



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

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	CESFAM COLBUN			
FECHA:	30 Junio 2023			
LUGAR:	Casino Depto. de Salud Colbún			
HORA:	Hora Inicio	16:00	Hora Término	17:00
MODALIDAD:	Virtual		Presencial	X

AMBITO / TEMA REUNION:	Estrategias de Mejora para aumento grado satisfacción usuaria			
PARTICIPANTES DEL EQUIPO	Viviana Contreras – Daniela Jorquera – Paulina Valenzuela			
RESPONSABLE ACTA:	Paulina Valenzuela Castro			
Nº DE ASISTENTES:	5			

1.- TABLA DE TEMAS TRATADOS:

Entrega Encuestas Satisfacción Usuaría
Opiniones y Sugerencias de Mejora

2.- DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

La actividad se realizó en dependencias del Departamento de Salud, con la asistencia de Enfermera Coordinadora del Servicio de Urgencias, Representantes de los Gremios de Trabajadores del CESFAM Colbún, Encargada Participación Social y Operadora OIRS.

Encargada de Participación Social entrega impresos, información de solicitudes ciudadanas presentada en reunión anterior y los resultados de encuesta realizada en CESFAM Colbún y Servicio de Urgencias (este servicio solicitó en la reunión anterior una nueva encuesta con médico presente ya que en la anterior no contó con este recurso al momento de la encuesta).

Encargada Servicio de Urgencias menciona que cuenta con médicos para su servicio, lamentablemente, en algunas ocasiones los médicos se ausentan y se dificulta su reemplazo ya que aún hay médicos que no cuentan con su EunaCom, están disponibles pero no se pueden contratar. Esto hace difícil realizar cambios para cubrir su servicio con profesionales que empaticen mayor grado con nuestra comunidad usuaria.

Se menciona que se requiere contención en el Servicio de Urgencias, en especial cuando sucede un fallecimiento ya generalmente el equipo queda afectado, muchas veces el usuario fallecido permanece en este servicio y suelen ser personas conocidas, lo que aumenta el estrés y estado emocional del equipo, quien habitualmente realiza limpieza del lugar y sigue atendiendo. En cuanto al Equipo de Postrados, con una atención habitual se generan lazos con pacientes y al momento de



fallecer queda secuela emocional en el equipo. Lo mencionado anteriormente afecta en la atención de nuestra comunidad usuaria, que generalmente no está al tanto de lo sucedido.

Dirigentes mencionan que hubo situaciones difíciles con estamento médico ya que hubo momentos en los que se negaron a emitir recetas en reemplazo de pacientes inasistentes, esto quedó subsanado al ser considerado en la renovación de contratos.

Sugiere:

- Realizar encuesta de satisfacción usuaria en horario vespertino, cuando el personal no está supervisado por la Coordinadora de esta unidad.
- Contar con papel higiénico en baños.
- Mascarillas para usuarios y funcionarios.
- Toallas en dispensadores ubicados en los box de atención.

Otro factor que afecta indirectamente la atención usuaria es el mal estado de los equipos de calefacción, necesidad de cubrir licencias médicas prolongadas, el no hacerlo genera mayor desgaste y ocasiona que quienes se mantienen trabajando absorben la carga laboral del compañero ausente lo que termina enfermado también. Se sugiere un reemplazo de llamado, así no se dedica la mayor parte del tiempo en inducir a la persona.

Se menciona también, la necesidad de estar alineados los distintos eslabones de jefatura, que no se desautoricen. Se da el ejemplo de usuarios que sin tener receta al día o sus controles, van por receta, y jefatura llama para que se le entregue el medicamento e inclusive se vaya a dejar a domicilio, esto no favorece la asistencia a controles y genera sensación de no coordinación internamente.

Se sugiere retomar el tener libro de novedades en las dependencias de los Servicios de Urgencias y CESFAM para dejar constancia escrita de situaciones que afecten el buen funcionamiento de los Servicios o de situaciones que generen conflicto.

Se sugiere coordinar apoyo de Paz Ciudadana en hora críticas, en especial los Servicios de Urgencia en horario nocturno, ya que se cuenta mayormente con personal femenino que en ocasiones queda solo en las dependencias, cuando la ambulancia acude a llamados. Esto expone a las funcionarias a situaciones que se pudieran lamentar.

3.- ACUERDOS Y ANUNCIOS:

Envío de acta a correo electrónico de los integrantes del Comité de Gestión.

Informar a través de ella a Dirección, las sugerencias e inquietudes presentadas en esta reunión.

+ incluir todas las filas necesarias.



MINISTERIO DE SALUD
 Subsecretaría de Redes Asistenciales
 Gabinete Subsecretaría
 Departamento Participación Ciudadana y Trato al Usuario

5.- FOTOS E IMAGENES DE ASISTENCIA:

LISTA DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD Reunión Consejo Gestión Municipal CESFAM Colchín

FECHA 30 Junio 2023.

NOMBRE	RUT	CARGO	TELEFONO	EMAIL	FIRM
Viviana Contreras Silva	13789734-2	Enfermera	562444525	vcontreras.lvo@gmail.com	
Chacabarro Paredes	14289651-5	aux. LIAJ	88999292	ChacabarroParedes@gmail.com	
Carlos Riquelme Sepúlveda	10.373.266-1	AFUSA	62709482	carlosriquelme@cebsa.cl	
Daiana Jorquera Oliva	14.574.866-4	Adm. opad. DTU	972578670	discesfamacolchin2017@gmail.com	
Francisco Valenzuela Costas	11746572-1	Enc. partic. local	982939503	fvalenzuela@municipalidadcolchin.cl	

