

# INFORME DE PROCESO



## CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** Gestión 2024

Hospital de Tomé



# INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en salud es un eje fundamental de la gestión pública, pues garantiza el derecho de las personas a incidir en las decisiones que afectan su bienestar, promoviendo la transparencia, la corresponsabilidad y el control social.

En Chile, este principio se sustenta en un marco normativo robusto, compuesto por:

- **Ley N° 20.500** sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- **Ley N° 18.575**, cuyo Título IV incorpora la participación ciudadana en la gestión pública.
- **Norma General de Participación Ciudadana** en el Ministerio de Salud (Resolución Exenta N° 31/2018).
- **Instructivo Presidencial N° 007/2022**, sobre fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.
- **Instructivo Presidencial N° 002/2024**, que modifica el anterior, otorgando mayor coherencia y consistencia a los procesos de rendición de cuentas.

En este marco, los órganos de la Administración del Estado deben elaborar anualmente una **Cuenta Pública Participativa**, entregando información sobre políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria, así como recoger la opinión de la ciudadanía.

Por lo anterior, el presente documento corresponde al Informe de Respuesta a la Cuenta Pública Participativa (CPP) del Hospital de Tomé, gestión 2024. Su propósito es sistematizar y dar respuesta a las observaciones, consultas y propuestas planteadas por la comunidad en el marco del proceso de rendición de cuentas.

En este contexto, el Hospital de Tomé reafirma su compromiso con una gestión abierta, participativa y orientada al mejoramiento continuo de los servicios de salud, considerando a la comunidad como un actor clave en los procesos de evaluación y toma de decisiones.

# DESARROLLO DEL PROCESO

La Cuenta Pública de Gestión 2024 del Hospital de Tomé se realizó el **26 de agosto en dependencias del Liceo Bicentenario Industrial de Tomé**, conforme a los lineamientos de Participación Social del Gobierno de Chile.

La jornada contó con **56 asistentes**, dentro de los que se encontraban representantes de:

- Directivos y jefaturas del establecimiento.
- Representantes del Segundo Consejo Consultivo de Usuarios.
- Consejos de Desarrollo de los CESFAM Alberto Reyes, Bellavista y Dichato.
- Unión Comunal de Juntas de Vecinos.
- Representantes del COSOC de la Red Asistencial.
- Programa PESPI.
- Voluntariados locales.
- Servicio de Salud Talcahuano.

Durante la jornada y siguiendo las Orientaciones Técnicas Ministeriales, se utilizó una metodología participativa, donde cada uno de **las y los asistentes pudo acceder a la información y expresar sus consideraciones**, con el objetivo de hacerlos parte activa del proceso de gestión del recinto asistencial.

La CPP comenzó con una exposición del Director del establecimiento quién dio cuenta a las y los asistentes de las **principales acciones, avances y resultados obtenidos por el Hospital de Tomé durante el año 2024**, en materias que fueron definidas en conjunto entre el establecimiento y la comunidad organizada, en una instancia previa de consulta ciudadana.

Posterior a la presentación, se realizó un proceso de trabajo participativo, a través de grupos guiados por facilitadores y facilitadoras técnicas del Hospital de Tomé.

**Cada grupo avanzó cumpliendo etapas comunes** iniciando con una bienvenida y presentación de los participantes, la revisión de asistencia, la lectura y dinamización de las preguntas propuestas, y un espacio de exposición y diálogo abierto.

Las preguntas planteadas fueron:

# DESARROLLO DEL PROCESO

Este trabajo permitió a las y los asistentes **reflexionar colectivamente** en torno a la identificación de aquellos **temas donde hay avances significativos** y que deben ser transmitidos a la comunidad de forma más efectiva. Por otra parte, los participantes también determinaron cuales son aquellas **áreas o temas donde se debe fortalecer** el trabajo y la gestión institucional.

- ¿Qué temas deben comunicarse con mayor claridad?
- ¿Qué áreas deben mejorar actualmente?

# RESULTADO DEL PROCESO

El proceso participativo permitió recoger una serie de percepciones y propuestas que se agrupan en tres grandes ámbitos.

En primer lugar, surgieron temas que requieren una comunicación más clara hacia la comunidad, entre ellos la información sobre las **listas de espera, el funcionamiento del Servicio de Urgencia, el flujo de atención por especialistas, el trabajo articulado con la APS y el avance del proyecto del nuevo hospital.**

En segundo lugar, se identificaron áreas que actualmente necesitan fortalecerse. Entre ellas destacan la orientación al usuario, la entrega de retroalimentación oportuna sobre **el manejo de casos sociosanitarios, la actualización del estado de las interconsultas y la mejora de los móviles de traslado.**

Finalmente, se plantearon desafíos a futuro que el establecimiento debe abordar, como **mejorar la categorización y los espacios en el Servicio de Urgencia, fortalecer el trabajo en red, optimizar los accesos al hospital, avanzar en la concreción del nuevo recinto hospitalario, visibilizar el trabajo conjunto con la APS y promover el buen uso del Servicio de Urgencia por parte de la comunidad.**

## Análisis General

El proceso participativo permitió identificar cinco ejes que resumen las principales inquietudes y expectativas de la comunidad. Entre ellos destacan la importancia de **fortalecer la transparencia y la comunicación institucional, mejorar la calidad de la atención, abordar brechas de infraestructura y accesos, consolidar un trabajo en red más efectivo y avanzar con claridad en el proyecto del nuevo hospital.**

Estos ámbitos reflejan una mirada integral de las necesidades actuales y de las prioridades que la comunidad considera relevantes para el desarrollo futuro del establecimiento.

Algunas áreas en las que trabajar son:

1. Necesidad de mejorar la entrega de información.
2. Atención de calidad como prioridad.
3. Déficits en infraestructura y accesos.
4. Relevancia del trabajo articulado en red.
5. Expectativas claras respecto al nuevo hospital.

## Conclusiones

**La comunidad reconoce el esfuerzo que el Hospital de Tomé ha realizado para avanzar en una mejora continua,** pero también identifica desafíos persistentes que requieren atención. Entre los principales se encuentran el trato y la orientación al usuario, el funcionamiento del Servicio de Urgencia y las listas de espera.

A su vez, existe un marcado consenso en que **el proyecto del nuevo hospital constituye un eje estratégico fundamental.** Las y los participantes valoran profundamente los espacios de participación y expresan su interés en que estos se mantengan y se fortalezcan.

## Conclusiones

En resumen, el trabajo colectivo determino que existe:

- **Una valoración del esfuerzo institucional por parte de la comunidad.**
- **La necesidad de mejorar el trato, la orientación y la atención de urgencia.**
- **Listas de espera son un punto crítico en la gestión.**
- **El nuevo hospital es un eje prioritario.**
- **Se valora las variadas instancias de participación comunitaria.**

## Desafíos

Finalmente, de cara al año 2025, se delinean desafíos concretos que orientarán el trabajo institucional.

Entre ellos se incluye avanzar sostenidamente en **el proyecto del nuevo Hospital de Tomé, mejorar la infraestructura y los flujos del Servicio de Urgencia, optimizar los tiempos de espera y la actualización de interconsultas, y fortalecer la articulación con la APS.**

Asimismo, se plantea la necesidad de mejorar la disponibilidad de móviles de traslado, reforzar el análisis de casos sociosanitarios complejos, profundizar las estrategias de trato digno y orientación, aumentar los espacios y box de emergencia y fortalecer la comunicación hacia la comunidad, asegurando información clara, oportuna y accesible.