



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

INFORME

CUENTA PÚBLICA

PARTICIPATIVA GESTIÓN 2025

HOSPITAL LAS HIGUERAS

TALCAHUANO

Junio 2026



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

INTRODUCCIÓN

El Hospital Las Higueras de Talcahuano, en el marco de la normativa vigente y de acuerdo con las orientaciones del Ministerio de Salud, desarrolló su décima Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión 2024.

Las Cuentas Públicas Participativas constituyen un mecanismo fundamental para garantizar el derecho de la ciudadanía a acceder a información clara, oportuna y completa sobre la gestión institucional, promoviendo la transparencia y el control social de la función pública.

Este proceso se encuentra amparado en la Ley N.º 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y en la Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, las cuales establecen la obligación de rendir cuenta de manera participativa y descentralizada. Asimismo, responde a la Política de Participación Social en Salud del Ministerio de Salud, que promueve un enfoque de derechos, equidad, inclusión y corresponsabilidad en la gestión sanitaria.



I. OBJETIVOS:

Las Cuentas Públicas Participativas, son un mecanismo de participación social contemplado en la administración pública consistente en que los órganos del estado, debe dar cuenta anual a la ciudadanía respecto de su gestión relacionada a políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria.

De esta forma, es posible definir como objetivos de la Cuenta Pública 2026:

1. **Transparentar la gestión institucional:** Explicar y justificar las decisiones tomadas por la institución, detallando la inversión en los distintos ámbitos de la gestión sanitaria.

2. **Evaluación de Resultados:** dar a conocer el impacto de las políticas públicas y los programas de salud ejecutados. Esto incluye estadísticas sobre listas de espera, campañas de vacunación y metas sanitarias.

3. **Participación Ciudadana:** Recoger opiniones, dudas y demandas de la comunidad, generando espacios de diálogo que aseguren que la administración rinde cuentas directas a los usuarios/as del Hospital las Higueras.

II. PROCESO:

El presente año, el Hospital las Higueras, inicia su proceso preparatorio de la Cuenta Pública Participativa en el mes de marzo, a través de la reunión que constituye el equipo organizador de este proceso.

Este equipo, estuvo conformado por las Unidades de Comunicaciones, de Acompañamiento al Usuario, de Participación Social, la jefatura del Área de

Acompañamiento y Acogida al Usuario y una representante del Consejo Consultivo de Usuarios del establecimiento.

Este equipo tuvo la misión de organizar los aspectos metodológicos, logísticos y de contenido de la Cuenta Pública, la que se llevó a cabo en una serie de etapas que a continuación se detallan:



2º ETAPA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

- **Objetivo:** Informar a la ciudadanía y autoridades convocadas acerca de la gestión integral del Hospital las Higueras durante el año 2025 en distintas materias, de acuerdo a lo planteado por las personas asistentes a la Consulta Ciudadana.
- **Lugar:** Salón de Eventos Hospital las Higueras Talcahuano.
- **Fecha:** 9 de junio 2026
- **Hora:** 08:30 a 13:00 horas

CONVOCATORIA



La Directora del Hospital Las Higueras, **Dra. Patricia Sánchez Krause**, tiene el agrado de invitarle a participar de la **Cuenta Pública 2026**, instancia de participación comunitaria en la que se darán a conocer los principales hitos de la gestión 2025 del establecimiento.

La actividad se realizará el próximo **martes 09 de junio de 08.30 a 13.00 horas**, en el Salón de Eventos del hospital, ubicado en calle Alto Horno 777, Talcahuano.

Agradecemos, desde ya, su valiosa participación en esta significativa jornada.

Se ruega confirmar asistencia a la Unidad de Participación Social 2687111 – 2687049
E-mail: pamela.aranguiz@redsalud.gob.cl

Talcahuano, mayo de 2026.

GOBIERNO DE CHILE



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

Las personas convocadas a participar de la Cuenta Pública del Hospital las Higueras, se dividen en tres categorías:

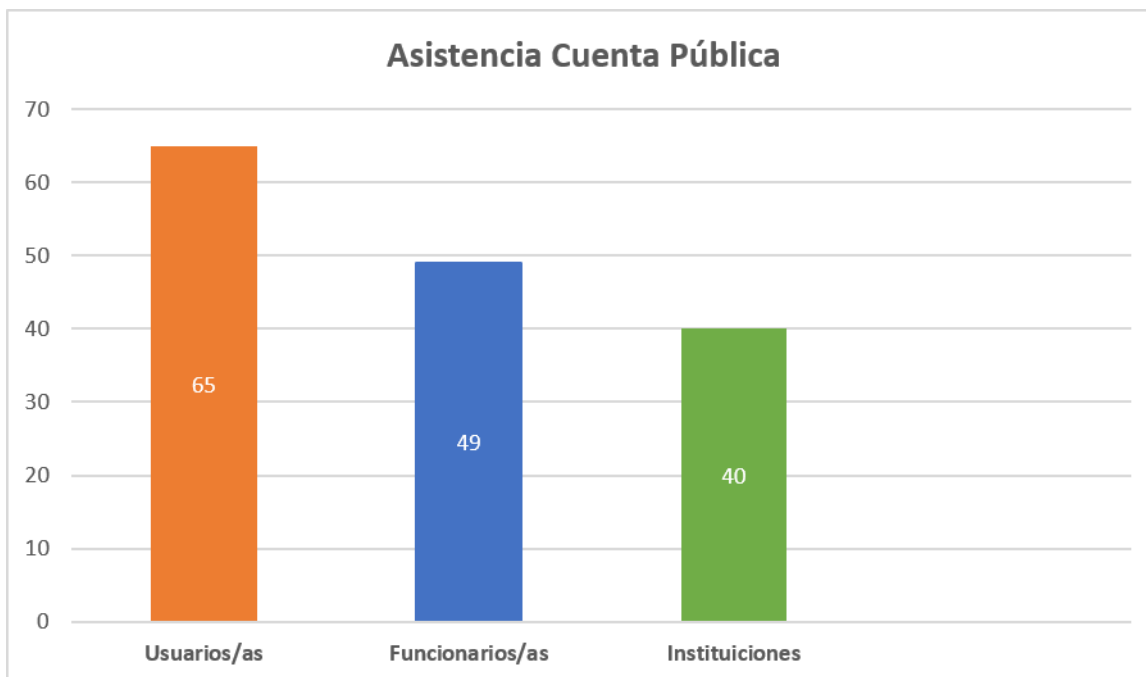
Personas usuarias: son los actores centrales de esta actividad, ciudadanos que reciben sus atenciones de salud en el establecimiento y a quienes, por ley, se debe rendir cuenta de las acciones realizadas por la institución el año 2025. Para efectos de la Cuenta Pública se convoca, por una parte, a las personas usuarias organizadas de acuerdo a necesidades específicas de salud. Así mismo, también fueron invitadas personas usuarias de diversos servicios clínicos que no son parte de organizaciones, sino solo participan de sus atenciones de salud.

Son parte además de esta categoría, organizaciones territoriales que se vinculan con el establecimiento en representación de sus vecinos y vecinas para efectos de las necesidades de salud de sus territorios. Dentro de estas están las Juntas de Vecinos del radio más cercano al hospital.

Personas funcionarias: por limitaciones de espacios, a esta actividad fueron convocados directivos y/o jefatura de servicios del establecimiento.

Instituciones: Otros actores relevantes en la gestión del Hospital las Higueras, son las instituciones públicas y privadas que se vinculan con el establecimiento en una relación de colaboración mutua con la finalidad de cumplir los objetivos sanitarios. Dentro de estas, se consideran, instituciones de educación superior que establecen convenio docente asistencial con el establecimiento, Comisarias de Carabineros, Superintendencia de Cuerpo de Bomberos, Policía de Investigaciones, Seremis, Alcaldías, Senadores y Diputados del distrito 20, Gobierno Regional y direcciones de los establecimientos de Salud de la Red del Servicio de Salud de Talcahuano.

De esta forma, se registró la asistencia según la presente distribución.



En total se registró una asistencia de 154 personas, siendo la mayor parte de ellas, personas usuarias, representantes de la sociedad civil, dando cumplimiento de esta forma al objetivo central de la Cuenta Pública.

Este año, además, hubo amplia representación de la comunidad funcionaria, ampliándose el alcance de la información entregada durante la actividad.



METODOLOGÍA

El diseño metodológico de la Cuenta Pública, contempló el desarrollo de dos espacios:

- **Espacio Expositivo:** La dra. Patricia Sánchez Krausse, directora del Hospital las Higueras, presentó los principales desafíos y avances de la gestión 2025, destacando temas clínicos, administrativos, financieros y comunitarios.
- **Espacio Participativo:** contempló la expresión de preguntas individuales por escrito por parte de las personas usuarias asistentes hacia los y las panelistas. Este espacio se desarrolló bajo la metodología de “Panel de Expertos”, consistente en la elaboración de preguntas dirigidas hacia estos.

DESARROLLO CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

La Cuenta Pública fue realizada conforme a la metodología y convocatoria previamente establecidas, desarrollándose de acuerdo con el programa previsto.



Hospital Las Higueras
Servicio de Salud Talcahuano
Ministerio de Salud

HOSPITAL LAS HIGUERAS
TALCAHUANO

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2025

PROGRAMA

09.06.26

08:30 - 09:00	RECEPCIÓN E INSCRIPCIÓN
09:00 - 09:15	BIENVENIDA
09:20 - 09:30	SALUDOS
09:35 - 10:35	PRESENTACIÓN DIRECTORA
10:35 - 10:45	INDUCCIÓN ESPACIO PARTICIPATIVO
10:50 - 11:10	PAUSA PARA EL CAFÉ
11:10 - 12:10	PREGUNTAS PANELISTAS
12:15 - 12:20	FIRMA COMPROMISO
12:25 - 12:35	EVALUACIÓN JORNADA
12:40 - 12:50	CIERRE
12:55 - 13:00	FOTOGRAFÍA GRUPAL

TRABAJANDO PARA USTED

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

2026



1. Recepción

La jornada de Cuenta Pública se inició a las 8.30 hrs con la recepción de los y las asistentes y el registro de asistencia hasta las 9.00 hrs.

2. Inicio

A las 09:00 horas se dio inicio a la Cuenta Pública a través de un video que resumió de forma audiovisual y en la voz de representantes de la comunidad usuaria y funcionaria, un saludo de bienvenida, que incluyó lengua de señas y mapudungun, como una forma de incluir a toda la diversidad que comprende la comunidad hospitalaria.

A continuación de ello, se entona el himno nacional, connotando la formalidad e importancia de esta actividad de gestión pública.

Posterior a ello, extendió un saludo de bienvenida, la Sra. Selina Danyau Agurto, presidenta del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital las Higueras, quien reafirmó el valor de la participación ciudadana como un pilar fundamental para fortalecer la salud pública, promoviendo la transparencia, la colaboración entre la comunidad y el hospital, y el compromiso conjunto para avanzar hacia una atención de salud más cercana, equitativa y de calidad.

3.Exposición

La exposición de la Cuenta Pública es realizada por la directora del hospital, la dra. Patricia Sánchez Krause, en base a las necesidades de información de la ciudadanía recogida en la Consulta Ciudadana realizada en el mes de mayo, sumado a las temáticas de base que indican las orientaciones ministeriales.

A continuación, se detalla el contenido de la exposición señalada.

1. Nosotros

En este apartado, se abordan los lineamientos generales que orientan el quehacer integral del hospital, desde un enfoque territorial.

1.1 Equipo Directivo

La gestión del Hospital Las Higueras estuvo liderada por un equipo directivo multidisciplinario conformado por:

- Dra. Patricia Sánchez, Directora del Hospital Las Higueras.
- Dr. Héctor González, Subdirector de Gestión Clínica.
- Jorge Rubilar, Subdirector Administrativo.
- Paola Morales, Subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas.



Cada una de estas áreas tiene la responsabilidad de coordinar los procesos asistenciales, administrativos y de desarrollo institucional necesarios para asegurar el funcionamiento del establecimiento.



1.2 Planificación Estratégica

La planificación estratégica constituye la base del desarrollo institucional y orienta todas las acciones sanitarias, entre los años 2025 y 2027.

Misión

El Hospital Las Higueras tiene como misión brindar una atención integral y de alta calidad mediante equipos humanos altamente capacitados, promoviendo un trato humanizado hacia los usuarios, el uso eficiente de los recursos públicos y una mejora continua de los procesos asistenciales. Además, impulsa permanentemente la investigación, la innovación, la docencia clínica y la incorporación de nuevas tecnologías como herramientas para mejorar la atención en salud.

Visión

La institución busca consolidarse como un hospital líder en atención de alta complejidad, reconocido por su excelencia clínica, innovación, calidad de atención, tecnología de punta y compromiso permanente con la comunidad y sus familias.

Principales avances estratégicos

Durante el año 2025 se alcanzaron importantes avances en distintos ámbitos de la gestión institucional. Entre ellos destacan:

- Reconocimiento del Hospital Las Higueras como uno de los establecimientos con mejor reputación a nivel regional y nacional.



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

- Incremento de la productividad asistencial mediante el aumento de cirugías mayores ambulatorias.
- Mayor resolución de pacientes gracias a la implementación de cirugías mayores ambulatorias.
- Optimización del uso del box de atención.
- Fortalecimiento del sistema institucional de tele consultas.
- Mejoras en accesibilidad e infraestructura vial del establecimiento.
- Fortalecimiento de la participación y humanización de la atención mediante diagnósticos participativos y trabajo conjunto con la comunidad.
- Impulso de proyectos de innovación e investigación.
- Desarrollo organizacional enfocado en bienestar laboral, salud mental, empoderamiento de jefaturas y detección de necesidades del personal.
- Fortalecimiento de la relación docente-asistencial con universidades y centros formadores.
- Instalación de la Mesa de Urgencias.
- Fortalecimiento del Servicio de Neurología.
- Reactivación del Programa de Cáncer.

Como resultado de estas acciones, el **Plan Anual 2025 alcanzó un cumplimiento global del 62%.**

1.3 Diagnóstico Territorial

La Región del Biobío posee una población estimada de **1.686.225 habitantes**, distribuida de la siguiente manera:

- Mujeres: **51,8%**
- Hombres: **48,2%**



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

Por su parte, el Servicio de Salud Talcahuano concentra una población de **365.561 habitantes**, equivalente al **21,7%** de la población regional.

Su distribución demográfica corresponde a:

- Mujeres: **51,5%**
- Hombres: **48,5%**

Esta población cuenta con la red asistencial del Servicio de Salud de Talcahuano, que está compuesta por:

- 3 Hospitales
- 12 Centros de Salud Familiar (CESFAM)
- 17 Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF)
- 4 Postas Rurales
- 1 COSAM
- 1 Centro Comunitario para Personas con Demencia

Un indicador relevante presentado corresponde a la tasa de mortalidad del Servicio de Salud Talcahuano, la cual alcanza **7,09**, cifra superior al promedio nacional de **6,54**, lo que evidencia importantes desafíos epidemiológicos para la red asistencial, siendo la causa de mayor cuantía la muerte causada por tumores neoplásicos. Pese a ello, se constata una disminución en los índices de letalidad en los últimos tres años.

Por otra parte, la tasa de natalidad experimenta un fuerte descenso en los últimos 10 años, de 12,7% en 2015 a 6,7% en 2025.

2.Gestión

2.1 Gestión Clínica



2.1.1 Atención Cerrada

Uno de los principales indicadores de gestión corresponde a la utilización de pabellones quirúrgicos.

Durante los últimos tres años se observa una alta utilización de la capacidad instalada.

Los datos reflejan una mejora sostenida tanto en el uso eficiente de los pabellones como en la disminución de las suspensiones quirúrgicas.

Año	Uso de Pabellón	Suspensión quirúrgica
2023	92,9%	8,1%
2024	97,6%	6,2%
2025	96,0%	5,9%

Al 31 de diciembre de 2025 la lista de espera quirúrgica alcanzó **4.748 pacientes**, siendo la especialidad de Traumatología, la que concentra la mayor lista de espera a la fecha con un total de 1.341 casos, constituyendo uno de los principales desafíos asistenciales para el próximo período.

Por otra parte, destaca un aumento sostenido en la cifra de egresos hospitalarios en los tres últimos años, llegando a un 9% más el año 2025 en comparación con el año 2023.

2.1.2 Atención Abierta

Respecto de las consultas nuevas de especialidad No GES, se registra un total de lista de espera para consultas médicas nuevas de 33.470 usuarios, siendo 6.115 del área dental, seguido por:

- Otorrinolaringología: **3.283 pacientes**
- Gastroenterología Adulto: **3.205 pacientes**
- Cirugía General: **3.149 pacientes**

En el ámbito odontológico destacan:

- Endodoncia: **2.062 pacientes**
- Cirugía y Traumatología Bucomaxilofacial / Rehabilitación Protésica: **1.654 pacientes**

Estas cifras permiten identificar las especialidades que requieren mayores esfuerzos para disminuir los tiempos de espera y aumentar la capacidad resolutive.

En relación al total de consultas realizadas en el año, entre el 2024 y 2025, se registra un aumento del 3% en la cantidad de atenciones ambulatorias realizadas. Cabe destacar que un total de 28.614 consultas no lograron ejecutarse el año 2025 por la inasistencia de las personas usuarias (NSP).

Servicio de Emergencia

En el Servicio de Emergencia, el año 2025, se realizaron 103.679 consultas en total, advirtiéndose una leve disminución en relación al año 2024, donde se registraron un total de 104.149 consultas. Al respecto impresiona un avance en la adecuada utilización de este servicio por parte de los y las usuarias. Pese a ello, se mantiene el desafío de continuar educando a la población usuaria al respecto, debido a que en la categorización ESI del último año, la mayor concentración se alcanza en el ESI 3 y 4, con 48.933 y 24.413 respectivamente.

En cuanto a indicadores de oportunidad de la atención en el servicio de emergencia, el 89,8% de las personas consultantes, registraron un tiempo de espera inferior a las 6 horas, esto es, un 1,3% mayor al año 2024.

En cuanto a la oportunidad de acceder a camas en el mismo servicio, también se advierte un avance en la cantidad de horas que esperan, aumentando la cantidad de personas que accede en menos de 12 horas en un 1% entre el año 2024 y 2025.

Unidades de Apoyo

La atención ambulatoria, cuenta con Unidades de Apoyo a los procesos de atención clínica, estas son:

- Farmacia.
- Medicina Física y Rehabilitación.



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

- Medicina Transfusional.
- Imagenología.
- CEREDIM
- Anatomía Patológica.
- Atención Nutricional Integral y Alimentación (ANI)
- Laboratorio

En las tres primeras, se registra un aumento en la cantidad de prestaciones realizadas entre los años 2024 y 2025.

Farmacia:

Dentro de los principales avances se destacan:

- Apertura de farmacia en Pabellón
- Incorporación de químico farmacéutico en las unidades críticas
- Perfeccionamiento de profesional en farmacia clínica
- Armario automatizado en farmacia de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)

Medicina Física y Rehabilitación

En 2025 se logra:

- Cobertura fonoaudiológica durante los fines de semana
- Prestación de examen electro diagnóstico por fisiatra

Medicina Transfusional

Recuento año 2025:

- 3.156 donaciones altruistas al año (105 % de cumplimiento)

- 56 procedimientos de donación de plaquetas

Área de Atención de la Mujer

Se incorporó nuevo ecógrafo para diagnóstico mamario e inicio de operación de densitómetro óseo.

Por otra parte, se logra acreditación IPAS en buenas prácticas para la salud sexual y reproductiva, destacándose la cantidad de 1.424 partos realizados el 2025, respetando el plan de partos de las gestantes.

2.2 Gestión de las Personas

Al año 2026, el hospital cuenta con una dotación funcionaria de 3.158 personas, las que se distribuyen en las siguientes categorías:

	Directivos	2
	Administrativos	284
	Auxiliares	309
	Médicos	772
	Profesionales No Médicos	912
	Técnicos	879



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

Durante el año 2025 y hasta la fecha de la Cuenta Pública, fueron muchas las acciones destinadas a fortalecer el recurso humano hospitalario.

Emergencia Incendios Forestales

A inicios de este año, se desplegaron diversas estrategias de apoyo hacia las y los funcionarios afectados por los incendios, ello, gracias a al trabajo colaborativo entre los gremios y la Unidad de Apoyo Social y Bienestar.

Mesa de agresiones

Como establecimiento, se continuó trabajando para abordar la problemática de las agresiones que protagonizan personas usuarias a funcionarios, para lo cual, el año 2025 se realizaron campañas de sensibilización y educación al respecto, reportándose un total de 127 casos reportados, de los cuales 12 fueron judicializados.

Área de Desarrollo y Transformación Organizacional

Se crea el 2025 con la finalidad de potenciar el desarrollo de las personas, la gestión del cambio y la mejora continua de los entornos laborales

Unidad de capacitación y gestión del talento

Durante el año 2025 se registró un incremento del 29% en las capacitaciones ejecutadas, abarcando a un total de 4.961 funcionarios que fueron capacitados en temáticas clínicas, administrativas y de humanización.

Especialización médica

En cuanto a la especialización, fueron 11 los médicos que realizaron pasantías de especialización tanto en Chile como en el extranjero.

En la misma línea, 15 médicos iniciaron su periodo asistencial obligatorio, además de incorporarse 12 nuevas especialidades a los procesos de formación docente asistencial.

Del mismo modo, 53 médicos y 14 profesionales no médicos, iniciaron su proceso de formación de especialidad y/o subespecialidad.

2.3 Gestión Administrativa y Financiera

Durante el año 2025, el Hospital Las Higueras concentró una parte importante de los recursos del Subtítulo 22 (Bienes y Servicios de Consumo), en tres áreas estratégicas para el funcionamiento asistencial del establecimiento, alcanzando un gasto total de \$53.935.163.000. Los principales componentes fueron:

- Productos farmacéuticos: inversión de \$26.896.085.000, correspondiente al principal ítem de gasto, destinado al abastecimiento de medicamentos e insumos farmacológicos para la atención de los pacientes.
- Compra de prestaciones: gasto de \$13.869.394.000, orientado a la adquisición de servicios necesarios para mantener la continuidad y oportunidad de la atención de salud.
- Materiales y útiles quirúrgicos: inversión de \$13.169.683.000, destinada a garantizar la disponibilidad de insumos para procedimientos quirúrgicos y clínicos.

En conjunto, estos tres conceptos representan el 68% del gasto total ejecutado en el Subtítulo 22, lo que refleja su importancia para el funcionamiento operativo del hospital. Asimismo, el gasto correspondiente al Subtítulo 22 equivale al 49% del gasto total del establecimiento, evidenciando que una parte significativa del presupuesto institucional se destina a la adquisición de bienes y servicios indispensables para la atención clínica y el funcionamiento hospitalario.

Inversiones

Durante el año 2025, el Hospital Las Higueras realizó importantes inversiones en equipamiento clínico de alta complejidad, fortaleciendo la capacidad diagnóstica y resolutive de distintas unidades del establecimiento. Entre las principales incorporaciones destacan:

- Adquisición del primer microscopio de neurocirugía de alta gama, con una inversión de \$907 millones, destinado a fortalecer la capacidad resolutive en procedimientos neuroquirúrgicos de alta complejidad.
- Renovación de equipos para la Central de Esterilización, mediante una inversión de \$238 millones, mejorando los procesos de esterilización y la seguridad en la atención clínica.
- Incorporación de siete nuevos videoendoscopios, con una inversión de \$237 millones, permitiendo ampliar la capacidad diagnóstica y terapéutica de diversas especialidades médicas.

Proyectos

Con el propósito de fortalecer la infraestructura hospitalaria y mejorar las condiciones de atención y seguridad, durante el año 2025 se ejecutaron proyectos de inversión por un total de \$192 millones. Las principales iniciativas fueron:

- Instalación de nuevas cámaras digitales de vigilancia 360°, con una inversión de \$9 millones, fortaleciendo la seguridad y el monitoreo de las dependencias hospitalarias.
- Habilitación de la Unidad de Imágenes Cardíacas, mediante una inversión de \$183 millones, permitiendo ampliar la capacidad diagnóstica en el área cardiovascular y mejorar la oportunidad de atención de los usuarios.

En conjunto, estas inversiones consolidan el compromiso institucional con la modernización tecnológica, el fortalecimiento de la infraestructura y la mejora continua de la calidad y seguridad de la atención entregada a la comunidad.

Gestión ambiental y sustentabilidad hospitalaria

Como parte del compromiso institucional con el desarrollo sostenible, el hospital fortaleció su programa de gestión ambiental, incrementando significativamente las acciones de reciclaje y valorización de residuos. Los principales resultados obtenidos durante 2025 fueron:

- 74.926 kilogramos de pallets recuperados para reciclaje.
- 43.760 kilogramos de papel reciclado.
- 32.000 kilogramos de chatarra valorizada.
- 8.160 kilogramos de cartón reciclado.

Gracias a estas iniciativas, el establecimiento alcanzó un 19% de reciclaje institucional, cifra que representa un incremento del 34% respecto al año 2024, reflejando el fortalecimiento de las políticas de sustentabilidad, economía circular y gestión responsable de residuos.



3.Comunidad y Participación

El Hospital Las Higueras ha continuado fortaleciendo la relación con la comunidad mediante diversas estrategias de participación ciudadana, orientadas a favorecer la vinculación permanente con las organizaciones sociales y la incorporación de la voz de las personas usuarias en los procesos institucionales.

Estas iniciativas buscan consolidar una gestión participativa, inclusiva y centrada en las necesidades de la población usuaria.

3.1 Unidad de Participación Social

Durante el año 2025, la Unidad de Participación Social impulsó diversas iniciativas orientadas a fortalecer la vinculación entre el Hospital Las Higueras y la comunidad, promoviendo una gestión participativa y colaborativa. Entre las principales acciones desarrolladas destacan:

- Diagnóstico de Participación Social: Se realizó un diagnóstico institucional para conocer la situación y percepción de la participación social en el Hospital Las Higueras, con el propósito de identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora en los procesos participativos.
- Capacitación funcionaria: Se desarrollaron instancias de formación dirigidas a funcionarios y funcionarias, orientadas a fortalecer conocimientos sobre el rol de la participación social en la gestión de la salud pública y promover una cultura organizacional más participativa.
- Ciclo de talleres para organizaciones sociales: Se implementó un ciclo de talleres en convenio con la Escuela de Psicología de la Universidad de Concepción, dirigido a las organizaciones sociales vinculadas al establecimiento, contribuyendo al fortalecimiento de sus capacidades y al desarrollo del trabajo comunitario.



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

- Convenio colaborativo: Se estableció un convenio de colaboración con el Liceo Técnico de Talcahuano, específicamente con las especialidades de Alimentación y Hotelería, fortaleciendo el trabajo conjunto entre el establecimiento educacional y el hospital mediante actividades de apoyo y vinculación con el medio.

En conjunto, estas iniciativas permitieron fortalecer el vínculo entre el hospital y la comunidad, promoviendo la participación activa de la ciudadanía y el trabajo colaborativo como pilares fundamentales para una gestión pública de salud más cercana, inclusiva y orientada a las necesidades de las personas.

3.2 Atención y orientación a usuarios

Durante el año 2025 se desarrollaron diversas acciones de apoyo directo a la comunidad, considerando:

- Orientación a usuarios.
- Acompañamiento durante la atención.
- Derivaciones a Medicina Indígena.
- Atención a personas pertenecientes a pueblos originarios.
- Otras prestaciones de apoyo.

En conjunto, estas acciones alcanzaron un total de 1.055 atenciones, reflejando el compromiso institucional por facilitar el acceso oportuno y humanizado a la atención de salud.

3.3 Consejo Consultivo de Usuarios

El Consejo Consultivo de Usuarios desarrolló un importante trabajo colaborativo con el hospital, destacando las siguientes iniciativas:

- Donación de seis berger destinados a las Unidades de Emergencia, Cirugía Infantil, Cirugía Adulto y Medicina.
- Donación de 10 sillas para fortalecer el Programa Hospital Amigo.
- Incorporación activa en nuevas mesas de trabajo intrahospitalarias.
- Organización y participación en actividades de difusión comunitaria, incluyendo una Feria de Difusión Comunitaria.

Estas acciones evidencian el aporte permanente del Consejo Consultivo al mejoramiento de la experiencia usuaria y al fortalecimiento de la participación social en salud.



3.4 Espacios permanentes de participación comunitaria

El hospital mantuvo una participación activa de representantes comunitarios en diversas instancias de trabajo institucional, entre las que destacan:

- Comité de Ética Hospitalario.
- Comité Hospital Amigo.
- Comité de Gestión Usuaría.
- Mesa de Discapacidad e Inclusión.
- Mesa Dirección y Kume Mongüen.
- Mesa de Prevención de Agresiones.

Estas instancias favorecen el diálogo permanente entre la comunidad organizada y los equipos de salud, fortaleciendo la corresponsabilidad en la gestión hospitalaria.

3.5 Programa PRAIS

Durante el año 2025 el Programa PRAIS desarrolló importantes avances orientados a mejorar la atención integral de sus usuarios, entre los que destacan:

- Capacitación conjunta con la Unidad de Geriátrica del Hospital Las Higueras.
- Creación del taller "Encuentro de Mujeres PRAIS".
- Implementación de un Taller Narrativo como espacio terapéutico.
- Incorporación de nuevas modalidades de atención domiciliaria.
- Disminución de la lista de espera para la elaboración de Informes de Daño.
- Integración de la Organización de Usuarios PRAIS y Derechos Humanos de Hualpén al trabajo colaborativo del programa.
- Consolidación del Programa PRAIS del Hospital Las Higueras como referente nacional en la calidad del proceso de elaboración de Informes de Daño.

Estos avances fortalecen la reparación integral y el acompañamiento a las personas beneficiarias del programa, consolidando un modelo de atención con enfoque de derechos y participación comunitaria.

3.6 Unidad Intercultural

Durante el año 2025, la Unidad Intercultural fortaleció el acceso a una atención con pertinencia cultural, desarrollando acciones de orientación, acompañamiento y articulación con la red asistencial para personas pertenecientes a pueblos originarios. En este contexto, la Unidad realizó un total de 1.055 atenciones, distribuidas en las siguientes prestaciones:

- Orientación a usuarios, facilitando el acceso a las prestaciones de salud y entregando información durante el proceso de atención.
- Acompañamiento a usuarios, favoreciendo una atención más cercana, respetuosa y culturalmente pertinente.
- Derivaciones a Medicina Indígena, promoviendo el acceso a terapias y prácticas reconocidas dentro del modelo de salud intercultural.
- Derivaciones de usuarios pertenecientes a pueblos originarios hacia prestaciones de Medicina Indígena, fortaleciendo la continuidad de la atención con enfoque intercultural.
- Otras atenciones de apoyo, destinadas a resolver requerimientos específicos de las personas usuarias y sus familias.

Las 1.055 atenciones realizadas durante el período reflejan el compromiso del Hospital Las Higueras con el respeto por la diversidad cultural, la equidad en el acceso a la salud y el fortalecimiento de un modelo de atención integral con enfoque intercultural.

4. Principales Logros 2025

La Cuenta Pública destaca que los avances obtenidos durante el año permitieron fortalecer la gestión clínica, administrativa y comunitaria del establecimiento.

Entre los logros más relevantes destacan:

- Mayor productividad quirúrgica.
- Optimización del uso de pabellones.
- Disminución de suspensiones quirúrgicas.
- Fortalecimiento de la investigación e innovación.
- Desarrollo del bienestar organizacional.
- Consolidación de la sustentabilidad ambiental.
- Incremento de la participación ciudadana.
- Fortalecimiento de la relación docente-asistencial.
- Mejoras en accesibilidad e infraestructura.
- Reconocimiento en medición de ranking hospitalarios

5. Desafíos para 2026

1. Avanzar en el proceso de **normalización** con la finalidad de cumplir con los plazos establecidos para concluir la tercera etapa de este proceso.

2. Destacar por una **atención amable**, acogedora, respetuosa, empática y centrada en las personas.

3. Mejorar los índices de **satisfacción de la experiencia usuaria** respecto de la atención recibida y el funcionamiento del establecimiento en las áreas ambulatoria, de hospitalización y urgencia.

4. Avanzar en la modernización de procesos críticos mediante los aportes de la **digitalización**, como son, la Inteligencia Artificial (IA), interoperabilidad y telemedicina, con la finalidad de optimizar la gestión hospitalaria.

5. Mantener los indicadores de reconocimiento alcanzados durante los años recién pasados a través de la **medición de ranking** hospitalarios que midan la calidad de la atención y de la gestión sanitaria.

6. Fortalecer los procesos de implementación de **tecnología robótica** y automatización, optimizando los procesos quirúrgicos y la solución a las áreas más críticas de la gestión.

6. Homenaje

Posterior a la exposición de la dirección, se realizó un reconocimiento por parte de la comunidad, a la labor de la directora, Dra. Patricia Sánchez Krause, quien, a partir del mes de julio, deja sus funciones en el Hospital las Higueras, para asumir el desafío de la dirección (S), del Servicio de Salud de Talcahuano.

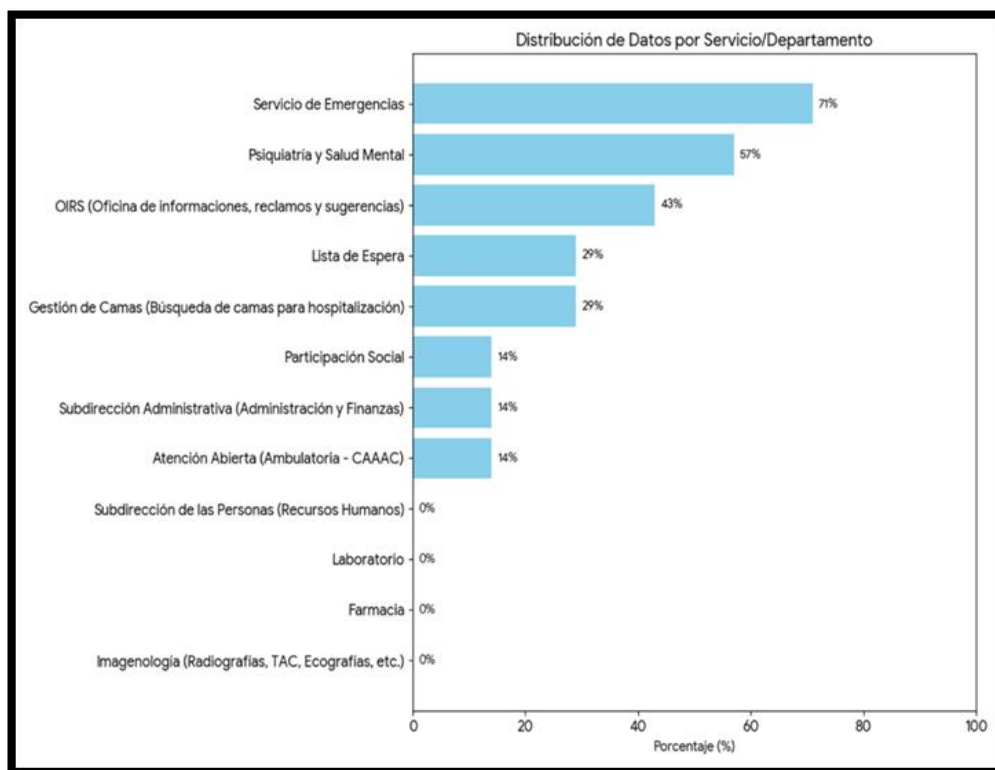
El reconocimiento fue entregado por la presidenta de la Agrupación del Voluntariado del establecimiento y una representante del Consejo Consultivo de Usuarios, quienes destacaron el trabajo colaborativo de la institución con la comunidad durante los 9 años del ejercicio de su cargo.



7. Momento participativo

De acuerdo a la positiva evaluación de la metodología utilizada en la Cuenta Pública del año 2025 y a las sugerencias de la ciudadanía planteadas en la Consulta Ciudadana, este año, se reiteró la modalidad de trabajo participativa, a través del “Panel de expertos”, los que fueron escogidos por quienes asistieron en la Consulta Ciudadana, a través de votación individual, en relación a las jefaturas que solicitaban estuvieran presente en la Cuenta Pública para responder preguntas. De acuerdo a ello, se arrojaron los siguientes resultados.

Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
 Unidad de Participación Social



De esta forma, las y los directivos expertos invitados a participar como panelista fueron:

1. Dr. Esteban Canteros, Jefe Servicio de Emergencia
2. Dr. Vicente Aliste, Jefe Unidad de Psiquiatría y Salud Mental
3. TS Natacha Muñoz, Jefatura de Unidad de OIRS
4. TM Patricia Vega, Jefa de Gestión de la Demanda (listas de espera)
5. Dra. Patricia Sánchez, directora HLH



Cada persona usuaria participante recibió 5 tarjetas al ingreso, cada una de un color distinto y el nombre de las áreas antes señaladas, en las cuales se debía registrar de forma individual las preguntas a formular a cada panelista.

Una vez escritas en las respectivas tarjetas, estas fueron retiradas por los y las facilitadoras quienes escogieron tres preguntas por cada panelista, las que fueron respondidas ante todos/as las asistentes, comprometiendo las respuestas de todas las preguntas realizadas, a través del presente informe, en los plazos establecidos para ello.

A continuación, se detallan todas las preguntas realizadas a cada panelista, con sus respectivas respuestas.

Preguntas Unidad de Emergencias



1. ¿Qué estrategias se están implementando para disminuir los tiempos de espera en la Unidad de Emergencia y mejorar la rapidez de atención según la gravedad de los pacientes?

Respuesta:

La adición de nuevos especialistas en urgenciología, para mejorar la agilidad de atención y capacidad técnica. Además, está en proceso de instalación el fast track, para atención de pie y precoz.

2. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en las largas esperas en el servicio de emergencias?

Respuesta:

La cantidad de pacientes y la complejidad de estos, por la alta carga de enfermedades crónicas, fragilidad, disfuncionalidad y edad avanzada.

3. ¿Existen estrategias para descongestionar la Unidad de Emergencia mediante el fortalecimiento de otros dispositivos de atención, como CESFAM, CECOSF o SAPU, y así priorizar las urgencias reales?

Respuesta:

Es un proceso que siempre se realiza, sin embargo, el 70 % de los pacientes que consultan en nuestra urgencia son categorizados en ESI 1, ESI 2 o ESI 3, dando poco margen a la derivación a dispositivos periféricos.

4. ¿Cómo se puede mejorar la información entregada a los usuarios respecto de los procesos de atención y tiempos de espera durante el proceso de atención de emergencia?

Respuesta:

A través de una visualización en pantalla que indica el tiempo de espera y las personas en espera por categorización.

5. ¿Qué acciones se están desarrollando para fortalecer el trato humanizado y garantizar una atención inclusiva, respetuosa y adecuada para adultos mayores, pueblos originarios, de acuerdo a la identidad de género de cada persona?

Respuesta:

Existen diversos proyectos que se están implementando en la unidad, que promueven el trato humanizado. Ejemplo de esto es la biblioteca para pacientes, las visitas de mascotas, sala de acogida en reanimación, entre otras.

6. ¿Se contempla ampliar o mejorar la infraestructura de la Unidad de Emergencia para responder a la demanda actual y mejorar las condiciones de espera de los usuarios?

Respuesta:

Existe un proyecto para dividir la urgencia en sección materno infantil y adultos, sin embargo, ello no será posible a corto plazo.

7. *¿Está contemplado implementar la atención de emergencia de niños y niñas separado de la población adulta?*

R: La atención diferenciada ya existe, aunque convive en el mismo espacio dentro de la unidad, separado por tabiques. Los niños(as) son evaluados por médicos especialistas en el área infantil: pediatras, cirujanos infantiles. El proyecto de separar físicamente las urgencias será plausible sólo al avanzar la normalización del hospital.

Preguntas Unidad OIRS



1. *¿Cuáles son los plazos de respuesta de OIRS para consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos?*

Respuesta:

Los plazos de respuesta se encuentran regulados por la normativa vigente:

- Reclamos: De acuerdo con la Ley N.º 20.584, el plazo para responder es de 15 días hábiles.
- Consultas, sugerencias y felicitaciones: Conforme a la Ley N.º 19.880, el plazo de respuesta es de 20 días hábiles.

2. ¿Qué medidas se están implementando para reducir los retrasos y asegurar respuestas oportunas a los usuarios/as?

Respuesta:

Se han implementado diversas estrategias orientadas a fortalecer la gestión de las solicitudes ciudadanas. Entre ellas, destaca el funcionamiento del Comité de Gestión Usuaria, instancia en la que se analizan las principales brechas y se proponen acciones de mejora. Asimismo, se realiza un monitoreo permanente mediante análisis estadísticos que permiten identificar los servicios con mayores retrasos y focalizar las intervenciones.

No obstante, estas medidas no han sido suficientes para absorber el aumento sostenido en el número de solicitudes ingresadas, el cual supera la capacidad operativa del equipo profesional y técnico actualmente disponible.

3. ¿Dónde se reciben las respuestas y cómo se realiza el seguimiento y resolución de los requerimientos presentados por los usuarios?

Respuesta:

Las solicitudes pueden ingresarse a través de dos modalidades:

- Presencial: En la Oficina OIRS, ubicada en el Centro de Atención Ambulatoria de Alta Complejidad (CAAAC), y mediante los puntos de captura habilitados en los servicios clínicos, unidades de apoyo y Servicio de Urgencia.
- Remota: A través del portal web de OIRS del Ministerio de Salud.

El seguimiento de cada solicitud se realiza mediante la plataforma OIRS del Ministerio de Salud y un sistema interno desarrollado por el Hospital, que permite el registro estadístico, la trazabilidad y el monitoreo de los casos hasta su resolución.

4. ¿Qué acciones se están implementando para asegurar que las respuestas entregadas por OIRS se traduzcan en soluciones efectivas y mejoras concretas para los usuarios?

Respuesta:

Dentro del ámbito de sus competencias, OIRS realiza una gestión individualizada de cada caso, coordinando con los servicios clínicos y unidades correspondientes para procurar una solución efectiva a los requerimientos presentados por los usuarios.

Sin embargo, existen solicitudes cuya resolución excede las atribuciones del establecimiento. Por ejemplo, aquellas relacionadas con listas de espera, cuya gestión se realiza a nivel nacional, o con problemas estructurales como limitaciones de infraestructura o déficit de dotación de personal, situaciones que no pueden resolverse en el corto plazo.

5. ¿Se contempla aumentar la dotación de personal o fortalecer los recursos disponibles para mejorar los tiempos de respuesta y la atención a los usuarios?

Respuesta:

La Dirección del Hospital mantiene el compromiso de fortalecer el equipo encargado de la gestión de solicitudes ciudadanas. No obstante, las actuales restricciones presupuestarias que afectan a la administración pública limitan la posibilidad de incrementar la dotación de personal en el corto plazo.

6. ¿Qué estrategias de información y difusión se están desarrollando para que los usuarios conozcan sus derechos, los canales de atención y el estado de sus solicitudes?

Respuesta:

El Hospital desarrolla acciones permanentes de difusión de los derechos y deberes de las personas usuarias a través del mesón de informaciones del Centro de Atención Ambulatoria de Alta Complejidad (CAAAC), la página web institucional y las redes sociales oficiales.

Respecto del estado de las solicitudes, esta corresponde a información de carácter reservada y confidencial, por lo que únicamente puede ser entregada al interesado o a

su representante debidamente acreditado. Esta información puede ser consultada directamente en el mesón de informaciones del CAAAC.

7. ¿Cuál es el procedimiento para recibir la visita de mascotas durante la hospitalización?

Respuesta:

El Hospital cuenta con un procedimiento institucional que regula la visita de mascotas a pacientes hospitalizados, estableciendo condiciones tanto para el paciente como para el animal.

Para autorizar la visita, el paciente o un familiar debe manifestar su solicitud al Trabajador Social y/o al profesional responsable del cuidado en el servicio o unidad clínica. La autorización estará sujeta a la evaluación de la condición clínica del paciente y requerirá que el médico tratante determine que no existen contraindicaciones para su realización.

El ingreso de la mascota se efectuará por la vía definida según la ubicación del servicio clínico, restringiendo su circulación al interior del establecimiento.

La visita tendrá una duración máxima de una hora y la mascota deberá permanecer en todo momento acompañada por un familiar o responsable.

En el caso de la UPC Adultos, la actividad se gestionará preferentemente fuera del horario habitual de visitas, otorgando la mayor flexibilidad posible para favorecer su realización. Asimismo, la visita no deberá coincidir con los horarios de alimentación de los pacientes hospitalizados.

Preguntas Unidad de Psiquiatría y Salud Mental



1. ¿Qué estrategias se están implementando para reducir los tiempos de espera tanto de los controles, como de las interconsultas para dar inicio a tratamientos en salud mental en el hospital?

Respuesta:

Se trabaja sobre la base de la estrategia cero del Hospital, que permite recuperar horas de control asignado a pacientes, que por distintas razones no confirman asistencia. Esas horas de atención de distintos profesionales (psiquiatras, psicólogos, terapeutas, enfermeras, etc.) que se liberan, son informadas a la unidad, y son reasignadas a otros pacientes

Desde hace 1 año y medio existe un contralor de interconsultas y listas de espera, que revisa las derivaciones de pacientes mediante interconsultas enviadas desde la Atención Primaria o desde otros dispositivos, para definir la pertinencia o la no pertinencia y contra referir o derivar a sus centros esos pacientes. Esto permite optimizar los cupos de pacientes nuevos.

Se trabaja con lineamientos del MINSAL para priorizar lista de espera, de acuerdo a criterios emanados desde el nivel central.

Se realizan consultorías mensuales compuestas por psiquiatra y otro profesional de la unidad de salud mental, en los centros de salud (CESFAM), donde los equipos de

salud mental presentan casos de pacientes para reforzar indicaciones y optimizar los tratamientos de los mismos.

- Se realizan consultorías internas en el Hospital por psiquiatra, a otros servicios (cuidados paliativos, salud del personal), que permiten optimizar tratamientos y acortar tiempos de espera de pacientes con esas características.
- Se realizan ingresos de pacientes en dupla psicosocial, lo que permite iniciar tratamientos integrales en forma precoz.

2. ¿Cómo se realiza la atención y categorización de pacientes con crisis o descompensaciones de salud mental que acuden al Servicio de Emergencias?

Respuesta:

En todas las Unidades de Emergencia de Chile, los pacientes son categorizados mediante un proceso de selección basado en el Índice de Severidad de Emergencias (ESI). La atención se prioriza según gravedad del cuadro actual de cada usuario, asegurando que los recursos de urgencia se destinen primero a quienes tienen mayor necesidad clínica, independientemente del orden de llegada.

De este modo, el Servicio de Emergencia del Hospital las Higueras, utiliza este sistema, el que, aplicado a salud mental, se traduce en:

ESI 1 (Emergencia Extrema): Pacientes en riesgo vital inminente. Ejemplos en salud mental incluyen intentos de suicidio graves o agitación psicomotora extrema con riesgo para la vida. Requieren atención médica inmediata.

ESI 2 (Alta Urgencia): Situaciones de grave riesgo funcional o descompensaciones agudas. Aplica si el paciente requiere contención física y farmacológica o si presenta ideación suicida persistente.

ESI 3 (Urgencia Moderada): Cuadros sintomáticos intensos, por ejemplo, crisis de pánico severas, angustia aguda, donde la persona está estable sin riesgo vital inmediato.

ESI 4 (Menor Urgencia): Cuadros de salud mental crónicos descompensados, sin riesgo para sí mismos ni para terceros.

ESI 5 (Sin Urgencia): Consultas que podrían resolverse a nivel de atención primaria (APS).

3. *¿Cómo se desarrollan los procesos de tratamiento, seguimiento y continuidad de cuidados para pacientes con patologías de salud mental y otras condiciones crónicas complejas?*

Respuesta:

Sobre la base del modelo de salud mental comunitaria y con foco en la inclusión del usuario/a en sus espacios comunales habituales (familia, barrio).

El trabajo es integrado entre distintos profesionales (psiquiatra, psicólogo, enfermero, terapeuta, trabajador social, etc.) que coordinadamente (mediante reuniones mensuales) analizan casos en común.

De la respuesta anterior, se complementa que, en la unidad de salud mental, se trabaja en base a programas y subprogramas de salud que permiten agrupar ciertas patologías (depresión, psicosis, infanto adolescencia, etc.) y llevar un seguimiento más acabado y acucioso de los pacientes.

4. *¿Cómo se involucra a las familias, a la comunidad y a la atención primaria en los procesos de tratamiento, recuperación y apoyo a personas con problemas de salud mental?*

Respuesta:

El modelo de salud mental comunitaria de la unidad de salud mental, contempla integrar a acompañantes, asistentes, familiares y red de los pacientes en entrevistas, atenciones clínicas de los usuarios, asistencia por trabajadoras sociales, además de talleres y otras instancias que se realizan en algunos de los dispositivos que forman parte de la unidad de salud mental (CR Casa Chica, CT El Faro, Hospitales de Día, CR Luz de Luna, entre otros).

5. ¿Se contempla fortalecer los equipos de salud mental mediante la incorporación de más profesionales, trabajo interdisciplinario y mayores recursos para responder al aumento de la demanda?

Respuesta:

Siempre se contempla, lo que queda sujeto al aumento de oferta de horas profesionales desde el nivel central estatal, además de aumento de asignaciones de recursos dirigidos a elementos, insumos u otros (móviles, computadores, equipos de trabajo, ropa de trabajo para terreno, etc.), que sean necesarios para realizar de mejor manera el trabajo de la unidad de salud mental.

6. ¿Qué acciones de educación, capacitación y sensibilización se están desarrollando para mejorar el conocimiento de la comunidad y reducir el estigma asociado a estas patologías?

Respuesta:

La participación constante de familiares y red de apoyo en los procesos de tratamiento de los pacientes es una acción que se encuentra a la base del modelo de salud mental comunitario implementado en la unidad.

Junto con ello, se realizan reuniones periódicas con las agrupaciones de usuarios del Hospital, lo que permite educar, sensibilizar, capacitar y, por cierto, nutrirse de información relevante por parte de los usuarios y sus familias, a quienes llamamos los “expertos por experiencia”.

Por otra parte, está la participación activa de los distintos profesionales de la Unidad de Salud Mental en ferias, charlas, educaciones, simposios, entrevistas u otras actividades en la comunidad, que tienen por finalidad, sensibilizar a la población respecto del tema y combatir el estigma asociado a los diagnósticos y tratamientos de salud mental.

Del mismo modo, los distintos profesionales de la unidad participan activamente en actividades en las redes sociales y de comunicación locales y nacionales (Instagram

institucional, canales de televisión, radios, etc.), difundiendo las temáticas de salud mental.

7. ¿La Unidad de Psiquiatría puede dar charlas o capacitar a los voluntariados?

Respuesta:

Existe toda la disposición para generar espacios de formación para las organizaciones sociales que trabajen en vinculación con el hospital, las que deben ser coordinadas, a través de la Unidad de Participación Social.

8. La Unidad de Salud Mental, ¿cuenta con alternativas terapéuticas (medicina complementaria) para la atención de los usuarios/as?, de ser así, ¿cómo se define el acceso dentro del proceso de atención?

Respuesta:

La Unidad de Salud Mental basa su enfoque terapéutico en el modelo de salud mental comunitaria con énfasis en la inclusión social o recovery. La base del tratamiento son terapias aprobadas por el Ministerio de Salud, donde las terapias complementarias no forman parte del arsenal formal, pero, por cierto, pueden ser integradas por parte de los pacientes en forma externa al tratamiento de esta unidad, de acuerdo a la necesidad del paciente y siempre con la validación del equipo tratante.

9. ¿Qué usuarios/as adolescentes y adultos son derivados al hospital Penco Lirquén para continuar su tratamiento?

Respuestas:

Las derivaciones de usuarios a otros centros de salud de la red se basan en el modelo de gestión de camas (GC), servicio distinto al de esta unidad, sobre la base del modelo de red, que permite derivar internamente dentro de los hospitales de la red (Higueras, Tomé, Penco Lirquén), a pacientes que cuenten con la validación técnica para hacerlo, lo que permite optimizar el uso de las camas del Hospital Higueras.

En el Hospital Penco Lirquén existe la Unidad de Hospitalización de Cuidados Intensivos Psiquiátricos infanto adolescente (UHCIP), a la que se derivan usuarios que se encuentren en condiciones agudas en relación a su diagnóstico y que requieran estabilización en un contexto de atención cerrada por los riesgos asociados. Esta derivación siempre debe ser realizada por un médico psiquiatra de la red del Servicio de Salud de Talcahuano.

10. Una vez instalada la UPA en los nuevos espacios, ¿es posible dejar las actuales dependencias para un Servicio de Emergencia de salud mental diferenciado?

Respuesta:

Es una respuesta que implica la mirada estratégica de la dirección de nuestro hospital, que puede considerarlo, dado que es un centro de salud autogestionado.

11. Como salud mental, ¿se cuenta con personal de guardias capacitados en el área para enfrentar posibles eventualidades de los usuarios/a?

Respuesta:

El servicio de guardias corresponde a un equipo externo, dependiente de una empresa que tiene vinculación con el Hospital las Higueras, por lo que es esta empresa quien se responsabiliza de las necesidades de formación de su personal. Sin embargo, nuestro establecimiento, de forma permanente gestiona iniciativas de formación que tiendan a mejorar las estrategias de manejo de todas las personas involucradas en los procesos de atención. De este modo, los equipos de nuestra unidad, han realizado capacitaciones para la empresa de seguridad, en temáticas atinentes como, intervención en crisis.

Pese a ello, se puede informar que los guardias, por ley y normativa solo pueden intervenir en orientación y apoyo general a los pacientes. Su función es asegurar el cuidado de la infraestructura del Hospital, y no intervenir en acciones directas con los usuarios.

Preguntas Área de Gestión de la Demanda (lista de espera)



1. ¿Qué estrategias se están implementando para reducir las listas de espera, acelerar las atenciones y mejorar la oportunidad de acceso a consultas, procedimientos y cirugías durante 2026, considerando además las restricciones presupuestarias?

Respuesta:

Las estrategias van variando acorde a las necesidades de cada especialidad, tenemos sistema de recordatorio de citas en el cual al paciente se recuerda su cita de esta forma vamos rescatando aquellos pacientes que no pueden asistir y habían aceptado su cita.

Potenciar el uso de box indiferenciado.

Revisión con médicos gestores de listas de espera para llegar aquellos pacientes que requieren una atención de mayor prioridad clínica.

Continuidad de comité de listas de espera ges y no ges con directivos profesionales y jefes de servicio quien nos permite tomar decisiones en base a criterios clínico-financieros.

Distribución de pabellones semana a semana.

Contactabilidad-Vinculación de los pacientes en las diferentes listas de esperas.

Actualización continua de casos en lista de espera.

Seguimiento de casos con días de espera prolongados.

2. ¿Qué mecanismos existen para reagendar oportunamente las horas que son suspendidas o canceladas por el establecimiento, evitando que los pacientes deban reiniciar el proceso de espera?

Respuesta:

Con plataforma cero nos permite visualizar los casos y reagendar oportunamente según disponibilidad.

3. ¿Cuáles son las causas de las prolongadas listas de espera en traumatología y qué medidas se están implementando para mejorar los tiempos de atención, cirugías y procedimientos asociados, especialmente en patologías de cadera y prótesis?

Respuesta:

En este caso es una especialidad compleja producto de la alta cantidad de pacientes con fracturas, aún así se optimiza el uso de horas médicas, en policlínico y pabellón. Las estrategias son similares a lo mencionado en punto 1.

4. ¿Cuáles son los criterios utilizados para priorizar a los pacientes en las listas de espera?

Respuesta:

- Paciente con sospecha o confirmación Cáncer,
- Riesgo Biomédico
- GES
- Tiempos de espera
- PRAIS
- SENAME.

5. ¿Cómo se considera la atención preferente para grupos con necesidades especiales o mayor vulnerabilidad, según la Ley de Atención Preferente?

Respuesta:



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social

Esto va acorde a lo mencionado a la ley preferente.

6. En el caso de las personas que ya han fallecido, ¿cómo se gestiona para que no sigan recibiendo llamadas?

Respuesta:

Se realizan actualizaciones constantes con las diferentes plataformas como por ejemplo: FONASA, defunciones enviadas desde servicio de salud, lo cual nos permite detectar oportunamente evitando la llamada del usuario.

7. ¿Cómo pueden los usuarios hacer seguimiento para conocer su situación en la lista de espera y los tiempos estimados para recibir una consulta, examen o cirugía?

Respuesta:

Existe una plataforma ministerial llamada portal paciente con clave única se puede ver el estado general, localmente estamos a la espera de portal usuario el cual esta siendo revisado por servicio de salud.

8. ¿Qué cirugías de alta complejidad serán resueltas en el Hospital Las Higueras y cuáles serán derivadas a otros establecimientos de la red asistencial?

Respuesta:

En general las cirugías de alta complejidad son resueltas por nuestro establecimiento, esto va acorde como se encuentra catalogado cada hospital

Adicionalmente considerar que existen criterios clínicos propios del paciente que se analiza para ver su resolución en HLH o la red del servicio.

9. ¿Qué avances y mejoras vienen para los años 2026 y 2027?

Respuesta:

Seguir potenciando las buenas prácticas, fortalecer la red de nuestro servicio de salud Talcahuano.

10. ¿Cuáles son las patologías con mayor espera de atención?

Respuesta:

Se encuentra informado en presentación de Cuenta Pública.

11. ¿Se han realizado contrataciones por el sistema de compra de servicios para enfrentar las listas de espera? De ser así, ¿este personal tiene las mismas atribuciones que el personal contratado?

Respuesta:

Cuando la demanda excede demasiado la oferta aún considerando estrategias en el hospital o la red, se analiza para compra de servicio de

atender las diferentes listas de espera, en el cual se establece lo mismo ofertado por cartera de servicios vigente en nuestro establecimiento.

Preguntas Dirección Hospital las Higueras



1. ¿Cómo se puede fortalecer la comunicación y el acceso directo a la directora para usuarios, agrupaciones y voluntariados?

Respuesta:

El procedimiento para solicitar entrevista directa con la dirección del establecimiento, consiste en realizar una solicitud ciudadana a través de la OIRS. Sin embargo, por la naturaleza del cargo, resulta complejo que esta pueda recibir personalmente todas las solicitudes de entrevista de las personas usuarias y de organizaciones sociales. Es por ello que cada una de las solicitudes recibidas, es derivada directamente a la unidad correspondiente de acuerdo a la naturaleza de la solicitud, cuya jefatura se compromete a recibir y dar respuesta dentro de sus posibilidades. En la eventualidad de que la solicitud ciudadana escape al área de competencia de las jefaturas, se evalúa la posibilidad de concretarse una entrevista directa con la dirección.

Junto con ello, el Consejo Consultivo de Usuarios, es un mecanismo de participación, representativo de la comunidad usuaria, siendo uno de sus fines, canalizar todas las inquietudes usuarias ligadas a los procesos de gestión hospitalaria, las que son presentadas a la dirección en la reunión bimensual que el Consejo sostiene con la dirección del hospital.

2. ¿Cuál es el estado de avance de los proyectos de infraestructura y equipamiento del hospital?

Respuesta:

El principal proyecto de infraestructura que actualmente desarrolla nuestro establecimiento corresponde al proceso de normalización del Hospital Las Higueras, una iniciativa estratégica que se encuentra en plena etapa de ejecución. Este proyecto contempla entregas parciales de infraestructura durante su desarrollo, siendo la más próxima la recepción de los nuevos edificios de hospitalización, prevista para el año 2027. Posteriormente, se continuará con las etapas finales de construcción y remodelación que permitirán completar el proceso de normalización y dotar al hospital de espacios modernos, adecuados y acordes a las necesidades asistenciales de nuestra comunidad.

En materia de equipamiento, el hospital mantiene permanentemente una cartera de proyectos destinada tanto a la reposición de equipos que han cumplido su vida útil como a la incorporación de nuevas tecnologías. Estas inversiones son financiadas principalmente por el Ministerio de Salud y el Gobierno Regional, a través del Servicio de Salud Talcahuano. Gracias a estos esfuerzos, hemos logrado fortalecer nuestra capacidad diagnóstica y terapéutica, mejorando la calidad, oportunidad y seguridad de las prestaciones que entregamos a nuestros usuarios y usuarias.

3. ¿Cuáles son las estrategias para enfrentar las restricciones presupuestarias?

Respuesta:

Frente al complejo escenario presupuestario que afecta al sistema público de salud, el Hospital Las Higueras ha implementado diversas medidas orientadas a resguardar la continuidad de la atención y optimizar el uso de los recursos disponibles.

Entre las principales acciones se encuentra el fortalecimiento del control y priorización del gasto, revisando permanentemente las compras extraordinarias, limitando aquellas

que no resultan estrictamente necesarias y favoreciendo mecanismos de adquisición más eficientes. Asimismo, se ha avanzado en la maximización de las compras a través de CENABAST y en la participación de compras coordinadas cuando estas representan beneficios económicos para el establecimiento.

En el ámbito de los recursos humanos, se han revisado modalidades de contratación y compra de servicios, privilegiando alternativas que permitan mantener la cobertura asistencial con un uso más eficiente de los recursos. Del mismo modo, se han adoptado medidas para optimizar convenios de colaboración y reducir gastos operacionales sin afectar la calidad de la atención.

Respecto de los insumos clínicos y medicamentos, el hospital ha fortalecido los procesos de evaluación técnica y económica para la incorporación de nuevos productos, priorizando alternativas costo-efectivas y manteniendo estrictos mecanismos de control de inventario, abastecimiento y gestión logística.

Además, se han impulsado iniciativas de eficiencia energética y sustentabilidad, destacando el recambio progresivo a iluminación LED en gran parte de las dependencias hospitalarias, así como la gestión activa de contratos de suministro de energía y combustible.

Todas estas medidas buscan asegurar el uso responsable de los recursos públicos, manteniendo como prioridad la continuidad y calidad de las prestaciones de salud que reciben nuestros usuarios y usuarias.

4 ¿Qué acciones se están desarrollando para fortalecer la humanización de la atención, el trato cordial a los usuarios y la generación de espacios de apoyo, encuentro y acompañamiento dentro del hospital?

Respuesta:

Actualmente, las estrategias de humanización y buen trato se desarrollan a través de dos líneas de trabajo. Por una parte, la línea Hospital Amigo, donde se destacan:

- **Jornadas de Humanización**

Desde hace siete años, durante el segundo semestre de cada año, se realizan las Jornadas de Humanización dirigidas a los funcionarios del hospital. Estas instancias buscan fortalecer una cultura de buen trato, promoviendo una atención centrada en las personas, la empatía y el respeto hacia los usuarios y sus familias.

- **Señalética de Fin de Vida**

El año pasado comenzó la implementación de la señalética de fin de vida. Esta consiste en instalar un distintivo en la puerta de la sala cuando un paciente inicia la etapa final de su vida. Su objetivo es informar a quienes ingresan al lugar que el paciente y su familia están viviendo un momento especialmente sensible, promoviendo el respeto, la empatía y un ambiente de mayor tranquilidad durante este proceso.

- **Sábana de Fin de Vida**

A partir del mes de junio de este año se comenzó a implementar la Sábana de Fin de Vida, iniciativa que busca humanizar el proceso posterior al fallecimiento de un paciente. Consiste en cubrir al paciente con una sábana especialmente diseñada para su traslado desde el servicio clínico hasta Anatomía Patológica. Al igual que la señalética, incorpora la imagen de un colibrí, símbolo que representa el duelo, el respeto y el acompañamiento a las familias en este difícil momento.

- **Mejoramiento de la Sala de Entrega de Fallecidos**

Durante el año pasado, el Comité Hospital Amigo impulsó el mejoramiento de la sala de entrega de fallecidos de Anatomía Patológica, considerando que presentaba una infraestructura fría y poco acogedora para las familias que enfrentan la pérdida de un ser querido. Como parte de esta iniciativa se realizaron mejoras en el espacio físico y, además, con el apoyo del Voluntariado de Oncología, se habilitó y acondicionó la sala de espera mediante la adquisición de sillas, mesas, plantas y cuadros decorativos, logrando un ambiente más cálido, digno y acogedor para quienes atraviesan este difícil proceso.

Por otra parte, el Plan Estratégico del Hospital las Higueras, 2025-2028, incluye la implementación de un Plan de Humanización que comprende diversas iniciativas transversales tendientes a mejorar la satisfacción de las y los usuarios, mediante la comprensión de sus expectativas, promoviendo una atención de calidad, participativa, humanizada y segura.

5. ¿Cómo monitorea el hospital la calidad y seguridad de la atención, incluyendo resultados clínicos y el cumplimiento de estándares por parte del personal?

Respuesta:

El monitoreo o seguimiento en el ámbito de calidad es inherente y obligatorio.

Todo lo que se intenta mejorar debe ser monitoreado o seguido.

El mejor ejemplo de seguimiento es la Acreditación Hospitalaria, en que cada tres años los establecimientos son evaluados por una empresa externa que revisa el cumplimiento de normas y protocolos por el personal en los diferentes ámbitos del quehacer institucional.

Para llegar a ser acreditados, cada establecimiento debe estar permanentemente revisando lo que hace y para ello utiliza indicadores mensuales o trimestrales con los que monitorea la actividad hospitalaria clínica y administrativa.

6. ¿Existe un registro o indicador del porcentaje de éxito de las cirugías realizadas en el hospital?

Respuesta:

Actualmente no existe registro sistematizado de ese indicador, sino solamente se realiza seguimiento individual a través de los controles post cirugías, quedando la evolución consignada en la ficha clínica electrónica.

7. ¿Cuáles son las razones del cambio de Dirección y cómo se dará continuidad a los avances alcanzados durante la gestión de los últimos años?

Respuesta:

Al no haberse renovado el nombramiento del Dr. Jorge Ramos como director del Servicio de Salud Talcahuano, de acuerdo a la normativa vigente y mientras se realiza el respectivo proceso de selección para proveer el cargo a través del Sistema de Alta Dirección Pública, le corresponde asumir, como directora Suplente del Servicio a la Dra. Patricia Sánchez por ser la primera en la línea que cumple con los requisitos legales para asumir dicha función. Lo anterior implica que la Subrogancia como director del Hospital Las Higueras, la debe asumir el Dr. Héctor González, primero en la línea de subrogancia del establecimiento.

Respecto a la continuidad en los avances se debe señalar que el equipo directivo que permanece y tiene una larga trayectoria en el establecimiento se encuentra comprometido con el trabajo que se ha venido realizando desde hace años y que es fruto del compromiso de todos y cada uno de las jefaturas y funcionarios del establecimiento.

8.Compromiso

Posterior a la fase de preguntas, se establece el compromiso de la autoridad hospitalaria de entregar respuesta a los planteamientos y observaciones formulados por las y los participantes durante la Cuenta Pública Participativa, las cuales serán sistematizadas y publicadas en el correspondiente Informe de Devolución.

Este compromiso se formaliza mediante la suscripción de una Carta de Compromiso por parte de la directora del Hospital y la presidenta del Consejo Consultivo de Usuarios, documento que ratifica la voluntad institucional de dar continuidad al proceso de participación ciudadana y fortalecer los mecanismos de diálogo y vinculación con la comunidad.



9.Evaluación de la Jornada

Previo a dar término a la jornada, se procede a implementar la evaluación de satisfacción de la actividad, a través de dos preguntas disponibles en un código QR ligado a la plataforma mentimeter.

Pregunta N° 1

Señale los aspectos que usted considera positivos en relación a la presente Cuenta Pública Participativa.

Pregunta N° 2

Señale los aspectos posibles de mejorar, en relación a la presente Cuenta Publica Participativa

Resultados Evaluación

Pregunta N° 1

● Señale los aspectos que usted considera positivos en relación a la presente
Cuenta Pública Participativa 30 / 37 29

Grato ambiente	La gran gestion hospitalaria, felicitaciones !!!
Posibilidad de hacer preguntas como público a los encargados por área	Datos precisos Utilidad de la información Transparencia Cercanía Eficiencia Responsabilidad
Inclusión de miembros de toda la comunidad (funcionarios del hospital, dirigentes, pacientes)	El espacio cómodo
Panelistas Presentación con datos claros	La posibilidad de plantear dudas y/o comentarios directamente a los jefes de servicios, quienes respondieron con lenguaje claro, directo y sin ocultar complicaciones que escapan de su gestión
Posibilidad de hacer preguntas, una cuenta mas resumida que toco puntos que nos interesan	Los videos y la presentación que hermoso todoooo
Que se haga una ronda de preguntas para concluir y la transparencia que existe al momento de mostrar los resultados. Gran equipo.	Agradecemos la invitación y la entrega clara de la Cuenta pública
Muy buena presentación clara y objetivos en parte cumplidos como los que aún quedan en tabla gracias	Saber la realidad del hospital
Creo que mejoró la participación social al dejar que la comunidad pudiese preguntar	Buena
Una exposición muy clara	Muy clara y transparente y con agradecimiento por la gestion de la Directora y de todo el hospital
Buena presentación, muy transparentes en las respuestas que le daban a cada pregunta.	Considero en general positivo la gestión de la directora del hospital. Las respuestas del Dr Aliste en salud mental; las considero buenas Buena asistencia en general
información muy clara, presentación de panelista respuestas claras, resultados de acuerdo a los compromisos	Excelente la cuenta publica,muy amena.
Los números dan cuenta de la excelente gestión	Información clara
Que los participantes sobre todo autoridades se queden hasta el final Excelente expositores	Buenísima...muy clara
EXCELENTE PRESENTACIÓN, CLARA PRECISA	Clara, precisa, excelente
Aumentar dotacion de recurso humano,Mejorar lista de espera,Continuar siendo Hospital amigo,Agradecimientos a,Directora,por su gestion y todo su personal	

Esta pregunta fue respondida por 29 personas, registrándose repetición en diversas respuestas, destacándose la valoración por la claridad en la entrega de información y la transparencia.

A continuación, se muestra un resumen de las respuestas sistematizadas por orden de saturación.

Categoría principal	N° de respuestas	Porcentaje
Claridad de la información y presentación	12	41%
Transparencia y rendición de cuentas	5	17%
Participación ciudadana y posibilidad de realizar preguntas	5	17%
Gestión hospitalaria y resultados institucionales	3	10%
Reconocimiento a la directora y equipo hospitalario	2	7%
Ambiente, organización y comodidad del espacio	2	7%
Total	29	100%

Pregunta 2

● Señale los aspectos posibles de mejorar en relación con la presente actividad 20 / 37 ● 18

Mayor uso de redes sociales	No tengo
Más convocatoria a diferentes rangos de edad	Espacios de autocuidado
Gran hospital, Felicitaciones!!!	Espacios cómodos
Que los participantes estén toda la jornada	No solo mostrar lo positivo, para así poder aportar en cómo mejorar en las falencias
Probablemente mejora de los tiempos.	Mejorar los tiempos de preguntas y respuestas
Se amplíe la ronda de preguntas	Que se nos pueda reponder todas nuestras preguntas
Alguna actividad lúdica junto con la cuenta.	Nada que agregar
Se agradece la interacción de preguntas	Mejorar los tiempos
Transparencia en la cuenta pública en relación a los gastos del hospital. importante brindar respuestas directas a la comunidad por parte de los panelistas, por ejemplo licencias médicas de funcionarios	Excelente

Esta pregunta fue respondida por 18 personas y dentro de las sugerencias que se repiten se destaca la solicitud de ampliar el espacio de preguntas, evidenciando la necesidad de diálogo con las jefaturas hospitalarias de la comunidad usuaria.

Del mismo modo se releva mejorar la convocatoria y asistencia de parte de las personas usuarias.

A continuación, se muestra un resumen de las respuestas sistematizadas por orden de saturación.

Categoría principal	N° de respuestas	Porcentaje
Ampliar el espacio y la cantidad de preguntas	3	17%
Mayor convocatoria a otros rangos de edad y permanencia de los y las asistentes durante toda la jornada	2	11%
Mejorar los tiempos de la actividad	2	11%
Mejorar transparencia y profundización de la información	2	11%
Mejoras en infraestructura y comodidad	2	11%
Incorporar actividades complementarias (autocuidado o recreativas)	2	11%
Mayor uso de redes sociales	1	6%
Sin observaciones / conforme con la actividad	4	22%
Total	18	100%

10. Higuera de los deseos

Las expectativas para la gestión del año en curso, de las personas asistentes a la Cuenta Pública, fue recogido a través de la metodología “**Higuera de los deseos**”, consiste en escribir en hojas de papel, sus deseos, intereses y expectativas, las que debían ser depositadas en una higuera simbólica ubicada al interior del salón.

Los tópicos más recurrentes que se registraron, dicen relación con:

- Mantener al Hospital Las Higueras como un referente de excelencia y liderazgo en la atención de salud a nivel nacional.
- Fortalecer el financiamiento institucional, resguardando el presupuesto del hospital e incrementando los recursos destinados, especialmente al área de Salud Mental.
- Mejorar las condiciones laborales de los funcionarios, mediante el aumento de la dotación, la recuperación de beneficios y el fortalecimiento de los procesos de contratación de servicios.
- Reforzar la vinculación y el trabajo colaborativo con la Atención Primaria de Salud.
- Mantener y ampliar los espacios de participación para las organizaciones sociales y comunitarias.
- Promover una atención más humanizada, fortaleciendo la empatía y el trato respetuoso por parte de todos los equipos de salud.
- Potenciar las acciones de inclusión y la visibilización de las personas con discapacidad.
- Fortalecer las iniciativas de autocuidado y bienestar dirigidas a los funcionarios.
- Otorgar mayor reconocimiento y visibilidad a las iniciativas que contribuyen al bienestar y al mejoramiento del entorno hospitalario.
- Optimizar la comunicación con los pacientes, incorporando mecanismos que permitan identificar claramente las llamadas realizadas desde el Hospital.

- Reconocer y valorar los logros institucionales alcanzados, junto con expresar buenos deseos para la gestión del nuevo director.



11. Cierre

La jornada de Cuenta Pública Participativa 2026 finalizó a las 13:00 horas con una fotografía oficial de las y los asistentes, como registro del proceso participativo desarrollado y del compromiso de la comunidad con el fortalecimiento de la gestión pública en salud.

Durante el cierre de la actividad, las personas participantes expresaron una valoración favorable respecto del espacio de diálogo, destacando la oportunidad de conocer los resultados de la gestión institucional, formular consultas y aportar sugerencias para el mejoramiento continuo del establecimiento.

Por su parte, el Hospital Las Higueras reafirmó su compromiso con el fortalecimiento de la participación ciudadana como un eje transversal de su gestión, promoviendo

instancias de información, diálogo y colaboración con la comunidad, en concordancia con los principios de transparencia, rendición de cuentas, corresponsabilidad e inclusión que orientan la administración pública y las políticas del sector salud.



12. Agradecimientos

La Cuenta Publica Participativa 2026, fue realizada con mucha dedicación y cariño, con la finalidad de relevar la participación social en salud como un derecho humano.

Agradecemos por tanto a quienes hicieron posible que esta jornada cumpliera sus objetivos:

1. Equipo Unidad de Comunicaciones
2. Equipo Unidad de Participación Social
3. Equipo Unidad de Acompañamiento al Usuario
4. Jefatura Area de Acompañamiento y Acogida al usuario

5. Funcionarios facilitadores:
 - TS. Lorena Dinamarca
 - TS Angelica Cuevas
 - Mat. Susana Ríos
 - PS. Juan Pablo San Martín
6. Liceo Técnico de Tachahuano, con sus carreras de Hotelería y Gastronomía.

