

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2019

HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA

Hola, bienvenidos a esta cuenta pública de Hospital Regional de Antofagasta, Doctor Leonardo Guzmán, correspondiente al periodo 2019.

Como ya sabrán, debido a las medidas sanitarias que impone el estar atravesando esta pandemia mundial, producto del virus SarsCov-2, esta cuenta pública participativa será 100% virtual y su grabación está a disposición de todos ustedes en nuestras plataformas digitales: Fanpage Facebook, Youtube, Twitter, Instagram y en nuestra página web.

No obstante, por su carácter participativo, toda persona puede realizar preguntas relacionadas con su contenido. Para ello hemos habilitado un banner especial en nuestra página web bajo el nombre “Cuenta Pública período 2019”.

Enlace directo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfcLdGzZckMnlhqvZxMDzCuCIHHUadqHX9GjJ5IJTP_3qLYpA/viewform

Somos un hospital autogestionado, de Alta Complejidad, docente asistencial, referente de la macrozona norte cuya misión es brindar una atención inclusiva y de calidad, en un ambiente acogedor y de confianza, con equipos de personas comprometidas en la recuperación de nuestros usuarios.

Nuestra carta de valores se basa en el respeto, la empatía, la cooperación, la equidad y la probidad.

La modalidad de funcionamiento de nuestro hospital, en los aspectos operacionales, está basada en la Ley de Concesiones y lo dispuesto en las Bases de Licitación del Contrato que da origen al funcionamiento del HRA, dicho contrato se encuentra regulado por el Ministerio de Obras Públicas.

Esta forma de operar, establecen a tres actores que son: EL Hospital Regional; la sociedad concesionaria que nos provee de bienes y servicios; más la inspección fiscal que vela por el cumplimiento del contrato entre el Hospital y la Sociedad Concesionaria.

En dicho periodo sus camas de hospitalización autorizadas fueron 592, seis salas de parto integral, 52 box de consultas, 18 box dentales, 22 puestos de diálisis, equipos de imagenología y laboratorio de última generación, 13 pabellones quirúrgicos y 3 de cirugía menor ambulatoria. Considera una infraestructura de 123 mil metros cuadrados,



desarrollando cirugías de alta complejidad como con las cardiovasculares, neuroquirúrgicas, digestivas y de acuerdo con su cartera de hospital de alta complejidad entre otras.

Durante el 2019 nuestro hospital reacreditó su certificación de calidad en los procesos para prestadores de atención cerrada y alta complejidad que otorga la Intendencia de prestadores de salud de la superintendencia de salud. La vigencia de esta certificación es por tres años debiendo reacreditar nuevamente el año 2022.

Nuestro Hospital está inserto en la Región de Antofagasta - Chile, zona que cuenta con una población de 607 mil habitantes, cifra que representa 3,5% de la población nacional.

Somos el hospital de referencia para la macrozona norte que abarca desde la Región de Arica Parinacota hasta la Región de Atacama. Esta zona geográfica abarca 1 millón 450 mil personas, lo que representa el 8.25% de la población nacional.

Como Hospital nuestra prioridad es dar cobertura a las personas adheridas al seguro de salud público (Fonasa). De acuerdo con el boletín estadístico de Fonasa, los afiliados al sistema en nuestra región son 415.538 personas. Esto representa el 68% de la población de la II Región. De este universo, el 19% pertenecen al tramo A, 31% al tramo B, 19 % al tramo C y 32% al tramo D.

GESTION ASISTENCIAL ATENCIÓN ABIERTA

La Unidad de Emergencia de nuestro hospital realizó durante el 2019 un total de 84 mil 671 atenciones. Este número significó un aumento del 19% en el número de prestaciones respecto al 2018.

En cuanto a las atenciones de especialidades médicas ambulatorias, el 2019 nuestro personal realizó 235 mil 666 prestaciones. En relación con el año 2018, este mayor número de atenciones significó un aumento del 23,2 %.

Un índice que es importante agregar a estos datos es que el 15.7% de los pacientes citados no se presentaron a la cita médica.

Otro índice que aumentó entre el 2018 y 2019 fue el de las atenciones ambulatorias dentales. El 2018 estas fueron 34 mil 558, mientras que el 2019 el número llegó a 37 mil 294. El incremento fue del 8%.

En 2019 fueron 3 las patologías atendidas vía telemedicina por nuestro hospital: Cardiología, Geriátrica y Diabetología.

Los pacientes que fueron beneficiados con esta modalidad viven en Calama, Taltal, Tocopilla, San Pedro de Atacama, María Elena y Baquedano.



Observamos una baja en el número de atenciones remotas durante el 2019 del 45% en relación con el año anterior.

Finalmente, hay que destacar que por primera vez, el 2019 el hospital prestó el servicio de telemedicina en la especialidad de geriatría.

Para terminar con el apartado de atenciones ambulatorias, es necesario precisar que nuestro hospital cuenta con tres consultorios de atención mental que funcionan extramuros. Son los Cosam norte, central y sur.

Algunos datos estadísticos de las atenciones que realiza cada centro están ampliados en nuestra presentación.

Son tres los tipos de consultas que los usuarios realizan aquí: consultas médicas, psicológicas y sociales. En general el número de atenciones es variado, con aumentos y descensos en las prestaciones. Los detalles de estas cifras están disponibles en el documento escrito que se encuentra a disposición del público en nuestras redes sociales y página web.

GESTION ASISTENCIAL ATENCIÓN CERRADA

En la gestión 2018 nuestro recinto registró 18 mil 519 egresos hospitalarios. En la gestión 2019, este número alcanzó los 20 mil 108. Esto equivale a un aumento del 8,6%.

El índice ocupacional de camas en el 2018 fue del 79,1% y el 2019 alcanzó el 84,6% Otro índice que aumentó, comparativamente, fue el promedio días cama, el cual pasó de 7 a 8 días entre 2018 y 2019.

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

La actividad quirúrgica consiste en las cirugías que realiza nuestro hospital, las que se clasifican en electivas, ambulatorias y de urgencia.

La actividad quirúrgica registró un leve descenso entre 2018 y 2019. En 2018 el hospital realizó 13 mil 419 intervenciones, mientras que el 2019 fueron 13 mil 211.

La principal baja en la actividad quirúrgica radicó en las intervenciones electivas. Mientras que hubo un aumento en las ambulatorias.

HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

En los últimos años, el Hospital Regional venía mostrando un aumento sostenido en las hospitalizaciones domiciliarias, específicamente en el periodo 2016 a 2018. Esta tendencia se vio interrumpida el 2019 con una disminución del 3,2% en relación con el 2018.

Las visitas domiciliarias abarcan atenciones de médicos, enfermeras, asistentes sociales y kinesiólogos.

Un dato que quisiera destacar es que la hospitalización domiciliaria fue financiada con recursos propios y externos.

NACIMIENTOS

Un dato estadístico que siempre concita el interés de la población tiene relación con el número de nacimientos.

Durante el 2019 en nuestro hospital nacieron 2 mil 668 menores. En 2018 hubo 2 mil 648 nacimientos. Estos números significan un aumento del 1,1%.

Un dato no menor es que el 46% de los menores nacidos en nuestro hospital son hijos de madres de otras nacionalidades.

En paralelo al aumento de nacimientos, la entrega de ajueres a recién nacidos del programa Apoyo al Recién Nacido también registra un aumento en la entrega de ajueres. En 2018 fueron 2 mil 426, mientras que el 2019 las entregas sumaron 2 mil 443. Importante destacar aquí que el nivel de cumplimiento de beneficio fue del 98%.

UNIDADES DE APOYO Y DIAGNÓSTICO TERAPÉUTICO

Un actor relevante en la gestión clínica de nuestro hospital es el trabajo que realizan las unidades de apoyo, diagnóstico terapéutico.

Una de estas unidades es el Banco de Sangre que, gracias a su labor de difusión constante, registró un aumento del 7,7% en el número de donaciones en relación con el año 2018.

Otra unidad que registró un aumento en sus cifras de prestaciones fue Laboratorio. Que pasó de 1 millón 395 mil 869 exámenes a 1 millón 737 mil 439. La mayor cobertura también se extendió a otras unidades como la de Anatomía patológica, que pasó de 53 mil 652 exámenes a 66 mil 754.

La unidad de endoscopía, por su parte, subió de 7 mil 176 exámenes a 11 mil 94.

Imagenología es otra unidad con significativos aumentos en sus atenciones, pasando de 86 mil 851 a 113 mil 22.

La entrega de medicamentos a pacientes hospitalizados y ambulatorios por parte del hospital es ejecutada por la unidad de Farmacia. Continuando con una tendencia al alza de los últimos tres años, el 2018 la entrega de recetas ambulatorias fue de 160 mil 967, mientras que en 2019 fue de 192 mil 273. En cuanto a pacientes hospitalizados este aumento varió de 172 mil 546 a 203 mil 570.

GES

La ley 19.966 establece un Régimen de las Garantías Explícitas en Salud (GES) que da cobertura a un universo de 85 patologías. De estas nuestro hospital atiende 62, es decir un 73%.

Como centro de referencia de la Macro Zona norte, pacientes de las regiones de Arica a Atacama son tratados por nuestros equipos médicos para 17 de las patologías del GES. Aquí queremos destacar que el nivel de cumplimiento de las garantías GES del periodo 2019 fue del 99,2%.

LEY RICARTE SOTO

La ley 20.850, más conocida como Ley Ricarte Soto, asegura tratamiento para un listado de patologías de alto costo que antes no eran cubiertas por el sistema de salud.

El número de pacientes atendidos desde 2017 a 2019 ha crecido exponencialmente. Fueron 92 los atendidos el 2017, pasando a 122 en 2018 y 185 en el 2019. La mayor demanda para estas prestaciones está la Profilaxis de virus respiratorio sincicial para prematuros y la nutrición enteral domiciliaria.

PROCURAMIENTO DE ÓRGANOS

La procuración de órganos para trasplantes es otra de las contribuciones que hacemos como recinto para salvar vidas.

Un hito importante en la gestión de procuración de órganos el 2019 fue que por primera vez el hospital gestionó la extracción de un corazón para paciente de lista de espera nacional. En cuanto a cifras, estudios realizados en 2019 permitieron 5 donantes efectivos en la región.

ALGUNAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES

La gestión asistencial en mayor o menor medida se vio afectada por el estallido social en el último trimestre del 2019.

Quisiera aprovechar esta cuenta pública para destacar el trabajo de otras unidades que prestan un valioso apoyo a la gestión de nuestro hospital como lo son: diálisis, medicina física y rehabilitación, medicina nuclear, pabellones quirúrgicos, esterilización, nutrición y sedile, unidades de pacientes críticos adultos, pediátricos y neonatal; especialidades médicas y quirúrgicas, admisión y recaudación, la unidad de estadística, listas de espera y gestión centralizada de camas.

GESTION DE USUARIOS

Una de las formas de medir la calidad de nuestro servicio es recoger parte de la estadística que lleva la oficina de reclamos, información y sugerencias (OIRS)

De los gráficos que aparecen en estos momentos en pantalla, podemos desprender que el 2018, el 63% de los mensajes enviados a esta unidad eran reclamos y un 18% felicitaciones. En el 2019 el 55% de los ingresos a nuestros canales fueron reclamos y un 32% felicitaciones.

El objetivo es que nuestra atención a nuestros usuarios siga teniendo un impacto es que estos reconozcan la atención recibida, traduciéndola en una mayor satisfacción y menor índice de reclamos. Esperamos seguir consolidando una atención oportuna y de calidad.

SATISFACCIÓN USUARIA

La encuesta de satisfacción usuaria en atención abierta arrojó en 2019 un importante avance. En atención ambulatoria el porcentaje llegó a un 82,9% y en la atención de Urgencia un 91,2%.

Este logro permitió al recinto certificar el cumplimiento de las 10 medidas para acreditar la categoría de hospital amigo.

CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS Y VOLUNTARIADO

La participación ciudadana en el Hospital Regional de Antofagasta trabajó en 2019 en torno a cuatro ejes: emergencias y desastres, género, consejo de la sociedad civil y migrantes.

Algunos hitos en la labor 2019 fue la elaboración del plan de difusión del comité de emergencia y desastres del Hospital Regional de Antofagasta. La actualización del directorio del Consejo Consultivo de Usuarios, implementación del programa “Conoce tu hospital” y la primera consulta ciudadana del hospital.



En el trabajo con la comunidad resaltamos que son 10 las organizaciones de voluntariado que colaboran con nuestro recinto hospitalario.

GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

La dotación total de nuestro hospital es de 2.587 personas. De este universo 188 están contratadas por la ley 15.076. Adicionalmente colaboran 57 funcionarios en calidad de honorarios.

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

En el 2019 nuestro hospital destinó 40 millones de pesos a capacitación para nuestro personal. Lo que se tradujo en 48 actividades y 1.170 participantes.

También destacamos que 9 profesionales de nuestro hospital terminaron sus postgrados y volvieron a trabajar con nosotros el 2019.

Gracias a un convenio con la universidad de Antofagasta nuestro hospital tiene cupo para recibir 9 becas de post grado en las áreas de pediatría, gineco obstetricia e imagenología.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

El 2019 el hospital creó la unidad de Calidad de Vida Laboral, la que hasta el momento ha trabajado en tres ejes: Trato Laboral, Salud Funcionaria y Ausentismo; y Bienestar y conciliación familiar y laboral de las personas.

En su preocupación permanente por sus colaboradores, el hospital cuenta con un programa de prestaciones médicas preventivas y odontológicas para su personal.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En materia de desarrollo organizacional, durante el 2019 nuestro Hospital Generó talleres de habilidades directivas para jefaturas y actualizó las descripciones de cargo en diferentes unidades con la finalidad de mejorar el clima laboral.

GESTION FINANCIERA

Los ingresos percibidos por el Hospital Regional el 2019 fueron 102 mil 848 millones 678 mil 669 pesos. Esto significó un incremento del 4,01 % en relación con el 2018.

Los gastos devengados el 2019 de nuestro hospital llegaron a los 106 mil 694 millones 693 mil 816 pesos. Esto significó un aumento en el gasto del 2.2 %.



Al comparar los ingresos versus gastos el hospital evidencia un déficit operacional mm \$ 3847.

Y de esta forma, concluimos esta cuenta pública 2019 del Hospital Regional de Antofagasta, Dr. Leonardo Guzmán.

Al repasar nuestra gestión 2019 es necesario también mirar hacia el futuro y proponernos algunas metas para este 2020. Entre ellas podemos mencionar las siguientes; Modernizar nuestros sistemas informáticos (ERP) es fundamental para mejorar la integración de la información que permita una mejor toma de decisiones.

- **Mejorar los procesos clínicos y administrativos para el uso eficiente de los recursos públicos.**
- **Establecer un nuevo modelo de funcionamiento en el ámbito hospitalario y concesionado.**
- **Continuar con nuestra agenda de vinculación y territorio para una gestión cada vez más integral y participativa.**
- **Resulta fundamental para el Hospital Regional de Antofagasta no cesar y crecer en una estrategia de trato humanizado hacia todos nuestros usuarios, reconociendo su valor intrínseco como persona.**
- **La mejora de los canales de comunicación interna también es una de las metas importantes para este 2020. Con ello esperamos una organización mejor coordinada y cohesionada.**

POR SU ATENCIÓN MUCHAS GRACIAS

**Comunicaciones y Relaciones Públicas
Discurso Cuenta Pública Gestión 2019
Enrique Bastías Nieto
Director Hospital Regional de Antofagasta**