

HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA INFORME PRELIMINAR (D1)

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2026 Gestión Institucional Año 2025

PRESENTACIÓN

El Hospital Claudio Vicuña, establecimiento de alta complejidad perteneciente al Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, presenta a la comunidad el Informe Preliminar de la Cuenta Pública Participativa 2026, correspondiente a la gestión desarrollada durante el año 2025.

La Cuenta Pública Participativa constituye un mecanismo de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana que permite informar los principales resultados institucionales, promover el diálogo con la comunidad y fortalecer la mejora continua de la gestión pública.

Durante el año 2025, el Hospital continuó consolidando la puesta en marcha de su nueva infraestructura, fortaleciendo su capacidad resolutoria y desarrollando estrategias orientadas a mejorar la calidad, oportunidad, seguridad y humanización de la atención, gracias al compromiso permanente de sus equipos clínicos, administrativos y de apoyo.

Este informe presenta una síntesis de los principales avances alcanzados en los ámbitos asistencial, administrativo, financiero, desarrollo de las personas y gestión usuaria, así como los desafíos institucionales para el próximo período.

Como parte del proceso participativo, este documento será puesto a disposición del Consejo Consultivo de Usuarios, los Consejos de Desarrollo Local de Salud, los voluntariados, las organizaciones sociales y la comunidad, con el propósito de recoger observaciones y propuestas que contribuyan a fortalecer el Informe Definitivo de la Cuenta Pública Participativa.

El Hospital Claudio Vicuña reafirma su compromiso con una gestión pública transparente, participativa y centrada en las personas, reconociendo que el trabajo conjunto con la comunidad constituye un elemento fundamental para continuar avanzando hacia una atención de salud más cercana, oportuna, humanizada y de calidad para toda la Provincia de San Antonio y comuna de Navidad.

CAPÍTULO I MARCO NORMATIVO

La Cuenta Pública Participativa constituye un mecanismo obligatorio de rendición de cuentas para todos los órganos de la Administración del Estado, orientado a informar a la ciudadanía sobre la gestión desarrollada durante el período anual, promoviendo además espacios efectivos de participación ciudadana. Su fundamento jurídico se encuentra establecido en el artículo 72 de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, incorporado por la Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Esta normativa establece que los órganos públicos deberán dar cuenta anual de sus políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria, facilitando además mecanismos para recibir observaciones, consultas y propuestas por parte de la ciudadanía.

Complementariamente, el Instructivo Presidencial N.º 004/2026 refuerza el deber de fortalecer la participación ciudadana como un componente permanente de la gestión pública, estableciendo orientaciones para que las cuentas públicas constituyan verdaderos espacios de diálogo y construcción conjunta entre las instituciones del Estado y la comunidad.

Por su parte, el Oficio Ministerial N.º 13/2026 del Ministerio Secretaría General de Gobierno define las etapas del proceso de Cuenta Pública Participativa, estableciendo la elaboración del Documento Preliminar (D1), su revisión por parte del Consejo de la Sociedad Civil, la incorporación de observaciones en el Documento Definitivo (D2) y la elaboración del informe final del proceso participativo.

En el ámbito sanitario, el Hospital Claudio Vicuña desarrolla este proceso en concordancia con los principios de transparencia, probidad, participación ciudadana y mejoramiento continuo promovidos por el Ministerio de Salud, integrando además los lineamientos establecidos para los Establecimientos Autogestionados en Red y los Compromisos de Gestión (COMGES).

OBJETIVOS DE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

La Cuenta Pública Participativa tiene como propósito informar de manera clara, oportuna y transparente sobre la gestión institucional desarrollada durante el año 2025.

Asimismo, busca fortalecer la participación ciudadana mediante la incorporación de observaciones y propuestas formuladas por la comunidad organizada, promoviendo una gestión pública más cercana, responsable y orientada al mejoramiento continuo.

De manera específica, este proceso persigue:

- Informar los principales resultados institucionales.
- Transparentar el uso de los recursos públicos.
- Presentar los avances y desafíos institucionales.

- Promover el diálogo con la ciudadanía.
- Fortalecer el control social sobre la gestión pública.
- Incorporar observaciones del Consejo de la Sociedad Civil en el proceso de mejora institucional.

CAPÍTULO II

GESTIÓN ASISTENCIAL

2.1 Introducción

La Gestión Asistencial constituye el eje central del quehacer del Hospital Claudio Vicuña, ya que concentra las acciones clínicas, diagnósticas, terapéuticas, quirúrgicas y de hospitalización que permiten responder a las necesidades de salud de la Provincia de San Antonio.

Durante el año 2025, el establecimiento consolidó una etapa de fortalecimiento asistencial marcada por el aumento de la demanda, la mayor complejidad de los pacientes atendidos, la recuperación de niveles de producción prepandemia y el incremento significativo de la capacidad resolutive, especialmente en materia quirúrgica, hospitalaria, diagnóstica y ambulatoria.

Los resultados expuestos en este capítulo deben entenderse no solo como cifras institucionales, sino como expresión concreta del esfuerzo realizado por los equipos clínicos, administrativos y de apoyo para entregar atención oportuna, segura y de calidad a la comunidad.

El año 2025 evidenció que el Hospital Claudio Vicuña ha debido responder a una red provincial cada vez más demandante, con población envejecida, mayor presencia de enfermedades crónicas, aumento de consultas de urgencia de alta complejidad y necesidad permanente de fortalecer el acceso a prestaciones especializadas.

En este contexto, la gestión asistencial se desarrolló en concordancia con los lineamientos del Ministerio de Salud, los Compromisos de Gestión, el Plan Nacional de Disminución de Tiempos de Espera 2022-2026 y los estándares de calidad y seguridad exigidos a los establecimientos autogestionados en red.

2.2 Atención de Urgencia

Durante el año 2025, el Servicio de Urgencia del Hospital Claudio Vicuña registró 70.488 atenciones, cifra que refleja una recuperación del volumen asistencial observado antes de la pandemia y que se ubica en niveles equivalentes al año 2019.

Este resultado es relevante para la comunidad, ya que demuestra que el hospital ha retomado su capacidad de respuesta frente a la demanda espontánea y urgente de la población. En comparación con el año 2024, en que se registraron 62.925 consultas, el año 2025 muestra un aumento importante de la actividad, lo que evidencia una mayor presión asistencial sobre el Servicio de Urgencia.

Del total de personas atendidas durante 2025, 8.374 pacientes requirieron indicación de hospitalización, lo que representa

aproximadamente un 11,9% de las consultas de urgencia. Esta cifra da cuenta de que una proporción significativa de quienes consultan no solo requiere atención inmediata, sino también continuidad de cuidados al interior del hospital.

Para la comunidad, este indicador permite comprender que la urgencia hospitalaria no es únicamente un punto de atención inicial, sino también una puerta de entrada a la hospitalización, especialmente para pacientes con condiciones clínicas complejas, personas mayores, pacientes con enfermedades crónicas descompensadas o personas que requieren evaluación especializada.

El aumento de la demanda de urgencia constituye uno de los principales desafíos institucionales, ya que exige fortalecer permanentemente la gestión de camas, la coordinación con los servicios clínicos, la categorización oportuna de pacientes y la articulación con la red de atención primaria.

2.3 Índice de Severidad de Emergencias (ESI)

El Hospital Claudio Vicuña utiliza el Índice de Severidad de Emergencias, conocido como ESI, para clasificar clínicamente a los pacientes que consultan en urgencia. Este sistema permite priorizar la atención según la gravedad del cuadro clínico, asegurando que las personas con riesgo vital o mayor complejidad sean atendidas con mayor prioridad.

Durante el año 2025, las atenciones de urgencia fueron clasificadas en distintos niveles de severidad:

- ESI 1: emergencia con riesgo vital.
- ESI 2: alta complejidad.
- ESI 3: mediano riesgo.
- ESI 4: baja complejidad.
- ESI 5: atención general.

Los datos presentados muestran un aumento relevante de los casos más graves, especialmente en los niveles ESI 1 y ESI 2. Este incremento refleja que el hospital ha recibido una mayor proporción de pacientes con condiciones clínicas críticas o de alta complejidad.

Para la comunidad, este indicador es fundamental, porque permite explicar por qué algunas personas son atendidas antes que otras en el Servicio de Urgencia. La priorización no depende del orden de llegada, sino del riesgo clínico. Por ello, un paciente con riesgo vital, dificultad respiratoria, compromiso neurológico, dolor torácico severo u otra condición grave debe ser atendido con mayor rapidez que una persona con un problema de menor complejidad.

El aumento de pacientes ESI 1 y ESI 2 también impacta en la gestión interna del hospital, ya que estos casos requieren mayor cantidad de recursos clínicos, exámenes, procedimientos, camas de hospitalización, camas críticas y equipos especializados.

Este comportamiento confirma la necesidad de seguir fortaleciendo la capacidad resolutive del Servicio de Urgencia, optimizar los flujos internos y reforzar la educación a la comunidad respecto del uso adecuado de la red asistencial.

2.4 Gestión de Camas y Acceso a Hospitalización

Uno de los indicadores más relevantes de la gestión asistencial corresponde al acceso oportuno a cama de hospitalización desde la urgencia.

Durante el año 2025, el Hospital Claudio Vicuña alcanzó un 78,66% de acceso a cama en menos de 12 horas, mejorando respecto del año 2024, en que este indicador alcanzó un 75,29%. Si bien esta mejora representa un avance institucional, el resultado aún se encuentra bajo la meta de 85% o más.

Este indicador es relevante para las personas porque mide el tiempo que un paciente permanece en urgencia esperando una cama de hospitalización. Cuando el acceso a cama es oportuno, se mejora la continuidad del cuidado, se reduce la permanencia prolongada en espacios de tránsito y se favorece una atención más segura y digna.

La gestión de camas es un proceso complejo, ya que depende de múltiples factores: disponibilidad de camas en los servicios clínicos, egresos hospitalarios oportunos, complejidad de los pacientes, ocupación de camas críticas, coordinación entre unidades y capacidad de respuesta de la red.

El avance alcanzado durante 2025 demuestra esfuerzos institucionales por mejorar el flujo entre urgencia y hospitalización. Sin embargo, también evidencia un desafío pendiente: aumentar la oportunidad de acceso a cama, especialmente en períodos de alta demanda asistencial, campañas respiratorias, contingencias epidemiológicas o aumento de pacientes mayores con dependencia y enfermedades crónicas.

2.5 Dotación de Camas Hospitalarias

El Hospital Claudio Vicuña cuenta con una dotación total de 179 camas, distribuidas según el perfil asistencial del establecimiento y las necesidades de la red provincial.

La dotación incluye camas médico-quirúrgicas de adultos, camas médico-quirúrgicas pediátricas, camas de obstetricia, camas de cuidado intermedio adulto, camas de aislamiento y camas de neonatología.

Desde el punto de vista de complejidad, el hospital cuenta con:

- 62 camas básicas.
- 105 camas medias.
- 12 camas críticas.

Esta dotación permite dar respuesta a distintos niveles de complejidad clínica, desde pacientes que requieren cuidados

generales hasta personas que necesitan vigilancia continua, soporte especializado o manejo en unidades de mayor complejidad. Para la comunidad, contar con una dotación formal de camas significa disponer de una capacidad instalada que permite sostener la atención hospitalaria de la provincia. Sin embargo, la existencia de camas por sí sola no asegura la resolución completa de la demanda, ya que también se requiere dotación funcionaria, equipamiento, insumos, procesos de apoyo y adecuada coordinación clínica.

El desafío institucional es utilizar esta dotación de manera eficiente, resguardando siempre la seguridad de los pacientes y priorizando el uso de camas según criterios clínicos.

2.6 Unidad de Paciente Crítico y Días Cama UPC

Durante el año 2025, los días cama utilizados en la Unidad de Paciente Crítico aumentaron de manera significativa. El hospital pasó de 2.461 días cama UPC en 2024 a 4.001 días cama UPC en 2025, lo que representa un incremento importante en la atención de pacientes críticos.

Este resultado se relaciona directamente con el aumento de pacientes de mayor complejidad observados en urgencia, especialmente aquellos clasificados como ESI 1 y ESI 2.

La Unidad de Paciente Crítico es fundamental para la red asistencial, ya que permite atender a personas que requieren vigilancia permanente, soporte ventilatorio, manejo hemodinámico, cuidados postoperatorios complejos o tratamiento de enfermedades graves.

Para la comunidad, este indicador muestra que el hospital ha aumentado su capacidad de respuesta frente a pacientes graves, evitando traslados innecesarios cuando la resolución puede realizarse localmente y fortaleciendo el rol del establecimiento como referente provincial.

El principal desafío es mantener y fortalecer esta capacidad crítica, considerando que los pacientes atendidos en estas unidades requieren equipos altamente especializados, disponibilidad permanente de profesionales, tecnología avanzada y procesos clínicos seguros.

2.7 Dotación de Pabellones Quirúrgicos

El Hospital Claudio Vicuña cuenta con 6 pabellones quirúrgicos, de los cuales uno se destina a la atención de urgencia y cinco a cirugía electiva.

Esta capacidad instalada permite responder tanto a intervenciones programadas como a situaciones quirúrgicas urgentes, tales como

traumatismos, complicaciones abdominales, urgencias obstétricas u otras condiciones que requieren resolución inmediata.

La existencia de pabellones diferenciados para urgencia y cirugía electiva favorece una mejor organización de la actividad quirúrgica. Sin embargo, el uso eficiente de estos espacios depende de la disponibilidad de equipos clínicos, anestesia, arsenal quirúrgico, camas postoperatorias, esterilización, recuperación y coordinación administrativa.

Para la comunidad, el fortalecimiento de la actividad de pabellón se traduce en más oportunidades de resolución quirúrgica, menor tiempo de espera y mayor capacidad del hospital para responder a problemas de salud que requieren intervención.

2.8 Actividad Quirúrgica

Uno de los principales logros de la gestión asistencial 2025 fue el aumento de la actividad quirúrgica.

Durante el año se realizaron 9.076 intervenciones quirúrgicas, cifra que representa un incremento de aproximadamente 45,8% respecto del año 2024, en que se efectuaron 6.223 intervenciones. Además, esta producción prácticamente duplica lo realizado el año 2019, cuando se registraron 4.750 intervenciones.

Este resultado refleja una mejor utilización de la capacidad instalada del hospital y un esfuerzo sostenido por reducir los tiempos de espera quirúrgica.

Para la comunidad, este indicador tiene un impacto directo: significa que más personas pudieron acceder a una cirugía, resolver un problema de salud pendiente, mejorar su calidad de vida y disminuir la incertidumbre asociada a la espera.

El aumento de la producción quirúrgica también demuestra la capacidad de los equipos para reorganizar procesos, optimizar pabellones, fortalecer la programación y responder a estrategias ministeriales orientadas a disminuir listas de espera.

El desafío para los próximos períodos será sostener esta producción, asegurar la continuidad de equipos quirúrgicos, disminuir suspensiones, fortalecer la cirugía mayor ambulatoria y priorizar a pacientes según criterios clínicos y tiempos de espera.

2.9 Suspensiones Quirúrgicas

Durante 2025, de un total de 4.203 cirugías mayores electivas programadas, se suspendieron 240, equivalente a una tasa de 5,70%.

Este resultado permite cumplir la meta institucional de mantener la tasa de suspensión igual o inferior a 6,5%. Además, representa una mejora respecto del año 2019, cuando la tasa de suspensión alcanzaba 8,63%.

La suspensión de una cirugía tiene un impacto significativo en la vida de las personas y sus familias. No solo retrasa la resolución de un problema de salud, sino que también puede generar angustia, reorganización familiar, costos de traslado y pérdida de confianza.

Por ello, mantener una tasa controlada de suspensiones constituye un indicador relevante de eficiencia y calidad. Significa que el hospital ha mejorado la planificación quirúrgica, la coordinación de pabellones y la preparación de pacientes.

No obstante, el leve aumento respecto de 2024 debe ser interpretado considerando el fuerte crecimiento del volumen de cirugías realizadas durante 2025. A mayor actividad quirúrgica, aumenta también la exigencia sobre todos los procesos asociados. El desafío será continuar fortaleciendo la confirmación prequirúrgica, la evaluación anestésica, la disponibilidad de camas, la gestión de insumos y la comunicación oportuna con pacientes.

2.10 Procedimientos Médicos

Durante el año 2025, el número de procedimientos médicos aumentó de 117.521 en 2024 a 129.342 en 2025.

Las especialidades con mayor volumen de procedimientos fueron Cardiología, Otorrinolaringología y Oftalmología, reflejando una alta demanda de prestaciones diagnósticas y terapéuticas en estas áreas.

Los procedimientos médicos permiten complementar la atención clínica, apoyar diagnósticos, controlar enfermedades y realizar tratamientos que muchas veces evitan complicaciones mayores.

Para la comunidad, el aumento de procedimientos significa mayor acceso a prestaciones especializadas y una mejor capacidad del hospital para resolver problemas de salud sin necesidad de derivar a otros establecimientos.

Este crecimiento también evidencia una mayor utilización de la infraestructura y equipamiento del nuevo hospital, así como el compromiso de los equipos especializados por responder a las necesidades del territorio.

2.11 Grupos Relacionados al Diagnóstico (GRD)

Durante 2025, el Hospital Claudio Vicuña registró 8.389 egresos hospitalarios. La estancia media de pacientes inliers fue de 5,1 días, mientras que el índice de estancia media ajustada alcanzó 0,86, cumpliendo la meta de mantenerse bajo 1.

Asimismo, la tasa de outliers superiores fue de 3,9%, también dentro de la meta establecida de menos de 5%.

La gestión mediante Grupos Relacionados al Diagnóstico permite analizar la eficiencia hospitalaria, considerando la complejidad clínica de los pacientes, los días de hospitalización y el uso de recursos asociados.

Durante el año 2025, esta gestión permitió reducir 6.850 días de estancia hospitalaria, generando una optimización del gasto superior a \$3.151 millones.

Para la comunidad, estos resultados significan que el hospital logró utilizar de mejor manera sus camas, favorecer egresos oportunos, evitar prolongaciones innecesarias de hospitalización y liberar capacidad para nuevos pacientes que requerían atención.

La gestión GRD no busca dar altas apresuradas, sino asegurar que cada paciente permanezca hospitalizado el tiempo clínicamente necesario, resguardando su seguridad y continuidad de cuidados.

2.12 Salud de la Mujer y del Recién Nacido

Durante 2025, el Hospital Claudio Vicuña registró 1.035 partos, manteniendo su rol como establecimiento de referencia para la atención del nacimiento en la Provincia de San Antonio.

La tasa de cesáreas alcanzó un 50,9%, cifra superior a la meta nacional de 30% o menos. Este resultado constituye un desafío importante para el próximo período, ya que la reducción de cesáreas innecesarias es una prioridad sanitaria orientada a favorecer partos seguros, respetados y basados en criterios clínicos. Asimismo, la lactancia materna exclusiva alcanzó un 90,8% de los casos registrados, resultado cercano a la meta nacional de 93% o más.

Para la comunidad, estos indicadores son relevantes porque reflejan la atención entregada a mujeres, recién nacidos y familias durante una etapa fundamental de la vida. La promoción de la lactancia materna, el acompañamiento respetuoso del parto y la evaluación adecuada de indicaciones de cesárea son componentes esenciales de una atención materno-infantil de calidad.

El desafío institucional será fortalecer estrategias de acompañamiento, educación prenatal, parto respetado, reducción de cesáreas evitables y promoción sostenida de la lactancia materna.

2.13 Programa Chile Crece Contigo

El Programa Chile Crece Contigo constituye una política pública de protección integral a la infancia, orientada a acompañar a niños, niñas y familias desde la gestación.

Durante el año 2025, el Hospital Claudio Vicuña fortaleció las acciones asociadas a este programa mediante actividades de apoyo psicosocial, preparación para el parto, acompañamiento a familias gestantes y promoción del vínculo temprano entre madres, padres, cuidadores e hijos.

Para la comunidad, este programa es relevante porque reconoce que la salud no comienza únicamente en la atención clínica, sino también en el acompañamiento familiar, emocional y social durante el embarazo, nacimiento y primera infancia.

El fortalecimiento de Chile Crece Contigo permite mejorar la experiencia de las familias, promover cuidados tempranos, favorecer la corresponsabilidad parental y prevenir situaciones de vulnerabilidad.

2.14 Hospitalización Domiciliaria

El Programa de Hospitalización Domiciliaria del Hospital Claudio Vicuña cuenta con 50 cupos disponibles y durante 2025 registró

866 ingresos, aumentando respecto de los 777 ingresos del año 2024.

Además, se realizaron 23.760 visitas domiciliarias, superando las 19.037 visitas efectuadas durante 2024.

Este programa permite que determinados pacientes reciban atención clínica en sus hogares, manteniendo seguimiento médico, de enfermería, kinesiología, trabajo social, fonoaudiología, técnicos en enfermería y apoyo administrativo.

Para las personas y sus familias, la hospitalización domiciliaria representa una alternativa de atención más cercana, humanizada y segura cuando las condiciones clínicas lo permiten. Permite evitar hospitalizaciones prolongadas, disminuir riesgos asociados a la permanencia hospitalaria, favorecer la recuperación en el entorno familiar y liberar camas para pacientes que requieren atención intrahospitalaria.

El aumento de ingresos y visitas domiciliarias refleja la consolidación de este programa como una estrategia clave para mejorar la continuidad de cuidados y optimizar la capacidad hospitalaria.

2.15 Salud Mental

La salud mental constituye uno de los desafíos sanitarios más relevantes para la red pública de salud. Durante los últimos años, la demanda de atención por problemas de salud mental ha aumentado de manera sostenida, tanto en población adulta como infanto-juvenil.

En este contexto, el Hospital Claudio Vicuña mantiene prestaciones especializadas orientadas a la evaluación, manejo y derivación de pacientes con necesidades de salud mental, articulando su trabajo con la red de atención primaria, dispositivos comunitarios y niveles especializados.

Para la comunidad, fortalecer la salud mental significa reconocer que el bienestar emocional y psicológico forma parte integral de la salud. También implica avanzar hacia una atención más oportuna, menos estigmatizante y más integrada con el entorno familiar y comunitario.

Los desafíos en esta materia se relacionan con aumentar la oportunidad de atención, fortalecer la continuidad de cuidados, mejorar la coordinación con la red territorial y responder a situaciones de mayor complejidad clínica y social.

2.16 Apoyo Diagnóstico: Laboratorio e Imagenología

El apoyo diagnóstico constituye un componente esencial para la toma de decisiones clínicas. Durante 2025, el Hospital Claudio Vicuña realizó 837.838 exámenes de laboratorio y 82.267 exámenes imagenológicos.

Dentro de las prestaciones imagenológicas se efectuaron 23.723 escáneres y 3.544 resonancias magnéticas, consolidando la capacidad diagnóstica del establecimiento.

Estos resultados son especialmente relevantes para la comunidad, porque permiten acceder a diagnósticos más oportunos y precisos dentro del propio territorio, reduciendo la necesidad de derivaciones y favoreciendo una resolución clínica más rápida.

El laboratorio clínico y la imagenología sostienen gran parte de la actividad hospitalaria, desde urgencia hasta hospitalización, pabellones, atención ambulatoria y seguimiento de patologías crónicas.

El desafío institucional es mantener la oportunidad de estos exámenes, asegurar la calidad de los resultados, optimizar la entrega de informes y fortalecer la integración de la información diagnóstica con los procesos clínicos.

2.17 Estrategias para Disminución de Listas de Espera

Durante el año 2025, el Hospital Claudio Vicuña participó activamente en estrategias ministeriales orientadas a reducir listas de espera, entre ellas los Centros Regionales de Resolución y los Recursos Extraordinarios para Listas de Espera.

En el marco de los Centros Regionales de Resolución, el hospital se ubicó entre los cinco establecimientos del país con mayor desempeño productivo, manteniéndose durante varias semanas en tramo de alto rendimiento quirúrgico y alcanzando una baja tasa de suspensión.

A través de esta estrategia se realizaron 3.332 cirugías mayores ambulatorias, lo que permitió aumentar la resolución quirúrgica y beneficiar directamente a pacientes que esperaban una intervención.

Asimismo, desde el 29 de agosto de 2025 se implementó la estrategia de Recursos Extraordinarios para Listas de Espera, que permitió realizar 478 intervenciones quirúrgicas adicionales y 1.323 consultas nuevas de especialidad.

Para la comunidad, estas estrategias representan un esfuerzo concreto por reducir los tiempos de espera y mejorar el acceso a prestaciones especializadas. También evidencian que el hospital ha sido capaz de responder a programas nacionales de alto impacto, articulando recursos adicionales, equipos clínicos y capacidad instalada.

El desafío será sostener estas estrategias en el tiempo, priorizando a los pacientes según criterios clínicos, antigüedad en lista de espera y pertinencia de la prestación requerida.

2.18 Interpretación General de los Resultados Asistenciales

Los resultados de la Gestión Asistencial 2025 muestran un hospital en proceso de consolidación, con aumento sostenido de su producción, mayor resolución quirúrgica, fortalecimiento de programas de atención domiciliaria, incremento de procedimientos y consolidación del apoyo diagnóstico.

El aumento de consultas de urgencia, la mayor complejidad de los pacientes y el crecimiento de la demanda por camas críticas reflejan que la población de la Provincia de San Antonio requiere un hospital cada vez más preparado para responder a problemas de salud complejos.

Al mismo tiempo, el crecimiento de la actividad quirúrgica, la reducción de días de estancia hospitalaria, el aumento de procedimientos y la participación en estrategias de reducción de listas de espera demuestran una gestión orientada a mejorar la eficiencia, la oportunidad y la capacidad resolutive.

Para la comunidad, estos resultados significan más atenciones, más cirugías, más exámenes, más visitas domiciliarias y mayor capacidad de resolver problemas de salud dentro del territorio.

CAPÍTULO III

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

3.1 Introducción

La gestión administrativa y financiera constituye uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento del Hospital Claudio Vicuña, ya que permite asegurar que los recursos públicos asignados sean administrados con eficiencia, transparencia y responsabilidad, garantizando la continuidad de las prestaciones de salud para la comunidad.

Durante el año 2025, el Hospital mantuvo una administración orientada a fortalecer la sostenibilidad financiera, optimizar el uso del presupuesto institucional, mejorar la gestión logística y consolidar los procesos de abastecimiento, infraestructura, equipamiento y soporte tecnológico. Estas acciones permitieron responder a una creciente demanda asistencial, asegurando la disponibilidad de recursos humanos, medicamentos, insumos clínicos, equipamiento y servicios esenciales para la atención de más de 204 mil beneficiarios de la Provincia de San Antonio.

La gestión financiera no representa únicamente cifras presupuestarias; constituye una herramienta estratégica que permite transformar los recursos públicos en prestaciones de salud oportunas, seguras y de calidad para las personas.

3.2 Gestión Presupuestaria

Durante el ejercicio presupuestario 2025, el Hospital Claudio Vicuña administró un presupuesto institucional de \$69.191.745.622, alcanzando una ejecución presupuestaria de \$68.422.152.638, equivalente a un alto nivel de utilización de los recursos asignados por el Estado. Este resultado refleja una adecuada planificación financiera y un control permanente sobre la ejecución del gasto institucional.

Para la comunidad, este indicador significa que los recursos públicos fueron utilizados para sostener el funcionamiento del establecimiento durante todo el año, permitiendo mantener la continuidad de las atenciones, el abastecimiento de medicamentos,

la adquisición de insumos clínicos, el funcionamiento de pabellones, laboratorios, imagenología y todas las unidades de apoyo necesarias para la atención de salud.

Una adecuada ejecución presupuestaria también permite acceder a nuevas inversiones ministeriales y fortalece la capacidad del hospital para responder a futuras necesidades asistenciales.

3.3 Distribución del Gasto Institucional

La ejecución presupuestaria evidencia que el principal componente del gasto institucional corresponde a las personas.

Durante 2025:

- 57 % del presupuesto ejecutado fue destinado a Gastos en Personal, asegurando la disponibilidad de médicos, enfermeras, matronas, TENS, profesionales, técnicos, administrativos y personal de apoyo que hacen posible el funcionamiento permanente del hospital.
- 37 % correspondió a Bienes y Servicios de Consumo, destinados principalmente a medicamentos, dispositivos médicos, material clínico, alimentación, servicios básicos, mantención de equipos, aseo, seguridad, esterilización, informática y demás servicios indispensables para la operación hospitalaria.

El porcentaje restante se distribuyó entre otros compromisos financieros e inversiones necesarias para mantener la continuidad operacional del establecimiento.

Esta distribución demuestra que la mayor inversión del hospital se realiza directamente en las personas y en los recursos necesarios para brindar atención segura y continua.

3.4 Uso Responsable de los Recursos Públicos

Uno de los principales objetivos de la gestión administrativa consiste en asegurar que cada peso invertido genere beneficios concretos para los usuarios.

Durante el año 2025, la administración financiera mantuvo mecanismos permanentes de seguimiento presupuestario, evaluación del gasto y control financiero, permitiendo mantener niveles adecuados de solvencia institucional y un uso racional de los recursos públicos.

Esta gestión permitió responder al aumento de la actividad asistencial observado durante el período, caracterizado por:

- incremento de las consultas de urgencia;
- aumento de la producción quirúrgica;
- mayor utilización de camas críticas;
- crecimiento de procedimientos diagnósticos;
- fortalecimiento de la hospitalización domiciliaria;
- incremento de las consultas ambulatorias.

La adecuada administración financiera permitió sostener estos aumentos sin afectar la continuidad de las prestaciones.

3.5 Gestión de Abastecimiento

El abastecimiento constituye uno de los procesos más relevantes para el funcionamiento hospitalario.

Su objetivo es asegurar que los medicamentos, dispositivos médicos, reactivos de laboratorio, insumos clínicos, materiales quirúrgicos y elementos de apoyo estén disponibles en forma oportuna para responder a las necesidades de los equipos asistenciales.

Durante el año 2025, la gestión logística permitió mantener la continuidad operacional del establecimiento, disminuyendo riesgos asociados a quiebres de stock y fortaleciendo la planificación de compras de acuerdo con la demanda proyectada.

Para la comunidad, un adecuado abastecimiento significa que cuando un paciente requiere una cirugía, una hospitalización, un examen o un tratamiento, el hospital dispone de los insumos necesarios para entregar la atención en forma segura y oportuna.

3.6 Compras Públicas

Las adquisiciones realizadas por el Hospital Claudio Vicuña se desarrollan conforme a la normativa vigente sobre compras públicas, garantizando transparencia, libre competencia y eficiencia en el uso de los recursos fiscales.

Durante el período informado, la planificación de compras permitió asegurar el abastecimiento continuo del establecimiento, priorizando aquellas adquisiciones directamente vinculadas a la atención clínica y al funcionamiento permanente de los servicios hospitalarios.

La utilización de mecanismos formales de contratación favorece una mayor trazabilidad del gasto público y fortalece la confianza de la ciudadanía respecto del uso responsable de los recursos del Estado.

3.7 Recaudación de Ingresos

Además del financiamiento otorgado por el Ministerio de Salud, el Hospital Claudio Vicuña mantiene una gestión permanente de ingresos propios derivados de prestaciones realizadas a distintas instituciones públicas y organismos convenidos.

Como establecimiento de alta complejidad y nodo central de la red provincial, el hospital articula prestaciones para instituciones municipales, Fuerzas Armadas y otros organismos públicos, fortaleciendo la sostenibilidad financiera y permitiendo complementar el financiamiento destinado a la atención de salud.

Estos ingresos contribuyen a mantener la continuidad operacional y favorecen el desarrollo de nuevas prestaciones para la comunidad.

3.8 Infraestructura y Operación Hospitalaria

Durante el año 2025, la gestión administrativa concentró importantes esfuerzos en asegurar el funcionamiento integral del Nuevo Hospital Claudio Vicuña.

La administración de infraestructura comprende la mantención preventiva y correctiva de instalaciones, climatización, sistemas eléctricos, gases clínicos, redes sanitarias, ascensores, equipos industriales y sistemas de respaldo necesarios para garantizar una atención segura.

La continuidad operacional de estos sistemas resulta esencial para el funcionamiento de unidades críticas como pabellones quirúrgicos, Unidad de Paciente Crítico, laboratorio, imagenología y servicios de hospitalización.

La mantención permanente de esta infraestructura permite disminuir riesgos operacionales, mejorar la seguridad del paciente y asegurar condiciones adecuadas para funcionarios y usuarios.

3.9 Tecnología y Soporte Institucional

El fortalecimiento tecnológico desarrollado durante 2025 permitió apoyar la gestión clínica y administrativa mediante sistemas de información que favorecen la continuidad asistencial, la trazabilidad de los procesos y la toma oportuna de decisiones.

La incorporación progresiva de herramientas digitales ha permitido optimizar procesos administrativos, mejorar la gestión documental, fortalecer los sistemas de registro clínico y apoyar las estrategias institucionales de transformación digital impulsadas por el Ministerio de Salud.

Estas iniciativas contribuyen directamente a mejorar la oportunidad de atención y la eficiencia institucional.

3.10 Eficiencia en la Gestión Institucional

Los resultados obtenidos durante el período evidencian una administración orientada a generar mayor valor público mediante el uso eficiente de los recursos disponibles.

La adecuada ejecución presupuestaria permitió sostener un importante incremento de la producción asistencial sin comprometer la estabilidad financiera del establecimiento.

Esto se refleja en:

- mayor actividad quirúrgica;
- incremento de consultas ambulatorias;
- fortalecimiento del apoyo diagnóstico;
- aumento de la hospitalización domiciliaria;
- mayor capacidad de atención en salud mental;
- fortalecimiento de programas ministeriales.

Desde la perspectiva ciudadana, estos resultados significan que los recursos públicos asignados al hospital fueron transformados en más prestaciones, mayor acceso y mejor capacidad resolutoria para la población.

CAPÍTULO IV

GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

4.1 Introducción

Las personas constituyen el principal activo estratégico del Hospital Claudio Vicuña. La calidad, oportunidad y seguridad de la atención dependen directamente de la capacidad, compromiso y desarrollo de quienes integran nuestra institución.

Durante el año 2025, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas orientó su trabajo a fortalecer la dotación institucional, promover el desarrollo continuo de competencias, mejorar la calidad de vida laboral y consolidar ambientes de trabajo seguros, saludables e inclusivos.

Estas acciones se desarrollan conforme al Estatuto Administrativo, la Ley Médica, las políticas del Servicio Civil y los lineamientos del Ministerio de Salud para la gestión del talento humano en la red pública, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos sanitarios y al fortalecimiento de la atención entregada a más de 204 mil beneficiarios de la Provincia de San Antonio.

4.2 Dotación Institucional

Durante el año 2025 el Hospital Claudio Vicuña contó con una dotación de 1.419 funcionarios y funcionarias, distribuidos entre personal médico, profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, odontólogos, químicos farmacéuticos y bioquímicos.

Esta dotación permitió mantener la continuidad operacional del establecimiento, asegurar el funcionamiento permanente de los servicios clínicos y administrativos, y responder al incremento de la producción asistencial registrado durante el período.

El fortalecimiento de los equipos de trabajo constituye una condición indispensable para garantizar una atención segura, humanizada y de calidad para toda la comunidad.

4.3 Fortalecimiento de la Dotación Médica

Uno de los principales desafíos del sistema público de salud corresponde a la disponibilidad de médicos especialistas.

Durante el año 2025 el Hospital aumentó su dotación médica desde 172 a 178 profesionales, fortaleciendo su capacidad resolutoria y ampliando el acceso de la población a prestaciones especializadas. Este crecimiento responde a los lineamientos establecidos por la Ley N.º 19.664 (Ley Médica), favoreciendo el desarrollo de la carrera funcionaria y el fortalecimiento de la red asistencial.

4.4 Incorporación de Nuevos Especialistas

Con el propósito de disminuir brechas históricas de atención, durante el año 2025 se incorporaron 22 nuevos especialistas, destacando áreas prioritarias como:

- Medicina de Urgencia.
- Pediatría.
- Neurocirugía.
- Medicina Interna.
- Nefrología.
- Traumatología.

Estas incorporaciones fortalecieron la capacidad resolutive del establecimiento, permitiendo mejorar la oportunidad de atención y disminuir la necesidad de derivaciones hacia otros centros de mayor complejidad.

4.5 Desarrollo de la Atención Odontológica

El Hospital cuenta con 16 odontólogos especialistas, fortaleciendo la capacidad institucional para otorgar prestaciones odontológicas integrales, tanto preventivas como recuperativas.

Esta dotación contribuye al cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES) y al fortalecimiento del enfoque preventivo impulsado por el Ministerio de Salud.

4.6 Gestión del Ausentismo

La gestión del ausentismo constituye un componente estratégico para asegurar la continuidad de las prestaciones de salud.

Durante el año 2025 se logró reducir el ausentismo en un 17,2 %, equivalente a 4.794 días menos de ausencia respecto del período anterior.

Este resultado refleja el trabajo conjunto entre los equipos directivos, las jefaturas y la Unidad de Calidad de Vida Laboral, mediante acciones orientadas a la prevención de riesgos, promoción de la salud y acompañamiento de los funcionarios.

La disminución del ausentismo permitió optimizar la disponibilidad de equipos clínicos y administrativos, reduciendo el impacto sobre la continuidad asistencial.

4.7 Reconocimiento a la Trayectoria Funcionaria

Durante el año 2025, 20 funcionarios y funcionarias accedieron a los beneficios de incentivo al retiro establecidos por la legislación vigente.

El Hospital reconoce y agradece el compromiso, la vocación de servicio y el aporte realizado durante años al desarrollo institucional y a la salud pública de la Provincia de San Antonio.

4.8 Formación y Capacitación

El desarrollo permanente de competencias constituye uno de los pilares de la gestión institucional.

Durante el año 2025 se realizaron 2.088 actividades de capacitación, mediante modalidades presenciales, virtuales y mixtas, dirigidas a funcionarios afectos tanto al Estatuto Administrativo como a la Ley Médica.

Estas actividades permitieron fortalecer competencias clínicas, administrativas y de gestión, favoreciendo la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

Asimismo, el establecimiento alcanzó un 100 % de cumplimiento de las metas institucionales de capacitación, demostrando el compromiso de la organización con el desarrollo continuo de sus equipos.

4.9 Formación Continua y Pasantías

Como parte del fortalecimiento del aprendizaje organizacional, durante el año 2025 se realizaron 97 pasantías en hospitales de alta complejidad de la red pública.

Estas experiencias favorecieron el intercambio de buenas prácticas, la actualización técnica y el fortalecimiento de competencias en unidades críticas, especialidades médicas y salud mental.

4.10 Relación Asistencial Docente

El Hospital Claudio Vicuña mantiene un importante rol como establecimiento docente asistencial.

Durante el año 2025 recibió 446 internos provenientes de diversas universidades del país, representando un incremento del 23 % respecto del año anterior.

Esta labor contribuye a la formación de nuevos profesionales de la salud y fortalece la vinculación académica con instituciones de educación superior.

4.11 Bienestar y Apoyo Social

La Unidad de Bienestar continúa desarrollando acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y sus familias.

Durante el año 2025:

- 872 funcionarios afiliados.
- Más de 12.000 beneficios otorgados.
- 475 subsidios sociales.
- 32 préstamos sociales.

Estas acciones fortalecen el bienestar integral de los equipos y contribuyen a generar un ambiente laboral más favorable.

4.12 Calidad de Vida Laboral

La promoción de ambientes laborales saludables constituye una prioridad institucional.

Durante el año 2025 se fortaleció el funcionamiento de los comités de:

- Riesgo Psicosocial.
- Ausentismo.
- Buenas Prácticas Laborales.
- Mejoramiento del Entorno Laboral.

Estas iniciativas se desarrollan conforme a la Ley N.º 16.744, el protocolo SUSESO-CEAL SM y las políticas ministeriales de salud ocupacional.

4.13 Salud Funcionaria

La Unidad de Salud Funcionaria desarrolló diversas acciones preventivas y de promoción de la salud orientadas a proteger a quienes trabajan en el establecimiento.

Entre ellas destacan:

- campañas de vacunación;
- exámenes preventivos;
- controles de salud;
- atención de morbilidad común;
- promoción de hábitos saludables.

Estas acciones contribuyen a disminuir riesgos laborales y fortalecer el bienestar físico y mental de los equipos.

4.14 Trato, Respeto e Inclusión

Uno de los principales indicadores institucionales corresponde a la percepción del trato entre las personas.

Durante el año 2025 el establecimiento alcanzó una evaluación promedio de 6,7, mejorando respecto del 6,0 obtenido durante 2024.

Este resultado refleja el compromiso institucional con los principios establecidos en la Ley N.º 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud, promoviendo relaciones laborales basadas en el respeto, la dignidad, la inclusión y la no discriminación.

CAPÍTULO V GESTIÓN USUARIA 5.1 Introducción

La Gestión Usuaría constituye uno de los pilares estratégicos del Hospital Claudio Vicuña, al promover una atención centrada en las personas, basada en el respeto de los derechos de los pacientes, la participación ciudadana, la humanización de la atención y la mejora continua de la experiencia usuaria.

Durante el año 2025, la Subdirección de Gestión Usuaría fortaleció el vínculo entre el establecimiento y la comunidad mediante el desarrollo de estrategias orientadas a garantizar el acceso oportuno a la información, la participación social, la gestión

efectiva de requerimientos ciudadanos, el acompañamiento durante el proceso asistencial y la protección de los derechos establecidos en la Ley N°20.584.

Su gestión se desarrolla en concordancia con la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana, la Ley N°20.285 sobre Transparencia, las orientaciones ministeriales de Participación Social y Gestión Usuaria y los Compromisos de Gestión (COMGES), promoviendo una cultura institucional centrada en la calidad, la humanización y la mejora permanente de los servicios.

5.2 Una gestión centrada en las personas

La Subdirección de Gestión Usuaria articula diversas unidades estratégicas cuyo propósito es garantizar que cada persona reciba una atención digna, respetuosa, oportuna y participativa durante todo su proceso asistencial.

Su ámbito de acción comprende:

- Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Participación Social.
- Hospital Amigo.
- Ley Mila.
- Humanización.
- Gestión Social.
- Archivo Clínico.
- Transparencia y Acceso a la Información.
- Atención Preferente e Inclusiva.
- Experiencia Usuaria.

5.3 Gestión de Reclamos y OIRS

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias constituye el principal canal institucional de comunicación entre la ciudadanía y el Hospital.

Durante el año 2025 se fortaleció el modelo de gestión de requerimientos ciudadanos mediante la estandarización de procesos, el seguimiento permanente de los casos y la mejora en la calidad técnica de las respuestas emitidas.

El proceso considera:

- Recepción de consultas, solicitudes, sugerencias, reclamos y felicitaciones.
- Derivación a las unidades responsables.
- Revisión técnica de las respuestas.
- Firma de la Subdirección de Gestión Usuaria.
- Retroalimentación a los equipos clínicos.
- Análisis permanente por el Comité de Gestión Usuaria para implementar acciones de mejora.

Más allá de responder requerimientos, la información obtenida a través de OIRS constituye un insumo estratégico para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención.

5.4 Comité de Gestión Usuaría

El Comité de Gestión Usuaría constituye una instancia permanente de análisis y participación institucional.

Su principal objetivo es transformar la opinión de los usuarios en oportunidades concretas de mejora, analizando:

- reclamos y sugerencias;
- resultados de satisfacción usuaria;
- estrategias de humanización;
- propuestas del Consejo Consultivo;
- acciones correctivas institucionales.

Esta instancia incorpora representantes de la Dirección, Subdirecciones, OIRS, Calidad, Participación Social, Atención Abierta y representantes de la comunidad organizada, fortaleciendo la gobernanza participativa del establecimiento.

5.5 Participación Ciudadana

La participación ciudadana constituye un principio fundamental de la gestión institucional.

Durante el año 2025 se fortaleció el trabajo conjunto con:

- Consejo Consultivo de Usuarios.
- Consejos de Desarrollo Local.
- organizaciones sociales.
- agrupaciones de pacientes.
- dirigentes comunitarios.

Estas instancias permitieron incorporar la visión de la comunidad en la planificación institucional, la evaluación de la satisfacción usuaria y la elaboración participativa de planes de mejora, fortaleciendo la transparencia y la corresponsabilidad en la gestión pública.

5.6 Hospital Amigo y Ley Mila

El Hospital Claudio Vicuña continuó fortaleciendo la estrategia Hospital Amigo y la implementación de la Ley Mila, promoviendo el acompañamiento de pacientes hospitalizados conforme a las necesidades clínicas y familiares.

Las acciones desarrolladas permitieron favorecer:

- el acompañamiento continuo de niños, niñas y adolescentes;

- personas mayores;
- personas con discapacidad;
- mujeres gestantes y puérperas;
- pacientes en situación de mayor vulnerabilidad.

Estas estrategias contribuyen directamente a disminuir la ansiedad durante la hospitalización, fortalecer la recuperación clínica y mejorar la experiencia de pacientes y familias.

5.7 Humanización de la Atención

La humanización constituye un eje transversal del Hospital Claudio Vicuña.

Durante el año 2025 se impulsaron diversas iniciativas destinadas a fortalecer una atención basada en:

- dignidad;
- empatía;
- respeto;
- comunicación efectiva;
- acompañamiento emocional;
- inclusión.

Asimismo, se desarrollaron estrategias dirigidas al bienestar espiritual, actividades de acompañamiento y acciones orientadas a generar ambientes hospitalarios más acogedores para usuarios, familias y funcionarios.

5.8 Gestión Social Hospitalaria

La Unidad de Gestión Social desarrolló un trabajo permanente con pacientes hospitalizados, usuarios de atención abierta y personas atendidas en el Servicio de Urgencia.

Su intervención permitió:

- evaluación sociofamiliar;
- articulación con redes de protección social;
- coordinación intersectorial;
- continuidad de cuidados;
- gestión de derivaciones;
- apoyo en casos de vulnerabilidad social.

El trabajo social hospitalario constituye un elemento fundamental para abordar los determinantes sociales de la salud y favorecer procesos asistenciales integrales.

5.9 Archivo Clínico

La Unidad de Archivo Clínico desempeña un rol esencial en la continuidad asistencial y en la protección de los derechos de los pacientes.

Durante el año 2025 continuó administrando el resguardo, organización y trazabilidad de fichas clínicas, manteniendo tanto registros físicos como procesos de digitalización progresiva que favorecen la disponibilidad segura y oportuna de la información clínica.

Su labor garantiza el cumplimiento de la normativa sobre confidencialidad, acceso a la información clínica y protección de datos personales.

5.10 Transparencia y Acceso a la Información

La Subdirección de Gestión Usuaría mantiene la coordinación institucional de las solicitudes de acceso a la información pública y de los requerimientos provenientes de organismos externos.

Esta labor fortalece la transparencia, la probidad y la rendición de cuentas, asegurando respuestas oportunas conforme a la legislación vigente y promoviendo una relación de confianza entre la institución y la ciudadanía.

5.11 Experiencia Usuaría y Mejora Continua

Uno de los principales desafíos institucionales consiste en avanzar desde la gestión de reclamos hacia la gestión integral de la experiencia usuaria.

Para ello se fortalecieron procesos asociados a:

- medición de satisfacción usuaria;
- análisis de la experiencia del paciente;
- monitoreo de indicadores;
- elaboración participativa de planes de mejora;
- seguimiento de compromisos institucionales.

Estas acciones se encuentran alineadas con los indicadores ministeriales para establecimientos autogestionados y constituyen uno de los principales desafíos estratégicos para los próximos años.