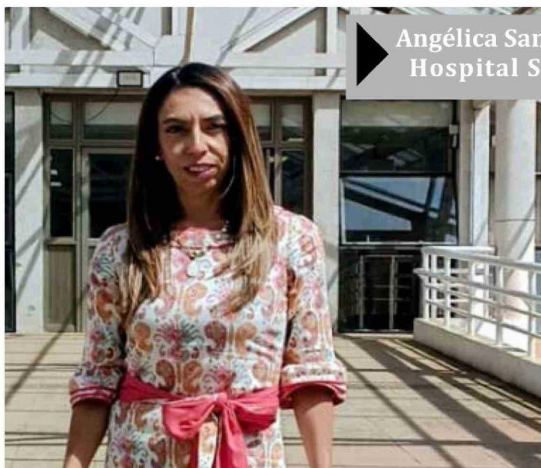


Hospital de Victoria: una gestión que pone a las personas en el centro y avanza con resultados concretos



Angélica Sanhueza, directora del Hospital San José de Victoria

Desde su llegada en enero de 2024, la directora del Hospital San José de Victoria, Angélica Sanhueza González, ha impulsado una gestión marcada por un sello claro: abrir las puertas del principal recinto asistencial de la zona a la comunidad, escuchar activamente sus necesidades y responder con acciones concretas en uno de los sistemas más sensibles para la ciudadanía, como es la salud pública.

Administradora Pública de profesión, egresada de la Universidad de Concepción, Sanhueza suma esta como su cuarta experiencia liderando un hospital. Una trayectoria que, según explica, ha ido consolidando una convicción profunda: “cualquier servicio público tiene un solo objetivo, que es generar bienestar social”. Bajo esa premisa, sostiene que dirigir de espaldas a la ciudadanía es un error que no se puede permitir.

Lejos de temer a las crí-

ticas, la directora las considera una herramienta clave. “Son una alerta de dónde hay que volver a mirar. Si escuchamos el sentir de las personas, podemos mejorar aquello que está fallando”, afirma, subrayando que las problemáticas de fondo — como los tiempos de espera — son transversales en todo el país.

Diagnosticar para transformar

Al asumir, su primera tarea fue “diagnosticar” el hospital, tal como un médico evalúa a un paciente. Analizó indicadores clave, listas de espera, tiempos de atención y, especialmente, los reclamos de los usuarios, entendiendo que allí se reflejan las principales brechas del sistema.

El Hospital de Victoria no es un establecimiento cualquiera. Cumple un rol estratégico como cabeza de subred dentro del Servicio de Salud Araucanía Norte, abarcando un amplio territorio que va desde Lonquimay

hasta Traiguén, incluyendo comunas como Ercilla, Curacautín y Lumaco. Una realidad geográfica compleja que impacta directamente en el acceso y continuidad de la atención.

“Las condiciones no son iguales en todo el país. No es lo mismo Santiago que la Araucanía”, enfatiza, apuntando a la necesidad de políticas públicas que reconozcan estas diferencias.

Tres desafíos, tres avances

Con ese diagnóstico en mano, Sanhueza definió tres grandes desafíos: fortalecer el vínculo con la comunidad, mejorar el trato al usuario y avanzar en aspectos técnicos como listas de espera e infraestructura.

En el primer ámbito, destaca la activación de la subred asistencial, con reuniones mensuales que integran a directivos de atención primaria y hospitales, generando mejoras concretas en el trabajo permanente con organizaciones sociales, territoriales y funcionales de Victoria, con quienes mantiene encuentros mensuales.

“Quiero que la gente sienta que este es su hospital”, señala.

En cuanto al trato, los resultados han sido contundentes. En 2024, el Hospital de Victoria obtuvo el primer lugar a nivel nacional en trato al usuario entre los hospitales de alta complejidad,

superando a grandes centros del país. En 2025, se mantuvo en el tramo de excelencia, consolidando un cambio cultural al interior del establecimiento.

El tercer eje también muestra avances significativos. En dos años, la lista de espera quirúrgica se redujo en un 13%, mientras que la de consultas de especialidad disminuyó en un 31%. A ello se suman proyectos clave en infraestructura: la reposición total del techo del hospital — una necesidad urgente tras años de filtraciones que amenazaban el funcionamiento de pabellones —, la renovación de ambulancias y la próxima adquisición de nuevos catres clínicos.

Se trata de iniciativas que superan los 2.150 millones de pesos y que hoy avanzan en sus etapas finales de tramitación.

Nuevos desafíos: tecnología y eficiencia

Con estos objetivos cumplidos, la directora proyecta el siguiente gran paso: dotar al hospital de un resonador magnético, una tecnología de alto impacto que permitiría mejorar diagnósticos y reducir derivaciones.

El proyecto ya cuenta con el visto bueno del Ministerio de Salud y se encuentra en fase avanzada para su presentación al Gobierno Regional.

Paralelamente, el equipo trabaja en optimizar la atención de urgencias, donde cerca del 70% de los pacientes corresponden a categorías de baja complejidad que podrían resolverse en otros dispositivos. Para ello, se están implementando estra-

tegias que combinan educación a la comunidad y ajustes en los procesos internos.

Un equipo y una visión compartida

Más allá de los indicadores, Sanhueza insiste en que los logros no son individuales. “Aquí hay un equipo comprometido, desde el médico hasta quien abre la puerta. Todos trabajamos con un solo objetivo: que las personas se sientan acogidas y encuentren solución a sus problemas”, destaca.

Ese compromiso también ha sido reconocido externamente. El hospital recibió un premio internacional de la Fundación Engel por la calidad de su atención en casos de accidente cerebrovascular, destacando protocolos que reducen significativamente las secuelas en los pacientes.

Un hospital abierto a su gente

Con cerca de mil funcionarios, el Hospital de Victoria enfrenta diariamente el desafío de responder a una demanda creciente en un contexto de recursos limitados. Sin embargo, su directora tiene clara la hoja de ruta: mantener una gestión cercana, eficiente y centrada en las personas.

“Quiero que la comunidad confíe en su hospital, que sepa que estamos disponibles para escuchar, mejorar y resolver. Ese es nuestro compromiso”, concluye.

En un sistema muchas veces tensionado, la experiencia de Victoria muestra que, con liderazgo, escucha activa y trabajo en red, es posible avanzar hacia una salud pública más humana y efectiva.