

INFORME DE GESTIÓN 2025

Hospital de Tomé

Informe de gestión y análisis para la comunidad



Comprometidos con una atención cercana, segura y de calidad para nuestra comunidad.

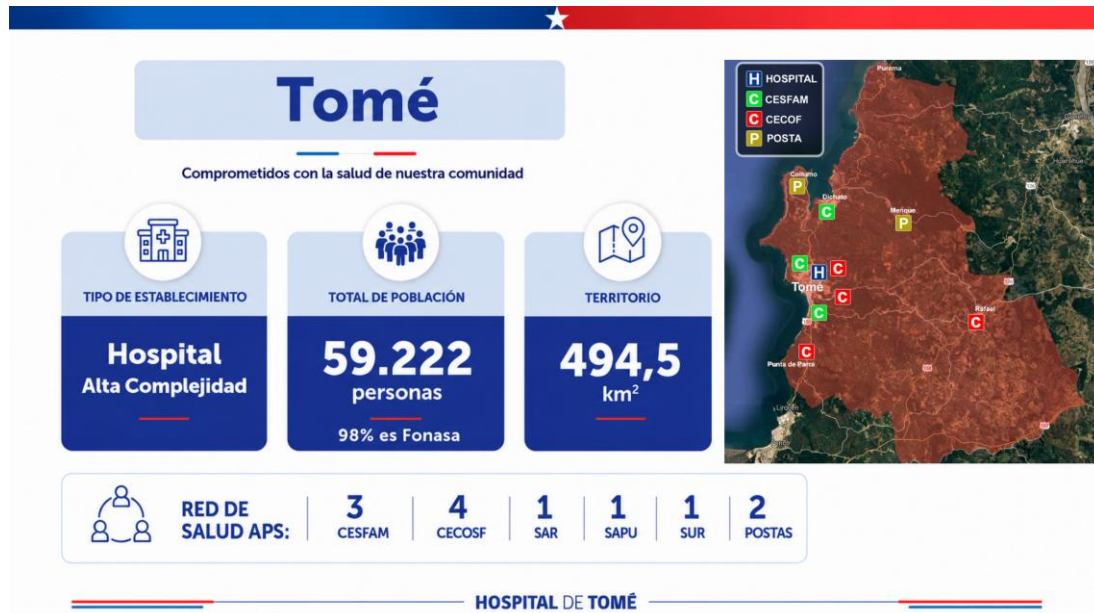
1. INTRODUCCIÓN

La Cuenta Pública 2025 del Hospital de Tomé constituye un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas hacia la comunidad. Este informe recoge los principales antecedentes presentados por el establecimiento y los desarrolla en un lenguaje accesible, incorporando una lectura analítica de los resultados para facilitar su comprensión por parte de las personas usuarias, sus familias, organizaciones sociales y la comunidad en general.

El propósito no es solamente reproducir cifras. Cada indicador se interpreta considerando su evolución reciente, su relación con la oportunidad y calidad de la atención y los desafíos que permanecen abiertos. De esta forma, los resultados favorables se presentan junto con aquellos ámbitos que requieren continuidad, refuerzo o nuevas respuestas institucionales.

Durante 2025 se observan avances relevantes en producción quirúrgica, consultas de especialidad, atención dental, cumplimiento GES, tiempos de espera y acreditación de calidad. Al mismo tiempo, persisten desafíos asociados a las listas de espera, la demanda de urgencia, los reclamos de usuarios, la disponibilidad de recursos humanos y las limitaciones de la infraestructura actual.

2. HOSPITAL DE TOMÉ Y COMUNIDAD



La red local atiende a una población de 59.222 personas en un territorio de 494,5 km².

El Hospital de Tomé es un establecimiento público de alta complejidad que forma parte de la red asistencial del Servicio de Salud Talcahuano. Su territorio de referencia presenta una característica relevante para la gestión: combina sectores urbanos y rurales y se articula con tres CESFAM, cuatro CECOSF, un SAR, un SAPU, un SUR y dos postas.

La población informada alcanza 59.222 personas y un 98% corresponde a beneficiarios de Fonasa. Esto refuerza el rol del Hospital como principal soporte de atención especializada y hospitalaria para una comunidad que depende mayoritariamente de la red pública.

La misión institucional pone énfasis en una atención respetuosa, competente y comprometida. Su visión agrega capacidad resolutive, seguridad, oportunidad, innovación y participación comunitaria. Estos principios son relevantes porque permiten evaluar los resultados no sólo por cantidad de prestaciones, sino también por su capacidad de responder oportunamente y con buen trato.

3. GESTIÓN ASISTENCIAL: MAYOR ACTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

3.1 Producción quirúrgica



En 2025 se realizaron 2.109 cirugías mayores. El resultado supera ampliamente las 1.372 intervenciones de 2024 y también las 1.943 de 2023. Respecto de 2024, el aumento fue de aproximadamente 54%.

Un segundo elemento es la ambulatorización: el 81% de las cirugías mayores de 2025 se efectuó bajo esta modalidad, frente a 72% en 2024 y 75% en 2023. Cuando las condiciones clínicas lo permiten, la cirugía ambulatoria favorece una recuperación en el hogar y reduce la necesidad de ocupar camas hospitalarias.

El aumento de producción muestra una mayor capacidad de resolución quirúrgica. Sin embargo, este avance debe analizarse junto con la lista de espera: producir más no necesariamente implica que la demanda acumulada disminuya si continúan ingresando nuevos pacientes a un ritmo elevado.

3.2 Lista y Tiempo de espera quirúrgico

Lista de Espera Quirúrgica

Especialidades con mayor demanda

-  Cirugía Adulto
-  Ginecología Adulto
-  Cirugía Bucal
-  Implantología Buco Maxilofacial
-  Traumatología de Extremidad Superior.

Total de Personas **en espera**

1.276
2025

530
2023



1.106
2024

HOSPITAL DE TOMÉ

Al cierre de 2025 se informan 1.276 personas en lista de espera quirúrgica, frente a 1.106 en 2024 y 530 en 2023. Las especialidades con mayor demanda incluyen cirugía adulto, ginecología adulto, cirugía bucal, implantología bucomaxilofacial y traumatología de extremidad superior.

La evolución evidencia una tensión importante: mientras la actividad quirúrgica aumentó, también lo hizo el número de personas esperando. Esto indica que la gestión futura debe mantener el esfuerzo productivo, pero también priorizar según antigüedad, condición clínica y especialidad, junto con fortalecer la coordinación de la red.

En oportunidad, el resultado es favorable, el tiempo de espera quirúrgico fue de 117 días en 2025, inferior a la meta de 183 días establecida por el Minsal. También se mantuvo bajo la meta en 2023 y 2024. Por ello, el desafío no es sólo reducir el número total de personas en espera, sino conservar tiempos de resolución adecuados.

4. CONSULTAS DE ESPECIALIDAD Y ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

4.1 Nuevas Consultas

Durante 2025 se realizaron 48.997 consultas nuevas de especialidad, cifra superior a las 48.591 de 2024 y a las 46.700 de 2023. El crecimiento respecto de 2023 fue de 2.297 consultas, cercano al 5%.

Lista de Espera Nueva Consulta

Disminución sostenida de personas en espera de nueva consulta

Evolución total de personas en espera
2023 - 2025

Especialidades con mayor demanda

- Oftalmología
- Traumatología Extremidad Superior
- Ginecología
- Periodoncia
- Fisiatría



HOSPITAL DE TOMÉ

La lista de espera de nueva consulta disminuyó desde 3.299 personas en 2023 a 2.512 en 2024 y 2.367 en 2025. Esto representa una reducción de aproximadamente 28% respecto de 2023. Las especialidades con mayor demanda son oftalmología, traumatología de extremidad superior, ginecología, periodoncia y fisiatría.

El tiempo promedio de espera de nueva consulta fue de 84 días en 2025, muy por debajo de la meta Minsal de 183 días. El resultado mejora los 105 días de 2024 y se mantiene en un nivel similar a los 82 días de 2023. La combinación de mayor producción, menor lista y tiempo bajo la meta constituye uno de los resultados más consistentes del período.

4.2 Atención Dental



La producción dental alcanzó 22.425 consultas en 2025, frente a 20.140 en 2024 y 17.121 en 2023. En dos años el incremento fue de 5.304 prestaciones, equivalente a 31%.

La lista de espera dental alcanzó 1.335 personas en 2025. Aunque sigue siendo menor que las 1.529 de 2023, aumentó respecto de las 1.224 registradas en 2024. Este comportamiento muestra que el crecimiento de la producción ha permitido mejorar respecto de 2023, pero la demanda continúa siendo elevada.

El tiempo promedio de espera dental fue de 65 días, frente a una meta de 184 días. Es una mejora progresiva respecto de los 110 días de 2023 y 81 días de 2024. La oportunidad de atención constituye, por tanto, una fortaleza, mientras la reducción del volumen de personas en espera sigue siendo un desafío.

5. GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD Y APOYO DIAGNÓSTICO

5.1 Cumplimiento GES



En 2025 el Hospital gestionó 8.347 garantías GES y alcanzó 99,93% de cumplimiento, en 2024 fueron 7.740 garantías con 99,80% y en 2023, 8.044 con 100% de cumplimiento.

El resultado muestra un cumplimiento sostenidamente alto. Desde la perspectiva de las personas usuarias, el valor de este indicador radica en que las garantías GES establecen condiciones de acceso y oportunidad para problemas de salud priorizados, mantener niveles cercanos al 100% exige coordinación clínica, administrativa y de red.

Entre las principales atenciones de consulta nueva asociadas a GES destacan oftalmología, neurología, atención dental de la embarazada y medicina interna. La concentración en oftalmología confirma además la presión de demanda que esta especialidad presenta en otros indicadores del Hospital.

5.2 Apoyo Diagnóstico

Durante 2025 se realizaron 35.086 prestaciones de apoyo diagnóstico considerando rayos X, escáner y ecografía. Se informan 19.204 rayos X, 10.041 escáneres y 5.841 ecografías.

La evolución no es uniforme, los rayos X disminuyen respecto de 2023 y 2024; el escáner aumenta respecto de ambos años; y la ecografía se mantiene en un rango relativamente estable. Más que evaluar estos cambios como positivos o negativos de manera aislada, deben entenderse según las necesidades clínicas, disponibilidad de equipamiento y derivaciones.

6. SALUD MENTAL, PSIQUIATRÍA Y TRABAJO CON PERSONAS TEA

En 2025 se registraron 2.413 atenciones de psiquiatría: 1.310 de adultos y 1.103 infantiles. Respecto de 2023, la atención de adultos disminuyó en 593 prestaciones, mientras la infantil aumentó en 303. Este cambio en la composición de la actividad es relevante, el aumento de atención infantil puede reflejar una mayor necesidad de respuesta especializada en niños, niñas y adolescentes. A su vez, la disminución de atenciones adultas requiere seguimiento para comprender su relación con disponibilidad profesional, organización de la red y demanda.

El trabajo con personas del espectro autista se presenta desde un enfoque integral, considerando atención clínica especializada, coordinación intersectorial, capacitación de funcionarios y establecimientos educacionales, intervenciones grupales, sensibilización comunitaria, gestión de procesos, acceso a derechos y articulación con la red de cuidados. El valor de este enfoque es que trasciende la consulta clínica y busca continuidad e inclusión.

7. HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO

La hospitalización domiciliaria permite que determinados pacientes continúen su tratamiento en el hogar bajo supervisión de equipos clínicos, evitando estadías hospitalarias innecesarias cuando las condiciones de salud y del entorno lo permiten.

En 2025 el Hospital registró 3.287 egresos de atención cerrada, y 295 egresos de hospitalización domiciliaria. Esta última representó aproximadamente 9% de los egresos, proporción similar a 2024 y levemente inferior al 10% de 2023.

Durante 2025 se registraron prestaciones médicas, de enfermería, técnicos paramédicos, kinesiología, fonoaudiología y trabajo social. Destaca la recuperación de actividad de fonoaudiología, que pasa de cero prestaciones informadas en 2024 a 199 en 2025, y el aumento de enfermería, técnicos paramédicos y kinesiología respecto del año anterior.

Aclaración

La hospitalización domiciliaria no reemplaza la hospitalización tradicional en todos los casos. Es una alternativa para pacientes seleccionados clínicamente y requiere coordinación con la familia y el equipo de salud.

8. UNIDAD DE EMERGENCIA HOSPITALARIA



La Unidad de Emergencia Hospitalaria realizó 33.046 atenciones en 2025. De ellas, 154 correspondieron a C1 o riesgo vital, 2.511 a C2, 17.348 a C3, 11.575 a C4 y 1.458 a C5.

El total de atenciones disminuyó desde 39.138 en 2023 y 35.306 en 2024. Sin embargo, la proporción de pacientes categorizados C1-C2-C3 aumentó desde 55% en 2023 a 61% en 2025. Esto significa que, aun con un menor número total de consultas, una mayor proporción correspondió a situaciones de mayor complejidad clínica.

Los tiempos promedio informados para C2, C3, C4 y C5 se mantienen dentro de los tiempos de referencia esperados. Esto es relevante porque la categorización permite priorizar la gravedad clínica y no el orden de llegada.

8.1 Desafíos de la Urgencia

De los datos presentados, se identifica el abandono de pacientes como un desafío permanente, en 2025 hubo una demanda registrada de 38.490 personas y 5.444 abandonos, equivalentes a 14%. El porcentaje mejora levemente respecto del 15% de 2024, pero continúa por sobre el 10% informado para 2023.



En el acceso a hospitalización se indica que 2.191 personas requirieron ingreso durante 2025 y el 86,2% fue hospitalizado antes de 12 horas. La evolución mensual muestra una mejora marcada durante el segundo semestre, aunque con variaciones. Este indicador es importante porque la permanencia prolongada en urgencia puede afectar la experiencia usuaria y la capacidad de recibir nuevos pacientes.

9. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Acreditación Calidad y Seguridad de la Atención



>



Ámbitos de evaluación

- ✓ Respeto a la dignidad de las personas
- ✓ Gestión de la calidad
- ✓ Gestión clínica
- ✓ Acceso
- ✓ Oportunidad y continuidad de la atención
- ✓ Competencias del recurso humano
- ✓ Registros
- ✓ Seguridad del equipamiento
- ✓ Seguridad de las instalaciones
- ✓ Servicios de apoyo



HOSPITAL DE TOMÉ

El Hospital de Tomé se encuentra acreditado en calidad y seguridad de la atención, se informa un 100% de cumplimiento de las características obligatorias y 96% del total de características evaluadas.

La acreditación considera ámbitos como respeto a la dignidad, gestión de calidad, gestión clínica, acceso, oportunidad y continuidad, competencias del recurso humano, registros, seguridad del equipamiento, seguridad de instalaciones y servicios de apoyo.

Para la comunidad, la acreditación representa una verificación externa de estándares esenciales. No significa que no puedan existir problemas o experiencias insatisfactorias, sino que el establecimiento cuenta con procesos evaluados y debe mantener una lógica de mejora continua.

10. GESTIÓN FINANCIERA E INVERSIONES

El presupuesto inicial informado para 2025 fue de M\$29.764.427 y el gasto efectivo alcanzó M\$29.827.996, con una ejecución presentada como 100%. Los principales componentes corresponden a remuneraciones, bienes y servicios y otros gastos. La ejecución presupuestaria permite sostener la operación clínica, adquirir insumos, financiar personal y mantener servicios. Sin embargo, el porcentaje de ejecución por sí solo no mide la calidad del gasto; su valor debe observarse en conjunto con producción, oportunidad, equipamiento y resultados asistenciales.



En inversiones 2025 se informan \$448.329.851 provenientes de Fondos Campos Clínicos para equipamiento, incluyendo estufa de cultivo para laboratorio, colonoscopia, videolaringoscopia y tonómetro. Además, se destinaron \$31.946.315 de fondo sectorial a mantenimiento de equipamiento, reposición de mobiliario y desfibrilador externo.

Estas inversiones contribuyen a fortalecer la capacidad diagnóstica y terapéutica, pero también muestran la necesidad de mantener equipamiento e infraestructura en condiciones adecuadas mientras avanza el proyecto de reposición hospitalaria.

11. GESTIÓN DE PERSONAS



La dotación aumentó desde 586 funcionarios en 2023 a 631 en 2024 y 641 en 2025, esto equivale a 55 funcionarios adicionales en dos años y un crecimiento de 9,4%.

Entre 2023 y 2025 se incorporaron 27 nuevos especialistas: 11 en 2023, 11 en 2024 y 5 en 2025. Las áreas mencionadas incluyen medicina de urgencia, medicina interna, anestesiología y reanimación, imagenología, dermatología, pediatría y psiquiatría.

El fortalecimiento de la dotación es una condición necesaria para responder a mayor producción y complejidad. Aun así, la propia Cuenta Pública identifica como desafío disminuir brechas de recursos humanos y fortalecer la disponibilidad de profesionales y técnicos. Por ello, el crecimiento observado debe entenderse como avance, pero no como una necesidad completamente resuelta.

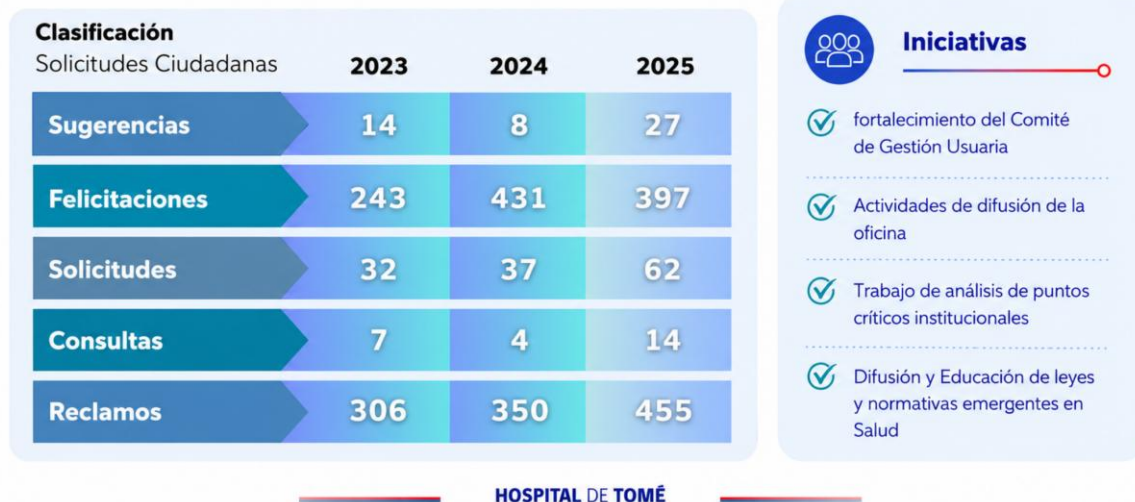
12. SATISFACCIÓN USUARIA, OIRS Y ACCIONES DE MEJORA



La encuesta de satisfacción usuaria aplicada en establecimientos autogestionados del MINSAL alcanzó una evaluación global de 6,0. Hospitalización obtuvo 6,6; consulta de especialidades, 6,1; y urgencia, 5,1.

La evaluación favorable de hospitalización y especialidades constituye un resultado positivo. La menor calificación de urgencia es coherente con los desafíos de espera, abandono y alta demanda que la propia Cuenta Pública reconoce. Esto permite focalizar esfuerzos de mejora en una unidad donde la experiencia usuaria está fuertemente influida por la gravedad, los tiempos de atención y la disponibilidad de camas.

Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)



En OIRS se registraron 455 reclamos en 2025, frente a 350 en 2024 y 306 en 2023. También aumentaron las sugerencias, solicitudes y consultas, mientras las felicitaciones se mantuvieron en un nivel alto: 397 en 2025.

El aumento de reclamos debe ser observado con atención, no permite por sí solo concluir un deterioro general de la atención, porque también puede estar influido por mayor conocimiento y uso de los canales formales. Sin embargo, constituye una señal que debe analizarse por causa, servicio y recurrencia para orientar acciones correctivas.

Entre las acciones de mejora se incluyen difusión de la Ley N°20.584 sobre derechos y deberes, implementación de medidas Hospital Amigo, códigos QR con información, renovación de espacios y mobiliario para familiares y fortalecimiento del uso de credenciales. También se informan medidas con pertinencia cultural, como acompañamiento espiritual y difusión de derechos en mapudungun.

13. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y VÍNCULO CON LA COMUNIDAD



Mecanismos de participación efectiva



Espacios de participación activa

- ✓ Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital de Tomé
- ✓ Comité de Ética
- ✓ Comité Hospital Amigo
- ✓ Comité PESPI
- ✓ Comité Gestión Usuaria
- ✓ Mesa de Participación PRAIS
- ✓ Instancia exclusiva de participación indígena



Participación vinculante

Estos espacios permiten incorporar la voz de las personas usuarias y organizaciones sociales en los procesos de mejora continua del Hospital de Tomé.

HOSPITAL DE TOMÉ

La participación social se desarrolla mediante distintos espacios: Consejo Consultivo de Usuarios, Comité de Ética, Comité Hospital Amigo, Comité PESPI, Comité de Gestión Usuaría, Mesa de Participación PRAIS e instancia exclusiva de participación indígena.

Estos mecanismos permiten incorporar la voz de personas usuarias y organizaciones sociales a los procesos de mejora, su importancia radica en que la calidad de un hospital no depende únicamente de indicadores clínicos sino también requiere conocer cómo viven las personas la atención, qué barreras encuentran y qué necesidades priorizan.

Actividades destacadas en Participación Social

- ✓ Asambleas bimensuales entre la comunidad organizada, directivos y jefaturas.
- ✓ Actividades de educación y difusión como stand, jornadas y capacitaciones.
- ✓ Entrevistas en Radio La Amistad.
- ✓ Jornadas Hospital Puertas Abiertas.
- ✓ Trabajo coordinado con organizaciones de voluntariado.
- ✓ Ejecución del programa Vaso de Leche.
- ✓ Ferias Interculturales.
- ✓ Actividades de rescate de la memoria histórica.



Fortaleciendo el vínculo entre el Hospital y la comunidad mediante espacios permanentes de **participación, educación y diálogo ciudadano**.

HOSPITAL DE TOMÉ

Durante el período se realizaron asambleas bimensuales, actividades de educación y difusión, entrevistas radiales, jornadas de puertas abiertas, trabajo con voluntariado, programa Vaso de Leche, ferias interculturales y actividades de rescate de la memoria histórica.

El desafío para los próximos años es avanzar desde la participación informativa hacia una participación cada vez más incidente, donde las observaciones de la comunidad puedan vincularse de manera trazable con decisiones, mejoras y evaluación de resultados.

14. DESAFÍOS FUTUROS Y PROYECTO DE REPOSICIÓN

La Cuenta Pública plantea como objetivo continuar fortaleciendo una atención segura, oportuna, humana y centrada en las personas. Este desafío debe abordarse en dos horizontes simultáneos: mejorar la gestión del hospital actual y avanzar en la reposición del establecimiento.



El proyecto de reposición ha avanzado mediante consultas públicas, revisión de redes asistenciales, ingreso y evaluación técnica, observaciones del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y gestiones para la adquisición del terreno. Actualmente existen más de 90 observaciones técnicas que han sido respondidas por lo mismo el proyecto continúa avanzando hacia su etapa de diseño.

Proyecto Reposición Hospital de Tomé



Inversión total
M\$6.104.057



Dotación de camas
94 a 208



Recursos Humanos
385 a 1.715



Infraestructura
**12.910 m²
a 60.759 m²**



HOSPITAL DE TOMÉ

La propuesta considera una inversión total informada de M\$6.104.057, aumentando de 94 a 208 camas, con un crecimiento de recursos humanos que va desde 385 funcionarios a 1.715 y una ampliación de infraestructura desde 12.910 m² a 60.759 m².

Más allá de las cifras, la reposición representa una oportunidad para responder a limitaciones estructurales del establecimiento actual y proyectar la atención de salud de Tomé para las próximas décadas. Mientras este proceso avanza, el Hospital identifica como prioridades disminuir brechas de recursos humanos y adecuar la infraestructura existente para mantener la continuidad asistencial.

Al cierre de la edición de este informe, se concretó la aprobación por parte del Gobierno Regional de los recursos necesarios para la adquisición del terreno. Una vez concretada la compra, se pueden iniciar el proceso de diseño del establecimiento.

15. CONCLUSIONES

La Cuenta Pública 2025 muestra un Hospital de Tomé con avances concretos en varias dimensiones de su gestión. El incremento de la producción quirúrgica, el crecimiento de las consultas dentales, la reducción de la lista de espera de nuevas consultas respecto de 2023, los tiempos de espera bajo las metas presentadas, el alto cumplimiento GES y la acreditación en calidad constituyen resultados relevantes para la comunidad.

Al mismo tiempo, el análisis evidencia desafíos que requieren continuidad, la lista de espera quirúrgica aumentó, la lista dental creció respecto de 2024, el abandono en urgencia permanece en un nivel relevante y los reclamos OIRS han aumentado durante los últimos tres años. Estos antecedentes deben utilizarse como información para priorizar mejoras y no sólo como cifras de cierre anual.

La experiencia usuaria presenta resultados mayoritariamente favorables, especialmente en hospitalización y consulta de especialidades, pero la urgencia aparece como un ámbito donde existen espacios de mejora. El fortalecimiento de los mecanismos de información, acompañamiento, participación y análisis de reclamos pueden contribuir a una atención más cercana y comprensible.

La gestión de personas también muestra un crecimiento, con 641 funcionarios y 27 nuevos especialistas incorporados entre 2023 y 2025. Sin embargo, se reconoce que todavía existen brechas de recursos humanos. Mantener equipos suficientes y capacitados será determinante para sostener los avances asistenciales.

Finalmente, el proyecto de reposición del Hospital de Tomé constituye el principal desafío estratégico de largo plazo. El aumento proyectado de camas, infraestructura y recursos humanos permitiría disponer de una capacidad muy superior a la actual. Hasta que ese proyecto se materialice, será indispensable seguir fortaleciendo el hospital existente, resguardando la seguridad, oportunidad y continuidad de la atención.

Compromiso con la comunidad

Los resultados de 2025 muestran avances y también tareas pendientes. La transparencia de la Cuenta Pública permite que la comunidad conozca ambos aspectos y participe informadamente en la construcción de un Hospital de Tomé cada vez más resolutivo, seguro, humano y cercano.

Fuente

Hospital de Tomé. Presentación Cuenta Pública 2025. Los datos, fotografías, indicadores y antecedentes utilizados en este informe provienen de dicha presentación institucional.

Nuestros equipos

Cada indicador, cada atención, cada logro presentado en esta Cuenta Pública es posible gracias al compromiso, vocación y trabajo de nuestras funcionarias y funcionarios.



Porque detrás de cada atención
hay personas comprometidas con servir.



Gracias por cuidar
la salud de nuestra comunidad.

HOSPITAL DE TOMÉ