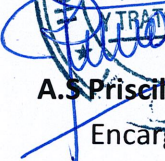
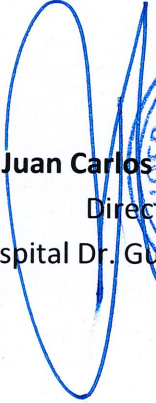




INFORME

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2025

2026

Elaborado	Revisado	Autorizado
 T.S Gabriel Luke Cerna Profesional Unidad Participación Social y Trato Usuario.	 A.S Priscilla Luna Vial Encargada Unidad Participación Social y Trato Usuario  E.U Sandra Aroca Gutiérrez Subdirectora Gestión del Usuario	 Sr. Juan Carlos Gac Becerra Director Hospital Dr. Gustavo Fricke
Fecha: Julio 2026	Fecha: Agosto 2026	Fecha: Agosto 2026

1.- INTRODUCCION

La Cuenta Pública Participativa es un espacio de diálogo abierto entre la autoridad del establecimiento de salud y los representantes de la sociedad civil organizada y la ciudadanía en general, que permite a la autoridad pública rendir cuenta anual de la gestión de políticas públicas implementadas en el hospital y a los ciudadanos ejercer control social sobre la administración de la presente gestión.

Asimismo, permite explicar y justificar las decisiones sobre asuntos relevantes y sensibles de la gestión y recoger opiniones de las personas en la presentación de la cuenta pública participativa.

La Ley 20.500 de Participación Ciudadana, en su artículo N° 72, establece que “Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria”.

En este contexto, el desarrollo de este acto ciudadano se implementó según la metodología sugerida por MINSAL y la División de Organizaciones Sociales (DOS), bajo un modelo participativo cuyo objetivo es favorecer la participación Ciudadana.

Este evento se realizó el jueves 08 de Julio de 2026, en dependencias del Hospital Dr. Gustavo Fricke de la comuna de Viña del Mar, específicamente en el Auditorio Jorge Kaplan del establecimiento. El total de participantes ascendió a 195 personas, de los cuales el 41% correspondió a usuarios y representantes de la comunidad organizada.

La convocatoria de las y los asistentes a la actividad se realizó en coordinación con la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Establecimiento, quienes realizan la invitación a autoridades regionales y la invitación interna a nivel hospitalaria. La Unidad de Participación Social y Trato usuario, por su parte es la unidad encargada del proceso de convocatoria a los representantes de la comunidad y usuarios en general.

2.- OBJETIVOS CUENTA PUBLICA PARTICIPATIVA

OBJETIVO GENERAL

Rendir cuenta a la comunidad respecto de la gestión, resultados, desafíos y uso de los recursos públicos del establecimiento durante el período evaluado, generando un espacio de diálogo participativo que permita recoger observaciones, opiniones y propuestas de la ciudadanía para fortalecer la calidad de la atención, la transparencia, la corresponsabilidad y la mejora continua de la gestión hospitalaria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Informar a la comunidad sobre los principales resultados asistenciales, financieros y de gestión alcanzados durante el año.
- ✓ Transparentar el uso de los recursos públicos y el cumplimiento de los compromisos institucionales.
- ✓ Dar a conocer los avances en calidad, seguridad del paciente, participación social, humanización, satisfacción usuaria e indicadores sanitarios.
- ✓ Generar un espacio de diálogo entre autoridades, funcionarios, usuarios y organizaciones sociales.
- ✓ Recoger consultas, observaciones y propuestas ciudadanas que contribuyan al mejoramiento de la gestión del establecimiento.
- ✓ Fortalecer la confianza entre el hospital y la comunidad mediante mecanismos de participación efectivos.

3.- ESTRATEGIAS DE CONVOCATORIA

La convocatoria a la Cuenta Pública Participativa de la Gestión 2025 fue desarrollada de manera coordinada entre la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas y la Unidad de Participación Social y Trato Usuario del Hospital Dr. Gustavo Fricke.

La Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas estuvo a cargo de la convocatoria de las autoridades regionales, representantes institucionales y funcionarios del establecimiento, además de la difusión interna de la actividad. Por su parte, la Unidad de Participación Social y Trato Usuario fue responsable de coordinar la convocatoria de representantes de la comunidad organizada, usuarios y usuarias del establecimiento, con el propósito de asegurar una participación amplia, diversa y representativa de los distintos actores del territorio.

Para la convocatoria de la comunidad organizada se utilizaron diversos canales de comunicación, entre ellos correo electrónico, mensajería instantánea (WhatsApp) y contacto telefónico directo, favoreciendo el acceso a la información y facilitando la participación de las organizaciones vinculadas al hospital. La invitación fue dirigida a representantes de las siguientes instancias:

- Directiva inicial del Consejo Consultivo de Usuarios y Organizaciones del Hospital Dr. Gustavo Fricke.
- Consejos Locales de Salud de la comuna de Viña del Mar.
- Organizaciones de Pueblos Originarios.
- Agrupaciones PRAIS.
- Organizaciones comunitarias vinculadas al ámbito de la salud.
- Juntas de Vecinos.
- Organizaciones de voluntariado.
- Otras organizaciones de la sociedad civil relacionadas con el ámbito en salud.

En total, se contactó a 160 representantes de la comunidad, mediante llamados telefónicos, además del envío de invitaciones digitales a través de correo electrónico y WhatsApp. De este universo, 80 personas participaron en la actividad, alcanzando una tasa de participación del 50% de los contactados telefónicamente, lo que refleja un adecuado nivel de respuesta de la comunidad convocada.

La Cuenta Pública Participativa contó con una asistencia total de 195 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Participantes	N°	%
Usuarios	80	41%
Funcionarios HGF y Autoridades.	115	59%
TOTAL	195	100%

La estrategia de convocatoria implementada permitió fortalecer la representatividad de los distintos territorios, organizaciones sociales y actores comunitarios vinculados al establecimiento, favoreciendo una participación activa en el proceso de rendición de cuentas. Asimismo, contribuyó a consolidar una Cuenta Pública Participativa con altos estándares de inclusión, transparencia y vinculación con la comunidad, promoviendo el diálogo entre la ciudadanía, las autoridades y el equipo de salud, en concordancia con los principios de participación ciudadana impulsados por el Ministerio de Salud.

4.- DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La Cuenta Pública Participativa del Hospital Dr. Gustavo Fricke se llevó a cabo el día 8 de julio de 2026, a las 10:30 horas, en el Auditorio Kaplan del establecimiento.

La jornada contó con la participación de 195 asistentes, entre representantes de organizaciones comunitarias, dirigentes sociales, integrantes de los Consejos Consultivos y Locales, autoridades regionales y funcionarios del hospital. Esta instancia tuvo como propósito informar a la comunidad sobre los principales resultados asistenciales, financieros y de gestión alcanzados durante el año 2025, promoviendo además un espacio de diálogo y retroalimentación en el marco de la participación ciudadana.

Al ingreso, las personas asistentes recibieron un instrumento de consulta ciudadana diseñado para recoger sus opiniones, observaciones y propuestas respecto de los contenidos expuestos. La información recopilada constituye un insumo relevante para fortalecer la gestión institucional y orientar las acciones de mejora derivadas del proceso de Cuenta Pública Participativa.

Durante la actividad, se realizó la presentación oficial de la directiva inicial del Consejo Consultivo de Usuario y Organizaciones de HGF, destacando el importante rol que esta instancia cumple como mecanismo permanente de participación ciudadana y de vinculación entre la comunidad usuaria y el Hospital, facilitando la canalización de inquietudes, necesidades y propuestas de la comunidad usuaria.

Posteriormente, el director del Hospital presentó la Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión del año 2025, dando a conocer los principales resultados obtenidos en los ámbitos asistencial, financiero y de gestión, junto con los avances, desafíos y proyecciones institucionales. La presentación grafica que acompañó la rendición, puede ser revisada en la página web <https://hospitalfricke.gob.cl/wp-content/uploads/2026/07/CUENTA-PUBLICA-GESTION-2024.pdf>

Al finalizar la presentación, se desarrolló un espacio de diálogo abierto con los asistentes, quienes pudieron formular consultas, expresar observaciones y plantear propuestas relacionadas con la gestión del establecimiento. Esta instancia permitió fortalecer la transparencia y la participación de la comunidad en la co-construcción de una gestión hospitalaria más cercana, colaborativa y orientada a las necesidades de la población usuaria.

5.- INSTANCIA DE DIALOGO CIUDADANO

SÍNTESIS DE LAS INTERVENCIONES CIUDADANAS Y PRINCIPALES DESAFÍOS INSTITUCIONALES

En el espacio de diálogo desarrollado durante la Cuenta Pública Participativa 2025 del Hospital Dr. Gustavo Fricke participaron 12 representantes de la comunidad, quienes formularon consultas, observaciones y propuestas sobre distintos ámbitos de la gestión institucional. Las intervenciones reflejaron el interés de la comunidad por conocer el funcionamiento del establecimiento y aportar al fortalecimiento de la atención y los procesos de gestión.

Uno de los temas más destacados fue la **calidad de la atención y la experiencia usuaria**. Los participantes manifestaron su reconocimiento al compromiso y profesionalismo de los equipos de salud, valorando especialmente el trato recibido. No obstante, también expresaron **inquietudes respecto de los tiempos de espera** para la atención de especialidades y las dificultades de acceso que enfrentan usuarios provenientes de comunas más alejadas, como Quintero. Asimismo, se planteó la necesidad de fortalecer la información entregada a los pacientes al momento de la alta clínica.

En respuesta, el equipo directivo señaló que la calidad de la atención constituye uno de los principales pilares institucionales, sustentada en la experiencia y compromiso de sus equipos de trabajo. Además, se informó que la Subdirección de Gestión del Usuario mantiene altos niveles de respuesta a las solicitudes ciudadanas y que los casos específicos expuestos durante la jornada fueron derivados para su seguimiento y resolución.

Otro de los ejes abordados correspondió al **desarrollo de infraestructura y los proyectos estratégicos del establecimiento**. La comunidad consultó por el avance de la segunda etapa del hospital, la incorporación de nuevas tecnologías y la habilitación de espacios destinados al acompañamiento espiritual de pacientes y familias.

Frente a estas inquietudes, las autoridades presentaron las principales iniciativas que se encuentran en desarrollo, entre ellas la implementación de una Unidad de Inteligencia Artificial, la incorporación de cirugía robótica mediante el sistema Da Vinci, la creación de un Banco de Tejidos y la proyección de nuevas camas hospitalarias. Estas iniciativas buscan fortalecer la capacidad resolutoria del establecimiento, optimizar el uso de los recursos disponibles y mejorar la calidad de la atención. Asimismo, se informó que el proyecto de un oratorio ecuménico forma parte de la planificación asociada a la segunda etapa del hospital.

La situación **de la Unidad de Emergencia Adulto** también concentró parte importante de las consultas ciudadanas. Los asistentes manifestaron preocupación por la retención de camillas pertenecientes a ambulancias de la red de atención primaria, situación que afecta la disponibilidad de estos recursos para responder a nuevas emergencias.

Al respecto, la Dirección explicó que esta problemática responde principalmente a la alta ocupación hospitalaria y a la disponibilidad limitada de camas de hospitalización, más que a dificultades propias de la Unidad de Emergencia. Se destacó que el establecimiento atiende una creciente proporción de pacientes de alta complejidad y que, mediante medidas de gestión interna, ha logrado disminuir significativamente los tiempos de permanencia de las camillas en la urgencia.

En materia financiera, surgieron inquietudes relacionadas con los **ajustes presupuestarios anunciados para la red asistencial y la continuidad de programas prioritarios**, particularmente Atención Primaria Universal y PRAIS. Las autoridades aclararon que las modificaciones presupuestarias no comprometen la continuidad de las prestaciones clínicas ni de los programas vigentes, precisando que los recursos destinados a la atención de los usuarios se mantienen resguardados y que el hospital continúa desarrollando sus funciones asistenciales con normalidad.

Otro aspecto abordado fue el **ámbito docente y la retención de especialistas**. Los participantes consultaron por la disminución de estudiantes en formación y por el riesgo de migración de médicos hacia el sector privado. En respuesta, se explicó que la redistribución de campos clínicos obedece a la apertura de nuevos hospitales de alta complejidad en la región, mientras que la permanencia de especialistas se fortalece mediante el acceso a tecnología de alta complejidad, oportunidades de investigación y desarrollo profesional, más que exclusivamente por incentivos económicos.

ANÁLISIS DEL DIÁLOGO CIUDADANO.

A partir de las intervenciones ciudadanas y de las respuestas entregadas por el equipo directivo, fue posible identificar cuatro desafíos estratégicos para el establecimiento. El primero corresponde a **fortalecer la coordinación de la red asistencial para enfrentar el aumento sostenido de la demanda en los servicios de urgencia**. El segundo consiste en **adecuar la capacidad institucional frente al incremento de usuarios provenientes del sistema privado de salud** hacia FONASA, situación que genera una mayor presión sobre la infraestructura y los recursos disponibles.

El tercer desafío apunta a **continuar optimizando la gestión de camas mediante la incorporación de nuevas tecnologías** y procesos innovadores que permitan reducir los tiempos de hospitalización y aumentar la capacidad resolutive del establecimiento. Finalmente, se reconoce la necesidad de **avanzar hacia una mayor equidad territorial**, fortaleciendo estrategias que faciliten el acceso oportuno a las especialidades para los usuarios de comunas más alejadas, incorporando herramientas como la telemedicina y una coordinación más estrecha con la red de atención primaria.

En términos generales, la Cuenta Pública Participativa evidenció una valoración positiva de la gestión desarrollada por el Hospital Dr. Gustavo Fricke y reafirmó la importancia de mantener espacios permanentes de diálogo con la comunidad. Las observaciones y propuestas recogidas durante la jornada constituyen un valioso insumo para orientar la mejora continua de la gestión institucional, fortalecer la transparencia y consolidar una atención centrada en las necesidades de las personas usuarias.

6.- ANALISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE EVALUACIÓN

La encuesta de evaluación fue respondida por 95 participantes, quienes valoraron distintos aspectos de la Cuenta Pública Participativa Gestión 2025 utilizando una escala de 1 (muy malo) a 5 (muy bueno).

Ítem 1. Convocatoria a la actividad

La convocatoria fue evaluada positivamente por la mayoría de los asistentes. Un **92,6%** calificó este aspecto con nota 4 o 5, destacando la efectividad de los canales utilizados para informar e invitar a la comunidad. Solo un porcentaje reducido manifestó una evaluación desfavorable.

Ítem 2. Horario de realización

El horario obtuvo una valoración favorable, alcanzando un **83,2%** de evaluaciones entre 4 y 5. Sin embargo, fue el aspecto con la valoración comparativamente más baja, lo que sugiere la conveniencia de revisar alternativas horarias que permitan facilitar una mayor participación en futuras actividades.

Ítem 3. Espacio físico

El lugar donde se desarrolló la actividad fue bien evaluado por los asistentes. Un **85,3%** consideró adecuado el espacio físico, valorando las condiciones del auditorio para el desarrollo de la jornada.

Ítem 4. Claridad de la información

El **92,6%** de los participantes calificó con nota 4 o 5 la claridad y comprensión de la información presentada, lo que refleja que los contenidos fueron expuestos de manera accesible para la comunidad.

Ítem 5. Relevancia de los temas abordados

Los contenidos presentados fueron considerados pertinentes por los asistentes. Un **93,8%** otorgó una evaluación positiva, evidenciando que los temas abordados respondieron a los intereses y expectativas de la comunidad.

Ítem 6. Participación y consideración de las opiniones

Un alto número de participantes percibió que sus opiniones fueron escuchadas durante la actividad. Un **80,4%** evaluó positivamente este aspecto, aunque también se registró un número mayor de respuestas sin contestar en la encuesta, lo que representa una oportunidad para seguir fortaleciendo los espacios de diálogo.

Ítem 7. Aporte a la participación ciudadana

El **88,7%** de los encuestados consideró que la actividad contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana, reflejando que la Cuenta Pública es percibida como una instancia efectiva de encuentro entre la comunidad y el Hospital.

Ítem 8. Transparencia institucional

La Cuenta Pública fue ampliamente reconocida como un mecanismo que favorece la transparencia institucional. Un **88,7%** de los participantes calificó este aspecto con nota 4 o 5, destacando el valor de la rendición de cuentas hacia la comunidad.

Ítem 9. Nivel de información sobre la gestión del Hospital

El **88,7%** de los asistentes manifestó sentirse mejor informado respecto de la gestión institucional luego de participar en la Cuenta Pública, confirmando el cumplimiento del objetivo de informar de manera clara y oportuna a la comunidad.

Principales aspectos valorados por la comunidad, en las respuestas abiertas, los participantes destacaron principalmente:

- ✓ Los avances en la resolución de listas de espera, especialmente en el ámbito oncológico.
- ✓ El desarrollo del Plan Oncológico de 90 días.
- ✓ El fortalecimiento de la Hospitalización Domiciliaria.
- ✓ La incorporación de innovación tecnológica, como inteligencia artificial y cirugía robótica.
- ✓ La calidad humana, el trato hacia los usuarios y la humanización de la atención.
- ✓ Los programas de acompañamiento a pacientes y familias.
- ✓ Los avances en acreditación y mejora continua de la gestión institucional.

La encuesta de satisfacción fue respondida por 95 participantes. En términos generales, la actividad obtuvo una nota promedio de 4,52 (90,4% de satisfacción), lo que evidencia una percepción ampliamente favorable respecto del desarrollo de la Cuenta Pública Participativa Gestión 2025.

Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción con la realización de la Cuenta Pública Participativa Gestión 2025. La mayoría de los participantes valoró positivamente la organización de la actividad, la calidad de la información presentada, la pertinencia de los temas expuestos y las oportunidades de participación ofrecidas durante la jornada.

Asimismo, las respuestas abiertas muestran que la comunidad reconoce especialmente los avances alcanzados por el Hospital en áreas como la disminución de listas de espera, el fortalecimiento de la atención oncológica, la hospitalización domiciliaria, la incorporación de nuevas tecnologías y la humanización de la atención. Si bien se identifican oportunidades de mejora, principalmente relacionadas con el horario de realización y el fortalecimiento de los espacios de diálogo.

7.- CONCLUSIÓN

La Cuenta Pública Participativa de la Gestión 2025 del Hospital Dr. Gustavo Fricke cumplió satisfactoriamente con el propósito de rendir cuenta a la comunidad respecto de los principales resultados asistenciales, financieros y de gestión alcanzados durante el período, transparentando el uso de los recursos públicos, los avances institucionales y los desafíos que enfrenta el establecimiento. Asimismo, la actividad permitió informar de manera clara y oportuna sobre los progresos en materias de calidad, seguridad del paciente, participación social, humanización de la atención, satisfacción usuaria y desarrollo de proyectos estratégicos, dando cumplimiento a los objetivos planteados para este proceso.

La jornada también constituyó un espacio efectivo de diálogo entre autoridades, funcionarios, usuarios y representantes de organizaciones sociales, favoreciendo el intercambio de opiniones, consultas y propuestas en un ambiente de respeto, transparencia y colaboración. La participación de 195 asistentes, de los cuales el 41% correspondió a representantes de la comunidad y usuarios, junto con los resultados de la encuesta de evaluación que alcanzó un 90,4% de satisfacción, evidencian el interés de la ciudadanía por involucrarse activamente en los procesos de gestión y control social del establecimiento.

Las consultas, observaciones y propuestas recogidas durante la instancia permitieron identificar oportunidades de mejora relacionadas con el acceso a la atención, la gestión de la demanda asistencial, el fortalecimiento de la red, la información a los usuarios y el desarrollo de infraestructura. Estos aportes constituyen un insumo relevante para la planificación institucional, orientando acciones de mejora continua y fortaleciendo la toma de decisiones basada en las necesidades y expectativas de la comunidad.

Finalmente, la realización de esta Cuenta Pública Participativa reafirma el compromiso del Hospital Dr. Gustavo Fricke con una gestión abierta, transparente y participativa, en concordancia con los principios establecidos en la Ley N.º 20.500 y los lineamientos del Ministerio de Salud. De esta forma, el establecimiento fortalece la confianza con la ciudadanía, promueve la corresponsabilidad en la gestión pública y consolida mecanismos permanentes de participación que contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad de la atención y al fortalecimiento del vínculo entre el hospital y la comunidad.