

COMGES 15

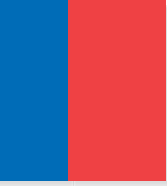
**FORTALECIMIENTO DE LA
SATISFACCION USUARIA**



**Gobierno
de Chile**

**SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR-QUILLOTA**

COMGES 15



OBJETIVO GENERAL


Mejorar la satisfacción usuaria en el marco de la gestión integrada de la Red Asistencial, en los ámbitos de Acogida, Trato e Información a las personas usuarias en la atención de Urgencia, Farmacia y Lista de Espera Quirúrgica y de Especialidad, en los establecimientos hospitalarios y de la atención primaria de salud.

PLAN DE TRABAJO

2019

Diagnóstico, Diseño del Plan Cuatrienal y el desarrollo de un hito de mejoramiento de la Satisfacción Usuaria en el primer año






2020	50% Plan implementado, con ajuste al cuarto corte
2021	100% Plan implementado
2022	Evaluación en relación a la situación inicial y cierre de brechas

AÑO 2019

Primer Corte: Definición de la metodología de trabajo para la elaboración de diagnóstico participativo en los ámbitos de Acogida, Trato e Información a usuarios/as en la atención de Urgencia, Farmacia y Lista de Espera, en los establecimientos hospitalarios y de atención primaria de salud.

Segundo Corte: Elaboración de diagnóstico participativo en los ámbitos de Acogida, Trato e Información a usuarios/as en la atención de Urgencia, Farmacia y Lista de Espera, en los establecimientos hospitalarios y de atención primaria de salud.



Tercer Corte: Diseño de Plan participativo de mejoramiento de la satisfacción usuaria a partir del diagnóstico realizado con definición de acciones.

Cuarto Corte: Desarrollo de un Hito del Plan cuatrienal de mejoramiento de la satisfacción usuaria en los ámbitos de Acogida, Trato e Información a usuarios/as por cada instancia de atención: Urgencia, Farmacia y Lista de Espera, y socialización en los equipos de salud y comunidad.



**COMPROMISO DE
GESTIÓN N°15**



TRABAJO GRUPAL

Según la brecha identificada para su zona territorial, genere un espacio de discusión y presente estrategias que permita abordarla.

Gracias.

