# ANEXO N° 10

## PLAN CUATRIENAL DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2016

Servicio de Salud : COQUIMBO
Establecimiento : CESFAM SAN JUAN
Responsable : MARCIA ESPINOSA
Fecha : 30 2015

| Objetivo | Actividad | Descripción y Metodología | Producto Esperado/ Resultados/ Impacto | Calendarización/ Fechas de cumplimiento | Medio Verificador | Responsable | Participantes | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reforzar con capacitación a los usuario interno del CESFAM San Juan en el tema "Trato al usuario". | Planificación de contenido de Programa de Capacitación con sus diferentes niveles de complejidad<br><br>Capacitación permanente y continua para los usuarios internos del CESFAM en el contexto "Trato al usuario". | Se convocara por estamento en una jornada dentro del horario de trabajo. Se trabajara bajo la metodología de participación / Acción | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Segundo semestre 2016 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Evaluaciones | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Examen teórico Práctico para aprobación del primer nivel básico de trato al usuario | | | | | | | |
| Dar a conocer e informar de la OIRS a través de folletos o trípticos a usuarios externos | Diseño y elaboración de material de folleteria<br><br>Contar con stock material de folleteria ministerial | Habilitar y Contar con espacio de fácil acceso del material (folleteria) para los usuarios externos e internos del CESFAM San Juan. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer Semestre del 2016 de acuerdo a evaluaciones semestrales. | Registro Fotográfico<br><br>Numero de folleteria o material recibido y entregado | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Reunión con Director y comité de la OIRS para analizar los reclamos de la ciudadanía. | Reunión con Director, Comité Gestión Reclamos 1 vez al mes | Informe y análisis general de consultas ciudadanas foliadas y recibidas en oficina OIRS. Insumo para plan de mejora constante. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Enero – Diciembre 2016 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Acta | Director<br><br>Comité Satisfacción Usuaria<br><br>Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Director<br><br>Comité Satisfacción Usuaria<br><br>Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria<br><br>CCS<br><br>Representantes gremiales | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Delegados y representantes de sector | |
| Reforzar y Promover Flujograma de entrega de información y funcionamiento de atención OIRS. | Diseño de folletos o trípticos protocolo de atención OIRS. | Habilitar y Contar con espacio de fácil acceso del material (folleteria) en puntos estratégicos considerando la infraestructura y arquitectura del CESFAM San Juan | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer y Segundo semestre de acuerdo a evaluación 2016 | Folleto impreso<br><br>Tríptico impreso<br><br>Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Inclusión de nuevas tecnologías y vías de comunicación en redes sociales | Registro general base de datos con información de usuarios para entrega de información general y relevante de nuestro establecimientos hacia la comunidad | • Libro de registro con firma y autorización de usuario para inclusión en base de dato digital.<br>• Actualización de registro. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer Semestre del 2016. | Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| Formar líderes comunitarios en salud como referentes de la comunidad para la relación con el CESFAM | Ejecución de 6 talleres por año para difundir y educar sobre las prestaciones de los programas de salud que se desarrollan en el CESFAM | • En cada taller se trabajará sobre 2 programas de salud.<br>• Se convocará a 3 representantes por cada junta de vecinos del territorio (22 juntas de vecinos).<br>• Cada taller será ejecutado por los encargados y/o jefes de cada programa de salud. | Cumplir en un 100% con las actividades programas<br><br>Formar al menos a 12 líderes comunitarios en salud por año. | Enero – Diciembre 2016 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Crear manual de atención a | • Elaborar diagnóstic | • Aplicación de | Cumplir en un 100% con las | • Diagnóstico y creación de | Lista de asistencia | Unidad de Participación y | Usuarios internos y | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| usuario ***"Preguntas Frecuentes, Respuestas Certeras"*** | o entre usuarios internos sobre preguntas frecuentes de usuarios externos respecto de las prestaciones que entregadas en el CESFAM.<br>• Creación de 1er manual de atención a usuario sobre Preguntas Frecuentes y Respuestas Certeras.<br>• Educar al usuario interno sobre la recepción adecuada de consultas | entrevista semi estructurada al usuario interno.<br>• Sistematización de información recopilada<br>• Construcción de manual<br>• Presentación del manual al usuario interno y Comité de satisfacción usuaria<br>• Educación al usuario interno sobre uso del manual. | actividades programas<br><br>100% de los usuarios internos conocen y utilizan el manual al tercer año de aplicación. | manual Octubre – Noviembre 2015.<br>• Presentación de manual Noviembre 2015.<br>• Educación al usuario interno: Primer Semestre del 2016, Actualización del manual: Segundo Semestre del 2016, Segundo | Registro Fotográfico<br><br>Documento Impreso con Manual | Satisfacción Usuaria | externos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | y entrega certera de respuestas a usuarios externos.<br>• Actualización anual del manual. | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

_____ _____

Nombre y Firma Responsable Compromiso de Gestión Firma Director Establecimiento

# ANEXO N° 10

## PLAN CUATRIENAL DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2017

Servicio de Salud : COQUIMBO
Establecimiento : CESFAM SAN JUAN
Responsable : MARCIA ESPINOSA
Fecha : 30 2015

| Objetivo | Actividad | Descripción y Metodología | Producto Esperado/ Resultados/ Impacto | Calendarización/ Fechas de cumplimiento | Medio Verificador | Responsable | Participantes | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reforzar con capacitación a los usuario interno del CESFAM San Juan en el tema "Trato al usuario". | Planificación de contenido de Programa de Capacitación con sus diferentes niveles de complejidad<br><br>Capacitación permanente y continua para los usuarios internos del CESFAM en el contexto "Trato al usuario". | Se convocara por estamento en una jornada dentro del horario de trabajo. Se trabajara bajo la metodología de participación / Acción | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer semestre 2017<br><br>Segundo semestre 2017 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Evaluaciones | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Examen teórico Práctico para aprobación del primer nivel básico de trato al usuario | | | | | | | |
| Dar a conocer e informar de la OIRS a través de folletos o trípticos a usuarios externos | Diseño y elaboración de material de folleteria<br><br>Contar con stock material de folleteria ministerial | Habilitar y Contar con espacio de fácil acceso del material (folleteria) para los usuarios externos e internos del CESFAM San Juan. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer Semestre del 2017 de acuerdo a evaluaciones semestrales. | Registro Fotográfico<br><br>Numero de folleteria o material recibido y entregado | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Reunión con Director y comité de la OIRS para analizar los reclamos de la ciudadanía. | Reunión con Director, Comité Gestión Reclamos 1 vez al mes | Informe y análisis general de consultas ciudadanas foliadas y recibidas en oficina OIRS. Insumo para plan de mejora constante. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Enero – Diciembre 2017 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Acta | Director<br><br>Comité Satisfacción Usuaria<br><br>Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Director<br><br>Comité Satisfacción Usuaria<br><br>Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria<br><br>CCS<br><br>Representantes gremiales | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Delegados y representantes de sector | |
| Inclusión de nuevas tecnologías y vías de comunicación en redes sociales | Registro general base de datos con información de usuarios para entrega de información general y relevante de nuestro establecimientos hacia la comunidad | • Libro de registro con firma y autorización de usuario para inclusión en base de dato digital.<br>• Actualización de registro. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Actualización: Primer Semestre del 2017 y | Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Formar líderes comunitarios en salud como referentes de la comunidad para la relación con el CESFAM | Ejecución de 6 talleres por año para difundir y educar sobre las prestaciones de los programas de salud que se desarrollan | • En cada taller se trabajará sobre 2 programas de salud.<br>• Se convocará a 3 represent | Cumplir en un 100% con las actividades programas<br><br>Formar al menos a 12 líderes comunitarios en salud por año. | Enero – Diciembre 2017 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | en el CESFAM | antes por cada junta de vecinos del territorio (22 juntas de vecinos).<br>• Cada taller será ejecutado por los encargados y/o jefes de cada programa de salud. | | | | | | |
| Crear manual de atención a usuario ***"Preguntas Frecuentes, Respuestas Certeras"*** | • Elaborar diagnóstico entre usuarios internos sobre preguntas frecuentes de usuarios externos respecto de las prestaciones que entregadas en el | • Aplicación de entrevista semi estructurada al usuario interno.<br>• Sistematización de información recopilada<br>• Construcción de manual | Cumplir en un 100% con las actividades programas<br><br>100% de los usuarios internos conocen y utilizan el manual al tercer año de aplicación. | • Educación al usuario interno: Semestre del 2017 .<br>• Actualización del manual: Segundo Semestre del 2017 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Documento Impreso con Manual | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CESFAM.<br>• Creación de 1er manual de atención a usuario sobre Preguntas Frecuentes y Respuestas Certeras.<br>• Educar al usuario interno sobre la recepción adecuada de consultas y entrega certera de respuestas a usuarios externos.<br>• Actualización anual del manual. | • Presentación del manual al usuario interno y Comité de satisfacción usuaria<br>• Educación al usuario interno sobre uso del manual. | | | | | | |
| | | | | | | | | |

_____

Nombre y Firma Responsable Compromiso de Gestión

_____

Firma Director Establecimiento

# ANEXO N° 10

## PLAN CUATRIENAL DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2018

Servicio de Salud : COQUIMBO
Establecimiento : CESFAM SAN JUAN
Responsable : MARCIA ESPINOSA
Fecha : 30 diciembre 2015

| Objetivo | Actividad | Descripción y Metodología | Producto Esperado/ Resultados/ Impacto | Calendarización/ Fechas de cumplimiento | Medio Verificador | Responsable | Participantes | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reforzar con capacitación a los usuario interno del CESFAM San Juan en el tema "Trato al usuario". | Planificación de contenido de Programa de Capacitación con sus diferentes niveles de complejidad<br><br>Capacitación permanente y continua para los usuarios internos del CESFAM en el contexto "Trato al usuario". | Se convocara por estamento en una jornada dentro del horario de trabajo. Se trabajara bajo la metodología de participación / Acción | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer semestre 2018 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Evaluaciones | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Examen teórico Práctico para aprobación del primer nivel básico de trato al usuario | | | | | | | |
| Dar a conocer e informar de la OIRS a través de folletos o trípticos a usuarios externos | Diseño y elaboración de material de folleteria<br><br>Contar con stock material de folleteria ministerial | Habilitar y Contar con espacio de fácil acceso del material (folleteria) para los usuarios externos e internos del CESFAM San Juan. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | .<br><br>Primer Semestre del 2018 de acuerdo a evaluaciones semestrales | Registro Fotográfico<br><br>Numero de folleteria o material recibido y entregado | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Reunión con Director y comité de la OIRS para analizar los reclamos de la ciudadanía. | Reunión con Director, Comité Gestión Reclamos 1 vez al mes | Informe y análisis general de consultas ciudadanas foliadas y recibidas en oficina OIRS. Insumo para plan de mejora constante. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Enero – Diciembre 2018 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Acta | Director<br><br>Comité Satisfacción Usuaria<br><br>Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Director<br><br>Comité Satisfacción Usuaria<br><br>Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria<br><br>CCS<br><br>Representantes gremiales | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Delegados y representantes de sector | |
| | | | | | | | | |
| Inclusión de nuevas tecnologías y vías de comunicación en redes sociales | Registro general base de datos con información de usuarios para entrega de información general y relevante de nuestro establecimientos hacia la comunidad | • Libro de registro con firma y autorización de usuario para inclusión en base de dato digital.<br>• Actualización de registro. | Cumplir en un 100% con las actividades programas | Primer Semestre del 2018. | Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |
| Formar líderes comunitarios en salud como referentes de la comunidad para la relación con el CESFAM | Ejecución de 6 talleres por año para difundir y educar sobre las prestaciones de los programas de salud que se | • En cada taller se trabajará sobre 2 programas de salud.<br>• Se convocará a 3 | Cumplir en un 100% con las actividades programas<br><br>Formar al menos a 12 líderes comunitarios en salud por año. | Enero – Diciembre 2018 | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |

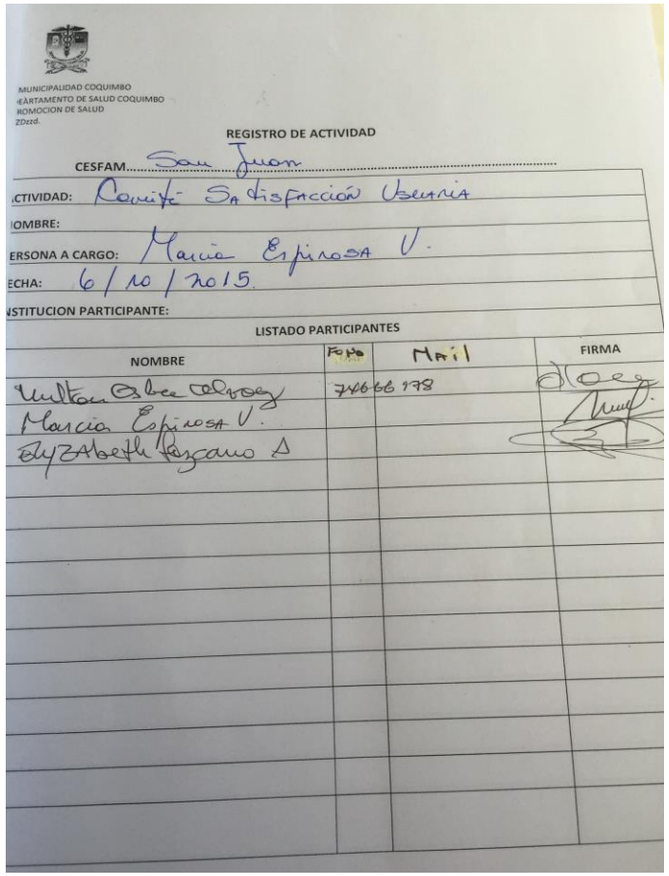
| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | desarrollan en el CESFAM | representantes por cada junta de vecinos del territorio (22 juntas de vecinos).<br>• Cada taller será ejecutado por los encargados y/o jefes de cada programa de salud. | | | | | | |
| Crear manual de atención a usuario ***"Preguntas Frecuentes, Respuestas Certeras"*** | • Elaborar diagnóstico entre usuarios internos sobre preguntas frecuentes de usuarios externos respecto de las prestaciones que entregada | • Aplicación de entrevista semi estructurada al usuario interno.<br>• Sistematización de información recopilada<br>• Construcción de | Cumplir en un 100% con las actividades programas<br><br>100% de los usuarios internos conocen y utilizan el manual al tercer año de aplicación. | • Semestre del Primer Semestre del 2018.<br>• Actualización del manual: Segundo Semestre del 2018. | Lista de asistencia<br><br>Registro Fotográfico<br><br>Documento Impreso con Manual | Unidad de Participación y Satisfacción Usuaria | Usuarios internos y externos del CESFAM | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | s en el CESFAM.<br>• Creación de 1er manual de atención a usuario sobre Preguntas Frecuentes y Respuestas Certeras.<br>• Educar al usuario interno sobre la recepción adecuada de consultas y entrega certera de respuestas a usuarios externos.<br>• Actualización anual del manual. | manual<br>• Presentación del manual al usuario interno y Comité de satisfacción usuaria<br>• Educación al usuario interno sobre uso del manual. | | | | | | |
| | | | | | | | | |

**Nota: La presentación y aprobación por CIRA, corresponde a gestión realizada por Servicio de Salud Coquimbo, por lo que será informada por dicha entidad.**

| | |
|---|---|
| _____ | _____ |
| Nombre y Firma Responsable Compromiso de Gestión | Firma Director Establecimiento |

## Comité de Satisfacción Usuaria:



MUNICIPALIDAD COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD COQUIMBO
PROMOCION DE SALUD
ZDezd.

REGISTRO DE ACTIVIDAD

CESFAM: San Juan

ACTIVIDAD: Comité Satisfacción Usuaria

NOMBRE:

PERSONA A CARGO: Marcia Espinosa V.

FECHA: 6/10/2015

INSTITUCION PARTICIPANTE:

LISTADO PARTICIPANTES

| NOMBRE | Fono | Mail | FIRMA |
|---|---|---|---|
| Walter Cabrera Olivares | 74666178 | | |
| Marcia Espinosa V. | | | |
| Elizabeth Rasano A | | | |

**Acta reunión**
**Comité Satisfacción Usuaria**
**23 septiembre 2015.**

**Participantes:**

**No se registra asistencia.**

La reunión no se lleva a cabo por falta de Cuórum.

Se re agenda para el día 07 de octubre del presente.

Acta reunión
Comité Satisfacción Usuaria
07 octubre 2015.

**Participantes:**

**No se registra asistencia.**

La reunión no se lleva a cabo por falta de Cuórum.

Se re agenda para el día 14 de octubre del presente.

Acta reunión
Comité Satisfacción Usuaria
14 octubre 2015.

**Participantes:**

**Milton Osben**
**Pedro Zepeda**
**Elizabeth Lazcano**
**Marcia Espinosa**

**TEMAS TRATADOS:**

- **Repaso de la reunión anterior**

- **Se da a conocer las solicitudes ciudadanas periodo de Julio, Agosto y Septiembre del 2015**

- **Se analiza detalladamente Manual "Preguntas Frecuentes Respuestas Certeras", realizando diversas correcciones.**

- **Acuerdos para la próxima reunión, fecha y actividades por confirmar.**