

II SESIÓN DIAGNÓSTICO
PARTICIPATIVO

Fecha: 02 Marzo 2023

METODOLOGIA

En esta instancia se busca potencia el desarrollo de un proceso colectivo de conocimiento, reflexión y discusión, en torno a temáticas de interés para usuarios HSP.

Se utiliza espacio en reunión del Consejo Consultivo de Usuarios ,para efectuar levantamiento de información, que servirá de base para un primer ordenamiento de los problemas o soluciones.

Insumos relevantes para elaboración de las acciones a abordar año 2023; estructuradas en Planes de trabajo en las áreas de Participación y Satisfacción Usuaría.

Cabe destacar la diversidad de constitución del grupo del CCU, con representación de diferentes organizaciones.

Se propicia el dialogo a través de un círculo de conversación, se ordena en torno a temáticas surgidas en un primer encuentro del CCU en Enero 2023.

Se profundiza en dichas temáticas y se otorga un espacio para nuevas inquietudes.

DESARROLLO

Temáticas desarrolladas en Enero 2023
(reunión 27 enero)

Información recogida Marzo 2023

1. 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.

- Lista de espera; informar mecanismo que se utiliza para priorizar casos y como se abordara/ plan de este año para su reducción (uso pabellones, aumentos profesionales, especialistas, operativos, compra de servicios, etc.)
- Clarificar vigencia interconsultas APS post pandemia; casos derivados y no fueron llamados, hoy se consulta en hospital e indican que por el tiempo transcurrido deben nuevamente generar derivación desde CESFAM.
- Atenciones especialistas; ausencia de médicos, falta de especialistas-reemplazos, contratación más médicos-especialistas, suspensión de horas, tiempos de espera para controles indicados por médico no coinciden con disponibilidad de hora, vencimiento de exámenes. Poder acceder a información del trabajo en el área de recursos humanos para enfrentar situaciones descritas.
- Mantener instancia de Comité de Infraestructura y Equipamiento;
 - ✓ Participativa activa en el proceso del nuevo hospital.
 - ✓ Mejorar espacios en actual establecimiento, priorización **espacio SOME**: lugar abierto, sin resguardo para invierno, fila en la calle, problema para escuchar llamado, se requiere visor número, entre otros.

2. 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.

- Retomar reuniones semanales Directiva CCU con Director HSP (miércoles)
- Disponibilidad equipo directivo a participar de reuniones, cuando sean requeridos y según temáticas específicas de sus áreas. Dejar establecido en Plan de trabajo (establecer frecuencia)

3. 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 incognitos u otros".

- Mayor difusión de uso OIRS, no solo para reclamo sino también para felicitaciones; permite mostrar lo que si se hace bien y pueda servir de ejemplo. Como CCU se puede generar alguna acción (por ejemplo, chapita de regalo para funcionarios identificándolo por felicitación trato)

- Uso de lenguaje técnico o sigla genera distancia en el trato y comprensión. Se podría elaborar material(dípticos), capsula redes sociales, taller didáctico, etc.
- Buscar espacio de encuentro funcionarios-usuarios para abordar tema de trato, alguna iniciativa distinta a una reunión formal.
- Definir claramente criterios de atención preferencial, informar a usuarios y funcionarios

4. Generar instancias de **educación** a dirigentes en diferentes materias como Derechos y Deberes de Usuarios.

- Poder incorporar en plan de trabajo temas específicos de fortalecimiento personal, como dirigentes, y de salud.
- Efectuar seminario con diversos temas de salud o información de procesos tanto en HSP como APS (Programas existentes, como acceder, prevención y promoción de enfermedades, uso red de urgencia, etc.)

5. Generar estrategias de Redes Sociales que permitan mejorar la difusión e impacto de campañas informativas respecto a procederes de atención en Hospital.

- Buena iniciativa código QR, sin embargo, siente que hay un grupo que no logra acceder a información. De igual modo poder trabajar folletería impresa.

6. ENTONO HSP

- Se incorpora al CCU Don Raúl Geraldo, representante Condominio Eduardo Spencer (edificios vecinos HSP).

Plantea una serie de inquietudes:

- Uso de áreas verdes por funcionarios y usuarios no teniendo conductas adecuadas como: botar basura en cualquier lugar, orinar, fumar, consumo de alcohol.
- Funcionarios con uniformes sentados en cualquier parte (piso, pastos, bancas) sin resguardo de higiene de su ropa de trabajo.
- Espacio de espera para usuarios buses MAPA, sin ninguna condición digna para pacientes (incluso se ha visto cambio de pañales en adultos enfermos sobre el pasto)
- Asaltos, delincuencia. Situaciones vivenciadas por usuarios HSP que se acercan temprano para atención o aquellos que bajan a primera hora bus MAPA.

Otras situaciones que afectan al usuario en relación al entorno y acceso:

- Comercio ambulante en veredas que dificultan el desplazamiento
- Venta de alimentos sin ningún resguardo sanitario
- Uso de estacionamiento para discapacitados o autos mal estacionados (sobre paso peatonal, obstruyen el paso), falta delimitar claramente estacionamiento para facilitar el dejar o tomar pasajeros con problemas de movilidad.