

## **ACTA // N° 2 ACTA REUNIÓN DEL SUBDEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **SERVICIO DE SALUD COQUIMBO**

FECHA	08 de junio 2021		
HORA	09:00-10:10		
LUGAR	DSSC		
MODO	Virtual	X	Presencial
AMBITO / TEMA REUNION	Reunión de Equipo de Participación		
RESPONSABLE REUNIÓN	Ximena Camus Jimenez		
RESPONSABLE ACTA	Lenka Brejcha Avila		

#### **1.- TABLA**

- 1. Superintendencia de Salud.**
- 2. OIRS.**
- 3. Satisfacción Usuaría.**
- 4. Participación Ciudadana.**
- 5. SEREMI de Salud.**

#### **2.- DESARROLLO**

##### **1. Superintendencia de Salud.**

**VN:** comenta sobre la alza de precios de ISAPRE, salió por congreso la posibilidad de, como ley, no hacer el alza este año. Otro suceso en la COMPIN del cual informa es sobre las licencias COVID-19 al ser ahora las únicas que no tendrán sus primeros tres días sin pago. Compartirá correo informativo desde la Subsecretaría de Salud Pública a XC, quien, a su vez, compartirá esta información con funcionarios donde se indica esta información desde el MINSAL.

Se hacen fiscalizaciones, pero desde áreas de la Región Metropolitana, aún no de manera local hasta que no haya nueva instrucción.

**YB:** consulta si se han tomado conocimiento de más reclamos sobre la entrega de información a familiares de pacientes hospitalizados en la región, ya que se ha estado reforzando este tema especialmente con los hospitales de alta complejidad.

**VN:** no se han normalizado visitas en hospitales de alta complejidad, pero conversaron con un funcionario que tiene a su pariente hospitalizado y vio que la situación ha mejorado, en especial con el HSP de Coquimbo. Confirma que han estado reportando el estado del paciente una vez al día a los familiares de los pacientes de manera puntual y eficiente.

**YB:** todos han establecido métodos locales para mejorar la entrega de información, siempre se está reforzando esta estrategia con los equipos.

**VN:** comenta sobre la garantía GES: hay taller de la SEREMI de Salud con horario asincrónico donde se graban las presentaciones clínicas para que las personas puedan acceder a ellas en cualquier horario y que se encontrarán disponibles por dos meses (actualmente ya llevan un mes en la página de la capacitación), está enfocada en urgencias, fue hecha por una empresa contratada por la seremi. VN recomienda a XC consultar a quienes del DSSC fueron convocados a esta capacitación para acceder a los vídeos.

## 2. OIRS

**EA:** en OIRS están haciendo una pauta de supervisión donde se hace reunión con el director de cada establecimiento, una referente de la Oficina provincial y la encargada u operadora OIRS. Cada año se hace un plan de trabajo que debe mejorar y que tiene que ver con la calidad de respuesta a los usuarios, con infraestructura de establecimientos y el trato al usuario. Observa que no todos los años hacen gestión con el comité de Participación, por lo que es importante que se haga este año.

Informa que se están haciendo las supervisiones, a partir de la siguiente semana se reunirá con el Choapa, luego Elqui y después Limari, esto se enmarca en mejorar la Satisfacción Usuaría y facilitar la Participación Ciudadana a través de OIRS y del Comité de Gestión Usuaría. Se ha solicitado a establecimientos que se retiren los formularios para evitar contagios, siempre y cuando esté el teléfono de salud responde disponible para el usuario. Ha observado que ha contribuido a mejorar la salud de funcionarios, los establecimientos han hecho el esfuerzo para mejorar y el acceso de información es más expedito. Cada establecimiento ha propuesto estrategias para mejorar.

Explica que en caso de requerimientos que no existen como contactar al solicitante, todo ahora queda cerrado por normativa en el portal OIRS y se resuelve el problema en vez de anularse.

**VN:** consulta si los formularios tienen correlativos, si para seguir el orden se busca en la plataforma. EA confirma que así es y que el correlativo puede ayudar para dar seguimiento al formulario.

**CG:** considera importante reforzar el trabajo de EA con los dirigentes, porque ellos no reconocen bien cómo funciona la OIRS, por otro lado, algunos no confían en esta oficina. Pudiese hacerse una capacitación o conversatorio de cómo funcionan las OIRS a nivel regional. En la última reunión CAR de salud cardiovascular, salió el tema de que los dirigentes han hecho reclamos sin recibir respuestas.

**XC:** es importante reforzar la OIRS para dejar constancias de reclamos, el usuario puede llegar a desconocer el proceso que hay en ella. Podrían coordinarse con EA para que haga una presentación con los puntos importantes y mostrar cómo funcionan la OIRS, plazos y formularios.

**EA:** tiene duda con CG sobre los teléfonos en la SEREMI de Salud sobre información de contactos estrechos, porque si se había habilitado una página para indicar si un usuario es contacto estrecho solo de Santiago. También desconoce sobre el horario OIRS de la SEREMI al parecer funciona todo el día. CG averiguará ambas informaciones.



**VN:** tienen un Call center y allí reciben muchas consultas similares, por lo que le interesa esta información.

### 3. Satisfacción Usuaría

**YB:** han fortalecido la entrega de información en hospitales, los tres de alta Complejidad específicamente, mientras que los de baja aún tienen visitas a casos especiales y entrega de información a familiares presenciales. Agradece los libros de apoyo para Pacientes Socio Sanitarios (PSS) que fueron distribuidos a los pacientes que pueden hacer ejercicios con ellos. 6 hospitales recibieron el apoyo y están agradecidos.

Sobre los ELEM, hay un gran número de hospitalizados. Explica la Mesa de Gestión de Cupos funciona todos los meses y siguen trabajando, solo que los ingresos avanzan más lentamente.

Viene ahora un corte de COMGES de Satisfacción Usuaría que es un trabajo general de los establecimientos para abordar temas de Satisfacción Usuaría que se han acomodado a la situación de la contingencia sanitaria actual, como el que actividades pasaron a ser digitales, el difundir información mediante folletería, etc.

Trabajan con la Mesa de Discapacidad viendo temas de accesibilidad en hospitales, mejorar su ingreso y fortalecer a funcionarios para entregar esta atención. Se está viendo la entrega de pictogramas en sala de espera para ayudar a los funcionarios a trabajar con pacientes TEA. Se está reforzando el protocolo de salud inclusiva y se está buscando estrategias para la atención preferente que se debe empezar a implementar.

### 4. Participación Ciudadana.

**DF:** el Proceso Eleccionario ya está finalizando, la semana siguiente son las votaciones de manera presencial en diferentes puntos de la Región en las Oficinas Provinciales, el DSSC y los hospitales durante los días 15 y 16 de junio. En Choapa y Limari hay 5 cupos por provincia, mientras que en Elqui hay 10 postulantes.

Comenta que está pendiente la capacitación del CAR en julio, por lo que le interesa hacer esta capacitación antes de la primera reunión con el nuevo COSOC del 29 de julio. DF propone el martes 13 de julio como fecha de capacitación de 9:00 a 11:00 hrs. con LB se podría hacer la invitación. Sería para profundizar el tema de COVID-19 y profundizar las diferencias entre las funciones de la SEREMI de Salud y el DSSC. CG confirma fecha.

Sobre plan de participación, se hizo Conversatorio con jóvenes sobre temáticas de Género apoyados en SERNAMEG y también se hizo el conversatorio con usuarias trans. Está planificando actividades con el voluntariado y con Salud Mental, también se va a ver el tema de uso y abuso de alcohol y drogas en noviembre en el que solicitarán apoyo a CG.

### 5. SEREMI de Salud.

**CG:** actualmente está a cargo las jornadas sanitarias escolares que demanda hacer capacitaciones cada dos jueves al mes en las tardes.

Sobre el CAR, hubo una reunión donde se vio el tema de salud cardiovascular y salió el tema de no atención a pacientes crónicos, por lo que se comprometieron con la comunidad a entregar información del DSSC y una dirigente propuso una reunión con autoridades para trabajar estas temáticas. El SEREMI lo aprobó y la reunión, que es mañana 9 de junio, será con SENAMA, MIDESO, la SEREMI de Salud y el DSSC. Previo a ello se hizo una reunión de priorización de temáticas para dar respuesta a los requerimientos de los dirigentes.

**XC:** otro tema es el de PSS.

**YB:** respecto al correo solicitan antecedentes sobre PSS, alta de atención a pacientes crónicos, los convenios del gobierno regional y el daño a infraestructura, en especial en el hospital de Los Vilos.

Respecto a los PSS, en los hospitales de mantienen varios PSS que aunque estén sanos, no cuentan con apoyo familiar y son dependientes. Es efectivo que no siempre tienen todos los elementos que requieren para su cuidado por falta de recurso, y en tiempos de normalidad el voluntariado apoyaba este proceso, sin embargo, por la pandemia los voluntariados están restringidos y son los colegas del área social quienes deben cubrir este aspecto y es complejo. Durante el 2020 se cerró el ingreso a ELEAM por 6 meses lo cual incrementó la cantidad de usuarios hospitalizados, sin embargo, se logra avanzar lentamente con los ingresos de las personas postuladas en la región, dependiendo de la situación cotidiana de cada ELEAM, ya que se deben contemplar aspectos de cupos, contagios, cuarentenas, etc. Sin embargo este es un problema a nivel nacional, no sólo de la Región de Coquimbo.

**XC:** se hizo una síntesis sobre cuál es la red de atención de usuarios en pandemia y cuáles son los desafíos, para ver cómo van a quedar las listas de espera. Se hizo una lámina sobre PSS, cuales son las gestiones de atención a los ELEAM.

**CG:** la semana pasada se lanzó el plan Coquimbo por aumento de casos, en este plan es importante el componente de educación en salud. Se va a hacer un trabajo con los CC de Coquimbo, mañana 9 de junio se verá el tema con la Jefa del DESAM de Coquimbo y posteriormente se hará la bajada de información a los equipos. Antes de contactarse con los CC consulta si comunicarse con los encargados de Participación, debido a que saben con qué organización se está trabajando en salud, con la comunidad se espera hacer un conversatorio sobre que creen ellos que son las causas de contagios, en Coquimbo estos aumentan y es posible que la comunidad tenga otras causas identificadas y que puedan ayudar desde allí a poder encausar a la disminución de los casos. Las temáticas propias de educación serán atingentes a la primera reunión. Es importante seguir capacitando según lo que los usuarios consideren importante. El equipo de Participación Ciudadana concuerda en que es una buena estrategia contactar con los encargados de Participación.

**XC:** próxima reunión sería el 7 de septiembre a las 9:00 hrs.

### 3.- ACUERDOS Y ANUNCIOS

**XC:** averiguar por clases de capacitación GES de SEREMI de Salud para posterior difusión.

**VN:** compartir con XC información de licencias COVID-19.

**EA:** gestionar capacitación de funcionamiento de OIRS con dirigentes del COSOC junto a CG.  
**CG:** compartir horarios de atención OIRS de SEREMI de Salud a EA y VN.

#### 4.- LISTA ASISTENCIA

**XC:** Ximena Camus.

**VN:** Viviana Novoa.

**CG:** Camila Gianatti.

**DF:** Daniela Figueroa.

**YB:** Yesica Barraza.

**EA:** Elizabeth Araya.

**LB:** Lenka Brejcha.