

I SESIÓN DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

Fecha: 24 Enero 2023

METODOLOGIA

Primera reunión diagnóstica con un grupo acotado de consejeros habituales del Consejo Consultivo de Usuarios.

La instancia surge como un acuerdo en última reunión del pleno del CC Usuarios el año 2022 para lograr reflexionar y discutir con las tareas que se visualizan como "pendientes" de la gestión hospitalaria en sus diferentes ámbitos.

Como metodología, cada dirigente planea líneas de gestión donde puede percibir dificultades o escaso avance y sobre aquel punto se realiza un análisis y discusión.

La instancia permite tener un primer acercamiento a los principales temas de preocupación que deben ser abordadas a través de los planes de trabajo año 2023.

Recordar que por las líneas de Gobernanza, es decir, tanto Compromisos de Gestión como de Autogestión es parte de los indicadores la realización de diagnósticos participativos que permitan y propicien la incidencia ciudadana en la gestión pública.

DESARROLLO

Mario Castillo, Coordinador de Consejo Consultivo de Usuarios, presenta la primera reunión y contextualiza que se convocó sólo a un número acotado de dirigentes en un acuerdo con la directiva con la finalidad de generar un primer espacio conversatorio que permitiera analizar y focalizar los aspectos de la gestión año 2022 y los compromisos no resueltos o problemáticas no superadas.

De los convocados destacan los presidentes de diferentes organizaciones de permanente presencia en los Consejos Consultivos año 2022 y también de la Directiva del mismo consejo.

En lo relativo a las temáticas desarrolladas, fueron las siguientes:

- ✓ En relación a los comités ciudadanos año 2022 y relevar temas de relevancia para la comunidad usuaria se solicita mantener los Comités de Lista de Espera e Infraestructura y Equipamiento. Respecto a este último comité se pide concretar la visita por instalaciones del HSP para que la comunidad usuaria que participa de la instancia pueda hacer las observaciones in situ. Se adiciona que el mismo Comité debe ser la instancia donde se den a conocer las necesidades de información y de instancias participativas de nuevo hospital normalizado HSP.
- ✓ Generar durante el año 2023 espacios de participación que consideren interlocución directa de equipo directivo (en pleno) con CC Usuarios y otros dirigentes para lograr un abordaje más integral de las temáticas y que exista más comprensión de personas que tienen incidencia interna en HSP.
- ✓ Respecto a las propuestas de mejora en temáticas de trato, se plantea la posibilidad de generar espacios de reflexión conjunta y de compartir experiencias entre funcionarios y representantes de pacientes y usuarios y, quizás, avanzar a un aporte de los mismos dirigentes en la implementación de estrategias como "clientes incógnitos u otros".
- ✓ Generar instancias de educación a dirigentes en diferentes materias como Derechos y Deberes de Usuarios.
- ✓ Generar estrategias de Redes Sociales que permitan mejorar la difusión e impacto de campañas informativas respecto a procedimientos de atención en Hospital.

Observaciones Específicas.

- ✓ Desde la visión planteada, se observa problemas habituales que entranpan la atención relacionados a las fichas clínicas y su retraso para llegar a box. También se ha planteado que no es muy ordenado el registro.
- ✓ Se sugiere que siempre es bueno tener información, es decir, que se genere sistema en pantalla que muestre en sala de espera el horario del médico para lograr identificar si habrá retraso en su atención médica.
- ✓ Se requiere un guía para pasillo de U. Fisiatría puesto que se indica abandono ya que en ocasiones no dan con el lugar.
- ✓ Control social para aspectos de nuevo hospital como dotación médica, especialidades.
- ✓ Revisar y pedir cuanta del avance en lista de espera de manera constante.
- ✓ -Recinto asistencial docente- explorar línea de especialidades.
- ✓ Explorar estrategias de Incentivo a futuros médicos a trabajar en servicio público.
- ✓ Inquietud que exista un médico de reemplazo ante ausencia de otro médico y que pueda atender a los pacientes previamente citados.
- ✓ Ver posibilidad de instancia participativa ampliada con todos los sub directores de HSP con la finalidad que se interioricen de percepción usuaria y los procesos puedan ser más transparentes.
- ✓ Se espera que se presente plan anual al Consejo Consultivo durante el año.
- ✓ Más educación respecto a códigos QR principalmente, desde equipo de Orientación y Acogida.

Ximena Muñoz
Pta. Consejo Consultivo de Usuarios

Dr. Christian Vargas
Director Hospital San Pablo de Coquimbo