



Hospital
Base Valdivia
Servicio de Salud
Los Ríos

Ministerio de
Salud



Cuenta Pública Consejo Consultivo Usuario HBV

GESTIÓN 2025

**INVITAMOS A
HACER UN MINUTO
DE SILENCIO EN
MEMORIA DE LA EX
MIEMBRO DE
NUESTRO CCU, SRA
BERNARDITA
ARRAU**



Q.E.P.D

QUÉ ES EL CONSEJO CONSULTIVO USUARIO



Es una instancia de participación ciudadana regulada en el artículo 34 del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005 de MINSAL y en los artículos 30 y 31 del Decreto Supremo N°38 de 2005, "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y los Establecimientos de Autogestión en Red"



Somos un espacio de encuentro entre equipos de salud, usuarios y comunidad para contribuir al mejoramiento de la gestión hospitalaria desde la perspectiva del usuario, a partir de los planteamientos que la comunidad organizada realiza.



CONOZCAN A LOS MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO USUARIO HBV



- Director (S) del Hospital
- Miembros del Equipo Directivo
- Jefa de Participación Ciudadana
- Representantes de Asociaciones de Funcionarios
- Representantes de Consejos de Desarrollo Locales de Salud
- Representantes de Organizaciones Vecinales y Comunales
- Representantes de Voluntariado
- Entre otros

METODOLOGÍA PARTICIPATIVA

- Diálogos ciudadanos y /o conversatorios
- Cuenta pública participativa
- Consultas ciudadanas en temas de interés común o según prioridades sectoriales
- Participación en ferias de servicios
- Participación en medios de comunicación



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2025

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Es la calendarización de las distintas etapas para el logro de los objetivos o metas anuales, el nivel de detalle podrá ser mensual o inferior. Es decir, es la planificación para el logro del objetivo general, que es más que las actividades o acciones a realizar, las que pueden ser agrupadas por componente, para lo que se sugiere sean presentadas en una Carta Gantt.

Estrategia / Componente	Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrategia Comunicacional	Entregar información actualizada respecto de temas de interés para la ciudadanía y miembros del CCU, además de la gestión institucional difundida por redes sociales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniones CCU	Se planifica reuniones sistemáticas con los miembros del CCU para abordar contingencia y dar continuidad de las actividades programadas en cronograma.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	



Feria de integración usuario y servicios	Se organiza evento de acceso a información relativa a servicios que ofrece el hospital con participación de usuarios expositores.												X
Conversatorio /Diálogo comunitario	Se expusieron charlas sobre Simulacro de Emergencias y Desastres y Ciberseguridad y Seguridad de la Información										X	X	
Presentación de Resultados Aplicación Encuesta de Satisfacción Usuaría Noviembre 2024	Se expuso a los integrantes de Consejo Consultivo los resultados de encuesta de satisfacción Usuaría aplicada en noviembre 2024.										X		
Análisis Reclamos con CCU.	Oficina OIRS expuso a los integrantes de Consejo Consultivo el Análisis de reclamos y requerimientos ciudadanos 2024 y primer semestre 2025									X			
Cuenta Pública Participativa	Instancia por la cual HBV y CCU presenta a la comunidad la gestión realizada el año anterior, de acuerdo a legalidad vigente.								X				



ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

Participación
en matinal
Ahora!Valdivia del
canal municipal





REUNIONES MENSUALES



CHARLAS EN TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

Ministerio de Salud

**Simulacro de Emergencia
HBV 2025**

Servicio Salud Valdivia
Hospital Base Valdivia

COMITÉ DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES
(COGRID)
HOSPITAL BASE VALDIVIA

Gobierno de Chile

La Voz de los Usuarios en Salud
Consejo Consultivo

CARLOS HOFMANN A.
COORD. DE EMERGENCIA Y DESASTRES HBV.



CORE

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. LEGISLACIÓN VIGENTE E IMPLEMENTACION EN HOSPITAL BASE VALDIVIA.

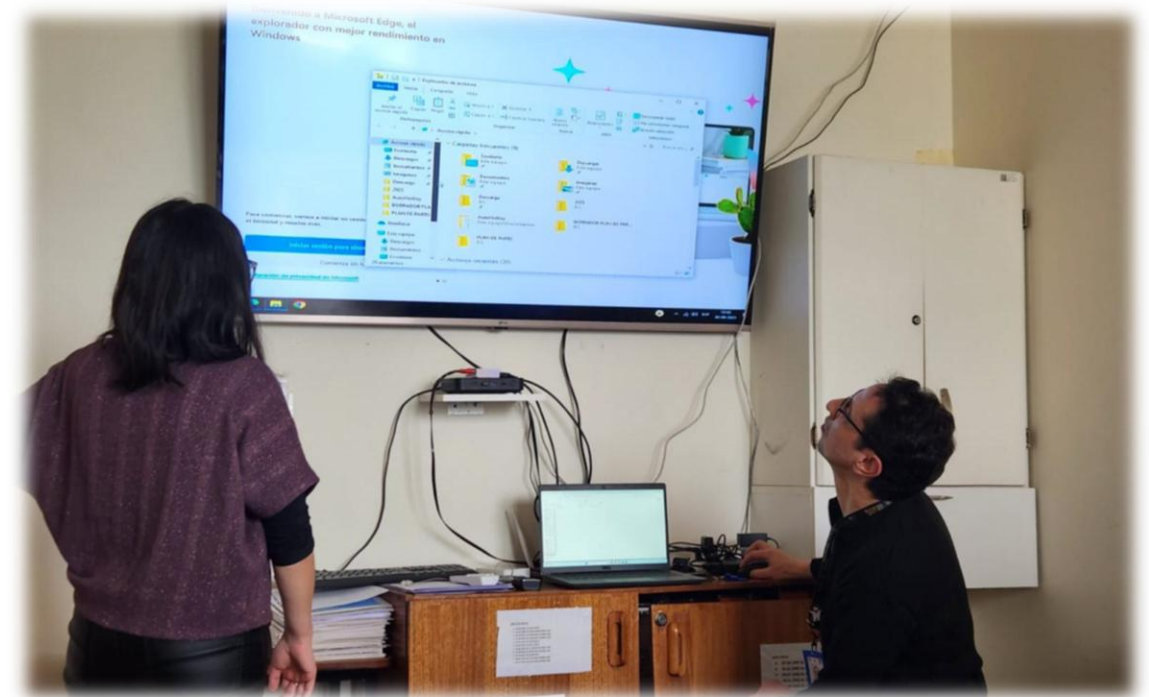
Roberto Castillo Espinoza

Oficial de Ciberseguridad y Seguridad de Información
Hospital Base Valdivia.



ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS

Presentación de OIRS de requerimientos ciudadanos del año 2024 y primer semestre 2025, en particular reclamos disgregados en subcategorías y tiempos de respuestas

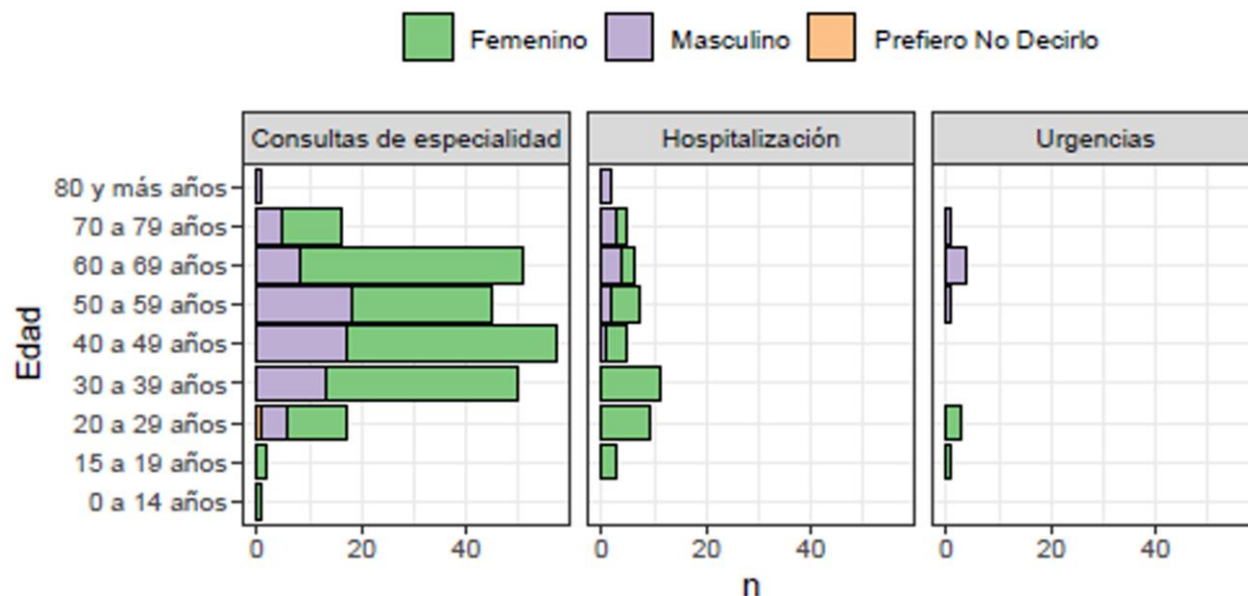


EXPOSICIÓN RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA 2024



Población encuestada

Se aplicó un total de 298 encuestas válidas. La población encuestada fue la siguiente:



Cuenta Pública Participativa



El CCU-HBV presentó a la comunidad usuaria, autoridades y público interno la gestión realizada durante el año 2024





II BAZAR NAVIDEÑO Y DE SERVICIOS



Espacio de interacción e intercambio entre servicios públicos, organizaciones ciudadanas, grupos objetivos que se atienden en APS, funcionarios y usuarios de Hospital Base Valdivia



INCORPORACIÓN DE NUEVAS ORGANIZACIONES



PRESENTACIÓN VIDEO INKA POYEN



Elaboración de material de difusión para la promoción de la salud y la seguridad social.

UN ESPACIO PARA DELEITAR EL ESPIRITU Y EL DESCANSO



UNA OPORTUNIDAD PARA NUESTROS USUARIOS MICROEMPREENDEDORES





CONTIGO
**Valdivia
sí puede**



1º sesión Mesa ciudadana Estudio Diagnóstico Sistema de Transporte Público, ciudad de Valdivia

Carla Amtmann Fecci, Alcaldesa de Valdivia y el Programa de Vialidad y Transporte Urbano del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, tienen el agrado de invitar a Ud. a participar de la primera sesión de la mesa ciudadana del estudio “Diagnóstico Sistema de Transporte Público ciudad de Valdivia”. En la actividad, se realizará la presentación del estudio a los y las representantes de las organizaciones sociales invitadas a formar parte de esta instancia de participación ciudadana del estudio y abordaremos en una sesión de trabajo, las principales problemáticas asociadas al transporte público mayor de la ciudad de Valdivia.

¡ESPERAMOS CONTAR CON SU VALIOSA PRESENCIA!

Agradecemos confirmar su asistencia al correo electrónico cocoquedano@escogestion.cl ó al número telefónico +56949166348



Fecha: 30 de Enero del 2026.

De acuerdo con lo solicitado por BSC EAR, en relación con el indicador D.4_1.8, para año 2025 informo que el establecimiento Hospital Base Valdivia ha registrado en la plataforma SISQ la información solicitada.

INFORME DE CUMPLIMIENTO BALANCE SCORE CARD (BSC) EAR INDICADOR : D.4_1.8 SATISFACCIÓN USUARIA

Requisitos exigidos

Verificación de Requisitos	SÍ	NO
1. Resolución Exenta vigente con nombramiento del encargado/a de participación usuaria.	X	
2. Plan Anual de participación social y satisfacción usuaria incluyendo cronograma de actividades.	X	
3. Ficha de registro de presentación del plan y cronograma a la comunidad.	X	
4. Informe del estado de cumplimiento de actividades e Informe de cumplimiento del plan anual de acciones de participación social y gestión usuaria (en formato tipo) de acuerdo con requisitos / estrategias contenidas en el Plan Anual 2025 relacionados con la gestión participativa y la satisfacción usuaria.	X	

EL TRABAJO DEL CCU-HBV SUMÓ 4 PUNTOS EQUIVALENTE AL 100% DE CUMPLIMIENTO DEL EAR 2025 EN MATERIA DE SATISFACCIÓN USUARIA

29	D.4_1.8 Medición de la satisfacción usuaria.	1.- Cumplimiento del indicador principal (60%): - Certificado emitido por el Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, que indique el resultado de la resta de la nota 2025 menos nota 2024 por establecimiento que participa en la evaluación BSC 2025. 2.- Cumplimiento del requisito (40%): Certificado emitido por Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria de la Subsecretaría de Redes Asistenciales que indique el resultado de cumplimiento (SI/NO) del Cumplimiento del Plan anual 2025 del establecimiento de salud por establecimiento que participa en la evaluación BSC 2025.	Departamen to de Participació n Social y Gestión Usuaria	Certificación MINSAL	4
----	---	---	---	-------------------------	---

DONACIÓN DE REGALOS A PACIENTES



Nuestros expositores agradecieron la oportunidad donando parte de sus creaciones para ser entregadas en Navidad a pacientes hospitalizados





SUGERENCIAS Y DESAFÍOS CIUDADANOS

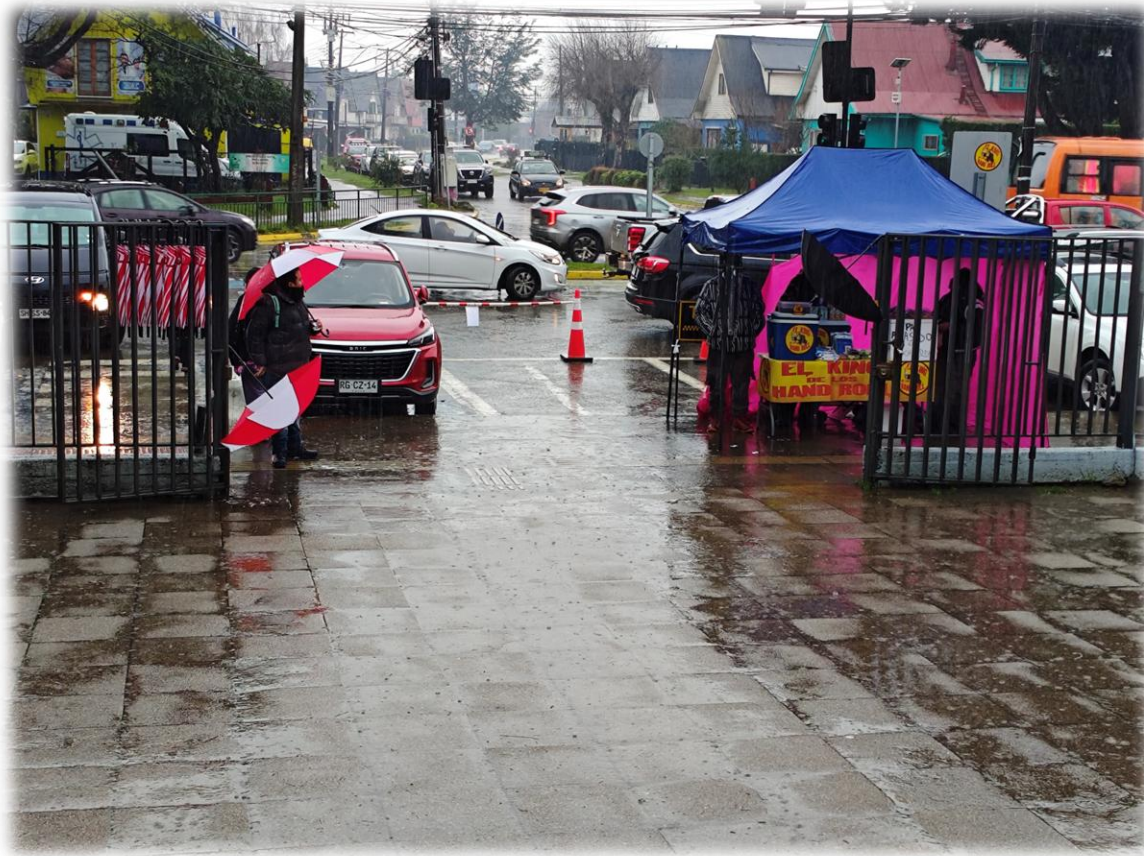
POLICLÍNICO PARA PERSONAS TRANS



Techado en acceso a policlínicos de calle Bueras y a Servicio de Urgencia Pediátrica



INSTALACIÓN CASETA DE GUARDIAS Y CONTROL DE COMERCIO AMBULANTE EN ACCESO BUERAS



- Gestión de Personalidad Jurídica del Consejo Consultivo Usuario para postulación a proyectos de mejora del hospital
- Diseño y aplicación de encuesta de satisfacción usuaria aplicada por dirigentes sociales y comunitarios
- Mejora de iluminación en perímetro del establecimiento
- Instalación de cámaras de seguridad en sector de Servicio de Psiquiatría
- Ampliación de la flota de ambulancias de apoyo

