



Dirección Servicio de Salud Iquique
Dpto. Participación Social; Gestión al Usuario y Gobernanza.

MVZ/NCB/gpc

ACTA DE REUNIÓN N° 03/2017
Consejo Integrador de la Red Asistencial
C.I.R.A

Tipo Reunión: Reunión Ordinaria C.I.R.A

Convocados: Integrantes del Consejo y Gremios

Fecha: Viernes 23 de junio de 2017.

Lugar: Salón Auditorio I.S.T.

Hora de Inicio: 9:30 hrs.

	PARTICIPANTES	INSTITUCION O SERVICIO
1	Dra. María Paula Vera Zamora	Directora Servicio de Salud de Iquique (T y P)
2	Manuel Morales G.	Jefe Gabinete Dirección S.S.I.
3	Felipe Platero M.	Subdirector Gestión Asistencial S.S.I.
4	Marco Morgado L.	Subdirector Recursos Humanos S.S.I.
5	Leticia Robles V.	Subdirectora Recursos Humanos Hospital .Ernesto .Torres .Galdámes.
6	Luz Huenupil Li.	Directora Consultorio General Urbano Dr. Héctor Reyno de Alto Hospicio.
7	Nelson Castillo B.	Secretario Ejecutivo – Coordinador C.I.R.A – S.S.I.
8	Mireya Soto F.	Jefa Dpto. Participación Social, Gestión al Usuario y Gobernanza S.S.I.
9	Carolina Pérez R.	Jefa. Dpto. Recursos Físicos S.S.I.
10	Rafael Miquel O.	Dpto. Participación Social, Gestión al Usuario y Gobernanza S.S.I.
11	Claudio Barraza C.	Jefe Dpto. Salud Mental S.S.I.
12	Patricio Sobrevilla Ch.	Jefe Dpto. Relaciones Publicas y Comunicaciones – S.S.I.
13	Carlos Calvos V.	Jefe (S) Dpto. Redes Hospitalarias S.S.I.
14	José Maluenda E.	Profesional Dpto. Planificación y Control de Gestión S.S.I.
15	Sandra Ocaranza C.	Profesional Dpto. Planificación y Control de Gestión S.S.I.
16	Cynthia Cortez C.	Profesional Subdirección Administrativa S.S.I.
17	Diego Zúñiga F.	Comunicador Audiovisual SSI.
18	Wenceslao Buch V.	Presidente Fenats Regional
19	Johan Wimmer R.	Dirigente Fenats D.S.S.I.
20	Varinia Galindo S.	Presidenta Fenats D.S.S.I.
21	Alicia Naranjo S.	Presidenta Consejo Desarrollo Cecof Esmeralda – Cesfam Videla de Iquique.
22	María Espinoza M.	Presidenta Fenats CGU Alto Hospicio
23	Bárbara Pizarro A.	Tesorera Consejo Desarrollo CGU - Comuna de Alto Hospicio
24	Eduardo Yáñez S.	Psicólogo Cesfam Pedro Pulgar – Comuna de Alto Hospicio.
25	María José Jorquera A.	Fonasa Plataforma Comercial
26	Gloria Peñaloza C.	Administrativa Dpto. Planificación y Control de Gestión S.S.I.

TEMAS A TRATAR

1. CUENTA PUBLICA SERVICIO DE SALUD IQUIQUE 2016 – ETAPA 2
"INFORME FINAL DE RESPUESTAS A MESAS DE TRABAJO "
2. SATISFACCIÓN USUARIA: "FUNCIONAMIENTO DE LA OIRS EN LA RED"
.....VALIDACIÓN DEL C.I.R.A DEL COMGES N° 9
3. VARIOS.

INTRODUCCION:

Dra. María Paula Vera Zamora y Dr. Nelson Castillo B.:, dan la bienvenida a todos los asistentes y agradecen la asistencia a esta nueva sesión del Consejo de Integración de la Red Asistencial, C.I.R.A. Enseguida se da inicio a la Tercera Etapa de la Cuenta Pública de la Gestión del año 2016, correspondiente a la etapa de devolución y respuestas a las mesas de trabajo comprometidas por nuestro Servicio de Salud Iquique. La información que se generó como planteamientos fue sistematizada y es presentada en este C.I.R.A.

Dra. María P. Vera Z.
Directora Servicio de Salud Iquique.
Dr. Nelson Castillo B.
Coordinador C.I.R.A.

CUENTA PUBLICA SERVICIO DE SALUD IQUIQUE 2016 – ETAPA "DEVOLUCIÓN ACUERDOS CUENTA PÚBLICA "

Subdirección Administrativa: Plan de mejoramiento en la fiscalización en proyectos de inversión, mayor auditoría social de los Proyectos

Mejoramiento Hospital Ernesto Torres G.: Sub-Proyecto UTI:

- **Descripción del Proyecto:** Se construye la Unidad de Tratamiento Intensivo de 1.754 m², cuenta con 26 Box, estación de enfermería, áreas administrativas, baños, trabajo limpio y sucio, sala de estar y residencias.
- **Acciones Realizadas:**
 - Se comienza a ejecutar sub-proyecto UTI 2014.
 - Se reevalúa proyecto año 2016.
 - Se aprueba reevaluación para realizar mayores obras.
- **Participación Ciudadana:**
 - Participación de la comunidad hospitalaria en ejecución de la Unidad.
 - Reuniones informativas y visitas a terrenos con la comunidad hospitalaria 1 vez al mes.
 - Se programarán Visitas a terreno informativas con Consejo Consultivo del Hospital al término de la obra.

Cynthia Cortes C.
Encargada de Proyectos S.S.I.

Construcción Hospital Alto Hospicio:

- **Descripción del Proyecto:** Consiste en un hospital de alta complejidad, dispuestos en un terreno de 5,03 hectáreas, El hospital está proyectado en estructura de hormigón armado, con un total de 37.734 m² construidos totales. Contará con 235 camas, 7 pabellones, 3 salas de parto integral, 12 sillones de diálisis, 7 sillones dentales, 16 box consultas médicas, 10 box otros profesionales, 14 box de procedimientos, 9 box consulta de urgencia.
-

- **Acciones Realizadas:**

- **Urbanización I etapa:** TERMINADA
- **Urbanización II etapa:** ADJUDICA, a la empresa Constructora Ingeniería Maquinaria y Construcción Ltda. Por un monto de MM\$2.691, con un plazo de ejecución por 480 días, el contrato se encuentra en Toma de Razón de Contraloría.

- 19-05-2017 comienza proceso de licitación ID 819-7-LR17.

- **Participación Ciudadana:**

- Reuniones informativas con Alcalde y depto. de Salud de Alto Hospicio
- Reuniones de coordinación y de trabajo con DA-MOP, MINVU, SERVIU, GORE, DOM Alto Hospicio, Municipalidad de Alto Hospicio.

Construcción CESFAM Pozo Almonte:

- **Descripción del Proyecto:** Construcción de Establecimiento de salud de 2.181 m2, en calle Estación S/N de la comuna de Pozo Almonte.

- **PMA se compone de tres grandes áreas:**

- a) área de Urgencia;
- b) Área Atención de Abierta
- c) Recintos de Apoyo

- **Acciones Realizadas:**

- Se aprueba el proyecto en el año 2012
- Se adjudica en el año 2016

- **Participación Ciudadana:**

- Se invita a Alcalde y CORMUDESPA a visita para ver estado de avance de las obras
- Se programarán visita guiada con la comunidad de Pozo Almonte, durante el proceso de la obra.

Construcción CESFAM Pedro Pulgar

- **Descripción del Proyecto:** Se contempla la construcción del CESFAM pulgar de 2.509 m2, para atender a 30.000 beneficiarios, completamente implementado, con el equipo y equipamiento necesarios para su buen funcionamiento.

- a) área de Urgencia
- b) Área Atención de Abierta
- c) Recintos de Apoyo

- **Acciones Realizadas:**

- Se aprueba el proyecto en el año 2013.
- Se adjudica en el año 2016.
- Se inician obras: 30 de Agosto de 2016.

- Finalización de obras: 22 de noviembre de 2017
- **Participación Ciudadana:**
- Se invita a Alcalde y Depto. de Salud Municipal a visita para ver estado de avance de las obras
- Se programarán visita guiada de la comunidad de Alto Hospicio, durante el proceso de las obras.

Construcción CESFAM Huara:

- **Descripción del Proyecto:** Se construirán 1.137 m², y a su vez se implementará con equipo y equipamiento necesario de tal manera de disminuir sustancialmente las brechas existentes en la comuna.
- Su programa arquitectónico y de servicio se compone de tres grandes áreas:
 - a) área de Urgencia
 - b) Área Atención de Abierta
 - c) Recintos de Apoyo
- **Acciones Realizadas:**
 - Se aprueba el proyecto en el año 2011
 - Se adjudica en el año 2016
 - Se inician obras: 30 de Agosto de 2016
 - Finalización de obras: 22 de noviembre de 2017
- **Participación Ciudadana:**
 - Se invita a Alcalde y Depto. de Salud Municipal a visita para ver estado de avance de las obras
 - Se programarán visita guiada de la comunidad de Alto Hospicio, durante el proceso de las obras.

Construcción SAR Sur

- **Descripción del Proyecto:** Construcción de Establecimiento de salud de 499 m² en un nivel, destinado a la atención médica primaria, con la modalidad de SAR, es decir, será un Servicio de Atención Primeria de Alta Resolución.
- Su programa arquitectónico y de servicio lo componen, siete Box de Atención, dos Salas de Espera, una Sala de Rayos X, una Sala de Estar, seis SS. HH, un estacionamiento para ambulancias y dos accesos, uno principal y otro secundario.
- **Acciones Realizadas:**
 - Finalización de obras: 18 de abril del 2016.
 - Se trabaja en coordinación con CORMUDESI para instalación de lavado profundo, para obtención de resolución sanitaria.
 - **Participación Ciudadana:**
 - Se realizan reuniones de trabajo con CORMUDESI.
 - Se Realizan reuniones de trabajo con SEREMI de Salud.

- Se coordinará reunión de visita guiada con Consejo consultivo del CESFAM Sur.

Construcción SAR Pozo Almonte:

- **Descripción del Proyecto:** El proyecto consiste en la ampliación, construcción y habilitación de un servicio de atención primaria de urgencia de alta Resolución (SAR) de espacios adosados a actuales Cesfam cuyo programa médico arquitectónico consisten en:
 - 3 box de atención (categorización, atención, tratamiento respiratorio)
 - 3 de procedimientos (procedimientos, reanimación, atención victimas)
 - 1 de diagnóstico (rayos x)
 - Recintos de apoyo y zonas administrativas
 - Estos proyectos serán construidos en 1 solo nivel y en total suman 498 m2 según programa médico arquitectónico propuesto.
- **Acciones Realizadas:**
 - Se inicia etapa de Diseño de la arquitectura y especialidades
- **Participación Ciudadana:**
 - Se coordinarán reuniones con Municipalidad para presentación del anteproyecto.
 - Se coordinarán reuniones con Municipalidad para definir diseño que se llevará a ejecución.
 - En coordinación con Municipalidad se invitará a comunidad a conocer Y aportar al diseño.

Construcción SAR La Tortuga:

- **Descripción del Proyecto:** El proyecto consiste en la ampliación, construcción y habilitación de un servicio de atención primaria de urgencia de alta Resolución (SAR), emplazado al lado del CECOSF La Tortuga, cuyo programa médico arquitectónico consisten en:
 - 3 box de atención (categorización, atención, tratamiento respiratorio)
 - 3 de procedimientos (procedimientos, reanimación, atención victimas)
 - 1 de diagnóstico (rayos x)
 - Recintos de apoyo y zonas administrativas
 - Estos proyectos serán construidos en 1 solo nivel y en total suman 524 m2 según programa médico arquitectónico propuesto.
- **Acciones Realizadas:**
 - Se inicia etapa de Diseño de la arquitectura y especialidades.
- **Participación Ciudadana:**
 - Se coordinan reuniones con Municipalidad para presentación del anteproyecto.
 - Se coordinan reuniones con Municipalidad para definir diseño que se llevará a ejecución.
 - En coordinación con Municipalidad se invitará a comunidad a conocer y aportar al Diseño.

Construcción CECOSF La Tortuga:

- **Descripción del Proyecto:** El proyecto Construcción de CECOSF La Tortuga, consiste en la edificación y puesta en marcha de infraestructura de salud destinada a la atención médica primaria de 283,05 m² en un nivel, por medio de la modalidad Centro Comunitario de Salud Familiar (CECOSF), el cual se encuentra ubicado en la Calle Santa Rosa s/n, sector La Tortuga de la Ciudad de Alto Hospicio, emplazado en un terreno de 1.753 m².
- **Acciones Realizadas:**

- Finalización de obras: 10 de Julio de 2016
- Se inauguró el día 31-05-2017
- Participación Ciudadana:
 - Se realizaron reuniones de trabajo con Municipalidad de Alto Hospicio y Depto. de Salud de la Municipalidad
 - Se realizaron reuniones de trabajo con SEREMI de Salud, para obtención de autorización sanitaria.

Construcción Posta de Pachica:

- **Descripción del Proyecto:** Construcción de Establecimiento de salud de 215 m² en un nivel, destinado a la atención médica primaria, con la modalidad de Posta Rural.
- Su programa arquitectónico y de servicio compuesto de A.- Acceso y Atención de Público en Espera, PNAC y Farmacia
- B.- Oficinas Dirección y Área de administración,
- C.- Box de atención médica y ginecológica.
- **Acciones Realizadas:**

- Se aprueba el proyecto en el año 2015
- Se adjudica en el año 2015
- Se inician obras: 07 de octubre de 2015
- Finalización de obras: 10 de Julio de 2016

- **Participación Ciudadana:**

- Se realizan reuniones de trabajo con Municipalidad.
- Se realizan reuniones de trabajo con SEREMI de Salud.
- Una vez que estén terminadas las obras menores, se invitó a comunidad a visita guiadas a las dependencias de la posta.

Construcción Posta de Chanavayita: Descripción del Proyecto:

Construcción de Establecimiento de salud de 215 m² en un nivel, destinado a la atención médica primaria, con la modalidad de Posta Rural.

- Su programa arquitectónico y de servicio compuesto de:
 - A.- Acceso y Atención de Público en Espera, PNAC y Farmacia

- B.- Oficinas Dirección y Área de administración.
- C.- Box de atención médica y ginecológica.

- **Acciones Realizadas:**

- En segundo proceso de firma de contrato.

- **Participación Ciudadana:**

- Se realizan reuniones de trabajo con CORMUDESI.
- Se realizan reuniones informativas con la comunidad de la caleta Chanavayita.
- Se invitará a 1 reunión semestral a la comunidad para dar cuenta de estado de avance de la obra.

Construcción Posta de Pisagua:

- **Descripción del Proyecto:** Construcción de Establecimiento de salud de 215 m2 en un nivel, destinado a la atención médica primaria, con la modalidad de Posta Rural.
- Su programa arquitectónico y de servicio compuesto de:
 - A.- Acceso y Atención de Público en Espera, PNAC y Farmacia
 - B.- Oficinas Dirección y Área de administración,
 - C.- Box de atención médica y ginecológica.

- **Acciones Realizadas:**

- En segundo proceso de firma de contrato.

- **Participación Ciudadana:**

- Se realizan reuniones de trabajo con Municipalidad.
- Se realizan reuniones informativas con comunidad de Pisagua
- Se programará 1 reunión semestral con Municipalidad y comunidad para dar cuenta de estado de avance de la obra.

Construcción Posta de Cariquima:

- **Descripción del Proyecto:** Construcción de Establecimiento de salud de 252 m2 en un nivel, destinado a la atención médica primaria, con la modalidad de Posta Rural.
- Su programa arquitectónico y de servicio compuesto de:
 - A.- Acceso y Atención de Público en Espera, PNAC y Farmacia
 - B.- Oficinas Dirección y Área de administración,
 - C.- Box de atención médica y ginecológica.
- **Acciones Realizadas:**
 - Se termina el Diseño.
 - Se ingresará a MINAGRI para cambio de uso de suelo.
 - Se coordinarán reuniones con la Municipalidad, para presentación del Diseño.
- **Participación Ciudadana:**

- Se coordinarán reuniones con Municipalidad para presentación del diseño y visita a terreno.
- En coordinación con Municipalidad se invitará a comunidad a conocer Diseño de la Posta.

Construcción Posta La Tirana

Descripción del Proyecto: Construcción de Establecimiento de salud de 252 m² en un nivel, destinado a la atención médica primaria, con la modalidad de Posta Rural.

- Su programa arquitectónico y de servicio compuesto de:
 - A.- Acceso y Atención de Público en Espera, PNAC y Farmacia
 - B.- Oficinas Dirección y Área de administración,
 - C.- Box de atención médica y ginecológica.
- **Acciones Realizadas:**
 - Se termina el Diseño
 - Se ingresará a MINAGRI para cambio de uso de suelo
 - Se coordinarán reuniones con la Municipalidad, para presentación del Diseño
- **Participación Ciudadana:**
 - Se coordinarán reuniones con Municipalidad para presentación del diseño y visita a terreno.
 - En coordinación con Municipalidad se invitará a comunidad a conocer Diseño de la Posta.

Construcción COSAM Allende

- **Descripción del Proyecto:** Construcción de Establecimiento de 366 m², emplazado en la avda. La Tirana con Algarrobo, en un terreno de 500 m² y contará con los siguientes recintos:
 - Psiquiatría Adulto.
 - Psiquiatría Infanto – Juvenil.
 - Psicólogo Adulto.
 - Psicólogo Infanto – Juvenil.
 - Técnico en Rehabilitación.
 - Áreas Administrativas.
- **Acciones Realizadas:**
 - Se termina el Diseño.
 - Se tramitará ingreso a DOM (certificado de permiso de edificación).
- **Participación Ciudadana:**

<ul style="list-style-type: none"> • Se coordinarán reuniones con Municipalidad para presentación del diseño y visita a terreno. <p>En coordinación con Municipalidad se invitará a comunidad a conocer Diseño y terreno donde será emplazada</p>	
<p><u>SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS:</u></p> <p>Se propone iniciar un trabajo en conjunto entre supervisión y funcionarios donde la supervisión oriente, capacite, eduque y principalmente estimule el buen trato y las buenas prácticas laborales a objeto que las tareas se realicen bajo el concepto "Mejorar la atención y calidad de trato al usuario existen los planes y procedimientos de buen trato.</p> <p>Existen los planes y procedimientos de buen trato para su correcta aplicación. Se elaborará una vez aprobado y consensuada la presente conclusión en un programa considerando fechas de las diferentes actividades a ejecutar, haciéndoles llegar los resultados una vez concluidas las distintas fases del programa.</p> <p>Adicionalmente se está trabajando con el gobierno regional a objeto lograr financiamiento para para poner en marcha acciones que nos permitan mejorar la atención al usuario.</p> <p>Los gremios son actores importantes en esta tarea ya que su aporte será la de apoyar este trabajo en conjunto y difundir entre sus asociados la necesidad del cumplimiento de la normativa, procedimientos y del estatuto administrativo a objeto haya eficiencia y buen manejo de los recursos, pasando a formar parte del equipo.</p>	<p>Marco Morgado L. Subdirector de Recursos Humanos S.S.I.</p>
<p><u>SUBDIRECCION DE GESTION ASISTENCIAL: Gestión en salud - Lista de Espera.</u></p> <p>Se reconoce que la lista de espera, a nivel mundial, es un problema que no responde a un factor particular. La globalización, el cambio de comportamiento, entre otros, produce un desequilibrio entre los recursos que se disponen y las necesidades que se requiere resolver.</p> <p>El principal problema son los requerimientos NO GES. Ahí es donde se debe trabajar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe disminuir el tiempo de espera. • Rescate de pacientes y educación para aumentar la responsabilidad del paciente con su salud. El paciente debe informar los cambios en sus procesos de vida, como cambios de datos de domicilio y de medios de comunicación, cumplimiento de los tratamientos, etc. • Gestores de salud deben mejorar sus procesos. Para ello es importante 	<p>Dr. Felipe Platero M. Subdirector Gestión Asistencial S.S.I.</p>

establecer mecanismos de acercamiento de los usuarios a los centros de atención por medios de citas telefónicas, confirmación de citas, cambios de agendas médicas con adecuada anticipación, cartas certificadas, visitas domiciliarias, a través de los medios de comunicación o de los centros comunitarios, etc.

- Se deben realizar acciones en la comunidad para educar a los usuarios en temas de auto cuidado de la salud. Para ello es importante reeditar, actualizar e incorporar las diferentes medicinas alternativas, con el fin de disminuir las consultas no pertinentes a los centros de atención de la red asistencial.

Es con esta finalidad que se refuerza el Comité de Lista de Espera, bajo la Resolución Exenta N° 1188, 17.05.2017. Este comité no solo se preocupa de la patología GES, así también las NO GES, quienes a través de las distintas estrategias, buscan dar respuesta a las falencias que se presentan en la Lista de Espera. Sin embargo, los cambios implican todo un proceso y estos son paulatinos cuando se trata de modificar un sistema tan complejo como es el dar salud a la población.

PARTICIPACION SOCIAL, GESTION AL USUARIO Y GOBERNANZA:

SOCIALIZACIÓN EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA-OFCINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS).

Estas oficinas constituyen un espacio de participación ciudadana que procura garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, en materias relativas a salud, para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, transparente, sin discriminación y con enfoque de derecho.

Proceso:

Se aplica Pauta Diagnóstica con la finalidad de determinar las condiciones de funcionamientos de las OIRS para establecer acciones de mejora acorde a lo identificado.

Universo:

La evaluación está dirigida a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de los establecimientos de la Red Pública de Salud, en nuestra región al Hospital Regional y los Establecimientos de APS Urbana y Rural de la Región de Tarapacá.

Contexto:

El instrumento utilizado para éste proceso fue desarrollado desde el MINSAL y respondido por cada uno del establecimiento de salud, según instrucciones entregadas, para lo cual se indicó procurar confiabilidad, veracidad y exactitud de los datos entregados.

En la presente actividad se muestra el estado actual en que se encuentran funcionando las OIRS de los establecimientos de nuestra Red, la detección de brechas será un insumo para el Plan de fortalecimiento que presentarán los establecimientos en el 2º corte del COMGES N° 9.

Brechas:

Mireya Soto F.
Jefa. Dpto. Participación Social, Gestiona al Usuario y Gobernanza S.S.I.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Insumos indispensables para los procedimientos de solicitudes ciudadanas (impresora, scanner, teléfono, internet, etc). • Lugar adecuado que respete la privacidad del usuario. • Capacitaciones en habilidades blandas, humanización en el trato y Ley de D y D. • RR.HH. único con funciones específicas como operador OIRS. | |
|---|--|

Logros:

- Todos los establecimientos de la red urbana y rural cuentan con capacitación adecuada en la Plataforma OIRS.
- Procedimiento de S.C. y un formato estandarizado de respuestas.
- Cumplimiento en los plazos legales establecidos para las solicitudes ciudadanas entre 90 y 100%.
- Comité de Gestión Usuaria constituidos y con Plan de Trabajo.
- Cuentan con profesionales Referentes OIRS.
- Directivos de Establecimientos con más reconocimiento hacia la función de las OIRS.

Concluida la presentación del tema, el Consejo de Integración de Redes Asistenciales da su aprobación y valida esta actividad..

Dr. Nelson Castillo B.
Coordinador C.I.R.A

CONCLUSION:

En nombre de la Directora se agradece la asistencia y participación de los convocados en este Consejo Integrador de Redes Asistenciales.

Las presentaciones en Power Point serán publicadas en www.saludiquique.cl

Se da por cerrado este Consejo, siendo las 12:30 horas

Dr. Nelson Castillo B.
Coordinador C.I.R.A

Cierre de Reunión: 12:30 horas


DRA. MARÍA PAULA. VERA ZAMORA
DIRECTORA SERVICIO DE SALUD IQUIQUE (T y P)

Fecha Próxima Reunión	Julio 2017, se confirmara fecha.
Lugar Reunión	Se confirmará lugar oportunamente