



Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Unidad de Participación Social



INFORME DE PROCESO CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2025

1° ETAPA CONSULTA CIUDADANA HOSPITAL LAS HIGUERAS TALCAHUANO

JULIO 2025

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Las Cuentas Públicas Participativas (CPP) son instancias mediante las cuales las instituciones públicas rinden cuenta a la ciudadanía de su desempeño general durante el periodo de un año, respondiendo de esta forma al derecho de las personas a acceder a información, garantizado en la ley N.º 20.285, sobre Acceso a la Información Pública. Esta ley establece que la función pública debe ejercerse con transparencia, permitiendo el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en el ejercicio de ella y que las autoridades deben cumplir estrictamente con este principio.

La Ley N.º 20.500, de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en su artículo 71, señala que las instituciones estatales deben difundir públicamente información relevante sobre sus políticas, presupuestos y programas, asegurando que esta información sea completa, oportuna y de amplio acceso.

El artículo 72 señala que cada órgano del estado, debe presentar cada año una cuenta pública participativa sobre su gestión y ejecución presupuestaria. Esta instancia debe realizarse en forma descentralizada y de acuerdo a los mecanismos definidos en la ley.

I.OBJETIVOS:

Son objetivos de las Cuentas Publicas:

1.Informar a la ciudadanía:

Dar a conocer a la comunidad el desempeño institucional, evaluando los avances alcanzados, las dificultades enfrentadas, los resultados obtenidos y las acciones proyectadas para el futuro.

2.Explicar y fundamentar decisiones:

Comunicar de manera clara y justificada las decisiones adoptadas por la entidad pública en relación con aspectos relevantes de su gestión.

3. Recoger opiniones e inquietudes:

Facilitar la participación de la ciudadanía durante el proceso, captando sus comentarios y preocupaciones y respondiendo a ellos conforme a lo establecido en la normativa vigente.

II. PROCESO:

Las Cuentas públicas Participativas constituyen un proceso que considera distintos momentos o fases en las que se espera haya presencia y participación de la ciudadanía. Desde la identificación de necesidades de información de la población, la priorización de contenidos, la definición del formato y diseño, hasta la presentación y evaluación.

El presente año, el Hospital las Higueras, desarrolla el proceso de Cuenta Pública gestión 2024, de acuerdo a las etapas que a continuación se señalan:



1° ETAPA: CONSULTA CIUDADANA:

- **Objetivo:**
Identificar las necesidades de información de la población usuaria, la priorización de contenidos y las propuestas en relación al formato y diseño de la Cuenta Pública gestión 2024, del Hospital las Higueras.
- **Medio de Realización:** Presencial, Auditorio del Servicio de Salud Talcahuano, Av. Colón 3030, Talcahuano
- **Fecha:** viernes 4 de julio de 2025
- **Hora:** 08:30 a 12:30 horas

CONVOCATORIA



La convocatoria a la Consulta Ciudadana 2025, se realizó 15 días previos a la ejecución de esta, a través de correo electrónico, vía telefónica y de forma directa mediante de la entrega de la invitación impresa.

En esta ocasión, se convocaron a 53 personas, entre dirigentes de las organizaciones sociales vinculadas al hospital y representantes de la comunidad usuaria no organizada. Estas últimas, fueron convocadas a través 6 servicios clínicos, quienes invitaron a dos personas usuarias de cada unidad.

Del total convocado a la actividad, asistieron 39 personas, de los cuales 10 correspondían a personas usuarias no organizadas y los 29 restantes a la comunidad usuaria organizada.

Sumado a ello, participaron de esta instancia 21 funcionarios/as que asumieron un rol de facilitadores del trabajo grupal y de equipo organizador, sumando un total de 60 participantes, entre personas usuarias y personas funcionarias.

METODOLOGÍA

La jornada se desarrolló en dos momentos:

- **Momento Expositivo:** La directora del hospital presentó los principales desafíos y avances de la gestión 2024 y del primer semestre 2025, destacando temas clínicos, administrativos, financieros y comunitarios.
- **Momento Participativo:** Se realizó trabajo grupal guiado por 6 facilitadores y 6 personas directivas del hospital, quienes acompañaron las mesas de discusión.

Los grupos respondieron tres preguntas orientadas a recoger propuestas y prioridades para la Cuenta Pública.

DESARROLLO CONSULTA CIUDADANA

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

Hora	Actividad
08:30 – 09:00	Recepción – Inscripción
09:00 – 09:05	Palabras de Bienvenida
09:05 – 09:15	Marco Introdutorio Consulta Ciudadana
09:20 – 09:50	Exposición Directora Hospital las Higueras
09:55 – 10:10	Pausa
10:15 – 10:20	Instrucciones del Trabajo Grupal
10:20 – 11:10	Trabajo Grupal
11:10 – 11:50	Plenario
11:55 – 12:10	Evaluación Jornada
12:15 – 12:25	Fotografía Grupal
12:25 – 12:30	Cierre

1.Recepción

La jornada se llevó a cabo el día 4 de julio de 2025 en el Auditorio del Servicio de Salud Talcahuano. Desde las 08:30 horas, los y las asistentes fueron recibidos por el equipo organizador, realizando su inscripción y recibiendo material informativo. A cada participante le fue asignada una escarapela con su nombre y colores específicos al momento de la inscripción y de acuerdo a ello, fueron dirigidos a las mesas que debían ocupar.

2. Palabras de Bienvenida

A las 09:05 horas se dio inicio formal a la actividad con un saludo de bienvenida, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia y la participación ciudadana.

3. Marco Introductorio

Posteriormente, se presentó el marco de referencia de las Cuentas Públicas Participativas, destacando el sentido y los objetivos de esta:

- Informar sobre la gestión del Hospital.
- Recoger opiniones y propuestas de la comunidad.
- Promover un trabajo colaborativo entre el hospital y las organizaciones sociales.

4. Exposición Directora



La directora del Hospital Las Higueras, Dra. Patricia Sánchez Krause, presentó a la comunidad presente, las temáticas relevantes de la gestión 2024-2025, las que serán abordadas en mayor profundidad en la Cuenta Pública a desarrollarse el 22 de agosto.

Entre los temas abordados, se destacaron los siguientes:

Gestión Clínica

- Resolución de listas de espera quirúrgicas y de procedimientos médicos/odontológicos.
- Eficiencia en pabellones quirúrgicos y fortalecimiento de la hospitalización domiciliaria.
- Ampliación de la cartera de servicios y mejoras en equipamiento clínico.

- Avances en la atención de urgencias y optimización de los tiempos de espera.

Gestión de las Personas

- Dotación de 3.066 funcionarios/as distribuidos en distintos estamentos.
- Reconocimiento a funcionarios/as por años de servicio y jubilación.
- Incorporación de nuevos colaboradores.
- Participación en 11 mesas y comités de trabajo.

Gestión Financiera

- Presupuesto anual de \$162.594.523 destinado a recursos humanos, infraestructura, equipamiento y servicios.
- Implementación de medidas de contención financiera, priorizando el uso eficiente de recursos.

Trabajo Comunitario

- Desarrollo de jornadas comunitarias y ferias abiertas a la comunidad.
- Avances en trabajo intercultural y fortalecimiento del programa PRAIS.

Innovación y Proyectos Destacados

- Primer trasplante de córneas en el hospital.
- Cirugías traumatológicas con operaciones robóticas.
- Tratamiento endoscópico de adenoma de próstata.
- Colaboración en trasplante renal en Hospital de Los Ángeles.
- Proyecto CMA y nuevo equipamiento en HODOM.
- Instalación de oficina del Registro Civil en el hospital.
- Reconocimiento **Angels Awards Diamante 2024** por atención en ACV.

Desafíos Futuros

- Normalización del hospital.
- Hospital amable y trato digno al usuario.
- Mejora en la satisfacción usuaria.

5. Trabajo Grupal



El trabajo grupal se organizó de acuerdo a los grupos que fueron asignados al momento de la inscripción, consignándose un total de 6 mesas de trabajo, de entre 6 y 7 integrantes cada una, representadas por un color.

Junto con ello, cada grupo contó con un facilitador/a encargado de guiar la discusión y registrar las respuestas y un directivo/a que acompañó todo este proceso.

De forma grupal y durante 50 minutos que fueron cronometrados y proyectados en la pantalla, las y los participantes respondieron tres preguntas:

- 1. De los contenidos expuestos, ¿cuál de ellos le gustaría se profundizaran en la Cuenta Pública?**
- 2. Sugiera uno o más contenidos, que no fueron mencionados en la presente exposición y que usted propone debe ser incorporados en la Cuenta Pública.**
- 3. ¿Qué sugerencias realizaría en cuanto a la forma y método para realizar la Cuenta Pública gestión 2024, que se llevará a cabo durante el mes de agosto del presente año?**

Plenario

Posterior al trabajo grupal, los y las representantes de cada mesa, expusieron las conclusiones emanadas de la reflexión en torno a las tres preguntas señaladas.

Pregunta N° 1

De los contenidos expuestos, ¿cuál de ellos le gustaría se profundizaran en la Cuenta Pública?

Respuestas por grupo:

MESA	FACILITADORES	RESPUESTAS
Rojo	TS Jessica Godoy Ing. Jorge Rubilar	Buen trato, en especial a personas mayores, usar lenguaje apropiado y comprensivo.
Verde	TS Lissette Riquelme Dr. Hernán Díaz	Cuantificar uso de pabellones Valor monetario cirugías Cantidad de especialistas (traumatólogos) Licencias médicas funcionarios/as

		Listas de esperas de procedimientos Ranking de patologías en Servicio de Urgencias Investigaciones y publicaciones biomédicas
Azul	TS Gianina Rivera Mtr Doris Manríquez	Salud Mental en Servicio de Urgencia. Especializaciones profesionales Nuevas tecnologías
Naranja	Antr. Angela Machacan M. Loreto Baeza	Trabajo Comunitario (agrupaciones - voluntariados) Salud Intercultural (normativas-prestaciones) Nuevas tecnologías (traumatología) Procedimiento quirúrgico cardíaco (lista de espera)
Amarillo	TS Rodrigo Escobar EU Ivonne Millar	Dotación de camas por servicio clínico Detalle de presupuesto anual de recurso humano Número de especialistas en atención ambulatoria.
Morado	Kga Fernanda Cid Dra. Carmen G.Masoglia	Continuidad de los controles ambulatorios post cirugías Listas de espera quirúrgica (porcentajes por patologías) HODOM.

Pregunta N° 2

Sugiera uno o más contenidos, que no fueron mencionados en la presente exposición y que usted propone deben ser incorporados en la Cuenta Pública.

MESA	FACILITADORES	RESPUESTAS
Rojo	TS Jessica Godoy Ing. Jorge Rubilar	Normalización del Hospital, tiempo de entrega de nuevas dependencias, conocer en que consistirá. Tiempos de espera desde Servicio de Urgencias a salas, asignación de camas.
Verde	TS Lissette Riquelme Dr. Hernán Díaz	Causas de la lista de espera en ortodoncia Buen trato del funcionario hacia el paciente Pérdida de horas agendadas Trato de adulto mayor como un todo Sugerencias: información visual en sala de espera de emergencia y/o por alto parlante con tiempo de espera.
Azul	TS Gianina Rivera Mtr Doris Manríquez	PAIG y género Trabajo en humanización y acompañamiento Leyes IVE, MILA, DOMINGA, GES 86.
Naranja	Antr. Angela Machacan M. Loreto Baeza	Contrarreferencia y referencia APS Lista/ tiempo de espera en especialidades Problemas de trato, (información OIRS) Seguimiento de salud mental a pacientes oncológicos.
Amarillo	TS Rodrigo Escobar EU Ivonne Millar	Trabajo en red con APS Medidas de seguridad para resguardar al usuario y funcionario. Ley copago cero en salud.
Morado	Kga Fernanda Cid Dra. Carmen G.Masoglia	Discapacidad y salud mental. Trato de funcionarios médicos a usuarios Controles de oncología y odontología.

Pregunta N° 3

¿Qué sugerencias realizaría en cuanto a la forma y método para realizar la Cuenta Pública gestión 2024, que se llevará a cabo durante el mes de agosto del presente año?

MESA	FACILITADORES	RESPUESTAS
Rojo	TS Jessica Godoy Ing. Jorge Rubilar	Entregar la presentación impresa a cada participante o envío a correo. Mejorar coffe
Verde	TS Lissette Riquelme Dr. Hernán Díaz	Realizar CPP en salón de eventos del hospital Exposición por parte de los encargados de cada tema Presentación impresa de la CPP para cada integrante de la mesa.
Azul	TS Gianina Rivera Mtr Doris Manríquez	Trasmitir la CPP en vivo, difundirlo previamente por redes sociales, informando fecha y hora.
Naranja	Antr. Angela Machacan M. Loreto Baeza	Presentación de bienvenida en español y mapudungun Punto de reciclaje en CPP (ej, mezclilla, tapitas). Entrega de presentación impresa para cada participante. Entrega de boletín informativo sobre organizaciones vinculadas al hospital
Amarillo	TS Rodrigo Escobar EU Ivonne Millar	Presentar testimonios de usuarios David y Edogimo Venegas.

		Reforzar las citaciones de atención médica al usuario Difundir la actividad que realiza el comedor social que realiza la Iglesia la Asunción
Morado	Kga Fernanda Cid Dra. Carmen G.Masoglia	Cuantificar el porcentaje de la información entregada. Aumentar cantidad de expositores y monitores. Usar metodología más interactiva.

Sistematización de Resultados Trabajo Grupal

Preguntas N.º 1 y 2:

De acuerdo a los resultados obtenidos del trabajo de discusión realizado por mesas, es posible agrupar las temáticas planteadas, de acuerdo a los temas que más interés suscitan en las y los participantes, extraídos de las preguntas 2 y 3 y ordenados por orden de saturación, del más mencionado a los menos mencionados.

Temática	Grupos que la priorizan	Área responsable
Trato Usuario/a: conocer datos de reclamos y felicitaciones en OIRS, acciones que se realizan para para promover el buen trato.	4	Área de Acompañamiento Y Acogida al Usuario
Listas de espera: conocer datos por especialidades, con énfasis en especialidad dental y oncológica. Conocer razones que	3	Gestión de la Demanda

mantienen la problemática, saber cómo afecta la pérdida de horas en ella. Solicitan información sobre tiempos de espera en controles post cirugías.		
Salud Mental: solicitan conocer cómo se coordina la atención de salud mental desde otras especialidades, ej: oncología, discapacidad. Además, sugieren profundizar en funcionamiento de la urgencia psiquiátrica.	3	Unidad de Psiquiatría y Salud Mental
Innovación y tecnología: conocer las nuevas tecnologías implementadas en beneficio de los tratamientos y cirugías.	2	Área de Ingeniería Clínica y Proyectos
Recursos Financieros: solicitan conocer distribución de recurso financiero en recurso humano y atención clínica (cirugías).	2	Subdirección Administrativa
Especializaciones profesionales: conocer las áreas de especialización y cantidad de funcionarios que han accedido a ello	2	Área de Desarrollo y Transformación Organizacional
HODOM: conocer en mayor profundidad su funcionamiento	2	HODOM
Trabajo en Red: conocer como funciona el trabajo con APS, referencia y contrarreferencia, tiempos de espera para primera consulta.	2	Subdirección Medica
Normativas asociadas a derechos: conocer mas sobre trabajo hospitalario en leyes IVE, PAIG, Ley Mila, Copago 0	2	Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario

Unidad de Emergencias: solicitan conocer el tiempo de espera de asignación de cama a los servicios clínicos junto con los diagnósticos más recurrentes que consultan en este servicio. Esto último bajo la percepción de la falta de pertinencia de algunas consultas y la responsabilidad usuaria al respecto.	2	Unidad de Emergencias
Trabajo Comunitario: conocer más sobre las organizaciones y voluntariados que trabajan al alero del hospital para potenciar su trabajo.	1	Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Salud Intercultural: conocer prestaciones que realiza la unidad y la normativa vigente al respecto	1	Área de Acompañamiento y Acogida al Usuario
Ausentismo: conocer cifras respecto del ausentismo de funcionarios por licencias médicas.	1	Subdirección de las personas
Atención cerrada: solicitan conocer dotación de camas por servicio clínico	1	CR Atención Cerrada
Investigación: conocer en qué áreas se ha investigado y las publicaciones realizadas al respecto.	1	Unidad de Investigación Biomédica
Políticas de seguridad: ante el aumento de los niveles de agresiones hacia funcionarios y usuarios, solicitan conocer las políticas implementadas por el establecimiento para enfrentar este tema.	1	Unidad Salud Ocupacional

Pregunta N° 3

En relación a sugerencias respecto del formato y diseño de la Cuenta Pública, a continuación, se presenta un resumen de las propuestas por orden de saturación, de las mencionadas a la menos mencionadas:

Sugerencia	Cantidad de grupos que la menciona
Entregar presentación de directora a cada participante impresa o por correo electrónico	3
Incorporar mas expositores de acuerdo a los temas a presentar	2
Agregar saludo en mapudungun al inicio de la Cuenta Pública	1
Incluir un punto de reciclaje en la Cuenta Pública	1
Transmisión de Cuenta Publica en vivo por RRSS	1
Presentar testimonios de usuarios	1
Realizar CP en salón de eventos	1
Implementar metodología más interactiva	1
Mejorar servicio de café	1
Cuantificar información que se entrega	1

6. Evaluación de la Jornada



Posterior al plenario del trabajo grupal realizado, cada persona accede a una encuesta de evaluación de la jornada a través un código QR, debiendo responder tres preguntas:

- 1. ¿Qué le pareció la organización de la presente actividad?***
- 2. ¿Cómo evalúa la metodología del trabajo grupal realizado?***
- 3. Señale en un concepto, que aspectos mejoraría usted para la realización de la Cuenta Publica Participativa que se llevará a cabo el día 22 de agosto***

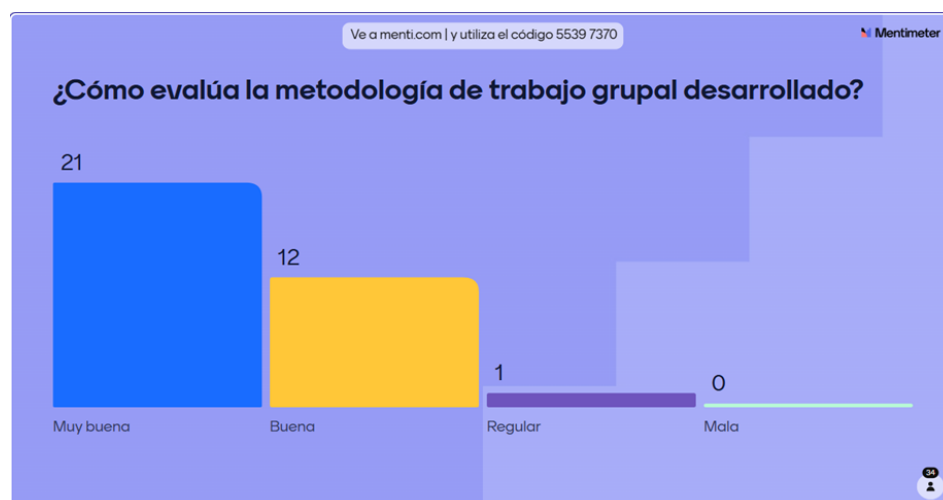
- **Pregunta 1:**

23 de los 39 participantes calificaron la actividad como “Muy Buena” y 16 como “Buena”. No se registran respuestas en las categorías “Regular” y “Mala”.



- **Pregunta 2:**

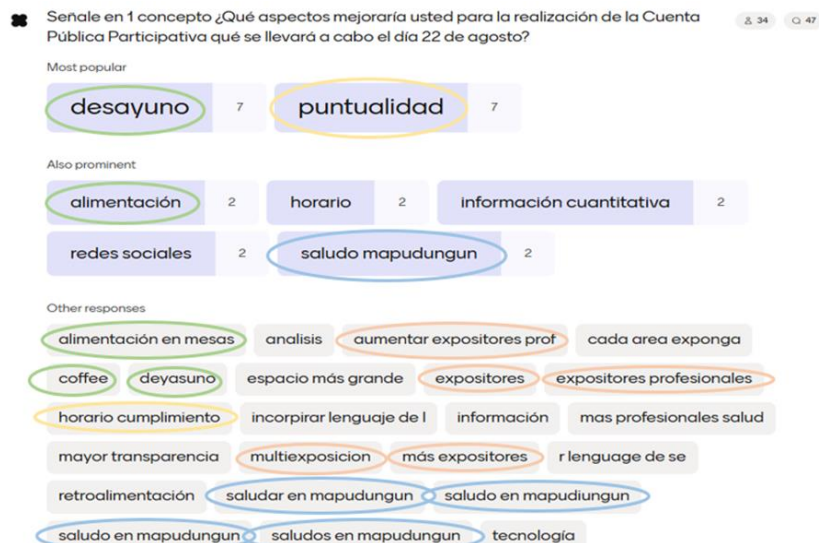
Esta pregunta fue respondida por 34 personas, de las cuales 21 considera que la metodología del trabajo grupal fue considerada “Muy Buena”, 12 la consideró “Buena” y 1 “Regular”. No se registran respuestas en la categoría “Mala”.



• Pregunta 3

En relación a los aspectos a mejorar, se destacan los 6 mas mencionados:

- Desayuno, 12 personas
- Puntualidad, 8 personas
- Saludo en mapudungun, 6 personas
- Mas expositores, 7 personas
- Información cuantitativa, 2 personas
- Redes Sociales, 2 personas



7. Cierre

La jornada concluyó a las **12:30 horas** con una fotografía grupal, la valoración de las personas del espacio de participación otorgado y el compromiso institucional de continuar fortaleciendo estas instancias ciudadanas en el Hospital Las Higueras.

