



Informe de Cumplimiento

Plan Anual de Fortalecimiento de la Participación Social y Gestión de la Satisfacción Usuario en Salud 2025

Servicio de Salud: Tarapacá

Establecimiento: Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Nombre de Referente Responsable: Carolina Collao Siles.

Fecha: 15/01/2026.

Requisitos exigidos

Verificación de Requisitos	SÍ	NO
1. Reunión con Director y Consejo Consultivo para exponer análisis anual de solicitudes ciudadanas 2024	X	
2. Reunión con SST, HAH y directores para la toma de compromisos año 2025	X	
3. Reunión Consejo Consultivo con Director para detectar falencias hospitalarias	X	
4. Difusión Portal Usuario y creación de código QR	X	
5. Aplicación encuestas Satisfacción Usuaría	X	
6. Reuniones Comité de Satisfacción Usuaría para revisión requerimientos Plataforma OIRS para implementar planes de mejora continua	X	
7. Informes Trimestrales de Requerimientos Ciudadanos	X	
8. Celebración Año Nuevo Aymara "MARA T'AQA"	X	
9. Resolución Referente Participación Ciudadana	X	
10. Inducción e ingreso del Acompañamiento Espiritual para pacientes hospitalizados y creación de protocolo	X	
11. Inducción e ingreso de Voluntariados al Establecimiento	X	
12. Campaña para servicios de área hospitalizados para promover la humanización del buen trato	X	
13. Evaluación de la Ley 20.584	X	
14. Visita a servicios Hospitalizados en conjunto con Director y Consejo Consultivo	X	
15. Realización Encuestas Trato al Usuario interna del hospital en área hospitalizados para visualizar la humanización del trato	X	
16. Vitrina Social	X	



Comentarios de Referente:

Durante el año 2025, los requisitos establecidos fueron cumplidos a pesar de las limitaciones existentes en materia de recursos financieros y de dotación de personal, particularmente en el área de Participación Ciudadana. En relación con el punto N.º 10, su cumplimiento se realizó mediante actividades de inducción, considerando que el protocolo correspondiente se encontraba elaborado desde abril de 2025 y pendiente de revisión. Posteriormente, se determinó incorporar el acompañamiento espiritual dentro de otro protocolo del programa Hospital Amigo.

El presente informe da cuenta de la situación y funcionamiento del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames durante el año 2025, con énfasis en la mejora continua de las condiciones laborales de los funcionarios y en la calidad de la atención otorgada a los usuarios. Las observaciones efectuadas por el Consejo Consultivo evidencian la necesidad de fortalecer la infraestructura, el equipamiento y las condiciones de trabajo, aspectos que inciden directamente en el bienestar del personal y en la experiencia de los pacientes. Estas materias fueron abordadas de manera progresiva durante el período evaluado.

Asimismo, se destaca el esfuerzo institucional por identificar oportunamente áreas críticas que requieren intervención prioritaria, así como la implementación de medidas orientadas a prevenir posibles problemáticas futuras. En materia de Participación Ciudadana, durante el año 2025 se retomó su desarrollo de manera integral, logrando la conformación y fortalecimiento de diversos grupos de voluntariado, instancias de acompañamiento espiritual, vitrinas sociales y actividades interculturales.

Este enfoque institucional, basado en la planificación y mejora continua, resulta fundamental para avanzar hacia un sistema de salud más eficiente, equitativo y centrado en las personas.



Director: Aldo Cañete Soto



Referente: Carolina Collao