



Acta Sesión Extraordinaria N° 08 - Concejo Municipal de Portezuelo.

En Portezuelo, a dieciocho días del mes de febrero del año dos mil veintidós, en el salón de concejo del municipio, siendo las 15:03 horas se inicia la Sesión Extraordinaria N° 8 del Concejo Municipal de Portezuelo, en nombre de Dios y la Comuna de Portezuelo.

Preside el Sr. Alcalde de la comuna, René Schuffeneger Salas.

Asisten los siguientes concejales: Sr. Juan Carlos Ramírez, Sra. Elizabeth Zamudio, Sr. Alan Ibáñez, quien se incorpora a la sesión a las 15:25 hrs. Sr. Modesto Sepúlveda y Sr. José Iturra.

Se encuentra presente el Director de Control Interno, Sr. Juan Santos, el Director del DESAMU, Sr. Danilo Burgos, La Presidenta de la Asociación de Funcionarios de la Salud Municipal, Sra. Pilar Cortez, la Directora (s) del CESFAM, Sra. Valeska Zapata y la Secretaria de Concejales, Sra. Nidian Arteaga.

Secretario de Actas, Sr. José Martínez San Martín.

Tabla

PRIMERO: Aprobación de acta de la sesión extraordinaria anterior:

El Presidente del Concejo somete a consideración el acta de la sesión extraordinaria N°07 del veintiocho de enero de dos mil veintidós, enviada vía correo electrónico y servicio de mensajería de WhatsApp a los señores concejales. Se aprueba por mayoría de los concejales presentes, con la abstención del concejal, Sr. Iturra, por no haber estado presente en dicha sesión. Tampoco interviene en la votación el concejal, Sr. Ibáñez, que aún no se incorporaba a la sesión. **(Acuerdo 08/012/2022).**

SEGUNDO: presentación del departamento de Salud

El Presidente señala que tal cual se acordó en la última sesión ordinaria, se citó a esta sesión extraordinaria para tratar algunos temas relacionados con el departamento de salud. Para esta sesión están presentes el Director del Desamu, la Directora (s) del Cesfam y la Presidenta de la Asociación de Funcionarios de Salud. Luego cede la palabra al Director del Cesfam, Sr. Danilo Burgos.

El Director indica que preparó una presentación indicando los tres puntos a tratar.

- Estrategia comunicacional del Cesfam Portezuelo. Posterior a la reunión del consejo de salud del mes de enero, el alcalde le encomendó al encargado de comunicaciones del municipio, Don Víctor Bahamondes, que trabajara en conjunto con salud para informar a la comunidad de aspectos importantes. Se realizó un flujograma, que indica como se está trabajando. El Director explica el flujograma y como se lleva a la práctica, en orden a potenciar las comunicaciones a la comunidad. Señala que a la fecha se han realizado varios afiches y se ha subido información constantemente. Muestra algunos afiches informativos editados. Indica que se habilitó un WhatsApp, que está en OIRS, para que los usuarios puedan informarse y consultar. Indica que eso es lo que se ha trabajado en cuanto a estrategia comunicacional.

- Análisis de reclamos recibidos. Indica que este tema no se puede tomar con mucha liviandad en salud. Hay leyes y reglamentos que se deben respetar. Detalla luego las leyes que regulan los derechos y deberes de las personas en su atención de salud, se refiere a la Ley 20.584, lo que considera y regula. Profundiza luego en aspectos de la reserva de antecedentes de la ficha clínica. Toda la información de esta ficha se considera como datos sensibles. Detalla quienes pueden acceder a su información. Existe una reglamentación de como poder efectuar los reclamos por parte de los usuarios, está establecido en el Decreto 85. Define como efectuar los reclamos, quienes deben hacerse cargo y las vías que se siguen, así como el organismo fiscalizador de su cumplimiento. Indica donde se reciben los reclamos en el Cesfam, la obligación de confidencialidad y el sistema de registros, entre otros. Muestra algunos ejemplos de registros de reclamos y algunas felicitaciones en los respectivos libros, durante algunos años. Indica que existe un comité de solicitudes ciudadanas, que evalúa reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se busca que comunidad y funcionarios conozcan estos antecedentes, se analice, determine áreas críticas y se hagan propuestas para su mejoramiento. Indica que hay muchos reclamos por falta de horas médicas, indica que se han aumentado las horas médicas disponibles. Lo mismo con horas de matrona. En el área dental se aumentó las horas de odontólogo y se programaron horas para dos semanas. Se refirió luego a la dotación de vehículos del Cesfam.

Situación sanitaria en relación al Covid-19 y medidas consideradas: el Director del Cesfam cede la palabra a la Directora (s) del Cesfam, Sra. Valeska Zapata, para abordar este tema. La Directora señala que debido al aumento de casos se han tomado nuevas medidas, como dejar un medico en forma permanente, desde las ocho de la mañana hasta las cinco de la tarde, en el área de urgencia y respiratorio. Se aumentó el testeo y toma de muestras. Se toman PCR por sospecha, se habilitó otro box para atención, se habilitó además una carpa inflable para la espera de los usuarios. Se adoptó también una labor de notificación de resultados a los



usuarios de modo de poder orientarlos y darles tranquilidad. Se está saliendo a atender a domicilio a quienes tiene dificultades. Semanalmente se realizan cuarenta y cinco a cincuenta atenciones por parte de la Tens que sale a terreno. Sobre la vacunación, se está realizando una campaña amplia y han tenido buenos resultados. Se ha implementado un calendario de vacunación en sectores rurales, lo cual se difunde por redes sociales. Se realizan también operativos extras, de modo de abarcar al máximo de usuarios. Se ha habilitado teléfono para consultas y las redes sociales.

El Presidente agradece la presentación y ofrece la palabra a los señores concejales. El concejal, Sr. Sepúlveda, señala que después de la presentación pareciera que está todo bien y los reclamos no tienen sustento, pero él estima que no es así. Agrega que el Director del Desamu quedó de traer a esta sesión un plan de comunicaciones, pero el no vio ningún plan, entregó información aislada y estima que no se cumplió esa tarea. Sobre los reclamos indica que la ley 21.584, establece medidas, indica que la explicación de la ficha clínica fue innecesaria. Señala que todo aparece muy bien, pero él tiene la sensación de que no está tan bien. Indica que se pidió la presencia de la Presidenta de la Asociación de Funcionarios, porque tiene conocimiento que el clima organizacional al interior del Cesfam no es bueno. Desea poder consultar a la Presidenta sobre estos temas. Sobre el hecho de que no quisieron trabajar con sistema de turnos durante la pandemia. Indica que le han señalado que faltan insumos en el establecimiento. Sobre la persona que subroga al Director del Cesfam, normalmente es el profesional de mayor experiencia, lo que no se estaría cumpliendo. Sobre los contenedores de atención, plantea que le han señalado que las puertas no permitirían el ingreso de una silla de ruedas, entre otros. Señala que la sesión tenía tres temas a tratar y no se habrían tratado adecuadamente. Indica que las personas no reclaman por temor a represalias. Sobre el Covid, indica que ha habido logros, pero la situación es grave. Indica que lo novedoso de la sesión es que está invitada la Presidenta de la Asociación de Funcionarios y sería interesante poder escucharla.

El Presidente solicita a los señores concejales poder ser más específicos en las preguntas. Indica que se pidió la presencia de la presidenta de los Funcionarios, para poder tener también su visión y aclarar dudas. Luego pide al Director del Desamu responder sobre algunas situaciones planteadas. El Director señala que se habló de un plan de comunicación, pero él entendió que había que presentar como la información baja a los usuarios. Que, si se requiere de un plan detallado, necesita más tiempo. Sobre porque se refirió a la ley, es para aclarar que no se puede analizar un reclamo en específico en esta sesión, además se aclaran los tiempos que tiene el Cesfam para responder a los reclamos y las instancias que siguen en caso de disconformidad con la respuesta. Indica que hay una ley que hay que respetar, no es que se escondan los hechos. Sobre las puertas de los contenedores, indica que desconoce si entra una silla de ruedas, pero revisará, pero si alguien tiene dificultades de desplazamiento se realizan atenciones a domicilio. Sobre la falta de insumos en el Cesfam, indica que en ocasiones se agota el stock, se quiere comprar pero no hay stock. Indica que la situación financiera es mucho mejor que en épocas anteriores.

El concejal, Sr. Ramírez, indica que en la sesión de la comisión de salud del concejo, se asumió el compromiso de un plan de comunicaciones. En parte porque existían muchos reclamos en redes sociales sobre el funcionamiento, la atención en el Cesfam y el manejo de situaciones relacionadas con el Covid-19. Indica que los concejales no pueden dar respuesta porque no tienen la información. Se manifestó las situaciones puntuales sobre algunos reclamos y se vio que faltaba bajar adecuadamente la información a los usuarios. También reclamos de clima laboral, reserva de horas y otras. Indica que el Director mostró estadísticas, pero en las redes existen más reclamos. Por eso se acordó presentar un plan, que no corresponde con lo que se presentó. Indica que el compromiso fue del Director del Cesfam, no del Desamu. La Directora (s) del Desamu, no presentó el plan. Adicionalmente solo se presentó un flujograma. Indica que no es un problema de tiempo, han pasado diecisiete días y considera que es una falta de respeto no haber cumplido. Presenta su malestar, porque lo que se busca es el bienestar de la comunidad, es importante educar, formar e informar a la comunidad. Indica que no se puede caer en que reclamar por las redes sociales sea más efectivo. Reconoce a las personas que han trabajado "en la primera línea", se han esforzado. Valora la presencia de la Presidenta de los funcionarios. Expresa su malestar por el plan presentado. Espera que el plan sea consensuado con los funcionarios o al menos sus dirigentes. Indica que no está bien la salud en Portezuelo, se debe reconocer y no es por los funcionarios, es el sistema. Por lo señalado es que esperaban la presentación de un plan de comunicaciones. Indica que se debe realizar para contribuir a mejorar el servicio y la atención a la gente, no por cumplirle al concejo. Se debe planificar adecuadamente. Indica que la presentación tampoco pudo visualizar adecuadamente. El Director del Desamu, señala que no fue su intención ofender al concejo, solo que entendió que era lo que se requería y que se han esforzado en este tiempo en reforzar la información a la comunidad. Si se requiere algo más detallado, pide algo más de tiempo. El Presidente expresa que en la sesión de la comisión de salud se habló de una estrategia y que no se quedara la información solo en el Cesfam, sino informar a la comunidad. Indica que la presente sesión extraordinaria surgió para tratar la situación de los reclamos existentes y se agregaron estos temas. Insiste en que los señores concejales traten de efectuar consultas más específicas, para lograr aunar criterios para mejorar los procedimientos. El Director indica que los datos de reclamos y felicitaciones mostrados es para poder darse cuenta que no todo es malo. El Presidente señala que es un tema de educación a los usuarios, no que se afirme que no se consideran los reclamos. Agrega que los sistemas implementados de comunicación están funcionando. Pide afinar las consultas sobre los reclamos. El concejal, Sr. Sepúlveda, refiere a la Presidenta de la Asociación de Funcionarios, que desean tener la visión de los funcionarios, porque siempre han tenido la voz de los directivos. Le consulta como es el clima laboral en el sistema de salud municipal y si han sido consultados en la toma de decisiones y en la planificación para enfrentar la situación de emergencia sanitaria en estos dos últimos años. La Presidenta indica que es importante establecer que sus



opiniones son en representación de los funcionarios. Indica que no es tan bueno organizacionalmente, porque no siempre son considerados. Indica que está en esta sesión por la intervención de un concejal, que informó a algunos funcionarios y ello se lo informaron, no fue convocada por el municipio ni los directivos. Señala que lo principal es la falta de comunicación entre directivos y funcionarios, incluyendo profesionales. Se realizan cambios que afectan a una unidad, le hacen saber al Director sus aprehensiones y este les responde que él es el jefe. El concejal, Sr. Sepúlveda, le consulta si se refiere a las jefaturas del Cesfam, lo que la Presidenta confirma. Indica que nunca reciben respuestas de los reclamos, de cartas enviadas o de sumarios establecidos. Señala que no son considerados como gremio. Señala que eso afecta el clima laboral y a ella, como dirigente, le afecta pues tiene que dar la cara en reclamos y otras acciones emprendidas.

El Presidente le cede la palabra al concejal, Sr. Ibáñez, el concejal indica que el flujograma sobre comunicación está claro, pero que efectivamente el compromiso era del Director del Cesfam no del Desamu. Indica que eso es lo menos relevante. Destaca que el cuatro de febrero ya estaban publicadas las primeras infografías informativas para la comunidad, lo que evidencia preocupación y trabajo desarrollado. Sobre la afirmación de falta de insumos en el Cesfam, consulta al Presidente si es por falta de stock a nivel nacional. El Presidente indica que ya está respondido por el Director del Desamu. El concejal, destaca la buena salud financiera del Desamu. Que la falta puntual de insumo ha sido por falta de stock. Señala que la citación a esta sesión fue por temas puntuales, referidos a tres reclamos, uno por la amputación a que debió ser sometido un paciente, otra por alguien que sufrió un trombo que fue subdiagnosticado y un tercer reclamo por otra patología subdiagnosticada. Indica que, sin pasar a llevar las normas de derechos de los pacientes, se leyó una carta en la sesión pasada del concejo y sobre eso se debe analizar si fueron respondidos los reclamos y las medidas tomadas. Pide enrielar la sesión sobre esos temas. Luego consulta a la dirigente de los funcionarios, si los cambios repentinos de labores son recurrentes o algo puntual y si han sido informados. Sobre los conductores, consulta si existe un acuerdo por parte de los conductores, para la obtención de cinco viáticos semanales. Luego solicita si les pueden hacer llegar las actas de las reuniones, para informarse de las situaciones. Finalmente consulta cómo se han informado las situaciones o reclamos a los jefes superiores, si por cartas correos electrónicos u otros medios, cuantos no han sido respondidos. Al Directora (s) del Cesfam, señala que desconocía la solicitud de un plan. Sobre los reclamos, indica que no siempre las cosas están bien, señala que se han hecho cambios, se ha tratado de abarcar el máximo de cobertura, pero siempre hay necesidades, ha crecido la población usuaria y aumentan las demandas. Sobre los tres reclamos que se analizan, indica que a ella le correspondió ver esas situaciones y los reclamos fueron respondidos y se les dio el tratamiento respectivos. Se investigó, se pidió los antecedentes a los funcionarios implicados, luego, sobre la base de la información y antecedentes recabados se les dio respuesta a los reclamos, por lo que la parte que correspondía al Cesfam, ya fue hecha. Luego los usuarios, si no están conformes con la respuesta dada, pueden elevar sus reclamos a instancias superiores. La Presidenta de los funcionarios señala por su parte, que la comunicación es principalmente por correos. Menciona que algunos correos generalmente no son respondidos. Sobre los viáticos indica que antes había un conductor que estaba como encargado de movilización, ellos se organizaban bien, estaba una semana cada uno a cargo de un vehículo, esto le permitía acceder a viáticos. Ahora hay un funcionario a cargo de un vehículo, lo que quita la opción de acceder a un viático. El concejal, Sr. Sepúlveda, indica que en estricto rigor todo funcionario tiene derecho a viático. Se usa en salud no solo en la comuna. Se estila eso de cinco viáticos mensuales. Es una situación que se da en muchas partes. Lo que se debe tener en cuenta es que se paga, si es que le corresponde. El Presidente señala que los cambios en los conductores se realizaron para tener más conductores para un mejor servicio y para mejorar las condiciones de los conductores, quienes tienen sus horas de descanso y fines de semana. Indica que el viático es circunstancial, para cancelar gastos de alimentación, no un ingreso establecido. Luego señala que le planteó al director del Desamu que citara a la representante gremial y que le señaló que estaban las tres de vacaciones y no quería molestarlas. La dirigente señala que se lo comunicó un funcionario.

El concejal, Sr. Ibáñez, sugiere que se establezca un sistema de correo electrónico fijo, para que la Asociación se comunique con los directores, en forma oficial. De la forma planteada se pueden establecer tiempos de respuesta a las inquietudes. Indica que también se quiso invitar al gremio a la comisión de salud, pero efectivamente estaban las tres representantes de vacaciones y eso es complicado porque no se puede interrumpir a los funcionarios en sus vacaciones, está normado por ley, por lo que sugiere que siempre esté una representante en funciones, mientras las otras estén de vacaciones. Indica que siempre van a existir reclamos, pero destaca el acompañamiento, cercanía y buen trato de la gran mayoría de los funcionarios.

El concejal, Sr. Ramírez, consulta cuantos funcionarios trabajan en el Cesfam actualmente, se le responde que aproximadamente setenta y cuatro funcionarios. Indica que, para trabajar con grupos grandes, es importante la comunicación. Indica que antes se realizaban reuniones con todos los funcionarios, e incluso, una vez al mes asistía el alcalde. Consulta si se siguen realizando. La Directora (s) del Cesfam indica que se están realizando las reuniones ampliadas, desde el año pasado, también se reactivaron las reuniones de gremio. Indica que tienen un calendario de reuniones. Indica que en las reuniones de los equipos gestores se hace análisis de casos.

La concejala, Sra. Zamudio, agradece la presentación realizada y solicita se les pueda enviar a sus correos. Plantea que es bueno que esté la Presidenta de los funcionarios. Indica que parece que lo que se debe mejorar es la comunicación entre directivos y funcionarios. Indica que esto llevará a mejorar aún más el sistema de salud. Luego consulta si cuando un paciente es trasladado de centro de atención y se ingresa su ficha, si no hay hora cuando se ingresa, si le corresponde medicamentos, se le debe entregar medicamentos o esperar que en quince o más días que tenga la hora médica asignada. Se le responde que si es una patología GES se les debe entregar. Se agrega que eso se coordina entre servicios para no dejar al paciente sin medicamentos. La concejala señala que entonces



son errores de comunicación, porque en una ocasión ocurrió. La Directora (s), indica que supo del caso. Finalmente la concejala reitera las felicitaciones y agradecimientos por la presentación.

El Presidente solicita acuerdo para prorrogar la sesión, más allá de los ciento veinte minutos reglamentarios. Se aprueba por unanimidad de los concejales presentes. **(Acuerdo 08/013/2022).**

Presidente cede la palabra al concejal, Sr. Iturra. En primer lugar agradece la presentación y luego consulta al Director del Desamu, de donde nace la idea de que publicar, se le responde que existe una comunicación con el Cesfam, otras informaciones como calendarios de vacunación o similares, se deben publicar. Consulta luego respecto de un posible caso de alguien que no pueda trasladarse hasta una notaría, para autorizar a un tercero a pedir su ficha clínica, cómo puede superarse esa situación. Se le responde que esas personas generalmente tienen un representante legal y ese puede pedir la información.

El concejal, Sr. Sepúlveda, consulta a la dirigente de los funcionarios, cómo ha operado la estrategia para el Covid-19 estos dos años, si ellos fueron o son considerados para las programaciones. Cómo se han sentido en este tiempo de tanto estrés y demanda de trabajo. Se le responde que fue una decisión que se tomó y ellos tuvieron que realizar las respectivas funciones. El concejal señala que, a su juicio, falta una comunicación y liderazgo entre el Director del Cesfam y sus funcionarios. Indica que el Director del Desamu tiene otras funciones. Señala que es importante que los funcionarios sepan que sus jefes directos los escuchan y consideran y que finalmente su jefe máximo es el alcalde y pueden llegar a él. Agradece a la dirigente que haya interrumpido sus vacaciones y asistiera a esta sesión. Agrega que el recurso humano es lo más importante en salud. El Director del Desamu indica que las modificaciones o cambios siempre se toman pensando en lo mejor para el servicios, los funcionarios y los usuarios, no se busca perjudicar a alguien. Indica que al mirar hacia atrás, se ve que las cosas se pudieron hacer mejor, pero las decisiones se toman en el momento y se trató de hacer lo mejor posible, con todas las presiones del momento. Sobre los recursos adicionales que llegaron por Covid-19, señala que eran para desarrollar ciertas estrategias, no para reemplazar funcionarios y pudieran descansar. Luego indica que acepta que se debe mejorar la comunicación interna, la cual, entre otros por la pandemia, no ha sido la ideal. Indica que entiende que hay cosas que mejorar, pero los tiempos han sido difíciles y está la disposición a superar.

El concejal, Sr. Ibáñez, señala que no hay que crear realidades, que no toda la ciudadanía es la que reclama, es la menor cantidad, se deben considerar ciertamente, pero no es toda la ciudadanía. Indica que es importante que todos podamos estar bien. Destaca que se priorizara el diseño del Cesfam en el convenio de programación del GORE Ñuble y que se financiara la adquisición del nuevo terreno. Indica que esto permitirá un mejor lugar de trabajo para los funcionarios y de atención para nuestros usuarios.

El concejal, Sr. Ramírez, indica que concuerda en que el factor comunicacional es lo que se debe potenciar, solicita que considere al gremio en cualquier toma de decisiones que involucre a la totalidad del servicio. Que se haga parte a toda la comunicad del sistema en la toma de decisiones. Indica que un nuevo Cesfam deberá significar un mejor servicio y lugar de trabajo. Finalmente consulta al Presidente su visión respecto a lo tratado.

El Presidente señala que se siente bastante satisfecho de este tipo de reuniones. Indica que se reciben muchas ideas de los concejales, lo cual es enriquecedor. No toma las críticas de mala manera. Algunas cosas tienden a friccionar el debate, pero estima que es para mejorar. Señala que, como se dijo, no todo es malo, pero se debe reconocer que se deben mejorar algunos aspectos. Indica que puede haber situaciones de mala atención, negligencia o mal trato, pero no es lo común y para eso se siguen los conductos regulares, se atienden los reclamos y se investiga. Coincide que generalmente los problemas son de comunicación. Pone como ejemplo que él, como alcalde, no es antisindical, pero que a veces el gremio la ha dejado esperando. Señala, como ejemplo que se presentó un recurso de protección, porque se llamó a concurso, estimando ellos que no se debía, pero señala que antes lo ideal es conversar y aclarar las situaciones, pues sí se debía llamar a concurso, por ley. Indica que se deben pagar abogados, pasar malos ratos y bastaba con conversar. Invita a la dirigente gremial a conversar cuando lo estime necesario. Señala que no toma determinaciones para perjudicar personas, sino para mejorar. Lamentablemente a algunos puede desfavorecer cuando se toman decisiones. Reitera que las puertas de su oficina siempre estarán abiertas.

Tratados los temas objeto de la citación, el Presidente da por terminada la sesión a las 17:35 hrs.

