.	93280036	Ministerio de Salud	Ximena Camus J.



## 5.-Registro Fotográfico

