



PLAN COMITÉ DE GESTIÓN USUARIA 2021 HOSPITAL DE LAJA

Integrantes de Comité de Gestión de Usuaría – CGU	
Director de Hospital de Laja	Walter Alvial Salgado
Sub-Directora Médica	Naomi Palma Valenzuela
Referente OIRS	EU. Mildred Lagos-AS. Marcela Chávez Cayul
Operadoras OIRS	Claudio Arriagada Pavez- Pamela Palacios Silva
Representante Gremial	Sandra Escobar Mora
Representante Consejo de Desarrollo	José Cerda Isla Sabina Sánchez Sánchez Gastón Roa Valenzuela
Jefe de Urgencia	Carla Ávila Fica
Jefe de Farmacia	Marcela Burgos
Jefe de SOME	Gonzalo Romero Alfaro
Enfermera	Ingrid Barra Rubilar



Comité de Gestión Usuaría

Es una instancia de análisis y discusión con respecto a los reclamos realizados en el formulario de satisfacción usuaria, registrados en la oficina OIRS, en esta instancia un equipo de profesionales multidisciplinarios, velarán por dar una solución al problema planteado y se investigarán los detalles de dicho reclamo a través de entrevistas, recolección de información, como registros escritos (hoja DAU Y FICHA CLINICA) y además cumple un rol de orientación y asesoría a la Dirección, buscando estrategias para disminuir causales de reclamos en el Hospital de Laja.

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.

Actividades: Revisión y análisis de Solicitudes Ciudadanas:
En reuniones se realizan las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de reclamos y solicitudes ciudadanas. ○ Posibles respuestas y soluciones frente a los requerimientos. ○ Seguimiento de implementación de mejoras en los servicios a partir de solicitudes ciudadanas.
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 y presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario semestral .
Entrega de resumen trimestral de solicitudes ciudadanas a los jefes de servicios .
Aplicación de encuesta de satisfacción usuaria a personas hospitalizadas, en forma mensual a través de la OIRS.
Elaboración y aplicación de Encuesta de Satisfacción de usuaria a través de redes sociales y telefónicamente primer semestre del año 2020.
Evaluación y análisis de resultados de encuesta y elaboración de Plan de Mejora.
Difusión a dirección, jefaturas de servicio y comité de calidad.



CRONOGRAMA:

Actividades	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Reuniones del CGU por zoom					10	14	12	9	13	18	11	6
Reunión de difusión dirigida a jefaturas.(zoom)					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			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
Presentación con resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario en forma semestral.						x						x
Entrega a los jefes de servicio de resumen trimestral de solicitudes ciudadanas.			x			x			x			x
Aplicación de encuesta de satisfacción usuaria de personas hospitalizadas en forma mensual a través de la OIRS.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Elaboración y aplicación de Encuesta de Satisfacción de usuaria a través de redes sociales y telefónicamente primer semestre del año 2020.					x						x	
Evaluación y análisis de resultados de encuesta y elaboración de Plan de Mejora.						x						x
Difusión a dirección, jefaturas de servicio y comité de calidad.						x						x



Calendarización de reuniones

El Comité Gestión de Usuarios, en tiempos de pandemia a estructurado su funcionamiento para evitar exponer a los funcionarios y funcionarias y a los representantes de la comunidad, por lo cual se han planificado reuniones mensuales por plataforma virtual (zoom)

Para sus sesiones ordinarias requerirá para su validación la presencia del 60% de sus integrantes, citándose en forma extraordinaria en caso de requerirse debido a temas relevantes, avisándose a lo menos con 48 horas de anticipación, en tanto que las suspensiones de las reuniones deberán ser avisadas con la debida antelación.

De la asistencia:

El Comité debe contar con una hoja de control de asistencia en la cual se señale:

- Fecha de la reunión
- Nombre del integrante
- Espacio para consignar su asistencia o motivo de inasistencia.

Funciones de los integrantes:

- 1.- Participar activamente en las reuniones del comité emitiendo opiniones y sugerencias, respecto de las materias tratadas en esta.
- 2.- Aportar antecedentes complementarios acerca de las solicitudes ciudadanas recepcionadas en la OIRS.
- 3.- Proponer planes de mejoras a realizar al interior del establecimiento que permitan mejorar la calidad de atención a los usuarios y usuarias.
- 4.- Detectar fortalezas y debilidades en unidades o servicios clínicos del establecimiento que afecten la calidad de atención al usuario para establecer.