

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

2018

HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMÁN



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

Ricardo Salazar Cabrera
Director
Abril 24 de 2019.

CONVERSACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS Y ACTORES SOCIALES.



Hospital Concesionado.

La Gobernanza que opera en los hospitales concesionados, está basada en la Ley de Concesiones y lo dispuesto en las Bases de Licitación del Contrato.



MANDANTE
DIRECCIÓN HOSPITAL
SUB. DIRECCIÓN CONCESIONES Y
OPERACIONES



Coordinar los
requerimientos del Hospital
frente al Inspector Fiscal del
MOP y al Concesionario



ADMINISTRADOR DEL CONTRATO
INSPECTOR FISCAL
ASESORÍA A LA INSPECCIÓN FISCAL



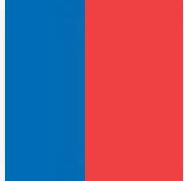
Administrar y velar por el
cumplimiento del Contrato
de Concesión, mediante la
Fiscalización del
cumplimiento de los Niveles
de Servicios establecidos



SOC. CONCESIONARIA
GERENTE GENERAL
GERENCIA DE OPERACIONES



Proveer los bienes y
servicios contratados por
el Estado



52 BOX CONSULTA

16 BOX DENTAL



6 SALAS DE PARTO INTEGRAL



524

CAMAS DE
HOSPITALIZACIÓN

671 GRADUALIDAD



13

PABELLONES
16 GRADUALIDAD



MISIÓN Y VISIÓN.



Nuestra Misión.

“Somos el hospital asistencial docente de alta complejidad y autogestionado de la Macrozona Norte, que otorga una atención de calidad y seguridad, con personal calificado considerando los deberes y derechos de nuestros usuarios a través de una gestión participativa con la comunidad, con acciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de la población”.

Nuestra Visión.

“Ser una institución de salud humanizada y de excelencia, reconocida por brindar salud con calidad y seguridad a la población de la Macrozona Norte”.

ÁREA DE INFLUENCIA.



Población INE:



Macrozona Norte: 1.450.328

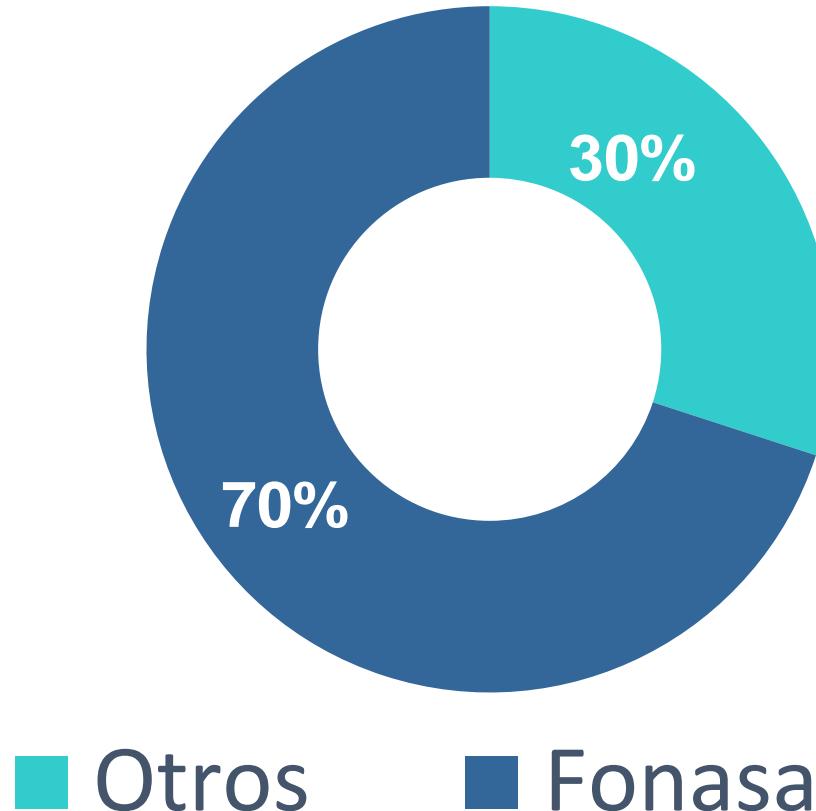
Región de Antofagasta: 607.534

Antofagasta: 361.873



BENEFICIARIOS EN LA REGIÓN.

Total beneficiarios Fonasa: 425.217



*La población Fonasa de la Región aumenta un **8%** en relación al año anterior.*

Tramo A	17%
Tramo B	28%
Tramo C	21%
Tramo D	34%

A photograph of a medical team in an operating room. Several surgeons in green scrubs and blue caps are gathered around a patient on an operating table, focused on the procedure. Medical equipment, including monitors and a large overhead light, is visible in the background.

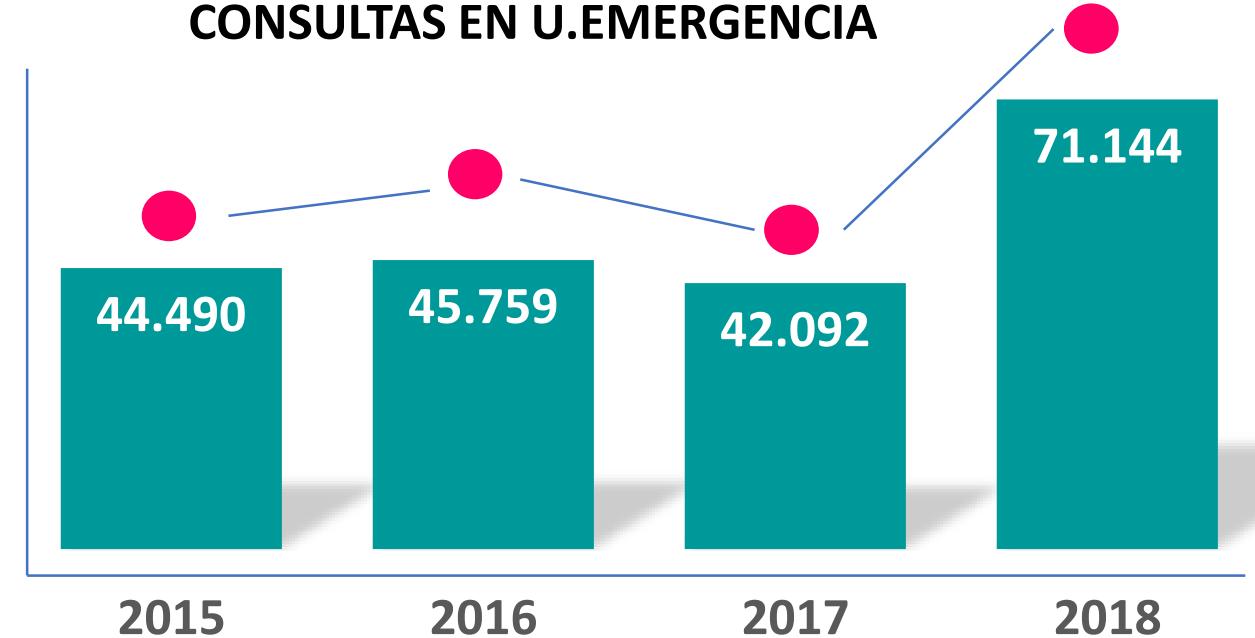
1

GESTIÓN ASISTENCIAL

CONSULTAS DE URGENCIA.



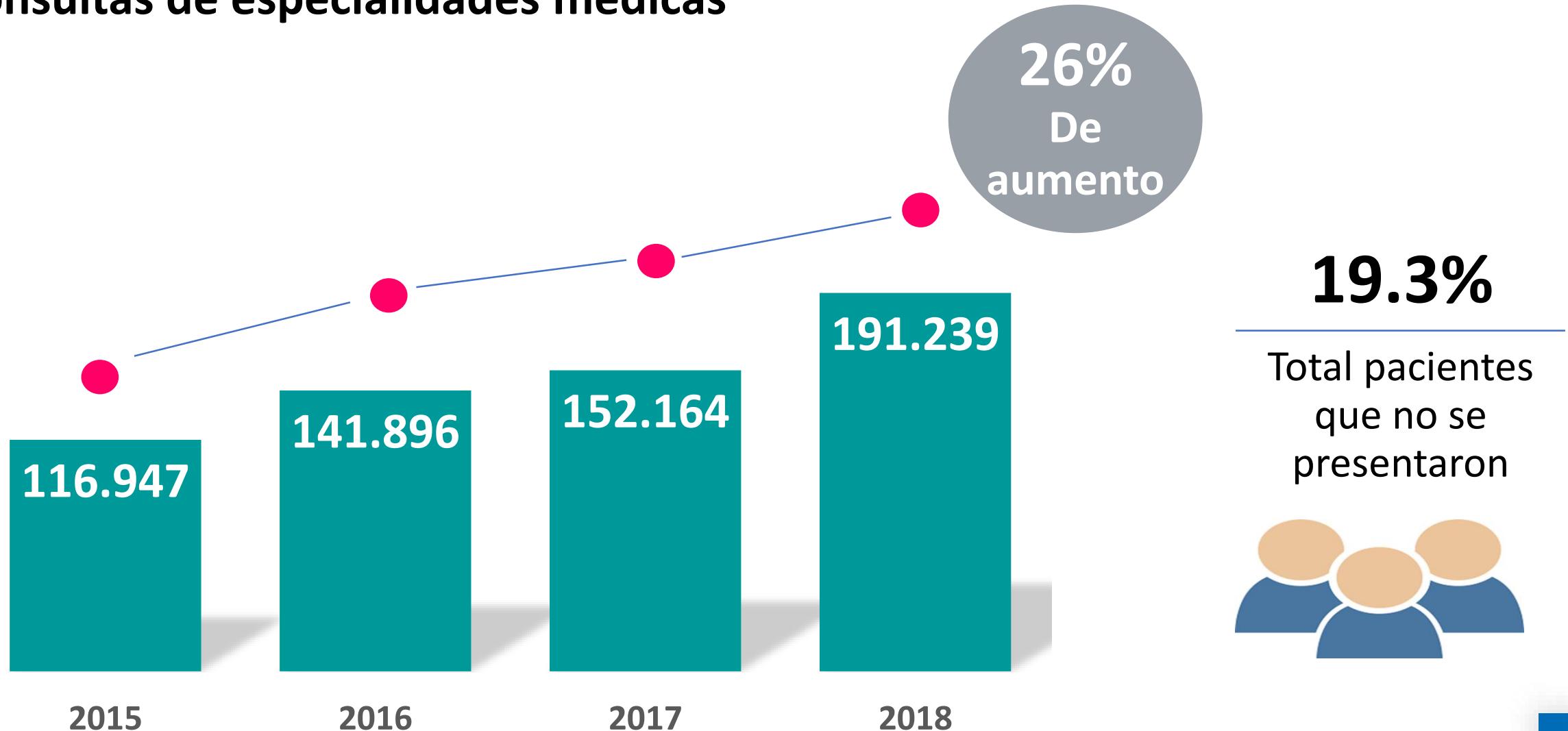
CONSULTAS EN U.EMERGENCIA



69%
Aumento de la demanda

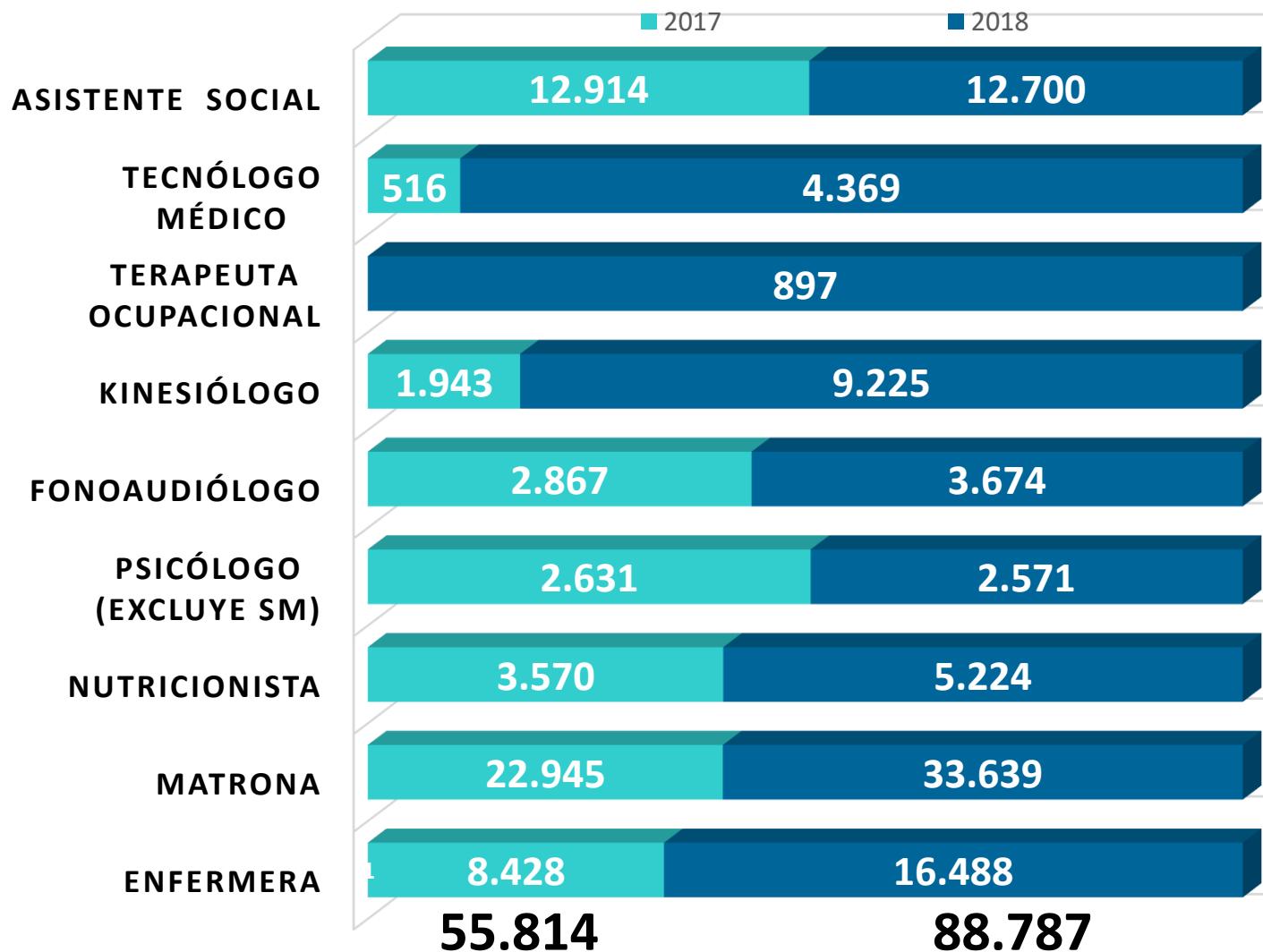
ATENCIÓN AMBULATORIA

Consultas de especialidades médicas



ATENCIÓN AMBULATORIA.

Consultas Otros Profesionales:



Especialidades no Medicas
con mayor aumento:

10.694
Matronería.

8.060
Enfermería.

7.782
Kinesiología



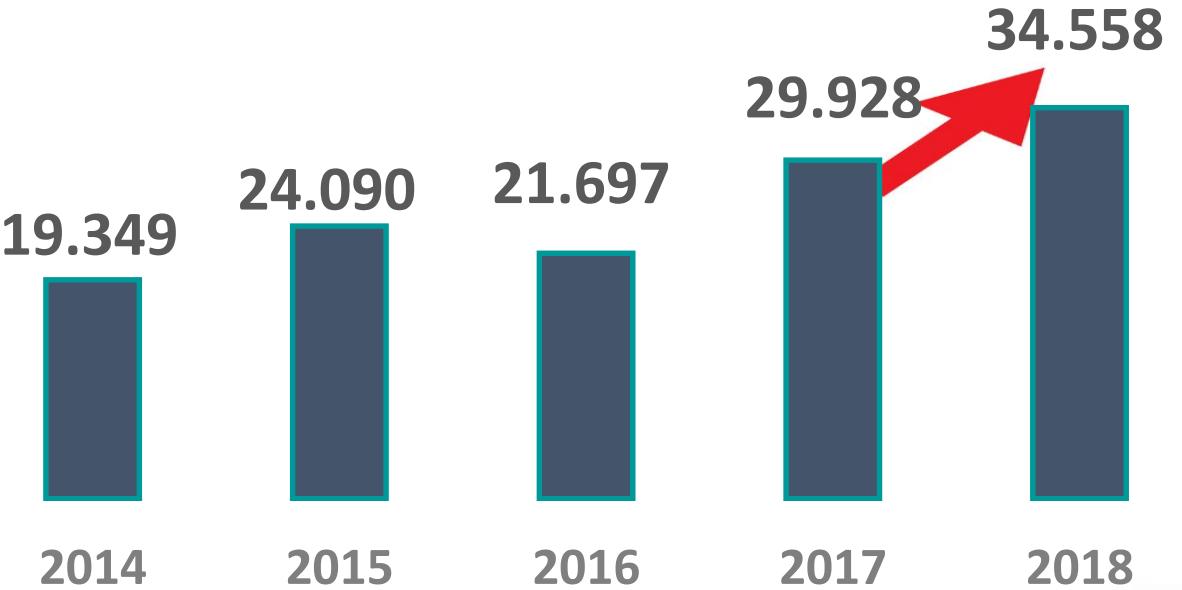
59%



ATENCIÓN ESPECIALIDADES ODONTÓLOGICAS.



15.4%



CONSULTAS TELEMEDICINA

ESPECIALIDAD	2017	2018
ENDOCRINOLOGÍA	419	0
DIABETOLOGÍA	2.096	1.561
BRONCOPULMONAR	3	16
ADULTO		
DERMATOLOGÍA	81	394
CARDIOLOGÍA	101	20



Nuevas Especialidades



429 Geriatría.



50 Nefrología.



31 Infectología.

Total de consultas:

2017
2.713



2018
2.488

ATENCIÓN AMBULATORIA SALUD MENTAL.



Cosam Norte

Consulta Médica

4.411

4.454

Consulta Psicólogo

2.140

2.558

Consulta A. Social

1.790

2.096

2017

2018



Cosam Central

Consulta Médica

4.334

4.442

Consulta Psicólogo

2.516

3.214

Consulta A. Social

1.211

1.376

2017

2018



Cosam Sur

Consulta Médica

3.349

3.720

Consulta Psicólogo

2.296

1.711

Consulta A. Social

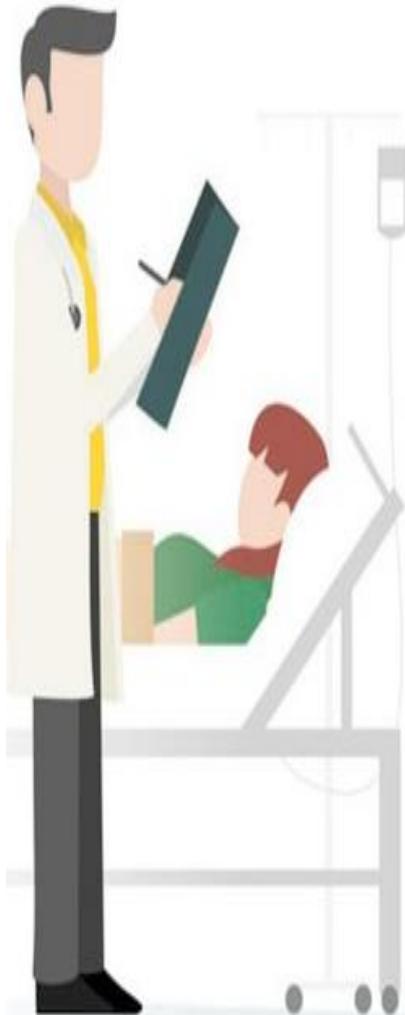
1.607

1.649

2017

2018

HOSPITALIZACIÓN.



	2015	2016	2017	2018
Egresos Hospitalarios.	18.738	18.800	17.711	18.519
Índice ocupacional.	81.07%	81.01%	81.05%	79.1%

5%
respecto
de 2017



Promedio Días de Estada

2017: 7.4

2018: 7.0

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA.



Días Pre Quirúrgicos

Especialidad	2016	2017	2018
Cirugía	1,1	1,8	1,8
Traumatología	0,85	1,1	1,9
Urología	1,49	2,5	2,0

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS TOTALES

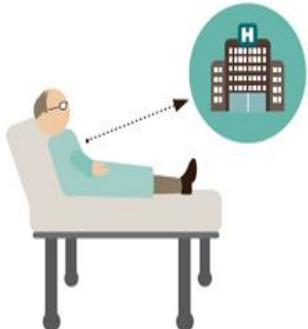


Intervenciones Quirúrgicas Mayores		
	2017	2018
	8.242	10.076
	22,3 % de Aumento	

HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA.

Nº de Ingresos

2016	2017	2018
516	763	955

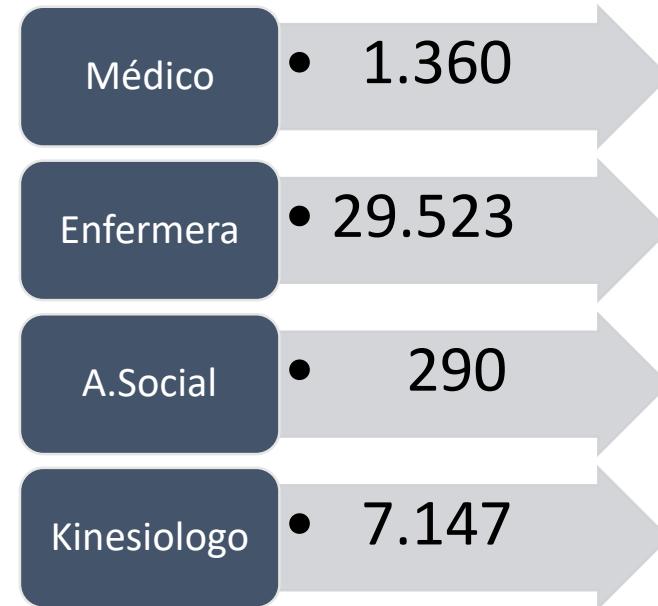


13 Es el
Promedio día
Cama 2018.

El año 2017, el promedio de
día cama fue de 20 días

25%

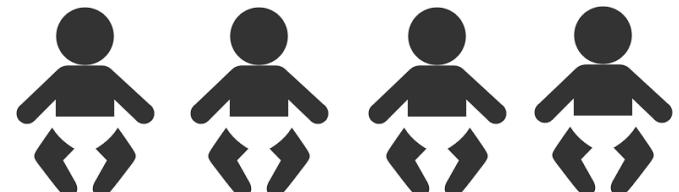
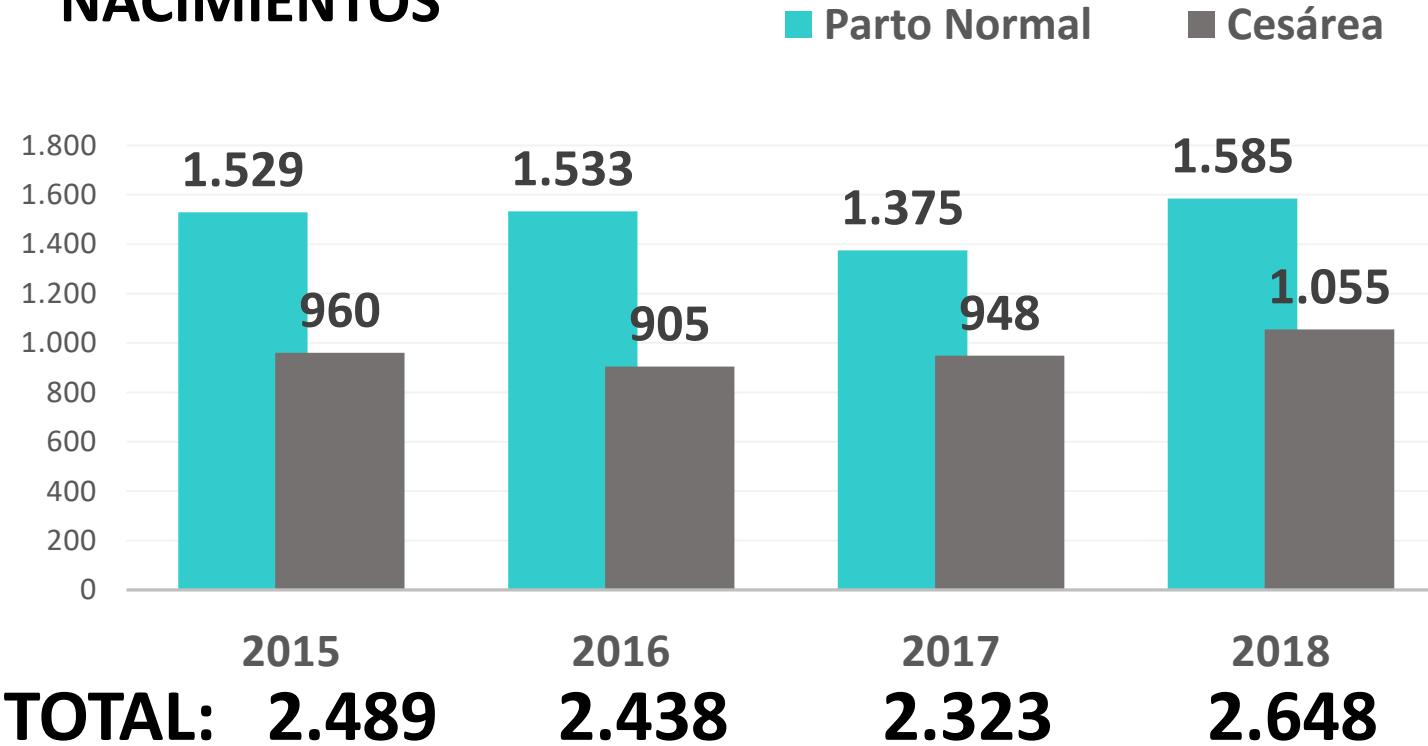
Visitas domiciliarias 2018



NACIMIENTOS.



NACIMIENTOS

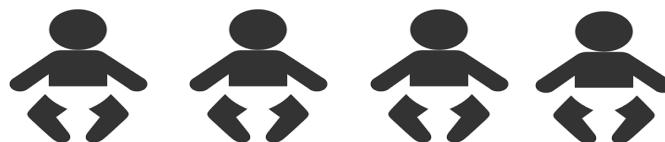
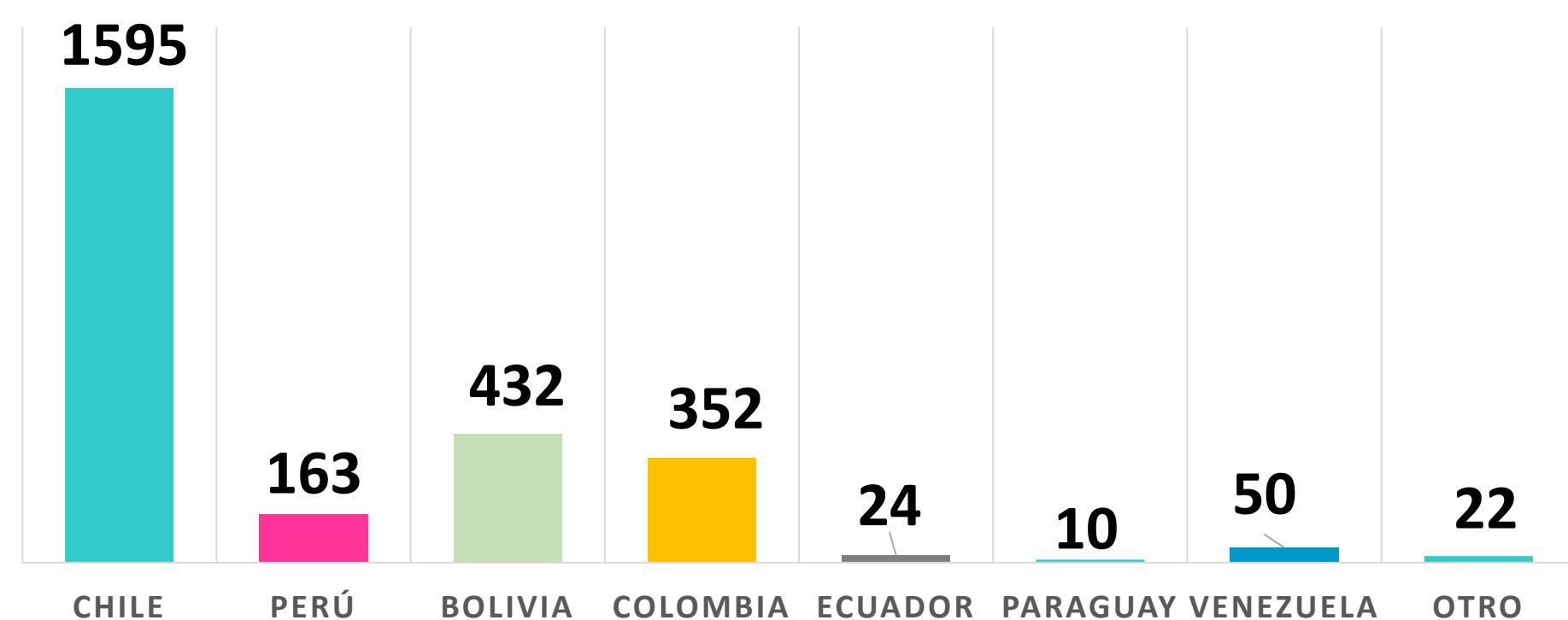


Aumento de nacimientos el 2018.

13,6%

40%

De los nacimientos
ocurridos en el
Hospital, son de
madres extranjeras



PROGRAMA APOYO AL RECIÉN NACIDO.



Fomento Lactancia Materna en Puerperio

2015	2016	2017	2018
97%	96%	95%	97%

	Entrega de Ajuares	Atenciones Biopsicosociales	Gestantes que asisten a taller de Maternidad
2015	2.220	1.787	556
2016	1.894	1.877	759
2017	2.118	3.190	587
2018	2.426	3.290	881



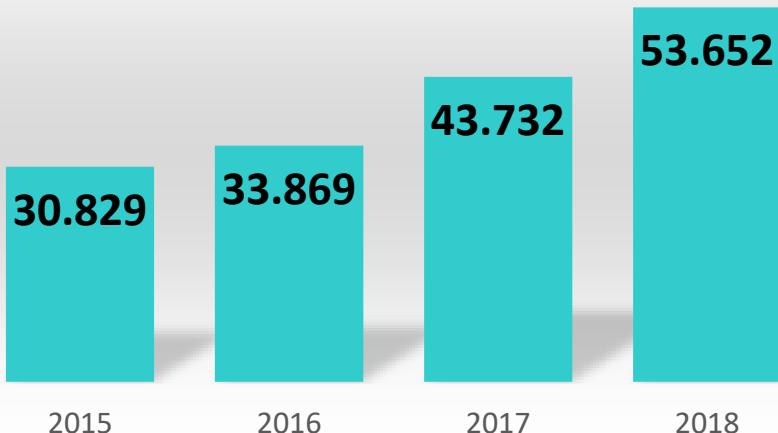
2

UNIDADES DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO



Chile
mejor

ANATOMÍA PATOLÓGICA

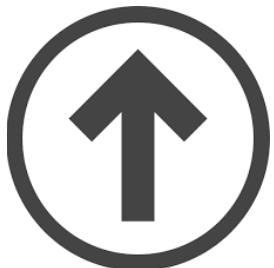
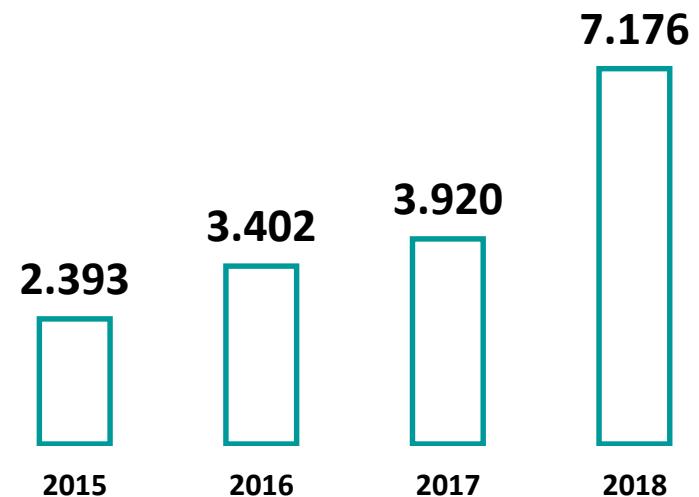


EXÁMENES DE LABORATORIO



1.395.869 Exámenes

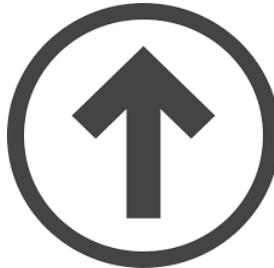
ENDOSCOPÍAS



23%



11.5%



83%

BANCO DE SANGRE.



49 Móviles
fuera del HRA

58 donantes de
plaquetas. Se
multiplican por seis
cada uno.

78 procesos de
plasmaféresis.



11.669
donantes aceptados
53%
más que en 2017.



1ra. Leuco
aféresis para
paciente
pediátrico en la
Macro Zona
Norte.



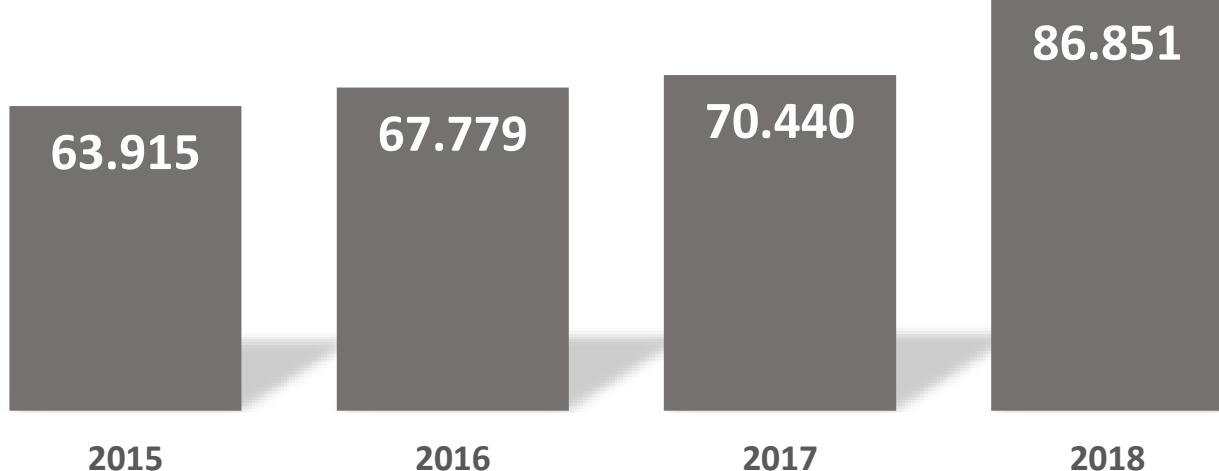
EXÁMENES IMAGENOLOGÍA.

2018

Nuevas prestaciones en IMAGENOLOGÍA

- ✓ Resonancia Magnética
- ✓ Exámenes Digestivos
- ✓ Mamografía

IMAGENOLOGÍA



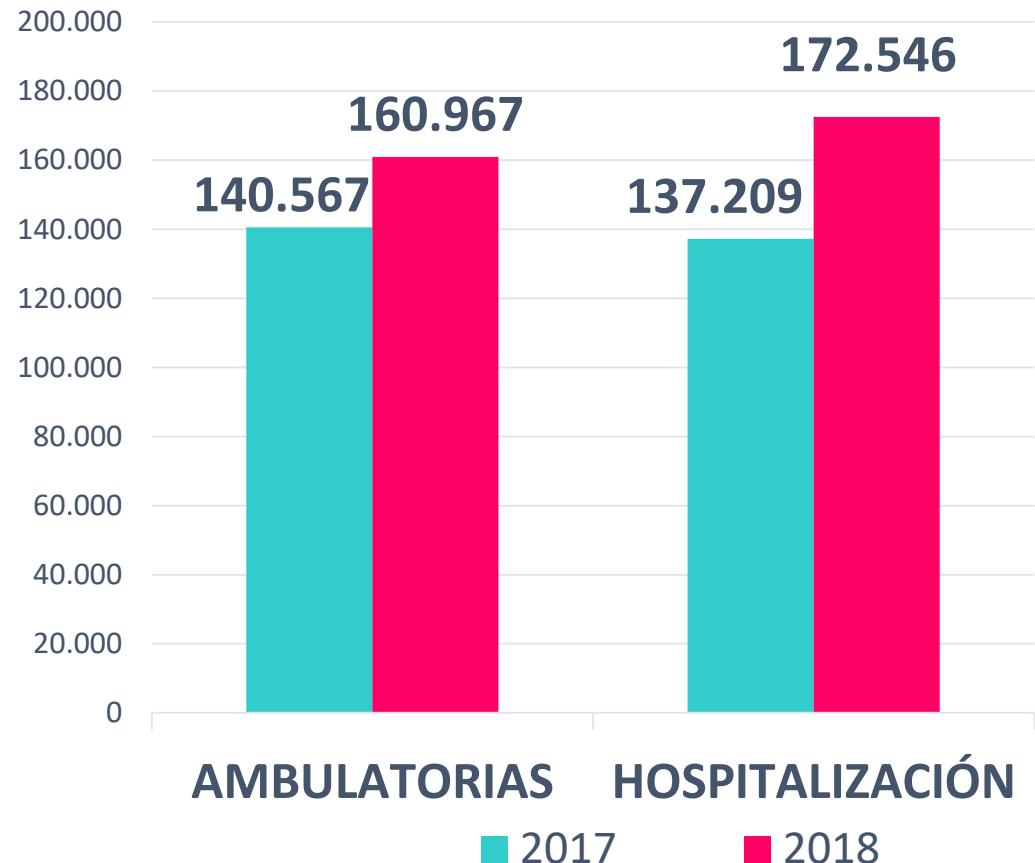
Recursos Propios a partir de 2018



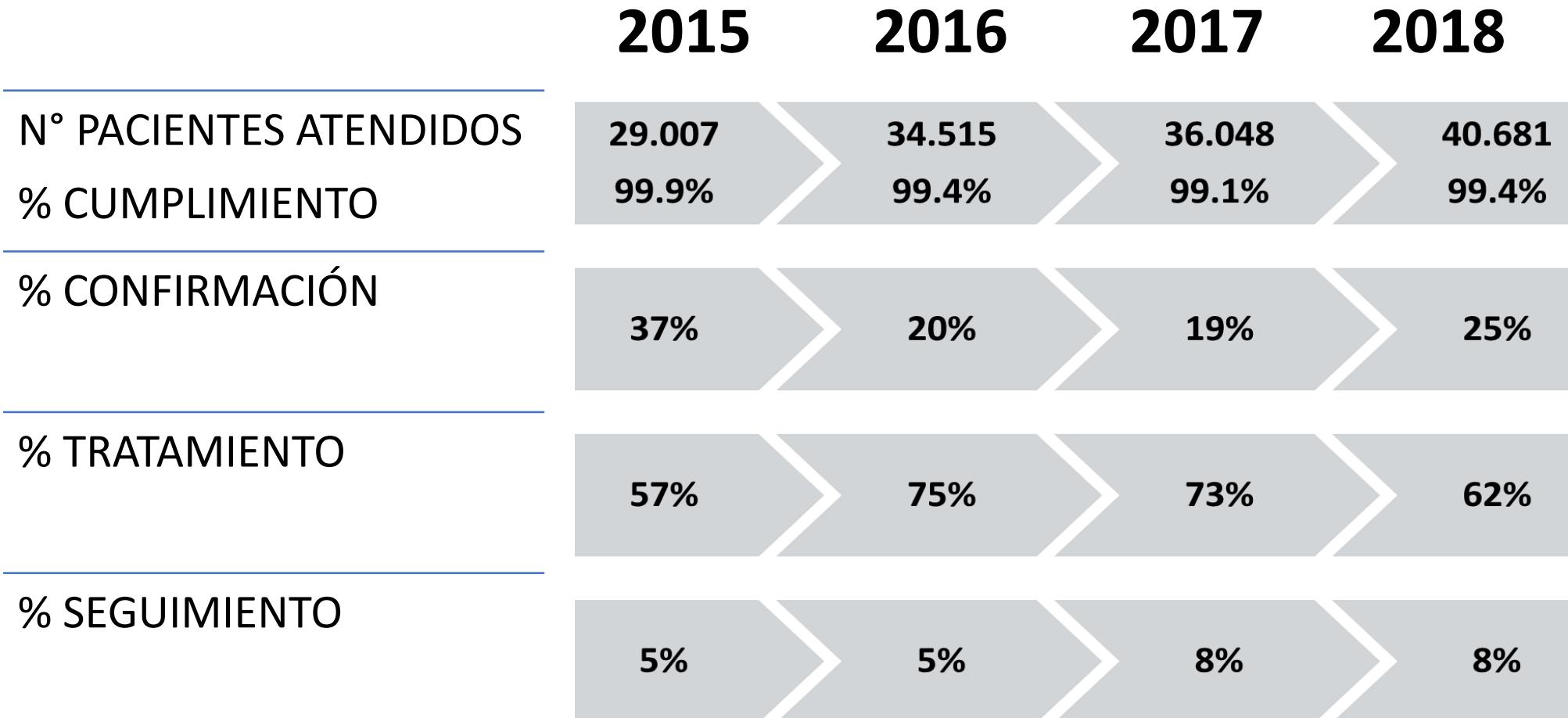
FARMACIA



Total Recetas Emitidas



GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD.



LEY RICARTE SOTO (LEY 20.850).

N° Pacientes atendidos de acuerdo a patología:

	2017	2018
Artritis reumatoide refractaria	28	37
Pediátricos con bombas de insulina	22	0
Adultos con bombas de insulina	2	0
Enfermedad de Crohn	3	2
Esclerosis múltiple refractaria	1	1
Enfermedad de Fabry	5	6
Hipertensión Arterial pulmonar	1	1
Muco poli sacaridosis tipo 2 (en domicilio)	2	2
Profilaxis virus respiratorio sincicial para prematuros.	28	73
Total	92	122

32.6%
Respecto
de 2017



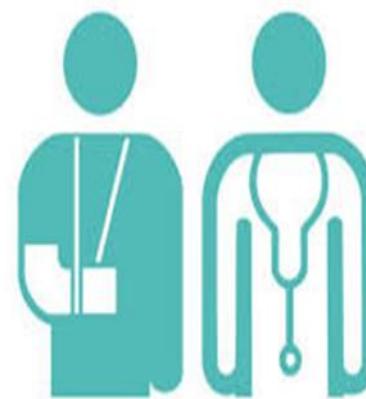
Compromiso de Gestión COMGES 2018:

Lista Espera Consulta nueva especialidad.



100% Cumplimiento
Resolutividad.
7.659 Pacientes
Ingresados hasta el 31.12.2016

Lista Espera Quirúrgica.

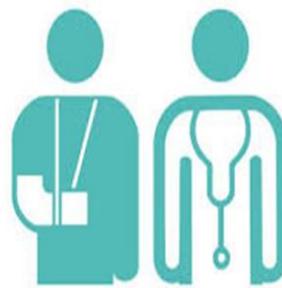
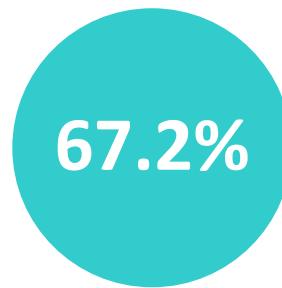


100% Cumplimiento
Resolutividad.
5.762 Pacientes
ingresados hasta el 31.12.2016.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA.

Compromiso de Gestión COMGES 2018:

	CAUSALES	TOTAL	%
0	GES	87	1.5%
1	ATENCION REALIZADA (I.Q)	3870	67.2%
10	SOLICITUD DUPLICADA	130	2.3%
11	CONTACTO NO CORRESPONDE	243	4.2%
12	NO CORRESPONDE REALIZAR CIRUGIA	127	2.2%
13	TRASLADO	1	0.0%
15	ERROR DE DIGITACION	28	0.5%
16	ATENCION POR RESOLUTIVIDAD	48	0.8%
4	ATENCION EXTRASISTEMA	157	2.7%
5	CAMBIO DE ASEGURADOR	31	0.5%
6	RECHAZO VOLUNTARIO	319	5.5%
7	RECUPERACION ESPONTANEA	17	0.3%
8	DOS INASISTENCIAS	525	9.1%
9	FALLECIMIENTO	179	3.1%
TOTAL		5.762	100.0%



Intervenciones
Quirúrgicas
realizadas el
2018.

PROCURAMIENTO DE ORGANOS.

2017 y 2018 Segundo Lugar a Nivel Nacional.

Donantes Efectivos
en la región

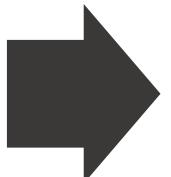
2015
2

2016
1

2017
9

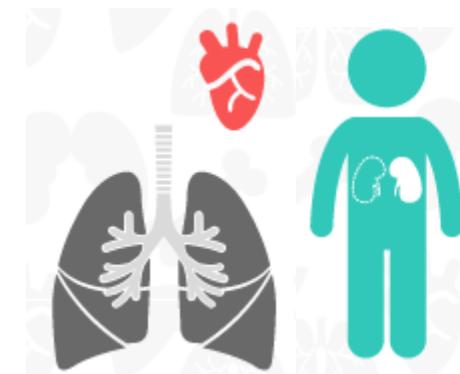
2018
7

El 2018 se estudiaron:
37 posibles donantes, de los cuales 7 aportaron al Sistema Nacional de Lista de Espera, con un total nacional de 21 órganos transplantados.



Se trasplantaron
2 Pacientes de HÍGADO
5 Pacientes de RIÑÓN

Lista de Espera Regional (30)





3

GESTIÓN DE USUARIOS



CONSULTAS CIUDADANAS – OIRS.

2.008 Consultas ciudadanas.

Distribución por tipo:



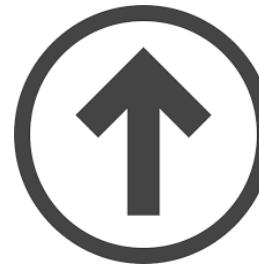
% según distribución, año 2018:

3%

18%

16%

63%



34% de Reclamos.

55% de Felicitaciones.

Áreas con mayor número de reclamos.



**Atención abierta.
Hospitalización.
Urgencia.**

Tipología de reclamos:

310 Competencia técnica.

209 Trato.

107 Tiempo espera Cirugía.

SATISFACCIÓN USUARIA.

Encuestas de Satisfacción Usuaria Atención Abierta.



CAE

- Año 2017: 84,3%
- Año 2018: 78,6%

Meta
80%



EMERGENCIA

- Año 2017: 86,4%
- Año 2018: 75,5%.

Encuestas Trato usuario.



2016 Puntaje obtenido: 6,536

Ranking Nacional: 51

2017 Puntaje obtenido: 6,322

Ranking Nacional: 63

2018 Puntaje obtenido: 6,515

Ranking Nacional: 60

PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Consejo Consultivo del HRA.



33 Organizaciones, mantienen representatividad en el Consejo el 2018.

Funciones

- Asesorar a la Dirección del establecimiento para contribuir al mejoramiento de la gestión hospitalaria.
- Aportar en la definición de políticas, y evaluación de planes institucionales, en la calidad de la atención y otras materias de interés para los usuarios
- Definir estrategias conjuntas de desarrollo institucional, en la gestión y calidad de los servicios.
- Ser espacio de intercambio de información , educación y retroalimentación con el equipo de salud.

VOLUNTARIADO.

200 miembros

10 organizaciones



Damas de Rojo.

Damas de Verde.

Amor y Esperanza.

Voluntariado Capilla Santa Ana.

Damas de Rosado.

Misericordia y Restauración.

Damas de Azul.

Fundación Unidos por Francisco.

Fundación las Damas de Blanco.

Damas de Lila.



4

GESTIÓN DE LAS
PERSONAS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS.



2.880 Funcionarios HRA.

528 Funcionarios.

NUEVOS CARGOS

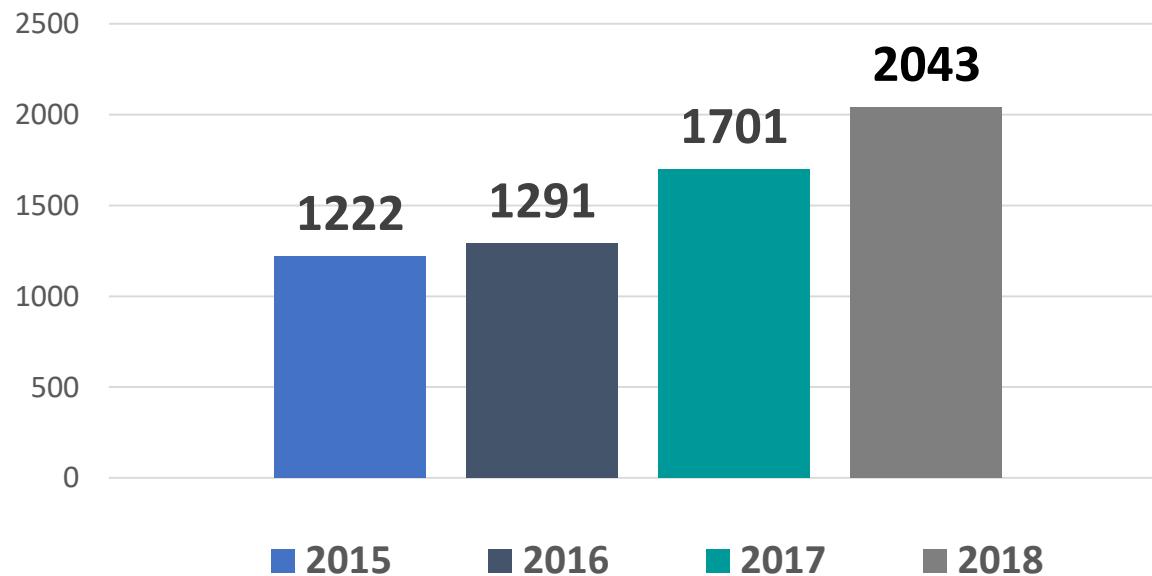
AÑO	2017	2018
LEY MEDICA	46	66
LEY NO MEDICA	410	300
TOTAL	456	366



DOTACIÓN DE PROFESIONALES NO MÉDICOS.



2.043 Funcionarios Ley no Médica.



Incorporación de médicos especialistas.

Este año 2018 se sumaron
20 Nuevos Médicos especialistas
a nuestro establecimiento.



14

Médicos
Retorno
Especialidad

- 3 Anestesiología.
- 1 Cardiología.
- 2 Cirugía General.
- 1 Cirugía Pediátrica.
- 1 Endodoncia.
- 1 Gastroenterología.
- 1 Medicina Interna.
- 1 Neurología Adulto.
- 1 Obstetricia.
- 1 Patología Oral.
- 1 Rehabilitación oral.

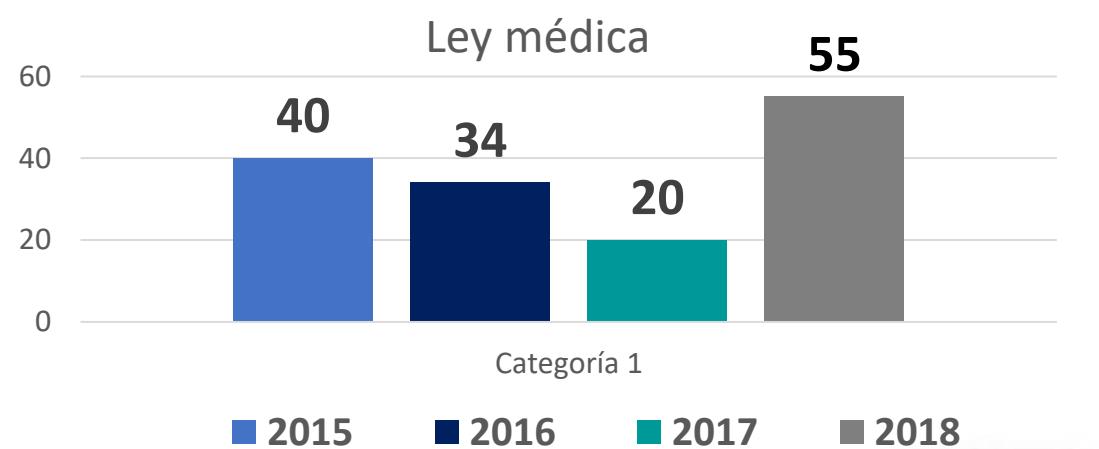
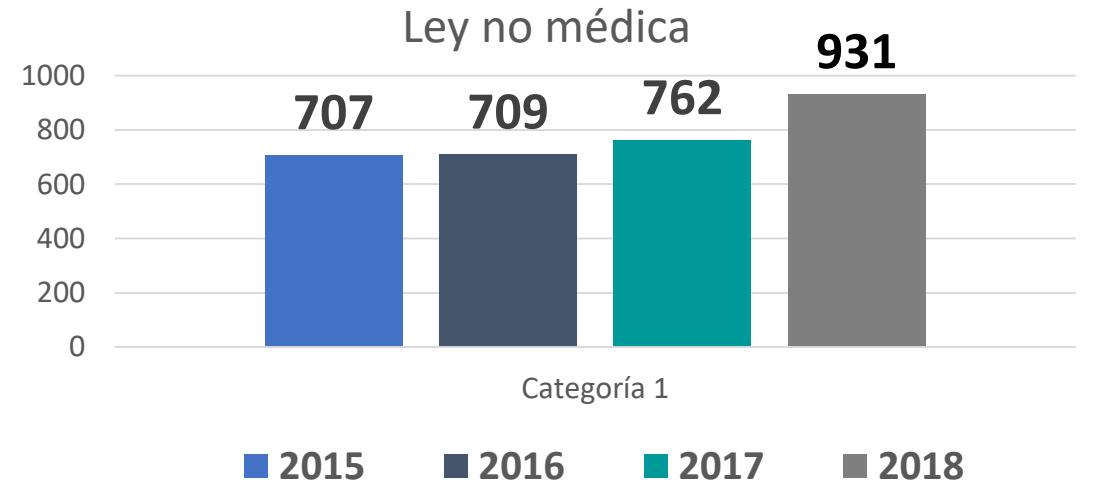


6

Médicos
Extranjeros
Especialistas.

- 1 Medicina interna.
- 1 Urología.
- 2 Neurología Adultos
- 1 Cirugía Pediátrica.
- 1 Obstetricia.

Funcionarios capacitados.



Monto presupuesto PAC Ejecutado \$ 33.243.313

CAPACITACIÓN- FORMACIÓN.

Gestión del Cambio

Especialización en intensivo pediátrico.

Diplomado aplicaciones clínicas de tomografía computada multicorte.

Programa de perfeccionamiento en detección citológica (1tm).

Programa de especialización: citogenética clínica (1 TM).

Diplomado de gestión y administración de contratos.

Diplomado en derecho publico.

2 Enfermeras

3 Tecnólogos Médicos.

3 Tecnólogos Médicos.

1 Tecnólogo Medico.

14 profesiones de Sd. de Concesiones y Sd. Administrativa.

1 Abogado

Convenio Docente Asistencial



01 Funcionario

Diplomado en Gestión de Calidad y Acreditación.



Formación:

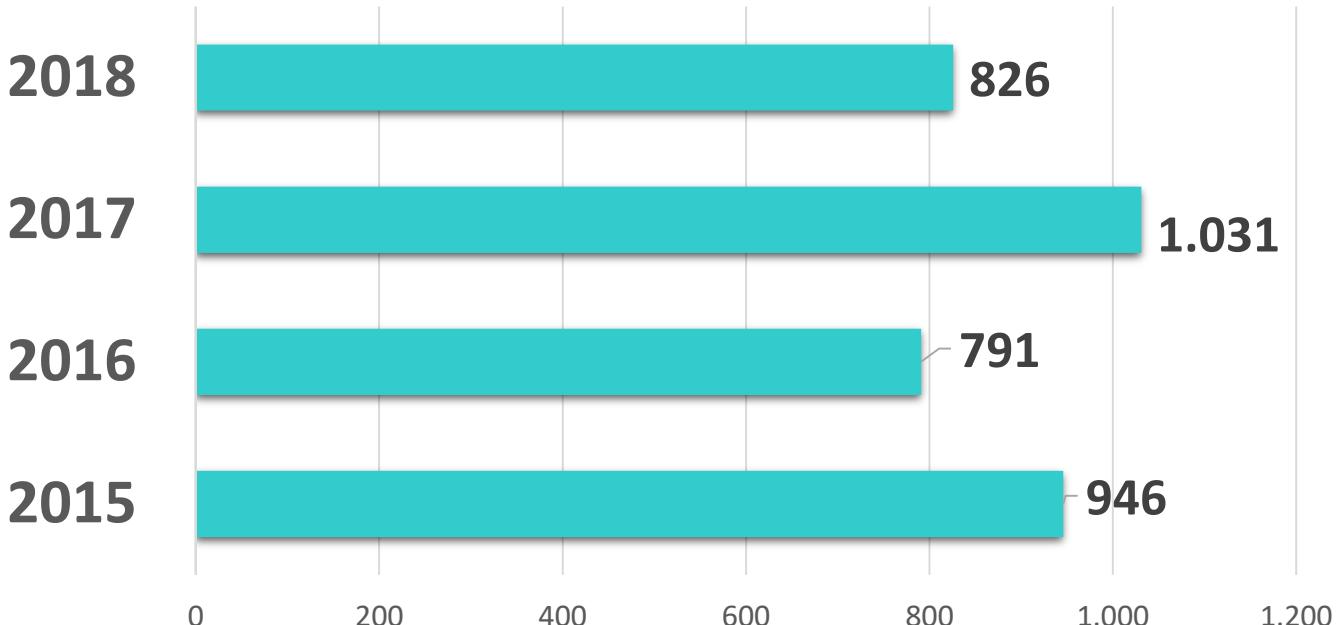
26 TENS en Alimentación.

07 Postítulo en Arseneleria.

CONVENIO DOCENTE ASISTENCIAL.



Alumnos en Convenio Docente por Año.



Convenios Vigentes



Liceo Técnico
de Antofagasta

CALIDAD DE VIDA LABORAL.

Sala Cuna y Jardín Infantil.



Nivel	Hospital Nuevo	Hospital Antiguo
Sala Cuna	44	20
Nivel Medio	0	32
Nivel Heterogéneo	0	33
Total	44	85

**Sala Cuna
Atención
24 horas**

**6 Educadoras
129 Matrículas.**



CALIDAD DE VIDA LABORAL.



Departamento
CALIDAD DE VIDA
HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA

Se conforma el año 2018 con la finalidad de desarrollar acciones orientadas a mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios/as del hospital. Estas acciones se materializan en 3 ejes:

Trato Laboral.



Salud Funcionaria.



**Cuidados infantiles,
bienestar y conciliación vida
familiar y laboral de las
personas.**



Prestaciones a Funcionarios.

PRESTACIONES PREVENTIVAS

	2.017	2.018
EMPA	869	545
VACUNAS	1.518	2.200
TOTAL	2.387	2.745

CONSULTAS MÉDICAS - ODONTOLOGICAS

	2.017	2.018
C. MÉDICA	7.273	8.195
C. DENTAL	976	1.313
TOTAL	8.249	9.508



CONSULTA OTROS PROFESIONALES

	2.017	2.018
NUTRICIONISTA	1.827	1.309
TERAPIA NEURAL	1.512	1.505
PSICOLOGO	480	311
TOTAL	3.819	3.125



SALUD DEL PERSONAL.

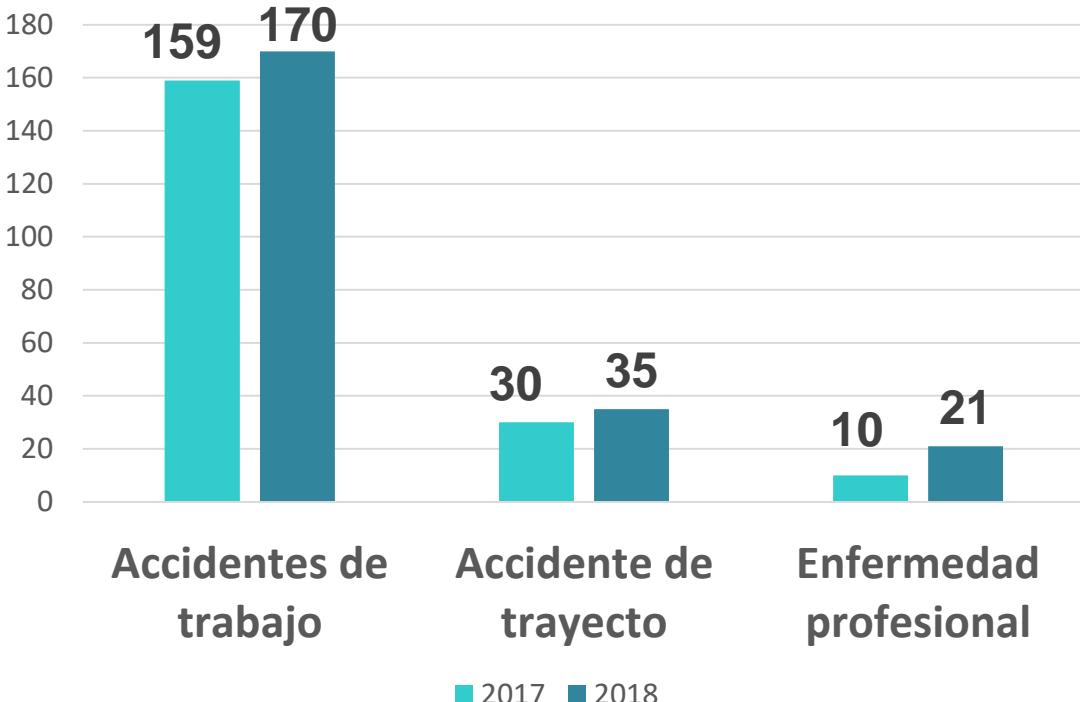
Ausentismo Laboral.

Tasa de Incapacidad

2016 2017 2018
24 21 17.7



Seguridad Laboral.



DESARROLLO ORGANIZACIONAL.



-   **Reuniones en Dirección o Comité relacionado a casos de denuncia/gestión de Clima.** 
-   **Diagnóstico Clima Laboral Institucional.** 
-   **Reuniones de Coordinación con unidades.** 

Acciones Complementarias.

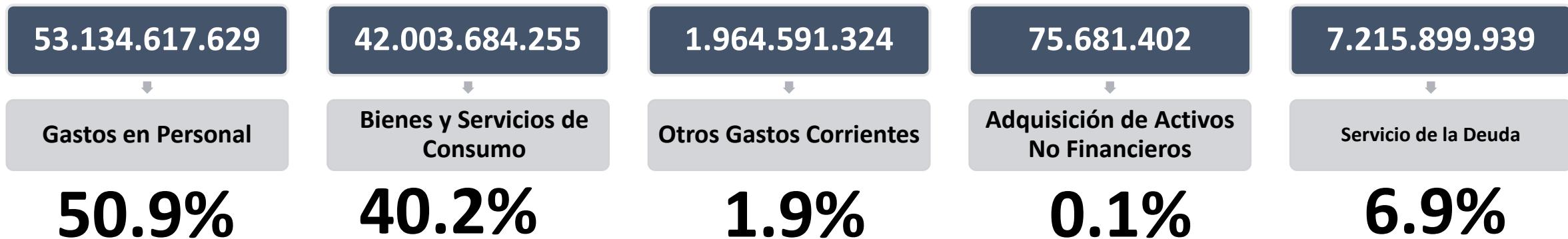
UNIDADES INTERVENIDAS	Nº DE INTERVENCIONES	Nº DE REUNIONES DE ASESORÍA	TOTAL POR UNIDAD
SEDILE-CEFE	14	2	16
J.Infantil y Sala Cuna	24	2	26
UPC Adulto	13	10	23
Camas Básicas	26	4	30
Laboratorio Clínico	14	4	18
Banco De Sangre	29	4	33
UCI Coronaria	14	3	17
Total	120	27	147

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5



Gastos de acuerdo a clasificador presupuestario



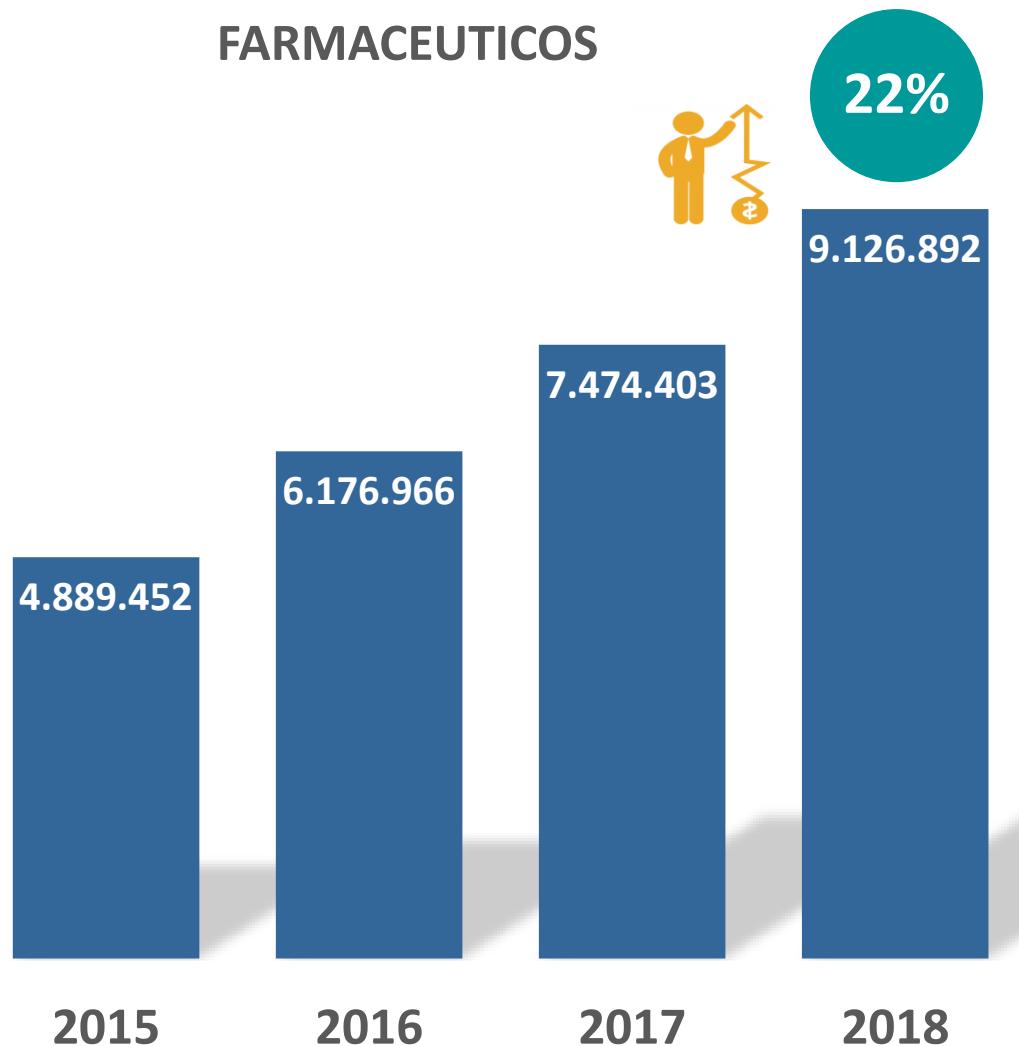
Gastos Totales



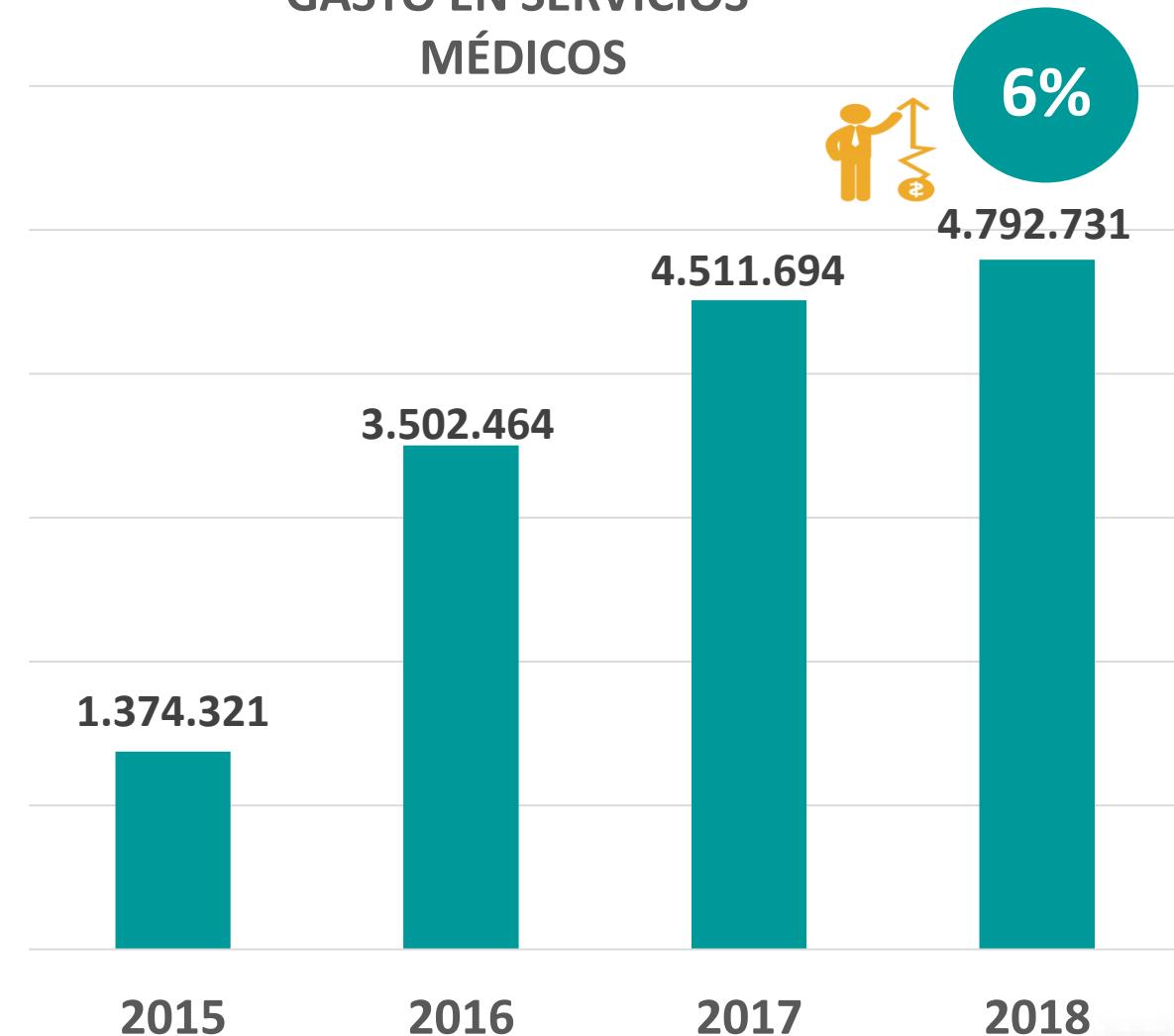
M\$55.435.820 M\$64.924.577 M\$79.245.254 M\$104.394.475

2015 2016 2017 2018

GASTO EN PRODUCTOS FARMACEUTICOS



GASTO EN SERVICIOS MÉDICOS



A surgeon in blue scrubs and a mask is performing surgery on a patient. The surgeon is wearing a clear plastic hairnet and a blue surgical mask. The patient's head is visible at the bottom right, with a green surgical drape covering the rest of the body. In the background, there is a metal cart with various medical instruments and supplies. A large white circle containing the number '6' is overlaid on the left side of the image.

6

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Equipos Plan Piloto: Cirugía, Cuidados Medios y Farmacia.



Iniciativas en Buenas prácticas Plan Piloto

Manual de Herramientas de Gestión

Análisis de proceso Altas Médicas.

Protocolo General y por Especialidades en Cirugía

Revisión de procedimiento de control de servicios externalizados

BUENAS PRÁCTICAS LABORALES.



Las “Buenas Prácticas” se traducen en mejoras de procesos, nuevas formas de trabajo, cambios en la modalidad de atención, entre otras.

12 Buenas Prácticas
reconocidas por su
impacto en la gestión
hospitalaria.

09 Buenas Prácticas
reconocidas por su
compromiso.

26 Buenas
Prácticas con
Mención Honrosa.



7

DESAFÍOS

CUMPLIMIENTO DESAFÍOS 2018.



Implementación del Dpto. de Calidad de vida laboral.



Consolidar el Uso de la ficha clínica electrónica.



Mejorar trato usuario (encuestas, estamos en tramo 3)



Mejorar autogestión hospitalaria.

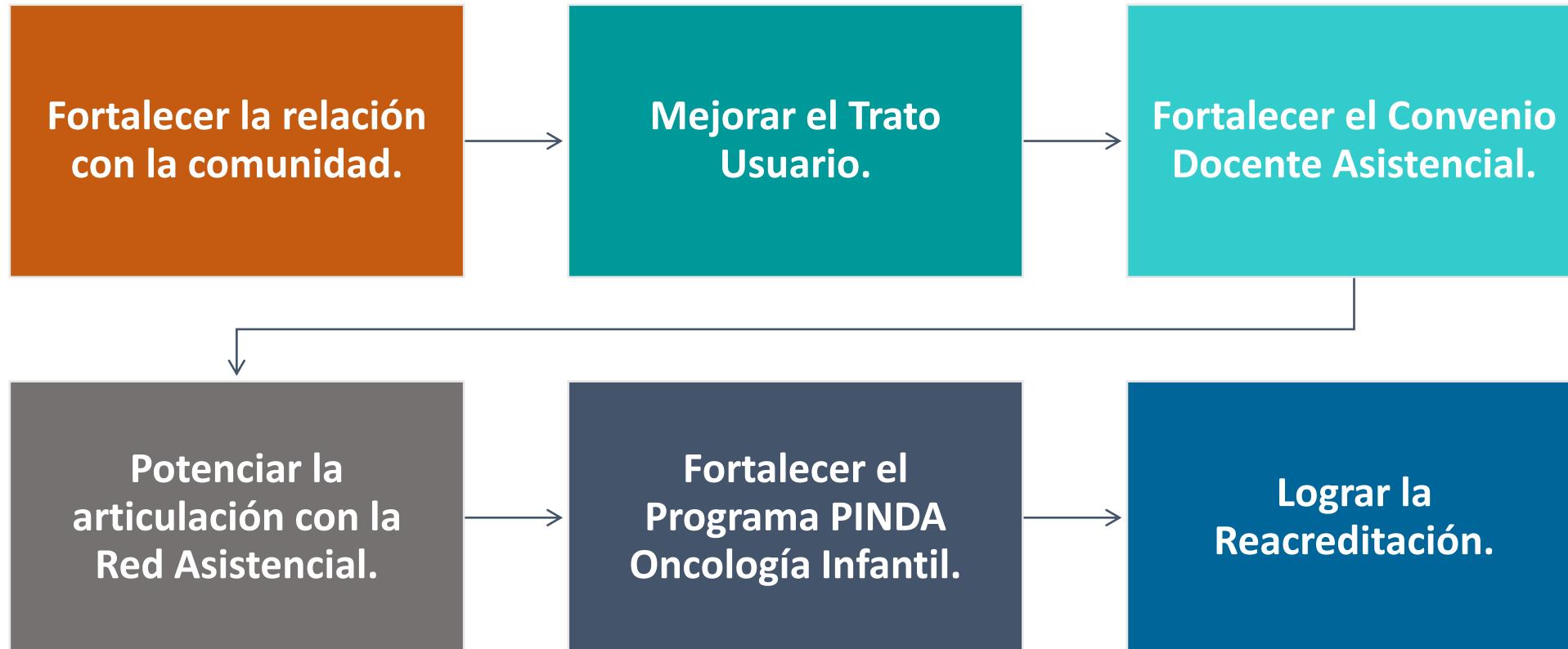


Gestión del cambio cultural.



Trabajar para el logro de la Reacreditación.

DESAFÍOS 2019.





GRACIAS