



UNIDAD DE GESTIÓN AL USUARIO  
Hospital "Dr. E. Torres G."

### Asistencia

Día: Miércoles 24 septiembre 2025  
Lugar: Oficina Dirección HETG  
Hora: 15.00 hrs.  
Tema: Consejo Consultivo; Informes 1° y 2° trimestre 2025.

Participantes	Firma
1 MARIAMUÑO Z BISSO M BISSO @HOTMSIL.ES	
2 Rosa Esquivel R.	
3 Jesús Medina Soto cc salud hospital	
4 Rilde Bunge Soto	
5 Juan Salazar G.	
6 Syndell Dublon S	
7 Pedro Concha S.	
8 Alicia Narvaes Silva	
9 Nekem Araña ARAZ	
10	
11	
12	



Acta N°

UNIDAD DE GESTIÓN AL USUARIO  
Hospital "Dr. E. Torres G."

Fecha:	24 septiembre	Hora:	15.00	Lugar:	Oficina Dirección HETG
--------	---------------	-------	-------	--------	------------------------

Invitados	
-----------	--

Asistentes (se adjunta nómina de asistencia)

Ausentes	Yokonda Montero Pérez, ausencia por situación familiar
----------	--

**Desarrollo**

Inicia la reunión la Sra. Syndell comunica la ausencia de la Sra. Carolina Collao, por lo que ella expondrá los informes.

D. Nelson Araya pregunta como se considera esta reunión, se le menciona que será la reunión previa a la general donde él está considerado, pero decide quedarse a participar de los informes.

Comienza el informe del primer trimestre 2025, explicando el texto que se le entregó a cada uno de los participantes.

D. Nelson inquiera detalles de la Ley de Transparencia, cuál es el tenor de los reclamos. Sra Syndell menciona que son diversos temas, algunos apuntan a tiempos de lista de espera..

El Director esboza una pequeña reseña de la gestión en relación al GES.

D. Mario Muñoz pregunta por el procedimiento post recibir un reclamo contra algún funcionario a lo que el Director entrega una clara respuesta. Menciona que también existe un bono relacionado con el Trato al Usuario, el HETG no lo recibió, a pesar de haber obtenido un 6,7. Esto porque otros hospitales postulan con 6,9. esta nota habla que el HETG mantiene una muy buena disposición de atención al público, con algunas excepciones.

Los resultados de la ponderación se obtienen de encuestas que se realizan al momento del alta del paciente, así no se siente presionados que seguirán hospitalizados. También está presente que quien vaya a contratarse debe "ganarse el puesto" por sus aptitudes.

Se mantiene el control de las Licencias médicas que están en la palestra pública estos días, a nivel nacional. De las 452 Licencias que mencionó el periódico para Iquique, el HETG tiene la cifra real de 342. todas en curso de Sumario administrativo, se han considerado 13 fiscales para revisar estos casos.

Se explica que es difícil la fiscalización a los funcionarios que están con licencia, pues ha habido quejas por Ley Karin (acoso u hostigamiento); se ha coordinado con la Compín para cruzar datos; en los casos que procede se están pidiendo los reembolsos por las licencias rechazadas.

D. Jesús hace la acotación que se recarga el control a los funcionarios públicos, pero en el ámbito privado también se dan estas Licencias irregulares, que no han salido al escarnio público.

D. Jesús relata una situación que vivió el día 17 de septiembre en Farmacia: se atendió sólo hasta las 10 de la mañana, pero la comunidad no recibió este cambio de horario, causando perjuicio mayor a quienes venían de Alto Hospicio o de las caletas. Hace falta divulgar masivamente las entregas de medicamentos en los días festivos. Se ofrecen los alcances que tienen los miembros del Consejo Consultivo, pues mantienen redes de contacto masivos, también anuncios en la radio para informar a la comunidad.

El Director solicita a la Sra. Syndell la copia de los correos en que se le solicitó al CAE las direcciones de correo de las Supervisoras de los Policlinicos, para ingresar a la plataforma OIRS, así derivar directamente los folios.

Se da el tema de los pacientes que deben esperar atención en la toma y entrega de muestras, falta de sillas para adultos mayores; miembros del Consejo ofrecen hacer las solicitudes a las autoridades con quienes se verán en las próximas reuniones, como es con la Directora del SST, el GORE y solicitar aporte de mobiliario.

La Sra. Alicia Naranjo repara que se debe considerar los espacios donde instalar este equipamiento, pues en el HETG son reducidos.

La Sra. Syndell aporta que la página del Portal Usuario es muy conveniente por las variadas aplicaciones en que se puede acceder.

La Sra. Rosa repara en que los adultos mayores no son tan diestros en el uso del Internet; también se observa que una importante cantidad de ellos prefiere tener en papel la información (más tradicional).

Se considera entregar capacitación del Portal Usuario a los miembros del Consejo consultivo en una próxima reunión.

En relación a Farmacia no hay estrategias nuevas para la dispensación de medicamentos, el Director menciona que al paerturar totalmente el Hospital de Alto Hospicio, reducirá la afluencia a la farmacia del HETG.

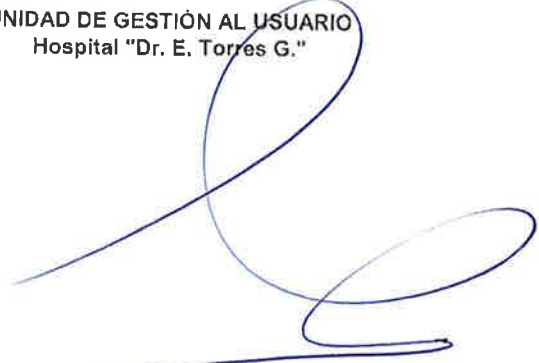
En relación a la entrega de medicamentos se participa que pacientes oncológicos reciben dos o más recetas y deben esperar por separado la entrega, obligándoles a permanecer en dilación por largo tiempo, según lo observado por la Sra. Rosa.

**Desarrollo**

La Sra. Syndell comienza con el informe del segundo trimestre.  
De manera general se mantienen similares cantidades que en el primer trimestre.  
D. Mario menciona que conversando con los guardias de acceso al Hospital, le manifiestan precariedades que les asisten: no cuentan con hervidor, faltan sillas, oficinas sin luz y otros problemas. El Director confirma que pertenecen a la empresa externa de seguridad y que se comunicará estas situaciones sus jefaturas.  
D. Jesús relata que el 29 de septiembre tiene reunión con locales de atención primaria (Cesfam), y ha observado el incremento de vendedores informales en el exterior del Hospital, tanto que ha sido testigo cuando un "puesto" de estos vendedores obstaculizaba el paso a la ambulancia; también hacen dificultoso el tránsito a pacientes que vienen en silla de ruedas a atenderse.  
También esperan presentar este problema en alguna reunión que pueda tener el Consejo con Carabineros, seguridad ciudadana y/o la Municipalidad de Iquique.  
D. Nelson consulta al Director acerca del financiamiento del Hospital para este año; responde que está todo bajo control, hasta ahora, faltaría ver el último mes. Aun así es mejor que años anteriores.  
D. Mario, de manera particular hace una consulta al Director acerca de un traslado al Hospital del Tórax en Santiago.  
Se concluye la reunión.

Acuerdos	Responsable
El Director solicita a la Sra. Syndell la copia de los correos en que se le solicitó al CAE las direcciones de correo. Se considera entregar capacitación del Portal Usuario a los miembros del Consejo consultivo en una próxima reunión.	

UNIDAD DE GESTIÓN AL USUARIO  
Hospital "Dr. E. Torres G."



Jesús Morúa  
Presidente