



Municipalidad  
**Monte Patria**

Departamento de Salud

**MAT.: APRUEBA CONSTITUCIÓN COMITÉ  
DE SATISFACCIÓN USUARIA, CESFAM  
EL PALQUI.**

**MONTE PATRIA, 23 de noviembre de 2017.-**

**DECRETO ALCALDICIO N° 15.272**

**VISTOS:**

- La Constitución Política de la República de Chile;
- Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;
- La Ley N° 19.880, sobre procedimientos Administrativos;
- La Ley N° 19.378 sobre Estatuto de Atención Primaria Municipal;
- La Ley N° 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud;
- El Decreto Alcaldicio N° 14.729 del 06 de diciembre de 2016, que aprueba la asunción del Alcalde y Concejales periodo 2016-2020;
- El Decreto Alcaldicio N° 14.823 de fecha 07 de diciembre de 2016, que nombra como Administrador Municipal a don Robinson Lafferte Cortés;
- El Decreto Alcaldicio N° 14.962 de fecha 09 de diciembre de 2016, que aprueba Delegación de Facultad de Firma bajo la fórmula "por orden del Alcalde" de Don Robinson Lafferte Cortes, Administrador Municipal, complementado por el Decreto Alcaldicio N° 15.192 del 15 de diciembre de 2016;
- Correo electrónico de fecha 16 de noviembre de 2017 enviado por don Jaime Málaga Pacheco, Director del Centro de Salud Familiar El Palqui, en que manifiesta su conformidad con la propuesta de conformación del Comité;
- Orientaciones técnicas MINSAL año 2016 y 2017;
- En uso de las facultades inherentes a mi cargo, y;

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de contar con un Comité de Satisfacción Usuaría como una instancia de coordinación y evaluación de medidas ejecutadas para la mejora continua del trato y otros ámbitos de la satisfacción usuaria en el Centro de Salud Familiar El Palqui;

**DECRETO:**

- 1- **APRUÉBESE** la constitución, estructura y funciones del **Comité de Satisfacción Usuaría de CESFAM El Palqui**, cuya conformación estará integrada por:
  - Director CESFAM;
  - Representantes de los Consejos Consultivos del CESFAM;
  - Encargada de Participación Ciudadana;
  - Encargada de OIRS;
  - Operadora OIRS;
  - Delegado o representante AFUSAM;
  - Otros representantes de organizaciones e instituciones de la localidad.
- 2- El Comité de Satisfacción Usuaría será presidido por el Director del CESFAM;
- 3- El funcionamiento del Comité se regirá por lo dispuesto en las orientaciones técnicas, emanadas de la Subsecretaría de Redes Asistenciales de Comités de Gestión Usuaría para áreas críticas en establecimientos APS.
- 4- El Comité deberá sesionar de manera bimensual.
- 5- El Comité tendrá las siguientes funciones u objetivos específicos:



Municipalidad  
**Monte Patria**

- 5.1 Analizar antecedentes relacionados con la gestión usuaria.
- 5.2 Detectar áreas críticas de la atención y satisfacción usuaria, énfasis en trato;
- 5.3 Priorizar focos críticos identificados;
- 5.4 Presentar a la Dirección las situaciones o los focos críticos respecto de la atención, especialmente, aquellos que persisten o son reiterativos;
- 5.5 Definir y proponer a la autoridad del establecimiento los mecanismos de intervención y estrategias de mejora que permitan subsanar los focos críticos identificados;
- 5.6 Acompañar la implementación de estrategias para la mejora en las unidades priorizadas en el diagnóstico;
- 5.7 Evaluar el cumplimiento de las estrategias y acciones propuestas para mejorar los focos críticos detectados;
- 5.8 Realizar presentación (a lo menos semestral), ante el CIRA o Consejo Técnico u otra instancia asimilada sobre los logros, avances y brechas de las estrategias/acciones implementadas;
- 5.9 Contar con una política (estrategia) de gestión de felicitaciones al interior de cada establecimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



SECRETARIO MUNICIPAL

*Angela Rivera Corayl*

YMJ/CCZ/YMJ/mac



ALCALDE

Camilo Ossandon Espinoza  
ALCALDE

**DISTRIBUCIÓN:**

- Departamento Salud Municipal
- Unidad Coordinación Técnica DESAM