

**PLAN COMITÉ DE GESTIÓN**  
**USUARIA 2021**

<b>Integrantes de Comité de Gestión de Usuaría – CGU Hospital de la Familia y Comunidad de Huepil</b>	
<b>Director</b>	Hugo Mermoud Rubilar
<b>Encargada OIRS</b>	María Jose Benítez
<b>Operadora OIRS</b>	M. Cecilia Pérez
<b>Representante Gremial</b>	Alexis Poblete-Sandra Campos
<b>Representante Consejo de Desarrollo</b>	Beatriz Rojas- Rebeca Salazar

**Objetivos General:**

- Generar una instancia de participación que asesore a la Dirección del Establecimiento en la gestión de las solicitudes ciudadanas recepcionadas a través de la OIRS, coordinando y aportando los antecedentes necesarios, para la resolución eficiente y oportuna, hacia los usuarios, formulando planes de mejora a nivel de establecimiento que permita una mejor calidad de atención y satisfacción usuaria.

**Objetivos Específicos:**

**Analizar**

- “Solicitudes ciudadanas recepcionadas en el periodo anterior a la sesión del comité, con el propósito de detectar áreas críticas en el establecimiento”.

**Informar**

- Comité Gestión de Usuarios y Consejo de Desarrollo.
- “Poner a disposición todos los antecedentes de reclamos, sugerencias, felicitaciones”.

<b>Actividades: Revisión y análisis de Solicitudes Ciudadanas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En reuniones se realizan las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión de respuesta de reclamos recibidos</li> <li>✓ Análisis de reclamos</li> <li>✓ Seguimiento de implementación de mejoras en los servicios a partir de solicitudes ciudadanas</li> <li>✓ Propuestas de estrategias para mejorar nodos críticos identificados por medio de solicitudes ciudadanas.</li> </ul> </li> </ul>
- Análisis de reclamos para elaborar propuestas de mejora a la dirección y luego con jefes de servicios y su intervención en caso que corresponda
- Elaboración de presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario trimestralmente
- Entrega de resumen semestral de solicitudes ciudadanas a los jefes de servicio
- Aplicación de encuesta de satisfacción usuaria (2 veces al año) a través de la OIRS
- Registro de encuesta de satisfacción de usuaria
- Evaluación y análisis de resultados de encuesta
- Elaboración y Actualización de Encuesta de Satisfacción Usuaría local
- Aplicación de Encuesta de Satisfacción Usuaría en general
- Registro de encuesta en planilla para elaboración de análisis
- Evaluación y análisis de encuesta
- Difusión a dirección, jefaturas de servicio y comité de calidad
- Entrega de Propuestas de planes de mejora a partir de la detección de debilidades de la encuesta de los servicios*
- Seguimiento y supervisión de implementación de plan de mejora

**4.- CRONOGRAMA:**

<b>Componente: Actividades</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
Reuniones del CGU			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reunión de difusión funcionamiento de CGU y análisis de solicitudes ciudadanas (en especial reclamos por servicio)						X						X
Envío mensual de reclamos REM al servicio de salud (Operadores OIRS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación trimestral de solicitudes ciudadanas y entrega de informe a dirección, Comité de Calidad y Seguridad del Paciente	X						X					
Análisis de reclamos para elaborar propuestas de mejora a la dirección y luego con jefes de servicios y su intervención en caso que corresponda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario trimestralmente	X						X					

