

PLAN COMITÉ DE GESTIÓN
USUARIA 2021 HOSPITAL FAMILIA Y
COMUNIDAD DE SANTA BÁRBARA

Integrantes de Comité de Gestión de Usuaría – CGU	
Director	Gonzalo Díaz Riquelme
Encargada OIRS	Marisol Umaña Pinilla
Operadora OIRS	Natalia Cortés Vivanco
Representante Gremial	Marcela Yañez Cerda
Representante Consejo de Desarrollo	Mónica Valdebenito Soto

Objetivos General:

- Generar una instancia de participación que asesore a la Dirección del Establecimiento en la gestión de las solicitudes ciudadanas recibidas 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 recibidas 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:
<ul style="list-style-type: none"> - En reuniones se realizan las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de respuesta de reclamos recibidos ✓ Análisis de reclamos ✓ Seguimiento de implementación de mejoras en los servicios a partir de solicitudes ciudadanas ✓ Revisión de las distintas solicitudes (sugerencias, felicitaciones) para dar respuesta a usuarios y esperar respuesta de funcionarios
- 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:

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	X	X	X	X
Reunión de difusión dirigida a jefaturas acerca de flujograma, plazos de respuesta, funcionamiento de CGU y análisis de solicitudes ciudadanas (en especial reclamos por servicio)	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
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
Elaboración de presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario trimestralmente						X					X	

