

INFORME POST CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTION 2025

Hospital Juana Ross de Edwards



Contenido

INTRODUCCIÓN	5
Servicio de salud Viña del mar – Quillota - Petorca	5
Contextualización Local	7
Misión	7
Vision	7
Organigrama	7
Participación ciudadana y relación con la comunidad	8
Calidad de atención y satisfacción usuaria	8
Gestión de Ayudas Técnicas y Resolución de Listas de Espera	13
Gestión, Planificación y Control	14
Cumplimiento de la Norma IAAS	17
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS	19
Desarrollo Organizacional	21
Gestión del Ausentismo Laboral.....	23
Capacitación	24
Prevención de Riesgos y Seguridad Institucional	25
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	28
Unidad de Nutrición y Alimentación.....	28
Unidad de Servicios Generales.....	29
Contabilidad y Presupuesto	31
Unidad de Abastecimiento.....	33
SUBDIRECCIÓN DE GESTION ASISTENCIAL.....	37
Unidad de Emergencia	37
Farmacia	38
Rehabilitación.....	39
Salud Mental.....	42
Laboratorio Clínico.....	43
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CUIDADO	45
Gestión de Hospitalización y Cuidados Clínicos.....	45
Policlínico de Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor (POLIDOLOR)	46
Policlínico de Terapia Anticoagulante Oral (POLITACO)	47

INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCCIÓN	47
DESAFIOS 2026.....	48
POST CUENTA PUBLICA GESTION 2025.....	48

INTRODUCCIÓN

La Cuenta Pública Participativa constituye uno de los principales mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana establecidos para los organismos públicos, permitiendo informar a la comunidad acerca de los resultados alcanzados, el uso de los recursos públicos y los desafíos institucionales proyectados para el futuro.

En este contexto, el Hospital Juana Ross de Edwards presentó a la comunidad los principales resultados de su gestión correspondiente al año 2025, destacando los avances alcanzados en materia asistencial, calidad y seguridad de la atención, gestión de personas, rehabilitación, apoyo diagnóstico y fortalecimiento de la participación ciudadana.

El presente Informe Post Cuenta Pública Participativa tiene por finalidad sistematizar la información expuesta durante dicha instancia, entregando a la ciudadanía una visión integral del trabajo desarrollado por el establecimiento durante el período evaluado.

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso permanente de los equipos clínicos, administrativos y de apoyo con la entrega de una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las personas, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota Petorca.

Servicio de salud Viña del mar – Quillota - Petorca

Alcance Territorial

El servicio de Salud Viña del Mar- Quillota-Petorca se posiciona como uno de los de mayor extensión territorial dentro de la Región de Valparaíso.

La cobertura territorial de este organismo técnico abarca de manera integral un total de 18 comunas, articulando administrativamente a las provincias de Valparaíso, Marga Marga, Quillota y Petorca. Esta amplia dispersión geográfica demanda un despliegue logístico y clínico altamente coordinado para garantizar la equidad y continuidad en las prestaciones de salud de la población.

Caracterización Demográfica de la Población Usuaría

La demanda asistencial responde a un universo crítico de 1,18 millones de personas bajo el cuidado de la red asistencial. La composición de este segmento de usuarios presenta variables epidemiológicas y etarias de alto valor estratégico para la planificación presupuestaria y de recursos:

Inscripción Basal en APS: Un total de 930.399 personas se encuentran formalmente registradas en la Atención Primaria de Salud (APS), constituyendo el soporte preventivo y familiar prioritario de la red.

Población Infantil: El 11,0% del total general de la población usuaria corresponde a menores de 9 años, requiriendo un constante robustecimiento de los programas de desarrollo e inmunización.

Población Adulto Mayor: El 16,9% de los usuarios se sitúa en el tramo etario de mayores de 65 años. Este indicador refleja una transición demográfica envejecida, lo cual incrementa la demanda de atenciones de especialidad crónica y cuidados complejos de larga estadía.

Capacidad Instalada e Infraestructura de la Red

Para dar cumplimiento efectivo a las exigencias clínicas de los beneficiarios, el Servicio cuenta con una infraestructura descentralizada compuesta por:

11 establecimientos Hospitalarios distribuidos estratégicamente de acuerdo a niveles de resolución.

121 dispositivos de Atención Primaria (APS) desplegados a nivel comunitario para asegurar la cobertura local.

Bases SAMU operando en puntos críticos e interconectados de la red para optimizar los tiempos de respuesta ante emergencias prehospitarias.

Clasificación de la Red Hospitalaria según Complejidad

Con el objetivo de optimizar la derivación y contraderivación de pacientes, los 11 hospitales se categorizan administrativamente de la siguiente manera:

Centros de Baja Complejidad

Hospital Adriana Cousiño (Quintero)
Hospital Dr. Mario Sánchez (La Calera)
Hospital Santo Tomás (Limache)
Hospital Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca)
Hospital San Agustín (La Ligua)
Hospital Dr. Víctor Hugo Möll (Cabildo)
Hospital de Petorca

Centros de Alta Complejidad:

Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)
Hospital Biprovincial Quillota Petorca
Hospital Provincial Marga Marga

Contextualización Local

Población asignada

En el marco de la distribución territorial y operativa de la red, el Hospital de Peñablanca (Hospital Juana Ross de Edwards) establecimiento categorizado como un centro de baja complejidad dentro del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota – Petorca— cumple un rol estratégico en la cobertura de la comuna de Villa Alemana. Conforme a los registros de población asignada provistos para dicha comuna, el establecimiento asume la responsabilidad asistencial de un universo total de 147.418 habitantes, cuya distribución demográfica por sexo se compone de un 49% de población masculina y un 51% de población femenina. En términos de estructura etaria, la demanda local se concentra predominantemente en el segmento de adultos de entre 15 y 64 años, quienes representan el 66% de los usuarios, seguidos por un 18% de población infantil y juvenil (0 a 14 años) y un 16% correspondiente a adultos mayores de 65 años o más. Esta composición requiere que el hospital alinee sus prestaciones locales de baja complejidad y sus programas de salud de manera armónica con los perfiles epidemiológicos propios de la comuna de Villa Alemana

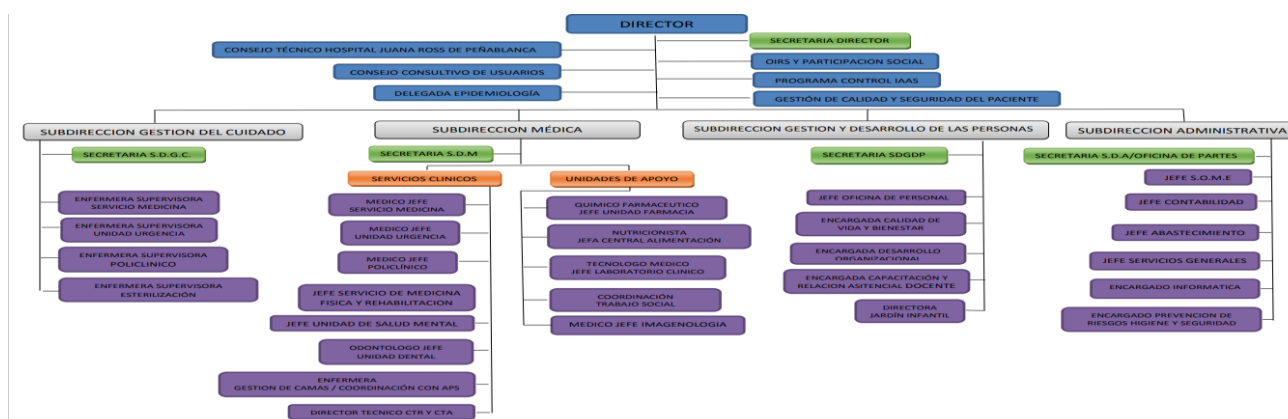
Misión

Somos un Hospital del Servicio de Salud Viña Quillota, centrado en la rehabilitación integral del adulto, con equipo de salud comprometido que brinda atención de calidad con enfoque comunitario, inclusivo, con perspectiva de género y con conciencia medio ambiental.

Vision

Nos proyectamos como un centro de salud que se adapta de manera continua a las necesidades de la Red y de la sociedad, comprometidos con una atención integral, que nos lleve a ser reconocidos como el establecimiento de referencia para la rehabilitación integral del adulto.

Organigrama



Participación ciudadana y relación con la comunidad

La participación ciudadana constituye un eje fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública en salud, permitiendo incorporar las necesidades, expectativas y opiniones de la comunidad en los procesos de planificación y evaluación institucional.

Durante el proceso de preparación de la Cuenta Pública Participativa 2025 se desarrollaron mecanismos de consulta orientados a identificar los principales temas de interés para la ciudadanía. Los resultados evidenciaron una alta valoración por parte de la comunidad respecto de la transparencia institucional y un especial interés en conocer aspectos relacionados con la producción asistencial, la gestión financiera, las listas de espera, los motivos de hospitalización y los proyectos de desarrollo institucional.

Asimismo, el Hospital mantuvo un trabajo permanente con el Consejo Consultivo de Usuarios, organizaciones comunitarias y agrupaciones colaboradoras, fortaleciendo espacios de diálogo que permitieron recoger inquietudes, identificar oportunidades de mejora y promover una gestión más cercana a las necesidades de la población usuaria.

Estas instancias contribuyen al fortalecimiento de la confianza entre la comunidad y el establecimiento, favoreciendo una gestión participativa y orientada a la mejora continua de los servicios entregados.

Calidad de atención y satisfacción usuaria

Encuestas de Satisfacción Usuaría

La percepción de los usuarios respecto de la calidad de la atención constituye uno de los principales indicadores para evaluar el desempeño institucional.

Durante el año 2025 se aplicaron 1.386 encuestas de satisfacción usuaria, cifra superior a las 1.064 encuestas realizadas durante el año anterior, permitiendo obtener una evaluación más representativa de la experiencia de atención de los usuarios y sus familias.

Los resultados obtenidos evidencian altos niveles de satisfacción en los distintos ámbitos evaluados, destacando especialmente aspectos relacionados con el trato recibido por parte de los equipos de salud, el respeto a la dignidad de las personas, la privacidad durante la atención y la información entregada respecto de los procesos clínicos.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con una atención centrada en las personas y el fortalecimiento permanente de la calidad percibida por los usuarios.

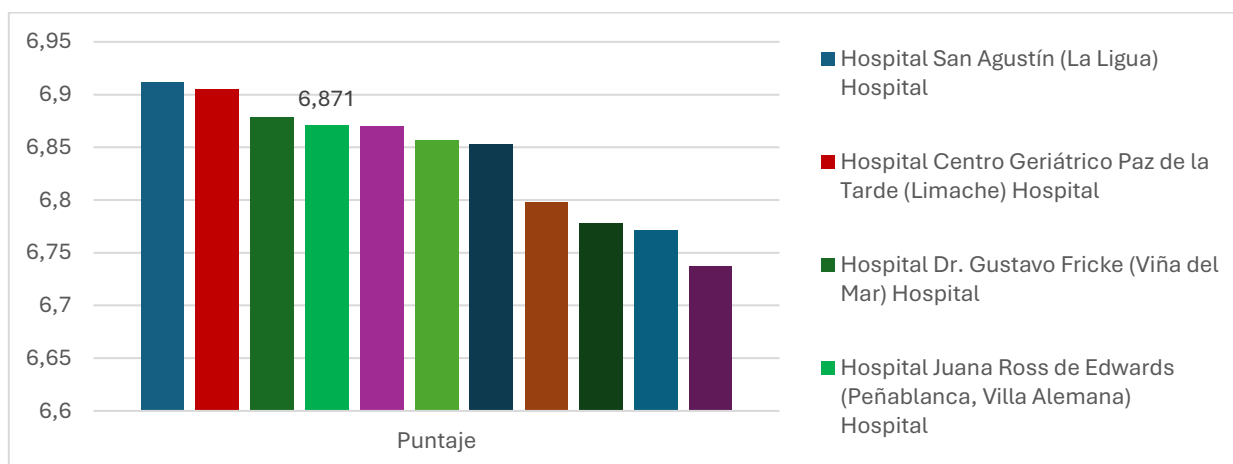
Trato Usuario

La Encuesta de Trato Usuario refleja cómo la ciudadanía percibe la atención recibida en nuestros servicios, evaluando aspectos como respeto, amabilidad, claridad en la información y disposición para resolver necesidades. Sus resultados muestran el

compromiso institucional de entregar una atención cercana y de calidad, fortaleciendo la confianza de la comunidad y orientando mejoras continuas en beneficio de todas y todos.

Durante el período evaluado el Hospital alcanzó una calificación de 6,87 puntos en la evaluación de trato usuario, posicionándose entre los establecimientos mejor evaluados de la red asistencial con el puesto 27 a nivel nacional comparado con los establecimientos de baja complejidad.

Este resultado refleja el esfuerzo desarrollado por los equipos clínicos y administrativos para promover una atención respetuosa, empática y orientada a las necesidades de las personas usuarias, constituyéndose en un elemento fundamental para la satisfacción y confianza de la comunidad.



Posición	Nota	Tramo 2025
27	6,871328	1

Gestión de Solicitudes Ciudadanas

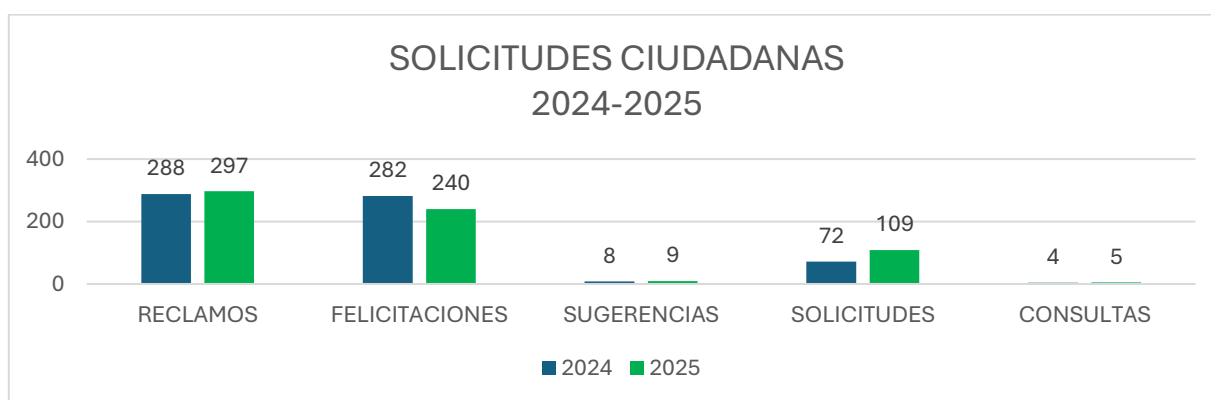
A través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), el establecimiento continuó fortaleciendo los mecanismos de recepción y respuesta de requerimientos ciudadanos.

Las solicitudes, sugerencias, felicitaciones y reclamos recibidos durante el período permitieron identificar oportunidades de mejora y desarrollar acciones correctivas orientadas a fortalecer la calidad de la atención y la experiencia usuaria.

La gestión sistemática de estos requerimientos constituye una herramienta fundamental para la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos.

En relación a las solicitudes ciudadanas podemos observar lo siguiente:

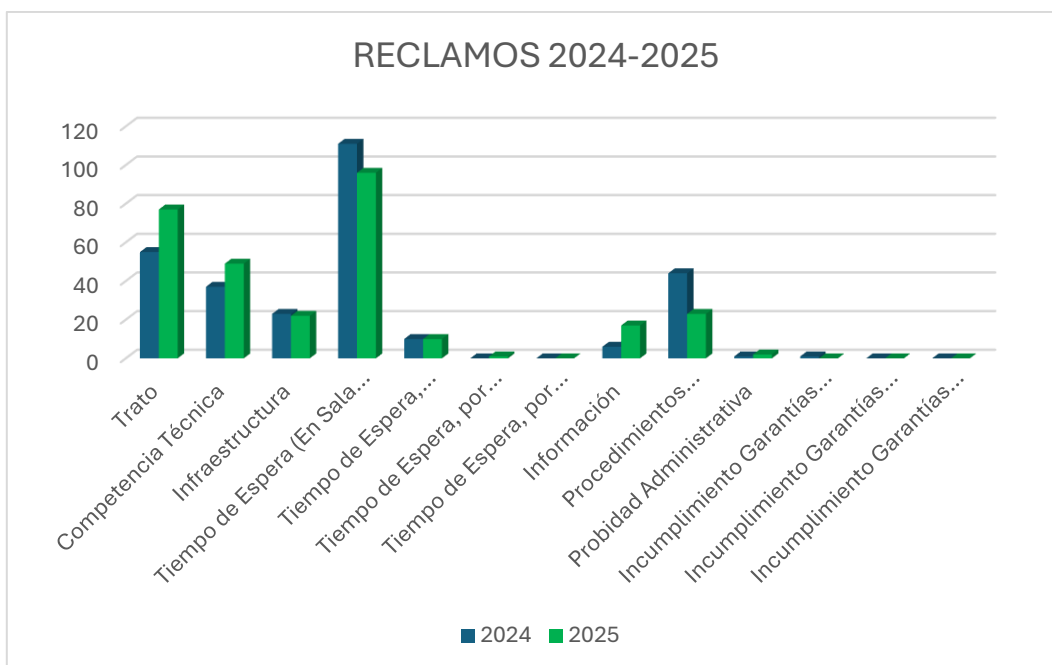
- **Reclamos:** pasaron de 288 en 2024 a 297 en 2025, lo que representa un **aumento del 3%**.
- **Felicitaciones:** bajaron de 282 en 2024 a 240 en 2025, con una **disminución del 15%**, lo que refleja una caída en el reconocimiento positivo.
- **Sugerencias:** subieron de 8 a 9, con un **crecimiento del 13%**, aunque en valores absolutos siguen siendo bajas.
- **Solicitudes:** aumentaron de 72 a 109, con un **crecimiento significativo del 51%**, lo que indica mayor demanda de servicios o requerimientos específicos.
- **Consultas:** pasaron de 4 a 5, con un **incremento del 25%**, aunque en cifras pequeñas.



En síntesis, se observa un **aumento en reclamos y solicitudes**, acompañado de una **caída en felicitaciones**, lo que puede reflejar una percepción más crítica de la ciudadanía respecto al servicio.

En relación a los reclamos realizados por categoría podemos concluir:

- **Trato, Competencia Técnica, Infraestructura, Tiempo de Espera e Información:** presentan variaciones moderadas, con algunos descensos y otros incrementos menores.
- **Probidad Administrativa:** muestra una **caída drástica del 91%**, lo que indica una mejora sustancial en la percepción de transparencia y ética administrativa.
- **Incumplimiento de Garantías:** algunas categorías relacionadas presentan descensos del 16%, reflejando avances en el cumplimiento de compromisos.
- **Procedimientos:** se mantienen con variaciones menores, sin cambios tan significativos.



El análisis revela que, aunque los reclamos totales aumentaron ligeramente, **las áreas más críticas como probidad administrativa y garantías han mejorado notablemente**, lo que sugiere un esfuerzo institucional en esos ámbitos.

En base a lo anterior se demuestra que el hospital enfrenta un aumento en solicitudes y reclamos, lo que refleja mayor interacción ciudadana y también más exigencia.

La disminución en felicitaciones es un punto de alerta, ya que puede indicar menor satisfacción general.

Las mejoras en probidad administrativa y cumplimiento de garantías son un aspecto positivo que debe destacarse en la comunicación hacia la ciudadanía.

El crecimiento en solicitudes (+51%) muestra que la comunidad está demandando más servicios, lo que implica necesidad de reforzar capacidad de respuesta.

Participación de las Asociaciones Gremiales

Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards mantuvo una relación permanente de diálogo y trabajo colaborativo con las organizaciones gremiales presentes en el establecimiento, entre las que se encuentran FENATS Peñablanca, FENPRUSS, FEDEPRUSS, la Asociación de Técnicos en Enfermería (TENS) y la Asociación Interhospitales.

La participación de estas organizaciones se desarrolló a través de diversas instancias formales de trabajo, orientadas al fortalecimiento de las condiciones laborales, la seguridad

de los funcionarios, la equidad de género, el bienestar organizacional y la mejora continua de los procesos institucionales.

Entre los principales espacios de participación destacan las reuniones multigremiales, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, la Mesa de Seguridad Hospitalaria, el Comité de Buenas Prácticas Laborales, la Mesa de Género, el Comité de Ausentismo Laboral, el Comité de Mejoramiento de Entornos Laborales (MEL), la Mesa de Cuidados Infantiles y las reuniones bilaterales sostenidas con la Dirección del establecimiento.

Estas instancias permitieron fortalecer el diálogo social, promover la participación activa de los funcionarios en materias de interés institucional y avanzar en iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida laboral y el desarrollo organizacional del Hospital.

Voluntariados y Apoyo Comunitario

Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards continuó fortaleciendo el trabajo colaborativo con las organizaciones de voluntariado que desarrollan una valiosa labor de apoyo a los usuarios y sus familias.

La participación de los voluntariados constituye un importante complemento al quehacer asistencial, contribuyendo al bienestar emocional de los pacientes mediante acciones de acompañamiento, orientación, apoyo social y colaboración en actividades dirigidas a mejorar la experiencia usuaria durante los procesos de atención y hospitalización.

El compromiso y la dedicación de estas organizaciones representan un aporte significativo al fortalecimiento de una atención más humana, cercana y centrada en las personas, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento del vínculo entre el establecimiento y la comunidad.

Consejo Consultivo de Usuarios

El Consejo Consultivo de Usuarios continuó desempeñando un rol fundamental como instancia de participación ciudadana y vinculación entre la comunidad y el establecimiento de salud.

Durante el año 2025 se desarrolló el proceso de renovación de la directiva del Consejo Consultivo, resultando electa la nueva mesa directiva que ejercerá funciones durante el período 2025–2028.

Este proceso permitió fortalecer la representación de las organizaciones sociales vinculadas al Hospital, promoviendo una participación activa de la comunidad en materias relacionadas con la calidad de la atención, la experiencia usuaria, la difusión de información relevante y el desarrollo de iniciativas orientadas al mejoramiento continuo de los servicios entregados.

La nueva directiva asume el desafío de continuar fortaleciendo los espacios de participación ciudadana, consolidando el trabajo conjunto entre la comunidad organizada y el Hospital Juana Ross de Edwards, en beneficio de los usuarios y sus familias.

Gestión de Ayudas Técnicas y Resolución de Listas de Espera

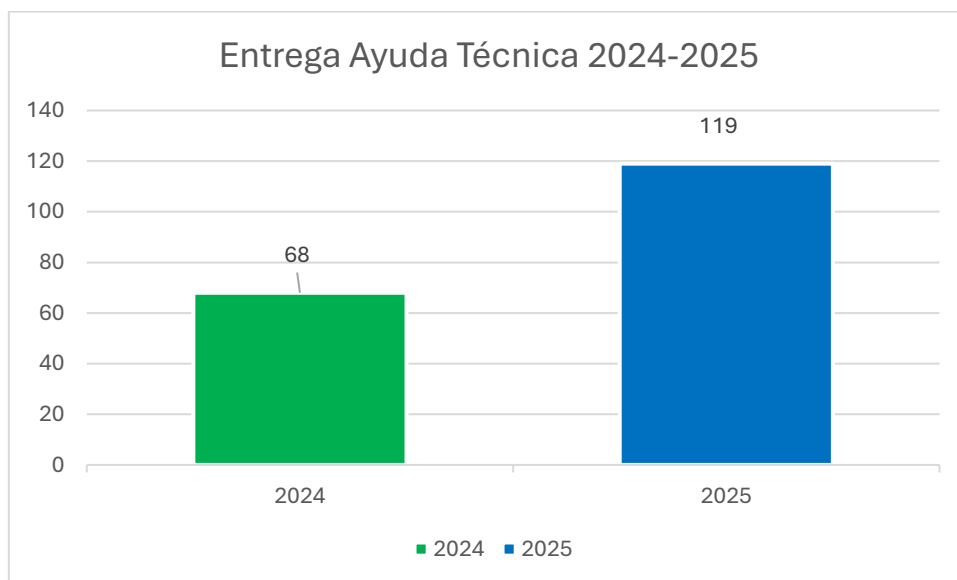
Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards continuó fortaleciendo las estrategias destinadas a mejorar el acceso oportuno a prestaciones de rehabilitación, apoyo funcional y atención especializada, contribuyendo directamente a la calidad de vida y autonomía de las personas usuarias.

Entrega de Ayudas Técnicas

Uno de los principales avances del período correspondió al aumento en la entrega de ayudas técnicas, registrándose un incremento de 75% respecto del año anterior, pasando de 68 dispositivos entregados durante 2024 a 119 durante 2025.

Este resultado refleja el esfuerzo institucional por fortalecer la accesibilidad y la continuidad de los procesos de rehabilitación, favoreciendo la independencia funcional de los usuarios y contribuyendo a mejorar su participación en las actividades de la vida diaria.

La entrega oportuna de ayudas técnicas constituye una herramienta fundamental para la recuperación funcional y la inclusión social de las personas que presentan limitaciones físicas o sensoriales, impactando positivamente tanto en los usuarios como en sus familias y cuidadores.



Gestión de Lista de Espera de Otorrinolaringología

Durante el período se mantuvo el trabajo permanente orientado a mejorar la oportunidad de acceso a la atención especializada de Otorrinolaringología.

Al cierre del año, la lista de espera registró 1.944 personas pendientes de atención, concentrándose principalmente en usuarios ingresados entre los años 2022 y 2024, los cuales representan más del 80% del total de casos pendientes.

En el marco de la estrategia ministerial de resolución del percentil 75, el Hospital desarrolló acciones destinadas a avanzar en la atención de usuarios con mayor antigüedad en lista de espera. Considerando como línea base a las personas ingresadas hasta el 30 de junio de 2024, se logró resolver 282 casos, alcanzando un avance de 20,84% de resolución respecto del universo priorizado.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional por disminuir los tiempos de espera y mejorar el acceso oportuno a prestaciones de especialidad para la comunidad usuaria.

Operativos Extraordinarios de Resolución

Con el propósito de aumentar la capacidad resolutoria institucional y acercar las prestaciones a la comunidad, durante el año 2025 se desarrollaron diversos operativos extraordinarios orientados a la atención de usuarios en lista de espera.

Durante el mes de septiembre se realizó un operativo que permitió atender a 108 usuarios, contribuyendo significativamente al avance en la resolución de prestaciones pendientes.

Posteriormente, durante noviembre, se desarrolló una estrategia complementaria mediante Hospital Digital, permitiendo resolver la atención de 5 usuarios adicionales a través de esta modalidad.

Asimismo, durante diciembre se ejecutó un operativo en coordinación con el Programa RELE CAPREDENA, instancia que permitió beneficiar a 139 usuarios, fortaleciendo la capacidad institucional para responder a la demanda acumulada de atención especializada.

En conjunto, estas iniciativas permitieron ampliar la cobertura asistencial, optimizar el uso de los recursos disponibles y generar nuevas oportunidades de atención para usuarios que se encontraban en espera de resolución.

Gestión, Planificación y Control

La Unidad de Gestión, Planificación y Control desempeña un rol estratégico en el desarrollo institucional, proporcionando información oportuna y confiable para la toma de decisiones, el seguimiento de objetivos sanitarios y el monitoreo del desempeño organizacional.

Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards continuó fortaleciendo los procesos de planificación, control de gestión y análisis de información, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos institucionales y al mejoramiento continuo de la gestión hospitalaria.

La labor desarrollada permitió realizar un seguimiento permanente de los principales indicadores asistenciales, financieros y administrativos, facilitando la identificación de

oportunidades de mejora y la implementación de acciones orientadas a optimizar el uso de los recursos disponibles.

Monitoreo de Indicadores Institucionales

Durante el período se mantuvo el seguimiento sistemático de indicadores estratégicos asociados a producción asistencial, calidad de atención, gestión hospitalaria, metas sanitarias, listas de espera, gestión financiera y desempeño organizacional.

El análisis periódico de estos indicadores permitió fortalecer la capacidad institucional para anticipar brechas, monitorear el cumplimiento de objetivos y orientar la toma de decisiones basada en evidencia.

Asimismo, se consolidó la generación de reportes de gestión destinados a los distintos equipos directivos y clínicos, favoreciendo una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo y la evaluación permanente de resultados.

Fortalecimiento de la Gestión Basada en Datos

Durante el período se continuó avanzando en el fortalecimiento de herramientas de análisis y gestión de información, favoreciendo una mayor disponibilidad de datos para apoyar los procesos de planificación y control.

La utilización de indicadores de gestión permitió evaluar el comportamiento de la actividad asistencial, identificar tendencias relevantes y orientar acciones destinadas a mejorar la eficiencia operacional y la calidad de los servicios entregados.

Asimismo, el trabajo coordinado con las distintas unidades clínicas y administrativas contribuyó a fortalecer la calidad de los registros y la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.

Apoyo a la Toma de Decisiones Institucionales

La gestión desarrollada durante el año permitió entregar soporte técnico a los distintos procesos de planificación institucional, facilitando el seguimiento de proyectos, compromisos de gestión y objetivos estratégicos.

La disponibilidad de información actualizada y el análisis permanente de resultados constituyeron herramientas fundamentales para orientar las decisiones de la Dirección y los equipos de gestión, contribuyendo al desarrollo de estrategias alineadas con las necesidades de la comunidad usuaria y los desafíos de la organización.

Programación Anual y Seguimiento de la Gestión

La Programación Anual de Actividades (PAA) constituye el principal instrumento de planificación institucional, permitiendo establecer metas, compromisos y actividades alineadas con los objetivos estratégicos del establecimiento y de la red asistencial.

Durante el período se realizó un seguimiento continuo de la ejecución programática, evaluando periódicamente el avance de las actividades comprometidas y efectuando las reprogramaciones necesarias para responder de manera oportuna a las necesidades asistenciales y a los cambios observados en la demanda de atención.

Este proceso permitió mantener una adecuada coordinación entre las distintas unidades clínicas y administrativas, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales y la continuidad de los servicios entregados a la comunidad.

Compromisos de Gestión (COMGES)

Durante el año 2025, el Hospital desarrolló un seguimiento permanente de los Compromisos de Gestión (COMGES), instrumento que permite evaluar el desempeño institucional a través de indicadores vinculados a la actividad asistencial, calidad de atención, gestión clínica y eficiencia organizacional.

El monitoreo periódico de estos compromisos permitió identificar oportunamente brechas y oportunidades de mejora, facilitando la implementación de acciones correctivas orientadas al cumplimiento de los objetivos definidos por la autoridad sanitaria.

La gestión coordinada entre los distintos equipos de trabajo contribuyó a fortalecer la capacidad institucional para responder a los desafíos planteados y avanzar en el cumplimiento de los compromisos establecidos para el período.

Cumplimiento de Metas Sanitarias

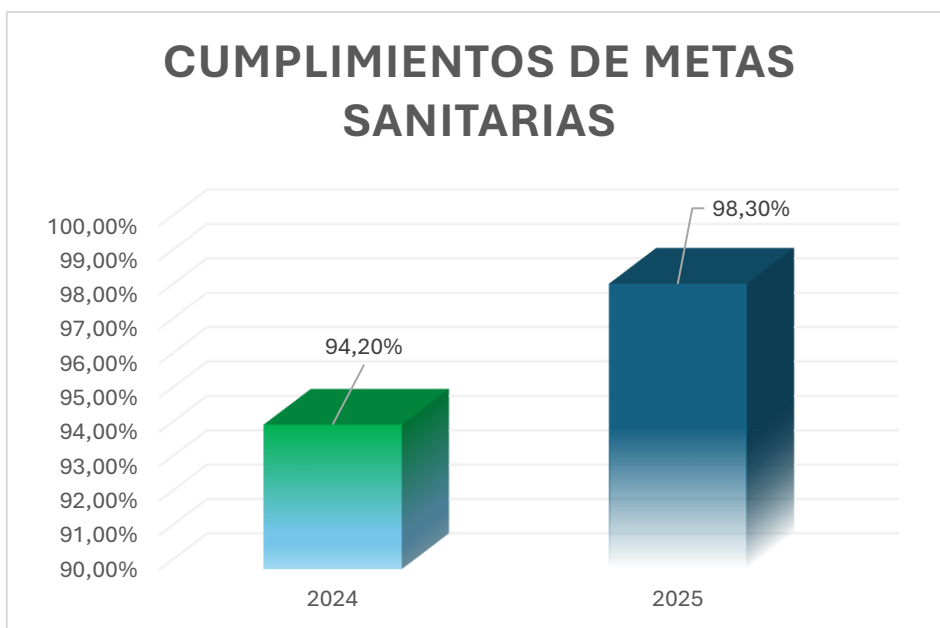
Uno de los principales resultados alcanzados durante el año 2025 correspondió al cumplimiento de las Metas Sanitarias institucionales, alcanzando un resultado de 98,3%.

Este indicador refleja el compromiso de los equipos clínicos y administrativos con la mejora continua de los procesos asistenciales y el cumplimiento de los estándares definidos por el Ministerio de Salud.

El resultado obtenido evidencia una gestión orientada al logro de objetivos, permitiendo asegurar el acceso oportuno a las prestaciones, fortalecer la calidad de la atención y contribuir al cumplimiento de los lineamientos sanitarios establecidos para la red pública de salud.

Asimismo, este desempeño representa una mejora respecto de períodos anteriores y constituye un reconocimiento al trabajo coordinado desarrollado por las distintas unidades del establecimiento para alcanzar los compromisos institucionales definidos para el año.

El Hospital alcanzó un cumplimiento de 98,3% de las Metas Sanitarias comprometidas para el año 2025, resultado que refleja el compromiso institucional con la mejora continua y la calidad de la atención entregada a la comunidad.



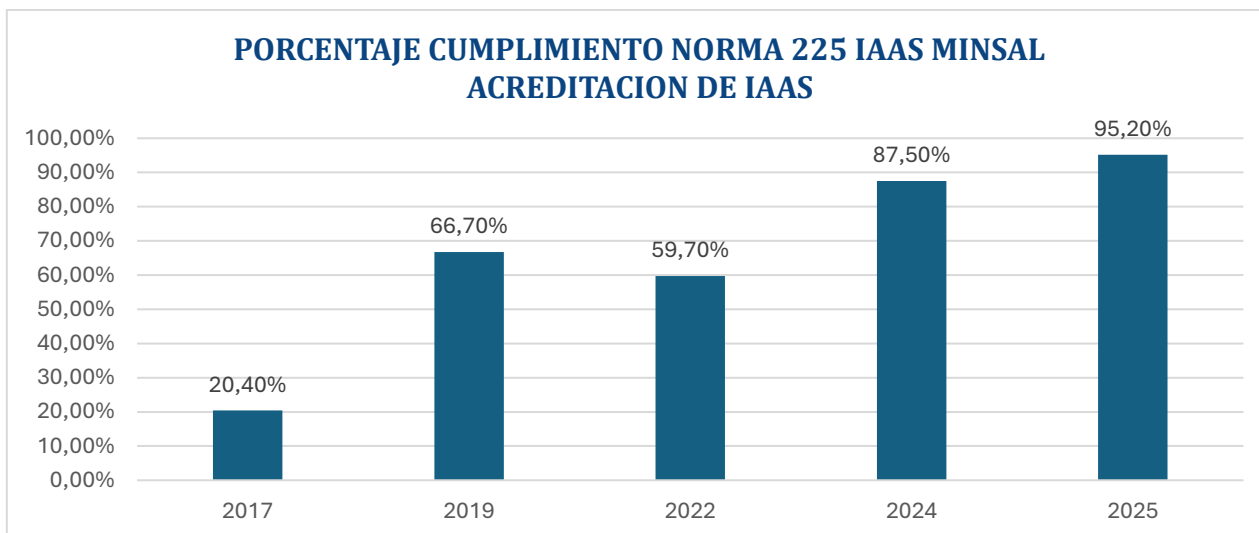
Cumplimiento de la Norma IAAS

Durante el año 2025, el Hospital alcanzó un cumplimiento de 95,2% de la Norma IAAS, consolidando una tendencia favorable en el fortalecimiento de los estándares de calidad y seguridad asistencial.

Este resultado refleja el compromiso institucional con la prevención de eventos adversos y el desarrollo de una atención segura para los usuarios, evidenciando el trabajo coordinado de los distintos equipos clínicos y administrativos en la implementación de medidas orientadas al control de infecciones.

El cumplimiento alcanzado permite posicionar al establecimiento dentro de altos estándares de desempeño, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad asistencial y a la confianza de los usuarios en los servicios entregados.

Durante el año 2025, el Hospital alcanzó un 95,2% de cumplimiento de la Norma IAAS, reflejando el compromiso institucional con la prevención de infecciones y la seguridad de los pacientes.



Seguridad del Paciente y Mejora Continua

Las acciones desarrolladas durante el período permitieron fortalecer los procesos de gestión del riesgo clínico, favoreciendo la identificación temprana de situaciones que podrían afectar la seguridad de los usuarios y promoviendo la implementación de medidas preventivas.

La mejora continua de los procesos asistenciales, junto con el monitoreo permanente de indicadores de calidad y seguridad, constituye una herramienta fundamental para garantizar una atención segura, efectiva y centrada en las personas.

En este contexto, la labor desarrollada por el equipo IAAS contribuye no sólo a la prevención de infecciones, sino también al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad, la seguridad y la excelencia en la atención de salud.

Resultados de Vigilancia Epidemiológica

Durante el año 2025, el Hospital mantuvo una vigilancia permanente de los principales indicadores epidemiológicos asociados a infecciones relacionadas con la atención de salud, permitiendo monitorear oportunamente los riesgos y evaluar la efectividad de las medidas preventivas implementadas.

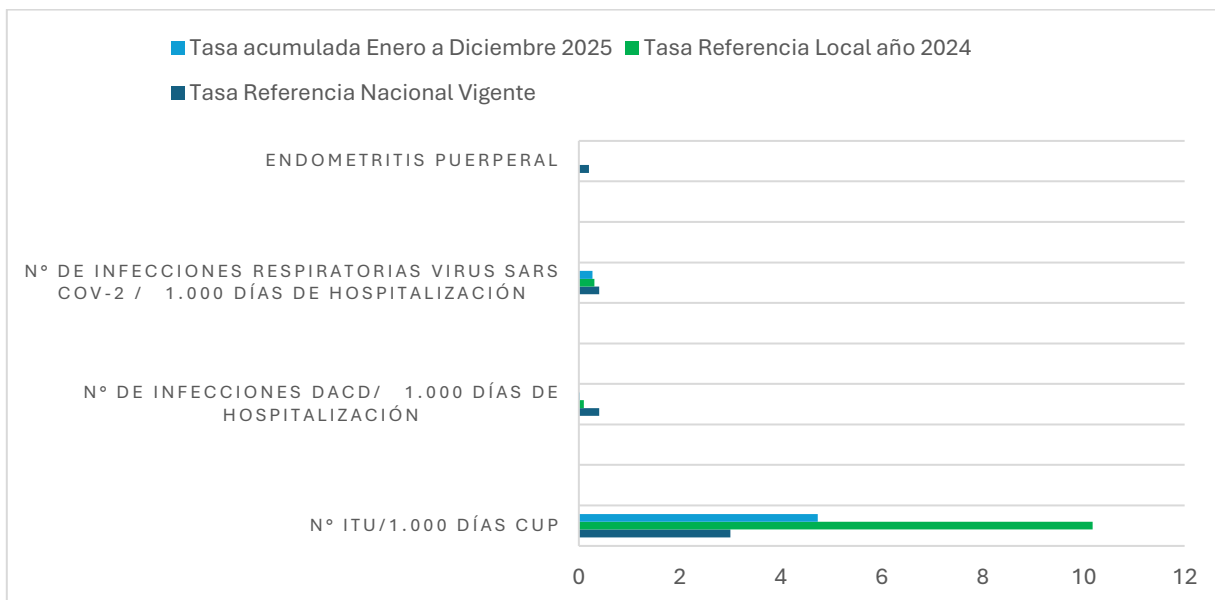
Los resultados obtenidos muestran un comportamiento favorable de los indicadores evaluados, observándose tasas iguales o inferiores a las referencias nacionales vigentes y a los resultados históricos del establecimiento en la mayoría de los eventos monitoreados.

Particularmente, la tasa de infecciones del tracto urinario asociadas a catéter urinario permanente presentó resultados inferiores a la referencia local observada durante el año 2024, reflejando el fortalecimiento de las medidas de prevención, vigilancia y control implementadas por los equipos clínicos.

Asimismo, los indicadores relacionados con infecciones respiratorias virales asociadas a hospitalización y otros eventos sujetos a vigilancia epidemiológica se mantuvieron dentro de

rangos controlados, contribuyendo a resguardar la seguridad de los usuarios y la calidad de la atención otorgada.

Estos resultados evidencian la efectividad de las estrategias desarrolladas por el Programa IAAS y refuerzan el compromiso institucional con la prevención de infecciones, la gestión del riesgo clínico y la mejora continua de los procesos asistenciales.



Las tasas observadas en 2025 se mantienen bajo las referencias locales y nacionales en la mayoría de los indicadores monitoreados.

La tasa de ITU asociada a catéter urinario permanente (CUP) presenta una disminución importante respecto a la referencia local 2024.

Los eventos de mayor impacto epidemiológico (DACD, infecciones respiratorias virales y endometritis puerperal) se mantienen en niveles bajos o sin casos relevantes durante el período

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Dotación de Personal

Las personas constituyen el principal activo del Hospital Juana Ross de Edwards y representan un elemento fundamental para el cumplimiento de la misión institucional y la entrega de una atención de salud segura, oportuna y de calidad.

Durante el año 2025, el establecimiento contó con una dotación multidisciplinaria compuesta por profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, quienes desempeñaron

un rol esencial en el desarrollo de las actividades asistenciales, administrativas y de apoyo necesarias para responder a las necesidades de la comunidad usuaria.

La composición de la dotación institucional refleja el carácter especializado del Hospital, destacando la participación de equipos clínicos orientados a la rehabilitación integral, la atención hospitalaria, la salud mental, los cuidados paliativos y las áreas de apoyo diagnóstico y terapéutico.

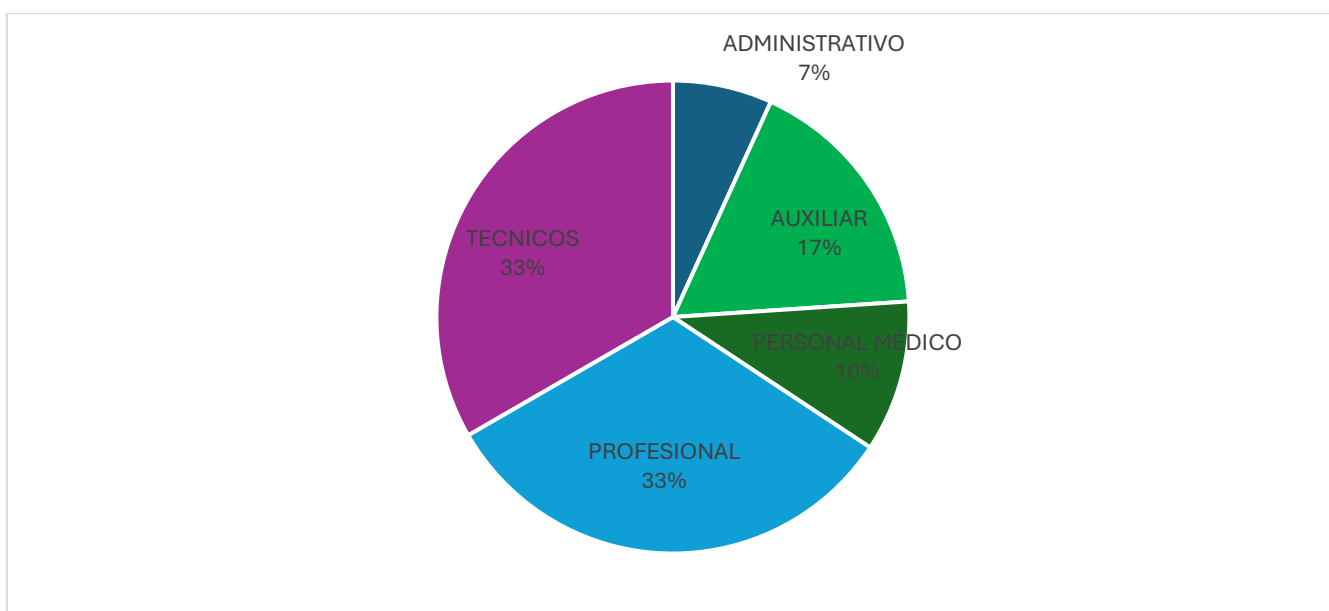
La gestión desarrollada durante el período permitió mantener la continuidad operacional de los servicios y fortalecer las capacidades institucionales para enfrentar el aumento de la demanda asistencial y la creciente complejidad de los usuarios atendidos.

Asimismo, la planificación y distribución de los recursos humanos se orientó a asegurar una adecuada cobertura de las prestaciones, promoviendo el trabajo interdisciplinario y favoreciendo una atención centrada en las personas.

La dotación institucional constituye uno de los pilares para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del establecimiento, permitiendo sostener el desarrollo de programas asistenciales, fortalecer los procesos de rehabilitación y garantizar la continuidad de los servicios entregados a la comunidad.

Distribución de la Dotación

La distribución de la dotación evidencia una importante concentración de funcionarios en áreas clínicas y asistenciales, coherente con el modelo de atención del establecimiento y con el fortalecimiento de las prestaciones orientadas a rehabilitación, hospitalización y apoyo terapéutico. Esta estructura permite responder de manera integral a las necesidades de los usuarios y asegurar la continuidad de los cuidados durante todo el proceso asistencial.



ESTAMENTO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	21
AUXILIAR	53
PERSONAL MÉDICO	32
PROFESIONAL	100
TECNICOS	103
TOTAL	309

Desarrollo Organizacional

Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards continuó fortaleciendo las estrategias orientadas al desarrollo organizacional, promoviendo iniciativas destinadas a mejorar la integración de los funcionarios, fortalecer los equipos de trabajo y contribuir al bienestar laboral.

Inducción Institucional

La inducción constituye una herramienta fundamental para facilitar la integración de los funcionarios a la organización, permitiendo conocer la estructura institucional, los procesos de trabajo, los lineamientos estratégicos y las principales normativas que regulan el funcionamiento del establecimiento.

Durante el período, el 98% de los funcionarios que ingresaron al Hospital realizó el proceso de inducción general, reflejando el compromiso institucional con la adecuada incorporación de los nuevos integrantes y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad, la seguridad y el servicio a las personas.

Este resultado permite asegurar que los funcionarios cuenten con los conocimientos básicos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva y alineada con los objetivos institucionales.

Promoción del Autocuidado y Bienestar funcionario

Consciente de la importancia del bienestar de los equipos de trabajo para el desarrollo de una atención de salud de calidad, el Hospital impulsó diversas actividades orientadas a la promoción del autocuidado y la salud laboral.

Durante el año 2025 se desarrollaron actividades de autocuidado asociadas a procesos de capacitación, contando con la participación de 22 funcionarios, quienes accedieron a espacios destinados a fortalecer herramientas personales y estrategias de bienestar.

Estas iniciativas contribuyen a promover ambientes laborales saludables, fortalecer factores protectores frente al desgaste laboral y favorecer el equilibrio entre las exigencias del trabajo y el bienestar de las personas.

Clima Laboral y Fortalecimiento de Equipos

El fortalecimiento del clima organizacional constituye una prioridad para el establecimiento, considerando su impacto en la satisfacción de los funcionarios, el trabajo colaborativo y la calidad de la atención entregada a los usuarios.

Durante el año 2025 se realizaron cinco intervenciones de clima laboral en las unidades de Medicina 1, Medicina 2, Salud Mental, Alimentación y SOME, desarrollando acciones orientadas a fortalecer la comunicación, la convivencia laboral y el trabajo en equipo.

Estas intervenciones permitieron generar espacios de reflexión y mejora, favoreciendo la identificación de oportunidades de fortalecimiento organizacional y promoviendo ambientes laborales más participativos, colaborativos y orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las acciones desarrolladas durante el período reflejan el compromiso del Hospital con el bienestar de sus funcionarios, reconociendo que equipos fortalecidos y comprometidos constituyen un elemento fundamental para brindar una atención segura, humanizada y de calidad a la comunidad.

Fortalecimiento de Jefaturas y Liderazgo Institucional

Con el objetivo de fortalecer las competencias de liderazgo y gestión de equipos, durante el año 2025 el Hospital impulsó la participación de sus jefaturas en el Programa de Fortalecimiento de Jefaturas, instancia orientada al desarrollo de habilidades esenciales para la conducción efectiva de equipos de trabajo.

Como resultado de esta iniciativa, 27 jefaturas aprobaron exitosamente el programa, adquiriendo herramientas comunicacionales orientadas a la realización de encuentros de retroalimentación, gestión de conversaciones efectivas y conducción de reuniones de trabajo, competencias fundamentales para promover ambientes laborales colaborativos y una gestión centrada en las personas.

Este proceso contribuye a fortalecer el liderazgo institucional, mejorar la coordinación entre equipos y favorecer una cultura organizacional basada en la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y la mejora continua, elementos fundamentales para enfrentar los desafíos presentes y futuros del establecimiento.

Gestión del Ausentismo Laboral

La gestión del ausentismo constituye un desafío permanente para las organizaciones de salud, debido a su impacto en la continuidad operacional de los servicios, la disponibilidad de recursos humanos y la oportunidad de atención entregada a los usuarios.

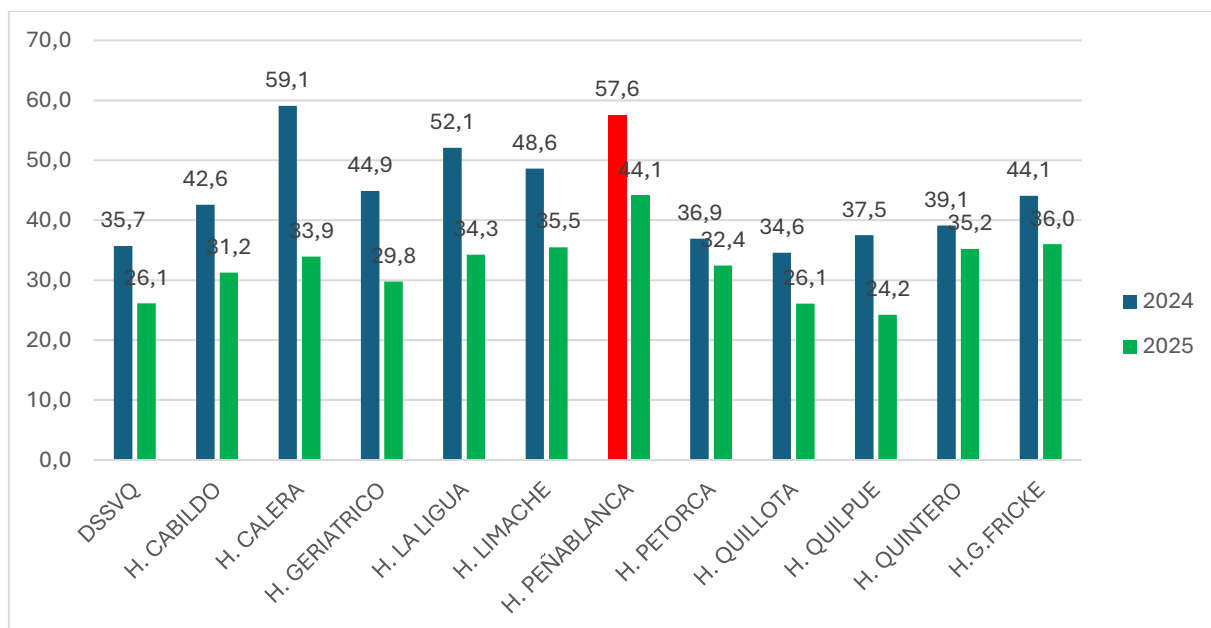
Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards mantuvo un monitoreo permanente de este indicador a través de distintas estrategias de gestión y seguimiento, orientadas a fortalecer el bienestar de los funcionarios y promover ambientes laborales saludables.

Como resultado de estas acciones, el establecimiento registró una disminución significativa de su índice de ausentismo, pasando de 57,6 días promedio por funcionario durante el año 2024 a 44,1 días durante el año 2025, lo que representa una reducción de 13,5 días y una mejora de 23,4% respecto del período anterior.

Este resultado constituye un avance relevante para la institución, considerando el impacto que el ausentismo genera sobre la continuidad asistencial, la organización de los equipos de trabajo y la disponibilidad de recursos para responder a las necesidades de la comunidad usuaria.

La mejora observada refleja el trabajo desarrollado en materia de gestión de personas, bienestar funcionario, fortalecimiento del clima laboral y seguimiento permanente de los factores asociados a la ausencia laboral, permitiendo avanzar hacia una mayor estabilidad de los equipos y una mejor capacidad de respuesta institucional.

Asimismo, el monitoreo realizado por el Comité de Ausentismo Laboral permitió identificar oportunidades de mejora y desarrollar acciones preventivas orientadas a promover la salud y bienestar de los funcionarios, contribuyendo al fortalecimiento de los equipos de trabajo y al cumplimiento de los objetivos institucionales.



El Hospital Juana Ross de Edwards redujo su índice de ausentismo de 57,6 a 44,1 días promedio por funcionario entre 2024 y 2025, equivalente a una disminución de 23,4%, reflejando una mejora significativa en la gestión de personas y el bienestar de los equipos de trabajo.

Capacitación

La capacitación constituye una herramienta estratégica para el fortalecimiento del capital humano institucional, permitiendo a los funcionarios adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y actualizar competencias necesarias para responder a los desafíos del sistema de salud y a las crecientes necesidades de la población usuaria.

En el ámbito hospitalario, la formación continua resulta fundamental para garantizar una atención segura, oportuna y de calidad, contribuyendo al mejoramiento de los procesos asistenciales, la optimización de los recursos disponibles y la adaptación permanente a nuevas normativas, tecnologías y modelos de atención.

Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards desarrolló un amplio programa de capacitación orientado al fortalecimiento de competencias clínicas, técnicas y transversales de sus funcionarios, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y mejora permanente.

Las actividades formativas abordaron temáticas prioritarias para el establecimiento, destacando capacitaciones en Reanimación Cardiopulmonar (RCP) Básica mediante la realización de dos talleres especializados, RCP Avanzado desarrollado en la sala de simulación del Hospital Dr. Gustavo Fricke, prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS) mediante talleres prácticos y presenciales, manejo y cuidados paliativos de pacientes oncológicos, categorización de pacientes en servicios de urgencia, manejo de traumas, herramientas para el abordaje en salud mental, calidad y seguridad asistencial, humanización y buen trato, además de actividades orientadas al fortalecimiento de competencias administrativas y tecnológicas como Excel Intermedio.

Asimismo, se desarrollaron actividades de formación relacionadas con el autocuidado de los equipos de salud, reconociendo la importancia del bienestar de los funcionarios como un elemento clave para el adecuado desempeño laboral y la calidad de la atención entregada a los usuarios.

Cumplimiento de Metas Sanitarias de Capacitación

La capacitación de los funcionarios constituye además un componente esencial para el cumplimiento de las Metas Sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud, las cuales buscan fortalecer competencias críticas para mejorar la calidad de la atención proporcionada a los usuarios del sistema público de salud.

Durante el año 2025, el Hospital alcanzó resultados sobresalientes en las cinco metas sanitarias asociadas a capacitación, superando ampliamente los objetivos comprometidos

y evidenciando el compromiso institucional con el desarrollo permanente de sus equipos de trabajo.

En la Meta Sanitaria N.º 19, relacionada con calidad asistencial, se estableció capacitar a 120 funcionarios de una dotación clínica de 150 personas. El resultado final alcanzó a 127 funcionarios capacitados, logrando una cobertura de 84,67% y un cumplimiento de 105,83%, superando la meta comprometida para el período.

La Meta Sanitaria N.º 18, orientada al control y prevención de infecciones, contempló inicialmente la capacitación de 105 funcionarios. Sin embargo, se logró capacitar a 168 personas, alcanzando una cobertura de 112% y un cumplimiento de 160%, resultado que refleja el fortalecimiento de competencias asociadas a la seguridad asistencial y prevención de riesgos clínicos.

En relación con la Meta Sanitaria N.º 17, correspondiente a la actualización en reanimación, la meta institucional consideraba la capacitación de 90 funcionarios. Durante el año se capacitaron 164 personas, alcanzando una cobertura de 109,33% y un cumplimiento de 182,22%, fortaleciendo significativamente la preparación de los equipos para enfrentar situaciones de emergencia y riesgo vital.

La Meta Sanitaria N.º 16, asociada a temáticas transversales, registró uno de los resultados más destacados del período. De una meta inicial de 22 funcionarios capacitados, se alcanzó un total de 119 participantes, logrando una cobertura de 37,90% de la dotación objetivo y un cumplimiento de 541,40%.

Por su parte, la Meta Sanitaria N.º 15, vinculada a capacitación en salud mental y oncología, presentó el mayor nivel de sobrecumplimiento. De una meta inicial de 11 funcionarios, se logró capacitar a 73 personas, alcanzando una cobertura de 48,67% y un cumplimiento de 695,24%.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la formación continua y el fortalecimiento de competencias prioritarias para la atención de salud, permitiendo disponer de equipos cada vez más preparados para responder a los desafíos asistenciales actuales y futuros.

El desempeño alcanzado durante el período evidencia una gestión eficiente de los procesos de capacitación y una alta participación de los funcionarios en las actividades formativas desarrolladas, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad asistencial, la seguridad de los pacientes y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del establecimiento.

Prevención de Riesgos y Seguridad Institucional

La seguridad de los funcionarios, usuarios y visitantes constituye un elemento esencial para el adecuado funcionamiento del Hospital Juana Ross de Edwards. En este contexto, durante el año 2025 la Unidad de Prevención de Riesgos desarrolló diversas acciones orientadas a

fortalecer las condiciones de seguridad, mejorar la preparación institucional frente a emergencias y contribuir a la continuidad operacional del establecimiento.

Las iniciativas implementadas estuvieron enfocadas en la prevención de riesgos, la gestión de emergencias y la mejora permanente de los entornos físicos del hospital, promoviendo una cultura organizacional orientada al autocuidado y la protección de las personas.

Fortalecimiento de la Seguridad Institucional

Durante el período se ejecutó un proceso de renovación y actualización de la señalética de seguridad existente en las dependencias hospitalarias, incorporando elementos informativos y señalización fotoluminiscente en los distintos edificios del establecimiento, con especial énfasis en las áreas clínicas.

Esta intervención permitió mejorar la orientación de funcionarios, usuarios y visitantes, facilitando la identificación de rutas de evacuación, zonas de seguridad y medidas preventivas frente a situaciones de emergencia. Asimismo, contribuyó a fortalecer las condiciones de seguridad institucional y a mejorar la capacidad de respuesta ante eventos que pudieran afectar el normal funcionamiento del hospital.

Preparación ante Emergencias y Gestión del Riesgo

Con el propósito de fortalecer la capacidad institucional frente a situaciones de emergencia y desastre, durante el año 2025 se desarrollaron ejercicios de simulación y actividades de preparación en coordinación con el Comité para la Gestión del Riesgo de Desastres (COGRID).

Estas actividades permitieron reforzar los mecanismos de coordinación interna, mejorar los procesos de toma de decisiones y fortalecer la capacidad de respuesta de los equipos de trabajo frente a distintos escenarios de riesgo.

Adicionalmente, se mantuvo una coordinación activa del COGRID ante eventos de alta convocatoria y situaciones que requerían monitoreo preventivo, permitiendo establecer mecanismos de seguimiento y respuesta orientados a resguardar la seguridad de la comunidad hospitalaria y asegurar la continuidad de las operaciones críticas del establecimiento.

Mejoramiento de Espacios Seguros

Durante el período también se desarrollaron acciones preventivas orientadas al control y manejo de especies arbóreas presentes al interior del recinto hospitalario.

Las labores realizadas incluyeron poda y tala preventiva de ejemplares que, debido a su ubicación, estado o crecimiento, podían representar un riesgo para funcionarios, usuarios, visitantes o infraestructura crítica del establecimiento.

Estas intervenciones permitieron disminuir la probabilidad de incidentes asociados a la caída de ramas o árboles, prevenir afectaciones a instalaciones hospitalarias, evitar la obstrucción de vías de evacuación y mejorar las condiciones generales de seguridad de los espacios exteriores.

Gestión de la Seguridad Laboral y Protección al Personal

La seguridad de nuestros equipos constituye un pilar estratégico e intransable para el desarrollo de una gestión hospitalaria eficiente y humana. Durante el periodo informado, la unidad de Prevención de Riesgos reportó un total de 14 accidentes de trabajo, los cuales significaron una pérdida acumulada de 87 días totales de ausentismo laboral.

El análisis desagregado por zona corporal afectada revela que la extremidad inferior (pie) concentró la mayor incidencia con 5 casos, seguida por lesiones en manos (3 casos), traumatismos múltiples (2 casos) y afectaciones individuales en columna, hombro, ojo y tórax (1 caso cada una). Paralelamente, en lo relativo a los trayectos hacia o desde el recinto asistencial, se registraron 5 accidentes adicionales que derivaron en 13 días totales de paralización, constatándose una prevalencia de lesiones múltiples (2 casos) y eventos focalizados en extremidades inferiores, pie y otras estructuras corporales (1 caso por categoría). Ante esta realidad, resulta prioritario abordar institucionalmente el registro de 9 formularios de agresiones a funcionarios reportados durante el año 2025. Condenamos enérgicamente todo acto de violencia en contra de nuestro personal y asumimos el compromiso formal de robustecer los protocolos de seguridad.

Protocolo SUSESO CEAL-SM

Con el firme propósito de resguardar el bienestar integral y la salud mental de nuestras trabajadoras y trabajadores, destacamos el exitoso proceso de aplicación del protocolo SUSESO CEAL-SM ejecutado entre el 25 de agosto y el 19 de septiembre de 2025, alcanzando un cierre efectivo el 22 de septiembre. Con una tasa de participación del 70% equivalente a 232 cuestionarios respondidos de un universo de 327 funcionarios activos, el Hospital de Peñablanca obtuvo una calificación global de Riesgo Bajo, al registrar una puntuación inferior a los 13 puntos basales en la medición general.

A pesar del favorable resultado macro, el test de Salud Mental (GHQ-12) enciende alertas institucionales al revelar que el 74,1% de los funcionarios presenta un nivel moderado (33,6%) o malo (40,5%) de salud mental, situando la percepción de bienestar óptimo en solo un 25,9%. Al desglosar las dimensiones evaluadas, evidenciamos que los factores que concentran un riesgo "no óptimo" (medio + alto) de mayor criticidad corresponden a: Exigencias Emocionales (85,7%, con un 57,3% en nivel alto), Carga de Trabajo (81,0%), Vulnerabilidad (78,4%) y Compañerismo (77,9%).

Compromiso con la Seguridad y la Continuidad Operacional

Las acciones desarrolladas durante el año 2025 reflejan el compromiso institucional con la prevención de riesgos y la protección de las personas, fortaleciendo las capacidades del

establecimiento para enfrentar situaciones de emergencia y reducir la exposición a riesgos asociados a la operación hospitalaria.

La mejora continua de las condiciones de seguridad, la preparación permanente de los equipos y la gestión preventiva de los riesgos constituyen elementos fundamentales para garantizar una atención segura y mantener la continuidad de los servicios entregados a la comunidad.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Unidad de Nutrición y Alimentación

La Unidad de Nutrición y Alimentación desempeña un rol fundamental en el proceso de recuperación y rehabilitación de los usuarios, proporcionando un soporte nutricional seguro, oportuno y adaptado a las necesidades clínicas de cada paciente. La alimentación constituye una herramienta terapéutica esencial que contribuye directamente a la recuperación, prevención de complicaciones y mejoramiento de la calidad de vida de las personas atendidas.

Durante el año 2025, la Unidad registró un importante aumento en su producción, entregando 21.777 raciones más que durante el año 2024, lo que representa un incremento de 25% respecto del período anterior. Este resultado refleja el aumento de la actividad asistencial desarrollada por el establecimiento y la capacidad de la Unidad para responder oportunamente a las necesidades alimentarias de los usuarios hospitalizados.

El crecimiento observado durante el período se desarrolló manteniendo estándares de calidad e inocuidad alimentaria, asegurando que las prestaciones nutricionales contribuyeran efectivamente a los objetivos terapéuticos definidos por los equipos clínicos.

Fortalecimiento del Soporte Nutricional Especializado

Durante el año 2025 se implementaron diversas mejoras orientadas a fortalecer el soporte nutricional entregado a los pacientes, incorporando nuevas estrategias destinadas a responder de manera más efectiva a las necesidades clínicas específicas de la población atendida.

Entre los principales avances destaca la incorporación de fórmulas de alta densidad energética y proteica para pacientes en diálisis, permitiendo optimizar el aporte nutricional de personas con requerimientos especiales y contribuyendo a mejorar su estado nutricional durante el tratamiento.

Asimismo, se fortaleció el apoyo nutricional en el ámbito de la rehabilitación mediante la incorporación de creatina monohidratada como suplemento alimentario, favoreciendo los procesos de recuperación muscular y funcional de pacientes hospitalizados que participan en programas de rehabilitación integral.

Con el objetivo de ampliar la disponibilidad de insumos especializados, durante el período se activó un convenio con el Ministerio de Salud que permitió fortalecer el stock de fórmulas enterales y suplementos nutricionales, mejorando la capacidad institucional para responder oportunamente a los requerimientos terapéuticos de los usuarios.

Innovación y Seguridad en la Atención

La Unidad también impulsó mejoras orientadas a fortalecer la seguridad y calidad de las prestaciones entregadas.

En materia de hidratación, se implementó la transición desde agua mineral a agua purificada para pacientes hospitalizados, medida que permite disponer de un producto de mayor pureza y libre de metales pesados, fortaleciendo la seguridad alimentaria de los usuarios.

Adicionalmente, se incorporó un espesante con características específicas para apoyar la evaluación y manejo de pacientes con alteraciones de la deglución, contribuyendo a una atención más segura durante los procesos de evaluación fonoaudiológica y disminuyendo el riesgo de complicaciones asociadas a trastornos de la alimentación.

Contribución al Modelo de Atención Institucional

Los avances desarrollados durante el año 2025 reflejan el compromiso del Hospital Juana Ross de Edwards con la mejora continua de los procesos de apoyo clínico y la incorporación de estrategias innovadoras que contribuyen a fortalecer la recuperación y bienestar de los usuarios.

La gestión realizada por la Unidad de Nutrición y Alimentación permitió no sólo responder al aumento de la demanda asistencial, sino también incorporar mejoras que fortalecen el soporte nutricional especializado, la seguridad de los pacientes y la calidad de las prestaciones entregadas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del modelo de atención centrado en las personas.

Unidad de Servicios Generales

Mejoramiento de Infraestructura y Espacios Hospitalarios

Durante el año 2025, el Hospital Juana Ross de Edwards desarrolló una serie de proyectos de mejoramiento de infraestructura orientados a fortalecer las condiciones de atención de los usuarios, optimizar los espacios de trabajo de los funcionarios y contribuir al desarrollo de entornos más seguros, accesibles y funcionales.

Las intervenciones realizadas abarcaron diversas áreas clínicas, administrativas y de apoyo, permitiendo responder a necesidades identificadas por los equipos de trabajo y fortalecer la capacidad operativa del establecimiento.

Entre los principales avances destaca la habilitación de nuevos espacios destinados a la atención de usuarios, incluyendo la implementación de una sala de toma de muestras para la Unidad de Laboratorio, la habilitación de una sala de procedimientos en la Unidad de Emergencia y la construcción de nuevos módulos de atención para las unidades de SOME y OIRS, mejorando la oportunidad, privacidad y calidad de la atención entregada a la comunidad.

Con el propósito de fortalecer la accesibilidad y promover una atención inclusiva, se habilitó además un baño accesible para personas con discapacidad en dependencias de OIRS, contribuyendo al cumplimiento de estándares de accesibilidad universal y mejorando la experiencia de los usuarios que acuden al establecimiento.

En el ámbito de la rehabilitación y salud mental, se impulsaron iniciativas innovadoras orientadas al bienestar y recuperación de los usuarios. Destacan la creación de un jardín terapéutico para pacientes de rehabilitación y la implementación de un huerto terapéutico en la Unidad de Salud Mental, espacios que favorecen la participación activa, la integración social y el desarrollo de actividades terapéuticas complementarias a los procesos clínicos.

Asimismo, durante el período se implementó un Taller Terapéutico de Costura en la Unidad CTR, iniciativa orientada a fortalecer los procesos de rehabilitación integral de los usuarios. Este espacio permitió desarrollar actividades terapéuticas centradas en la adquisición y fortalecimiento de habilidades funcionales, motricidad fina, autonomía personal y participación social, favoreciendo el desarrollo de actividades significativas que contribuyen al bienestar físico, emocional y ocupacional de las personas atendidas. La implementación de este taller representa un avance en la diversificación de las estrategias de rehabilitación, promoviendo la inclusión, la participación activa y el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios dentro de su proceso terapéutico.

Durante el período también se ejecutaron diversas mejoras orientadas a fortalecer las condiciones sanitarias, operativas y de seguridad del establecimiento, entre ellas la instalación de mosquiteros en dependencias de Medicina, la renovación del piso de la Unidad de Alimentación, la ejecución de obras de alcantarillado en dependencias de nutrición y la construcción de radiers en áreas críticas vinculadas a infraestructura de apoyo y servicios generales.

En materia de bienestar funcionario, se habilitó un camarín para estudiantes en práctica y se desarrollaron mejoras en camarines institucionales mediante la instalación de protecciones y adecuaciones destinadas a fortalecer las condiciones de uso y seguridad de estos espacios.

Por otra parte, se ejecutaron intervenciones destinadas a optimizar la circulación y seguridad dentro del recinto hospitalario, incluyendo trabajos de nivelación de estacionamientos, instalación de barreras de control vehicular y recuperación de espacios mediante la demolición de estructuras en desuso.

Complementariamente, se incorporaron mejoras destinadas al bienestar de usuarios y funcionarios, destacando la habilitación de una sala de espera para visitas, la instalación de sistemas de climatización en dependencias institucionales y la construcción de un nuevo quincho comunitario en el marco del Proyecto de Mejoramiento de Entornos Laborales (MEL), fortaleciendo espacios de encuentro, integración y bienestar.

Las obras desarrolladas durante el año 2025 reflejan el compromiso institucional con la mejora continua de la infraestructura hospitalaria, permitiendo generar espacios más seguros, accesibles, funcionales y acogedores para usuarios, funcionarios y la comunidad en general. Estas iniciativas contribuyen directamente a fortalecer la calidad de la atención, mejorar las condiciones laborales y apoyar el desarrollo de un modelo de atención centrado en las personas.

Especial relevancia tuvieron las iniciativas vinculadas a rehabilitación y salud mental, las cuales permitieron incorporar nuevos espacios terapéuticos destinados a complementar los procesos clínicos tradicionales. La habilitación del jardín terapéutico, el huerto terapéutico y el taller terapéutico de costura constituyen ejemplos concretos de una atención centrada en las personas, que promueve la recuperación funcional, la participación activa de los usuarios y el desarrollo de entornos que favorecen su bienestar integral.

Contabilidad y Presupuesto

Gestión Financiera, Contabilidad y Presupuesto

La gestión financiera constituye un pilar fundamental para el cumplimiento de la misión institucional del Hospital Juana Ross de Edwards, permitiendo asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades asistenciales, administrativas y de apoyo que sustentan la atención entregada a la comunidad.

Durante el año 2025, el establecimiento mantuvo una administración responsable y eficiente de los recursos públicos, orientada a garantizar la continuidad operacional, fortalecer la capacidad resolutoria del hospital y responder oportunamente a las necesidades de salud de la población usuaria.

Ejecución Presupuestaria

Durante el período, el presupuesto ejecutado alcanzó los \$12.385 millones, cifra superior a los \$11.466 millones ejecutados durante el año 2024, registrando un crecimiento cercano al 8%. Este incremento permitió sostener el funcionamiento de las distintas unidades hospitalarias, fortalecer la atención clínica y responder al aumento de la actividad asistencial desarrollada por el establecimiento.

La estructura del gasto evidencia que el principal recurso institucional continúa siendo el capital humano. Del total ejecutado durante el año 2025, el 70% correspondió a gasto en personal, alcanzando una ejecución de \$8.697 millones, seguido por los bienes y servicios

de consumo, que representaron el 23% del presupuesto, con una ejecución de \$2.877 millones.

Por su parte, la adquisición de activos no financieros permitió continuar fortaleciendo el equipamiento y las capacidades operativas del establecimiento, mientras que otros gastos asociados a la gestión institucional representaron el 6% del presupuesto total ejecutado.

La distribución de los recursos refleja el compromiso institucional con la atención directa de los usuarios, priorizando el financiamiento de los equipos de trabajo y los recursos necesarios para mantener la continuidad de los servicios clínicos y de apoyo.

Ingresos Institucionales

Los ingresos percibidos por el establecimiento alcanzaron los \$11.962 millones durante el año 2025, registrando un aumento respecto de los \$10.912 millones obtenidos durante el año 2024.

La principal fuente de financiamiento correspondió a las Transferencias Corrientes, las cuales representaron el 98% de los ingresos institucionales, consolidándose como el principal mecanismo de financiamiento para el desarrollo de las prestaciones de salud y el funcionamiento del establecimiento.

Complementariamente, el hospital percibió recursos provenientes de ingresos de operación, recuperación de préstamos y otros ingresos corrientes, contribuyendo al financiamiento de las actividades institucionales y al fortalecimiento de la gestión financiera.

La composición de los ingresos evidencia la relevancia del financiamiento público para el funcionamiento del establecimiento y la importancia de una adecuada planificación financiera que permita asegurar la continuidad de la atención y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gestión Financiera y Administración de Recursos

Durante el año 2025, la gestión financiera estuvo orientada al monitoreo permanente de la ejecución presupuestaria, el control del gasto y el uso eficiente de los recursos públicos, asegurando el adecuado funcionamiento de los servicios clínicos y administrativos.

El fortalecimiento de los procesos de control presupuestario permitió mantener la continuidad operacional del hospital, respaldar la ejecución de proyectos de mejoramiento institucional y responder oportunamente a los requerimientos derivados del aumento de la actividad asistencial observada durante el período.

Asimismo, la gestión desarrollada permitió resguardar el cumplimiento de las obligaciones financieras del establecimiento, manteniendo mecanismos permanentes de seguimiento y control que favorecen una administración transparente y responsable de los recursos públicos.

Compromiso con la Transparencia y la Sostenibilidad Financiera

Los resultados obtenidos durante el año 2025 reflejan el compromiso institucional con una gestión financiera eficiente, transparente y orientada al uso responsable de los recursos públicos.

El crecimiento presupuestario registrado durante el período permitió fortalecer la capacidad operativa del hospital, mantener la continuidad de las prestaciones y apoyar el desarrollo de iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención y la experiencia de los usuarios.

La adecuada planificación y seguimiento financiero constituyen herramientas fundamentales para asegurar la sostenibilidad institucional y responder a los desafíos asistenciales que enfrenta el establecimiento.

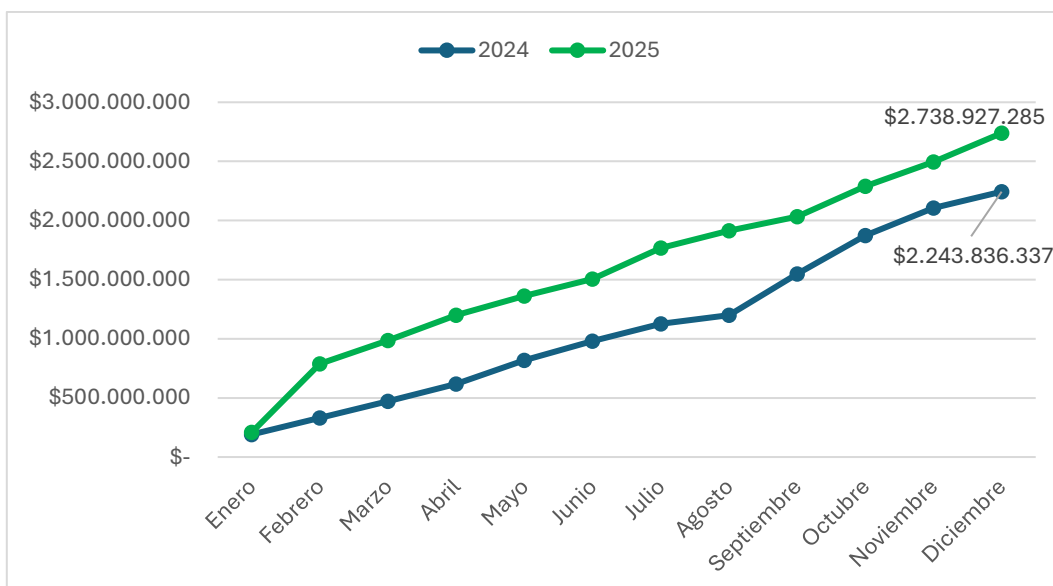
Unidad de Abastecimiento

La Unidad de Abastecimiento cumple un rol estratégico para el funcionamiento del Hospital Juana Ross de Edwards, asegurando la provisión oportuna de bienes, insumos, equipamiento y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades asistenciales y administrativas del establecimiento.

Durante el año 2025, la gestión de abastecimiento estuvo orientada a fortalecer la continuidad operacional del hospital, optimizar los procesos de compra y garantizar el acceso oportuno a los recursos requeridos por las distintas unidades, contribuyendo directamente a la calidad y oportunidad de la atención entregada a la comunidad.

Gestión de Compras y Ejecución Presupuestaria

Durante el período se observó un importante incremento en el volumen de compras realizadas por el establecimiento. Mientras que durante el año 2024 el monto acumulado anual de adquisiciones alcanzó aproximadamente los \$2.244 millones, en el año 2025 esta cifra superó los \$2.738 millones, registrando un crecimiento cercano al 22% respecto del período anterior.



Las compras institucionales aumentaron cerca de un 22%, pasando de \$2.244 millones en 2024 a \$2.739 millones en 2025.

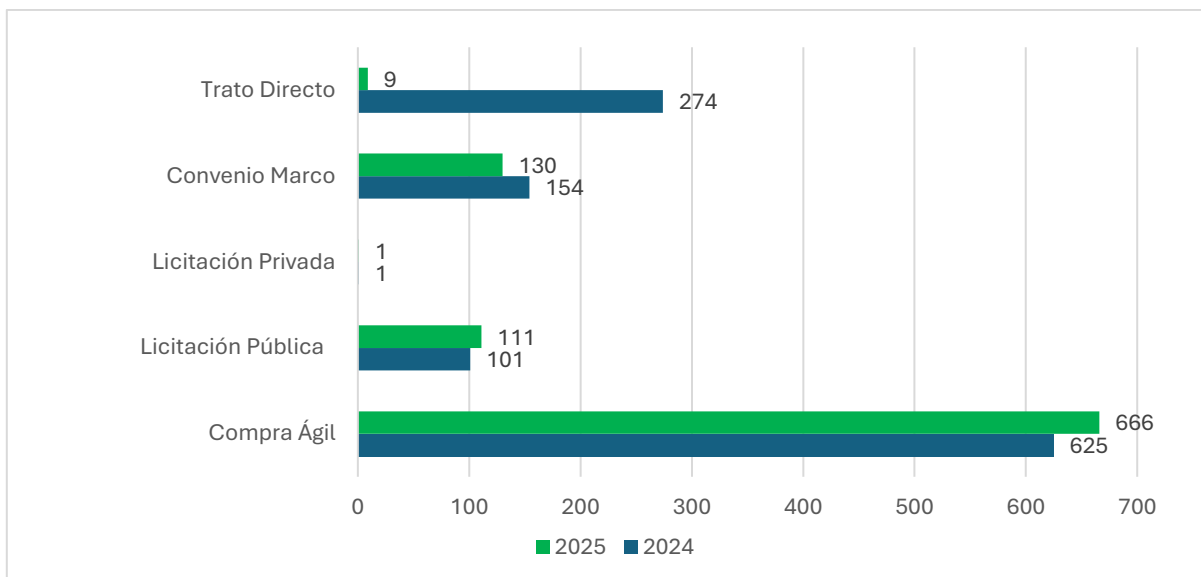
Este incremento refleja el fortalecimiento de la actividad institucional, el aumento de requerimientos asociados a la atención clínica y el desarrollo de iniciativas destinadas a mejorar la capacidad operativa del establecimiento.

La adecuada planificación de compras permitió responder oportunamente a las necesidades de las distintas unidades hospitalarias, asegurando la disponibilidad de insumos críticos, equipamiento, medicamentos, materiales clínicos y servicios necesarios para el funcionamiento continuo del hospital.

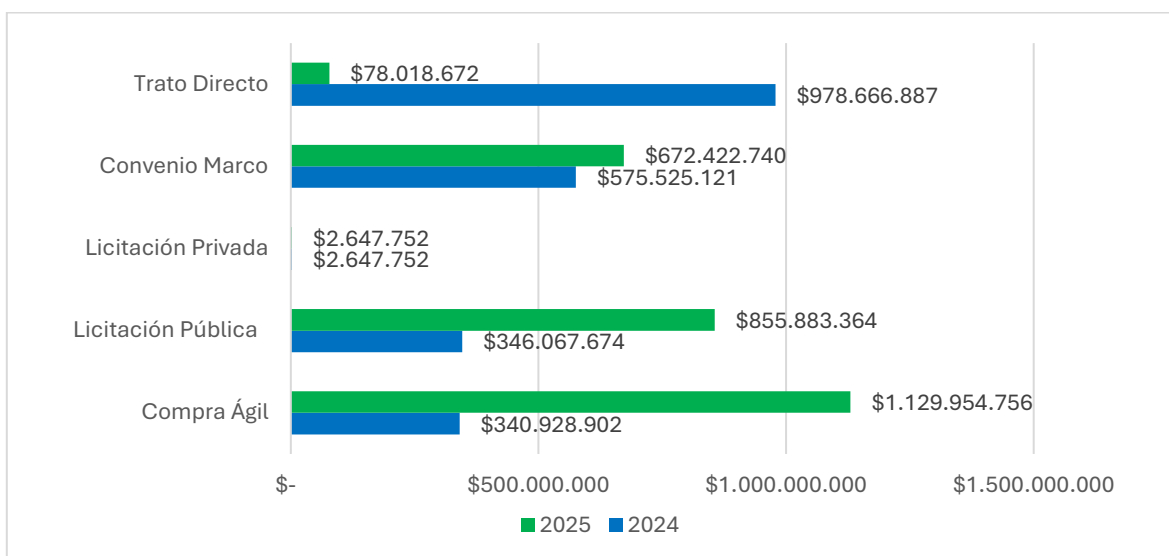
Fortalecimiento de los Mecanismos de Compra

Durante el año 2025 se continuó fortaleciendo el uso de mecanismos de compra competitivos y transparentes, en concordancia con los principios de eficiencia, probidad y uso responsable de los recursos públicos.

Se realizaron 666 compras ágiles y 111 licitaciones públicas, cifras superiores a las registradas durante el año anterior, reflejando una mayor actividad en los procesos de adquisición y una gestión orientada a promover mecanismos abiertos y competitivos de contratación.



Asimismo, destaca la significativa disminución de los tratos directos, que pasaron de 274 operaciones durante 2024 a sólo 9 durante el año 2025. Este resultado evidencia una mejora sustancial en la planificación de las adquisiciones y una mayor utilización de mecanismos de compra regulares, fortaleciendo la transparencia y eficiencia de los procesos institucionales.



Durante el año 2025, la gestión de abastecimiento del Hospital evidenció una importante transformación en la utilización de los mecanismos de compra, orientando progresivamente las adquisiciones hacia procedimientos más competitivos, transparentes y alineados con los principios de eficiencia que rigen la administración pública.

Uno de los cambios más relevantes correspondió a la disminución del uso de la modalidad de trato directo. Mientras durante el año 2024 este mecanismo representó adquisiciones por un monto cercano a los \$979 millones, durante 2025 la cifra se redujo a aproximadamente \$78 millones, registrando una disminución superior al 90%. Este resultado refleja una mejora

significativa en la planificación de las compras institucionales y una menor dependencia de mecanismos excepcionales de contratación.

Paralelamente, se observó un fortalecimiento de mecanismos de adquisición regulados y competitivos. Las compras realizadas mediante Convenio Marco aumentaron cerca de un 17% respecto del año anterior, alcanzando más de \$672 millones durante 2025. Este comportamiento evidencia una mayor utilización de instrumentos de compra estandarizados, que permiten optimizar tiempos de adquisición y asegurar condiciones previamente reguladas por los organismos competentes.

Asimismo, las adquisiciones efectuadas mediante Licitación Pública registraron uno de los mayores incrementos del período, pasando de \$343 millones en 2024 a más de \$855 millones en 2025. Este crecimiento refleja el fortalecimiento de procesos abiertos y competitivos, promoviendo una mayor participación de proveedores y reforzando los estándares de transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Por otra parte, la modalidad de Compra Ágil experimentó un crecimiento significativo, aumentando desde \$341 millones durante 2024 a más de \$1.129 millones durante 2025. Este resultado posicionó a este mecanismo como una de las principales herramientas de adquisición utilizadas por el establecimiento, permitiendo responder oportunamente a las necesidades operacionales mediante procesos simplificados, manteniendo el cumplimiento de la normativa vigente.

En contraste, la Licitación Privada mantuvo una participación marginal dentro del total de adquisiciones institucionales, sin registrar variaciones significativas respecto del año anterior.

En términos generales, los resultados observados durante el año 2025 evidencian una evolución positiva en la gestión de abastecimiento, caracterizada por una disminución sustancial de las contrataciones directas y un fortalecimiento de mecanismos más competitivos y transparentes. Esta transformación contribuye a optimizar el uso de los recursos públicos, fortalecer la planificación institucional y asegurar procesos de adquisición acordes con los estándares de probidad y eficiencia exigidos al sector público.

Optimización del Gasto y Transparencia

En términos de monto ejecutado por mecanismo de compra, las compras ágiles y las licitaciones públicas concentraron una parte importante de los recursos administrados durante el período, permitiendo acceder a bienes y servicios requeridos por el establecimiento mediante procedimientos competitivos y ajustados a la normativa vigente.

Por otra parte, la importante reducción del gasto asociado a tratos directos constituye un avance relevante en materia de control y transparencia, fortaleciendo la gestión institucional y promoviendo una utilización más eficiente de los recursos públicos disponibles.

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso institucional con una gestión de abastecimiento moderna, planificada y alineada con los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad en la administración de los recursos públicos.

Contribución a la Atención de Salud

La gestión desarrollada por la Unidad de Abastecimiento permitió asegurar la continuidad de las prestaciones clínicas y administrativas, contribuyendo al funcionamiento permanente de las distintas áreas del establecimiento.

La disponibilidad oportuna de insumos, equipamiento y servicios constituye un elemento fundamental para el cumplimiento de los objetivos asistenciales del hospital y para la entrega de una atención segura y de calidad a la población usuaria.

SUBDIRECCIÓN DE GESTION ASISTENCIAL

Unidad de Emergencia

La Unidad de Emergencia constituye una de las principales puertas de entrada al sistema de atención hospitalaria, entregando respuesta oportuna a usuarios que requieren evaluación y tratamiento inmediato frente a diversas condiciones de salud.

Durante el año 2025, la Unidad de Emergencia mantuvo una alta actividad asistencial, atendiendo a usuarios de distintos grupos etarios y respondiendo a una amplia variedad de requerimientos clínicos, consolidándose como un dispositivo fundamental para la resolución de problemas de salud agudos y la articulación con la red asistencial.

Perfil de los Usuarios Atendidos

El análisis de las consultas por grupo etario muestra que la mayor demanda continúa concentrándose en la población adulta entre 15 y 64 años, grupo que representó más de la mitad de las atenciones realizadas durante el período. Sin embargo, destaca el aumento de las consultas de personas mayores de 65 años, que pasaron de 7.952 atenciones durante 2024 a 8.264 durante 2025, registrando un incremento cercano al 4%.

Este comportamiento refleja una tendencia consistente con el envejecimiento de la población usuaria y plantea importantes desafíos para la atención de pacientes con mayores niveles de complejidad clínica, comorbilidades y requerimientos de cuidados especializados.

Por otra parte, las consultas de usuarios menores de 14 años y del grupo entre 15 y 64 años registraron una disminución respecto del período anterior, situación que podría estar asociada a cambios en los patrones de demanda asistencial y a una mayor resolución de casos en otros niveles de atención de la red.

Egresos y Destino de los Pacientes

Durante el año 2025, la mayoría de los usuarios atendidos en la Unidad de Emergencia pudieron resolver su problema de salud y retornar a sus domicilios, representando aproximadamente el 84% del total de egresos registrados.

No obstante, se observa un aumento en la cantidad de pacientes que requirieron hospitalización, pasando de 1.842 ingresos hospitalarios durante 2024 a 2.240 durante 2025, lo que representa un incremento cercano al 22%.

Este resultado evidencia una mayor complejidad clínica de los usuarios atendidos y una creciente necesidad de cuidados intrahospitalarios, situación concordante con el aumento observado en la atención de personas mayores y pacientes con condiciones de salud que requieren un manejo más intensivo.

Las derivaciones a otros establecimientos de la red asistencial se mantuvieron relativamente estables durante el período, mientras que los egresos asociados a organismos policiales registraron una disminución respecto del año anterior.

Resolución y Continuidad de la Atención

La distribución de los destinos de egreso demuestra la capacidad resolutoria de la Unidad de Emergencia, permitiendo que la mayoría de los usuarios reciban atención, estabilización y resolución de sus problemas de salud sin requerir hospitalización.

Al mismo tiempo, el aumento de los ingresos hospitalarios evidencia la importancia de fortalecer la coordinación entre la Unidad de Emergencia y los servicios clínicos del establecimiento, garantizando la continuidad de la atención y una respuesta oportuna frente a pacientes que presentan mayores necesidades de cuidado.

Los resultados observados durante el año 2025 reflejan el compromiso de los equipos de salud con la atención oportuna y segura de la comunidad, manteniendo la capacidad de respuesta frente a una demanda asistencial compleja y en constante evolución.

Farmacia

La Unidad de Farmacia desempeña un rol fundamental en el proceso asistencial del Hospital Juana Ross de Edwards, asegurando la disponibilidad, preparación y dispensación oportuna de medicamentos necesarios para el tratamiento de los usuarios, contribuyendo a la continuidad de la atención y a la seguridad de los procesos clínicos.

Durante el año 2025, la Unidad mantuvo una alta actividad operativa, respondiendo al aumento de la demanda asistencial y fortaleciendo los procesos asociados a la gestión farmacéutica, tanto en atención ambulatoria como hospitalaria.

Gestión de Recetas y Prescripciones

Durante el período se registró un incremento en la actividad farmacéutica asociada a la atención de usuarios. Las prescripciones médicas aumentaron desde aproximadamente 297 mil registros durante 2024 a más de 294 mil durante 2025, manteniendo una alta demanda de validación y gestión farmacológica a lo largo del año. Asimismo, la dispensación de recetas continuó representando una de las principales actividades de la unidad, permitiendo garantizar la continuidad de los tratamientos indicados por los equipos clínicos.

La gestión realizada permitió responder oportunamente a los requerimientos de medicamentos tanto de pacientes ambulatorios como hospitalizados, manteniendo la disponibilidad de tratamientos y fortaleciendo la seguridad en el uso de medicamentos.

Fortalecimiento del Sistema de Dosis Unitaria

Uno de los avances más relevantes del período corresponde al importante crecimiento de la producción de medicamentos bajo el sistema de dosis unitaria, que pasó de 107.540 dosis preparadas durante 2024 a 244.650 dosis durante 2025, registrando un aumento superior al 127%.

Este resultado refleja un fortalecimiento significativo de los procesos farmacéuticos hospitalarios y de la capacidad operativa de la unidad, favoreciendo una administración más segura, eficiente y controlada de los medicamentos entregados a los pacientes hospitalizados.

La estrategia de dosis unitaria permite optimizar el uso de los recursos farmacéuticos, reducir riesgos asociados a errores de medicación y mejorar la trazabilidad de los tratamientos, contribuyendo directamente a la calidad y seguridad de la atención clínica.

Seguridad y Apoyo a la Gestión Clínica

La labor desarrollada por la Unidad de Farmacia constituye un componente esencial para el funcionamiento de los servicios clínicos del establecimiento, asegurando el abastecimiento oportuno de medicamentos y apoyando el desarrollo de las prestaciones asistenciales.

El crecimiento observado en la producción farmacéutica durante el año 2025 da cuenta de una mayor complejidad en la atención y de un fortalecimiento de los procesos orientados a garantizar tratamientos seguros y oportunos para los usuarios del establecimiento.

Rehabilitación

La rehabilitación constituye uno de los pilares fundamentales del modelo de atención desarrollado por el Hospital Juana Ross de Edwards y representa uno de los principales elementos diferenciadores del establecimiento dentro de la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota Petorca.

A través de un enfoque interdisciplinario centrado en la recuperación funcional, la autonomía y la calidad de vida de las personas, el Hospital ha consolidado un modelo de atención que

busca responder integralmente a las necesidades de usuarios que presentan condiciones de salud complejas, secuelas funcionales o enfermedades crónicas que requieren procesos continuos de rehabilitación.

Durante el año 2025 se observó un importante crecimiento de la actividad asistencial vinculada a rehabilitación, reflejando tanto el aumento de la demanda como el fortalecimiento progresivo de la capacidad resolutive institucional.

Este crecimiento permitió ampliar la cobertura de atención y facilitar el acceso de los usuarios a prestaciones especializadas orientadas a recuperar o mantener su funcionalidad, favoreciendo la reintegración social y mejorando su calidad de vida.

Atención Ambulatoria en Rehabilitación

Durante el período evaluado se registró un incremento significativo en las atenciones ambulatorias realizadas por los distintos equipos profesionales vinculados al proceso de rehabilitación.

Las prestaciones efectuadas por kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos, psicólogos y otros profesionales especializados permitieron entregar una atención integral, abordando de manera coordinada las distintas dimensiones que intervienen en la recuperación funcional de los usuarios.

El aumento de la actividad ambulatoria evidencia la consolidación de un modelo orientado a la rehabilitación temprana y oportuna, favoreciendo intervenciones que permiten prevenir el deterioro funcional y promover una mayor independencia de las personas atendidas.

Asimismo, el fortalecimiento de estas prestaciones contribuye a disminuir complicaciones asociadas a la discapacidad y a reducir la necesidad de hospitalizaciones prolongadas, generando beneficios tanto para los usuarios como para el sistema de salud.

Rehabilitación Hospitalaria

La rehabilitación intrahospitalaria continuó desempeñando un rol esencial en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados.

Durante el año 2025 se mantuvo una alta participación de los equipos de rehabilitación en la atención de usuarios con dependencia funcional, patologías neurológicas, condiciones musculoesqueléticas y enfermedades crónicas complejas.

La incorporación temprana de intervenciones de rehabilitación durante la hospitalización contribuyó a mejorar los resultados clínicos, favorecer la recuperación funcional y optimizar los procesos de egreso hospitalario.

Esta estrategia permite disminuir el riesgo de complicaciones asociadas a la inmovilidad, prevenir el deterioro funcional secundario a la hospitalización y facilitar la continuidad de cuidados posterior al alta.

Equipo Interdisciplinario y Atención Integral

Uno de los principales atributos del modelo de rehabilitación institucional corresponde al trabajo interdisciplinario desarrollado por los distintos profesionales que participan en el proceso terapéutico.

La coordinación entre medicina física y rehabilitación, kinesiología, terapia ocupacional, fonoaudiología, psicología, enfermería, trabajo social y otras disciplinas permite generar planes de intervención integrales, centrados en las necesidades específicas de cada usuario.

Este enfoque favorece una atención más efectiva y contribuye a alcanzar mejores resultados funcionales, fortaleciendo la continuidad asistencial y promoviendo una recuperación centrada en las personas.

Rehabilitación y Envejecimiento de la Población

El progresivo envejecimiento de la población representa uno de los principales desafíos para los sistemas de salud.

En este contexto, la rehabilitación adquiere una relevancia creciente como herramienta para preservar la funcionalidad, prevenir la dependencia y mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Durante el año 2025 una proporción significativa de los usuarios atendidos en los programas de rehabilitación correspondió a personas mayores, grupo que presenta una mayor prevalencia de enfermedades crónicas, fragilidad y limitaciones funcionales.

Las acciones desarrolladas por el Hospital permitieron responder a esta realidad sanitaria mediante intervenciones orientadas a mantener la autonomía y favorecer el envejecimiento activo de la población usuaria.

Proyección Estratégica 2026

Considerando la evolución demográfica, epidemiológica y asistencial observada durante los últimos años, la rehabilitación continuará constituyendo una de las principales líneas de desarrollo institucional para el período 2026.

Los resultados obtenidos durante el año 2025 confirman la necesidad de seguir fortaleciendo la capacidad instalada, ampliar la cobertura de atención especializada y consolidar el rol del Hospital Juana Ross de Edwards como referente regional en rehabilitación integral del adulto.

En este contexto, las acciones futuras estarán orientadas a fortalecer los equipos profesionales, optimizar los procesos asistenciales y continuar desarrollando estrategias que permitan responder de manera oportuna y efectiva a las crecientes necesidades de rehabilitación de la población.

Salud Mental

La atención en salud mental constituye un componente fundamental del modelo de atención integral desarrollado por el Hospital Juana Ross de Edwards, permitiendo abordar oportunamente las necesidades psicológicas, emocionales y psicosociales de los usuarios, tanto en el ámbito ambulatorio como hospitalario.

Durante el año 2025, el establecimiento fortaleció las prestaciones de salud mental, ampliando las intervenciones clínicas y terapéuticas dirigidas a usuarios con distintos niveles de complejidad, contribuyendo a mejorar el acceso a la atención especializada y la continuidad de los procesos terapéuticos.

Fortalecimiento de la Atención Ambulatoria

La atención ambulatoria de psicología registró un crecimiento significativo durante el período. Las consultas nuevas aumentaron desde 18 atenciones durante 2024 a 47 durante 2025, lo que representa un incremento superior al 160%. Asimismo, los controles psicológicos aumentaron desde 931 a 1.032 atenciones, reflejando una mayor continuidad de los procesos terapéuticos desarrollados con los usuarios.

Un avance relevante durante el año fue la incorporación de talleres educativos grupales, inexistentes durante 2024, alcanzando 27 intervenciones durante 2025. Esta estrategia permitió ampliar las modalidades de atención y fortalecer las acciones de promoción, educación y apoyo psicosocial dirigidas a la comunidad usuaria.

Atención de Pacientes Hospitalizados

En el ámbito hospitalario, el equipo de salud mental continuó desarrollando intervenciones orientadas al acompañamiento, evaluación y apoyo de pacientes hospitalizados, contribuyendo a una atención integral centrada en las necesidades físicas, emocionales y sociales de las personas.

La categorización de riesgo y dependencia de pacientes hospitalizados evidenció cambios relevantes respecto del año anterior. Mientras durante 2024 predominaban los pacientes clasificados en categoría de alto riesgo, durante 2025 se observó una mayor concentración en usuarios de riesgo intermedio, lo que refleja una variación en el perfil clínico de los pacientes atendidos y la necesidad de adaptar las estrategias de intervención a nuevas necesidades asistenciales.

Estos resultados dan cuenta de una atención cada vez más orientada a la evaluación integral de los usuarios y a la identificación temprana de factores que puedan afectar su recuperación, bienestar emocional y adherencia a los tratamientos.

Espacios Terapéuticos e Intervenciones Complementarias

Durante el año 2025 se fortalecieron las estrategias terapéuticas complementarias mediante la habilitación de un Huerto Terapéutico, espacio diseñado para promover actividades de terapia ocupacional, rehabilitación psicosocial y participación comunitaria.

Esta iniciativa permitió incorporar actividades significativas al proceso terapéutico de los usuarios, favoreciendo el desarrollo de habilidades personales, la interacción social y el fortalecimiento del bienestar emocional, complementando las intervenciones clínicas tradicionales desarrolladas por el equipo de salud mental.

El desarrollo de espacios terapéuticos constituye una herramienta relevante para avanzar hacia modelos de atención más integrales, centrados en la recuperación, la inclusión y la participación activa de las personas en su proceso de tratamiento.

Compromiso con la Salud Mental Integral

Los resultados alcanzados durante el año 2025 reflejan el compromiso institucional con el fortalecimiento de la salud mental como parte esencial de la atención sanitaria, promoviendo intervenciones oportunas, accesibles y orientadas a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

El aumento de las atenciones ambulatorias, la incorporación de nuevas estrategias grupales y el desarrollo de espacios terapéuticos especializados evidencian el avance del establecimiento hacia un modelo de atención integral que reconoce la importancia de la salud mental en los procesos de recuperación y bienestar de la comunidad.

Laboratorio Clínico

El Laboratorio Clínico constituye una unidad estratégica para el diagnóstico, seguimiento y apoyo a la toma de decisiones clínicas dentro del Hospital Juana Ross de Edwards. Su labor permite entregar información oportuna y confiable a los equipos de salud, contribuyendo directamente a la calidad, seguridad y resolutivez de la atención otorgada a los usuarios.

Durante el año 2025, el Laboratorio consolidó importantes avances en productividad diagnóstica, fortalecimiento tecnológico y desarrollo de nuevas prestaciones, respondiendo a una demanda asistencial cada vez más compleja y especializada.

Mayor Productividad Diagnóstica y Capacidad Resolutiva

Durante el período se observó un fenómeno relevante en la actividad del laboratorio. Si bien la cantidad de atenciones disminuyó levemente desde 19.089 durante 2024 a 18.681 durante 2025, el número total de exámenes realizados aumentó desde 148.271 a 168.819, representando un crecimiento cercano al 14%.

Como resultado, la productividad diagnóstica aumentó significativamente, pasando de 7,77 exámenes por atención en 2024 a 9,04 exámenes por atención en 2025, equivalente a un incremento de 16,3%. Este indicador refleja una mayor intensidad diagnóstica y evidencia

que los usuarios atendidos requirieron evaluaciones más complejas y exhaustivas que en períodos anteriores.

Este comportamiento también da cuenta del fortalecimiento de la capacidad operativa del laboratorio y de su capacidad para responder oportunamente a las necesidades diagnósticas derivadas de una atención clínica cada vez más especializada.

Incorporación de la Determinación de Vitamina D

Uno de los principales hitos del año 2025 fue la implementación de la técnica para la determinación de Vitamina D dentro del propio establecimiento. Esta iniciativa surgió como respuesta al aumento sostenido de solicitudes, que superó las 100 muestras mensuales, haciendo necesario incorporar esta prestación al laboratorio institucional.

La implementación permitió evitar la derivación de muestras a otros establecimientos de la red, mejorando significativamente los tiempos de respuesta y fortaleciendo la capacidad resolutive local. Este avance se traduce en un beneficio directo para los usuarios, quienes pueden acceder a resultados de manera más oportuna, favoreciendo la continuidad y oportunidad de sus tratamientos.

Fortalecimiento de la Capacidad Técnica

Con el objetivo de seguir mejorando la calidad de las prestaciones diagnósticas, durante el año 2025 se concretó la adquisición de una estufa de cultivo para el área de microbiología, fortaleciendo la capacidad técnica del laboratorio y ampliando las herramientas disponibles para el diagnóstico de patologías infecciosas.

Este equipamiento permite optimizar los procesos analíticos y apoyar el trabajo clínico mediante diagnósticos más oportunos y confiables, contribuyendo a la seguridad de los pacientes y a la toma de decisiones terapéuticas.

Autorización Sanitaria y Aseguramiento de la Calidad

Otro avance relevante del período fue la obtención de la Autorización Sanitaria del Laboratorio Clínico, logro que acredita el cumplimiento de los estándares técnicos, normativos y de calidad exigidos para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.

Esta autorización constituye un respaldo al trabajo desarrollado por los equipos del laboratorio y refleja el compromiso institucional con la mejora continua, la calidad de las prestaciones y la seguridad de los usuarios.

Contribución a la Atención de Salud

Los resultados alcanzados durante el año 2025 reflejan el fortalecimiento progresivo del Laboratorio Clínico como una unidad de apoyo diagnóstico esencial para el funcionamiento

del hospital. El aumento de la productividad, la incorporación de nuevas prestaciones, el fortalecimiento tecnológico y la obtención de la autorización sanitaria contribuyen directamente a mejorar la oportunidad diagnóstica y la calidad de la atención entregada a la comunidad.

Desafíos para el Período 2026

Para el próximo período, el Laboratorio Clínico continuará fortaleciendo su capacidad diagnóstica, incorporando mejoras tecnológicas y promoviendo el desarrollo de nuevas prestaciones que permitan aumentar la resolutivez local y responder oportunamente a las necesidades de una población usuaria cada vez más compleja.

Asimismo, se buscará consolidar los estándares de calidad alcanzados, fortaleciendo los procesos analíticos y el apoyo permanente a la gestión clínica del establecimiento.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CUIDADO

La Subdirección de Gestión del Cuidado tiene como misión liderar y coordinar los procesos asistenciales orientados a garantizar una atención segura, integral y centrada en las personas, promoviendo la continuidad de los cuidados durante todo el proceso de hospitalización y seguimiento ambulatorio.

Durante el año 2025, el trabajo desarrollado por los equipos clínicos y de enfermería permitió responder a las necesidades de una población usuaria cada vez más compleja, fortaleciendo la calidad de la atención, la gestión de los cuidados y la articulación entre los distintos dispositivos asistenciales del establecimiento.

Gestión de Hospitalización y Cuidados Clínicos

La atención hospitalaria continuó concentrándose principalmente en las Unidades de Medicina, donde se desarrollan los procesos de cuidado y seguimiento de pacientes que requieren hospitalización de mediana complejidad.

La distribución de pacientes hospitalizados evidenció que la mayor proporción de usuarios fue atendida en la Unidad de Medicina 2, concentrando cerca del 75% de las hospitalizaciones, mientras que la Unidad de Medicina 1 representó aproximadamente el 25% restante. Esta distribución responde al perfil asistencial y a la capacidad instalada de cada unidad, permitiendo optimizar la utilización de los recursos disponibles y responder oportunamente a las necesidades de atención de la población usuaria.

El análisis de la categorización de riesgo y dependencia mostró una importante presencia de usuarios con requerimientos de cuidados intermedios y altos, reflejando una creciente complejidad clínica de los pacientes hospitalizados. Esta situación implica una mayor demanda de intervenciones de enfermería, monitoreo permanente y coordinación

interdisciplinaria, fortaleciendo el rol de la gestión del cuidado como eje central de la atención hospitalaria.

Asimismo, durante el período se mantuvo la aplicación sistemática de los procesos de categorización de pacientes, herramienta que permite asignar recursos asistenciales de acuerdo con las necesidades reales de cuidado, favoreciendo una atención segura, eficiente y centrada en las personas.

Continuidad de Cuidados y Atención Ambulatoria Especializada

Con el propósito de asegurar la continuidad asistencial una vez finalizada la hospitalización, el establecimiento fortaleció el funcionamiento de sus policlínicos especializados, permitiendo el seguimiento clínico de usuarios que requieren controles periódicos y atención multidisciplinaria.

Policlínico de Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor (POLIDOLOR)

El Policlínico de Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor constituye un dispositivo fundamental para la atención integral de usuarios con enfermedades avanzadas, patologías crónicas complejas y necesidades de manejo especializado del dolor y otros síntomas asociados.

Durante el año 2025, el programa continuó fortaleciendo su cobertura y capacidad de respuesta, aumentando significativamente el número de usuarios atendidos respecto del período anterior. Este crecimiento se acompañó de una mayor participación de distintas disciplinas de salud, consolidando un modelo de atención centrado en las personas y sus familias.

En el ámbito ambulatorio, los profesionales médicos mantuvieron el mayor volumen de atenciones, alcanzando cerca de 4.000 prestaciones durante el período. Asimismo, se observó un incremento relevante en las intervenciones realizadas por asistentes sociales, fortaleciendo el acompañamiento psicosocial y el abordaje integral de las necesidades de los usuarios.

De igual forma, las prestaciones desarrolladas por enfermería, kinesiología, nutrición y psicología registraron un crecimiento sostenido, reflejando la consolidación de equipos multidisciplinarios orientados a mejorar la calidad de vida de los pacientes y apoyar sus procesos terapéuticos.

La atención domiciliaria también mostró una importante expansión durante el año 2025. Destaca especialmente el crecimiento de las intervenciones de enfermería, que se transformaron en la principal actividad desarrollada en domicilio, permitiendo fortalecer el seguimiento clínico, la educación a cuidadores y la continuidad de los cuidados en el entorno familiar.

Los profesionales médicos mantuvieron una participación relevante en esta modalidad de atención, complementados por nutricionistas, psicólogos y técnicos de nivel superior, quienes contribuyeron a entregar una atención integral, cercana y adaptada a las necesidades particulares de cada usuario.

El fortalecimiento de las atenciones domiciliarias ha permitido acercar las prestaciones a personas con dificultades de desplazamiento, dependencia funcional o condiciones clínicas complejas, favoreciendo una atención más humanizada y centrada en la calidad de vida.

Policlínico de Terapia Anticoagulante Oral (POLITACO)

El Policlínico de Terapia Anticoagulante Oral desarrolla una labor especializada orientada al seguimiento y control de usuarios que requieren tratamiento anticoagulante permanente o prolongado, contribuyendo a prevenir complicaciones y garantizar un uso seguro de estos tratamientos.

Durante el año 2025, el programa continuó fortaleciendo su capacidad de atención mediante un trabajo coordinado entre profesionales médicos, enfermería y técnicos de nivel superior, favoreciendo una atención más interdisciplinaria y una mejor continuidad de los cuidados.

Si bien las atenciones médicas continuaron concentrando la mayor parte de la actividad asistencial, se observó una mayor participación de enfermería y de los técnicos de nivel superior en comparación con el año anterior. Las atenciones médicas pasaron de 6.052 durante 2024 a 5.469 durante 2025, mientras que enfermería aumentó de 273 a 407 prestaciones y los técnicos de nivel superior alcanzaron 179 atenciones.

Esta evolución refleja una redistribución de la actividad asistencial hacia un modelo más colaborativo, donde distintos profesionales participan activamente en el seguimiento, educación y control de los usuarios, fortaleciendo la seguridad clínica y la adherencia a los tratamientos.

El trabajo desarrollado por POLITACO permite reducir riesgos asociados a eventos tromboembólicos y hemorrágicos, optimizando los resultados clínicos y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los pacientes que requieren este tipo de terapias de largo plazo.

INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCCIÓN

Durante el período evaluado, la gestión hospitalaria evidenció un uso eficiente de la capacidad instalada, alcanzando una ocupación promedio de camas del 87,8%, indicador que refleja una alta utilización de los recursos disponibles para responder a la demanda asistencial. El promedio de estadía fue de 8,49 días, en concordancia con la complejidad clínica de los pacientes atendidos, mientras que el índice de rotación alcanzó 27,6 egresos por cama acumulado en el año, evidenciando una adecuada renovación de la capacidad hospitalaria. Asimismo, el intervalo de sustitución fue de 1,6 días, lo que demuestra una rápida reutilización de las camas entre egresos e ingresos. Finalmente, la tasa de letalidad

fue de 12,0%, indicador asociado al perfil de complejidad y gravedad de los pacientes hospitalizados, constituyendo un elemento de seguimiento permanente para la evaluación de la calidad y oportunidad de la atención clínica.

DESAFIOS 2026

- **Consolidar el modelo de Gestión Clínica con enfoque en Rehabilitación.**
- **Instalarnos como principal socio estratégico del Hospital Marga Marga.**
- **Incorporar nuevos y mejores procesos clínicos.**
- **Seguir articulándose con la Red Provincial para ser parte de la respuesta a los problemas de salud de la misma.**
- **Obtener la segunda reacreditación como prestadores institucionales.**

POST CUENTA PUBLICA GESTION 2025