

PLAN COMITÉ DE GESTIÓN USUARIA 2021

Integrantes de Comité de Gestión de Usuaría – CGU	
Director	Ana María Benítez
Encargada OIRS	Carolina Briones V
Operadora OIRS	Georgina Paredes L
Representante Gremial	Nelly Sáez Vinet
Representante Consejo de Desarrollo	Renate France

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 reclamos recibidos.
 - ✓ Análisis de antecedentes.
 - ✓ Propuesta de respuesta.
 - ✓ Seguimiento de implementación de mejoras en los servicios a partir de solicitudes ciudadanas.

- Reuniones del CGU

- Análisis de reclamos para elaborar propuestas de mejora su intervención en caso que corresponda.

- Envío mensual de reclamos REM al servicio de salud

- Elaboración de presentación de resumen de solicitudes ciudadanas para la presentación ante Consejo de Desarrollo Hospitalario semestralmente.

- Entrega de informe semestral de solicitudes ciudadanas a los jefes de servicio.

- 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
Análisis de reclamos para elaborar propuestas de mejora e Intervención en caso que corresponda.	X	X	X	X	X	X	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 semestral de solicitudes ciudadanas y entrega de informe a dirección, Comité de Calidad y Seguridad del Paciente			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						
Seguimiento y supervisión de implementación de plan de mejora						X						X