



**ACTA // Reunión Comité Gestión Usuaría**  
**Reporte de Acciones Plan de Participación - MAIS 2023**

<b>ESTABLECIMIENTO DE SALUD</b>	CESFAM COLBUN			
<b>FECHA:</b>	19 Junio 2023			
<b>LUGAR:</b>	Casino CESFAM Colbún			
<b>HORA:</b>	Hora Inicio	11:00	Hora Término	12:30
<b>MODALIDAD:</b>	Virtual		Presencial	X

<b>AMBITO / TEMA REUNION:</b>	Presentación Solicitudes Ciudadanas a la fecha y resultado Encuesta Satisfacción Usuaría, para búsqueda de estrategias de mejora.
<b>PARTICIPANTES DEL EQUIPO</b>	Camila Vivanco (Jefe Posta Maule Sur), Eduardo Dedes (Director S. CESFAM Colbún), Viviana Contreras (Coordinadora SUR) – Daniela Jorquera (Operadora OIRS) – Paulina Valenzuela (Encargada Participación Social)
<b>RESPONSABLE ACTA:</b>	Paulina Valenzuela Castro
<b>Nº DE ASISTENTES:</b>	8

**1.- TABLA DE TEMAS TRATADOS:**

Requerimientos Ciudadanos (recibidos por OIRS)  
Encuesta Satisfacción Usuaría  
Opiniones y Sugerencias de Mejora

**2.- DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

La actividad se realizó en casino del CESFAM Colbún y contó con la participación del Director de CESFAM, Enfermera Jefe de Posta Maule Sur, Enfermera Coordinadora Servicio Urgencias, Dirigentes Gremiales, Encargado MAIS Maule Sur, Operadora OIRS y Encargada de Participación Social del CESFAM Colbún.

Se realiza presentación de Solicitudes Ciudadanas a la Fecha en el CESFAM Colbún, Servicio de Urgencias y Posta Maule Sur, comparando a igual fecha del año anterior.

En el CESFAM Colbún se ha visto un aumento en las felicitaciones y el las solicitudes, manteniendo la cantidad de reclamos.

En el Servicio de Urgencias hay un aumento en las felicitaciones, no hubo solicitudes pero se visualiza un aumento en los reclamos, los que se concentran en estamento médico por trato y disposición durante la atención.



En Posta Maule Sur hubo un aumento en las felicitaciones, las solicitudes se mantuvieron y los reclamos aumentaron en 1, respecto de igual periodo del año anterior.

Posteriormente se informó de los resultados de las encuestas aplicadas en el CESRAM y en el Servicio de Urgencias.

En el CESFAM hubo notas bajas cuyas causas se pueden originar en:

- Uniformes los adquiere cada funcionario, de acuerdo a sus posibilidades.
- Personal administrativo recargado en sus labores, por ausentismo y licencias no reemplazadas en su estamento.
- Falta de disponibilidad de horas médicas en algunos periodos de tiempo.

En el Servicio de Urgencias la nota fue baja, por lo que se sugiere aplicar una nueva encuesta, a realizar en día que se cuente con médico en el Servicio ya que la anterior fue aplicada cuando no se contaba con profesional médico y la gente manifiesta un descontento exacerbado, lo que afecta la nota a esta unidad y al CESFAM en general.

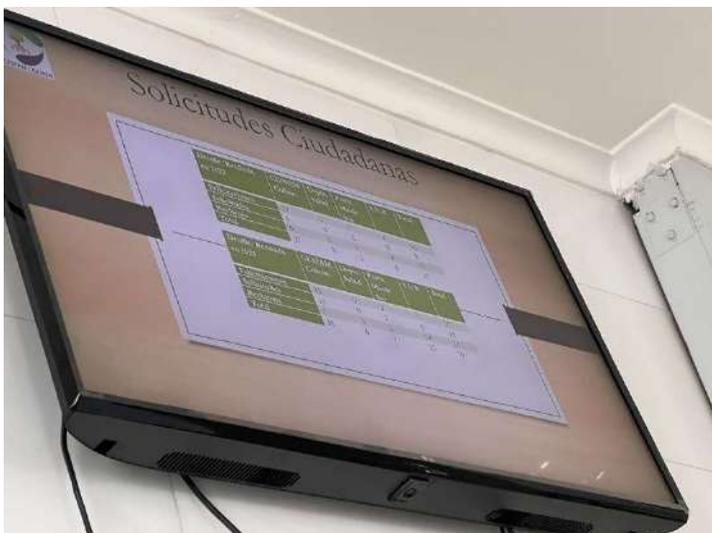
Se sugiere un próxima reunión para planificar y concretar estrategias de mejora, en especial en algunos procesos internos cuya mejora aportaría sustancialmente a mejorar la percepción y el grado de satisfacción de nuestra comunidad usuaria.

### 3.- ACUERDOS Y ANUNCIOS:

Envío de acta a correo electrónico de los integrantes del Comité de Gestión.  
Realización de encuesta de satisfacción usuaria a Servicio de Urgencias y Posta Maule Sur.  
Próxima reunión 30 de junio a las 15:30 hrs..

+ incluir todas las filas necesarias.

### 5.- FOTOS E IMAGENES DE ASISTENCIA:





**LISTA DE ASISTENCIA**

ACTIVIDAD Comite Gestion Usuaría  
 FECHA 19-06-2023

NOMBRE	RUT	CARGO	TELEFONO	EMAIL	FIRMA
Carlos Ristman Afilveda	13.373.268-1	Presidente AFUSAC	627094832	carlosristman@afusac.cl	[Signature]
Luando Dedes G.	16.274.360-0	kinesólogo/gestión	948763373	ededes@gnm.cl	[Signature]
Camilo Vivanco Fernández	18.982.798-4	Enfermera	950278175	camilovivancofernandez@gnm.cl	[Signature]
Thano Ovalle Espinosa	19.044.968-8	Nutricionista	978222635	thanoovalle@gnm.cl	[Signature]
Daniela Jorquera Oliva	14.574.366-4	Operadora OIRS	92578670	djorquera@gnm.cl	[Signature]
Viviana Castro Silve	13.789.734-2	Enfermera	962444525	vcastro@gnm.cl	[Signature]
JAVIER CORNEJOS ABULEM	7736103-0	Secretario AFUSAC-Colbu	9-73873350	javiercornelos@gnm.cl	[Signature]