

PLAN COMITÉ DE GESTIÓN
USUARIA 2021

Integrantes de Comité de Gestión de Usuaría – CGU	
Director	Alejandro Enríquez
Encargado OIRS	Leonardo Ramiro
Operadora OIRS	Catalina Cáceres
Representantes Gremial	Ada Ira Ira
Representante Consejo de Desarrollo	Cecilia Mardones

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:
 - ✓ Revisión de respuesta de reclamos recibidos
 - ✓ Análisis de reclamos
 - ✓ 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 de presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo de forma semestral
- Entrega de resumen semestral de solicitudes ciudadanas a los jefes de servicio
- 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:

Componente: Actividades	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Reuniones del CGU	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 semestral 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	
Elaboración de presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario semestralmente					x							x
Entrega a los jefes de servicio de resumen semestral de solicitudes ciudadanas					x							x