



HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA DR. LEONARDO GUZMÁN ANTOFAGASTA
 UNIDAD PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 DIRECCIÓN

ACTA DE REUNIÓN

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Reunión Consejo Consultivo de Usuarios HRA		
LUGAR DE REALIZACIÓN	Dirección		
FECHA	19.02.2024	Hora Inicio	Hora Término
MEDIO DE DIFUSIÓN			
AUTOR MINUTA			

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mercedes Vega D.	CCU-HRA Secretaria General	
URBELINDA SEGUNDA	CCU-HRA CONSEJERA	
Moladema Salas Contreras	RFU-HRA Compañera	
Esteban Rodríguez Urrutia	Gestor Sectors. Participación C	
IVANICA OSTOIC	Secretaria Actos CCU	
M ^g Pío Jaramel	Secretario ejecutivo	
Antonio Zapata	Director HRA	

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se da inicio a la primera reunión de coordinación entre el director del establecimiento y la directiva del consejo consultivo de usuarios, con el propósito de abordar diversos aspectos relevantes para la gestión y coordinación de actividades para el año 2024.

DESARROLLO / COMPROMISOS

Temas tratados:

1. Plan de Gestión Asistencial y Cartera de Proyectos e Inversión:

Se abordaron consultas y discusiones en torno a la actual cartera de proyectos e inversiones, información que será compartida a través de la secretaria ejecutiva, quien gestionará requerimientos oficializados con las áreas pertinentes.

2. Proceso de CPP (Cuenta Pública Participativa):

Durante la reunión, se presentó el proceso actual, en donde Makarena Salles proporcionó información sobre el proceso de la CPP 2022, resaltando la importancia de una coordinación eficiente con la red para evitar inconvenientes similares a los ocurridos el año anterior. Dado que, dos establecimientos presentaron sus cuentas públicas el mismo día y a la misma hora.

3. Participación en CTT:

La Directiva de la CCU considera indispensable su participación en las Comisiones de Trabajo Territoriales del proceso CIRA. Se percibe que hasta el momento no se ha tomado en cuenta la opinión de la comunidad durante las reuniones e instancias de trabajo, las cuales se llevan a cabo en el servicio de salud.

4. Comité de Gestión usuarios:

Se ha reconocido la importancia de mantener una colaboración continua, incluso considerando que algunas acciones deben ser realizadas internamente dentro de la institución, con el fin de respaldar y fortalecer nuestros procesos. La Secretaria Ejecutiva solicitará a la Jefatura de Gestión de Usuarios retomar el proceso y la programación de reuniones para definir el trabajo conjunto.

5. Comité de Ética Asistencial:

Surgió la inquietud sobre la participación de CCU en el Comité de Ética Asistencial. A pesar de que el protocolo no especifica la involucración de representantes de la sociedad civil, se propuso explorar posibilidades de contribución, a fin de representar a la comunidad.

6. Falta de médicos para subespecialidades:

La jefa de unidad de Participación Ciudadana se comprometió a recopilar y remitir información sobre la cantidad de médicos faltantes para atender especialidades y subespecialidades, la cual se solicitará a subdirección médica.

7. Calendarización de visitas y buzones del CCU HRA:

Se discutió la propuesta de reanudar la programación de visitas guiadas para el presente año, así como la instalación de buzones del CCU HRA para recibir sugerencias de usuarios. Se coordinará con la Subdirección de Concesiones y Gestión de Usuarios la instalación de estos buzones, así como con la Subdirección de Enfermería para establecer horarios que permitan a los miembros de la directiva del CCU realizar visitas guiadas. El objetivo es dar a conocer el trabajo que realiza el Consejo Consultivo de Usuarios.

8. Protocolo Adulto Mayor:

Ante la consulta sobre retomar la elaboración del Protocolo Adulto Mayor, se planteó que la profesional TS, dependiente del CAE, debería participar en dicho proceso. Se acordó visualizar el proceso con la jefatura correspondiente.

Adicionalmente, director requiere gestionar una reunión formal con el director de SENAMA y todos los involucrados para establecer lineamientos conjuntos en el desarrollo del protocolo de adulto mayor.

9. Procesos sumarios:

Se acordó solicitar respuesta a la Unidad de Sumarios respecto a la investigación sumaria relacionada con el área de pediatría. Además, se aclara que la solicitud externa para llevar a cabo una investigación sumaria sobre el inventario de donaciones se considera improcedente, según lo indicado por la abogada Andrea Godoy, Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica.

10. Representantes de los funcionarios:

Se decidió reiniciar el proceso de elección de representantes de los funcionarios, considerando el tiempo transcurrido desde el último proceso. La acción deberá llevarse a cabo antes de finalizar el primer semestre de 2024.

11. Información del CCU en la página institucional:

Se informó que la página institucional del CCU fue objeto de ataques y saboteos cibernéticos. Se destacó que la situación está siendo abordada y se movilizarán acciones para restablecer la información.

12. Proceso de acreditación:

Se mencionó que el proceso de acreditación se ha dilatado debido a eventualidades de la empresa externa encargada de llevar a cabo dicho proceso.

13. Comunicado público de los gremios:

Se reconoció que las problemáticas planteadas por los gremios son visualizadas por la administración. Se están evaluando medidas paliativas y se estableció un acuerdo con aguas Antofagasta y la municipalidad. Se propiciará un suministro directo con el Hospital.

14. Subrogancia del director:

Se mencionó que la calidad de subrogante del director fuera del horario laboral dependerá de la voluntad y disponibilidad de la persona designada como subrogante. Sin embargo, el director titular prefiere llevar a cabo las reuniones durante su horario de funciones.

15. Difusión de acciones del CCU:

Se acordó dialogar con la jefatura de Comunicaciones para difundir las acciones realizadas por el consejo consultivo de usuarios. Además, se sugirió la implementación de dos asambleas anuales como medida para informar a la comunidad.

16. Funcionarios y acciones indebidas:

Se instó a la comunidad a evidenciar acciones indebidas de funcionarios en lugares próximos a la institución, orientándolos a reportar a través de los canales formales cualquier situación evidenciada, a fin de aplicar las medidas correspondientes.



ACTA DE REUNIÓN

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Presentación borrador CPP Gestión 2023.				
LUGAR DE REALIZACIÓN	Dirección				
FECHA	30.04.24	Hora Inicio	17:30	Hora Término	18:30
MEDIO DE DIFUSIÓN					
AUTOR MINUTA					

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ubaldo Sepulveda	Representante CCU-HEA	
Maria Pizarro Claver	CCU-HEA	
Antonia Sepulveda	Directora HEA	
Melina Salas	Directiva CCU	Melina Salas
Thaís Zamora	Secretaría Ejecutiva	

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
✓ TEMA: Presentación del borrador de la Cuenta Pública Participativa Gestión 2023 ante la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios, con el objetivo de recabar sus observaciones y apreciaciones.

DESARROLLO / COMPROMISOS

- Directo Dr. Antonio Zapata, realiza presentación del borrador de la Cuenta Pública y les proporciona a cada asistente una copia del borrador de la Cuenta Pública Gestión 2023.

Puntos discutidos por los miembros de la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios:

1. Con relación a la Lamina 22, se ha solicitado la inclusión de los valores de UF en pesos. Además, consideraron necesario que todas las láminas que presenten montos en UF también incluyan el valor equivalente en pesos.
2. Se sugiere que en la descripción de los servicios de diálisis se agregue información sobre el funcionamiento de esta unidad, incluyendo los horarios de atención.
3. En la Lamina 48 del CCU, se propone incorporar el hecho de que durante el año 2023 se llevaron a cabo mesas de trabajo para iniciar el proceso de elaboración del Protocolo de Atención de Adultos Mayores, con un enfoque comunitario.
1. Asimismo, en la misma, se recomienda mencionar que se organizó una jornada ampliada en colaboración con el CCU, durante la cual se abordaron diversos temas relacionados con el funcionamiento del hospital. El objetivo de esta jornada fue educar a los representantes de la sociedad civil, tanto organizada como no organizada.
2. Por último, solicitan que se mencione la creación del Comité de Gestión de usuarios.

Temas tratados:

- Se ha solicitado la reactivación del Comité de Gestión de Usuarios. Para ello, se requerirá que la Jefatura de la Unidad de Gestión de Usuarios (UGU) convoque a una reunión en su calidad de coordinadora del comité.
- D. María Plaza ha señalado la importancia de que las reuniones de pre-cuentas en las próximas Comisiones de Participación Pública (CPP) se lleven a cabo antes de los 15 días, con el fin de asegurar su cumplimiento.
- La Directiva ha solicitado a la dirección del establecimiento que organice una reunión con la jefatura de Atención al Usuario (CAE), considerando la calidad de la atención que reciben los usuarios en el Servicio de Orientación Médica y de Emergencia (SOME) y la escasez de personal disponible para la atención.



ACTA DE REUNIÓN

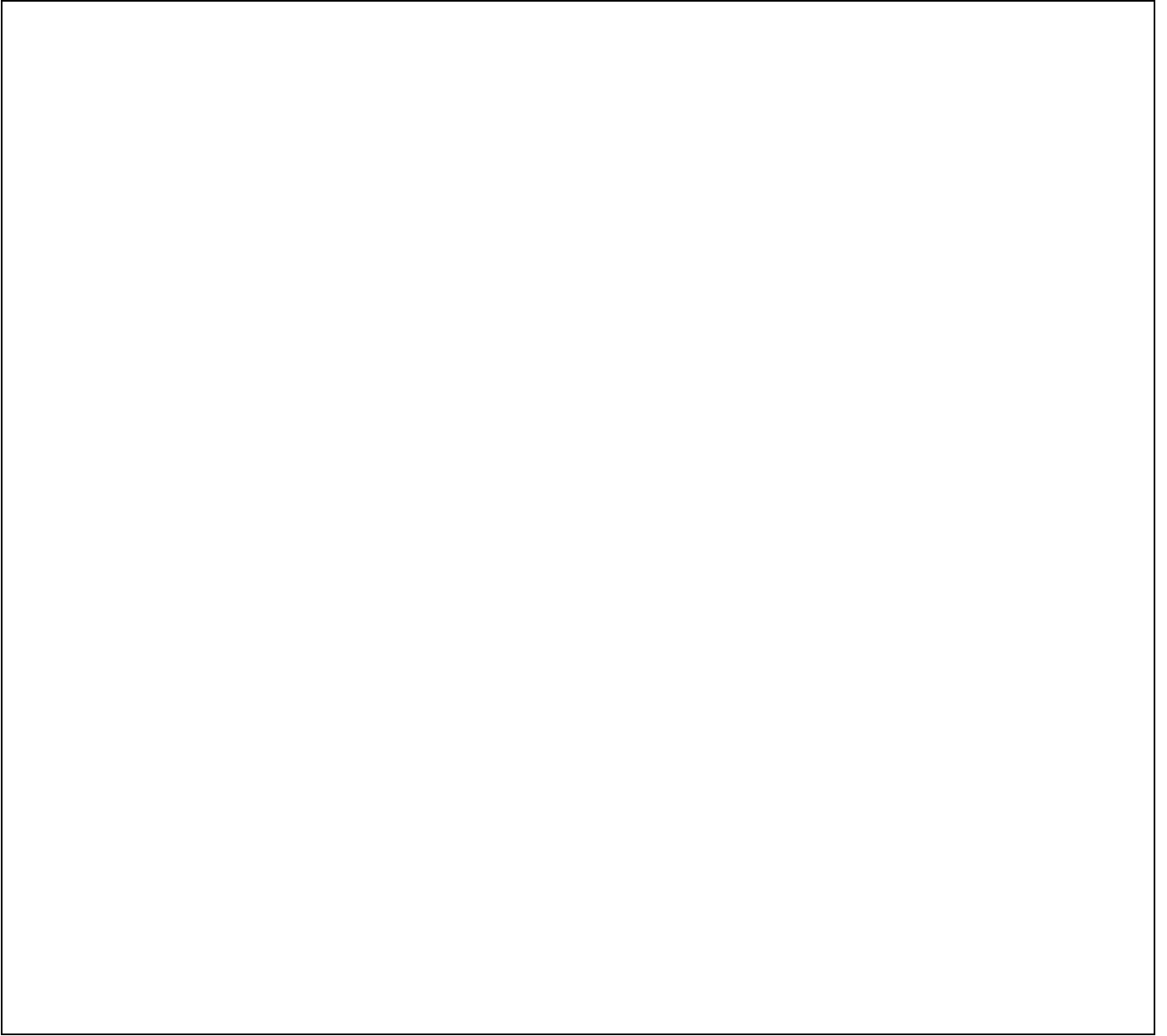
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Reactivación Comité Gestión de Usarios HRA.			
LUGAR DE REALIZACIÓN	08/05/2024 Sala 7. octavo piso.			
FECHA	Hora Inicio	18:00	Hora Término	19:40.
MEDIO DE DIFUSIÓN				
AUTOR MINUTA				

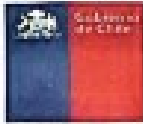
PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Maria Plaza O.	Secretaria General CCU-SPRA	
URBELINDA SEGOVIA	CONSEJERA CCU-SPRA	
KAREN OLIVERA	JEFE U. Gestión USUARIOS	
M-Pie Zamudio	Ejecutora Dirección Usuarios	

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<p>✓ Presentación lineas de trabajo Comité de gestión de usuarios.</p> <p>✓ Reactivación del Comité.</p>

Temas tratados:

- La Jefatura de Gestión de Usuarios presenta a la directiva del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Regional de Antofagasta un resumen de los resultados obtenidos durante el año 2023 y el primer trimestre de 2024. Estos resultados reflejan las acciones relacionadas con la Unidad de Gestión de Usuarios, como el estado de las solicitudes ciudadanas, la distribución de reclamos por área y los indicadores de satisfacción del usuario, entre otros aspectos relevantes.
- Posteriormente, se exponen las líneas de trabajo de la Comisión de Gestión de Usuarios, las cuales se dividen en cuatro subcomisiones: Trato, Marketing Social, Implementación del Protocolo de Atención y Calidad de Vida, acciones que serán incorporadas en el Plan de Participación Social y Satisfacción Usuaría.
- La Sra. María Plaza, Secretaria General del CCU, indica que será la representante titular, mientras que la Sra. Ivanica Ostoic actuará como su subrogante.
- La jefa de la Unidad de Gestión de Usuarios, D. Karen Guerrero, menciona que D. Ivania Oliva y D. Julio Manquez serán los representantes que asistirán a las reuniones en caso de que ella no pueda participar en las sesiones programadas después de las 17:00 horas.
- Durante el transcurso de la reunión, se discuten diversos temas relacionados con el funcionamiento del hospital y las opiniones de la comunidad usuaria al respecto, los cuales son de relevancia para ser abordados por la Comisión de Gestión de Usuarios.
- Se informa que el Hospital Regional de Antofagasta, a través de la encargada de proyectos, ha presentado una postulación al 8% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) 2024, como parte de una iniciativa transversal del concurso de vinculación con la comunidad. Esta postulación se fundamenta en los resultados obtenidos mediante un trabajo territorial, en el que se sistematizaron los temas y problemáticas considerados necesarios de ser abordados por la institución según la comunidad. Esto ha generado un trabajo de gobernanza colaborativo entre las unidades de Gestión de Usuarios, Comunicaciones y Participación Ciudadana.





HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA DR. LEONARDO GUZMÁN ANTOFAGASTA
UNIDAD PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN

ACTA DE REUNIÓN

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Reunión CCU-HRA				
LUGAR DE REALIZACIÓN	Dirección				
FECHA	17/06/24	Hora Inicio	18:00	Hora Término	19:50
MEDIO DE DIFUSIÓN	Correo electrónico				
AUTOR MINUTA	Nora Fe Tapareda				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Maria Elena O.	Secretaria General CCU-HRA	
VERONICA GARCIA	CONSEJERA CCU-HRA	
MARLENE GALLER	Com. Asesora FEU HRA	
IVANICA OSTICO	Secretaria CCU HRA	
Nora Fe Tapareda	Secretaria Asesora	
Antonio Zapata	Asesor	
Esteban Badoquis	Coordinador Asesor	

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

✓ Se trató el tema de reconocimiento con la evolución de cuenta pública 2023 y el fin el momento del recibo de la cuenta.

Además, las actas cuentas del CCU poseen un plan de trabajo, de lo cual las actividades se realizan con la Unidad de Participación Ciudadana, en otros como la promoción y prevención en salud.

Temas tratados y acuerdos:

- Se menciona antecedentes de la cuenta publica participativa gestión 2023, en relación a su evaluación.
- Se menciona la importancia de reconocer que todos los miembros del equipo están aportando y dedicando tiempo extra, tanto como la directiva del CCU, el director del hospital y sus equipos.
- Se destaca la importancia del buen trato, entre todos.
- Directiva del CCU presenta su plan de trabajo, el cual será revisado por el director del hospital, ya que involucra el trabajo de funcionarios, quienes mantienen dependencia del director y otras jefaturas del hospital.
- Se menciona que el equipo tiene un plan de trabajo ambicioso que requiere colaboración y trabajo en equipo.
- Se resalta la necesidad de trabajar en conjunto con participación ciudadana y no quedarse estancados esperando respuestas.
- Se propone organizar una reunión el próximo mes para dar respuestas a los puntos solicitados y avanzar.
- Se discute la importancia de la transparencia y la inclusión en los procesos de integración de nuevas organizaciones al Consejo Consultivo.
- Se describe el proceso de incorporación de nuevas organizaciones al Consejo Consultivo, incluyendo la necesidad de una invitación amplia y transparente.
- Se menciona la importancia de tener organizaciones con continuidad y compromiso en el tiempo, especialmente en el ámbito de la salud.
- Se habla del desencanto y la desmotivación de algunas organizaciones, y la necesidad de motivarlas para que participen activamente.
- Se enfatiza la necesidad de formalidad y transparencia en la invitación a nuevas organizaciones para evitar malentendidos y asegurar un proceso inclusivo
- Se insiste en la importancia de un trabajo constructivo y colaborativo entre todas las partes involucradas.
- Se menciona el trabajo con diferentes organizaciones, incluyendo voluntariado y apoyo en áreas específicas como la lactancia materna.
- Se destaca la importancia de tener organizaciones funcionales y comprometidas con las temáticas de salud.
- Se enfatiza la necesidad de construir un consejo diverso e inclusivo.
- Importancia de tener representatividad de varias temáticas y no solo juntas de vecinos.
- Necesidad de diversidad e inclusión de personas con capacidades diferentes y aquellos que trabajan en rehabilitación.
- Se propone organizar un ampliado para interesar a la gente y dar a conocer las actividades del CCU, a partir del segundo semestre.
- Referencia a la necesidad de realizar reuniones fuera del horario laboral, en acuerdo mancomunado.

- Explicación sobre cómo los voluntarios deben manejar su uniforme y sus responsabilidades.
- Se menciona el funcionamiento del Comité de Usuarios y Transparencia, como también líneas de trabajo.
- Se destaca la importancia de la convivencia y los valores dentro del COSOC SSA.
- Propuesta de trabajar en un reglamento de convivencia para mejorar el trabajo en equipo y la confianza del CCU por parte de sus integrantes.
- El CCU debe establecer un marco claro para la convivencia y promover la colaboración y el respeto mutuo, según indicación del director.
- Integrantes de directiva CCU, mencionan que todos los consejeros deben tratarse con respeto, evitando discriminación, acoso o conducta inapropiada. Manteniendo una conducta ética y transparente en todas las acciones y decisiones, asumiendo responsabilidad.
- Compromiso de revisar el plan de trabajo y plantear una contrapropuesta en un mes.
- Enfoque en la vinculación y la mejora de la atención al público, especialmente para adultos mayores.
- Equipo de Participación menciona la necesidad de realizar reuniones fuera del horario laboral para facilitar la participación de la comunidad.
- Propuesta de talleres para adultos mayores sobre el buen trato, impartidos por la abogada de Senama.
- Realizar reuniones más continuas para mantener el seguimiento y la evaluación de las actividades.
- Necesidad de mejorar la atención al público y la gestión de solicitudes y reclamos.
- Propuesta de implementar medidas para garantizar la seguridad y el buen trato en la atención.



ACTA DE REUNIÓN

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Reunión Consejo Consultivo de Usuarios				
LUGAR DE REALIZACIÓN	Hospital Regional				
FECHA	26/07/24	Hora Inicio	18:00	Hora Término	19:00
MEDIO DE DIFUSIÓN	Correo Electrónico				
AUTOR MINUTA					

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mokarena Solís	REU - HRA	Mokre Solís
Abelinda Segura	CCU - HRA	[Signature]
Morie Pavez O.	CCU - HRA	[Signature]
IVANICA OSTOIC N	secretaria de Acta CCU	[Signature]
Antonio Zepeda Esteban Rodríguez	Director HRA Gestor P Ciudadana	[Signature]

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Punto Solicitado por CCU.

Acuerdos de Reunión

En la presente reunión se abordaron todos los puntos solicitados por correo. Cabe destacar que estos temas ya habían sido tratados en reuniones anteriores. Sin embargo, con el objetivo de fortalecer el trabajo colaborativo, se acordaron las siguientes acciones:

- **Visitas a las Unidades:** Se informa al Consejo que se ha gestionado la viabilidad de realizar visitas a las unidades. Se procederá a coordinar con la Directiva del CCU para establecer las fechas, horarios y rutas a seguir para dichas visitas.
- **Consulta sobre el Comité de Ética:** Se solicitará a la persona encargada el perfil del cargo y la duración del mandato del representante del Comité de Ética.
- **Modificación del Plan del CCU:** Se comunica la necesidad de modificar el plan presentado por el CCU. En consecuencia, se enviará retroalimentación sobre dicho plan para su ajuste.
- **Consultas con la Unidad de Gestión de Usuarios:** Se consultará con la Jefatura de la Unidad de Gestión de Usuarios sobre los procesos y orientaciones del Comité de Gestión de Usuarios. Posteriormente, se remitirá la información obtenida al CCU. Además, se investigará si la Unidad de Gestión de Usuarios permite la utilización de todos los métodos para la presentación de solicitudes, incluyendo el formato papel.
- **Cuenta Pública:** Se enviará al CCU el enlace a la presentación y el resumen ejecutivo de la cuenta pública.
- **Buzones Informativos CCU:** Se evaluará la posibilidad de instalar buzones informativos del CCU en algunas unidades del centro asistencial.
- **Envío del Acta de Reunión Anterior:** Se procederá al envío del acta de la reunión pasada.
- **Acciones Territoriales:** Se propondrá involucrar al CCU en acciones territoriales.
- **Protocolo para Adultos Mayores:** Se retomarán las acciones necesarias para la creación del protocolo para adultos mayores.

Temas tratados:

Visitas guidas

- Se dio la aprobación para realizar las visitas a los pisos, pero es necesario informar de los días, que mes y quiénes asistirán.
- Directiva CCU decide comenzar en octubre con las visitas, en horario disponible desde las 18:00 a 19:00 hrs, en los siguientes días:
 - Martes 8 y jueves 10 al piso 3
 - Martes 15 y jueves 17 al piso 5
 - Martes 22 y jueves 24 al piso 6
 - Martes 29 y jueves 31 al piso 7
- Encargada de Participación, se encargará de corroborar que no se repita el turno en cada piso con Subdirección de Enfermería.
- También la directiva sugiere que estas visitas sean una instancia donde se intercambie la información y se aprendan cosas nuevas con estas visitas, el objetivo sería que, durante las visitas el jefe de turno de cada piso pueda explicar el funcionamiento del servicio o algo que les quiera comunicar a la comunidad.
- Además, consideran necesario incluir el apoyo a la concesionaria porque sería un apoyo para facilitar el ingreso, por lo que la encargada de Participación consultara factibilidad.
- Se acuerda entregar una lista de personas en los puntos de ingreso para evitar inconvenientes con los guardias al momento de entrar.

Jordana ampliada:

- Encargada de Participación propone generar mesas de trabajo durante la jornada, por lo que directiva CCU, concuerda con propuesta.
- Se incluirá para esta actividad, que tengan dos temas generales para que a través de ello se pueda visualizar como está el hospital.
- Por lo tanto, se propone realizar un diagnóstico primeramente para saber los temas a tratar con la comunidad en una segunda instancia.
- Directiva CCU, propone incluir a la concesionaria para que tengan la oportunidad de explicar sus servicios y cómo funcionan.
- Encargada de participación, ampliara invitación para participar en la actividad a más organizaciones a través de un afiche.

- Se realizará invitación desde dirección, en conjunto con participación ciudadana y directiva del Consejo Consultivo de Usuarios.
- Se sugiere comenzar las jornadas explicando el organigrama del hospital y las funciones de cada área y después dividirá a las personas participantes en grupos para que se trabaje en el diagnóstico y luego dejarlos invitados a una segunda jornada para trabajar el diagnóstico con los temas tratados.
- Por lo tanto, la primera jornada incluirá dos temas a exponer sobre el funcionamiento del hospital y la concesionaria del Siglo XXI.
- Se acuerda que las jornadas se realizarán en horario de 16:00 a 18:00 horas y que se llevarán a cabo en dos sesiones.
- Maria Pia Oyanadel, se encargará de consultar a Subdirección De Operaciones la disponibilidad del auditorio en el horario de 16:00 a 18:00 y días disponibles.
- Se acuerda comenzar las jornadas en el mes de noviembre para evitar confusiones con las campañas políticas.
- Maria Pia, informara a comunicaciones de estas actividades para que las consideren en pauta y solicitar apoyo con cobertura.
- Además, la encargada de participacion consultara la posibilidad de un coffe break saludable con la concesionaria. Que en lo posible sea uno mixto, ya que no todos quieren que sea saludable o un coctel de frutas.
- Compartir programación para que se baje la información a las demás organizaciones.