



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

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	CESFAM COLBUN			
FECHA:	15 Noviembre 2023			
LUGAR:	Casino Depto. Salud CESFAM Colbún			
HORA:	Hora Inicio	11:00	Hora Término	12:55
MODALIDAD:	Virtual		Presencial	X

AMBITO / TEMA REUNION:	Resultado Encuestas - Estrategias de Mejora
PARTICIPANTES DEL EQUIPO	Barbara Rios (Jefe (S) Posta Maule Sur, Eduardo Dedes (Director S. CESFAM Colbún), Viviana Contreras (Coordinadora SUR) – Carlos Cisterna (Dirigente Gremial) Paulina Valenzuela (Encargada Participación Social)
RESPONSABLE ACTA:	Paulina Valenzuela Castro
Nº DE ASISTENTES:	7

1.- TABLA DE TEMAS TRATADOS:

Encuesta Satisfacción Usuaría
Opiniones y Sugerencias de Mejora
Avances de Estrategias implementadas

2.- DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

La actividad se desarrolló previa citación a integrantes del Comité, en esta oportunidad se incluyó a la Directiva del Consejo de Desarrollo, ya que tenían inquietud por conocer más respecto de esta instancia técnica.

Se presentó el resultado de las encuestas realizadas al Servicio de Urgencias, CESFAM y Posta Maule Sur. Lo anterior para evaluar avances y/o retrocesos en la evaluación por parte de la comunidad usuaria.

El Director, informa que para mejorar el tema de la limpieza de los lugares comunitarios, se implementó turnos y horarios con responsables. Se realizó capacitación en aseo terminal a los auxiliares de servicio.

Otro factor que ha influido en la mejor evaluación es que el ausentismo en algunas áreas ha disminuido considerablemente, en especial en S.O.M.E.

Se está trabajando en mejorar la comunicación desde coordinación a OIRS, para entregar información actualizada a los usuarios en cuanto a asistencia de profesionales, box de atención y demás. Se ha implementado la labor de anfitrión a la operadora OIRS, quien en la jornada de la mañana, en horarios



de fila para atención, ella consultará a usuarios por sus necesidades y les orientará para así entregar una atención más expedita a nuestros usuarios.

Srta. Viviana menciona que es necesario mejorar el canal de comunicación entre S.U.R. y CESFAM, siendo necesario contar con central telefónica.

Paulina: Menciona que OIRS está trabajando con dirigentes de organizaciones comunitarias para ubicar a personas que están en lista de espera para nivel secundario, lo que ha permitido ubicar con más facilidad a los usuarios.

Sra. Melisa menciona que hay pacientes crónicos sin atención, que no han recibido llamados para retomar sus controles.

Sr. Carlos Cisterna menciona que eso se debe a periodos con falta de profesionales médicos.

Srta. Viviana: Responsabilidad compartida entre usuarios y CESFAM ya que muchos pacientes prefieren acudir a urgencias en lugar de solicitar hora en el Centro de Salud Familiar.

Srta. Bárbara Ríos sugiere seguir educando a usuarios y a su vez hacer catastro con personas solas que requieran activación de red de apoyo.

Sra. Paulina sugiere educar respecto de la atención del Servicio de Urgencias en las reuniones de la Unión Comunal de Junta de Vecinos, lo que es aceptado por las dirigentes y por la Enfermera Coordinadora del SUR

3.- ACUERDOS Y ANUNCIOS:

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

Seguir evaluando la satisfacción usuaria periódicamente y el avance de las mejoras implementadas.

Próxima reunión análisis segundo semestre de requerimientos ciudadanos.

+ incluir todas las filas necesarias.

5.- FOTOS E IMAGENES DE ASISTENCIA:

Actividad: Reunión Comité Gestión Vecinal CESFAM CARMEN
 Lugar: Concejo Ayto. Salud Municipal Fecha: 15-11-2023 Hora Inicio: 11:50 Hora Término: 12:50

Nº	Nombre y Apellidos	RUT	Organización	Correo electrónico	Firma
1	Carlos Ríos Ma. S.	10.393200-1	ATUSAC	carlos.rios@at.usac.cl	
2	Barbara Ríos Contró	10.826430-4	Mane SIE	barbararios@manesie.cl	
3	Eduardo Dedes Gutiérrez	16.270160-0	Cesam Colón	eddes@cesam.cl	
4	Gloria Luz Rosero	8.165339-1	Consejo Asesora de	gloria.rosero@concepcion.cl	
5	Melisa delos Jara	11.273105-9	Consejo Asesora de	melisa.delosjara@concepcion.cl	
6	Viviana Contró S. Ivo	12.709.374-2	Coordinación SIE	vivianacontró@concepcion.cl	
7	Paulina Valenzuela Castro	11.746.522-1	Un. Particip. Social	paulinavc@concepcion.cl	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					



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

