

INFORME  
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2024  
GESTIÓN 2023  
HOSPITAL LAS HIGUERAS

Abril 2024

## ÍNDICE

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción.....</b>                                                                    | <b>3</b>  |
| <b>I. Sobre la Convocatoria.....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>II. Sobre la Metodología.....</b>                                                        | <b>5</b>  |
| <b>III. Sobre los resultados del Plenario.....</b>                                          | <b>7</b>  |
| <b>IV. Sobre los resultados de la evaluación a la Cuenta Pública HLH gestión 2023</b>       | <b>10</b> |
| <i>Gráfico n°1: % de participación por género, Cuenta Pública gestión 2023. ....</i>        | <i>10</i> |
| <i>Gráfico n°2: % de participación por edad, Cuenta Pública gestión 2023. ....</i>          | <i>11</i> |
| <i>Gráfico n°3: Percepción de contenidos expuestos, Cuenta Pública gestión 2023. ....</i>   | <i>12</i> |
| <i>Gráfico n°4: Percepción de organización, Cuenta Pública gestión 2023. ....</i>           | <i>13</i> |
| <i>Gráfico n°5: Evaluación de infraestructura, Cuenta Pública gestión 2023.....</i>         | <i>14</i> |
| <i>Gráfico n°6: Percepción general de participantes, Cuenta Pública gestión 2023.....</i>   | <i>15</i> |
| <b>V. Registro Fotográfico.....</b>                                                         | <b>17</b> |
| <b>VI. Anexos.....</b>                                                                      | <b>20</b> |
| <i>Anexo n°1: Pauta de trabajo grupal CPP 2024. ....</i>                                    | <i>20</i> |
| <i>Anexo n°2: Encuesta Evaluación CPP 2024. ....</i>                                        | <i>22</i> |
| <i>Anexo n°3: PPT Exposición plenario, por mesas CPP 2024 ¡Error! Marcador no definido.</i> |           |

## Introducción

La Cuenta Pública Participativa es una instancia de diálogo entre ciudadanos y autoridades, con la finalidad de transparentar las acciones realizadas por el servicio público. Este proceso se enmarca en la Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la cual establece la obligatoriedad de realizar este proceso, tal como se señala su artículo n°72: “Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria”, además de garantizar el derecho de la ciudadanía de participar de dicha instancia, indicado en el artículo n°69 de la misma ley: “El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”.

Realizado con una metodología participativa, el Hospital Las Higueras de Talcahuano cumple su novena versión rindiendo la Cuenta Pública Participativa a la ciudadanía, realizando la pre-cuenta el 02 de abril del presente año, cuyo objetivo fue conocer las temáticas de interés de la comunidad. La ceremonia de Cuenta Pública Participativa Gestión 2023 se llevó a cabo el día 19 de abril del año en curso, presentación realizada por la directora del Hospital Las Higueras Dra. Patricia Sánchez Krause, donde dio a conocer las gestiones realizadas en 2023 y los avances y desafíos para el año 2024. Dicha actividad fue desarrollada en el Salón de Eventos Dr. Fernando González Lillo contando con la participación de 110 personas, las cuales corresponden a autoridades, representantes de la sociedad civil, instituciones, agrupaciones de voluntariados, autoayuda, gremios y funcionarios del hospital.

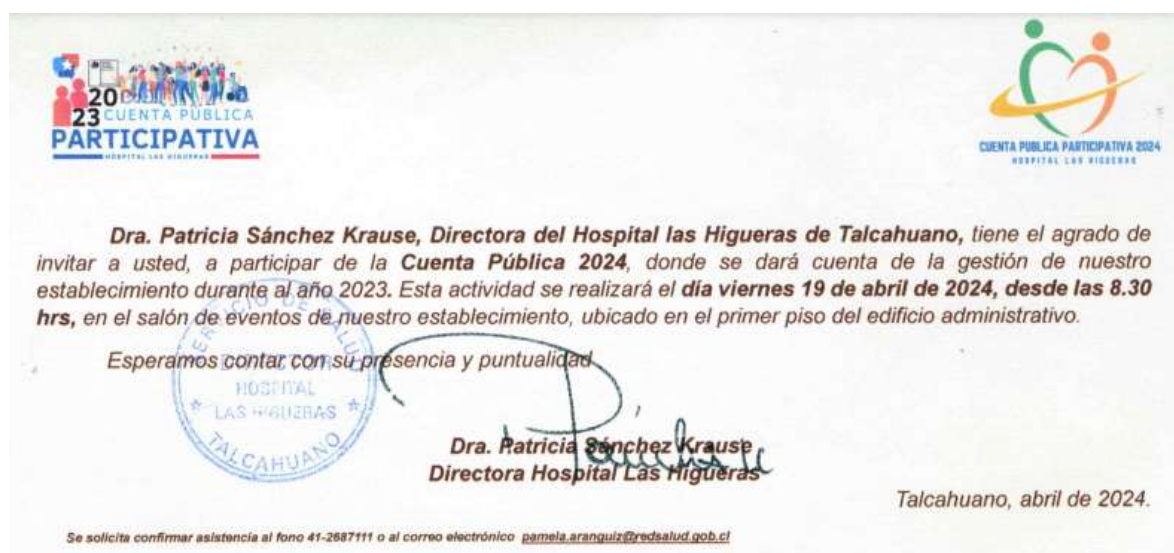
Sus principales objetivos son:

1. Informar a la ciudadanía sobre el desempeño de la gestión desarrollada de las instituciones públicas, evaluando sus avances, dificultades y resultados sobre las acciones realizadas y sobre las acciones que se proyectan realizar.

2. Explicar y justificar a la ciudadanía las decisiones tomadas por la institución pública sobre aspectos relevantes de la gestión de ésta.
3. Recoger opiniones e inquietudes de las personas que participen en la Cuenta Pública Participativa, dando respuesta a los planteamientos recogidos durante el proceso.

## I. Sobre la Convocatoria

El proceso de convocatoria de este encuentro se realizó a través tres vías de comunicación, la primera es la entrega presencial de la invitación a directivos del consejo cultivo, representantes de gremios FENPRUSS, ATECPA, FENAT, ASENF y FENPRUSS, la segunda fue mediante contacto vía correo electrónico, con invitación digital adjunta, con convocados de la sociedad civil, funcionarios y autoridades, como tercera vía se realizó contacto telefónico con aquellos convocados que no presentaban respuesta por la segunda vía o quienes no contaban con un correo electrónico de contacto. La invitación a autoridades y jefes de servicio fue desarrollada por la Unidad de Comunicaciones del hospital.



**Invitación Cuenta Pública 2024**

## II. Sobre la Metodología

El trabajo se desarrolló bajo una metodología participativa cualitativa, consistiendo de tres momentos: Exposición de contenidos, Trabajo en grupos a través de preguntas de análisis y Plenario con exposición en Presentación PowerPoint.

### *Momento 1: Exposición de la Cuenta Pública*

Presentación de la Cuenta Pública del Hospital las Higueras realizada por la Directora del establecimiento, Dra. Patricia Sánchez Krause, mediante presentación de PowerPoint y videos.

### *Momento 2: Trabajo en grupo*

Se formaron 7 grupos de trabajo, cada uno de estos grupos contó con un facilitador y un experto para desarrollar el trabajo práctico, dando un total de 58 participantes.

Se generó el diálogo en base a dos preguntas orientadoras:

1. De todos los temas expuestos por la directora, señale 3 de ellos que Ud. valora como positivos de la gestión 2023 de la Cuenta Pública.
2. De acuerdo a lo anterior, señale 3 temas que Ud. considera deben ser priorizados en la gestión 2024 del Hospital Las Higueras.

Por otra parte, el facilitador fue el encargado de guiar el trabajo en grupo y redactar las respuestas obtenidas, el experto entrega apoyo en el proceso de guía y orientación para los participantes respecto a áreas o temáticas más especializadas sobre lo expuesto en la presentación.

### *Momento 3: Plenario.*

Se dispone de un enunciado<sup>1</sup> para cada pregunta como método de presentación de respuestas para el plenario, se definió por orden de importancia los temas seleccionados, posteriormente se exponen al público por un representante elegido por cada grupo. También se hace entrega de la Encuesta de Evaluación de la Cuenta Pública para su desarrollo.

Al finalizar la Directora del HLH y Presidente del Consejo Consultivo de Usuarios del HLH firman el Acta de Compromiso. Se realizan registros fotográficos de la jornada.



### *Momentos de la Cuenta Pública gestión 2023*

<sup>1</sup> Enunciados utilizados para la exposición del plenario corresponden a los siguientes: Pregunta n°1 “Lo más positivo de la gestión 2023”, Pregunta n°2 “Temas a priorizar en la gestión 2024”.

A continuación, se informan los resultados expuestos en el plenario.

### III. Sobre los resultados del Plenario

Las presentes respuestas fueron obtenidas del plenario expuesto posterior al trabajo grupal, han sido categorizadas por temática y ordenadas por nivel de saturación.

#### ***Respecto a la pregunta n°1:***

Se sistematizaron los temas expuestos en el plenario por orden de saturación, dando como resultado los siguientes puntos:

- **Unidad de Emergencia:** Se destaca el mejoramiento en la gestión de emergencias, tiempos de espera y la incorporación de más médicos urgenciólogos al área.
- **Lista/tiempos de espera:** Mejoramiento en tiempos y listas de espera de especialidades, urgencia y farmacia son reconocidos por participantes.
- **Infraestructura e Innovación:** Valoran mejoras en mobiliario, renovación y modernización de infraestructuras, instalaciones limpias, creación sala de Pre Alta.
- **Farmacia:** Agradecen la automatización de atención en farmacia, disminución de tiempos de espera y destacan la entrega de medicamentos a domicilio.
- **Trato al Usuario:** Destacan los procesos de capacitación a funcionarios, avances en el trato al usuario, la entrega de información a usuarios y familias y el aumento de horarios de visita.
- **Tecnología:** Reconocen el crecimiento exponencial de la tecnología que posee el HLH.
- **Hospitalización Domiciliaria (Hodom):** Destacan el aumento de cupos, equipo, profesionales y cobertura que abarca la atención.

- **Área Quirúrgica:** Destacan la innovación en cirugías oftalmológicas (procuración de córneas) y evaluación de casos por parte de Jefes de Servicio para agilización de cirugías.
- **Recursos Humanos:** Valoran el crecimiento de recursos humanos y la incorporación de Trabajo Social en la At. al usuario en la At. Clínica.
- **Telemedicina:** Indican que este medio facilita la atención de pacientes con dificultades de desplazamiento y/o postrados.
- **Ley Mila:** Destacan la operalización de esta ley.
- **Salud Mental:** Valoran el crecimiento y desarrollo de la Salud Mental de usuarios internos y externos.

***Respecto a la pregunta n°2:***

Se realiza el mismo proceso de la pregunta n°1, dando como resultado los siguientes puntos:

- **Lista/tiempos de espera:** Priorizar el mejoramiento de la lista de espera quirúrgica, exámenes, consultas, controles, especialidades, camas y tiempo de espera en Urgencias y hospitalización, además de continuar con la entrega de información respecto al avance de esta problemática y logra la meta que propone el Ministerio.
- **Señalización del establecimiento:** Indican que es importante que se considere la incorporación de nueva señalética, mapas y guías dentro del establecimiento para mejor circulación de usuarios.
- **Atención Médica al Usuario y/o Funcionario:** Implementación de atención de urgencia psiquiátrica toda hora y día, aumentar también la cantidad de médicos y camas, implementar aplicación de terapias complementarias para usuarios y funcionarios.
- **Capacitación y buen trato de funcionarios:** Realizar capacitación a funcionarios de Urgencia sobre Final de Vida, manejo de situaciones de crisis y rotación de funcionarios de Admisión, humanizar el trato de médicos a pacientes.

- **Área Social:** Difusión de actividades de la comunidad, organizaciones internas, voluntariados Consejo Consultivo de Usuarios a la comunidad por medio de cápsulas informativas, boletines, folletos y visitas guiadas. Difusión de la CPP a través de las agrupaciones asociadas al HLH.
- **Hospitalización domiciliaria:** Potenciar avances realizados y gestionar con Instituciones la creación de residencias para pacientes terminales y postrados.
- **Atención en Red:** Búsqueda de estrategias para mejorar la coordinación de la red con la atención primaria para la derivación de especialidades.
- **Interculturalidad:** Implementar estrategias para mejorar la visibilidad de la At. Intercultural.
- **Contactabilidad:** Recordatorios de horas médicas/procedimientos a usuarios del hospital, de manera mensual, semanal y/o días previos a la hora agendada como método de seguimiento en la atención y corroboración de asistencia del paciente.
- **Innovación:** Actualización sobre el proyecto de innovación.

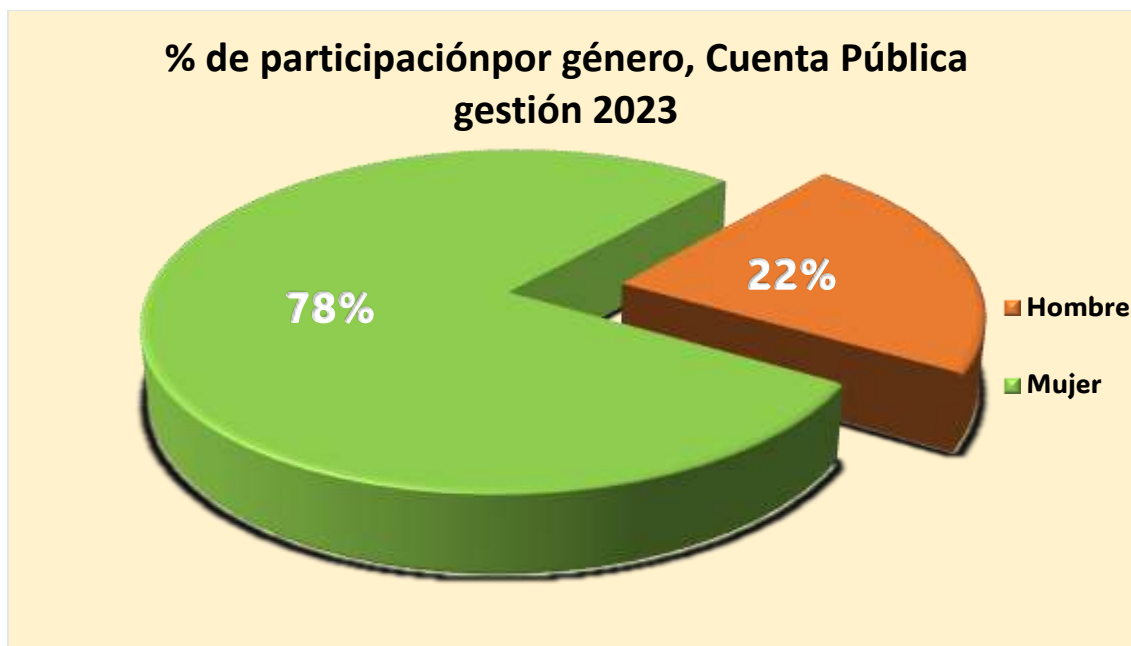
Cabe hacer mención que se identificó en los trabajos escritos de los participantes un par de propuestas que no fueron seleccionadas para ser presentadas en el plenario, pero que consideramos pertinentes de informar en este informe debido a su innovación y reiteración respectivamente.

- **Idiomas:** Se considera un ámbito a priorizar el integrar profesionales en el área de idiomas para el trabajo con público extranjero.
- **Geriatría:** Priorizar esta área y el aumento de especialista en la At. Cerrada y Abierta.

#### IV. Sobre los resultados de la evaluación a la Cuenta Pública HLH gestión 2023

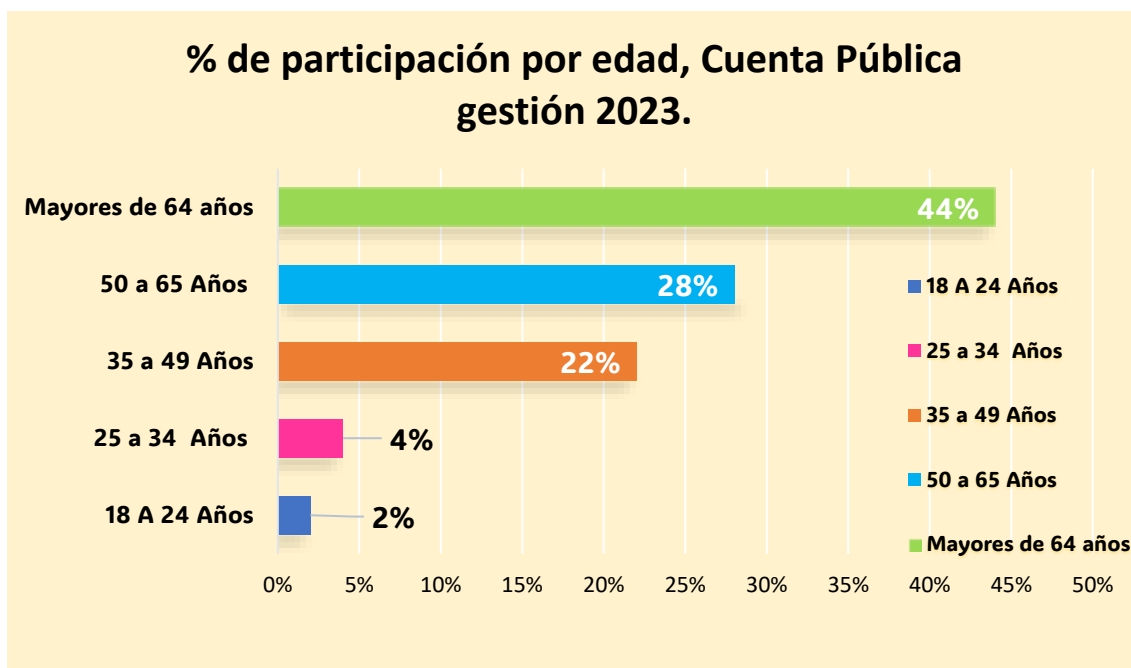
Posterior a la exposición del plenario se procedió a hacer entrega a los asistentes de la Encuesta de Evaluación de la Cuenta Pública, con un total de 50 encuestas de evaluación contestadas, se sistematizan y grafican los resultados, los cuales son expuestos a continuación.

Gráfico n°1: % de participación por género, Cuenta Pública gestión 2023.



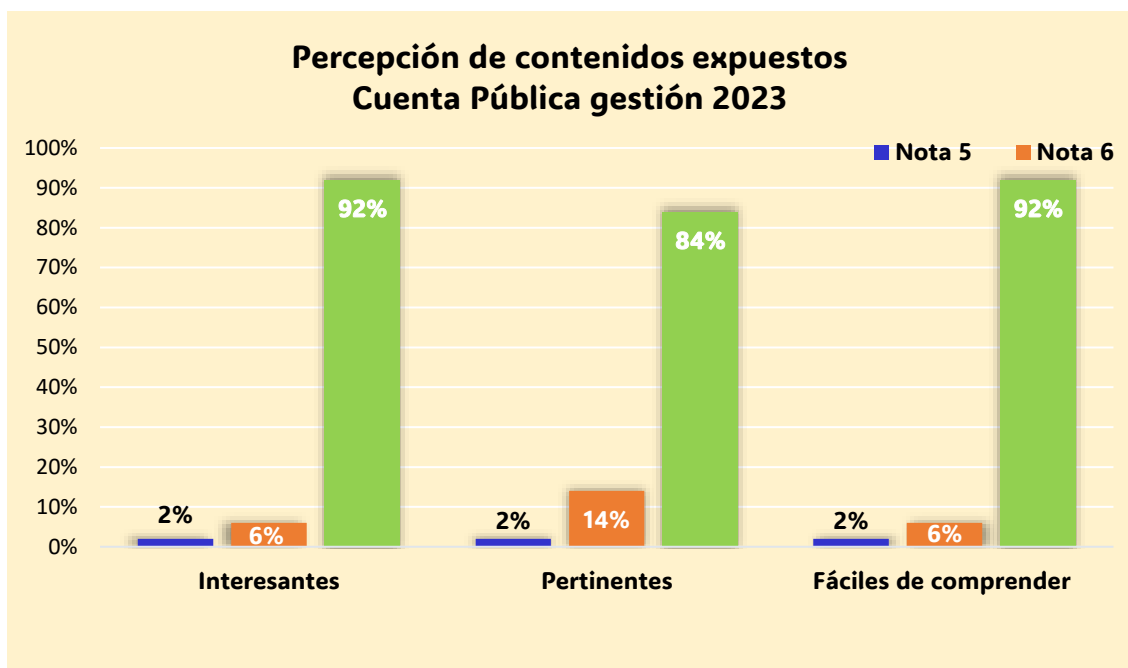
La grafica representa el porcentaje de participación de asistentes por género, cuyo resultado fue mayoritario por mujeres con un 78% y de hombres de un 22%.

Gráfico n°2: % de participación por edad, Cuenta Pública gestión 2023.



La grafica representa la participación de asistentes por edad, obteniendo el porcentaje mayor el grupo de personas mayores de 64 años con 44%. A continuación, las personas de 50 a 65 años con un 28%, personas de 25 a 34 años con un 4% y el grupo entre 18 años y 24 años, fue el grupo con menor porcentaje con un 2 % de asistencia.

Gráfico n°3: Percepción de contenidos expuestos, Cuenta Pública gestión 2023.



Nota escala; 1 a 7: en que Nota 1 es Muy Mala y Nota 7 es Muy buena.

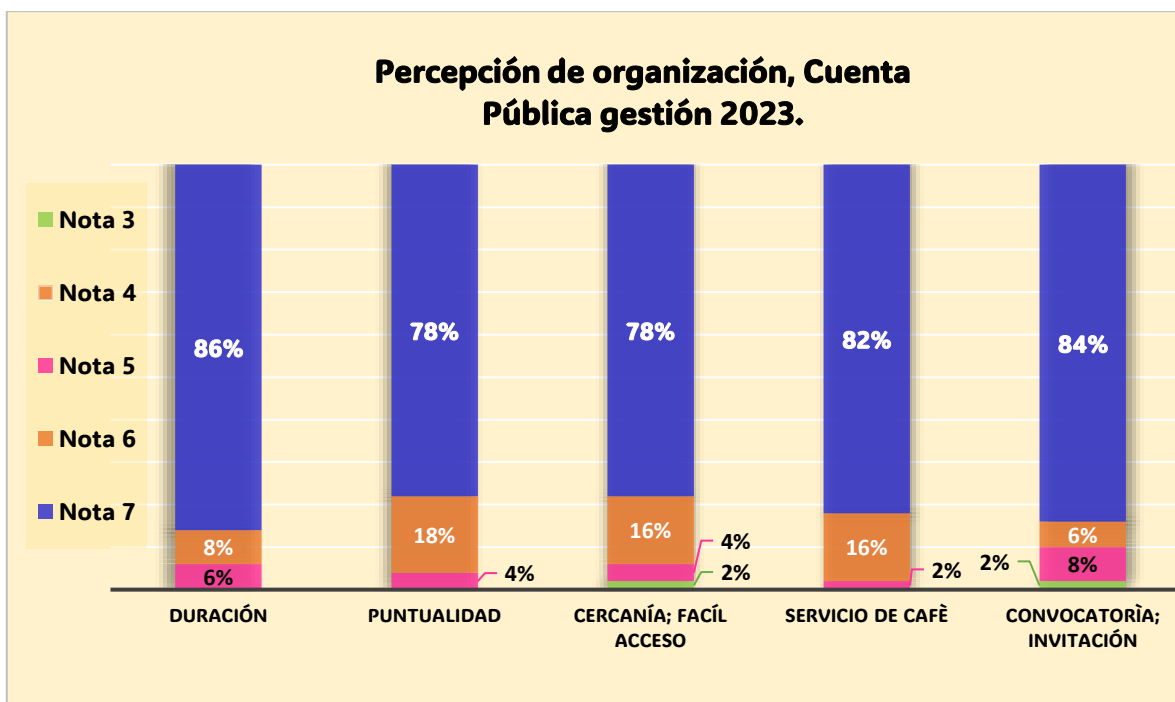
La grafica representa la evaluación respecto a los contenidos expuestos en lo siguiente:

Interesante: Nota 7, 92%; Nota 6, 6%; Nota 5, 2%.

Pertinencia: Nota 7, 84%; Nota 6, 14%; Nota 5, 2%.

Fácil de comprensión: Nota 7, 92%; Nota 6, 6%; Nota 5, 2%.

Gráfico n°4: Percepción de organización, Cuenta Pública gestión 2023.



Nota escala; 1 a 7: en que Nota 1 es Muy Mala y Nota 7 es Muy buena.

La grafica representa la evaluación respecto a la percepción de la organización, en lo siguiente:

Duración: Nota 7, 86%; Nota 6, 8%; Nota 5, 6%.

Puntualidad: Nota 7, 78%; Nota 6, 18%; Nota 5, 4%.

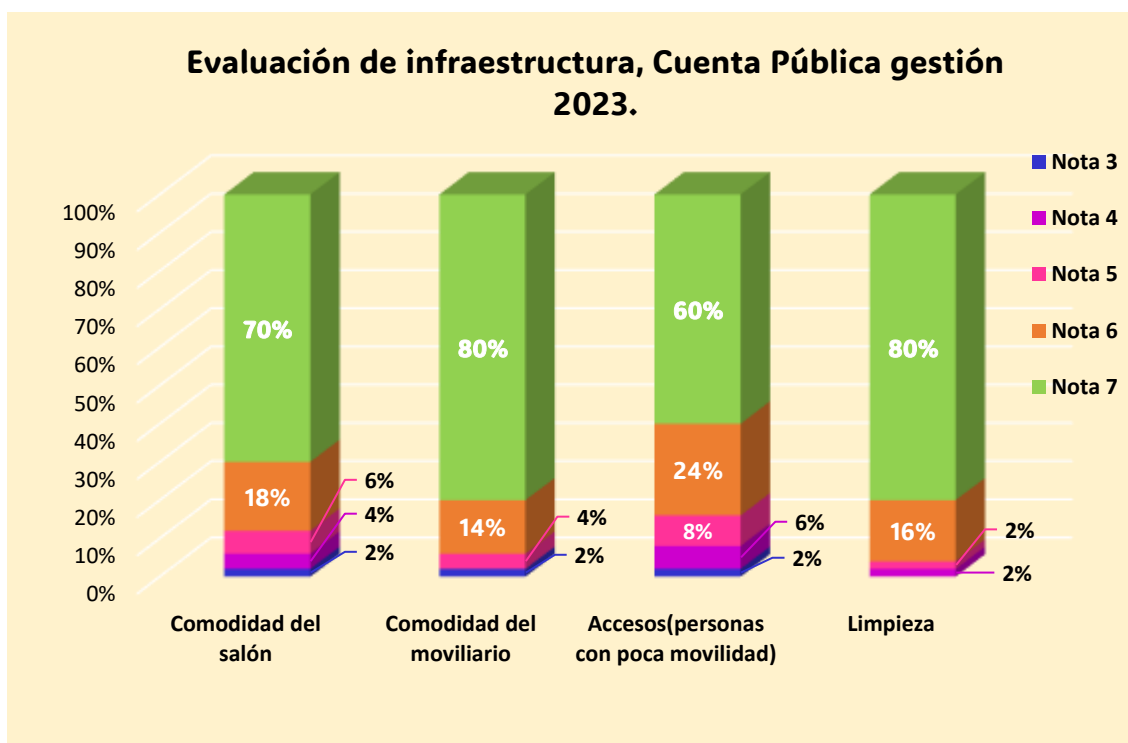
Cercanía Fácil acceso: Nota 7, 78%; Nota 6, 16%; Nota 5, 4%; Nota 3, 2%.

Servicio de café: Nota 7, 82%; Nota 6, 16%; Nota 5, 2%.

Convocatoria: Nota 7, 84%; Nota 6, 6%; Nota 5, 8%; Nota 3, 2%.

**Nota:** No se arrojaron resultados con nota 4, no obstante, se registró en grafico por resultados en Nota 3.

Gráfico n°5: Evaluación de infraestructura, Cuenta Pública gestión 2023.



Nota escala; 1 a 7: en que Nota 1 es Muy Mala y Nota 7 es Muy buena.

La grafica representa la evaluación respecto a la infraestructura, en lo siguiente:

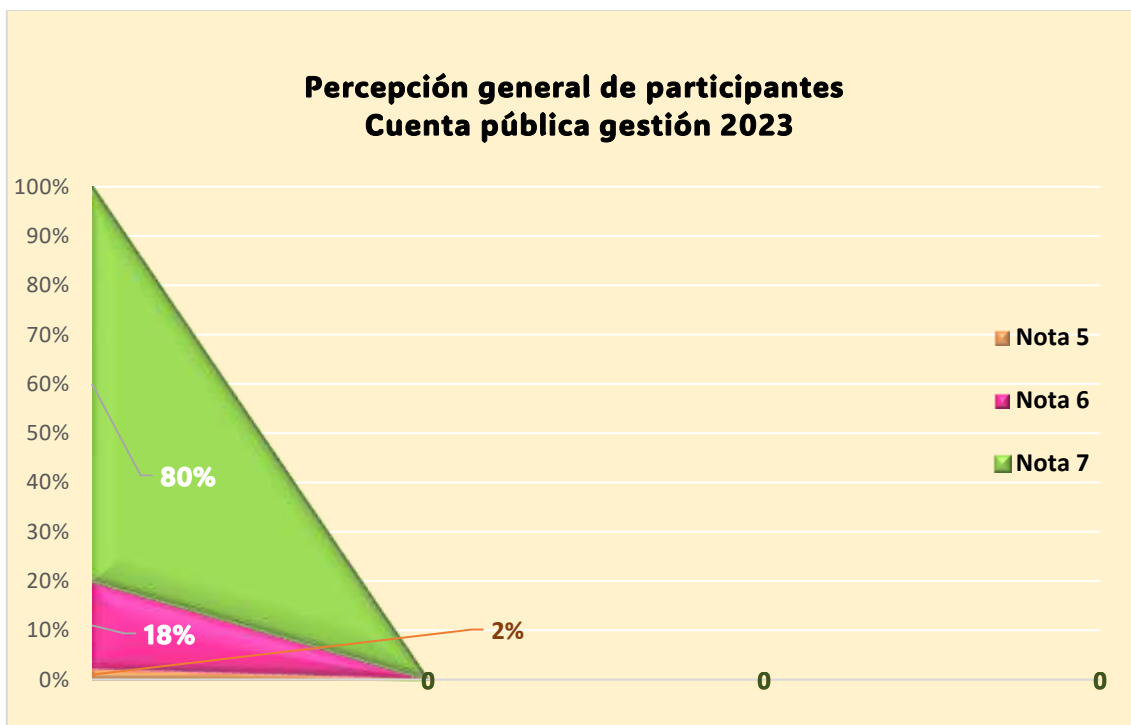
Comodidad del Salón: Nota 7, 70%; Nota 6, 18%; Nota 5, 6%; Nota 4, 4%; Nota 3, 2%.

Comodidad del mobiliario: Nota 7, 80%; Nota 6, 14%; Nota 5 4%; Nota 4; 0% Nota 3, 2%.

Acceso personas con poca movilidad: Nota 7, 60%; Nota 6, 24%; Nota 5, 8%; Nota 4, 6 %; Nota 3, 2%.

Limpieza: Nota 7,80%; Nota 6, 16%; Nota 5, 2%; Nota 4; 2 %; Nota 3, 0%.

Gráfico n°6: Percepción general de participantes, Cuenta Pública gestión 2023.



Nota escala; 1 a 7: en que Nota 1 es Muy Mala y Nota 7 es Muy buena.

La grafica representa la evaluación respecto a la percepción general de participantes en la cuenta pública, en lo siguiente:

Nota 7: 80%;

Nota 6: 18%;

Nota 5: 2%;

## **Aspectos positivos, aspectos a mejora y sugerencias a mejorar en próxima ejecución; Cuenta Pública.**

Se obtuvieron 20 comentarios del total de las encuestas de evaluación de la cuenta pública:

- 10 felicitaciones:
  - Excelente presentación, clara, didáctica y compresible, agradecimientos al equipo por trabajo.
- 5 sugerencias en relación al mejoramiento de infraestructura:
  - Una Sugerencia en la próxima realización de la cuenta pública pueda ser transmitida vía zoom o en otro lugar de la comuna.
  - Una Sugerencia en relación a la convocatoria de la cuenta pública sea con mayor tiempo.
  - Una Sugerencia en contar con mayor personal asistencial.
  - Una Sugerencia en relación al cumplimiento de los compromisos anunciados.
  - Una Sugerencia en la posibilidad de existir barandales, para el salón de eventos para personas mayores.

## V. Registro Fotográfico







## VI. Anexos

*Anexo n°1: Pauta de trabajo grupal CPP 2024.*



### CUENTA PÚBLICA TRABAJO GRUPAL

#### TRABAJO GRUPAL

La Cuenta pública tiene como objetivo conocer su opinión respecto de los temas vistos en esta convocatoria de la Gestión del año 2023 del Hospital Las Higueras.

Para ello, considerando la presentación de la directora, Dra. Patricia Sánchez Krause, le solicitamos responder de forma grupal las 2 preguntas siguientes.

Tiempo máximo para el trabajo grupal es de 45 minutos.

Al finalizar, se realizará una encuesta evaluación cuenta pública por cada participante.

Posterior a trabajo grupal se realizará:

- Un plenario en que se expondrán principales respuestas, apoyado por facilitadores/secretarios.



### TRABAJO GRUPAL EN MESAS DE TRABAJO:

#### Pregunta N°1:

De todos los temas expuestos por la directora, señale 3 de ellos que Ud. Valora como positivos de la gestión 2023 de la cuenta pública.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

#### Pregunta N°2:

De acuerdo a lo anterior, señale 3 temas que Ud. Considera deben ser priorizados en la gestión 2024 del Hospital las Higueras.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Anexo n°2: Encuesta Evaluación CPP 2024.



MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES  
GABINETE  
DEPARTAMENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRATO AL USUARIO

## ENCUESTA

### Evaluación Cuenta Pública Participativa

Estimados/as, lo invitamos a contestar el siguiente cuestionario que tiene por finalidad conocer su opinión sobre la realización de la Cuenta Pública Participativa.

La información que usted proporcione será de carácter anónima, siendo solo utilizada para realizar futuras mejoras en nuestras actividades.

**Sexo:**

|   |        |  |
|---|--------|--|
| 1 | Hombre |  |
| 2 | Mujer  |  |

**Edad:**

|   |                  |  |
|---|------------------|--|
| 1 | Menor de 18 años |  |
| 2 | 18-24 años       |  |
| 3 | 25-34 años       |  |
| 4 | 35-49 años       |  |
| 5 | 50-64 años       |  |
| 6 | Mayores de 64    |  |

1. En base a su percepción y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno". ¿Qué nota le pondría a los **contenidos expuestos** en la Cuenta Pública? De acuerdo a los siguientes atributos:

|                       | Muy Malo |   |   |   |   |   | Muy Bueno |
|-----------------------|----------|---|---|---|---|---|-----------|
| Interesantes          | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Pertinentes           | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Fáciles de comprender | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |

2. En base a su percepción y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno". ¿Qué nota le pondría a la **organización** de la Cuenta Pública? En términos de:

|                                                                          | Muy Malo |   |   |   |   |   | Muy Bueno |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|---|---|-----------|
| Duración                                                                 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Puntualidad (se cumplieron los horarios establecidos en el programa)     | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Cercanía (De fácil acceso)                                               | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Servicio de café                                                         | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Convocatoria (se enteró con facilidad de la realización de la actividad) | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |



MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES  
GABINETE  
DEPARTAMENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRATO AL USUARIO

3. En base a su percepción y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy malo" y 7 es "Muy bueno". ¿Qué nota le pondría a la **Infraestructura del lugar** en donde se realizó la Cuenta Pública? Respecto a:

|                                                                                | Muy Malo |   |   |   |   |   | Muy Bueno |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|---|---|-----------|
| Comodidad del salón (temperatura, espacio, etc.)                               | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Comodidad del mobiliario (sillas, mesas, etc.)                                 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Accesos (incluyendo accesos para discapacitados o personas con poca movilidad) | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
| Limpieza                                                                       | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |

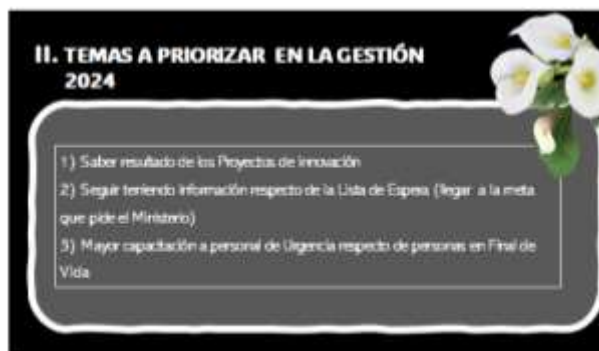
4. En base a su percepción, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Mala" y 7 "Muy Buena", ¿En general, qué nota le pondría a la realización de la Cuenta Pública?

| Muy Mala | MARCAR NOTA |   |   |   |   |   | Muy Buena |
|----------|-------------|---|---|---|---|---|-----------|
| 1        | 2           | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |           |

5. Para finalizar, indique brevemente cualquier comentario o sugerencia que a su parecer deberían ser mejorados en una próxima ejecución del evento; y también aquellos aspectos positivos que deberían ser mantenidos en la siguiente Cuenta Pública.

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y RESPUESTAS**

Anexo n°3: PPT Exposición Plenario CPP 2024 por mesas.





### I. LO MAS POSITIVO DE LA GESTION 2023.

1. MEJORAMIENTO EN LA GESTION DE URIDAD DE EMERGENCIA
2. CRECIMIENTO EN RECURSOS HUMANOS Y CONSULTA HODOM
3. CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN SALUD MENTAL EN USUARIOS INTERNOS COMO EXTERNOS

### II. TEMAS A PRIORIZAR EN LA GESTIÓN 2024

1. ESTABLECER MAPAS Y GUÍAS DE CIRCULACION EN EL HUH PARA TODOS LOS USUARIOS
2. CONTACTABILIDAD CON LOS USUARIOS
3. GESTIONAR CON OTRAS INSTITUCIONES LA CREACION DE RESIDENCIAS PARA PACIENTES TERMINALES Y PROSTRADOS

### Participantes:

1. GASTON SALAZAR BELLO
2. ARTURO SAN MARTIN BELLO
3. DIUBERY URRUTIA PARRA
4. ANGELA MACHACANANUSO
5. ANA CORTES ARENAS
6. MYRIAM MENDOZA
7. JAYME PEÑALILLO GARRIDO
8. MARCELO MORALES GARCIA



### I. LO MAS POSITIVO DE LA GESTION 2023.

- Las mejoras en el área de la urgencia
- Disposición de los jefes de servicio para evaluar el caso a caso para agilizar cirugías
- La existencia de médicos urgenciólogos en la atención de Emergencias
- El Hrt ha innovado en cirugías oftalmológicas (procurador de corneas)
- La operación de ley Mita

### II. TEMAS A PRIORIZAR EN LA GESTIÓN 2024

- Trato al usuario en ventanillas de Admisión; capacitaciones en manejo de situaciones de crisis y rotación de funcionarios.
- Aumentar las horas de espera para consultas de especialidades (neumología, traumatología – neurología infantil)
- Humanización del trato médico
- Señalización para ubicarse dentro del Establecimiento
- Difundir la Cta. Pública a través de las agrupaciones

### Participantes:

1. Roberto Inostroza
2. Hernán Díaz
3. Darling Monsalve
4. Marianela Cáceres
5. María Angélica Becerra
6. Mariana Flores
7. Blanca Soto
8. Ángela Bravo





### **I. LO MAS POSITIVO DE LA GESTION 2023.**

- 1.- INSTALACIONES MODERNAS, LIMPIAS, MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EN GENERAL Y SALA DE PRE ALTA
- 2.- MEJORAMIENTO EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA: MÁS MÉDICOS URGENCIÓLOGOS, TIEMPO DE ESPERA Y EL ACOMPAÑAMIENTO.
- 3.- TRATO AL USUARIO: ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS Y FAMILIARES, MÁS HORARIOS DE VISITAS.

### **II. TEMAS A PRIORIZAR EN LA GESTIÓN 2024**

- 1.- LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA, MÉDICA, DE EXÁMENES Y MÁS MÉDICOS.
- 2.- MEJORAMIENTO EN TIEMPO DE ESPERA DE HOSPITALIZACIÓN Y MÁS CAMAS.
- 3.- HUMANIZACIÓN E INCORPORACIÓN DE TERAPIAS COMPLEMENTARIAS PARA LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS

### **Participantes:**

1. AMALIA MEDINA ARAUJO
2. MARIA SANHUEZA PARDO
3. EMA TIZNADO QUIÑONES
4. GRACIELA BUSTOS HORMAZABAL
5. HECTOR HORMAZABAL SANHUEZA
6. EMPERATRIZ SALGADO PARRA
7. ALEJANDRA CORREA
8. NATALIA RETAMAL



### I. LO MAS POSITIVO DE LA GESTION 2023.

1. Lista de espera.
2. Farmacia.
3. Capacitación, para los funcionarios, donde se refuerce trato Cercano y humanizado.



### II. TEMAS A PRIORIZAR EN LA GESTIÓN 2024

1. Atención en unidad de emergencia de psiquiatría 24/7.
2. Trabajar en lista de espera quirúrgica.
3. Difundir las actividades que realizan la Comunidad, Consejo consultivo, voluntariado y agrupaciones internas, a través de, Capas, boletines, vista guiada, etc.



#### Participantes:

1. Liliana Martínez Contreras, Secretaria Consejo consultivo de Usuarios.
2. Fresia Parra Muñoz, Voluntariado Adventista.
3. Claudia Cárcamo Aguirre, Servicio Social.
4. Hector González Jerez, asesor experto.
5. Rodrigo Escobar Cuevas, Facilitador.
6. Pedro Reyes Candia,





## I. LO MAS POSITIVO DE LA GESTION 2023.

- ✓ Avance en infraestructura, tecnología y trato al usuario
- ✓ Automatización de farmacia, disminución tiempo de espera y filas y entrega de fármacos a domicilio
- ✓ Alta tecnología – telemedicina que facilita atención de pacientes con dificultad de desplazamiento y/o postrados.

## II. TEMAS A PRIORIZAR EN LA GESTIÓN 2024

Hacer gestión para mejorar lista de espera quirúrgica, consulta nueva y control médico.

Mejorar gestión de urgencia en tiempos de atención y espera de cama.

Concretar proyecto de cirugía mayor ambulatoria, lo que permitiría liberar camas, cupos de pabellón y mejoraría lista de espera quirúrgica.

## Participantes:

1. IVON ALVAREZ RIQUELME
2. ELBA SILVA SAAVEDRA
3. MARGOT SANHUEZA
4. SILVIA TOLEDO CUMPLIDO
5. LUIS SALAS VÁSQUEZ
6. FIDELMIRA PLACENCIA ESPINOZA
7. XIMENA HENRÍQUEZ RIVEROS
8. ANA MARÍA MUÑOZ
9. ANGÉLICA CUEVAS VELÁSQUEZ
10. DORIS HENRÍQUEZ GONZÁLEZ





### **I. LO MAS POSITIVO DE LA GESTION 2023.**

- 1.- LA INCORPORACION DEL TRABAJO SOCIAL EN LA ATENCION AL USUARIO EN LA ATENCION CLINICA.
- 2.- CRECIMIENTO EXPONENCIAL DE TECNOLOGIA , ESPECIALIDADES E INFRAESTRUCTURA.
- 3.- MEJORIA EN LOS TIEMPOS DE ESPERA DE ATENCION DE URGENCIA Y FARMACIA.

### **II. TEMAS A PRIORIZAR EN LA GESTIÓN 2024**

- 1.- REALIZAR UNA ESTRATEGIA DE MEJORA PARA VISUALIZAR LA ATENCION INTERCULTURAL.
- 2.- BUSCAR LA ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COORDINACION DE LA RED CON LA ATENCION PRIMARIA, PARA LA DERIVACION DE ESPECIALIDADES.
- 3.- POTENCIAR LA HOSPITALIZACION DOMICILIARIA.
- 4.- MEDIR LA SEÑAL ETICA.

### **Participantes:**

- 1.- Mirna Orefa
- 2.- Macarena Lara
- 3.- Nora Melipillan
- 4.- Marily Torres
- 5.- Elizabeth Yañez
- 6.- Ana Victoria Nawrath
- 7.- Marcela Stuardo
- 8.- Andrea Sepulveda

Facilitador: Lisette Riquelme  
Directivo: Dr. Paz Macaya