

Ficha Técnica para registro de actividades y/o acciones de Participación Ciudadana
Establecimientos Autogestionados en Red.

Nombre del Establecimiento:	HOSPITAL "DR. ERNESTO TORRES GALDAMES"
Nombre del responsable	CAROLINA COLLAO SILES
Mail:	CCOLLAOSILES@GMAIL.COM
Fono de Contacto:	572-405772

Presentación

La presente Ficha Técnica está diseñada con el fin de registrar las distintas experiencias participativas desarrolladas a nivel nacional. Mantener sistemas de registro de las actividades y acciones realizadas puede contribuir a futuros procesos de sistematización, así como llevar el registro de participantes puede ser útil para ampliar el mapa de actores y apoyar las futuras convocatorias a trabajos colaborativos.

Nombre de la Actividad / Acción:			
Taller Educativo "Ley N° 20.584 Derechos y Deberes del Paciente"			
Estrategia (componente): Priorizar y proteger los derechos del paciente durante su atención en salud pero a la vez concientizando sus deberes como ciudadano en el Establecimiento de Salud.			
Lugar	Sede Social Norte Hospital en Avenida Héroes de la Concepción # 320	Fecha	28/06/2023
Objetivo de la Actividad / Acción			
Informar y educar a los usuarios que hacen uso del servicio público y privado, sus derechos y deberes durante su atención en Establecimientos de salud pública.			
Participantes: Señalar la metodología utilizada para realizar la convocatoria a participar de la actividad o acción de participación. Desarrollar también brevemente una caracterización general de quienes participaron, conocer en particular si representan organizaciones de base comunitaria y de la sociedad civil, organizaciones de pacientes y organizaciones de voluntariado, comunidad usuaria u otra organización o entidades relevantes. Adjuntar también datos tales como: promedio de edad, sexo y otros que puedan entregar un panorama general de los y las participantes.			

La metodología utilizada es la activa, ya que la finalidad es que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, el cual, incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente. Ejerciendo el derecho a la salud, sin discriminación por motivos de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición.

- Organización voluntariado presente: Presidenta voluntariado HETG
- Socios del Consejo Consultivo
- Dirigentes del Consejo Consultivo
- Servicio Salud de Iquique
- Organización voluntariado presente: Damas de Rojo y Voluntariado de Apoyo a la Salud Iquique

Descripción de la Actividad / Acción

Contenido o Temática Principal Tratada

La temática principal de la actividad, es difundir entre los presente información sobre los derechos y deberes del paciente, en el servicio público y privado, hacia la comunidad en general.

Metodología utilizada: Mencionar o describir brevemente la metodología utilizada durante el desarrollo de la actividad. A modo de ejemplo; metodología de taller, jornada de análisis, diálogo abierto, cartografía social, recorrido barrial, análisis situacional, otras metodologías

En el Taller Educativo, se utilizó la metodología de dialogo abierto, ya que este método es eficaz para trabajar con la comunidad, debido a que mientras el expositor (Operador OIRS) explicaba su presentación, en el momento se iban generando y respondiendo preguntas de acuerdo a lo expuesto.

Desarrollo de la actividad: Proporcionar de manera resumida, información sobre aspectos centrales de la actividad, tales como: la estructura, programa, principales contenidos abordados durante la actividad, según corresponda.

Profesional de Apoyo (S) de la Unidad de Gestión al Usuario, realiza taller educativo en relación al Plan de Participación Ciudadana, debido a que últimamente en el Hospital se han generado inconvenientes en relación a los deberes y derechos del paciente. Primeramente, el Expositor Rodrigo Zarate, se presenta y comienza el taller, en el cual se identifican los siguientes contenidos; Derechos y Deberes del paciente, importancia de la ficha clínica, qué es, para qué sirve la OIRS dentro del Establecimiento Hospitalario y Portal Usuario. Cabe mencionar, que durante el taller se generó de manera fluida las retroalimentaciones, respondiendo a las interrogantes de los ciudadanos.

Resultados: Entregar información sobre resultados esperados y no esperados que surjan durante el desarrollo de la acción o actividad, de forma breve en relación a acuerdos, compromisos, evaluación, conclusiones y aprendizajes.

Acuerdos: señalar los principales acuerdos logrados entre quienes participaron de la actividad

Los principales acuerdos en la actividad, fueron que los médicos sean capacitados en relación a la atención y entrega de información a los usuarios, ya que muchas veces se sienten pasados a llevar, y no respetando la ley 20.584, respecto a los derechos y deberes del paciente.

Compromisos: indicar brevemente el tipo de los compromisos, señalando quienes asumirán dichos compromisos (autoridades, equipos técnicos, comunidad organizada, otros)

Encargada (S) de la Unidad de Gestión al Usuario, se compromete a solicitar a Director del Establecimiento gestionar una capacitación durante el 2023 a los médicos especialistas del Hospital de Iquique, promoviendo el buen trato al usuario.

Evaluación: Entregar información acerca del cumplimiento de objetivos de la actividad y su contribución a los objetivos específicos y generales del Plan Anual de Participación del Servicio de Salud
Hacer mención de la metodología de evaluación utilizada y definida localmente (Algunos ejemplos: lluvia de ideas, aplicación de pauta o cuestionario, DIANA, otra definida según tipo de actividad, acción o tipo de participantes).

Cumplimiento del objetivo la actividad: 100 % cumplido, contribuyendo a los objetivos del Plan de Participación Ciudadana 2023.

En la actividad se utilizó el siguiente instrumento: Encuesta para conocer las opiniones sobre las instalaciones y ambientes del hospital, calidad de atención de los profesionales, conocer la información y comunicación entregado por el profesional durante atención médica.

Conclusiones:

Entregar de manera acotada las principales conclusiones en relación a la actividad o acción.

En conclusión respecto a la actividad, esta fue cumplida en el 100 %, debido a que asistieron la totalidad de los invitados (Dirigentes y Socios del C.C.U, voluntariados, Servicio de Salud), entregando las herramientas para desarrollar un buen ambiente sano, donde no se vulneren los derechos de los pacientes, y a las vez concientizando sus deberes los cuales fueron explicados en la exposición. El realiza la actividad provoca un alto impacto de satisfacción hacia el usuario, ya que beneficia directamente a cada uno y ciudadanía. Es importante mencionar que, somos seres humanos y merecemos un trato digno, de calidad y oportuno en las atenciones médicas, priorizando el bienestar integral de cada usuario. Para finalizar, la presente ficha técnica de registro evidencia la gestión realizada cumpliendo con el indicador del Balance ScoreCard.

Verificadores: La presente ficha se considera el principal verificador.

De manera optativa y dependiendo del tipo de acción o actividad, se pueden adjuntar al reporte, capturas de pantalla de Página web del Servicio de Salud o Establecimiento desde donde se haga la convocatoria a participar de las actividades, noticia o reporte que dé cuenta de una actividad realizada, noticia o reporte que dé cuenta de entrega de resultados de alguna consulta o encuesta de satisfacción usuaria realizada, levantamiento de testimonios de participantes en el contexto de alguna actividad, entre otros. De manera adicional, se pueden incluir, piezas de difusión o información creadas para la actividad; Pendones, Flyer, otro.

También se consideran como fuentes de información y difusión, las redes sociales del Servicio de Salud o Establecimiento: Facebook, Instagram, Twitter u otra, de las cuales se puede hacer una captura de imagen o enviar el link.





AFICHE

TALLER EDUCATIVO

“LEY N° 20.584 DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE”



*¿CUÁLES SON MIS
DERECHOS Y DEBERES
COMO PACIENTE?*

Día de la actividad:
miércoles 28 de Junio

Ubicación: Sede Norte
Hospital, Avenida Héroes
de la Concepción #320.

Hora: 15:00

Expositor:
Rodrigo Zarate Salinas

TE ESPERAMOS, NO FALTES!!

HOSPITAL "DR. ERNESTO TORRES GALDAMES" / UNIDAD DE GESTIÓN AL USUARIO