



NºM/JSJ

ACTUALIZA COMITÉ GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y SATISFACCIÓN USUARIA

SAN CARLOS, 28 MAY 2021

VISTOS: Art.36 letra c) del DFL N°1 de 2005 que aprueba texto refundido coordinado y sistematizado del DL 2763 de 1979; DS. N° 140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Art. 23 letra C) y letra V) del D.S N° 38 del 2005, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; Resolución Exenta N° 403 del 24 de julio del 2019, sobre nombramiento del Director por ADP del Hospital de San Carlos Dr. Benicio Arzola Medina.

CONSIDERANDO: La necesidad de actualizar el Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas y Satisfacción Usuaría, aprobado en Resolución N° 454 del 05.05.2006, para diseñar estrategias de mejora que faciliten el acceso de la población a una atención ciudadana oportuna, transparente de calidad y con enfoque de derecho, dicto lo siguiente:

RESOLUCION EXENTA 1F H2/N°

1820

1. Actualizase a partir de esta fecha los integrantes del **Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas y Satisfacción Usuaría** del Hospital de San Carlos Dr. Benicio Arzola Medina, el cual queda integrado por los funcionarios que desempeñan los cargos y funciones que se detallan a continuación:

CARGO HOSPITAL DE SAN CARLOS	FUNCIÓN DENTRO DEL COMITE
Director(a)	Presidente(a)
Subdirector(a) Médico	Vicepresidente
Jefa(e) Departamento de Atención Integral al Usuario (DAIU)	Secretaria(o)
Profesional Departamento de Atención Integral al Usuario (DAIU)	Secretaria(o) Subrogante
Encargado(a) de Satisfacción Usuaría	Integrante
Subdirector(a) Gestión y Desarrollo de las Personas	Integrante
Subdirector(a) de Recursos Físicos y Financieros	Integrante
Subdirector(a) Gestión del Cuidado de Enfermería	Integrante
Subdirector(a) Unidades de Apoyo	Integrante

Médico Jefe(a) Unidad de Emergencia	Integrante
Enfermera(o) Supervisora Unidad de Emergencia	Integrante
Médico Jefe(a) CAE	Integrante
Enfermera(o) Supervisora CAE	Integrante
Encargada(o) Oficina Calidad y Seguridad al Paciente	Integrante
Encargada(o) GES	Integrante
Jefe(a) Departamento Gestión al Usuario (DAIU)	Integrante
Encargada(o) Participación Social	Integrante
Representante FEDEPRUSS	Integrante
Representante FENATS	Integrante
Representante de la Comunidad	Integrante
Representante de la Comunidad	Integrante

2. Déjese establecido, los objetivos y funciones del Comité Gestión de Solicitudes Ciudadanas y Satisfacción Usuaría del Hospital de San Carlos Dr. Benicio Arzola Medina:

OBJETIVO GENERAL

Ser una instancia de análisis, coordinación, reflexión y propuesta, que asesora al equipo directivo en la toma de decisiones, a través de la gestión de las solicitudes ciudadanas recibidas a través del Departamento de Atención Integral al Usuario (DAIU), para la elaboración de Planes de Mejora que permitan la resolución eficiente y oportuna de los requerimientos de los/as usuarios/as, contribuyendo además a mejorar la satisfacción usuaria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener el Comité como una instancia de participación propositiva y de gestión mediante la intervención de las áreas críticas, como resultado del análisis de las Solicitudes Ciudadanas, Ley de Transparencia, Evaluación de Derechos y Satisfacción Usuaría.
- Definir, supervisar y evaluar los Planes de Intervención que se realizaron con el propósito de mejorar la calidad de la atención y aumento de la Satisfacción Usuaría.
- Dar a conocer los resultados de los Planes de Intervención a los funcionarios y a la Comunidad en instancias de Participación Social.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL COMITÉ GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

- Analizar las Solicitudes Ciudadanas recepcionadas de acuerdo al periodo evaluado.
- Presentar estadística de Solicitudes Ciudadanas.
- Detectar debilidades en Unidades o Servicios Clínicos del establecimiento que afectan la calidad de atención al usuario(a) para establecer grados de mejora.
- Informar sobre resultados de Encuestas de Satisfacción Usuaría y evaluación de vulneración de los derechos de los/as usuarios/as.
- Monitorear, supervisar y evaluar los Planes de Intervención que se realizan con el propósito de mejorar la calidad de la atención.

3. Para el cumplimiento de lo señalado en el punto anterior, sesionara reuniones semestrales de trabajo y en forma extraordinaria cuando la situación lo amerite.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



Jaime Gutiérrez Bocaz
Director

Hospital de San Carlos Dr. Benicio Arzola Medina

Distribución:

- H2: 1/2/3/5/1F/2S/2O/1E
- Integrantes