

## **ACTA 4ta REUNION DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS**

**FECHA: 16 de octubre 2017**

### **TABLA:**

- 1. Lectura del acta anterior**
- 2. La jefa de la Unidad de Asuntos Institucionales, Sra. Patricia Ibañez, presenta Informe de "Análisis Calidad de la gestión de la respuesta a los reclamos ciudadanos".**
- 3. Plan de mejora de Satisfacción Usuaría, (COMGES 13), concurso, "Buenas prácticas laborales en el Instituto Traumatológico".**
- 4. Actividad "Campaña del buen trato en el Instituto Traumatológico".**
- 5. Entrega de Informe anual de evaluación del "Plan de Participación, (COMGES 12)" para reportar las acciones realizadas para el B.S.C.**
- 6. Varios**

**ASISTENTES:** Sr. Ricardo López, Dr. Patricio Troncoso, Sra. Soledad Silva, Don Osvaldo Marín, Sra. Gladys Salvo, Sra. Rosa Fuentes, Sra. Paulina Parra.

Se inicia la reunión a las 9:30 hrs.

### **LECTURA DEL ACTA ANTERIOR**

**PUNTO 1:** La Sra. Patricia Ibañez, jefa de la Unidad de A.A institucionales presenta y explica informe de gestión de los reclamos y calidad de las respuestas, del 1er y 2do trimestre año 2017.

- Se entrega informe con resultados de la calidad de las respuestas, 1er y 2do trimestre 2017. Más hoja con los resultados del REM.
- Don osvaldo consulta por la clasificación de los reclamos, la Sra. Patricia le explica.
- El Dr. Troncoso nos explica como se cita a pacientes en los distintos centros en la comuna de Pudahuel, para una mejor gestión en la atención médica de los pacientes.

**PUNTO 2:** Se presentan los resultados del concurso "Buenas Prácticas Laborales en el I.T", la encargada de participación cuenta cual fue la propuesta que ganó, concurso presentado y realizado para el COMGES n° 13.

**PUNTO 3:** La encargada de participación da cuenta de la "Campaña del buen trato", realizada los días 10 y 11 de octubre en nuestro Instituto, esta actividad fue solicitada por nuestro CCU, la actividad se realizó en conjunto con el equipo de Calidad de Vida de nuestro Instituto.

**PUNTO 4:** Don Ricardo presenta el informe de cumplimiento de actividades del Plan anual de participación (COMGES 12), solicitado para el B.S.C.

**PUNTO 5:** Don Ricardo da término a nuestra sesión dando las gracias a todos los presentes por participar en nuestro Consejo Consultivo e invitando a nuestra próxima reunión.

Se levanta la sesión a las 11:15 horas.



Encargada  
Participación

**Paulina Parra Monroy**  
Secretaria

**Eduardo Ramírez Carrasco**  
Representante CCU



**Sr. Ricardo López Rivera**  
Presidente (s)

## **ACTA 3ra REUNION DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS**

**FECHA: 21 de agosto 2017**

### **TABLA:**

- 1. Lectura acta anterior**
- 2. COMGES 2017 - (Capacitaciones)**
- 3. Plan de mejora de Satisfacción Usuaría, (COMGES 13)**
- 4. Resultados de la encuesta realizada al CCU, de la Cuenta Pública para el B.S.C.**
- 5. Revisión del Plan Estratégico del Instituto Traumatológico.**

**ASISTENTES:** Sr. Ricardo López, Dr. Enrique Cifuentes, Sra. Soledad Silva, Don Eduardo Ramírez, Don Osvaldo Marín, Sra. Gladys Salvo, Sra. Celia Silva, Sra. Paulina Parra.

Se inicia la reunión a las 9:30 hrs.

### **LECTURA DEL ACTA ANTERIOR**

**PUNTO 1:** Se entrega hoja con fecha de capacitaciones pendientes correspondientes al año 2017.

**PUNTO 2:** Se presenta propuesta para concurso, "buenas prácticas laborales en el Instituto Traumatológico", para el COMGES 13, el concurso consiste en lo siguiente: los funcionarios del Instituto deberán presentar sus ideas para mejorar la satisfacción usuaria en pacientes y usuarios que concurren al establecimiento.

**PUNTO 3:** Don Eduardo solicita que en nuestra próxima reunión se presente un informe con los reclamos (REM), para analizar y mejorar propuestas de trabajo, también sugiere que los funcionarios que tengan más reclamos por trato, sean capacitados.

**PUNTO 4:** Don Ricardo cuenta que Mauricio Martínez nuestro prevencionista de riesgos presentará un proyecto en el concurso de Innova Salud organizado por el SSMOC.

**PUNTO 5:** La Sra. Gladys cuenta como es el trabajo con los usuarios en el CESFAM Garín, nos cuenta como han realizado campañas de buen trato. El Dr. Cifuentes propone trabajar en conjunto en nuestra institución, la encargada de participación se compromete a coordinar en la institución para replicar campaña en el Instituto Traumatológico. El trabajo se coordinará con la Sra. Gladys, Sra. Celia y Don Osvaldo. La idea es recepcionar y orientar a los usuarios a su llegada al recinto hospitalario.

**PUNTO 6:** Se presenta informe con los resultados de encuesta aplicada a nuestro CCU, la cual evalúa nuestra cuenta pública, solicitada para ser presentada en el B.S.C.

**PUNTO 7:** Se presenta y se revisa el Plan Estratégico del Instituto con el fin de recibir opiniones para modificar, mejorar o mantener lineamientos de nuestra institución.

**PUNTO 8:** La Sra. Gladys Salvo pregunta como se gestionan los reclamos, sugerencias y felicitaciones en la OIRS del Instituto, Don Ricardo explica y también indica que en nuestra próxima reunión le solicitará a la Sra. Patricia Ibañez (Jefa de la Unidad de Asuntos Institucionales) que nos explique los resultados del REM y como se procede al respecto.

**PUNTO 9:** Por sugerencia de Don Eduardo Ramirez se modifica nuestra próxima reunión, queda agendada para el día lunes 16 de octubre a las 9:00 hrs.

Se levanta la sesión a las 11:30 horas.

  
**Paulina Parra Monroy**  
Secretaria

  
**Eduardo Ramirez Carrasco**  
Representante CCU

  
**Sr. Ricardo López Rivera**  
Presidente (s)

## **ACTA 2da REUNION DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS**

**FECHA: 16 de mayo 2017**

- TABLA:**
- 1. Lectura acta anterior**
  - 2. COMGES 2017 – (Capacitaciones)**
  - 3. Plan de mejora de Satisfacción Usuaría, (COMGES 13)**
  - 4. Varios**

**ASISTENTES:** Sr. Ricardo López, Dr. Patricio Troncoso, Sra. Soledad Silva, Don Eduardo Ramírez, Don Osvaldo Marín, Sra. Gladys Salvo, Sra. Raquel Contreras, Sr. Daniel Castillo, Sra. Jessica Mualim, Sra. Paulina Parra.

Se inicia la reunión a las 9:00 hrs.

**PUNTO 1:** Don Ricardo inicia la reunión explicando el porque asumió como director del Instituto.

**PUNTO 2:** Don Eduardo Ramírez presenta a la Sra. Jessica y les da la bienvenida a ella y a Daniel Castillo, nuevos integrantes del CCU.

**PUNTO 3:** La Sra. Jessica cuenta respecto a unos casos de pacientes que está gestionando hace un tiempo y que están pendientes. Aludiendo así, a la necesidad de ampliar los espacios para pacientes con patologías traumatológicas. El Sr. Daniel habla de la realidad que se vive en el Hospital Barros Luco, lugar en el cual realiza su práctica como estudiante, respecto a las mismas dificultades.

**PUNTO 4:** Don Osvaldo le pregunta a Don Ricardo por el proceso de acreditación en el Instituto Traumatológico, cuales fueron los pro y los contra de ello; don Ricardo responde a la pregunta.

**PUNTO 5:**  
**LECTURA DEL ACTA ANTERIOR**


**PUNTO 6:** Se enviará calendario de reuniones y capacitaciones para Daniel y la Sra. Jessica programados a comienzo de año.

**PUNTO 7:** Se trabaja en una lluvia de ideas, con el objetivo de proponer y trabajar en buenas prácticas laborales al interior del Instituto Traumatológico con el objetivo de ejecutar un Plan de intervención para mejorar la satisfacción usuaria, incorporando a los trabajadores de la institución, trabajo que se incorporó en el COMGES 13.


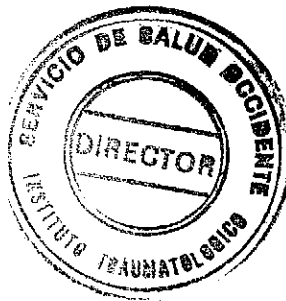
Se levanta la sesión a las 10:45 horas.



**Paulina Parra Monroy**  
Secretaría



**Eduardo Ramirez Carrasco**  
Representante CCU



**Sr. Ricardo López Rivera**  
Presidente (s)

## **ACTA 1ª REUNION DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS**

**FECHA: 7 de marzo 2017**

- TABLA:**
- 1. Lectura acta anterior**
  - 2. Cuenta Pública 2016**
  - 3. COMGES 9, 12 y 13 para el año 2017**

**ASISTENTES:** Dres, Mario Reyes, Patricio Troncoso y Dra. M<sup>a</sup> Isabel Varela, Sra. Soledad Silva, Don Eduardo Ramírez, Don Ricardo López, Dr. Alvaro Flores, Sra. Mafalda Vallejos, Don Osvaldo Marín, Sra. Celia Silva, Sra. Raquel Contreras, Sra. Paulina Parra.

Se inicia la reunión a las 8:30 hrs.

**PUNTO 1:** Se da lectura al acta anterior, se acoge la sugerencia de Don Eduardo Ramírez; no sólo anotar lo conversado, sino también escribir acuerdos concensuados. Comprometiéndose a enviar información sobre objetivos de una Cuenta Pública, el correo con los datos es recepcionado el día 15 de Marzo.

**PUNTO 2:** Se entrega encuesta para una pre-evaluación cuenta pública, se explica objetivo de su aplicación, esta medición es solicitada para el B.S.C, (Balanced Scorecard).

**PUNTO 3:** El doctor Reyes invita a los integrantes del CCU a nuestra próxima cuenta pública, a realizarse el día martes 4 de abril a las 8:30 hrs. También se entregan invitaciones para asistir a ella.

**PUNTO 4:** El doctor Troncoso propone invitar a distintos representantes de los establecimientos, de acuerdo a las necesidades de los temas a tratar. El doctor Flores plantea ampliar la participación, abrir el espacio del CCU a distintos actores sociales, buscar mayor representatividad.

**PUNTO 5:** Se presentan planes de trabajo de los COMGES 9, 12 y 13. En el COMGES 9 (trabajo con el Comité de Gestión Usuaría), el COMGES12 (Plan de trabajo de Participación, Cronograma de actividades, programación de las Capacitaciones y agenda de próximas reuniones) y el COMGES13 (Fortalecimiento de la Satisfacción Usuaría para los usuarios del I.T, más integración de la Línea programática Hospital Amigo) propuestos para el año 2017.

**PUNTO 6:** La Dra. M<sup>a</sup> Isabel Varela sugiere capacitar a los funcionarios de los establecimientos hospitalarios (idiomas), sugiere que ello se debe adaptar a la realidad y necesidades de cada establecimiento.

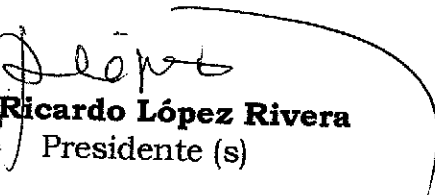

Se levanta la sesión a las 10:30 horas.



**Paulina Parra Monroy**  
Secretaria



**Eduardo Ramirez Carrasco**  
Representante CCU



**Ricardo López Rivera**  
Presidente (s)