



**ACTA DE REUNIÓN PRESENCIAL**  
**Consejo Consultivo 2024**

**Fecha** : 24-06-2024

	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>Cargos</b>
3	Rosa González Rivera	Directora Consejo Consultivo, Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"
4	Alicia Naranjo Silva	Secretaria Consejo Consultivo, Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"
5	Pilar García Rivas	Apoyo Profesional (S) Unidad de Gestión al Usuario
7	Nelson Araya Díaz	Funcionario Consejo Consultivo, Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"
8	Mario Muñoz Risso	Director (S) Consejo Consultivo, Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"
9	Carolina Collao Siles	Jefa (S) Unidad de Gestión al Usuario
<b>Observación:</b> Recorrido por los distintos servicios y unidades.		<b>Lugar de realización:</b> Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames"

### **TEMAS A TRATAR**

Inicio: 10:00 hrs.

Termino: 13:00 hrs.

Se saluda cordialmente a los socios del Consejo Consultivo de Usuarios e iniciamos el recorrido a diferentes servicios y unidades del recinto hospitalario con la finalidad de detectar el estado de las instalaciones y divisar diferentes necesidades del hospital.

#### **Visita N° 1: SOME Central**

Se conversa con Jefa de la Unidad de Gestión en Red (Ex SOME) Deysi Zamora, comenta que desde mediados del año 2023 se han implementado diversos canales para solicitar horas médicas, para que el usuario no realice largas filas de espera o venir en horas de la madrugada como lo hacían anteriormente. Todo el cambio anteriormente mencionado, fue debido a las constantes quejas de los usuarios por la aglomeración y horas de espera.

Ej: Portal Usuario, O.R.I.S, Pagina web y también a través de llamadas telefónicas.

Nos comenta que no cuentan con espacios dignos para que los funcionarios puedan desempeñarse de manera que les permita la movilidad y privacidad para atender a los usuarios.

No cuentan con aire acondicionado, lo cual, provoca que en verano haya una temperatura elevada, ya que no hay ventanas para que ingrese el aire natural.



Solicitan pausa saludable para el equipo completo debido a la alta carga laboral que tienen constantemente.

Tienen poca oferta laboral para la gran demanda de usuarios (horas médicas y profesionales).

Deysi, nos comenta que cada vez la población va aumentando considerablemente, los cuales, según diagnóstico y criterio médico son derivados al Hospital de Alto Hospicio pero lamentablemente son nuevamente derivados a nuestro Hospital. También comenta sobre que cuando los usuarios se realizan sus exámenes cardiológicos de manera particular, estos no son recibidos por los cardiólogos del hospital debido a que prefieren que se los realicen dentro del Hospital.

No existe retroalimentación entre Médico – SOME (agenda médica), lo cual, provoca un impacto en los usuarios, ya que no pueden tener sus controles médicos como corresponde.

### **Visita N° 2: Consultorio Adosado de Especialidades (CAE)**

Doctor Boris Ahlborn, comenta que no cuentan con espacios dignos para que los funcionarios puedan desempeñarse de manera que les permita la movilidad y privacidad para atender a los usuarios. Además, informa que los proyectos de mejoramientos de las oficinas ambulatorias, se van a los servicios críticos del Hospital.

No cuentan con aire acondicionado, lo cual, provoca que en verano haya una temperatura elevada, ya que no hay ventanas para que ingrese el aire natural.

Solicitan pausa saludable 1 vez al mes para el equipo completo debido a la alta carga laboral que tienen constantemente.

Enfermera Supervisora Vania Reyes, comenta que el Ministerio de Salud siempre está realizando programas o proyectos pero el Hospital de Iquique no cuenta con las condiciones laborales (Arquitectura).

Doctor Boris, comenta que en reiteradas ocasiones se ha solicitado profesionales médicos pero lamentablemente no es atractivo, ya sea por la vivienda, sueldo, etc. Provocando una alta demanda de usuarios, ya que en ocasiones solo ha trabajado un médico por especialidades. Ej: Nefrología, gastroenterología entre otros.

Atienden en el área ambulatoria alrededor de 800 a 1800 pacientes diarios.

### **Visita N° 3: Farmacia Ambulatoria**

El Químico Farmacéutico Álvaro Torres, comenta que tiene un espacio reducido para la alta demanda de medicamentos, insumos, etc. También, la falta de sillas para funcionarios y usuarios, ya que debido al espacio reducido que tienen no pueden tener movilidad.

Se entrega medicamentos alrededor de 80 pacientes diarios a domicilio, existe fila preferencial para las personas con discapacidad, embarazadas entre otras. Se atiende a más de 100 personas diarias de manera presencial.

El horario de atención es de lunes a jueves 08:00 a 16:00 pm y viernes 08:00 a 15:00 pm.



Solicitan pausa saludable 1 vez al mes debido a la alta carga laboral que tienen a diario, También extensión horaria o el día sábado pero lamentablemente tienen baja de funcionarios para la atención de público.

#### **Visita N° 4: Lista de Espera Nueva (Red Asistencial)**

Funcionarios de la Unidad, comenta que no cuentan con espacios dignos para que los funcionarios puedan desempeñarse de manera que les permita la movilidad y privacidad para atender a los usuarios. No cuentan con aire acondicionado y las ventanas que tienen para que ingrese aire natural, se encuentran selladas, lo cual, en el periodo del verano sufren altas temperaturas de calor.

Entregan horas médicas solamente a pacientes nuevos derivados desde Cesfam, también el salir a domicilio cuando los pacientes no contestan el teléfono para notificar sobre la hora médica otorgada.

Necesitan nuevas sillas y de mejor calidad, ya que son nuevas pero están mal fabricadas se malograron al poco tiempo.

Solicitan pausa saludable con el equipo completo 1 vez al mes.

#### **Visita N° 5: Policlínico de Cardiología**

Enfermera Encargada del Policlínico de Cardiología, comenta que no cuentan con espacios dignos para que los funcionarios puedan desempeñarse de manera que les permita la movilidad y privacidad para atender a los usuarios.

No cuentan con aire acondicionado, lo cual, provoca que en verano haya una temperatura elevada, ya que no hay ventanas para que ingrese el aire natural.

Solo hay 4 cardiólogos para atención médica, las maquinas se encuentra en mal estado (procedimientos cardiológicos, exámenes).

El ecógrafo sigue en mal estado (6 meses) debido a que la maquina se pone azul por la sobre carga diaria. Cada cierto tiempo las maquinarias dejan de funcionar, ya que estas no son modernas perjudicando el funcionamiento. Solicitan pausa saludable para el equipo completo 1 vez al mes.

Les gustaría mejorar la calidad de atención o entrega para pacientes anticoagulantes pero lamentablemente el Hospital no tiene las condiciones necesarias, además les gustaría solicitar nuevas máquinas tales como Holter, electrocardiogramas, etc.



Para finalizar Jefa (S) de la Unidad de Gestión al Usuario y Apoyo Profesional (S), se despiden cordialmente del Consejo Consultivo.

**Jesús Mesías Soto**  
**1° Presidente**

**Alicia Naranjo Silva**  
**Secretaria**

**Consejo Consultivo Hospital Dr. E. Torres Galdames de Iquique**



ACTA DE REUNIÓN

Unidad de Gestión al Usuario / Consejo Consultivo

Fecha: 24/06/2024

NOMBRE	FIRMA	CARGO
Rosa González R.		Nepresentada
Mario Weber - Rizzo		Directivo
Nelson Antaya Arana		Consejo Consultivo M.E.T.S
Flora Louisa Rivas		Apoyo Profesional
Carolina		
Alivia		

