



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

**CRS PEÑALOLÉN CORDILLERA ORIENTE
COMITÉ DE DEBERES Y DERECHOS USUARIOS Y TRABAJADORES**

JCM / VVR.-

ACTA Nº 1

COMITÉ DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS Y TRABAJADORES

1. Con fecha 01 de abril del 2008, a las 11:00 horas en la Sala de Reuniones del Centro de Referencia de Salud de Peñalolén Cordillera Oriente, se reunió el **Comité de Deberes y Derechos de Usuarios y Trabajadores**, con el objetivo de conformar un equipo de trabajo que analizará y propondrá a la Dirección del Establecimiento algunas estrategias específicas relacionadas con las agresiones verbales y físicas que tengan los trabajadores del CRS de parte de los usuarios, en atención al compromiso institucional sobre esta materia comunicado en la Reunión Ampliada del día 28 de marzo de 2008.

2. A la convocatoria asistieron los siguientes funcionarios y trabajadores del CRS:

- Georgette Cassot S. Jefa de Bienestar.
- María Olivares A. Presidenta del Comité de Calidad y Seguridad.
- Mónica Fernández G. Coordinadora Administrativa Unidad de Laboratorio.
- Pamela Inda C. Coordinadora Administrativa Unidad Médico Quirúrgico.
- Jéssica Cárdenas M. Estamento Técnico.
- Ma. Teresa Ramírez A. Estamento Profesional.
- Valeria Vergara R. Estamento Administrativo.
- Luis Saavedra V. Representante ADEFUN.
- Juan Carlos Moreno P. Jefe del Departamento de Recursos Humanos.

3. El Jefe del Departamento de Recursos Humanos inició la reunión informando a los asistentes de las razones que avalan la conformación del Comité, el objetivo del mismo, y los productos esperados en el corto plazo respecto del tema de las agresiones verbales y físicas a los trabajadores del CRS por parte de los usuarios, pacientes y sus familiares.

Junto con esto, y con el objetivo de consensuar un lenguaje común y conocer la normativa legal existente sobre esta materia, se realizó una breve presentación acerca del Proyecto de Ley sobre Derechos y Deberes de las Personas en Salud, que se encuentra aprobado por la Cámara de Diputados, y cumple su tramitación correspondiente en el Senado de la República.

Finalmente, se informó a los asistentes que en la Dirección del CRS existe pleno conocimiento respecto de los conflictos que han tenido los trabajadores; que es una prioridad Institucional desarrollar acciones conjuntas y participativas sobre esta materia; que en los otros centros asistenciales y en el Sector Salud en general están ocurriendo fenómenos similares a los señalados por los funcionarios; y que claramente se requiere de un conjunto de estrategias que posibiliten abordar este tópico de manera integral.

4. Concluida la presentación señalada, se concede la palabra a los asistentes, los cuales señalan los siguientes comentarios:

- Los funcionarios del CRS no tienen una normativa específica que los respalde ante situaciones complejas en su relación con los usuarios, pacientes y familiares de los mismos.
- A modo de ejemplo de acciones que se podrían realizar se da a conocer una Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios usados en un CESFAM.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

CRS PEÑALOLÉN CORDILLERA ORIENTE
COMITÉ DE DEBERES Y DERECHOS USUARIOS Y TRABAJADORES

- Existe la percepción que la Dirección del Establecimiento no sigue conductos regulares cuando ocurren estos hechos y “privilegia” dar solución a los pacientes ante que a los propios trabajadores.
 - Se sugirió crear una vía de denuncia interna para analizar y dimensionar la frecuencia de estos hechos al interior del Establecimiento.
 - Otra de las propuestas concretas fue crear afiches y dípticos que inviten al buen trato entre pacientes y funcionarios, como ejemplo se presentó los usados en el Servicio de Salud Metropolitano Oriente y el Ministerio de Salud: “Tratarnos bien, en salud nos hace bien” y “Hagamos un trato, tratémonos bien”, respectivamente.
 - También se indicó que se podría trabajar sobre temas relacionados con el entorno del CRS, por ejemplo la música ambiental, colores, y mejoras de infraestructura, etc.
5. En definitiva, se consensuó al interior del Comité conformar grupos específicos de trabajo para elaborar tres estrategias concretas respecto de este tema, para presentar como propuesta a la Dirección del Establecimiento, en el plazo de dos semanas, demostrando los avances en la próxima reunión.

Los grupos quedaron conformados de la siguiente forma:

Procedimiento: María Teresa Ramírez, Mónica Fernández y Juan Carlos Moreno.

Afiche: Luis Saavedra, María Angélica Olivares y Valeria Vergara.

Formulario: Pamela Inda, Georgette Cassot y Jéssica Cárdenas.

6. Se publicará la presentación realizada y el Proyecto de Ley sobre Derechos y Deberes de las Personas en Salud en la Página WEB Institucional y se remitirá a los miembros del Comité por correo electrónico, con el objetivo que se difunda y conozca por los trabajadores del CRS.
7. Se fija la siguiente reunión del Comité para el día Martes 08 de abril de 2008 a las 10:00 horas, sujeto a confirmación del Jefe del Departamento de Recursos Humanos,
8. Concluye la reunión a las 11:55 horas.

Georgette Cassot S.

María Angélica Olivares A.

Mónica Fernández G.

Pamela Inda C.

Jéssica Cárdenas M.

María Teresa Ramírez A

Valeria Vergara R.

Luis Saavedra V.

Juan Carlos Moreno P.

Peñalolén, 01 de abril de 2008