

ACTA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

REUNIÓN:

FECHA: 27 de Septiembre 2016.

LUGAR DE REUNIÓN: Salón CAE

ASISTENTES:

Asistentes

- **Marcela González**
- **Marco Saldías**
- **Juan Ortiz**
- **Rosa Torres**
- **Marcela Yáñez**
- **Moisés Pinilla**
- **Elba Astudillo**
- **Aurelio Serey**
- **Jorge Gallagher**
- **Verónica Aguirre**
- **Gladys Leiva**
- **Rosa Triviño**
- **Ángel Drolett**
- **Julia Verdejo**

- **Excusados:**

- **Sra. Olga Villalobos, Club de Leones Villa Alemana**
- **Sr. Oscar Bruna, Cámara de Comercio Quilpué**

DESARROLLO:

Horario de Inicio: 10:15

TABLA:

- **1. Lectura de acta anterior**
- **2. Presentación periodista Paula Aguirre.**
- **3. Resultados Encuesta Unidad de Emergencia**
- **4. Varios.**

1. Sra. Gladys Leiva y Marco Saldías dan la bienvenida a los asistentes del Consejo. Sra. Gladys Leiva da comienzo a la reunión por ausencia de la presidenta Sra. Rosa Elena. Se da inicio con la lectura del acta anterior.

En las observaciones Don Moisés indica que faltó el ofrecimiento que hizo para que Fonasa pueda realizar una exposición al Consejo sobre nuevas patologías y prestaciones, por el ejemplo sobre el parto natural.

Sra. Rosa Triviño consulta por qué no se leen las actas directamente del libro de actas, y que no ve el libro de tesorería sobre la mesa cuando son instrumentos que deben estar presente en las reuniones.

Se abre discusión si las actas se deben transcribir directamente en el libro de actas o si se puede tener un archivado con las actas. Don Juan Ortiz indica que en la Asociación de Pensionados existe un archivo de actas, y que algo así se puede tener en el Consejo Consultivo.

Don Moisés observa que las actas pueden estar escrita en computador pero deben estar pegada en un libro de acta y firmado por tres asistentes del Consejo como lo indica la ley.

Se consulta también por el libro de tesorería. Don Juan Ortiz indica que no hay libro de tesorería y que en el traspaso de la directiva antigua Don Moisés Pinilla sólo le entregó un acta con el balance de tesorería. Don Juan informa que no ha podido sacar la cartola de la Chequera Electrónica del Consejo ya que se extravió, pero se hicieron los trámites correspondientes para sacar una nueva.

Se discute también si hubo libros con la directiva anterior y que pasó con ellos, algunos dicen que nunca hubo. Indican que si no hubo, porque en todo este tiempo no se han comprado. Se consulta que pasa con la comisión revisora de cuentas, se indica que está constituida.

Sra. Gladys solicita una moción de orden y que se pueda continuar con la asamblea ya que hay una tabla con temas y Sra. Paula Aguirre, periodista del Hospital está esperando para realizar su presentación, por lo que estos se puede resolver después.

2. Se invita a exponer a Paula Aguirre periodista del Hospital quien saluda a los presentes. La presentación aborda todas las actividades de Comunicación que se realizan en el Hospital y las labores que debe cumplir. Explica que el Hospital trabaja con las redes sociales: Facebook, Instagram, Youtube y Twitter y que hay una página en donde se suben todas las noticias importantes.

Se explica que en la página web hay una sección con información del Consejo Consultivo la que se puede alimentar con información relevante de la organización. Paula ofrece que puede enseñar a los interesados para que aprendan a utilizar las redes sociales y difundir de mejor manera las acciones del Hospital.

Termina la presentación y Paula Aguirre se despide.

Break

3. Se retoma la reunión con la presentación que realiza Marco Saldías de los resultados de la encuesta que aplicó la Comisión de Satisfacción Usuaría del Consejo en la Unidad de Emergencia.

Se pasa revisión a cada uno del ítem de la encuesta y los resultados de satisfacción obtenidos. Marco termina la exposición e informa que hará llegar el documento por correo a cada uno de los presentes.

Don Jorge Gallagher opina que muchas de las personas encuestadas no conocen los Deberes y Derechos como son: saludar, nombrar por el nombre, ver a la cara, muchas veces eso no se da.

Por otro lado Sra. Gladys reitera que observó mientras encuestaba que no hay privacidad en la atención de urgencia.

Don Moisés Pinilla comenta que la desinformación de la gente influye en la medición de la percepción que tiene el usuario con respecto a la satisfacción, uno como usuario se siente bien o mal atendido.

Sra. Rosa Torres indica que cuando se realizó la encuesta ella se identificaba como usuaria igual que las personas encuestadas para dejar en claro que la medición estaba siendo realizada por personas que no eran funcionarias. Opina que la encuesta se aplica después de la atención y que cuando los usuarios salen después que fueron atendidos obviamente su percepción cambia, la gran mayoría de las personas sienten que, los atendieron muy bien.

Don Juan Ortiz agrega que uno de los aportes que pueden hacer ellos como Consejo Consultivo es educar a la población. Los tiempos de espera son lo que dejan a la gente más insatisfecha.

Se debe fortalecer la información, porque hay muchos usuarios que deben atenderse en la atención primaria y no lo hacen, esto es una tarea grande para la comunidad organizada que es el consejo. Es totalmente normal que la urgencia colapse cuando la infraestructura fue creada para una población bastante menor a la actual.

Don Moisés propone hacer una campaña de difusión para ver este tema.

Marco Saldías aprovecha de informar que, relacionado con este tema, está planificado realizar en el mes de noviembre un Diálogo Ciudadano sobre el Buen Uso de la Urgencia. El lugar sería en el Club de Leones de Villa Alemana y se está a la espera de la confirmación del lugar para agendar.

Se consulta sobre dos voluntarios para trabajar en una presentación que realice el Consejo en el Diálogo. Se ofrecen como voluntarios Don Juan Ortiz y Don Moisés Pinilla.

Se espera en la próxima reunión tener las invitaciones listas para que puedan ser distribuidas por el Consejo.

Se da por terminada la reunión a las 12:40 horas.