



ANEXO N°10

INFORME DIAGNÓSTICO

PLAN DE TRABAJO CUATRIENAL

DE LA SATISFACCIÓN USUARIA

AÑO 2015

CESFAM SANTA CECILIA

Paulina Gajardo García

Encargada OIRS

CESFAM Santa Cecilia

INDICE

Contenido

I.- INTRODUCCION	4
II.- ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTIFICATIVO (JUNIO-SEPTIEMBRE).....	5
1.- MES DE JUNIO	5
2.- MES DE JULIO	5
3.- MES DE AGOSTO.....	5
4.- MES DE SEPTIEMBRE	6
III.- DATOS ESTADISTICOS DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS	6
1.- Grafico N°1 (Solicitudes Ciudadanas recepcionadas según mes)	6
2.- Grafico N°2 (Solicitudes Ciudadanas Junio-Septiembre según Tipificación)	7
IV.- ANEXO N° 10.....	8
PLANILLA 1 : Año 2016	9
PLANILLA 2: Año 2017	11
PLANILLA 3: Año 2018.....	13
V- VERIFICADORES ANEXO N°10	14
V.- VERIFICADORES	15
1.- VERIFICADORES OBJETIVO 1:.....	15
2.- VERIFICADORES OBJETIVO 2: Correo electrónico donde se solicita la difusión de la Ley Derechos y Deberes del Usuario en la “Carpeta Compartida”	15
3.- VERIFICADORES OBJETIVO 3:.....	16
3.1 .- Solicitud realizada a la Sra. Mónica Rojo Cortes (Referente OIRS en Departamento de Salud Coquimbo) de credenciales de identificación.....	16
3.2.- Refuerzo del Uso de Credencial mencionada diariamente por nuestro Operario OIRS.	16
3.3.- Catastro de Funcionarios por Sector, que no disponen de su Credencial de Identificación.....	17
4.- VERIFICADORES OBJETIVO 4: (Por el momento, no se cuenta con verificadores)	20
5.- VERIFICADORES OBJETIVO 5: (Por el momento, no se cuenta con verificadores)	20
6.- VERIFICADORES OBJETIVO 6:.....	20
7.- VERIFICADORES OBJETIVO 7: (Por el momento no se cuenta con verificadores)	21

8.- VERIFICADORES OBJETIVO 8: (Por el momento no se cuenta con verificadores)	21
9.- VERIFICADORES OBJETIVO 9: (Por el momento no se cuenta con verificadores)	21

I.- INTRODUCCION

El presente documento se contextualiza en el CESFAM Santa Cecilia, específicamente en su Oficina OIRS, donde periódicamente se reciben Solicitudes Ciudadanas, las cuales cuentan con una tipificación (Consulta, Solicitud, Sugerencia, Denuncias, Reclamos y Felicitaciones) de las cuales los Reclamos a su vez se clasifican por : Trato, Competencia Técnica, Infraestructura, Tiempo de espera (en sala de espera), Tiempo de espera por consulta especialidad (Por lista de espera), Tiempo de espera por procedimiento, Tiempo de espera por cirugía, por Información, Procedimientos administrativos, Probidad Administrativa y por Garantías explícitas de la salud (GES).

Es por ello, que a continuación se expondrá un análisis de las Solicitudes Ciudadanas recibidas desde el mes de Junio hasta la fecha (Septiembre), con el fin visualizar e identificar aquellas que según su tipificación y clasificación, más se destacan.

II.- ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTIFICATIVO (JUNIO-SEPTIEMBRE)

1.- MES DE JUNIO

En el mes de Junio, se efectuó un total de 1055 consultas, de las cuales 20 corresponden a Solicitudes Ciudadanas, las que se clasifican de la siguiente forma:

Reclamos	4 ➤ 1 Infraestructura ➤ 2 Tiempo de Espera (En sala de Espera) ➤ 1 Información
Felicitaciones	6
Solicitudes	10

2.- MES DE JULIO

En el mes de Julio, se efectuó un total de 2100 consultas, de las cuales 26 corresponden a Solicitudes Ciudadanas, las que se clasifican de la siguiente forma:

Reclamos	19 ➤ 4 Trato ➤ 1 Competencia Técnica ➤ 10 Tiempo de Espera (En sala de Espera) ➤ 4 Procedimientos Administrativos
Sugerencias	2
Felicitaciones	4
Solicitudes	1

3.- MES DE AGOSTO

En el mes de Agosto, se efectuó un total de 2197 consultas, de las cuales 34 corresponden a Solicitudes Ciudadanas, las que se clasifican de la siguiente forma:

Reclamos	14 ➤ 1 Trato ➤ 3 Competencia Técnica ➤ 10 Procedimiento Administrativo
Sugerencias	4
Felicitaciones	16

4.- MES DE SEPTIEMBRE

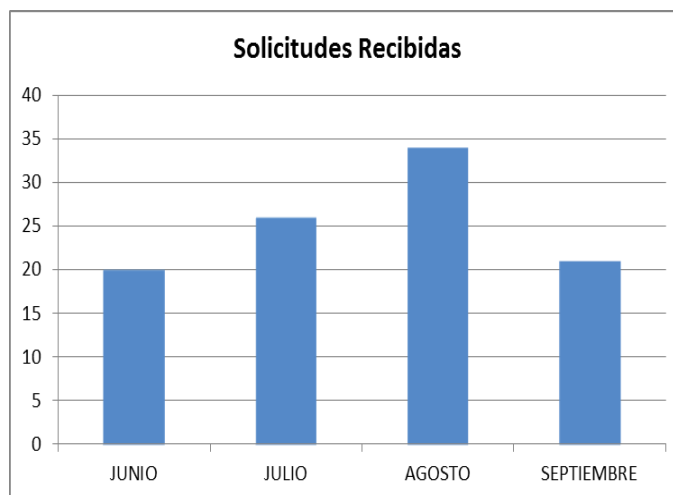
En el mes de Agosto, se efectuó un total de 1568 consultas, de las cuales 21 corresponden a Solicitudes Ciudadanas, las que se clasifican de la siguiente forma:

Reclamos	11 ➤ 1 Trato ➤ 1 Competencia Técnica ➤ 2 Tiempo de Espera (En sala de Espera) ➤ 6 Procedimiento Administrativo ➤ 1 Garantías Explicitas en Salud
Felicitaciones	9
Sugerencias	1

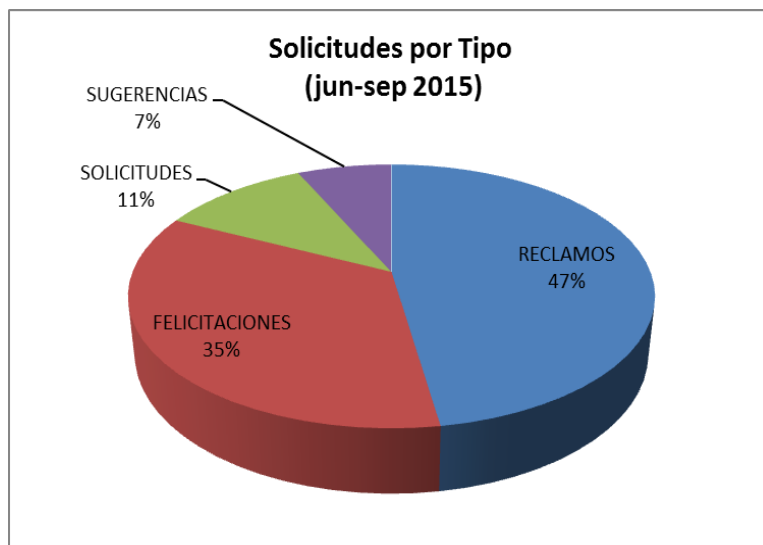
III.- DATOS ESTADISTICOS DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

Hasta la fecha en el periodo de Junio hasta Septiembre del presente año, nos encontramos con un total de 101 solicitudes ciudadanas, de las cuales obtenemos un total de 48 Reclamos, 35 Felicitaciones, 11 Solicitudes y 7 Sugerencias. El número total de Reclamos, que sobresale dentro de las Solicitudes Ciudadanas recepcionadas, lidera en aquellas generadas por Tiempo de Espera y Procedimiento Administrativo, lo cual presenta variables relevantes a la hora de plantear un plan de trabajo que permita incrementar la Satisfacción Usuaría.

1.- Grafico N°1 (Solicitudes Ciudadanas recepcionadas según mes)



2.- Grafico N°2 (Solicitudes Ciudadanas Junio-Septiembre según Tipificación)





IV.- ANEXO N° 10
PLAN CUATRIENAL DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN USUARIA
AÑO 2015

Servicio de Salud : Coquimbo
Establecimiento : CESFAM Santa Cecilia
Responsable : Paulina Gajardo García
Fecha : 30 de Diciembre del 2015

PLANILLA 1 : Año 2016

Objetivo	Actividad	Descripción y Metodología	Producto Esperado/ Resultados/ Impacto	Calendarización/ Fechas de cumplimiento	Medio Verificador	Responsable	Participantes	Observaciones
1.-Fortalecer la supervisión de horarios estipulados para el aseo de box de atención.	Se realizará esta solicitud a la Encargada de Calidad	Se pretende disponer de box con condiciones de higiene óptimas para la atención de los usuarios.	Contar con box de atención limpios y adecuados para la atención de los pacientes.	Diciembre 2016	-Mail con solicitud a Dirección y a Encargada de Calidad -Registro escrito de supervisión -Resultados de Encuesta "Tu opinión vale"	-Directora -Encargada de Calidad -Encargada OIRS	-Directora -Encargada de Calidad -Encargada OIRS	Este objetivo se definió con el propósito de prestar un mejor servicio a la población usuaria.
2.-Reforzar la Ley de Derechos y Deberes del usuario a los funcionarios del CESFAM	Difundir a todos los funcionarios la Ley de Derechos y Deberes del usuario	Por medio de la carpeta compartida (Carpeta en Línea), se hará difusión de esta Ley	Entrega de una mejor atención al usuario y reducir el número de reclamos por Competencia técnica	Diciembre 2016	-Mails con difusión -Documento que contiene la Ley de Derechos y Deberes del usuario -Reporte último REM	- Directora -Encargada OIRS	- Directora -Encargada OIRS	Este objetivo se definió, debido a que se requiere de un plan de mejora, respecto a los reclamos recibidos por Competencia Técnica.

					OIRS.			
3.-Reforzar entre los funcionarios el uso de su credencial de identificación	Realizar esta solicitud a Operario OIRS	Solicitar a Operario OIRS, que diariamente refuerce la importancia y deber de cada funcionario de portar su credencial de identificación. Además solicitar a Dpto de Salud Credenciales de Identificación para aquellos funcionarios que no cuentan con una.	Funcionarios utilizan diariamente su credencial de identificación	Diciembre 2016	-Mail con solicitud -Catastro realizado por Sector (Amarillo, Rojo y Verde) de los funcionarios que no cuentan con su Credencial. -Documento escrito que será difundido por Operario OIRS	-Directora -Encargada OIRS -Operario OIRS	-Directora -Encargada OIRS -Operario OIRS	Es un derecho de los usuarios, el estar informados con respecto a la identificación de cada uno de los profesionales que se desempeñan en nuestro CESFAM.

PLANILLA 2: Año 2017

Objetivo	Actividad	Descripción y Metodología	Producto Esperado/ Resultados/ Impacto	Calendarización/ Fechas de cumplimiento	Medio Verificador	Responsable	Participantes	Observaciones
4.-Gestionar horarios protegidos, para la obtención de horas médicas para adultos mayores	Se realizará solicitud a Jefa SOME	Se pretende brindar un horario más accesible para este grupo etario	Horario definido para la entrega de horas médicas para adultos mayores	Diciembre 2017	-Correos electrónicos que acrediten la solicitud -Reporte mensual de entrega de horas para este grupo etario	-Directora -Jefa SOME	-Directora -Jefa SOME -Encargada OIRS	Este objetivo, se definió en base al último Diagnostico Participativo que se efectuó en el CESFAM, donde fue identificado como área crítica.
5.-Informar a la población usuaria, sobre los tipos de urgencias jerarquizadas según gravedad	Instalar en SAPU categorización de urgencias, visible y accesible en Sala de Espera.	Se realizará gestión por medio del encargado de urgencias el Sr. Serbando Cuello	Pacientes más informados con respecto a la prioridad en atención.	Junio 2017	-Mail con solicitud -Fotografía de panel con categorización	- Directora -Encargado de Urgencias - Encargada OIRS	- Directora -Encargado de Urgencias - Encargada OIRS	Este objetivo se definió a partir de los reclamos surgidos en SAPU, que hacen mención al tiempo de espera en sala de espera.

6.-Definir en Farmacia, la existencia de una fila para atención exclusiva de embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad	Se realizará esta solicitud a Dirección y a Encargada de Farmacia.	Se pretende por medio de esta medida, mejorar la entrega de medicamentos, facilitando su entrega a quienes tienen mayores dificultades de acceso.	Embarazadas , adultos mayores y personas con discapacidad cuentan con un mejor acceso para el retiro de sus medicamentos	Noviembre 2017	-Fotografía de acceso para retiro de medicamentos exclusivo para este grupo de personas.	-Directora -Encargada de Farmacia -Encargada OIRS	-Directora -Encargada de Farmacia -Encargada OIRS	Este objetivo se definió en base a los reclamos recepcionados especialmente por embarazadas y adultos mayores. Es importante, que para un Buen Trato, se den facilidades de acceso para la obtención de sus medicamentos.
---	--	---	--	----------------	--	---	---	---

PLANILLA 3: Año 2018

Objetivo	Actividad	Descripción y Metodología	Producto Esperado/ Resultados/ Impacto	Calendarización/ Fechas de cumplimiento	Medio Verificador	Responsable	Participantes	Observaciones
7.-Gestionar horarios protegidos, para la obtención de horas médicas para niños menores de 5 años.	Se realizará solicitud a Jefa SOME	Se pretende brindar un horario más accesible para este grupo etario	Horario definido para la entrega de horas médicas para niños	Diciembre 2018	-Correos electrónicos que acrediten la solicitud -Reporte mensual de entrega de horas para este grupo etario	-Directora -Jefa SOME -Encargada OIRS	-Directora -Jefa SOME -Encargada OIRS	Este objetivo, se definió en base al último Diagnostico Participativo que se efectuó en el CESFAM, donde fue identificado como área critica.
8.-Gestionar horarios protegidos, para la obtención de horas médicas para personas con discapacidad	Se realizará solicitud a Jefa SOME	Se pretende brindar un horario más accesible para este grupo de personas	Horario definido para la entrega de horas médicas para personas con discapacidad	Diciembre 2018	-Correos electrónicos que acrediten la solicitud -Reporte mensual de entrega de horas para este grupo de personas	-Directora -Jefa SOME -Encargada OIRS	-Directora -Jefa SOME -Encargada OIRS	Este objetivo está planteado, en base a la importancia que tiene la inclusión y el buen trato hacia este grupo de pacientes.

9.- Establecer Línea 800, como método para otorgar horas médicas.	Solicitar la contratación de administrativo al Depto de Salud	Se pretende capacitar a este nuevo administrativo, quien dispondrá de jornada completa para la entrega de horas médicas	Entrega de horas médicas, por medio de la Línea 800	Diciembre 2018	Fotografías	-Directora -Encargada OIRS	-Directora -Encargada OIRS	Este objetivo, se definió en base al último Diagnostico Participativo que se efectuó en el CESFAM, donde se solicita un método que permita mejorar el acceso a obtención de horas médicas
--	--	---	---	----------------	-------------	----------------------------------	----------------------------------	--

Nombre y Firma Responsable Compromiso de Gestión

Firma Director Establecimiento

V.- VERIFICADORES

1.- VERIFICADORES OBJETIVO 1: (Por el momento, no se cuentan con verificadores)

2.- VERIFICADORES OBJETIVO 2: Correo electrónico donde se solicita la difusión de la Ley Derechos y Deberes del Usuario en la “Carpeta Compartida”

3 mensajes mas antiguos



Paulina Gajardo Garcia <pgajardogarcia@gmail.com>

14:33 (hace 1 hora) ☆ ↶ ▾

para Carlos ▾

Estimado Carlos:

Solicito si puedes compartir estos archivos sobre los Deberes y Derechos del usuario en "Carpeta Compartida". Muchas Gracias.

----- Mensaje reenviado -----
De: Joisse Pereira <nissenew@gmail.com>
Fecha: 29 de septiembre de 2015, 8:10
Asunto: Fwd: Derechos y Deberes
Para: Paulina Gajardo Garcia <pgajardogarcia@gmail.com>

...

2 archivos adjuntos

↓ ↻ g+





Para: Paulina Gajardo Garcia <pgajardogarcia@gmail.com>

...

2 archivos adjuntos

↓ ↻ g+







Carlos Elias Guerra Meneses

14:40 (hace 1 hora) ☆ ↶ ▾

para mi ▾

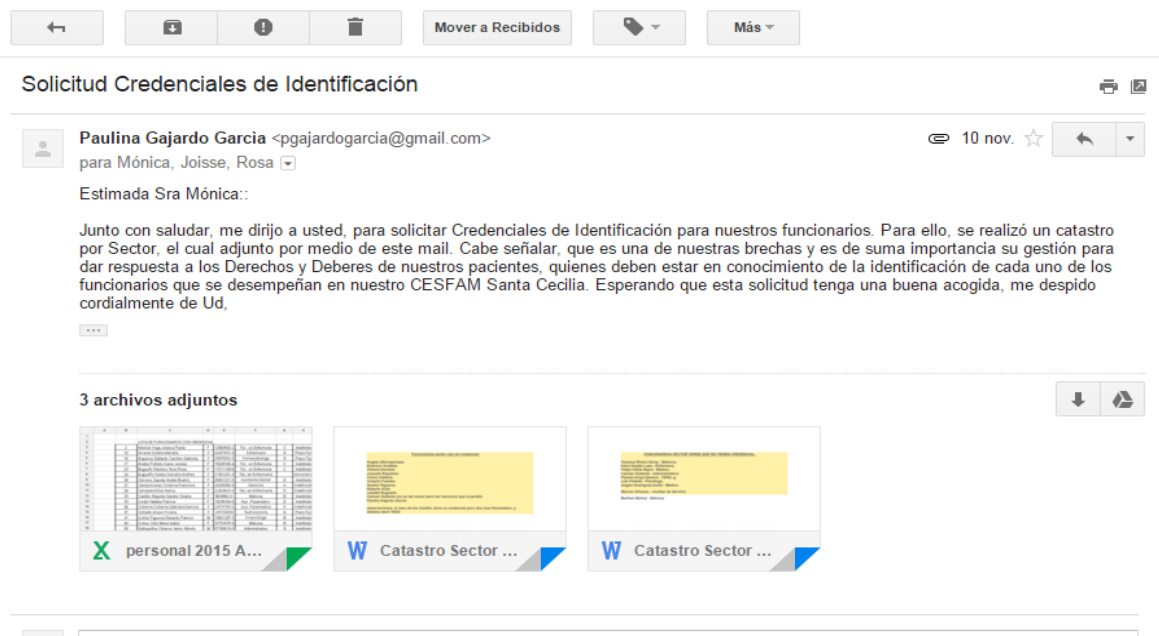
Realizado.

Atte.

...

3.- VERIFICADORES OBJETIVO 3:

3.1 .- Solicitud realizada a la Sra. Mónica Rojo Cortes (Referente OIRS en Departamento de Salud Coquimbo) de credenciales de identificación.



3.2.- Refuerzo del Uso de Credencial mencionada diariamente por nuestro Operario OIRS.

REFUERZO DEL USO DE CREDENCIAL

(Leer al menos 3 veces en el día)

Es importante, que nuestros usuarios, tengan conocimiento del nombre y la labor que ejerce todo el personal. Es por ello, que se les recuerda, a todos nuestros funcionarios, que deben portar de forma visible y constante su credencial, ya que es nuestro principal medio de identificación.

3.3.- Catastro de Funcionarios por Sector, que no disponen de su Credencial de Identificación.

2	Adones Vega Jessica Paola	F	12569592-2	Téc. en Enfermería	C	Indefinido	44	amarillo		si
10	Alvarez Zuleta Marcela	F	16307471-0	Enfermera	B	Plazo Fijo	44	amarillo		no
16	Arqueros Gallardo Caroline Gabriela	F	15055092-0	Fonoaudiologa	B	Plazo Fijo	22	amarillo		
17	Arratia Poblete Karen Jemina	F	15028326-4	Téc. en Enfermería	C	Indefinido	44	amarillo		si
23	Bugueño Ramírez Nora Rosa	F	11511108-6	Téc. en Enfermería	C	Indefinido	44	amarillo		si
24	Bugueño Godoy Daniela Andrea	F	17452251-0	Téc. en Enfermería		Honorarios	44	amarillo		no
26	Cáceres Zepeda Analia Beatriz	F	20901221-9	Asistente Dental	D	Indefinido	44	amarillo		si
27	Campomanes Cisterna Francisca	F	16098458-9	Dentista	A	Indefinido	44	amarillo		si
28	Carrazana Diaz Nancy	F	12424613-K	Téc. en Enfermería	D	Indefinido	44	amarillo		si
29	Castillo Alquinta Sandra Viviana	F	9639862-K	Matrona	B	Indefinido	44	amarillo		perdio
33	Cerda Valdivia Patricia	F	15038164-9	Aux. Paramédico	D	Indefinido	44	amarillo		?
36	Cisterna Cisterna Gabriela Danissa	F	13973792-k	Aux. Paramédico	D	Indefinido	44	amarillo		si
37	Collado Araya Viviana	F	155733039	Nutricionista	B	Plazo Fijo	44	amarillo		si
41	Cortés Figueroa Eduardo Patricio	M	10651297-3	Kinesiólogo	B	Indefinido	44	amarillo		si
44	Cortes Ortiz Maria Isabel	F	10752639-0	Matrona	B	Indefinido	44	amarillo		si
58	Galleguillos Olivares Jaime Alberto	M	07335619-9	Administrativo	E	Indefinido	44	amarillo		si

59	Gatica Garrido Heriberto	M	5355158-0	Médico	A	Indefinido	44	amarillo		perdio
67	Latorre Rivera Juan Segundo	M	04306065-1	Guardia	F	Indefinido	44	amarillo		si
68	Ledezma Cordova Carolina	F	13177148-7	Administrativo	E	Reemplazo	44	amarillo		___
72	Maluenda Barraza Valeska	F	18589193-3	Administrativo	E	Plazo Fijo	44	amarillo		___
77	Montecinos Vergara Claudia	F	12973813-6	Asistente Social	B	Plazo Fijo	22	amarillo		
78	Muñoz Contreras Sandra del Rosario	F	10782883-4	Aux. Farmacia	D	Indefinido	44	amarillo		si
86	Olivares Carrasco Karen Paola	F	12425976-2	Administrativo	E	Indefinido	44	amarillo		si
87	Osorio Lopez Pedro Pablo	M	9.285.772-7	Chofer	F	Indefinido	44	amarillo		?
89	Palma Delgado Ramon	M	23105537-1	Médico	A	Plazo Fijo	44	amarillo		perdio
98	Reinoso Reinoso Juan Ramón	M	05219990-5	Administrativo	E	Indefinido	44	amarillo		si?
101	Rivera Laferte Luis Analio	M	9449926-7	Aux. de Servicio	F	Indefinido	44	amarillo		si
119	Varela Segovia Haroldo Alejandro	M	08064196-6	Administrativo	E	Indefinido	44	amarillo		si
120	Vergara Bacigaluppo Adela	F		Enfermera		Honorarios	22	amarillo		no
105	Rojas Rivera María Andrea	F	14401874-5	Enfermera	B	Indefinido	44	transversal	apoyo amarillo	si
111	Silva Rojas Diana Cecilia	F	15672947-7	Enfermera	B	Plazo Fijo	44	transversal	apoyo amarillo	no
	Caceres Sandra	F		A Social	B	Reemplazo	44	amarillo		no

Funcionarios sector rojo sin credencial:

Angela Alburquenque

Emerson Anatibia

Victoria Escobar

Josselin Riquelme

Carlos Valdivia

Joaquín Fuentes

Gaston Figueroa

Roberto Ayala

Lizzette Bugeño

Carmen Gallardo (no es del sector pero me menciona que la perdió)

Paulina Gajardo García

observaciones: el caso de Iris Castillo, tiene su credencial pero dice Aux Paramédico, y debiese decir TENS

FUNCIONARIOS SECTOR VERDE QUE NO TIENEN CREDENCIAL.

Vanessa Rivera Garay - Matrona;

Karol Gaytán Lazo - Enfermera;

Felipe Iriarte Neyra - Médico;

Carmen Gallardo - Administrativo;

Pamela Araya Zamora - TENS;-g

Luis Poblete - Psicólogo.

Angelo Rodríguez Zurita - Médico.

Marcos Olivares – Auxiliar de Servicio

Marlhen Muñoz - Matrona

4.- VERIFICADORES OBJETIVO 4: (Por el momento, no se cuenta con verificadores)

5.- VERIFICADORES OBJETIVO 5: (Por el momento, no se cuenta con verificadores)

6.- VERIFICADORES OBJETIVO 6:



7.- VERIFICADORES OBJETIVO 7: (Por el momento no se cuenta con verificadores)

8.- VERIFICADORES OBJETIVO 8: (Por el momento no se cuenta con verificadores)

9.- VERIFICADORES OBJETIVO 9: (Por el momento no se cuenta con verificadores)