Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

CUENTA PÚBLICA CONSEJO DE USUARIOS

GESTIÓN 2021

DON CARLOS GONZÁLEZ VILCHES – PRESIDENTE CONSEJO DE USUARIOS

NUESTRA HISTORIA

El Consejo de Usuarios del Hospital Dra. Eloísa Díaz I. de La Florida es una organización de representantes de usuarios, con carácter de utilidad pública, sin fines de lucro y sus integrantes son voluntarios, pertenecientes preferentemente a la salud pública y otras organizaciones sociales de la comuna de La Florida.

- **Actualmente lo conforman 14 Consejeros, representantes de las siguientes organizaciones:**

1. Comunidad y Asociación Indígena Mapuche Kallfulikan de La Florida
2. CDL Cesfam Trinidad
3. Unidad Vecinal N°6 La Ponderosa Villa Perú
4. CDL Cesfam Maffioletti
5. CDL Cesfam Bellavista
6. Iglesia San Vicente de Paul
7. Ministerio Rescatando Vidas
8. Iglesia Anglicana "San Lucas"
9. CDL Los Castaños
10. CDL José Alvo
11. APRUS
12. CDL La Florida
13. Club Adulto Mayor "El Ruiseñor"
14. Asociación de Salud Mental Comunitaria de La Florida

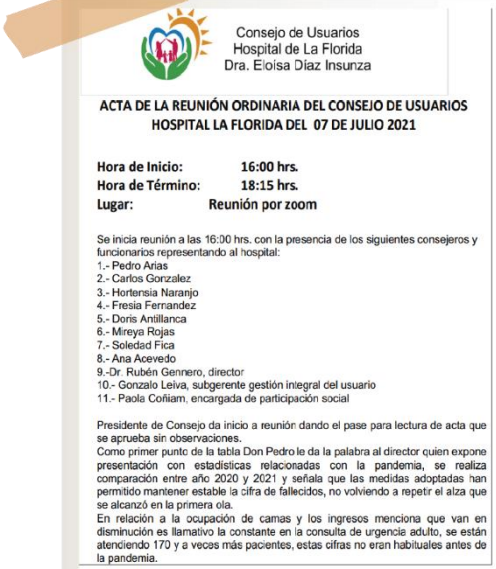
El Consejo actual se constituyó el 24 de marzo de 2022, por el periodo 2022-2025.

- **Presidente:** Carlos González
- **Vicepresidente:** Pedro Arias
- **Secretaria:** Soledad Fica
- **1er director/a:** Claudia Perona

ACTIVIDADES 2021

1. Reuniones mensuales del Consejo de Usuarios.

- Dando cumplimiento al programa anual de trabajo, reuniones mensuales ordinarias:
- 11 reuniones realizadas con la presencia del director e invitados de acuerdo a los temas tratados.
- Teniendo como antecedente las condiciones vividas durante la pandemia, se establece que las reuniones serán vía zoom, si el Plan Paso a Paso nos los permitía avanzaremos a reuniones mixtas y finalmente presenciales siempre tomando los resguardos necesarios.



Consejo de Usuarios
Hospital de La Florida
Dra. Eloisa Diaz Insunza

ACTA DE LA REUNIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DE USUARIOS HOSPITAL LA FLORIDA DEL 07 DE JULIO 2021

Hora de Inicio: 16:00 hrs.
Hora de Término: 18:15 hrs.
Lugar: Reunión por zoom

Se inicia reunión a las 16:00 hrs. con la presencia de los siguientes consejeros y funcionarios representando al hospital:
1.- Pedro Arias
2.- Carlos Gonzalez
3.- Hortensia Naranjo
4.- Fresia Fernandez
5.- Doris Antillanca
6.- Mireya Rojas
7.- Soledad Fica
8.- Ana Acevedo
9.-Dr. Rubén Gennero, director
10.- Gonzalo Leiva, subgerente gestión integral del usuario
11.- Paola Coñiam, encargada de participación social

Presidente de Consejo da inicio a reunión dando el pase para lectura de acta que se aprueba sin observaciones.
Como primer punto de la tabla Don Pedro le da la palabra al director quien expone presentación con estadísticas relacionadas con la pandemia, se realiza comparación entre año 2020 y 2021 y señala que las medidas adoptadas han permitido mantener estable la cifra de fallecidos, no volviendo a repetir el alza que se alcanzó en la primera ola.
En relación a la ocupación de camas y los ingresos menciona que van en disminución es llamativo la constante en la consulta de urgencia adulto, se están atendiendo 170 y a veces más pacientes, estas cifras no eran habituales antes de la pandemia.

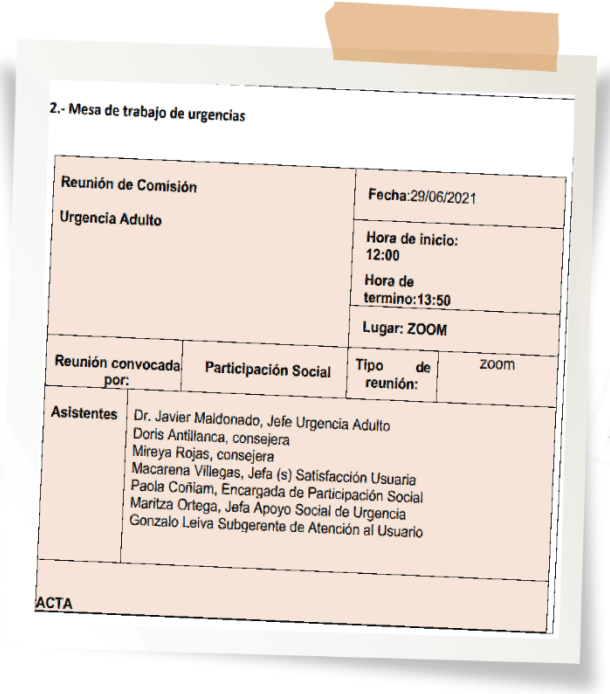
2.Formación de mesas de trabajo.

Con la realización de reuniones ordinarias planificadas para el año, en las cuales se trabajan temas del interés de los usuarios y la dirección da a conocer temas relevantes, se invita a las jefaturas del hospital según los temas a tratar en cada una de las comisiones. De esta forma, se abordan las temáticas más relevantes para los usuarios detectadas mediante el análisis de solicitudes ciudadanas

a) Comisión mesa de urgencia
b) Comisión mesa de farmacia
c) Comisión mesa lista de espera
d) Comisión mesa trato preferente
e) Comité de ética

a) Comisión mesa de urgencia

- Durante el mes de junio 2021 se retoman las mesas de trabajo de urgencia.
- Los temas trabajados se relacionan con tiempos de espera, trato, flujo, procesos y competencia técnica. La integran consejeros, Jefa de Satisfacción Usuaria, Jefe médico y de enfermería del Servicio de Urgencia Adulto. Para lo cual se establecen reuniones periódicas.
- Así mismo, se crean estrategias didácticas enfocadas a informar a la comunidad hospitalaria respecto a temas relacionados con el Servicio de Urgencia.



2.- Mesa de trabajo de urgencias

Reunión de Comisión Urgencia Adulto		Fecha:29/06/2021	
		Hora de inicio: 12:00 Hora de termino:13:50	
		Lugar: ZOOM	
Reunión convocada por:	Participación Social	Tipo de reunión:	zoom
Asistentes	Dr. Javier Maldonado, Jefe Urgencia Adulto Doris Antillanca, consejera Mireya Rojas, consejera Macarena Villegas, Jefa (s) Satisfacción Usuaria Paola Coñiam, Encargada de Participación Social Maritza Ortega, Jefa Apoyo Social de Urgencia Gonzalo Leiva Subgerente de Atención al Usuario		
ACTA			

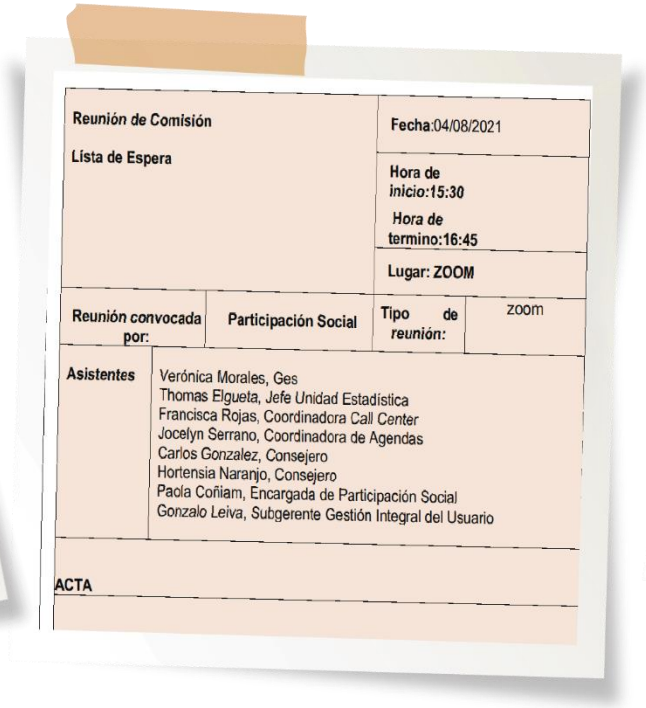
b) Comisión mesa de farmacia

- Reuniones Comisión Farmacia periódicas en la cual se ven los tiempos de espera, dificultades del despacho a domicilio, trato y medicamentos en falta. Participan consejeros, jefa de farmacia, abastecimiento y Participación Social. Así como también, el fomento del despacho a domicilio a raíz de la alerta sanitaria.

Reunión de Comisión Farmacia		Fecha:04/11/2021	
		Hora de inicio: 15:00 Hora de termino: 16:30	
		Lugar: ZOOM	
Reunión convocada por:	Participación Social	Tipo de reunión:	zoom
Asistentes	Paula Martini, Farmacia Ambulatorio. Daniela Leiva, Jefa Farmacia. Juan Araya, Subgerente de Unidades de Apoyo. Mauricio Cancino, Jefe Unidad de Abastecimiento. Tatiana Muñoz, Jefa de Compras. Soledad Fica, Consejero. Julia Arriagada, Consejero. Gonzalo Leiva, Subgerente Gestión Integral del Usuario		

c) Comisión mesa lista de espera

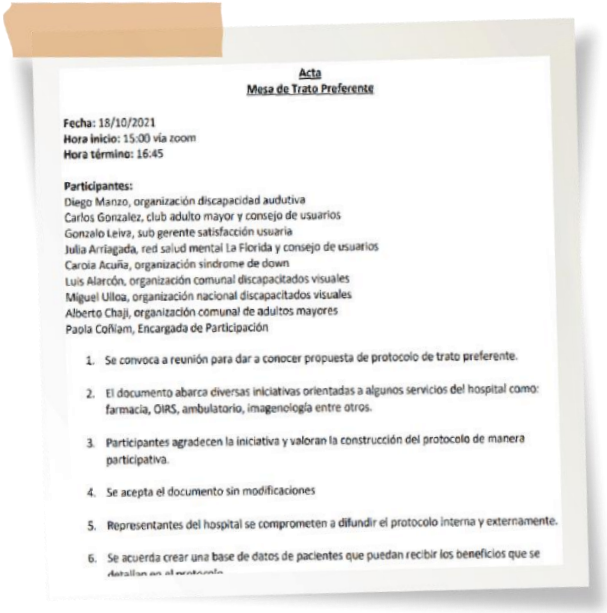
- Realización de tres reuniones ejecutadas a lo largo del 2021. Consejeros apoyan al hospital en gestionar el avance de la lista de espera, respecto a la permanente preocupación que presenta la comunidad.
- Esta comisión se preocupó especialmente de gestionar aquellos casos originados en los CESFAM y que ya sea por su gravedad, tiempo transcurrido o situación social requerían de una especial atención. Integrada por consejeros, jefatura de Unidad de Agenda.



Reunión de Comisión Lista de Espera		Fecha:04/08/2021 Hora de inicio:15:30 Hora de termino:16:45 Lugar: ZOOM	
Reunión convocada por:	Participación Social	Tipo de reunión:	zoom
Asistentes	Verónica Morales, Ges Thomas Elgueta, Jefe Unidad Estadística Francisca Rojas, Coordinadora Call Center Jocelyn Serrano, Coordinadora de Agendas Carlos Gonzalez, Consejero Hortensia Naranjo, Consejero Paola Coñiam, Encargada de Participación Social Gonzalo Leiva, Subgerente Gestión Integral del Usuario		
ACTA			

d) Comisión mesa trato preferente

- Realización de reuniones periódicas de la Comisión Trato Preferente, así lograr hacer del hospital un lugar más inclusivo.
- Con la participación de Organizaciones de personas en situación de discapacidad, tal como lo es la participación de organización comunal discapacitados visuales, organización discapacidad auditiva, organización síndrome de Down y organización discapacitados físicos.



Acta
Mesa de Trato Preferente

Fecha: 18/10/2021
Hora inicio: 15:00 vía zoom
Hora término: 16:45

Participantes:
Diego Manzo, organización discapacidad audutiva
Carlos Gonzalez, club adulto mayor y consejo de usuarios
Gonzalo Leiva, sub gerente satisfacción usuaria
Julia Arriagada, red salud mental La Florida y consejo de usuarios
Carola Acuña, organización síndrome de down
Luis Alarcón, organización comunal discapacitados visuales
Miguel Ulloa, organización nacional discapacitados visuales
Alberto Chaji, organización comunal de adultos mayores
Paola Coñiam, Encargada de Participación

1. Se convoca a reunión para dar a conocer propuesta de protocolo de trato preferente.
2. El documento abarca diversas iniciativas orientadas a algunos servicios del hospital como: farmacia, OIRS, ambulatorio, imagenología entre otros.
3. Participantes agradecen la iniciativa y valoran la construcción del protocolo de manera participativa.
4. Se acepta el documento sin modificaciones
5. Representantes del hospital se comprometen a difundir el protocolo interna y externamente.
6. Se acuerda crear una base de datos de pacientes que puedan recibir los beneficios que se

DON JUAN ORTEGA

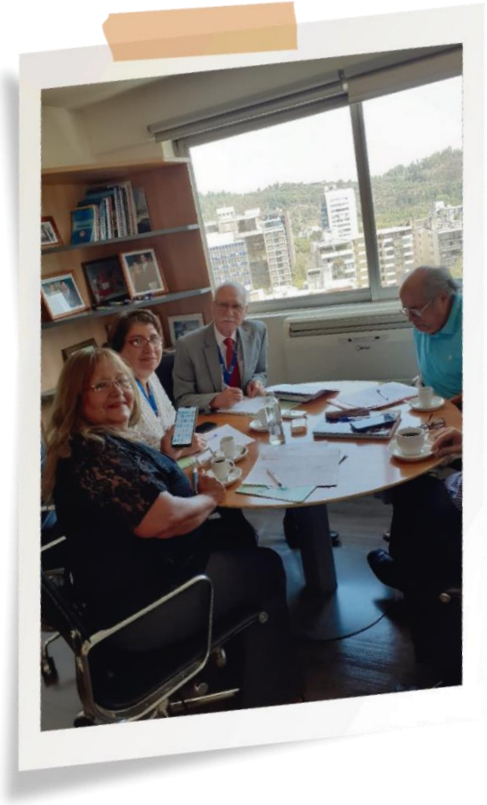
e) Comité de ética

- Integrado por profesionales del hospital y un representante de los usuarios, reciben consultas de tipo éticas asistenciales y el comité realiza recomendaciones a los equipos clínicos

Comité de Ética Asistencial HLF ASISTENCIA - REUNIÓN EXTRAORDINARIA Nº8/ 2021
Jueves 16 septiembre 2021, 10:00 horas
Vía ZOOM Informe Caso Ético-clínico
Participan por el CEA: Dr. Iván Pérez. Médico Internista (presidente CEA)
Sra. Alejandra Avaca. Asistente Social (secretaria CEA)
Sra. Claudia Huerta. Abogada
Sr. Sebastián Franco. Kinesiólogo
EU. Ivón Gaete. Enfermera NANEAS
Sra. Helia Lemunguier. Representante de la Comunidad
Dr. Daniel Morales. Médico Intensivista
Dra. Ximena Fuentes. Médico Psiquiatra
Se excusan: Dra. Loreto Correa. Médico Pediatra
Presentan el caso: Dra. Alejandra González, Unidad Cuidados Paliativos HLF

3.Vinculación con el Gobierno Central

Reuniones con diversos actores del gobierno central para visibilizar temáticas que competen al Hospital Dra. Eloísa Díaz.



Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

CUENTA PÚBLICA CONSEJO DE USUARIOS

GESTIÓN 2021

DON CARLOS GONZÁLEZ VILCHES – PRESIDENTE CONSEJO DE USUARIOS