

Informe Ejecutivo Cuenta Pública Gestión 2024

Hospital de Quilpué

Introducción.

La Cuenta Pública Participativa del Hospital de Quilpué correspondiente al año 2024 constituyó un hito institucional de profundo simbolismo y trascendencia, enmarcado en un doble contexto: por una parte, la culminación de un ciclo histórico de este establecimiento de salud que, durante décadas, ha sido un referente para la comuna y sus alrededores; y por otra, el inicio de una nueva etapa marcada por el traslado definitivo al Hospital Provincial Marga Marga, un recinto de mayor complejidad y proyección territorial. Este proceso de rendición de cuentas se configuró, por tanto, no solo como el cumplimiento de la obligación establecida en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, sino también como una ceremonia de memoria y proyección que enlaza el pasado, el presente y el futuro de la atención en salud pública en la provincia.

La jornada se desarrolló como un espacio de transparencia, evaluación ciudadana y diálogo social, en el que diversos actores de la comunidad se reunieron para conocer los logros alcanzados durante el año 2024 y reflexionar sobre los desafíos aún pendientes. En este sentido, la Cuenta Pública se convirtió en un puente: permitió despedir a un hospital que ha marcado la vida de generaciones, al mismo tiempo que abrió el horizonte para proyectar los anhelos y contextualizar las expectativas colectivas en torno al nuevo recinto que asumirá el rol de principal centro de referencia de la provincia.

El encuentro contó con la participación de aproximadamente 180 personas, entre ellas autoridades locales, representantes de organizaciones sociales, integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios, miembros de la comunidad usuaria y funcionarios del hospital. La convocatoria y la metodología fueron organizadas de manera conjunta por la Unidad de Participación y la Unidad de Comunicaciones del Hospital de Quilpué, garantizando un enfoque inclusivo y democrático. Este nivel de concurrencia no solo refleja la relevancia que la comunidad atribuye al hospital, sino también la necesidad de disponer de información clara respecto de los logros, las dificultades y las proyecciones de la gestión.

De este modo, la Cuenta Pública se consolidó como un espacio de diálogo abierto y de control ciudadano, reafirmando el principio de corresponsabilidad entre la institución de salud y la comunidad a la que sirve.

Estructura de presentación y principales resultados de gestión.

La presentación efectuada por el director del Hospital de Quilpué hacia la comunidad y autoridades verso en las áreas de Gestión Asistencial, Gestión de Personal, Gestión con Nuestros Usuarios, Gestión Financiera y Proyecto Hospital provincial Marga Marga.

Entre los logros más significativos presentados durante la Cuenta Pública destacan el aumento en las consultas de especialidades médicas y la mayor cantidad de procedimientos realizados en comparación con años previos en un 10% y 12% respectivamente. Este incremento responde tanto a un esfuerzo institucional de ampliar la oferta como a la creciente demanda por parte de la población usuaria. Junto con ello, se resaltó la implementación de estrategias orientadas a la reducción de los tiempos de espera en 392 días promedio en 2024 y a 366 días promedio a julio del año 2025, un aspecto que históricamente ha sido motivo de tensión en la relación entre hospitales y usuarios. La mejora en este ámbito no solo tiene un impacto operativo, sino que también refuerza la confianza ciudadana al evidenciar avances concretos en un problema altamente sensible.

La actividad también permitió visibilizar el rol de la participación ciudadana en la construcción de una gestión hospitalaria más transparente y cercana. Los asistentes pudieron conocer en detalle los avances alcanzados, valorar los esfuerzos institucionales y, al mismo tiempo, plantear expectativas respecto al nuevo ciclo que se abrirá con el Hospital Provincial Marga Marga. En este sentido, la Cuenta Pública no se limitó a exponer cifras y resultados, sino que operó como un ejercicio pedagógico y político de fortalecimiento del vínculo con la comunidad, permitiendo que las personas se reconozcan como actores activos en el proceso de salud pública.

Desafíos y evaluación por el Consejo Consultivo de Usuarios.

De cara al futuro, la Cuenta Pública 2024 plantea importantes desafíos. Entre ellos, se encuentra la necesidad de mantener y profundizar los mecanismos de transparencia, asegurando que la transición al nuevo hospital no diluya la práctica de rendir cuentas y de fomentar la participación comunitaria. Asimismo, será necesario consolidar las estrategias que han permitido disminuir los tiempos de espera, proyectando una mejora sostenida en el acceso y la oportunidad de las prestaciones.

Otro desafío clave radica en garantizar la continuidad de programas y prácticas exitosas desarrolladas en Quilpué, evitando que se pierda capital institucional en el proceso de traslado. Además, se observa la importancia de ampliar los espacios de vinculación comunitaria hacia todo el territorio que cubrirá el Hospital Provincial Marga Marga, fortaleciendo la representatividad y la diversidad en los procesos participativos.

Por parte del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital de Quilpué, este efectuó una evaluación de la Cuenta Pública en su reunión ordinaria de fecha 12 de agosto del año 2025, identificando algunos aspectos positivos y otros por mejorar en la gestión, los que se relacionan con:

- No resulta del todo claro si los indicadores presentados corresponden a resultados positivos o negativos, ya que no fueron contextualizados en relación con la gestión de años anteriores ni comparados con los parámetros existentes a nivel nacional. Esta falta de referencia afecta la interpretación de datos como los egresos hospitalarios, la mediana de días de estadía en los servicios de hospitalización, el índice ocupacional de camas, así como los promedios y medianas de días de espera para la primera consulta de especialidad y para las intervenciones quirúrgicas.
- Si bien se valora la información entregada, en especial aquella relativa a las listas de espera en distintas especialidades, se observa que los tiempos siguen siendo excesivos frente a las necesidades de salud de los usuarios. Ello evidencia un problema de carácter más estructural que estrictamente localizado en la gestión del Hospital de Quilpué.
- Se solicita a la Dirección del Hospital de Quilpué fortalecer los canales de contactabilidad para la confirmación de consultas asociadas a lista de espera. Actualmente no existe un número telefónico de referencia al cual los usuarios puedan dirigirse en caso de dudas, y el dispositivo implementado a través de WhatsApp resulta poco amigable para las personas mayores. Mejorar esta estrategia contribuiría a reducir el ausentismo, considerando que en el periodo reportado 2.568 pacientes no se presentaron a sus citaciones.
- Se valoró muy positivamente el formato presencial de la Cuenta Pública, destacándose el uso de un sistema de pantallas visibles, con tipografía grande y legible, lo que favoreció la comprensión y el acceso a la información.
- Igualmente, fue altamente apreciada la incorporación de un video con testimonios, fotografías y grabaciones que rescataron la historia del Hospital de Quilpué. Este recurso audiovisual se reconoció como un ejercicio necesario

de memoria colectiva, que pone en valor el rol histórico desempeñado por el hospital en la comunidad.

Conclusión

En conclusión, la Cuenta Pública de Gestión 2024 del Hospital de Quilpué constituyó mucho más que el cumplimiento de una obligación administrativa. Se transformó en un ejercicio democrático de transparencia y participación, que no solo permitió rendir cuentas sobre la gestión anual, sino que también marcó el cierre de un ciclo histórico en la vida institucional del hospital. Este proceso dejó instalada la necesidad de mantener y profundizar las prácticas de diálogo, corresponsabilidad y control ciudadano en el ámbito de la salud pública.

Al mismo tiempo, la jornada proyectó hacia el futuro un compromiso explícito con la continuidad de los logros alcanzados, en particular con la reducción de los tiempos de espera y la ampliación de la oferta médica, elementos clave para responder a las necesidades de la población. La transición al Hospital Provincial Marga Marga se presenta, así como una oportunidad para consolidar estas mejoras y fortalecer la confianza de la ciudadanía en su sistema de salud.

De este modo, la Cuenta Pública 2024, cargada de simbolismo y proyección, recordó que la salud pública no se mide únicamente en indicadores o cifras, sino también en la calidad de los vínculos construidos entre la institución y la comunidad, vínculos que son la base de un sistema más inclusivo, cercano y sostenible en el tiempo.