



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile

# COMGES N°9

## Plan de Satisfacción



# Usuaría



Servicio de Salud Coquimbo

Departamento de participación ciudadana y satisfacción usuaria

# Objetivo

Facilitar el acceso de la población a una atención ciudadana oportuna, de calidad y con enfoque de derecho; a través del fortalecimiento de las OIRS de los establecimientos de salud de la red y el mejoramiento del trato, entre otros ámbitos vinculados a la satisfacción usuaria.



# 1er Corte: 30 de Marzo

Acciones	Verificadores
<p>Ejecutar actividades para el diseño participativo del proceso de evaluación del plan cuatrienal, y las áreas a considerar, (recepción y acogida, trato e información a usuarios/as)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Ejecutivo del Equipo Directivo y Referente Técnico sobre el diseño del proceso de evaluación a desarrollar, indicando áreas prioritizadas al efecto.</li> </ul>
<p>Ejecutar actividades para la definición y diseño participativo de los instrumentos de evaluación del plan cuatrienal a aplicar: (encuestas, focus group, entrevistas, análisis de casos, otros)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumentos a utilizar en la evaluación, (encuesta, pauta entrevista, pauta de grupo focal, otros), por cada establecimiento hospitalario</li> <li>Acta y lista de asistencia instancia de definición y diseño participativo de instrumentos de evaluación.</li> </ul>



## 2do Corte

<b>Acción</b>	<b>Medio Verificador</b>	<b>Anexo</b>
Acción j: Ejecutar actividades de evaluación del plan cuatrienal, aplicando instrumentos definidos, identificando brechas y/o áreas a potenciar	Informe ejecutivo del equipo directivo y referente técnico sobre el proceso de evaluación realizado e identificación de brechas o áreas a potenciar.	Corte 2- acción j
Acción k: Definir las actividades a desarrollar para el cierre de brechas y/o potenciación de la satisfacción usuaria	Planilla de actividades a realizar por cada establecimiento, para el cierre de brechas y/o potenciación de la satisfacción usuaria.	Corte 2- acción k
Conformación Unidad de Acompañamiento espiritual	Registro de visitas Acta y listas de asistencia reuniones	-

# Acción J.



## **INFORME EJECUTIVO**

Proceso de Evaluación realizado del Plan Cuatrienal de mejoramiento de la Satisfacción Usuaría

SERVICIO DE SALUD	
ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA	
CORTE COMPROMISO Y FECHA	



1.- Comentarios sobre el proceso de evaluación del plan cuatrienal realizado en los establecimientos de atención primaria comprometidos

2.- Brechas y/o aspectos a potenciar en la satisfacción usuaria por establecimiento de atención primaria comprometido

3.- Comentarios u Observaciones

\_\_\_\_\_  
Firma Referente Establecimiento

\_\_\_\_\_  
Firmas integrantes Comité Directivo Establecimiento

# Acción K.

## Planilla de Actividades a realizar

Cierre de brechas y/o áreas a potenciar en Satisfacción Usuaría

Establecimientos de APS comprometidos

Servicio de Salud: Coquimbo

Establecimiento:

Situación Inicial (Diagnóstico)	Situación actual, luego de la evaluación	Actividades a realizar de cierre de brechas y/o de potenciación de la Satisfacción Usuaría	Medio Verificador	Responsables	Fecha de cumplimiento	Observaciones



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**