



**ACTA DE REUNIÓN PRESENCIAL
Consejo Consultivo 2023**

Fecha : 25-01-2023

	PARTICIPANTES	Cargos
1	Jesus Mesias	Presidente Consejo Consultivo en Hospital "Dr. Ernesto torres Galdames"
2	Alicia Naranjo	Secretaria Consejo Consultivo en Hospital "Dr. Ernesto torres Galdames"
3	Pilar García R.	Profesional de Apoyo Unidad de Gestión al Usuario
4	Carolina Collao S.	Jefa (S) de la Unidad de Gestión al Usuario
5	Pedro Iriondo C.	Director (S) Del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames
6	Boris Ahlborn Carvajal	Jefe del Consutorio Adosado de Especialidades
7	Marcela Valdebenito	Secretaria de la Unidad de Gestión al Usuario
8	Alejandra del Rio	Voluntaria del Hospital "Dr. Ernesto torres Galdames"
9	Rosa García	Voluntaria del Hospital "Dr. Ernesto torres Galdames"
10	Mario Risso	Presidente Consultorio Aguirre
Observación:		Lugar de realización Salón Sede Norte Hospital

TEMAS A TRATAR

Se saluda cordialmente a invitados, integrantes del Consejo Consultivo y Director del Establecimiento, iniciando reunión a las 12:00 hrs.

Encargada (S) Carolina Collao, presenta informe trimestral de los reclamos generados en el año 2022, los cuales han incrementado en distintas áreas, por ejemplo; el Consultorio Adosado de Especialidades llevándose la mayor parte de los reclamos debido a que estos son generados en los policlínicos, ya sea por cambios de hora, trato inadecuado, medicamentos, traslado, etc. Después siguen los servicios hospitalizados (traumatología, medicina, cirugía, maternidad, etc.). Se hace mención, que es importante mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios, ya que la mayor parte de estos son por maltrato verbal. Se sugiere realizar capacitación a funcionarios del Establecimiento para mejorar nuestra calidad de atención, ya que la prioridad siempre será el bienestar del paciente.

Jefe Cae, menciona que en ocasiones las suspensión de horas medicas se debe a cambios en el momento, los cuales, son sin previo aviso, y es ahí donde se generan los inconvenientes con el paciente porque no se logra avisar con anticipación, sin embargo, se está trabajando cada día a día en mejorar la calidad de atención.

Apoyo Profesional de la Unidad de Gestión al Usuario, expone el resultado de las encuestas realizadas en el año 2022 (urgencias y ambulatoria), las cuales tuvieron un máximo de puntaje N° 4, desde el mes de Enero a Diciembre. Se hace mención, que según lo relatado por los usuarios encuestados, deben mejorar la calidad de atención o entrega de información (trato), ya que estos no son los mejores, también se deja en evidencia que



Se presenta por diapositivas Plan Anual del Consejo Consultivo año 2023, el cual, fue presentado directamente al Director en el mes de Enero del 2023 para ser aprobado. Se deja en evidencia las gestiones que se realizaron durante el año 2023 y que se deben cumplir, ya que este año se trabajara más con la comunidad y pueblos rurales, se realizaron charlas educativas sobre la salud pública, sus derechos y deberes del paciente, reuniones mensuales con el Consejo Consultivo y Director del Establecimiento, etc.

Damas del Voluntariado del Establecimiento, exponen su situación en la que se encuentran actualmente, solicitando volver a retornar sus actividades, comentan sobre la gran importancia de contar con este apoyo, pero lamentablemente por el momento no se cuenta con un espacio físico para recibir las. Carolina Collao, comenta que le gustaría realizar capacitación a las damas del voluntariado en el Portal Usuario pero no se deja fecha estable, por lo cual, será realizado durante el año 2023 con previa organización.

Para finalizar reunión, se despide cordialmente de todos los invitados y se agrade la asistencia.

Jesús Mesías Soto

1° Presidente

CONSEJO CONSULTIVO

ERNESTO TORRES GALDAMES

P.J. N° 202743

IQUIQUE

Alicia Naranjo Silva

Secretaria

CONSEJO CONSULTIVO

ERNESTO TORRES GALDAMES

P.J. N° 202743

IQUIQUE

Consejo Consultivo Hospital Dr. E. Torres Galdames de Iquique

**ACTA DE REUNIÓN****Comité Gestión al Usuario – Consejo Consultivo**

Fecha : 25/01/2023

NOMBRE	CARGO	CORREO	TELEFONO
M ^o GUANGLA DEL RIO	VOLUNTARIA	maria.del.rio@iquique@gmail.com	972169407
ROSA GARCÍA	Voluntaria	RIBA_GARCIA_ALEXANDRA@HOTMAIL.COM	972144572
José Osvaldo	Pres. Junta	josiasjosos83@eg-ii	9-65898678
BONIS ANTONIO CAMUÑA	JEFE CAE		94776003
DR PEDRO JOAQUIN COMPA	DIRECTOR (S) HETE	direcciot-hete@redsalud.gov.cl	982090154
MICHA DOMINGOS	secretario consejo	navagositu@alicinonavalco	966878291
MARCELA MUÑOZ D.	Presidente	M. Russo@hotm... 	
Pola Garcia	Apoyo profesional	A Spilor Garcia@gmail.com	9-81696877
Andina Colho	Jefa (S) .bestias usuario	ccollao@silos@email.com	942819840
MARCELA VARGAS BENTON	ADMINISTRATIVO	MARCELA.VS11@GMAIL.COM	977014068