

PLAN COMITÉ DE GESTIÓN
USUARIA H.F.C.M.
2021

Integrantes de Comité de Gestión de Usuaría – CGU	
Director	Michel Abarzúa Vidal
Encargada OIRS	Javier Lagos Díaz
Operadora OIRS	Isabel Leon Leon
Representantes Gremiales	
Fenats Histórica	Juan Vílchez Riquelme
Fenats Regionalizada	Bernardita Barrientos Mieres
Fenpruss	Nancy Moraga Reyes
Representante Consejo de Desarrollo	Ignacio Fuentes Lagos
Representante Técnicos	Rosa Aguilera
Enfermera Coordinadora	Flor Contreras Placencia

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 las solicitudes ciudadanas recepcionadas a través de OIRS y trámite en línea, con el propósito de detectar áreas críticas en el establecimiento y generar las mejoras pertinentes”.
- Informar al Comité de Gestión de Usuarios las solicitudes ciudadanas recepcionadas y los nodos críticos o falencias existentes en los procesos de atención a los usuarios, poniendo a disposición todos los antecedentes de los reclamos, sugerencias, felicitaciones.

Actividades: Revisión y análisis de Solicitudes Ciudadanas:

- En reuniones se realizan las siguientes tareas:
 - Análisis de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
 - Revisión de respuesta emitidas a los reclamos recibidos
 - Implementación de mejoras en los diferentes servicios a partir de solicitudes ciudadanas recepcionadas
 - Proceso de seguimiento a mejoras implementadas
 - Presentación modificaciones Atención Preferente 60 años y más , personas con discapacidad y monitoreo de implementación
- 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 (una vez que se puedan realizar reuniones presenciales)
- 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 Usuaria local
- Aplicación de Encuesta de Satisfacción Usuaria 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 de resultados de encuesta
- Seguimiento y supervisión de implementación de plan de mejora

4.- CRONOGRAMA:

Componente: Actividades	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Reuniones del CGU					X	X	X	X	X	X	X	X
Difusión dirigida a jefaturas acerca de flujograma, plazos de respuesta, funcionamiento de CGU y análisis de solicitudes ciudadanas (en especial reclamos por servicio)	X		X		X		X		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			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		
Elaboración y presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario trimestralmente			X			X			X			X
Aplicación de encuesta de satisfacción usuaria (2 veces al año) a través de la OIRS						X						X
Registro de encuesta de satisfacción de usuaria						X	X					X
Evaluación y análisis de resultados de encuesta							X					X

Plan de Mejora en la Evaluación de la Satisfacción Usuaría

Componente: Actividades	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Elaboración y Actualización de Encuesta de Satisfacción Usuaría local					x							
Aplicación de Encuesta de Satisfacción Usuaría en general						x						
Registro de encuesta en planilla para elaboración de análisis							x					
Evaluación y análisis de encuesta							x					
Difusión a dirección, jefaturas de servicio y comité de calidad								x				
Entrega de Propuestas de planes de mejora a partir de detección de debilidades de la encuesta de los servicios								x				
Seguimiento y supervisión de implementación de plan de mejora									x		x	