

ACTA SESIÓN
Consejo de La Sociedad Civil
Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

FECHA: 11 junio 2012	HORA DE INICIO: 15.30
LUGAR: Unidad de Capacitación SSMSO	

ASISTENTES	CARGO
Patricio Martínez	Consejero y Vicepresidente
Lily Gómez	Consejero
Víctor Arroyo	Consejero
Rosa Bahamondes	Consejero
Luis Osorio	Consejero
Ximena Gonzalez	Consejero
Juan Zumarán	Consejero
Esperanza Ayala	Consejero
Rolando Cáceres	Consejero
Carlos Silva	Consejero
Carlos Gonzalez	Consejero
Mabel Salas	Consejero
Edia Moraga	Consejero
Margarita Peñaloza	Consejero
Luis Muñoz	Consejero
Mireya Rojas	Consejero
José Aldunate	Consejero
María Curilen	Consejero
Elizabeth Bustos	Consejero
Nelly Espoz	Consejero
Fresia Fernández	Presidenta CDL CESFAM Maffioletti
Mara Rojas	Equipo Depto. Participación Social y Gestión Integral del Usuario. SSMSO
Marcela Castañeda	
DIRIGE LA REUNIÓN :	Director del Servicio de Salud y Presidente del Consejo de la Sociedad Civil Dr. Fernando Betanzo Vallejos

TEMA DE LA REUNIÓN
-Fallecimiento de Margarita Pinsker. Consejera. -Presentaciones, Estado de Avance de Comisiones.
DESARROLLO y ACUERDOS
Dr. Betanzo abre sesión solicitando "un minuto de silencio" por Margarita Pinsker, quien falleció el sábado recién pasado, por su condición basal de salud. Posterior a eso pregunta si alguien quiere hacer algún comentario al respecto. Sra. Fresia pide la palabra y expresa lo siguiente: Les agradezco a los consejeros que la visitaron cuando ella estaba hospitalizada, porque vivió momentos denigrantes para su persona, por lo tanto yo les pediría a nombre de ella, porque ella no alcanzó a hacer el informe, que hiciéramos una carta de lo que ella había pasado y visto en el hospital Dr. Sótero del Río y en la Urgencia. Los Consejeros no están tan solo para realizar comisiones sino que, también para

que se dediquen a fiscalizar, salud tiene bastante falencias; ustedes como consejeros es necesario que ayuden a solucionar los problemas. En nombre de Margarita muchas gracias.

Dr. Betanzo responde señalando que:

Tuve la oportunidad de conversar con ella y me manifestó que había varias falencias y habían quedado de acuerdo que ella iba a realizar un informe. Es la oportunidad de trabajar todo estos temas, efectivamente las falencias pasan y no nos podemos cegar ante ellas, lo importante es identificar los problemas y mejorar, y en ese sentido desde la Unidad de Participación estamos planificando esta Unidad de Atención al Usuario, donde vamos a trabajar todo estos temas, sobre todo de trato. Margarita me comentó que estuvo varios días sin que le hicieran aseo son cosas que tenemos que ir trabajando, yo les hable en algún momento de este usuario incognito, incluso ustedes nos pueden ayudar actuando como "Usuario incognito" para ver que está pasando, con una pauta bien definida.

De esa manera traer insumos, de cosas objetivas y tratar de mejorar la situación. Es la oportunidad hoy día de trabajar en esto, en su memoria. Así que el llamado es ese, de implementar bien esta unidad, implementar usuario incognito, y esto de las "Upitas", estas Unidades de Apoyo y Participación para que exista un nexo mucho más directo con el paciente y su familia para atender sus necesidades.

Para eso necesitamos gente que estén permanentemente preguntándole a nuestros pacientes, como están que problemas tienen que necesitan para apoyarlos.

Estamos trabajando en la implementación de las upitas en el Hospital Sotero del Río, con el Servicio, lo que nos queda trabajar es la pauta de usuario incognito, ahí vamos a pedirle la colaboración de ustedes, nos ayuden en la aplicación.

Sra. Rosa Bahamondes señala que cuando estaban con el tema de Presupuestos Participativos, uno de ellos fue a preguntarle a la comunidad cuáles eran las necesidades y que en el Hospital Sotero del Río había muchas falencias, falta de ropa de cama, implementos para el baño, el mínimo y no lo había. Continúa diciendo que, si hacemos eso que se hizo esa vez de ponerlo en un papelito, vamos a saber las falencias que hay. Y una persona incógnita, podíamos hacerlo también.

Sr. Luis Muñoz dice que como consejeros debemos hacer un "mea culpa" por ser pocos solidarios, porque lo mismo que le paso a Margarita de comunicarnos, de enviar correos para ir al velatorio por eso mismo pide por favor ser más solidarios, de saber como están, de ser consecuentes con ellos mismos.

Sr. Patricio Martínez. Quiero partir diciendo que a mi se me comunicó el sensible fallecimiento de nuestra consejera Margarita, y yo no pude ir a su funeral. Tengo pleno conocimiento, me llamaron y entre varios consejeros nos llamamos entre sí. Lo segundo, en dos oportunidades fuimos a verla al hospital, soy testigo presencial de lo que ella expresó. Hay un paciente que hizo un reclamo contra un funcionario, que se toma atribuciones que no le corresponde, eso pasa a menudo en esa unidad parece. El Dr. García Huidobro tendrá que responder como Director del Hospital, él como director debe tomar conocimiento de lo que está pasando. Tenemos que tener un rol más activo como consejeros, nos vamos a ver cada cuatro meses, por eso existen las comisiones para darle realce a este tema, la "pega" no está en venir cada cuatro meses, ahí no está la pega, ni lo que nos pase personalmente, tenemos que irnos en el trabajo de lo que pase en lo más masivo.

De hecho participando en nuestra comisión. Yo creo que por ahí hay que "hincarle

al diente” porque yo creo que ahí esta nuestra función lo que se haga en las comisiones, ahí esta nuestra piedra angular, independiente de lo que señala el Dr. Betanzo de trabajar con usuarios incognitos, considero que en el ser individual hay mucho trabajo.

Sr. Víctor, consulta al Dr. Betanzo que medidas se están tomando para tratar falencias que se arrastran desde hace mucho tiempo. ¿Cree usted que la Dirección haya tomado nota de esto? y halla un plan para mejorar estas falencias?.

Dr. Betanzo señala que, desde tiempo ya se hacen mediciones de la satisfacción usuaria, están predominando el tema de trato. Se han hecho varias acciones para abordar la satisfacción usuaria.

La primera línea, es súper complejo modificar conductas, es súper difícil ver el impacto de las capacitaciones, es súper complejo provocar un cambio cuando hay sobredemanda de atenciones. Es por eso que estamos apostando a esta modalidad de técnicos sociales que van a estar interrelacionándose con los pacientes y no para funciones administrativas. Esto si está dando resultado en el Hospital Metropolitano, yo les expliqué la vez pasada que en la medición obtuvo medalla de oro en satisfacción usuaria y no era algo al azar sino que había una intervención especifica que son estas unidades de apoyo y participación social dada por técnicos, a pesar que se han hecho cosas, el impacto no ha sido mucho, por eso debemos buscar otras técnicas como es el usuario incognito e ir apuntando a otras cosas, hay mucho que hacer e intentarlo es muy complejo, pasa por personas. Hay que hacer un cambio cultural, no es de un día para otro, pero debemos estar optimistas que si lo vamos a lograr.

Quiero dar las gracias como Consejo en la Cuenta Publica Participativa del Servicio, en general fue bien evaluada por la comunidad, por los funcionarios y el Ministerio, por la participación de los Consejeros, por la presentación del consejo, por Don Patricio y Don Víctor, no sé si todos supieron, pero lo hicimos abierto a la comunidad. Y también era necesario que la vieran (la presentación de Cuenta Pública) nuestra comunidad interna, los funcionarios, así que la hicimos también en una segunda instancia y ahí nuevamente fueron Don Patricio y Don Víctor. Fue bien evaluada su participación y reitero las gracias al Consejo sobre todo a Don Patricio y Don Víctor, que quede en acta. Muchas Gracias.

Sr. Patricio Martínez: el Hospital Sotero nos copiaron la idea esta fue una iniciativa nuestra del Consejo y no mía. Usted (Dr. Betanzo) acogió nuestra propuesta; Y porque digo esto, que nos copiaron el modelo, porque el Dr. Garcia Huidobro también con Luis Montenegro, tuvo la oportunidad de hablar como consejo y los mismo hizo el Dr. Behnke y en el mismo estilo de la participación. Y eso habla bien de nosotros y de usted, que aceptó eso habla bien y nos copiaron algo positivo.

Dr. Betanzo. Entiendo que han estado trabajando en las distintas comisiones y la idea es que hoy día presenten las distintas comisiones, el avance de las distintas comisiones.

Sr. Luis Osorio: **Comisión nº 1 Atención Primaria**, primero se fue visitar a San José de Maipo, es bueno ir a terreno, nos recibió el concejal de salud, nos recibió Luis Muñoz. Vimos la realidad de la Posta Las Vertientes, la dificultad de los adultos mayores, problemas de acercamiento a la posta. Tuvimos dos reuniones en mi casa de análisis.

Consulta como se establecen las metas sanitarias y si están son cumplidas o no, cual es la meta, como son la mejoras año a año. Que se esta haciendo para mejorarla, necesitamos tener los planes de mejoramiento en satisfacción, conocer los datos estadísticos de los exámenes preventivos, y las edades, “EMPA”, “EMFA”,

"PAP", "prostáticos", deberían ser obligatorios que quede en pantalla, que se haga el examen preventivo que sea realidad.

Lo otro es la satisfacción del funcionario, saber si esta cómodo en su puesto, la primera línea si esta cumpliendo el protocolo, si están conforme con su servicio, lo otro es saber el tiempo de ocio de las ambulancias, nos preocupa los CESFAM quedan sin ambulancias.

Estuvimos en la comisión en San José de Maipo. Y en los "ANCORAS" por eso a Rosita la invitamos y nos explicó lo que son. Cuando llama a reunión Puente Alto no llama a los Ancoras eso nos preocupa también, para algunas cosas son de Puente Alto y para otros no. Asistimos a cuenta pública del CESFAM Madre Teresa de Calcuta, en terreno vimos en "in situ" por primera vez. También fuimos invitados al CESFAM Los Castaños, a la entrega de fondos para salud intercultural mapuche, gente de esta comisión asistió y también invitamos a la cuenta pública del Alejandro del Río, es de 106 mil inscritos, eso también es para destacarlo para ver la realidad. Asistimos al lanzamiento de la Campaña del PAP, de la ley de Derechos y Deberes y en la tele no salió nada de la Ley.

Tenemos mucho que trabajar, las personas que no se han integrando que lo hagan hay mucho que hacer, aquí nos atañe a todos. En algún momento tendremos que reunirnos entre las distintas comisiones e interrelacionarnos.

Se hacen entrega de un informe referido a la Comisión Atención Primaria al Director.

Dr. Betanzo agradece el trabajo realizado por la comisión de Atención Primaria y destaca importancia de estar en terreno para visualizar las falencias. Agrega que pueden trabajar en conjunto los temas vinculados a accesibilidad.

Sra. Rosa Bahamondes se refiere al tema de acceso y de tener médicos en Postas. En la posta Las Vertientes un tiempo queda sola sin atención, se pregunta que le pasa a lo usuarios, puesto que tienen que ir al Hospital San Jose de Maipo o Sotero del Río, eso es un tema bien relevante.

Dr. Betanzo agrega lo siguiente:

Desde el punto de vista nuestro, del Servicio de Salud, está la División de Atención Primaria, es dirigida por Marcela Pinto, dependiente de la Subdirección de Redes Asistenciales a cargo de la Dra. Navarrete. Se podría ver con pautas como usuarios incognitos estas situaciones.

Este año se nos ha hecho mucho hincapié de ver en terreno, de estar en terreno, con pautas lo que esta pasando con el usuario si se esta cumpliendo o no se esta cumpliendo. Las comisiones podrían integrarse a este equipo y los acompañen en terreno. Voy hacer las consultas para ver la posibilidad de que uno de ustedes se integre a las visitas en terreno y potenciarnos por ese lado.

El tema de satisfacción usuaria también se esta abordando desde APS. Son dos temas importantes, Satisfacción Usuaria y Calidad. Son dos puntos importantes que se ven en APS.

Sr. Aldunate lee informe "Preliminar" realizado por **Comisión Atención Secundaria y Atención Terciaria:**

Entregar informe detallado con principales conclusiones, hemos definido "la ruta de la interconsulta". No existe información, explicación oportuna, requerida constantemente por nuestros representados, los usuarios. A continuación reseñaremos las acciones realizadas por nuestra comisión (Lee documento).

El objetivo nuestro es dar cuenta de la interconsulta, aquí vamos a dar algunos

conceptos de lo que es la interconsulta (lee documento). Primer nivel de atención se inicia en la atención primaria, cuando este nivel de atención es insuficiente, es enviado a través de un documento a niveles de salud de mayor complejidad de resolución como es derivado al Hospital Sotero, es así la significancia de hacer esta ruta, por que estamos tratando un tema álgido. En trabajar en una red amigable, trabajar Satisfacción Usuaría en el CDT-consulta percepción del usuario CDT (interconsulta). Conocer como funciona la interconsulta, trabajar este tema todo el año y presentar conclusión final y propuesta en el año 2013 para mejorar el sistema de interconsulta.

Dr. Betanzo responde que le parece interesante conocer la expectativa de los usuarios. A modo de información se establece una cartera de servicios. Estamos trabajando en conjunto en relación a cuando se solicita información.

Expone Sr. Carlos Silva sobre **Comisión nº 3 que trata sobre Prevención**. Quien se refiere a contaminación acústica, problemas provocados por talleres mecánicos, señalando que es necesario hacer fiscalización en temas medio ambientales.

La situación del Hospital Sotero del Río. Referido a la existencia de locatarios, falta de contenedores, perros vagos, comerciantes, puestos de comida, se requiere trabajo voluntariado, y tener una visión mas hermosa en la entrada del hospital.

Dr. Betanzo señala la importancia de contar con apoyo del intersector para abordar este tipo de temas.

Sr. Carlos Silva en su exposición solicita que estén presentes los alcaldes.

Sr. José Aldunate contesta que es difícil contar con la presencia de los alcaldes, ya que son siete comunas y por tanto siete alcaldes.

Los integrantes que componen **Comisión Nº4** piden disculpas por no presentar avances. Asume responsabilidades de no haber hecho los contactos para reunirse, menciona haber tenido problemas de comunicación.

Sr. Arnaldo Cáceres hace mención del Dr. Dante Alberti vinculado a Hospital Metropolitano sobre Unidad Geriátrica (UGA).

Diciendo que, es una pena que se haya eliminado, propone que se tome como una visión de futuro, ya que la UGA no esta proyectado en el Hospital La Florida. Es necesario la existencia de un Centro Geriátrico, el cual pudiera estar en el actual Hospital Sotero del Río pero tal cosa fue rechazada y aun no hay respuesta. Agradece una respuesta por parte del Dr. Betanzo.

Sr. Patricio Martínez en relación al trabajo de las comisiones menciona que se requiere capacitación para el trabajo de las comisiones, ya que estas son la piedra angular del quehacer del Consejo de la Sociedad Civil de este Servicio, además todos los consejeros deben estar a un mismo nivel. Agrega también que es necesario que la red conozca quienes integran las diferentes comisiones al interior del Consejo de la Sociedad Civil.

Dr. Betanzo, menciona el compromiso y la responsabilidad que conlleva ser consejero, señala que si es necesario, hacer una revisión de la asistencia a las sesiones de los integrantes del Consejo.

Ante consulta realizada por el sr. Luis Muñoz sobre conocer el manejo financiero de la Atención Primaria, responde que, como Consejo pueden solicitar información al Sr. Juan Torres en su calidad de Subdirector Administrativo del Servicio.

Posteriormente hace mención del Hospital La Florida, haciendo un relato de los sucesos, de las gestiones realizadas por el Servicio para que fuera posible su construcción y de los resultados alcanzados, añadiendo que, en el año 2005 cuando se definió la construcción de un nuevo Hospital en la comuna de La Florida no se contempló una Unidad Geriátrica, sino que este nuevo Hospital va a tener otro tipo de modalidad de atención, es decir, va a contar con "camas de atención progresiva" de acuerdo a la complejidad del paciente se irá pasando por las distintas unidades. Lo que estamos haciendo es no discriminar positivamente, eso no significa negar la atención.

Sr. Luis Muñoz plantea que se puede habilitar 80 camas en el Hospital San José de Maipo, en el Sanatorio y que este fuera un Hospital Geriátrico y menciona que en el invierno se reciben 80 niños.

Dr. Betanzo, dice que se pueden presentar propuestas cuando sea el tiempo, en Hacienda hay varios proyectos dando vueltas, más bien socio sanitarios y de cuidados críticos. Más adelante explica que los actuales terrenos del Hospital Sótero del Río se devuelven a Bienes Nacionales, sin embargo eso se verá en el momento, en el 2017.

Alguien pregunta por el terreno del CRS San Rafael.

Dr. Betanzo, responde que el terreno pertenece a Chile-Deportes. Como Servicio se esta viendo el comodato, añade que hay muchos interesados en el ámbito de salud por ese terreno.

Sra. Rosa Bahamondes expone la necesidad del Consejo de tener funcionamiento, de contar con recursos, principalmente para movilización.

Sr. Patricio solicita posibilidad de contar con espacio para reuniones del Consejo. Además consulta por posibilidad de capacitaciones para el Consejo.

Dr. Betanzo responde que aun no se dispone de un espacio para el Consejo de la Sociedad Civil, verá la posibilidad de habilitar un container, pero por ahora se compromete a contar con una sala disponible cada vez que sesione el Consejo. En cuanto a capacitaciones para el Consejo propone realizar una primera capacitación sobre aspectos metodológicos para el trabajo de las comisiones con Jocelyn Price.

HORA DE FINALIZACIÓN	17.30 horas
RESPONSABLE DE ACTA	Mara Rojas. Equipo Depto. Participación Social y Gestión Integral del Usuario. SSMSO