



# Redes de Salud

Nº 06/ I y II semanas  
Mayo 2010

## Índice

- Recepción Torre Coquimbo
- Capacitación OIRS
- Cta. Pública Depto. Salud Vicuña
- Olimpiadas Los Vilos
- Día del Trabajo
- Gobierno más Cerca
- Reunión Nutricionistas
- Presentación SAMU
- Cuenta Pública Hosp. La Serena
- Día de la Enfermera
- Capacitación Participación Ciudadana

## REALIZAN RECEPCIÓN PROVISORIA DE TORRE DE HOSPITALIZACIÓN DE COQUIMBO

Un completo equipo de profesionales del Subdepartamento de Recursos Físicos del Servicio de Salud Coquimbo, se encuentra instalado en el Hospital San Pablo de Coquimbo, realizando las labores de recepción provisoria de la Torre o Edificio de Hospitalización de ese establecimiento, obra que fue ejecutada por la constructora Obrascon, Huarte, Lain Ltda.

Según explicó el Ingeniero Civil, Cristián Alvarado, quien se encuentra supervisando los trabajos, "La torre está terminada en todas sus instalaciones, lo que estamos haciendo es verificar el funcionamiento y la calidad de lo que se construyó, lo está haciendo una comisión designada por el Director (del Servicio de Salud) que incluye a todos los profesionales del departamento de Recursos Físicos y a Servicios Generales e Informática del hospital. Están participando también la gente que se incorporó como técnicos al hospital para efectos del uso de esta torre, se incorporó a 10 personas para servicios generales, ellos han ido aprendiendo cómo funcionan los

sistemas e instalaciones, y serán los que se harán cargo de su funcionamiento".

La Jefa de Recursos Físicos de la Dirección Regional de Salud, Laura Alarcón, quien también se encuentra en terreno, señaló que una vez terminada esta recepción provisoria, se emite un informe a la constructora planteando las observaciones encontradas y se da un plazo para corregir esas observaciones y según el tipo, la cantidad y calidad de esas observaciones el hospital puede comenzar el traslado al edificio.

En total el proceso de recepción y emisión del informe es de unos 30 días y una vez aprobadas y subsanadas todas las observaciones el hospital puede comenzar el traslado y una vez hecho se seguirán supervisando los ajustes que se requieran en el periodo de marcha blanca.

Actualmente OHL tiene alrededor de unas 50 personas trabajando en el edificio, las que estarán hasta que se complete todo el proceso. Los profesionales del Servicio de Salud que se encuentran trabajando en el hospital son: Marcela

Torres, Hugo Alcayaga, Patricio Carrasco, Ismael Jorquera, Cristián Sepúlveda, Alejandro Suárez, Laura Alarcón y Cristián Alvarado, Edgardo Cruces y Margaret Osorio. Del Hospital de Coquimbo se encuentran asesorando la recepción Edgardo Rojas, René Ramírez, René González y la plana de técnicos.

### Datos de la Obra

Se trata de una construcción financiada mediante fondos del Convenio de programación MINSAL-GORE, cuya unidad técnica es el Subdepto. Gestión de RRFF del Servicio de Salud Coquimbo.

El monto total del proyecto a la fecha asciende a \$12.964.289.511 más 2 mil millones de pesos en equipamiento.

Esta es la 1° Etapa del "Proyecto de Normalización del Hospital Coquimbo" y contempla la construcción de un edificio de cinco pisos, más un piso superior mecánico y un helipuerto sobre la techumbre.

La superficie aproximada de construcción: 12.500 m<sup>2</sup>, destinados a los Servicios de Hospitalización.

La distribución de los servicios será la siguiente:

**PISO ZÓCALO:** Área de acceso de público, recintos técnicos, bodegas y estacionamientos

1° PISO: Servicio de Traumatología y Neurocirugía

2° PISO: UPC Pediátrica, Sedile y Servicio de Ginecología y Obstetricia.

3° PISO: Servicio de Cirugía y Pediatría

4° PISO: Servicios de Medicina y Pensionado

**Datos de la puesta en marcha**

Se encuentra comprado aproximadamente un 90% del total del mobiliario, equipos y equipamiento necesario para habilitar el nuevo edificio. El porcentaje restante está en proceso de licitación y/o fabricación y se espera su despacho dentro del período considerado para

recepción/traslado/puerta en marcha del edificio.

El Hospital tiene conformada una comisión de puesta en marcha que se encuentra organizando y preparando todos los aspectos relativos a la ocupación del nuevo edificio, tanto desde el punto de vista financiero, de recursos humanos y de infraestructura.

En cuanto a las capacitaciones que se están realizando al personal del hospital para este proceso de traslado. Una de ellas es de carácter administrativo en la que participan Lina Céspedes, Encargada del Centro de Responsabilidad de Recursos Humanos; Jacqueline Aranda, Subdirectora de Gestión del Cuidado y Cristián Pérez, Prevencionista de Riesgos, todos del Hospital de Coquimbo. Esta corresponde a una reinducción sobre la ley

18.834 en relación a los procesos de capacitación y acreditación del personal y un estudio sobre las necesidades de RRHH para la nueva edificación.

La segunda capacitación corresponde a un proceso de Sensibilización al Cambio desde la perspectiva biosicosocial, que la está realizando el Psicólogo laboral del Servicio de Salud Coquimbo, Miguel Castillo. En ella participarán todos los funcionarios que asumirán funciones en la nueva torre y está contemplada su realización por grupos hasta el mes de julio.

Se estima que el edificio esté en funcionamiento normal de atención de pacientes para el tercer trimestre de 2010, luego de efectuar recepciones, puesta en marcha, capacitaciones, traslado, etc. actividades que se encuentran en desarrollo.



*Interior del Edificio de Hospitalización*



*Frontis y helipuerto*

## EN CAPACITACIÓN DE OIRS DAN A CONOCER ANÁLISIS DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN USUARIA

Una capacitación en la que participaron funcionarios encargados de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de todos los establecimientos de salud de la región, incluyendo atención primaria municipal y hospitales, se realizó en la dirección del Servicio de Salud Coquimbo, con el objetivo de darles a conocer las orientaciones técnicas sobre los procedimientos asociados a la recepción, análisis y tramitación de las solicitudes y demandas ciudadanas que a diario realizan los usuarios de la red de salud regional.

En la ocasión participó el Director del Servicio de Salud Coquimbo, Ernesto Jorquera Flores, dando la bienvenida a los asistentes, señalando que la labor que se realiza en las OIRS constituye "uno de los eslabones más importantes para medir la gestión de una institución", ya que es a través de los reclamos, felicitaciones y solicitud de información, que se puede conocer el real nivel de satisfacción de la comunidad con los servicios y la atención entregada por los establecimientos de salud, cuyo análisis metodológico permite detectar los puntos fuertes y débiles e implementar mejoras.

Las presentaciones realizadas estuvieron a cargo de las Asistentes Sociales, Raquel Olmos y Viviana Albarnez, asesoras del Subdepartamento de Gestión y Redes de la dirección de salud; Andrés Pizarro, encargado de la OIRS del Servicio de Salud Coquimbo; así como también de funcionarios de algunos establecimientos como el Hospital de Andacollo, Ovalle y Los Vilos y el Departamento de Salud de Río Hurtado, quienes expusieron sobre el proceso de gestión de las solicitudes ciudadanas en hospitales y postas rurales con énfasis en la calidad de respuesta y el funcionamiento de los Comités de Satisfacción Usuaría.

### Reclamos y satisfacción usuaria

Otro tema abordado fue el análisis de los reclamos de la red de salud del año 2009, tipificados en categorías de trato, competencia técnica, infraestructura, tiempo de espera, información, procedimientos administrativos y probidad administrativa, dándose a conocer que el mayor porcentaje correspondiente a un 33% es por trato, siguiendo con 15% los relativos a la competencia técnica de los funcionarios y con un 13% el tiempo de espera para la atención.

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria realizada el año 2009 tanto en la atención primaria (APS), ambulatoria y para los servicios de hospitalización, el mejor índice de satisfacción en APS fue para el Centro de Salud Familiar Pedro Aguirre Cerda de La Serena que obtuvo una aprobación cercana al 92%, siguiéndole con un 86% los centros de salud de El Palqui en Monte Patria y Cerrillos de Tamaya en Ovalle. Sobre las dimensiones evaluadas, la mejor calificada es la atención profesional, luego el acceso y la post atención.

En Hospitalización el mayor índice de satisfacción lo obtuvo el Hospital de Combarbalá con un 95,1%, seguido por el Hospital de La Serena con 91,9% y los aspectos mejor evaluados fueron la atención profesional y el sistema de visitas. En atención ambulatoria y urgencias hospitalarias el mejor porcentaje lo obtuvo el Hospital de Ovalle.

En general la atención que obtuvo mayor nivel de aprobación ciudadana en la región fue la de los servicios de hospitalización, cuyo promedio fue de 82% a nivel regional y 83,9% en el país.



## DEPARTAMENTO DE SALUD DE VICUÑA RINDE CUENTA PÚBLICA EN SEMANA DE LA SALUD RURAL

Una cuenta pública de la gestión del Departamento de Salud de la Ilustre Municipalidad de Vicuña durante el año 2009, se realizó el día 4 de mayo en la sede del Comité de Agua Potable Rural de la localidad de Diaguitas, actividad enmarcada dentro las celebraciones de la Primera Semana de la Salud Rural, que organizó este departamento en ese pueblo de la comuna por ser considerado uno de los más tradicionales y como una forma de entregar atención, entretención y recreación a la gente junto con consejos de vida saludable.

Este evento que fue la culminación de una semana en la que se desarrollaron actividades como operativos dentales y concursos de pintura, fue dada a conocer por la Sra. Gloria Gutiérrez Jaramillo, Jefa Técnica del Departamento de Salud y por el Sr. Eduardo Cortés Caroca su Jefe Administrativo. Así mismo entregaron sus saludos a la comunidad el Alcalde de la comuna, Fernando Guamán; el Jefe de salud municipal, Juan Pradel Romero y el Director del Servicio de Salud Coquimbo, Ernesto Jorquera Flores.



Entre los temas destacados en la cuenta pública, ambos expositores señalaron la importancia de las fuentes de financiamiento del departamento de salud, siendo la principal el aporte per capita, que otorga el Ministerio de Salud, de acuerdo a la población inscrita como usuaria del sistema, recursos que según resaltó el Jefe Administrativo "permiten especializar y diversificar a nuestros profesionales, optimizando el uso de tecnología tanto en los recintos de salud, prestaciones como atención domiciliaria, exámenes de laboratorio y adquisición de medicamentos, entre otros". Por su parte Gloria Gutiérrez destacó que los recursos ministeriales se entregan al municipio mediante los convenios de apoyo a la gestión que se firman con el Servicio de Salud Coquimbo.

También se hizo referencia a los esfuerzos que se han hecho por acercar la atención a la comunidad a través de cuatro centros de atención rurales ubicados en Villaseca, Lourdes, Huallihuaica y Villa Puclaro y cinco estaciones medicas rurales: Varillar, Andacollito, Marqueza, La Calera y Viñita Alta.

Establecimientos en los que se aplica el modelo de salud familiar "nos corresponde enfatizar las acciones promocionales en los diferentes ambientes donde las personas viven, estudian o trabajan, propiciando una atención de salud desde los determinantes sociales y una efectiva participación en la salud", señaló Eduardo Cortés.

Se destacó además el área geográfica que cubre este Departamento de Salud abarca desde la localidad de Huanta hasta la Villa El Arrayán, siendo territorio siendo uno de los territorios más extenso de la Provincia de Elqui, con casi 7.700 kilómetros cuadrados, es la segunda comuna más extensa de la zona y atiende a una población inscrita de 14.314 personas a octubre del 2009.

Entre los principales desafíos se mencionó el contribuir a mejorar la calidad de vida y de salud con el aporte de los equipos multidisciplinares, la coordinación con la red regional de salud, fortaleciendo la equidad y satisfacción usuaria.

El número artístico de la jornada estuvo a cargo de Juan Carlos Flores, Paramédico de las Postas Rurales de la comuna, quien junto a su hijo entonó las Décimas de la Salud Rural.

## OLIMPIADAS DEPORTIVAS DE SALUD SE REALIZARON EN LOS VILOS

Las XIV Olimpiadas Regionales Deportivas de Salud, se llevaron a cabo este año en la comuna de Los Vilos, organizadas por el hospital local.

En esta actividad participaron cerca de 350 personas de los hospitales de La Serena, Combarbalá, Andacollo, Coquimbo, Vicuña, Salamanca, Illapel y Ovalle y la Dirección Regional de Salud.

Las competencias deportivas se desarrollaron durante tres días en la comuna balneario de la provincia de Choapa, con los aportes del programa "Juntos Crecemos Más" de Minera Los Pelambres.

Las ramas deportivas participantes fueron cuatro: básquetbol,

voleibol y maratón en las categorías damas y varones, y futbolito sólo varones.

El representante vileño obtuvo el primer lugar en básquetbol masculino y voleibol en las dos categorías lo que permitió que se adjudicaran las olimpiadas en esta oportunidad.

El director del Hospital comunal, Víctor Parra, destacó la organización "y en el tema deportivo, felices porque Los Vilos se llevó tres de los campeonatos así es que terminamos siendo los campeones de las Olimpiadas".

Los competidores destacaron también el nivel del encuentro como lo hizo la goleadora del básquetbol femenino de

La Serena, Karina Reyes, al indicar que "todas las veces que he participado en una olimpiada esta ha sido la mejor en cuanto a organización, alojamiento y comida, todo estuvo excelente", aseguró.

Héctor Pizarro, miembro del Hospital de Salamanca, agradeció el trabajo de su par de Los Vilos y comentó que "nosotros lo pasamos muy bien y nos llevamos un segundo lugar en básquetbol".

Cabe destacar que este encuentro más allá de lo deportivo tuvo como objetivo potenciar, incentivar y fortalecer la formación de redes y convivencia entre funcionarios de la red asistencial de salud de la Región de Coquimbo.



## CELEBRAN DÍA DEL TRABAJO EN HOSPITAL DE LA SERENA

Con un acto organizado por la FENATS local, en el auditorio del hospital, los funcionarios del Hospital San Juan de Dios de La Serena, celebraron el Día del Trabajador.

A esta actividad asistió en representación del Director del Servicio de Salud Coquimbo, que se encontraba en una reunión en el Ministerio de Salud, la Subdirectora (s) de Recursos Humanos, Johanna González. Ella fue la encargada de llevar el saludo del director regional y agregar sus propias palabras de reconocimiento a los trabajadores de la salud.

En su saludo el Director de Salud agradeció el arduo trabajo que los funcionarios de la salud realizan diariamente y cuyo objetivo es beneficiar a todos y cada uno de los chilenos, especialmente a aquellos que más lo necesitan. Además instó a los gremios a seguir trabajando de manera conjunta con los directivos para lograr acuerdos en un clima de respeto y comprensión.

En la ocasión también hicieron uso de la palabra el presidente de FENATS

Hospital La Serena, Ramón Barrientos y la presidenta de FENPRUSS local, Dina Imaña; ambos destacaron los desafíos que enfrentan en la actualidad los trabajadores de la salud con los nuevos modelos de gestión y cambios estructurales como es el caso de la autogestión. Temas que son causa de preocupación, pero también constituyen una oportunidad para el desarrollo de los establecimientos y capacitación del personal.



## SERVICIO DE SALUD COQUIMBO PARTICIPÓ EN PLAZA CIUDADANA EN ANDACOLLO



En el marco del Programa Gobierno más Cerca, desarrollado por la Gobernación Provincial de Elqui, el Servicio de Salud Coquimbo participó entregando información y respondiendo las consultas de la ciudadanía en la comuna de Andacollo, actividad a la que acudieron 40 servicios públicos el pasado 4 de mayo.

Los representantes de la Dirección Regional de Salud, participaron de manera activa junto con otras áreas de salud, como la Secretaría Regional Ministerial y Fonasa, derivando las

consultas de la gente a los organismos pertinentes y orientándolas acerca del rol y función de estas instituciones.

Esta instancia de acercamiento a la comunidad también es aprovechada para entregar folletería sobre el funcionamiento de la red asistencial y sus servicios, así como consejos de vida saludable a los diferentes grupos etáreos y sociales que acuden a buscar información. Los principales temas abordados por la comunidad fueron referentes a interconsultas

para especialidades y solicitud de información sobre programas de atención

En general este el programa Gobierno Más Cerca permite a los vecinos y vecinas de localidades apartadas de los principales centros urbanos, contar en su sector con la presencia de servicios públicos que muchas veces no tienen representación en las localidades y por ende les permite desarrollar trámites e informarse de los beneficios que ofrece el Gobierno.

## NUTRICIONISTAS ANALIZAN COMPROMISO DE GESTIÓN DEL ÁREA



Una reunión en la que participaron los Nutricionistas Jefes de los Servicios de Alimentación y Nutrición, más los encargados de las U.C.P. (Unidad Central de Producción) de los hospitales regionales, se realizó en la dirección del Servicio de Salud Coquimbo y estuvo a cargo de la asesora del Subdepartamento de Gestión y Redes, Marcela González.

El objetivo de esta reunión fue presentarles a los encargados de estas áreas el compromiso de

gestión que deben suscribir con el Servicio de Salud, relativo a la calidad de los servicios de alimentación.

Así lo explicó la Nutricionista Marcela González, quien señaló que para este año se solicitó que se incorporará en la línea programática: la calidad y seguridad de la atención, la calidad de Gestión Técnica y Sanitaria de los Servicios de Alimentación y SEDILE (Servicio Dietético de Leche). Además se solicita que el 100% de los SAN (Servicios de Alimentación y Nutrición)

y SEDILE deben cumplir con el estándar de suficiencia nutritiva, con el estándar de aptitud microbiológica y la programación de actividades.

Entre los temas discutidos en la jornada se pueden mencionar además las líneas programáticas, objetivos, metas, evaluación estado de avance, productos esperados, propuesta de planes de trabajo y programación de actividades para dar cumplimiento a los mencionados compromisos.

## EXPLICAN FUNCIONAMIENTO DEL SAMU A VECINOS DE LAS COMPAÑÍAS

Una reunión especial sostuvieron los miembros del Consejo Consultivo del Centro de Salud Familiar (CESFAM) Raúl Silva Henríquez de La Serena con representantes del SAMU regional, quienes realizaron una presentación a los vecinos sobre el funcionamiento de este servicio de urgencia móvil.

Esta instancia se llevó a cabo a solicitud de los dirigentes vecinales del sector y de los propios funcionarios del SAMU, puesto que en reiteradas ocasiones han tenido dificultades de acceso cuando acuden al llamado de una emergencia, con agresiones al móvil y a los reanimadores.

Por ello y como forma de dar a conocer a la comunidad la labor que realiza el SAMU y su vital importancia es que se gestó esta asamblea en la que también participaron asistentes sociales del centro de salud.

En la ocasión el Dr. Javier Aguirre, Jefe Regional del SAMU y de la Red de Urgencia, explicó los procedimientos que se realizan en el centro regulador para el envío de ambulancias según la clasificación de llamados que reciben al 131

Es así como todas las llamadas de emergencia son recepcionadas por un profesional que orienta sobre la atención inmediata para el paciente y deriva los móviles avanzados o básicos (según gravedad) al lugar de la emergencia.

También se explicó como opera el sistema de turnos las 24 horas y la conformación de los equipos que acuden a terreno, los que incluyen un reanimador profesional, un paramédico y un conductor.

Se destacó que de acuerdo a los datos y síntomas del paciente, que son aportados por el interlocutor de la llamada,

se clasifican en códigos verdes, amarillos y rojos para los casos más graves y que deben ser atendidos en el menor tiempo posible.

Finalizada la presentación se realizó un dialogo ameno, "enriquecido con detalles y funciones que los asistentes a esta reunión desconocían" según detallaron los representantes del consejo consultivo. Los presentes agradecieron la exposición y capacitación "que nos dejó nuevos conocimientos sobre los procedimientos y funciones del SAMU, poco conocidos por los usuarios" además se comprometieron a difundir esta información en todas las organizaciones sociales del sector, a fin de que no se vuelvan a repetir hechos de violencia y vandalismo que dificultan la acción de un servicio tan necesario e importante para salvar vidas.



## HOSPITAL DE LA SERENA DESTACA AUMENTO DE PRESTACIONES EN CUENTA PÚBLICA DE GESTIÓN 2009



Una cuenta pública en la que se dieron a conocer logros en el área de gestión asistencial, así como en cuanto al ámbito administrativo y de desarrollo de infraestructura y adquisición de equipamiento, entregó el Director del Hospital San Juan de Dios de La Serena, Luis Iván Marín, ante gran parte de la comunidad hospitalaria, conformada por los funcionarios del establecimiento y representantes de los usuarios como el presidente de su Consejo Consultivo, Luis Guerra. Además asistieron a esta actividad las autoridades regionales de salud, encabezadas por el Secretario Regional Ministerial, Dr. Osvaldo Iribarren y el Director del Servicio de Salud Coquimbo, Ernesto Jorquera Flores.

El Director del hospital señaló en la ocasión que “lo más satisfactorio es que aumentamos nuestras prestaciones prácticamente en todos los ámbitos: atención abierta, cerrada e intervenciones quirúrgicas, que es lo que finalmente da respuesta a las necesidades de la gente”. “Lo otro en que hemos avanzado fuertemente durante al 2009 y esperamos seguir

haciéndolo durante el 2010 es la calidad y seguridad de las prestaciones”.

Es así como en estos aspectos de atención clínica, se dio a conocer que se logró cumplir con las metas de desempeño, especialmente en cuanto a metas sanitarias en un 96,25% y sobre las gestiones para mejorar la calidad y seguridad de atención, se avanzó en un 90% en la implementación de la estrategia del Hospital Amigo, que aumenta los horarios de vista y mejora las condiciones para que los familiares puedan aportar a la recuperación de los pacientes.

En cuanto al aumento de las prestaciones los números indican que se registraron 98.176 consultas de especialidades, 107.673 consultas de urgencias y 11.326 intervenciones quirúrgicas durante el 2009, siendo la especialidad más demandada oftalmología, por ser centro de referencia y derivación regional y para otras regiones del norte del país. Así lo señaló Iván Marín” en oftalmología hay un desarrollo muy importante, ubicándose como el mejor hospital del norte del país en esta área y entre los cinco mejores

establecimientos públicos del país en cuanto a resolución de problemas en oftalmología” Agregó además que “También en neonatología tenemos una unidad regional y la unidad coronaria también es considerada un polo de desarrollo importante”.

Sobre los nuevos equipamientos se destacó la instalación del Escáner Multicorde, uno de los más modernos del país y que dará respuesta a la gran demanda existente en la red asistencial regional. En infraestructura se resaltaron los arreglos hechos gracias al Plan 90 del Ministerio de Salud, en las unidades de urgencias y banco de sangre, contadote un total de inversión de \$1.492.735.687 en este ítem y equipamiento

Los desafíos señalados para el presente año fueron consolidarse como un hospital supra regional, “ver la autogestión se una oportunidad para hacer mejor las cosas, haciéndonos responsables y que cada uno de los funcionarios se haga responsable de lo que hace y contribuyan a mejorar”; licitar el diseño del Centro de Diagnostico y Tratamiento (CDT) y generar el proyecto para implementar la Subespecialidad de Hemodinamia.

## EN INTENDENCIA REGIONAL CELEBRAN EL DÍA DE LA ENFERMERA

Con un acto desarrollado en la Intendencia Regional, al que asistieron el Seremi de Salud, Dr. Osvaldo Iribarren y la Dra. Carolina Torres Riobó, Subdirectora de Gestión Asistencial del Servicio de Salud Coquimbo, en representación de su director. El Colegio de Enfermeras de la Región de Coquimbo celebró su día.

En su mensaje central la Presidenta Regional del Colegio, Claudia Muñoz Cortés, expuso los logros alcanzados por sus asociadas así como las demandas y necesidades que impone la modernización de la gestión en los hospitales autogestionados, donde las profesionales enfermeras han asumido las recientemente creadas Subdirecciones de Gestión de Cuidados, entre otros puntos.

En la ocasión también se realizó una distinción a las enfermeras con 30 años de ejercicio profesional y las primeras licencias de la promoción 2009 de enfermería de las universidades locales.



## REALIZAN CAPACITACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Una jornada de capacitación en la que participaron los encargados del área de participación ciudadana de todos los establecimientos de salud de la región, se realizó en la dirección regional de salud, cuyo objetivo principal fue dar a conocer el compromiso de gestión que los involucra.

Se trata de un compromiso que adquieren los establecimientos con el Servicio de Salud Coquimbo y éste a su vez asume un compromiso de gestión con el Ministerio de Salud.

Para este año se espera que los servicios de salud elaboren en conjunto con los establecimientos de la red asistencial y la comunidad usuaria,

Planes de Mejora del Trato que busquen impactar en los resultados de la gestión y en la satisfacción de la población usuaria.

Entre los hitos a cumplir está el análisis de resultados de medición de satisfacción usuaria realizada por el MINSAL y de la información proporcionada por la OIRS, con los Consejos Consultivos e integrantes del Comité de Satisfacción Usuaría u Comité OIRS

Difusión de resultados de la medición de la satisfacción usuaria y gestión de reclamos a través de las Cuentas Públicas Participativas.

Análisis de reclamos y medición de satisfacción usuaria a la comunidad a

través de distintas modalidades como talleres, asambleas territoriales, diálogos ciudadanos.

Finalmente se quiere lograr diseñar un plan de mejora del trato usuario de manera participativa, incluyendo además una estrategia comunicacional para su difusión en los establecimientos de salud y comunidad en general.

Durante la capacitación también se realizaron presentaciones sobre la experiencia de Presupuestos Participativos desarrollada en Río Hurtado y sobre proyectos de equidad en salud rural y planes de trabajo con consejos consultivos en distintos establecimientos de salud.



**Departamento de  
Comunicaciones y Relaciones  
Públicas  
Servicio de Salud Coquimbo**

Avenida Francisco de Aguirre  
795  
La Serena

TELEFONO:  
(51) 333780

FAX:  
(51) 207131

CORREO ELECTRÓNICO  
[carolina.baquedano@redsalud.gov.cl](mailto:carolina.baquedano@redsalud.gov.cl)

**Colaboraciones:**  
Deptos. Relaciones Públicas  
Hospitales Regionales

**Estamos en Web!**

Visítenos en:  
[www.sccoquimbo.cl](http://www.sccoquimbo.cl)

### ***Acerca de nuestro Servicio de Salud...***

El Servicio de Salud Coquimbo está conformado por la Dirección regional de salud, ubicada en la ciudad de La Serena, más nueve hospitales regionales, ubicados en las ciudades de La Serena, Coquimbo, Ovalle, Illapel, Vicuña,

Andacollo, Combarbalá, Salamanca y Los Vilos. Como parte de esta red asistencial también se consideran los centros de salud de la atención primaria, que son administrados por los Municipios locales y reciben la asesoría

técnica por parte del Servicio de Salud. En nuestra región existen 18 Centros de Salud Familiar, 5 Centros de Salud Rurales, 98 postas de salud rural y 224 estaciones médico rurales.



#### **MISIÓN DEL SERVICIO DE SALUD COQUIMBO:**

“LOGRAR Y MANTENER EL MÁS ALTO NIVEL DE SALUD EN LA REGIÓN DE COQUIMBO, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE ACCIONES INTEGRADAS, CON UN ENFOQUE BIOPSIOSOCIAL, DE EXCELENCIA, UTILIZANDO LOS RECURSOS CON EFICIENCIA Y EQUIDAD.”

#### **LA VISIÓN DEL SERVICIO DE SALUD COQUIMBO:**

“LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE COQUIMBO PRETENDE SER UNA RED DE SALUD INTEGRAL QUE OTORQUE UNA ATENCIÓN DE EXCELENCIA CENTRADA EN EL USUARIO”

#### **VALORES:**

LOS VALORES COMPARTIDOS QUE ORIENTAN EL ACCIONAR DE LA RED ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE SALUD COQUIMBO SON:

- EXCELENCIA
- EQUIDAD
- SOLIDARIDAD
- ÉTICA
- HUMANIZACIÓN
- VOCACIÓN DE SERVICIO