



HOSPITAL  
DR. LEONARDO GUZMÁN  
ANTOFAGASTA

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2018

## HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMÁN



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile

Ricardo Salazar Cabrera  
Director

Abril 24 de 2019.

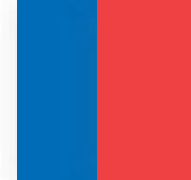
# CONVERSACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS Y ACTORES SOCIALES.



## 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.





**524**

**CAMAS DE  
HOSPITALIZACIÓN**



**671** GRADUALIDAD

**13**

**PABELLONES**



**16** GRADUALIDAD

**52** BOX CONSULTA

**16** BOX DENTAL



**6** SALAS DE PARTO INTEGRAL







## 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**

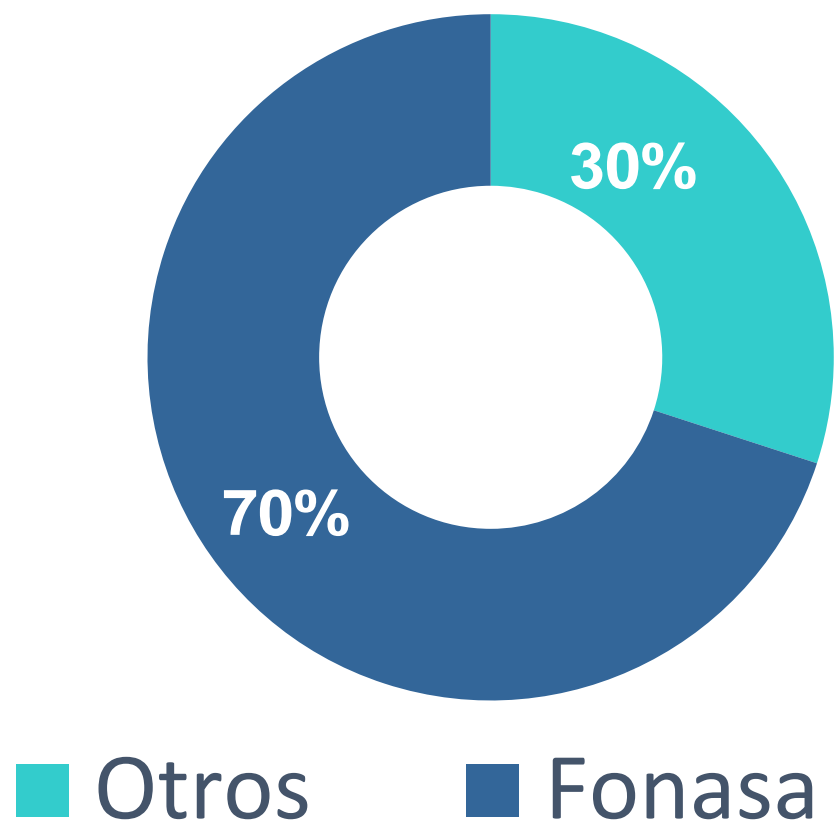
**Región de Antofagasta: 607.534**

**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 an operating room with several surgeons in blue scrubs and masks, illuminated by large overhead surgical lights. A semi-transparent banner is overlaid across the middle of the image.

1

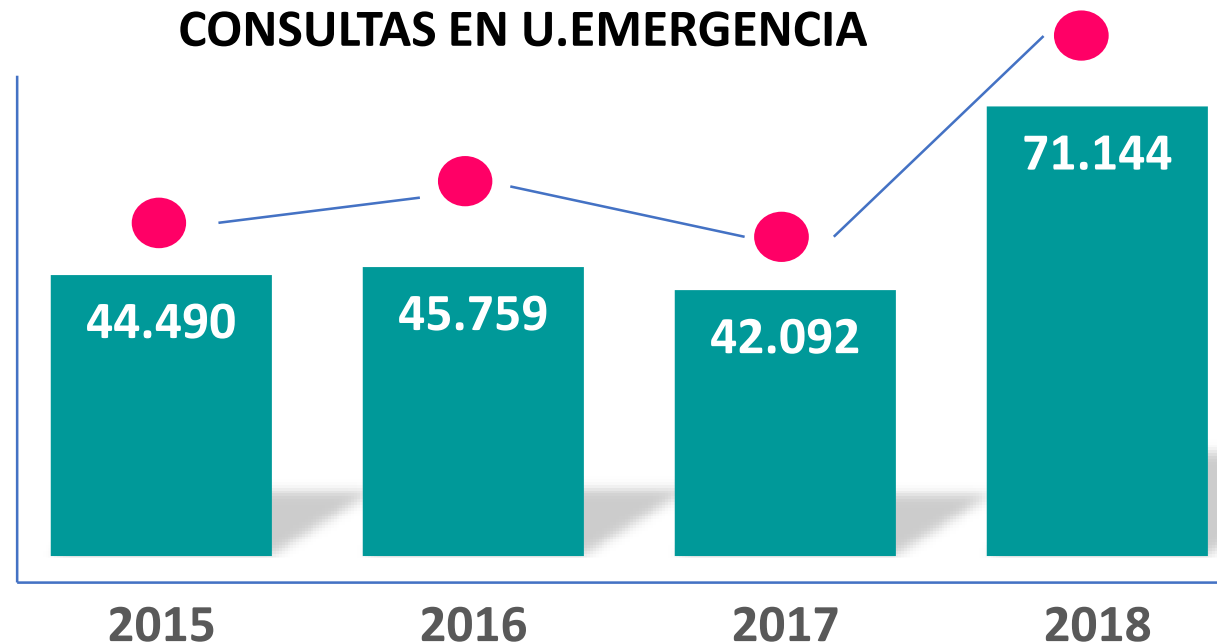
# GESTIÓN ASISTENCIAL



# CONSULTAS DE URGENCIA.



## CONSULTAS EN U.EMERGENCIA

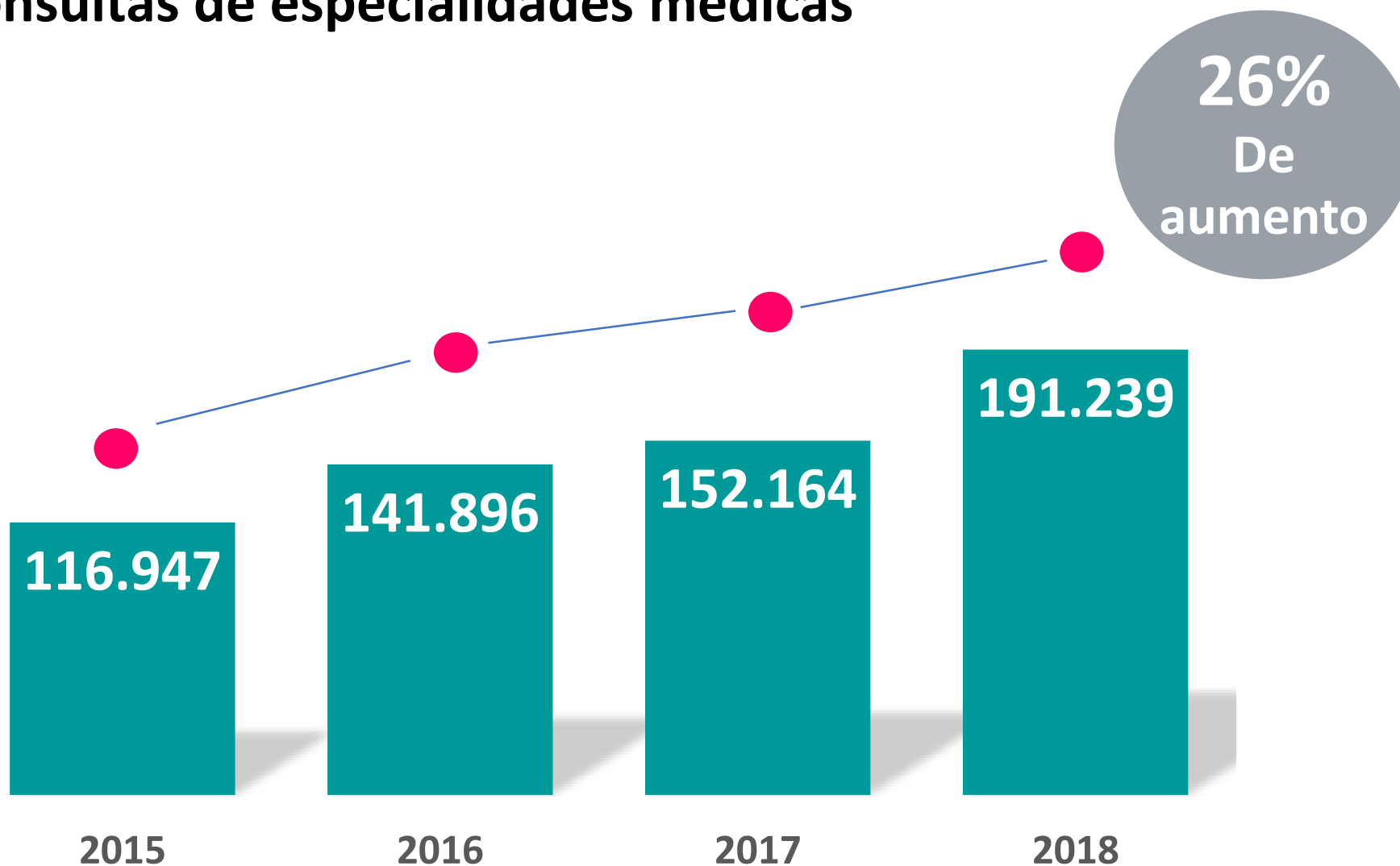


**69%**

Aumento de la demanda

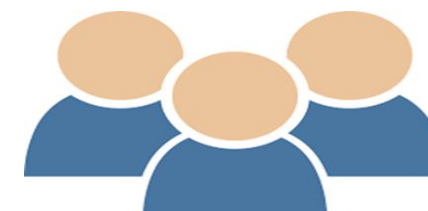
# ATENCIÓN AMBULATORIA

## Consultas de especialidades médicas



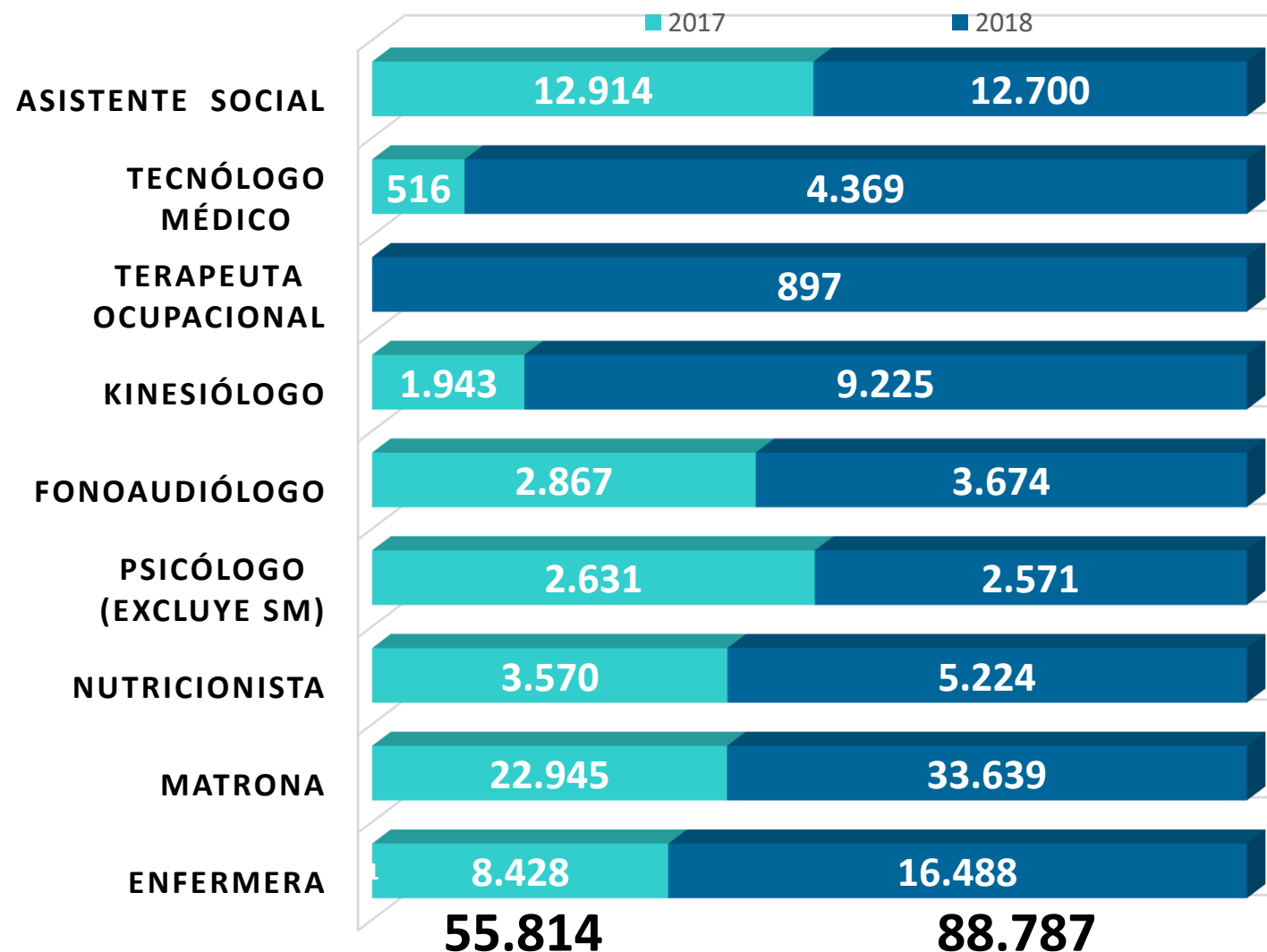
**19.3%**

Total pacientes  
que no se  
presentaron



# ATENCIÓN AMBULATORIA.

## Consultas Otros Profesionales:



### Especialidades no Medicas con mayor aumento:

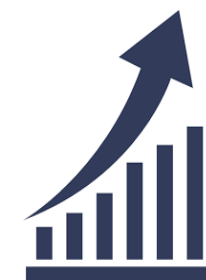
10.694  
Matronería.

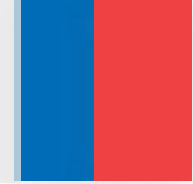
8.060  
Enfermería.

7.782  
Kinesiología



**59%**

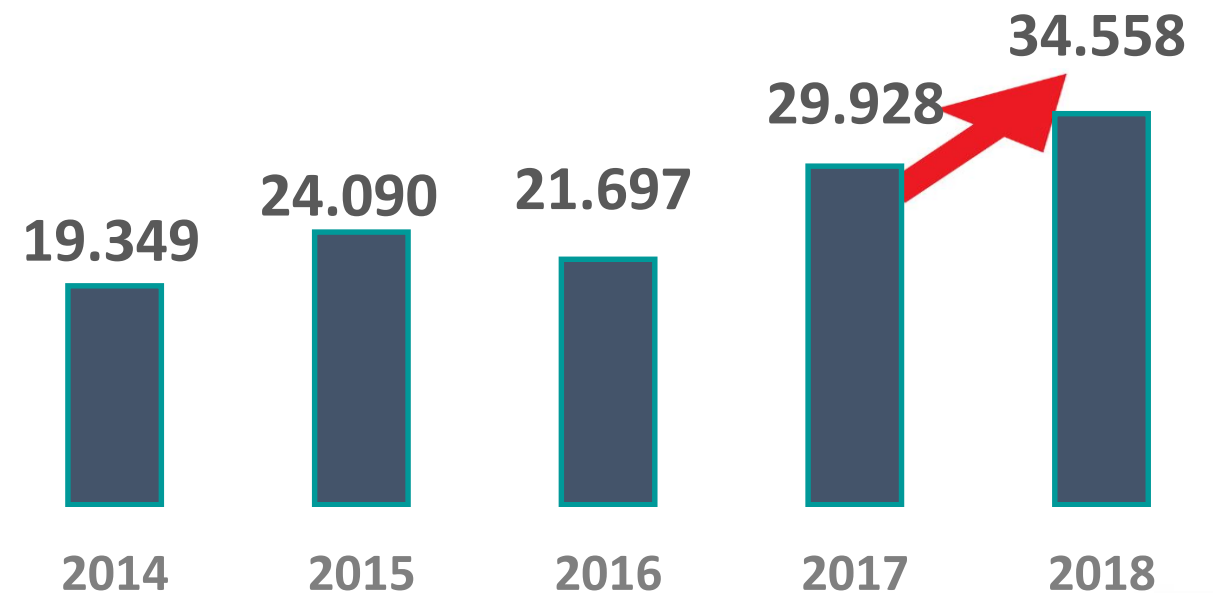




# ATENCIÓN ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS.



**15.4%**





# CONSULTAS TELEMEDICINA

ESPECIALIDAD	2017	2018
ENDOCRINOLOGÍA	419	0
DIABETOLOGÍA	2.096	1.561
BRONCOPULMONAR ADULTO	3	16
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	Consulta Psicólogo	Consulta A. Social	
4.411	2.140	1.790	← 2017
4.454	2.558	2.096	← 2018



## Cosam Central

Consulta Médica	Consulta Psicólogo	Consulta A. Social	
4.334	2.516	1.211	← 2017
4.442	3.214	1.376	← 2018



## Cosam Sur

Consulta Médica	Consulta Psicólogo	Consulta A. Social	
3.349	2.296	1.607	← 2017
3.720	1.711	1.649	← 2018

# HOSPITALIZACIÓN.



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

5%  
respecto  
de 2017



Promedio Días de Estada

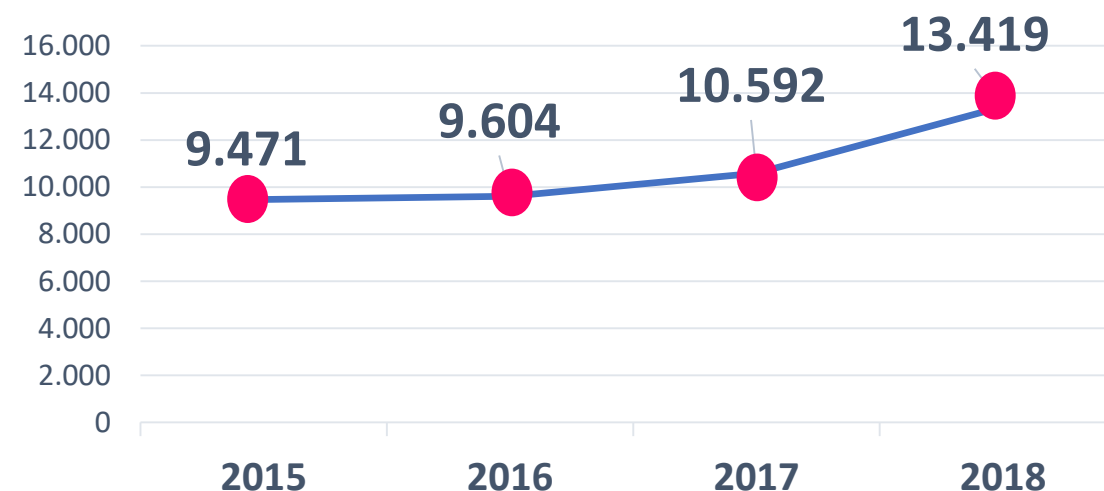
2017: 7.4

2018: 7.0

# ACTIVIDAD QUIRÚRGICA.



## INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS TOTALES



## Días Pre Quirúrgicos

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

## Intervenciones Quirúrgicas Mayores

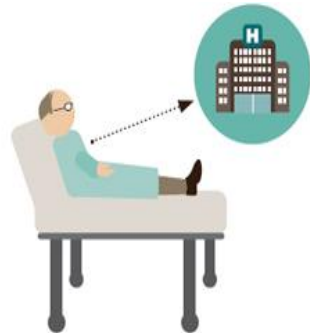
2017	2018
8.242	10.076

**22,3 %** de Aumento



## N° de Ingresos

2016	2017	2018
516	763	955

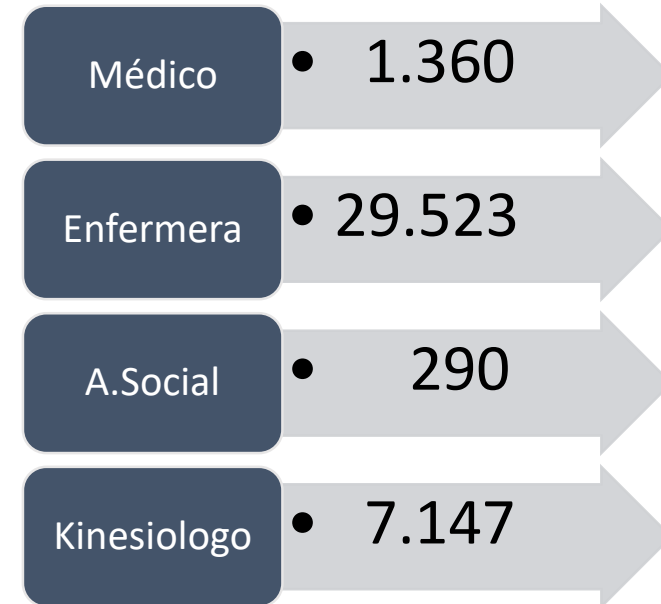


**13** Es el  
Promedio día  
Cama 2018.

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

**25%**

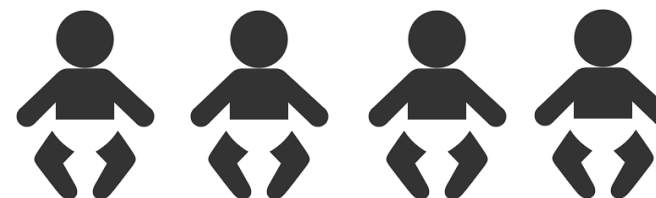
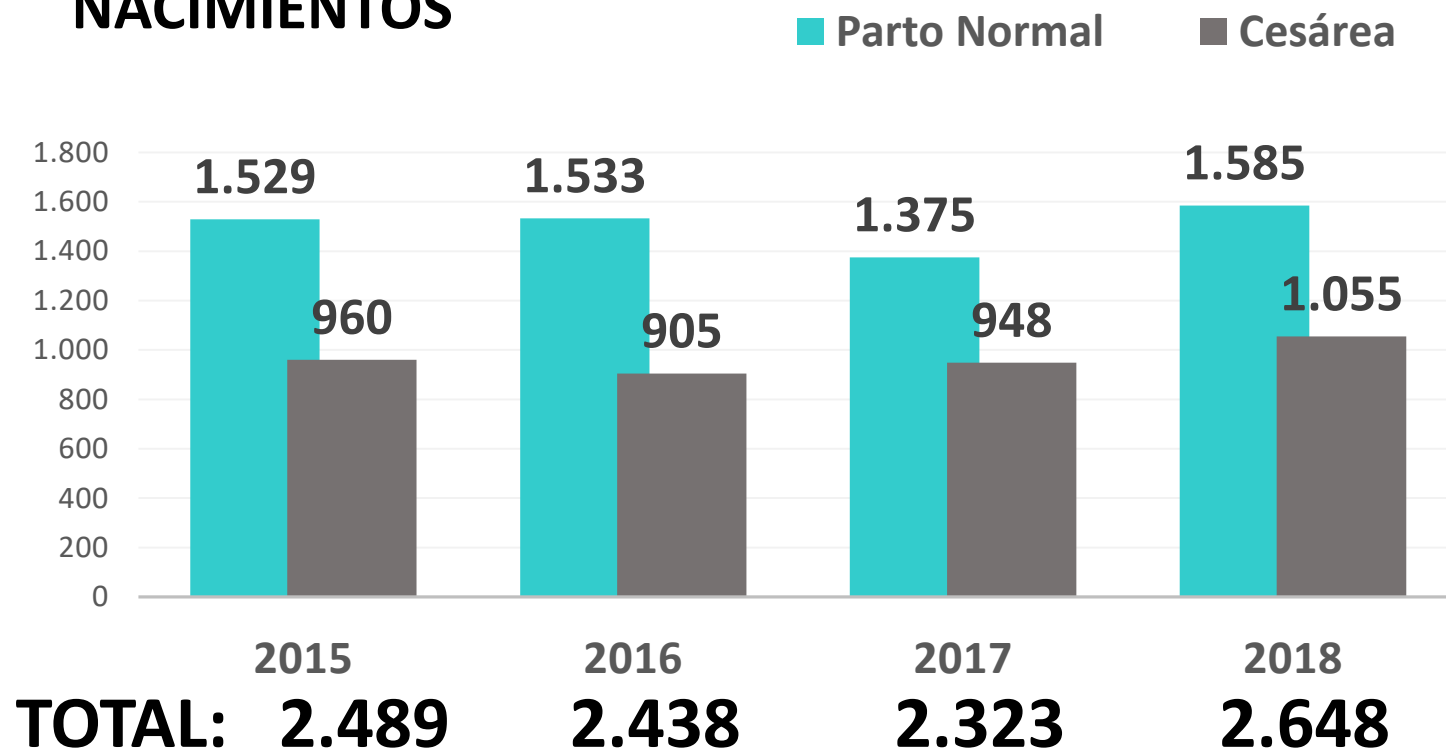
## Visitas domiciliarias 2018



# NACIMIENTOS.



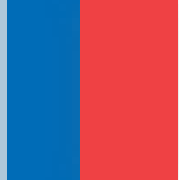
## NACIMIENTOS



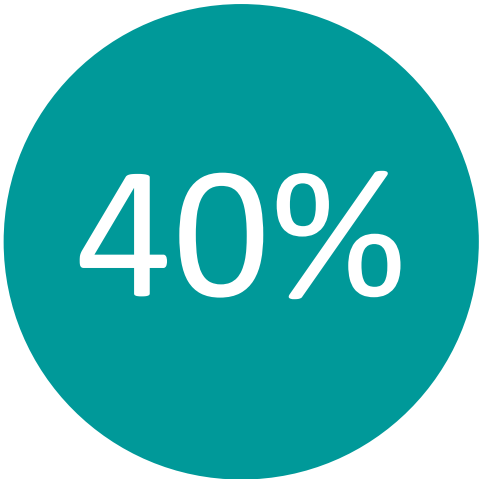
Aumento de nacimientos el **2018**.

**13,6%**



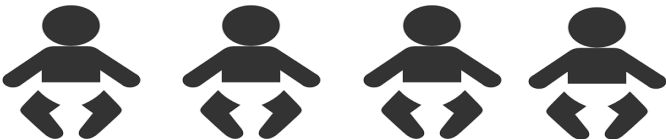
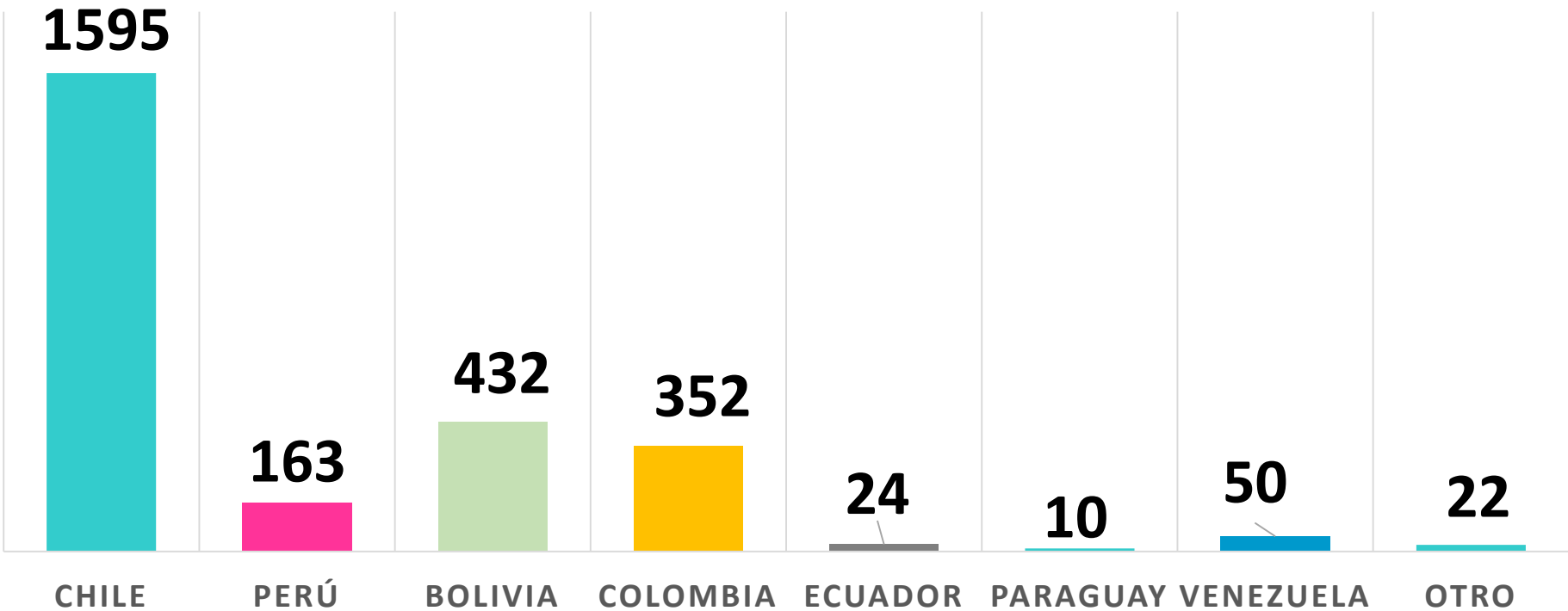


# NACIMIENTOS.



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

## NACIMIENTOS SEGÚN PAÍS



# PROGRAMA APOYO AL RECIÉN NACIDO.



**Fomento Lactancia Materna en Puerperio**

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

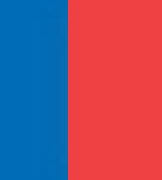
	Entrega de Ajuar	Atenciones Biopsicosociales	Gestantes que asisten a taller de Maternidad
2015	2.220	1.787	556
2016	1.894	1.877	759
2017	2.118	3.190	587
2018	2.426	3.290	881



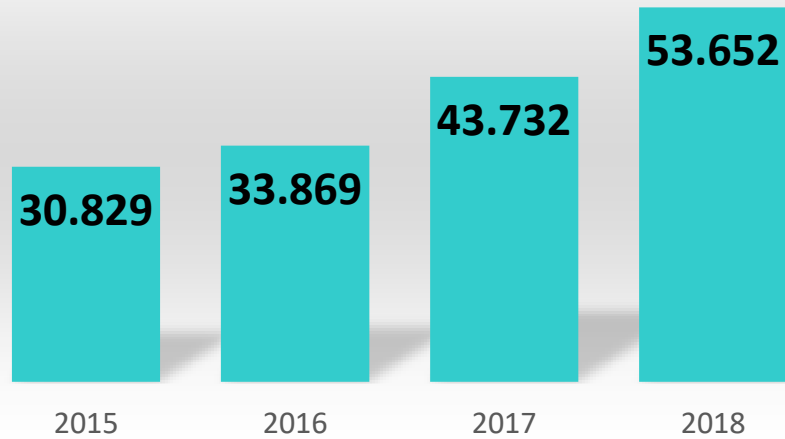


2

# UNIDADES DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO



## ANATOMÍA PATOLÓGICA

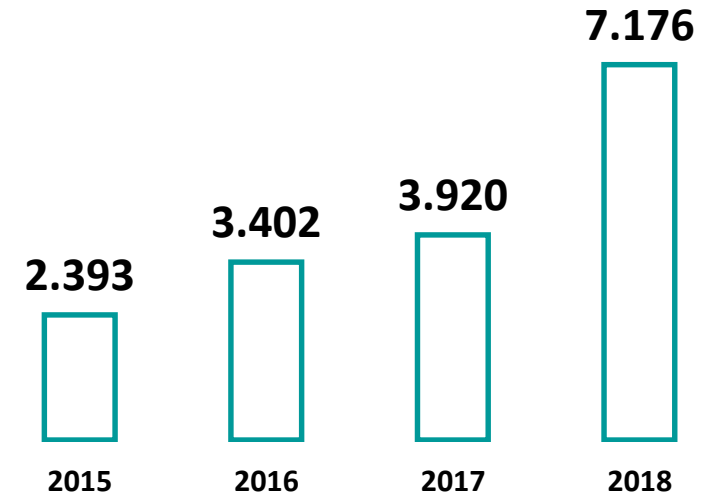


## EXÁMENES DE LABORATORIO



**1.395.869 Exámenes**

## ENDOSCOPIÁS



**23%**



**11.5%**




**83%**





**DETRAS DE CADA DONANTE,  
HAY UN HEROE**




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

**78** procesos de  
plasmaféresis.

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

**11.669**  
donantes aceptados

**53%**  
más que en 2017.



**49** Móviles  
fuera del HRA





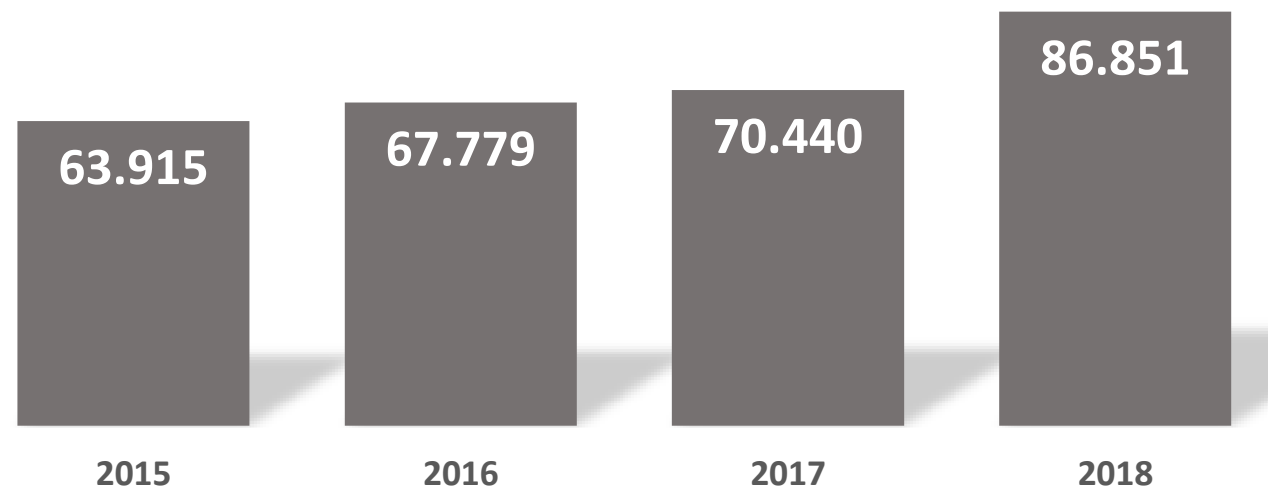
# EXÁMENES IMAGENOLÓGÍA.

2018

## Nuevas prestaciones en IMAGENOLÓGÍA

- ✓ Resonancia Magnética
- ✓ Exámenes Digestivos
- ✓ Mamografía

## IMAGENOLÓGÍA



Recursos Propios a partir de 2018



↑ 23%

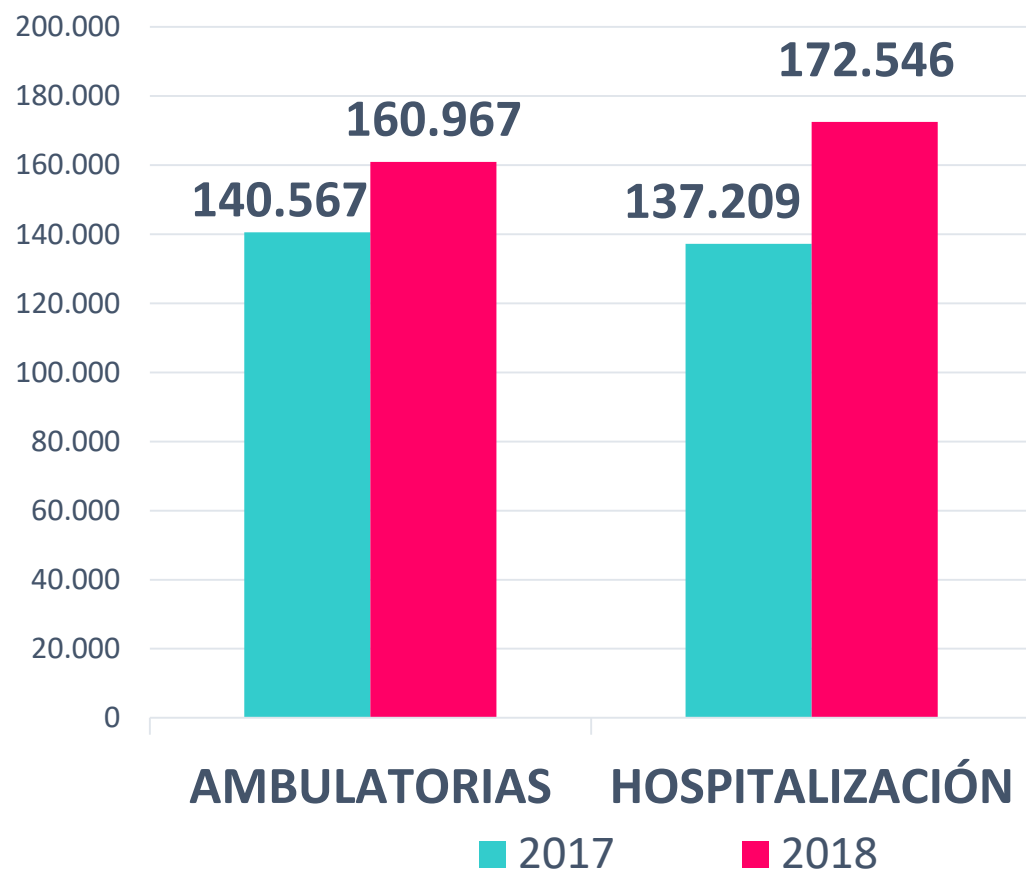




# FARMACIA



## Total Recetas Emitidas



### Hito 2018 – Adquisición Carrusel

Es un sistema de dispensación automatizado de medicamentos para control y seguridad en la dispensación a pacientes.



# GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD.

	2015	2016	2017	2018
N° PACIENTES ATENDIDOS	29.007	34.515	36.048	40.681
% CUMPLIMIENTO	99.9%	99.4%	99.1%	99.4%
% CONFIRMACIÓN	37%	20%	19%	25%
% TRATAMIENTO	57%	75%	73%	62%
% SEGUIMIENTO	5%	5%	8%	8%



# 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
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>122</b>

**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.



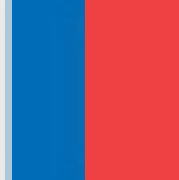
**100%** Cumplimiento  
Resolutividad.

**5.762** Pacientes

ingresados hasta el 31.12.2016.



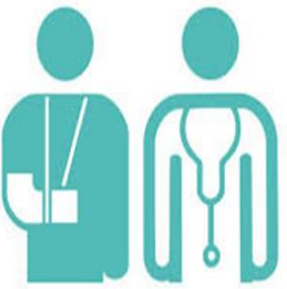
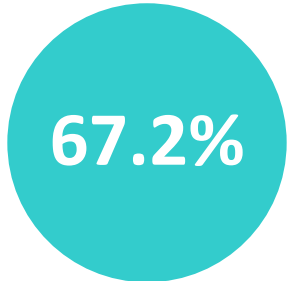




# LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA.

## 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.

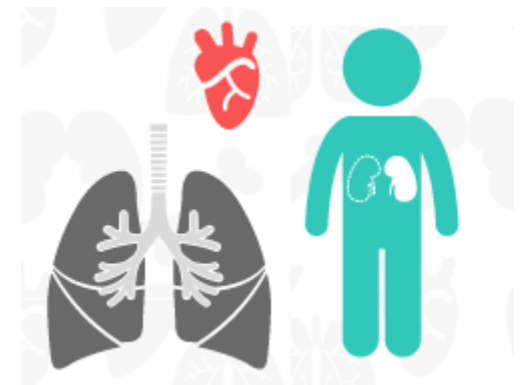


El 2018 se estudiaron:  
37 posibles donantes, de los cuales 7 aportaron al Sistema Nacional de Lista de Espera, con un total nacional de 21 órganos trasplantados.



Se trasplantaron  
**2 Pacientes de HÍGADO**  
**5 Pacientes de RIÑÓN**

Lista de Espera Regional (30)



A photograph of a community event held outdoors on a green sports court. Several white pop-up tents are set up, decorated with purple balloons and colorful triangular flags. A crowd of people, including children and adults, is gathered around the tents. In the background, there is a red and blue inflatable structure. A sign for 'Hospital Clínico Regional Antofagasta Dr. Leonardo Guzmán' is visible under one of the tents. A semi-transparent banner with the text '3 GESTIÓN DE USUARIOS' is overlaid on the bottom half of the image.

3

## GESTIÓN DE USUARIOS



# CONSULTAS CIUDADANAS – OIRS.

**2.008** Consultas ciudadanas.

Distribución por tipo:



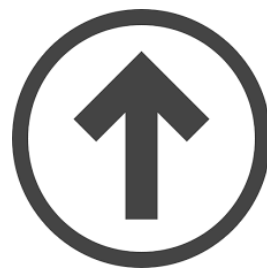
% según distribución, año 2018:

**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 Usuaría Atención Abierta.

Meta  
80%



### CAE

- Año 2017: 84,3%
- Año 2018: 78,6%



### 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

## 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





## NUEVOS CARGOS

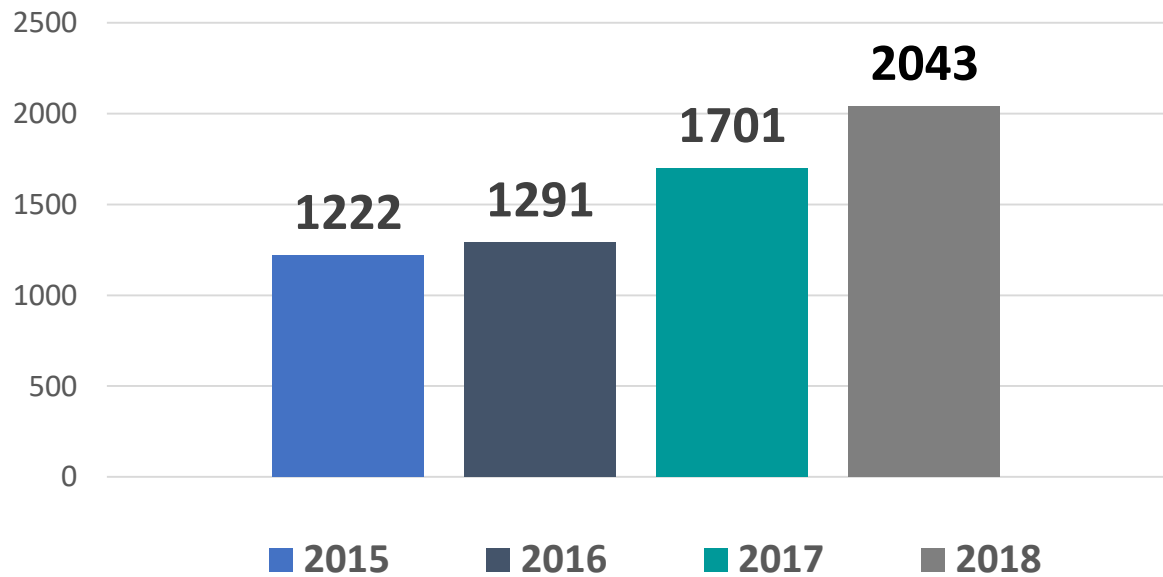
AÑO	2017	2018
LEY MEDICA	46	66
LEY NO MEDICA	410	300
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>	<b>366</b>



# DOTACIÓN DE PROFESIONALES NO MÉDICOS.



## 2.043 Funcionarios Ley no Médica.



Estamento	Total 2018
Técnicos	842
Profesionales	808
Administrativos	201
Auxiliares	189
Directivos	03
Total: 2.043	



## 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.

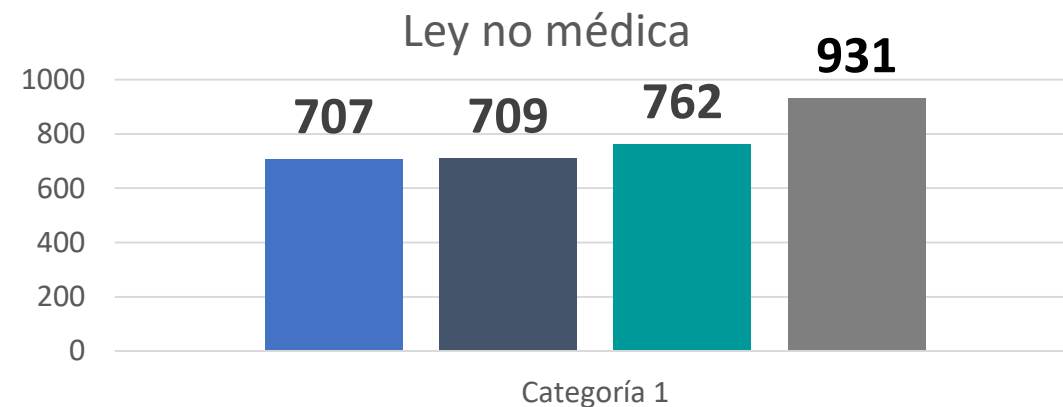


6

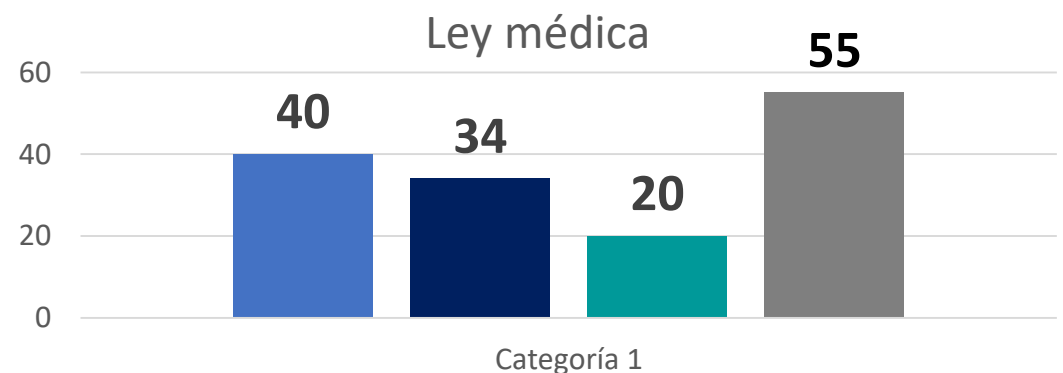
Médicos  
Extranjeros  
Especialistas.

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

## Funcionarios capacitados.



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

Monto presupuesto PAC Ejecutado \$ **33.243.313**



## 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.



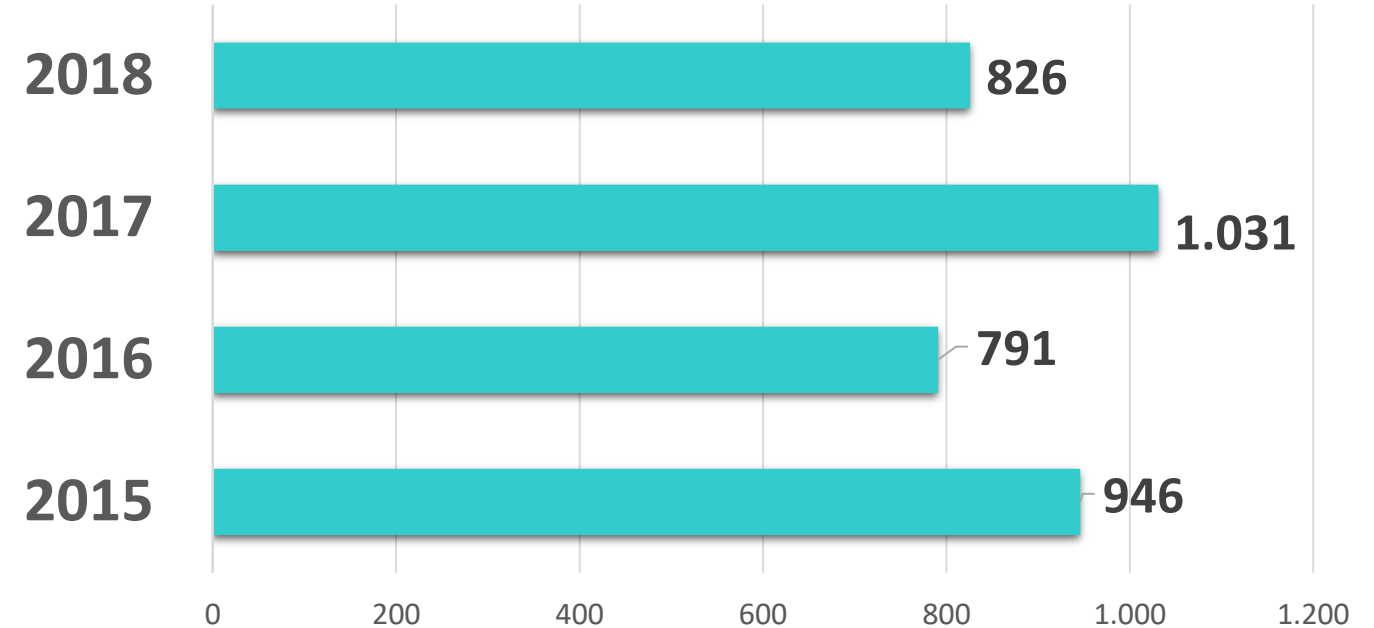
### Formación:

**26 TENS** en Alimentación.

**07** Postítulo en Arseneleria.



Alumnos en Convenio Docente por Año.



## Convenios Vigentes



*Liceo Técnico  
de Antofagasta*

## 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.







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:

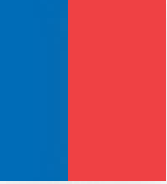
**Trato Laboral.**

**Salud Funcionaria.**

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







# SALUD DEL PERSONAL.

## Prestaciones a Funcionarios.

PRESTACIONES PREVENTIVAS		
	2.017	2.018
EMPA	869	545
VACUNAS	1.518	2.200
TOTAL	2.387	2.745

CONSULTAS MÉDICAS - ODONTOLÓGICAS		
	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.

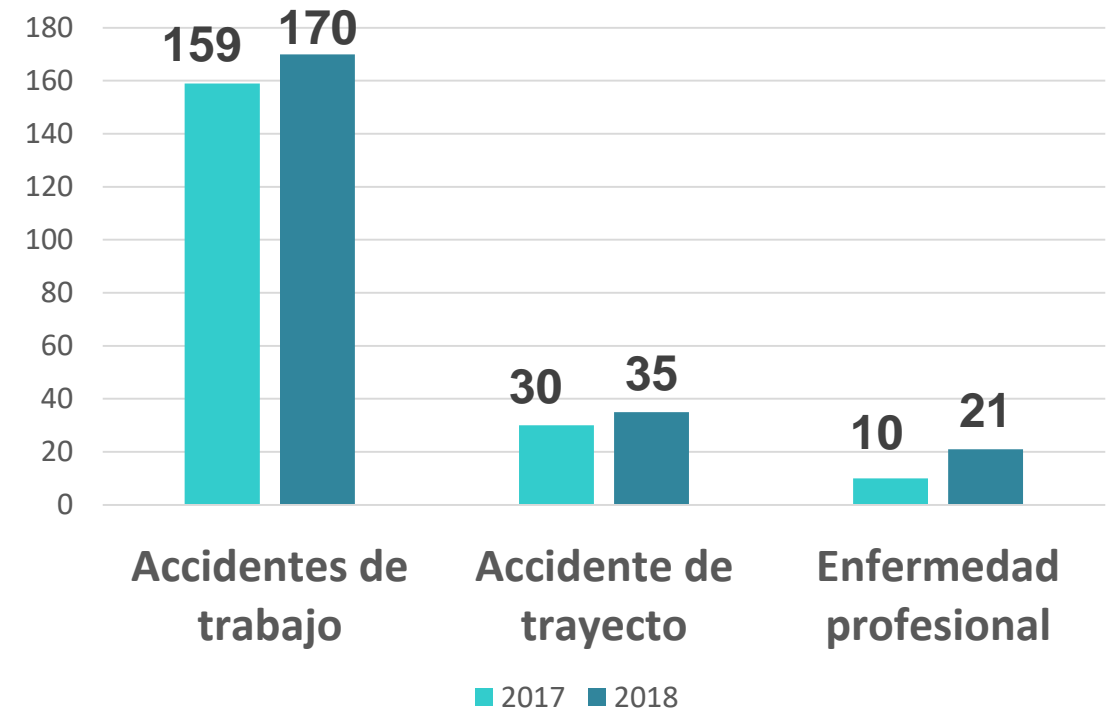
## Ausentismo Laboral.

Tasa de Incapacidad



**PRINCIPALES GESTIONES 2018 AUSENTISMO**  
**CHARLAS INFORMATIVAS**  
**PROMOCION AUTOCUIDAD**  
**ATENCION MEDICA**

## Seguridad Laboral.




# DESARROLLO ORGANIZACIONAL.




## 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
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>27</b>	<b>147</b>



Reuniones en Dirección o Comité relacionado a casos de denuncia/gestión de Clima.



Diagnóstico Clima Laboral Institucional.



Reuniones de Coordinación con unidades.



5

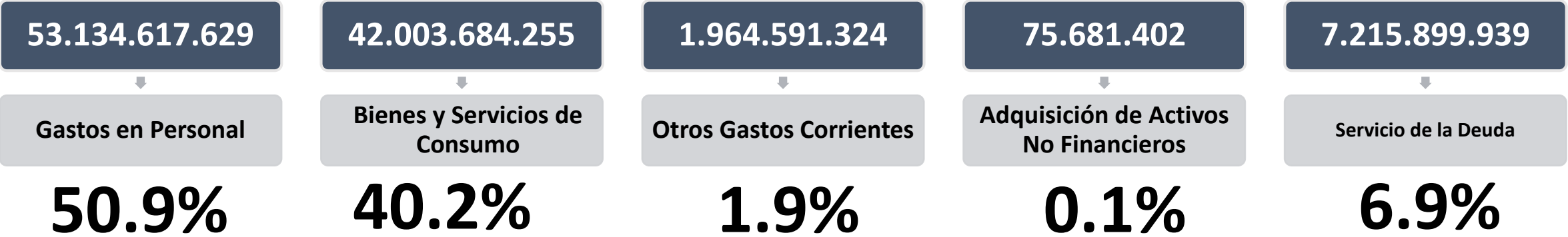
# GESTIÓN ADMINISTRATIVA



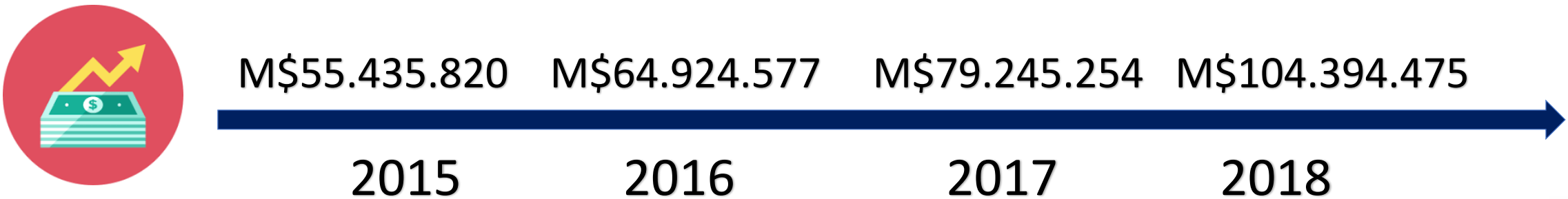


# GESTIÓN FINANCIERA.

## Gastos de acuerdo a clasificador presupuestario

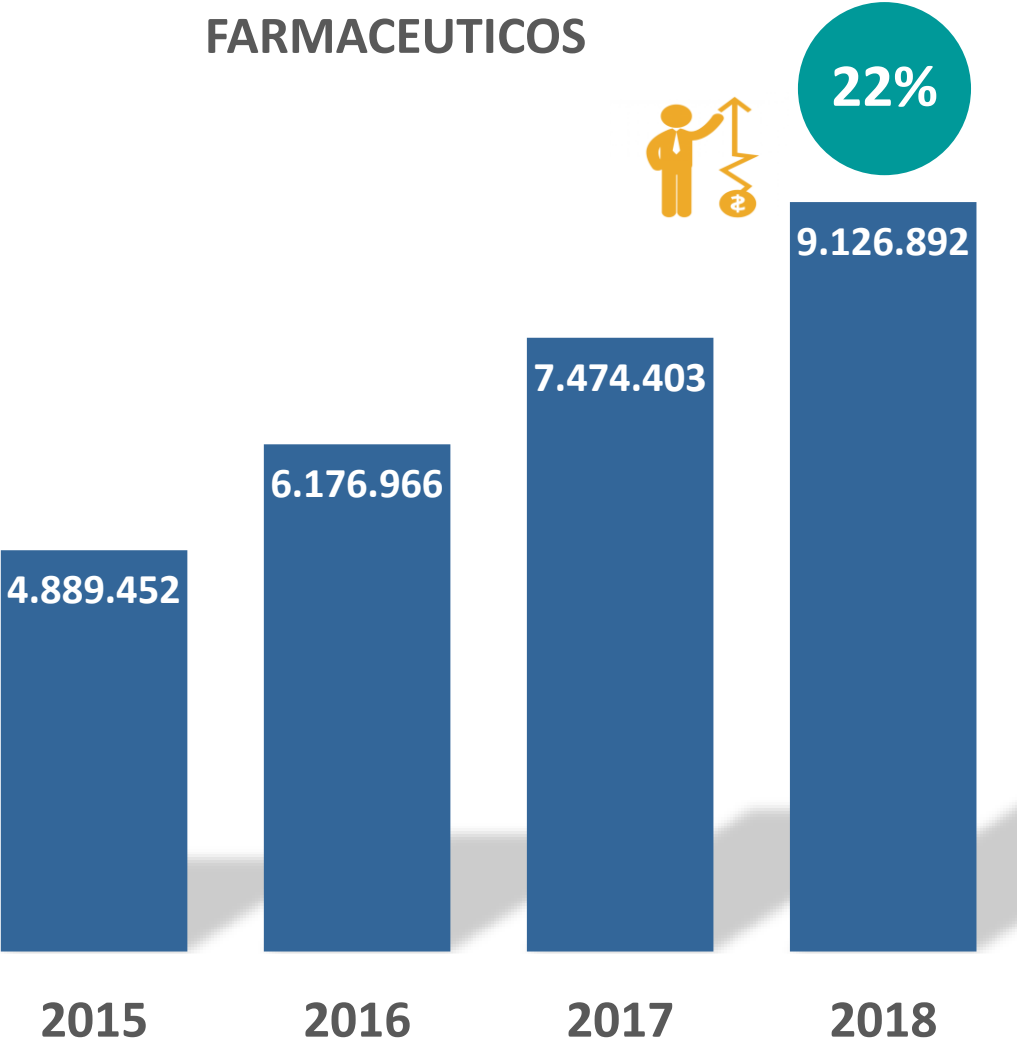


## Gastos Totales

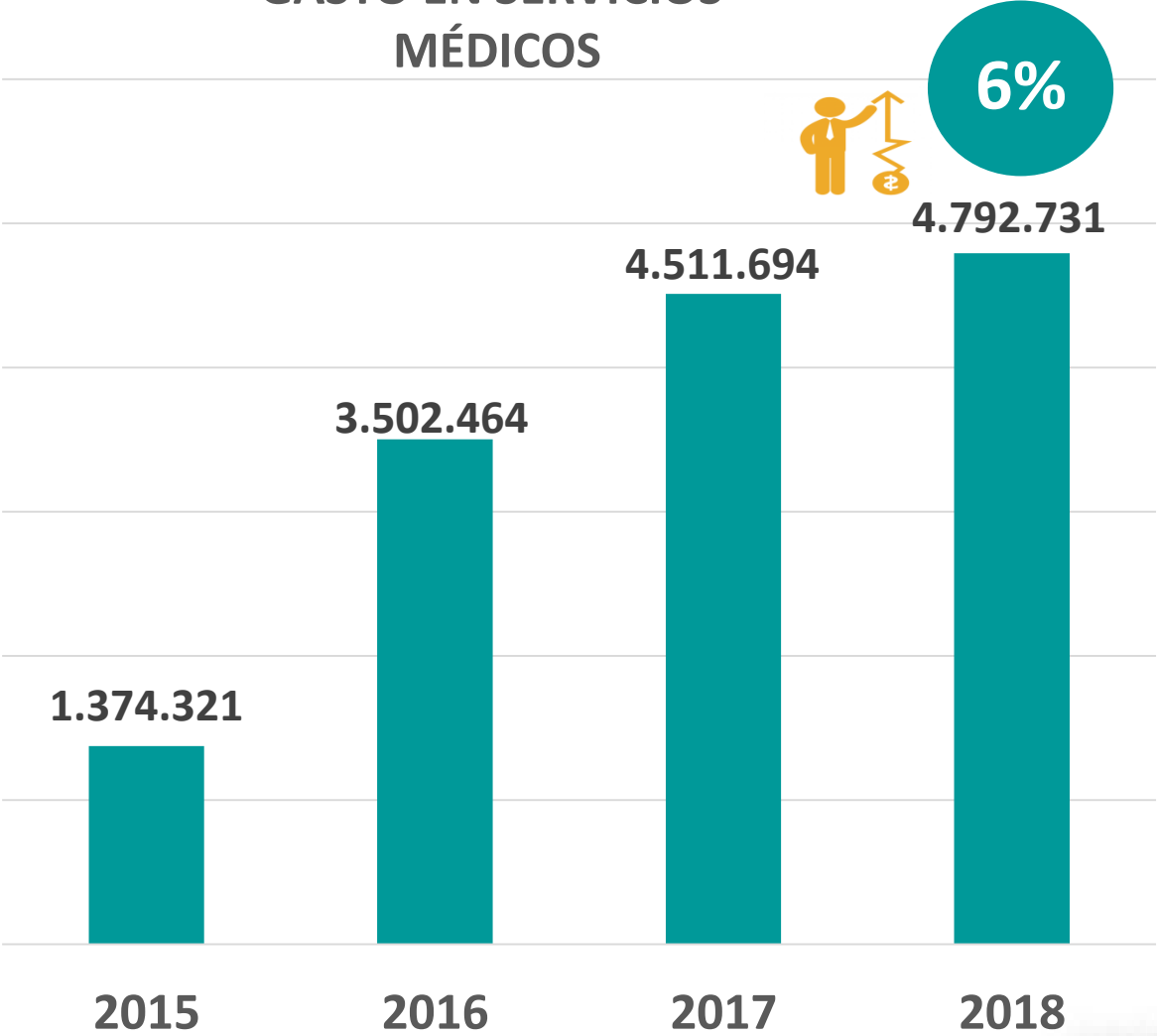


# GESTIÓN FINANCIERA.

GASTO EN PRODUCTOS FARMACEUTICOS



GASTO EN SERVICIOS MÉDICOS





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





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.



A photograph of a group of people at an indoor event. In the foreground, a woman with blonde hair, wearing a wide-brimmed straw hat and glasses, is looking towards the right. She is wearing a blue and white patterned jacket. Behind her, several other people are visible, including a woman with dark hair and glasses, and another woman with dark hair. The background shows a bright, modern interior with large windows and a white wall with several small, round, recessed lights. A semi-transparent white banner with a blue and red stripe runs across the bottom of the image.

7

**DESAFÍOS**



# CUMPLIMIENTO DESAFÍOS 2018.



Implementación del  
Dpto. de Calidad de  
vida laboral.



Consolidar el Uso de la  
ficha clínica  
electrónica.



Gestión de Servicios  
concesionados.



Lista de espera GES y  
no GES.



Mejorar trato usuario  
(encuestas, estamos  
en tramo 3)



Mejorar autogestión  
hospitalaria.

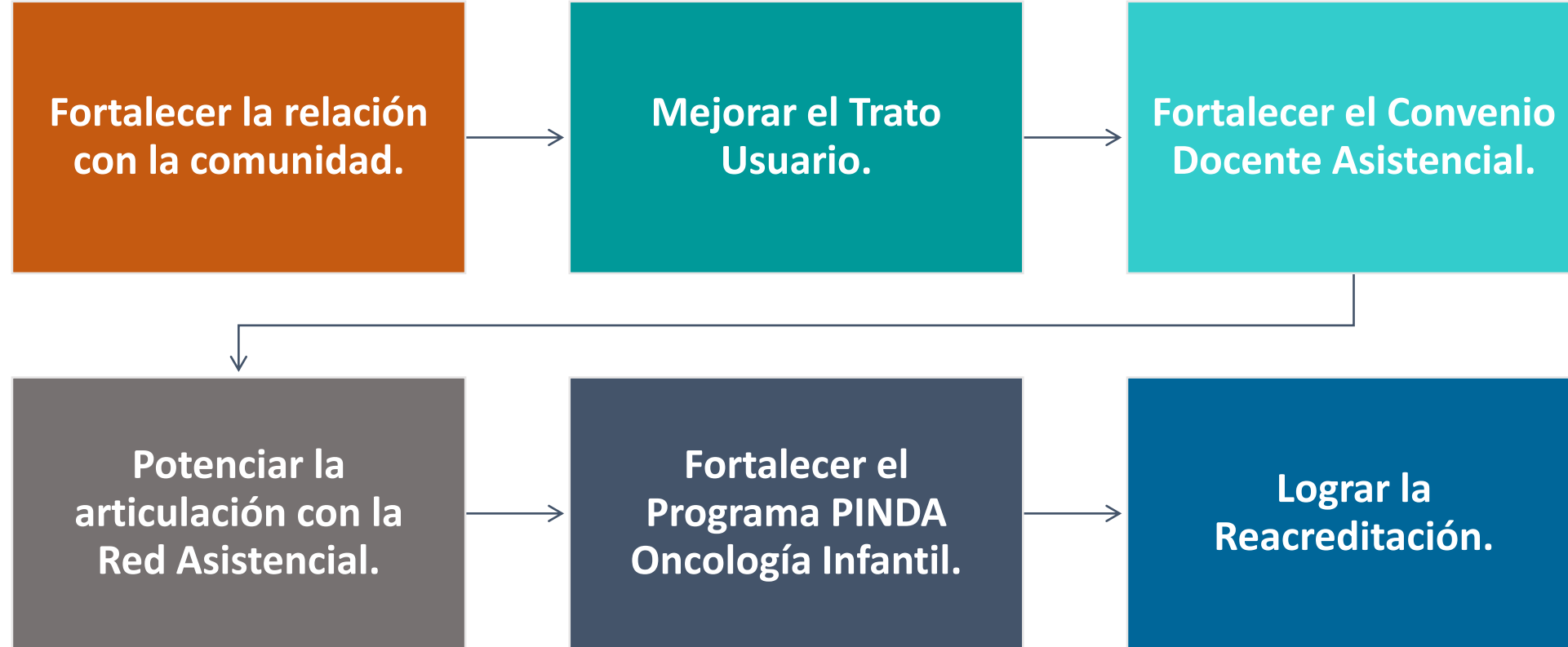


Gestión del cambio  
cultural.



Trabajar para el logro  
de la Reacreditación.









**GRACIAS**