

CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2008



**COMPLEJO ASISTENCIAL “DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ”
LOS ANGELES**



TABLA

- 1. Antecedentes Generales**
- 2. Transformación de la Gestión Hospitalaria**
- 3. Producción**
 - Egresos
 - Consultas Especialidades
 - Atenciones de Urgencia
- 4. Actividades de Apoyo Clínico**
- 5. Actividades de Apoyo Administrativo**
- 6. Participación**
- 7. Desafíos**

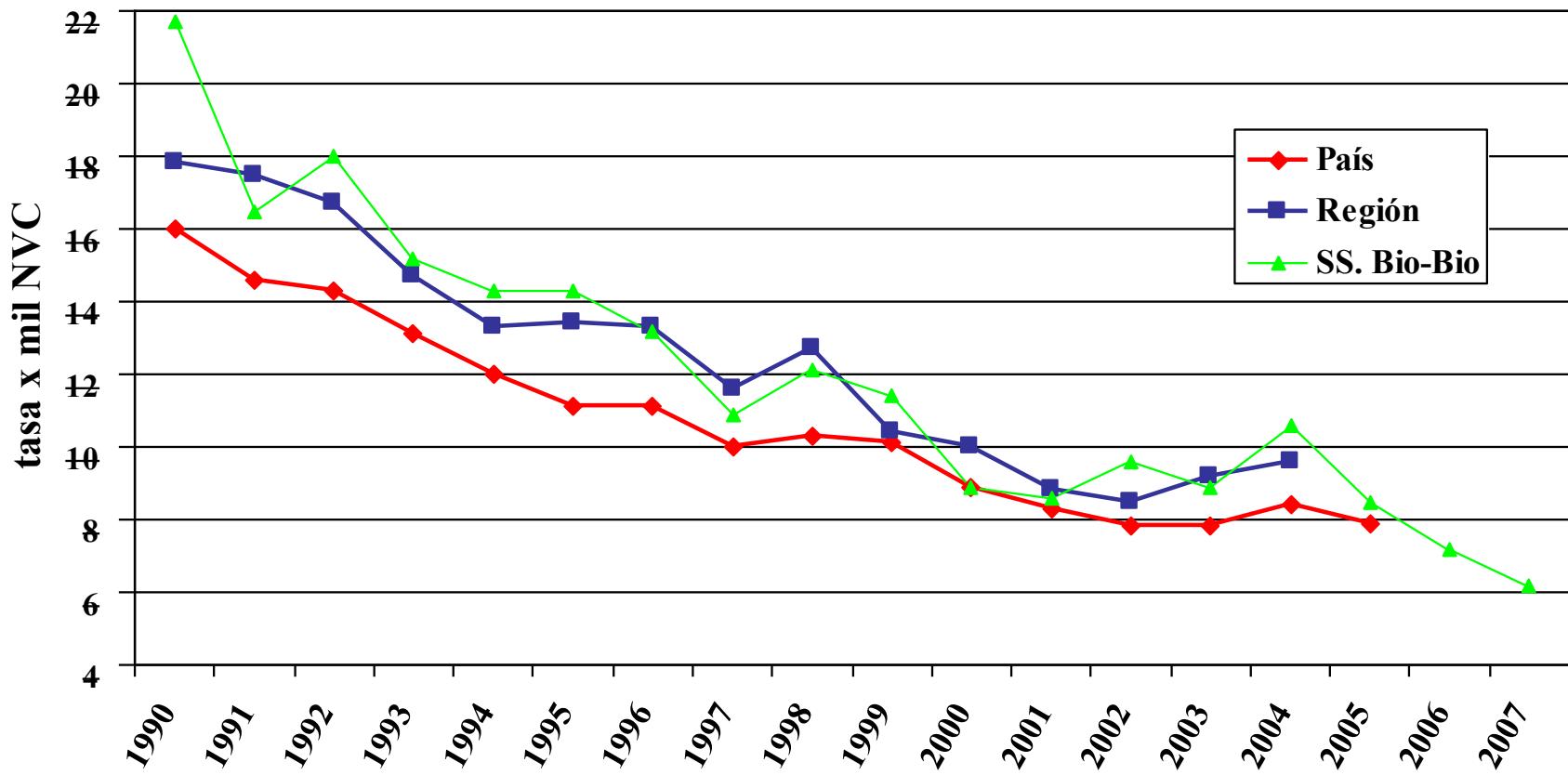
I. Antecedentes Generales

OBJETIVOS SANITARIOS DE LA DÉCADA 2000-2010

- 1. Mantener y mejorar los logros sanitarios.**
- 2. Enfrentar los desafíos del envejecimiento.**
- 3. Disminuir desigualdades.**
- 4. Prestar servicios acorde a las expectativas de la población.**

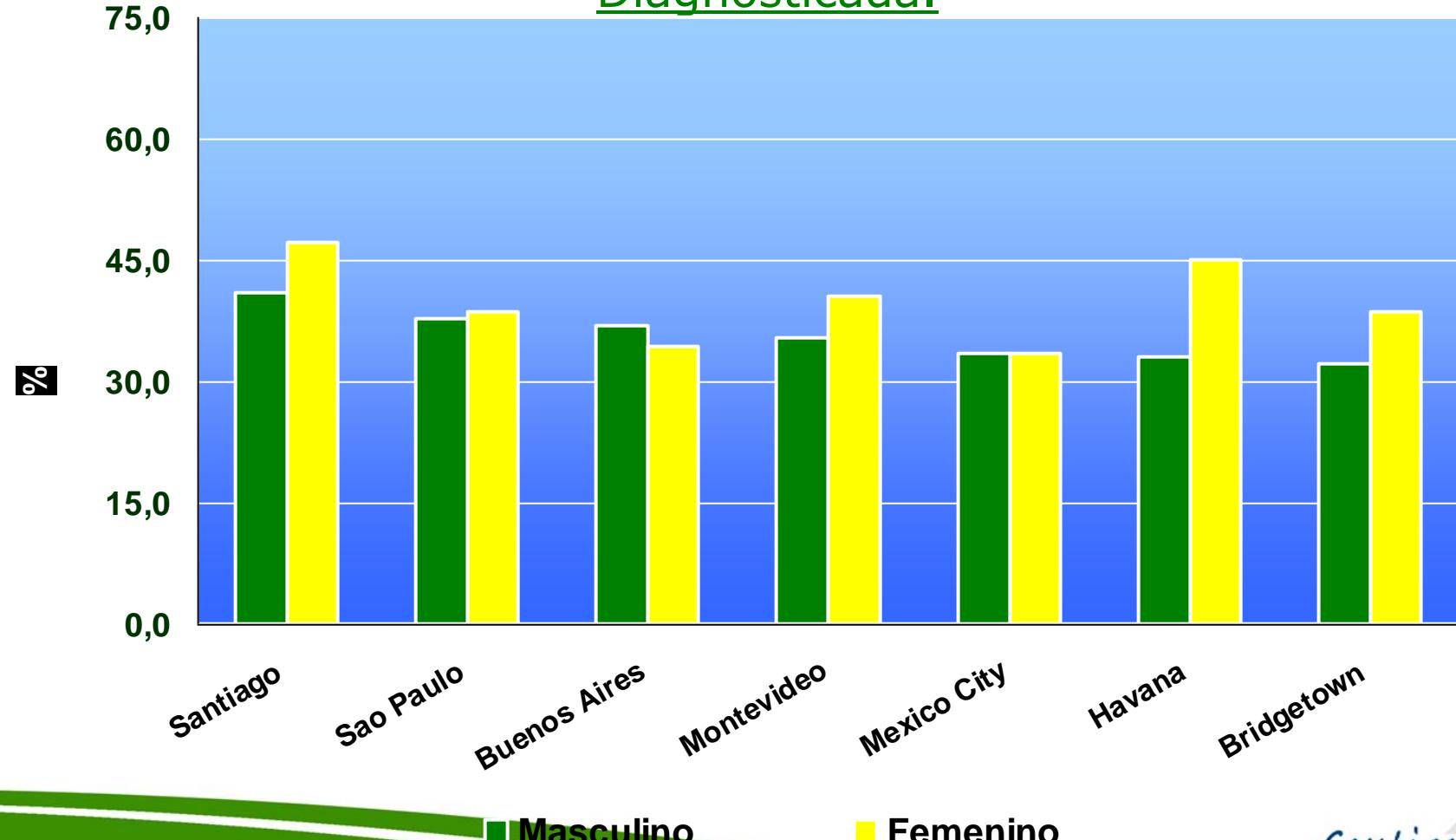
1. Mantener y mejorar logros sanitarios

Curva Mortalidad Infantil Bío Bío



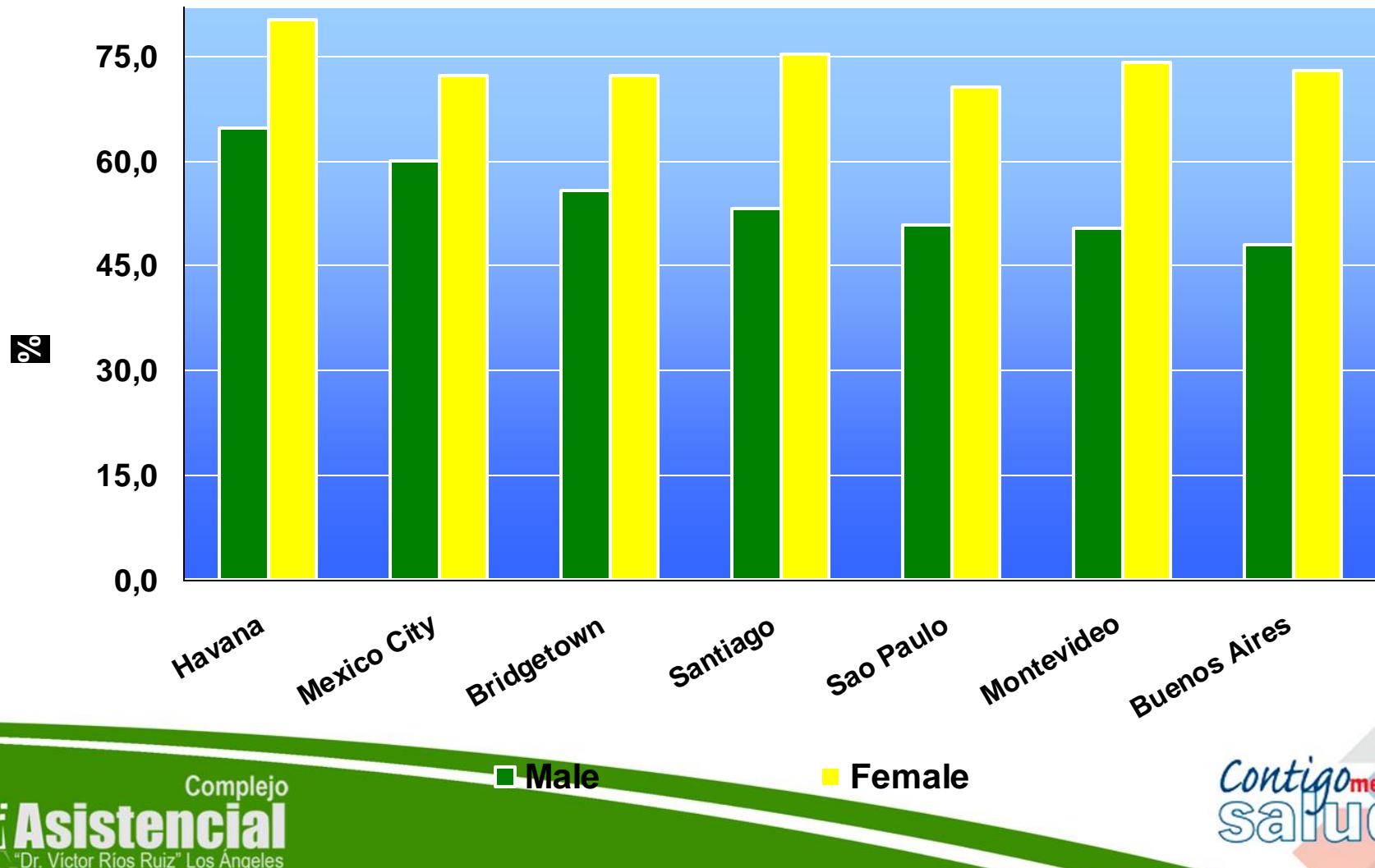
2. Enfrentar los desafíos del envejecimiento

Gráficos Adultos Mayores con al menos una Condición Crónica Diagnosticada.



2. Enfrentar los desafíos del envejecimiento

Adultos mayores con reporte de al menos una discapacidad



3. Disminuir desigualdades

Desigualdad en el mundo: Chile 12º

Distribución del ingreso:

10% más rico recibe 36% de ingresos

10% más pobre recibe el 1,2%

Atención Privada

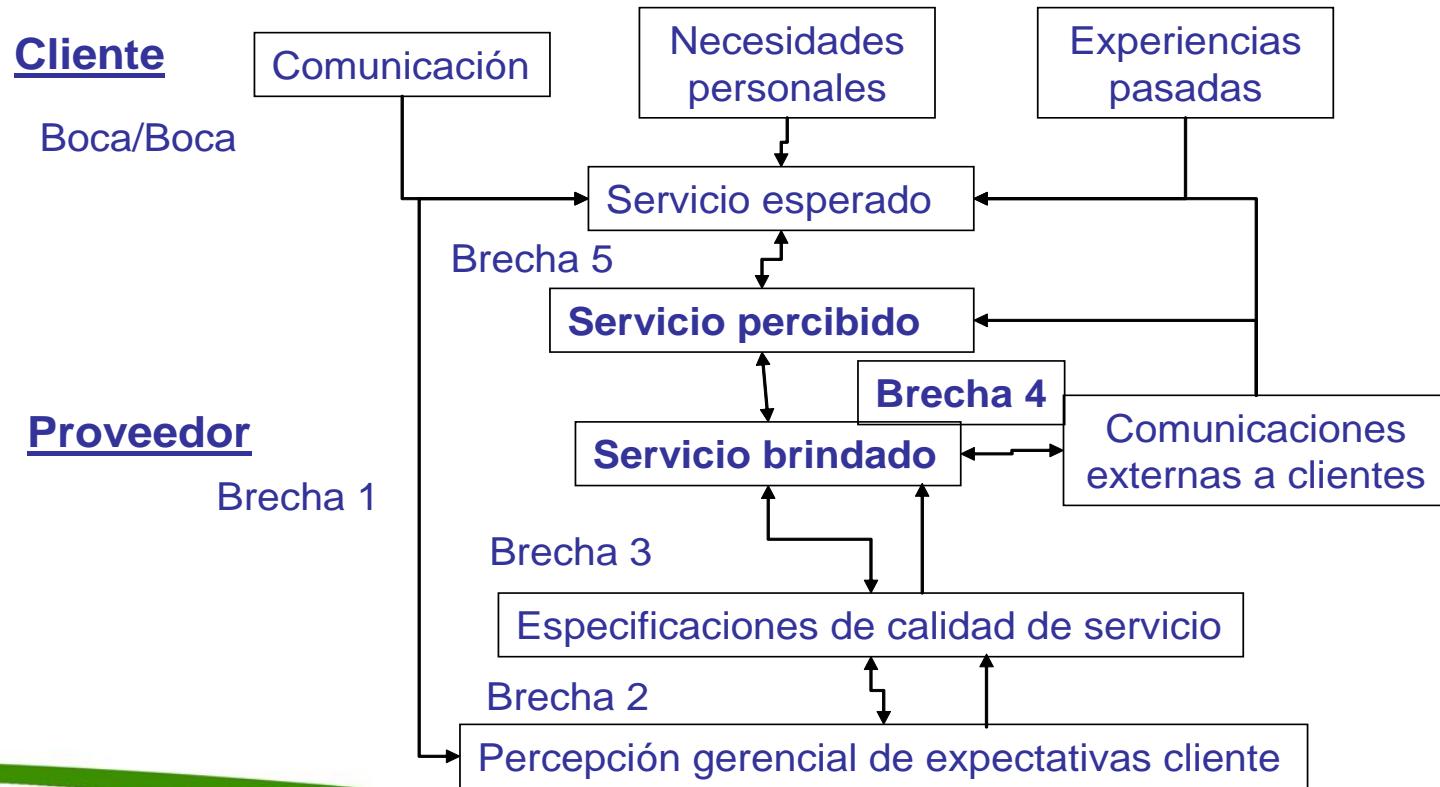
Atención Pública

Mortalidad infantil

4. Prestar servicios acorde a las expectativas de los usuarios

Diferencias Expectativas Cliente/Servicio Brindado

5 Brechas en la gestión: modelo Zeithaml, Parasuraman, Berry



Pilares de la Reforma

- 1. Acceso**
- 2. Oportunidad**
- 3. Calidad**
- 4. Protección Financiera**
- 5. Buen Trato**

1. Barrera de Acceso a los Servicios

- **Barreras culturales**

- Lenguaje

- Valores, creencias, estilos de vida

- **Barreras sociales**

- Nivel de educación

- **Barreras económicas**

- Precio de los servicios

- Disponibilidad de seguro de salud

- **Barreras geográficas**

- Distancia

- **Barreras organizacionales**

- Horario de atención, tiempo de espera, disponibilidad de personal, disponibilidad de medicamentos, etc.

2. Oportunidad

- **Listas de espera**
- **In-cumplimientos (miles – decenas)**
- **Plan 90 días: reducción de 20% de lista de espera de más de 120 días.**

2. Oportunidad



2. Oportunidad

GARANTÍAS GES 2008

	GARANTIAS	PERSONAS
Atención Cerrada:	7.482	6.459
Atención Abierta:	10.882	8.017
TOTAL C.A.D.V.R.:	18.364	14.476

%Cumplimiento (FONASA) : 99,18%



2. Oportunidad



3. Calidad

- **Indicadores IIH**
- **Creación de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del paciente.**
- **Protocolos.**
- **Generación de VALOR PÚBLICO: en la interacción con el usuario, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y prestándoles servicios de calidad.**
- **El valor se genera en la medida que el público reconoce el servicio como respuesta a una necesidad y aprecia la calidad de éste.**

4. Protección Financiera

- **Beneficiarios A y B (90%)** **Sin costo**
- **Beneficiarios C** **10%**
- **Beneficiario D** **20%**

- **Topes**

5. Buen trato

- **SERVICIO:** Actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que usualmente tiene lugar en la **INTERACCIÓN** entre una persona y una organización, a través de medios físicos y sistemas de prestación, los cuales son ofrecidos como soluciones a la demanda de aquella persona (**Sancho Arroyo FLACSO**).



II Transformación de la Gestión Hospitalaria

Premisas que fundamentan la Reforma

- 1. La salud es un bien social, un bien común**
- 2. La salud es un derecho de las personas**
- 3. Ella es esencial para el desarrollo y cohesión del país**
- 4. Exige transformaciones actualizadas del Sistema de Salud**
- 5. Los recursos son limitados lo que obliga a ser eficientes en el uso**

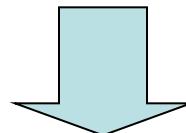
Las Presiones para el Cambio en los Servicios de Salud

Cambios en la demanda

Demografía

Epidemiología

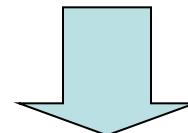
Expectativas
del público



Cambios en la oferta

Tecnología y
conocimiento
médico

Fuerza de
trabajo en salud

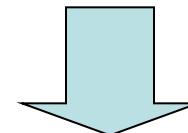


Cambios sociales amplios

Presión financiera

Internacionalización de
los sistemas de salud

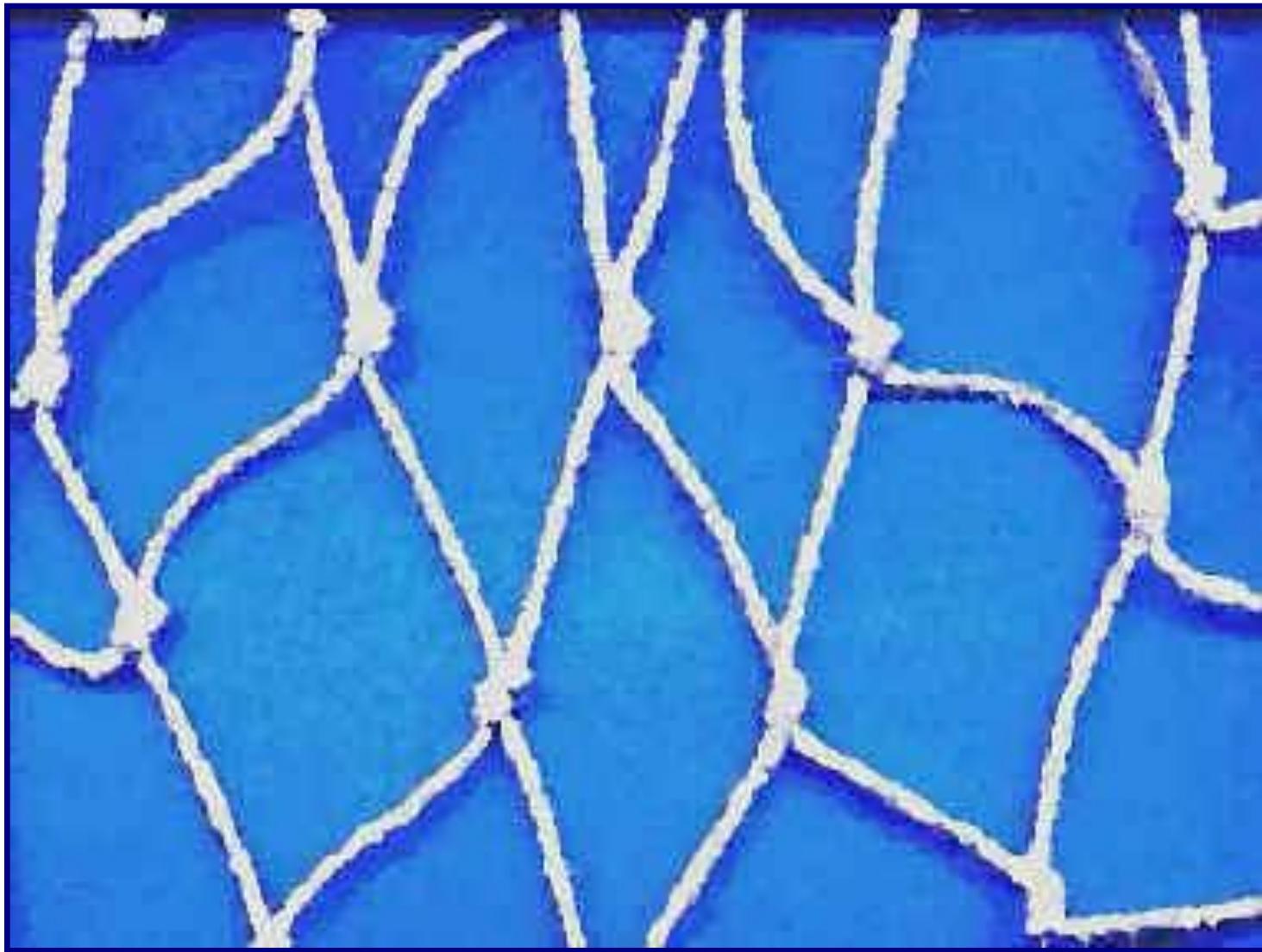
Mercado global para
investigación/desarrollo



Servicios de Salud

Definición Modelo de Atención SS.BB.

**Integral
Familiar
Comunitario
En RED**



RED:

*Sistema abierto, basado en los **vínculos** sinérgicos que se establecen entre personas y/o instituciones que, teniendo cada uno sus propias características, comparten **objetivos comunes**, en un **espacio de igualdad**.*

Niveles de Construcción de Redes



NIVEL	ACCIONES	VALOR EN JUEGO
5to Piso Asociarse	Compartir objetivos y proyectos	Confianza
4to Piso Cooperar	Compartir actividades y/o recursos	Solidaridad
3er Piso Colaborar	Prestar ayuda esporádica	Reciprocidad
2do Piso Conocer	Conocimiento de lo que el otro es o hace	Interés
1er Piso Reconocer	Reconocer que el otro existe como par o interlocutor	Aceptación

Fuente: Rovere, M. 2004

Claves de éxito de La Reforma

1. Régimen de Garantías (AUGE-GES)

2. Nuevo modelo de atención.

3. Transformación de la gestión hospitalaria (EAR)

Ser EAR ????



- ✓ **Con proyecto estratégico**
- ✓ **Establecimiento liderado, con mayores atribuciones en el manejo de recursos y manejo de transacciones con terceros.**
- ✓ **Inserto en su red, orientado por ésta**
- ✓ **Resultados acorde con lo que la sociedad les encomienda**
- ✓ **Sustentable (actividad y finanzas)**
- ✓ **Gestión moderna y claridad presupuestaria**
- ✓ **Establecimiento en trabajo continuo**

NO ES AUTONOMIA EN CUANTO LOS HOSPITALES SIGUEN PERTENECIENDO A UNA RED A LA CUAL DEBE RESPONDER

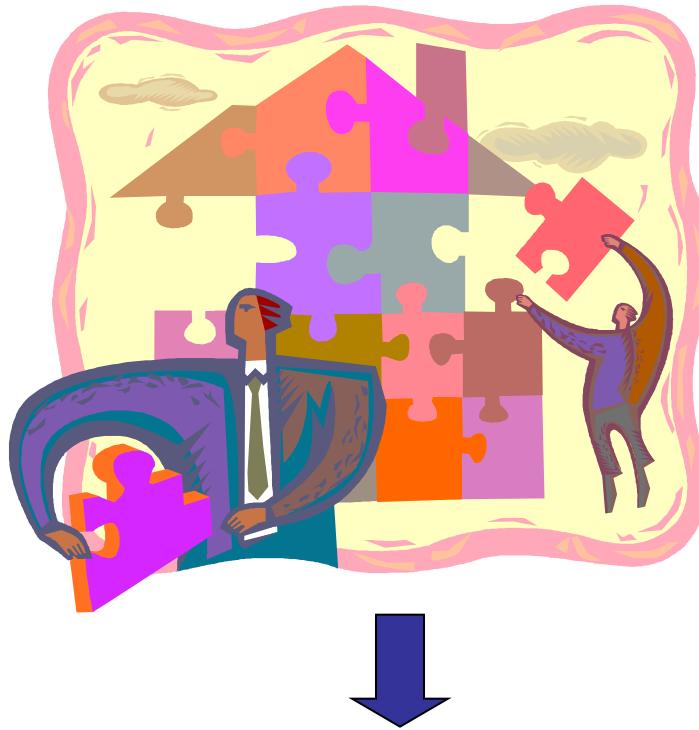
Que se espera???

- **Mejorar la capacidad de respuesta a los problemas de salud de la gente. Reducir los tiempos de espera**
- **Mejorar los niveles de eficiencia**
- **Transparentar las instituciones**
- **Mejorar los niveles de satisfacción de la población**

Acápite

- Aspectos formales
- Planificación
- Organización Interna
- Gestión y Desarrollo de los Recursos Humanos
- Gestión financiera
- Gestión de la red asistencial
- Metas de desempeño (desarrollado en el Anexo N° 7, pues las metas varían anualmente de acuerdo a las prioridades sanitarias y de gestión establecidas por el nivel central).
- Consejos asesores
- Sistemas de información
- Gestión de la información de los Usuarios
- Cuenta pública de resultados
- Auditoría interna

Organización Interna



Facultad del establecimiento de definir su estructura de funcionamiento

- RESPALDO EN RESOLUCIONES
- MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCION
- DEFINICIÓN DE ROLES

Favorezca la gestión y de respuesta a las necesidades de la Red

Centros de Responsabilidad

Unidad funcional que realiza un servicio, sea asistencial o no, dirigido por un responsable en el cual se ha delegado un determinado nivel de decisión para el logro de los objetivos de la organización.

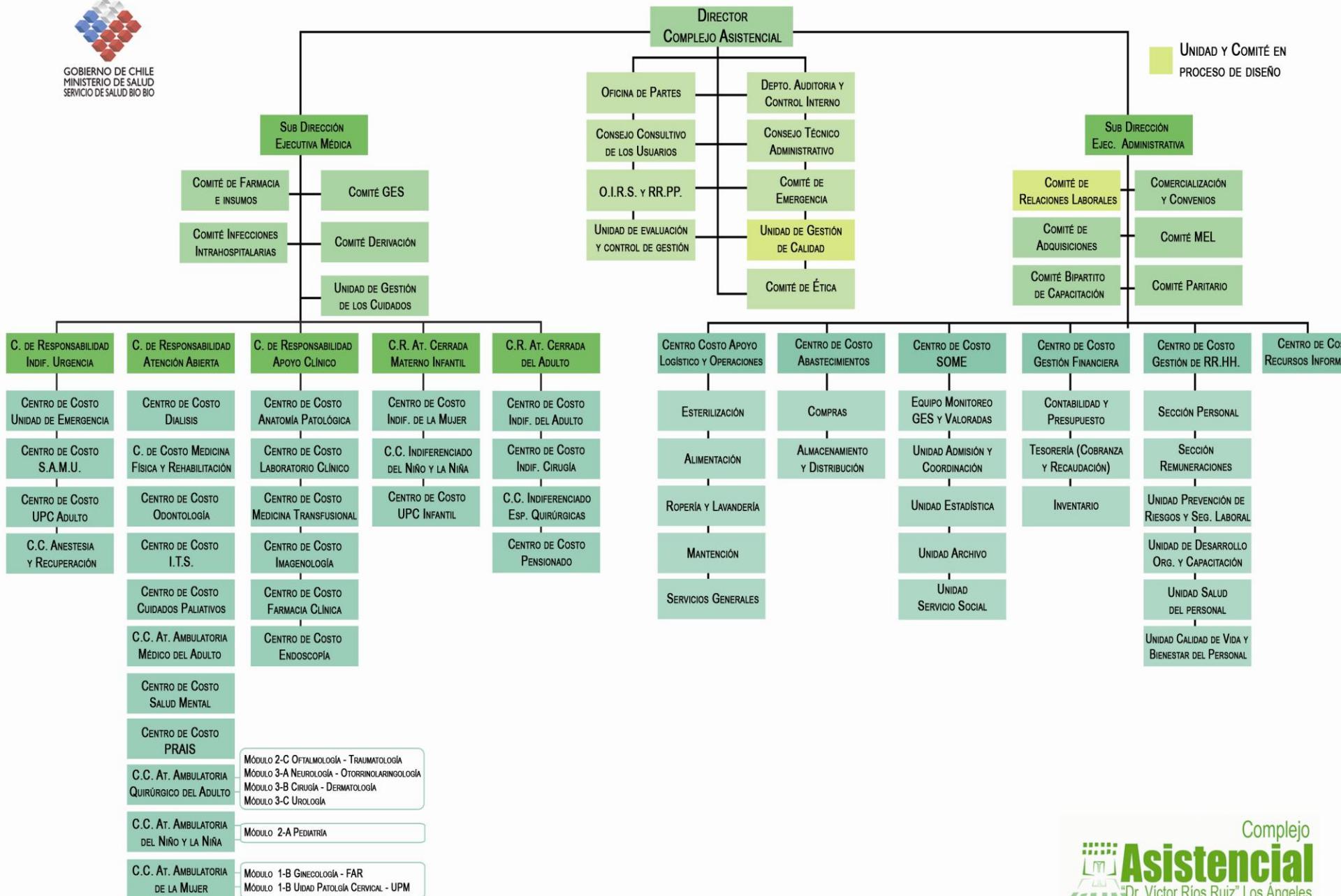


Características:

- **Tienen un único responsable.**
- **Realizan una actividad homogénea.**
- **Generan un producto (final o intermedio) susceptible de ser medido.**
- **Se ajustan al modelo productivo del Establecimiento.**
- **Poseen un grado de autonomía y flexibilidad en el uso de sus recursos.**
- **Pueden identificar su demanda y a sus usuarios.**



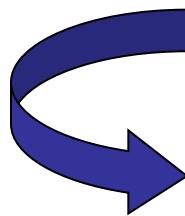
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD BÍO BÍO



Director del Hospital en conocimiento del Director del SS, presenta solicitud al MINSAL

Informe Director SS

PROCESO POSTULACION EAR 2009



30 Enero 2009

Evaluación 16 Febrero 2009

80
PUNTOS

Complejo

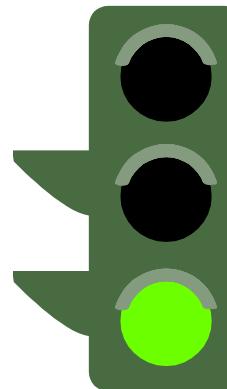
Asistencial
"Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles

MINSAL revisa antecedentes (10 DIAS)

MINSAL Envía Informe a Hacienda

Emite Resolución

EAR Mayo 2009



Co
S



Avances en Requisitos EAR

2004: **42,80**

2005: **58.50**

2006: **56,40**

2007: **73,35**

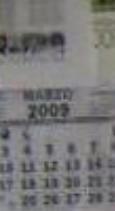
2008: **?**

Hospitales Preseleccionados

- Complejo Asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” Los Angeles.
- Hospital Guillermo Grant Benavente.
- Hospital Roberto del Río.
- Hospital San Juan de Dios.
- Hospital Geriátrico.
- Hospital El Salvador.
- Hospital de Quillota.
- Hospital de Melipilla.
- Hospital de San Felipe.
- Hospital Eduardo Pereira, Valparaíso.

Transformación de la Gestión Hospitalaria U.G.C.

- Categorización de Pacientes por riesgo dependencia
- Atención Progresiva
 - Camas Básicas
 - Camas Intermedias
 - Camas críticas (intensivas)
- Camas Indiferenciadas



III Producción

- Egresos (Atención Cerrada)
- Consultas (Atención Ambulatoria)
- Atenciones de Urgencia

III Producción

EGRESOS TOTALES 1999-2008

Año	Egresos	Indice ocupacional	Promedio días estada
1999	18.923	77,5	5,2
2000	19.523	80,3	5,3
2001	20.137	78,3	5,0
2002	20.257	77,8	5,0
2003	20.031	79,9	5,2
2004	21.309	83,3	5,1
2005	22.302	83,4	5,2
2006	23.425	84,9	5,4
2007	24.885	87,6	5,3
2008	25.798	88,4	5,3

ATENCIÓN CERRADA

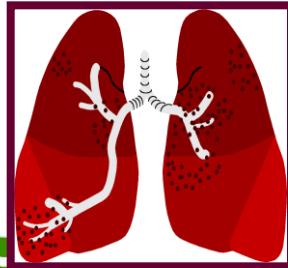
PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008



- Parto.



- Apendicitis Aguda.



- Neumonía.



EGRESOS 2008

SERVICIO OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA

C.C. INDIFERENCIADO DE LA MUJER

- N° CAMAS : 81
- EGRESOS : 7.555
- I.O. : 89,5
- P.D.E. : 3,5

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008 SERVICIO OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA **C.C. INDIFERENCIADO DE LA MUJER**

- Parto : 4.005 de término (92,5%)
320 pre-término (7,5%)
- Esterilización.
- Aborto.
- Mioma U.

Asistencia del padre al parto: 58,9%

Analgesia-conducción del parto: 70%

CH.C.C.

PARTOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

SERVICIO OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA

C.C. INDIFERENCIADO DE LA MUJER

AÑO	NORMAL	CESÁREA	TOTAL
1999	2.107	1.257	3.364
2000	2.147	1.255	3.402
2001	2.289	1.301	3.590
2002	2.087	1.371	3.458
2003	2.070	1.474	3.544
2004	2.044	1.512	3.556
2005	2.167	1.548	3.715
2006	2.268	1.640	3.908
2007	2.239	1.670	3.909
2008	2.692	1.636	4.328





EGRESOS 2008 SERVICIO PEDIATRÍA C.C. INDIFERENCIADO DEL NIÑO(A)

- Nº CAMAS : 74 (20 Cir. Inf.)
- EGRESOS : $2.993 - 2.230 = 5.223$
- I.O. : 69,6 66,0
- P.D.E. : 4,4 2,2

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008

SERVICIO PEDIATRÍA

C.C. INDIFERENCIADO DEL NIÑO(A)

- Neumonía.
- Gastroenteritis.
- Bronquitis.

- Apendicitis Aguda.
- Dolor abdominal.
- Hernia.

OTRAS ACTIVIDADES SERVICIO PEDIATRÍA

C.C. INDIFERENCIADO DEL NIÑO(A)

- Atención Parvularia.
- Centro de Apoyo Pedagógico.
- CHCC

Dificultades:

Estacionalidad
Gestión





EGRESOS 2008 U.P.C. INFANTIL

C.C. UNIDAD PACIENTE CRITICO INFANTIL

- N° CAMAS : 25 (Neo 4-15) ; (Ped 3-3 ?)
- EGRESOS : 1.153 167
- I.O. : 85-97
- P.D.E. : 6,5

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008 U.P.C. INFANTIL

C.C. UNIDAD PACIENTE CRÍTICO INFANTIL

NEO

- Ictericia
- Prematurez

PED.

- Neumonía
- Politraumatizado

Dificultades: Cierre unilateral de cupos. Traslados.



Actividades Complementarias CH.C.C.

- Políticas Públicas.
- Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia.
- 0-4 años
- Multidimensional
- Preventiva
- Políticas de salud educacional, trabajo, SERNAM-FONADIS-JUNJI-INTEGRA-MUNICIPALIDAD
- Coordinador MIDEPLAN - SERPLAC

Actividades Complementarias CH.C.C.

- Control embarazo: Visita salud guiada previa al parto talleres.
- Atención personalizada del parto
- Apego-lactancia materna-estimulación
- Reforzamiento control salud
- Atención
 - Maternidad
 - Pediatría
 - UPC Infantil (Neo)
 - Atención Abierta
- Equipo
 - Matrona
 - Enfermera
 - Asistente Social
 - Psicólogo

DIFICULTADES EN LA COORDINACIÓN



EGRESOS 2008 SERVICIO MEDICINA C.C. INDIFERENCIADO DEL ADULTO

- Nº CAMAS : $75+9+20 = \mathbf{104}$
- EGRESOS : 4.981 (similar 2007)
- I.O. : 70,0 - 100
- P.D.E. : 6,7

Dificultad:Gestión de camas.Coordinación U.E.

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008

SERVICIO MEDICINA

C.C. INDIFERENCIADO DEL ADULTO

- Accidente Vascular Encefálico.
 - Neumonía.
 - Infarto al Corazón.
 - Intento de Suicidio.
-
- %ADULTOS MAYORES
 - GRADO DE DEPENDENCIA



10-1

1/2

1/2



EGRESOS 2008 SERVICIO CIRUGÍA C.C. INDIFERENCIADO QUIRÚRGICO

- N° CAMAS : 72
- EGRESOS : 4.113
- I.O. : 94,3
- P.D.E. : 6,4

Dificultades: Días preop.

Suspensiones Op. (%egresos no op.)

C.M.A.

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008

SERVICIO CIRUGÍA

C.C. INDIFERENCIADO QUIRÚRGICO

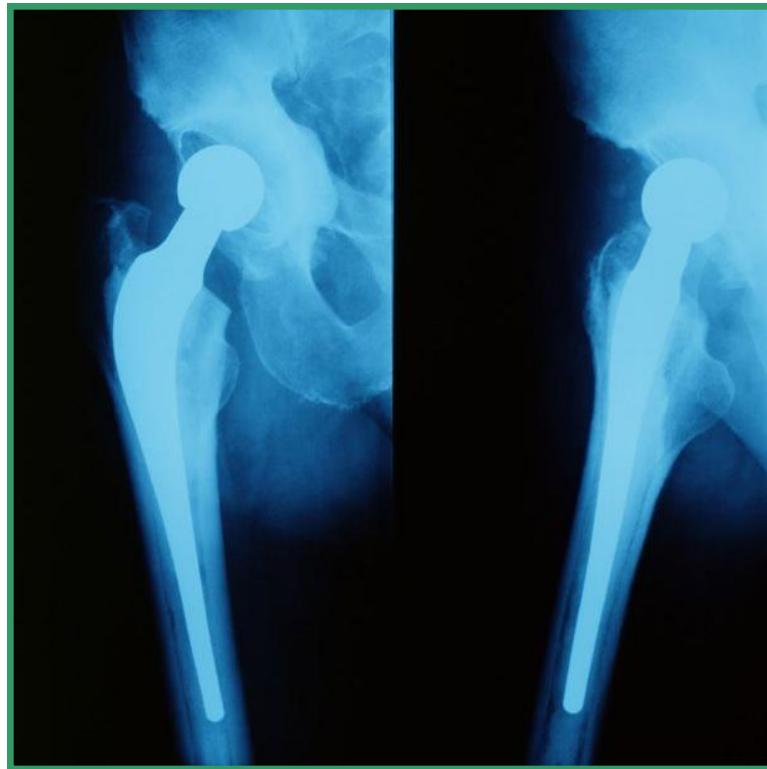
- Enf. Vesícula y Vía Biliar.
- Apendicitis.
- Complicaciones periféricas Diabetes M.
- Hernias.



ENFERMERIA

SALA N° 4 X 3





EGRESOS 2008 SERVICIO ESP. QUIRÚRGICAS C.C. INDIFERENCIADO QUIRÚRGICO

- Nº CAMAS : 38
- EGRESOS : 2.738
- I.O. : 94,6
- P.D.E. : 4,8

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2009

SERVICIO ESP. QUIRÚRGICAS

C.C. INDIFERENCIADO QUIRÚRGICO

- T.E.C.
- Fracturas extremidades inferiores
- Hiperplasia Próstata.

CAMA 2B





EGRESOS 2008 U.P.C. ADULTO

C.C. UNIDAD PACIENTE CRITICO ADULTO

- N° CAMAS : 10 UCI – 15 UTI 25
- EGRESOS : 414 986
- I.O. : 70,8 93,1
- P.D.E. : 6,4 5,2

PRINCIPALES CAUSAS DE EGRESO 2008

U.P.C. ADULTO

C.C. UNIDAD PACIENTE CRITICO ADULTO

- IAM
- Neumonía
- Septicemia
- IAM
- Arritmias
- Neumonía



TRABAJO
LIMPIO

ZONA SECA

PENSIONADO



EGRESOS 2008 SERVICIO PENSIONADO

C.C. PENSIONADO

- Nº CAMAS : 8
- EGRESOS : 1.202
- I.O. : 88,1
- P.D.E. : 2,2
 - Parto.
 - Patología Biliar.
 - Hernias.



← ESCALERAS
← ESCAPE



C.R.A.
CONSULTAS ESPECIALIDADES MÉDICAS
2008

- 146.190 Nuevas 27.336
 Controles 118.854
 Altas 17.342
- Procedimientos 6.757 Endoscopía
 EEG
 Espirometrías
 Otros

C.R.A.A.

CONSULTAS DE OTROS PROFESIONALES

- Enfermera 18.330
- Matrona 2.833
- Asistente Social 2.308
- Nutricionista 3.842
- Fonoaudiólogo 4.795
- Otras 2.507

CENTRO DE
DIAGNOSTICO TERAPEUTICO





2003.08.28

C.R.A.A.

UNIDAD DE SALUD MENTAL

- COSAM: Centros comunitarios de Salud Mental
 - COSAM ALENMOGUEN
 - COSAM ANTUMAPU
 - COSAN NEWEN
 - HOSPITAL DE DÍA

11.716 atenciones prof.



C.R.A.A.

Unidad de Salud Mental

- AUGE: Ezq. 50 casos confirmados
Depresión: 480 casos en control
- NO AUGE: 192 pericias psiquiátricas
144 pac. en tto x consumo estupef.
2.500 atenc. s.mental infantil
- DERIVACIONES TRIBUNALES: 468
- CONSULTORÍAS: 735
- TALLERES REHABILITACIÓN: 6.115 atenciones
- HOGAR PROTEGIDO: 5.110 atenciones



C.R.A.A.

Unidad Dental

- Odontología General : 1.412 atenciones
- Odontología Esp. : 11.560 atenciones
- Urgencias : 1.612 atenciones



C.R.A.A.

MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

- Consulta fisiatría : 1.588 EMG 190
- At. Amb. x Kine : 26.990
- At. Cerradas x Kine : 18.511
- At. Terap. Ocup. : 1.474
- Ayudas Téc. Entreg. : 1.010



C.R.A.A. DIALISIS

- Sesiones pac. Agudos : 439
 - Sesiones mensuales IRC : 982
 - Pacientes nuevos : 47
-
- Trasplantes : 10
 - FAV : 120 (llegada esp.)
-
- Conflictos : clima laboral-cambios

horas médicas asignadas no efectivas

ÁREA LIMPIA



C.R.A.A.

ALIVIO DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS

- 439 personas (74 ca estómago, 51 ca vía biliar)
- 2.356 atenciones médicas
- 7.912 atenciones enfermería
- 699 atenciones psicólogo



CUIDADOS ESPIRITUALES

" Una vez que cortas la piel, te das cuenta que todas las personas son muy similares"

Dr. Michael Debakey



I3I

828

REC

ATENCIÓN URGENCIA (C.C. SAMU - 131)

ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

Rescate Simple (Móvil 1)	10.232
Rescate Avanzado (Móvil 2)	1.546
Rescate Medicalizado	47
Traslados	1.945
TOTAL	13.770
Promedio diario	37

ATENCIÓN URGENCIA (C.C. SAMU - 131)

ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

Incorporación de móviles: 2 M0

3 M1

1-2 M2

Reposición y normalización

Centro de Despacho SAMU Base Los Angeles

Enrutamiento 131 (6 hospitales del área)



CENTRO DE DESPACHO







ATENCIÓN URGENCIA (C.C. UNIDAD DE EMERGENCIA)

ATENCIÓN DE URGENCIA ÚLTIMOS 10 AÑOS

AÑO	ATENCIONES	X DÍA
1999	141.282	387
2000	148.333	406
2001	154.901	424
2002	163.567	448
2003	153.822	421
2004	149.980	411
2005	145.732	399
2006	152.660	418
2007	166.660	457
2008	177.928	486

ATENCIÓN URGENCIA (C.C. UNIDAD DE EMERGENCIA)

ATENCIÓN DE URGENCIA POR ESPECIALIDAD

Medicina	64.042	36%
Cirugía	51.420	29%
Pediatría	42.241	24%
Obstetricia	19.881	11%
Odontología	344	

Implementación turno NC 01.01.2009

ATENCIÓN URGENCIA (C.C. UNIDAD DE EMERGENCIA)

PRINCIPALES MOTIVOS DE CONSULTA 2007

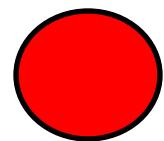
- MEDICINA : Enfermedades Digestivas.
- CIRUGÍA : Traumatismos.
- PEDIATRÍA : Enfermedades Respiratorias.
- OBSTETRICIA : Síntomas de Parto.

Hospitalizaciones desde AP: 25.842

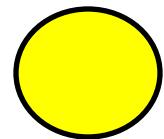
Dificultades: priorización
espera atención, resolución y derivación
uso de protocolos

ATENCIÓN URGENCIA (C.C. UNIDAD DE EMERGENCIA)

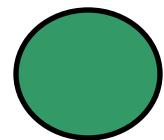
PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN



URGENTE



URGENCIA RELATIVA



NO URGENTE





IV. Actividades de Apoyo Clínico

C.C. ANESTESIA Y RECUPERACIÓN

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS 1999-2008			
AÑO	ELECTIVAS	URGENCIA	TOTALES
1999	5.348	2.284	7.632
2000	5.246	2.558	7.804
2001	4.942	2.611	7.553
2002	5.108	2.591	7.699
2003	5.087	2.688	7.775
2004	5.433	2.752	8.185
2005	5.893	2.863	8.756
2006	5.950	3.187	9.137
2007	5.952	3.405	9.357
2008	7.285	4.021	11.306

IV. Actividades de Apoyo Clínico

C.C. ANESTESIA Y RECUPERACIÓN

C.M.A		
Atención Abierta 2.187	Oftalmol	941
	Cir. Inf	562
	Uro	253
	Traumato	218
	Maxilo F.	213
Atención Cerrada 640	Cir. General	273
	Vesícula	135 ?
	FAV	118
	ORL	52
	Maxilo F.	48
	Mama	14



Actividades de Apoyo Clínico

Exs. Laboratorio : 1.215.540 (3.321 x día)

U.M.T. Exs. 57.950 (158)

Transfusiones 10.074 (27) Inc. T.M. en turno)

Farmacia: 396.111 Rp. (1.082)

1.023.783 prescrip. (2.797)

Imagenología: 106.995 (292) (Rx. TAC. Eco) Inc. TM en turno

Anatomía Patológica: 14.153 (Biop. Citolog, Tec Espe.)





Otras Unidades de Apoyo (Industrial)

Esterilización : 10.790 ciclos (30)

Alimentación : 123.477 raciones (337)

Lavandería : 600.105 kg. ropa lavada
(1.640 kg. Día)

Mantención :





Contigo mejor
salud

V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

DOTACIÓN PERSONAL		
Ley 18.834	Directivos	19
	Profesionales	277
	Técnicos	514
	Administrativos	121
	Auxiliares	140
		1.071
Ley 15.076	Cargos 28 horas	72
	Liberados 28 horas	11
Ley 19.664		207
	TOTAL	1.361

Servicio	Nº	Detalle Cargos	Función	Criterio de priorización
U. Med. Transfusional	3	Tecnólogo Médico	Establecer 4° turno profesional	Garantía de calidad y riesgo
Pediatria	2	Enfermeras	Completar cuarto turno Cirugía Infantil	Garantía de calidad y riesgo
U. de Emergencia	5	Técnicos Paramédicos	Sala agregada para cuidados pacientes del área (ambulancias)	Garantía de calidad y riesgo
ETS/ITS	1	Psicólogo 22 hrs.	Terapia de apoyo individual y grupal para la aceptación de la enfermedad.	Garantía de calidad y riesgo
Mantención	3	Técnicos	2 Eléctricos/electrónico (equipos médicos) 1 Electromecánico (equipos industriales)	Garantía de calidad y riesgo
SAMU	1	Administrativo	Administración y control de los traslados (central de movilización)	Garantía de calidad y riesgo
Ginec. y Obst.	4	Matronas	Regularizar cargos Honorarios	GES (Analgesia del Parto)
	4	Técnicos Paramédicos		
Oftalmología	1	Enfermera	Uso equipo Angiografías CDT Regularizar convenios por compra de servicios (PRESERVI)	GES (Retinopatía Diabética) Normalización
	1	Técnico Paramédico		
Atención Abierta	21	15 Administrativos 2 Auxiliares/Mant. 4 Técnicos Paraméd.		
Anatomía Patológica	1	Tecnólogo Médico	GES, Pendiente por reubicación de cargo en Laboratorio Central.	Normalización
Alimentación	3	Nutricionistas	Central y SEDILE (4° turno)	Normalización
	7	Técnicos Alimentación		
Farmacia	1	Técnico Paramédico	Alta demanda en actividades (pendiente)	Normalización
Esterilización	1	Técnico Paramédico	Recepción de instrumental hasta las 20:00 hrs., sin movilizar personal de los turnos actuales.	Normalización
Imagenología	2	Tecnólogos Médicos	Implementar 4° turno en escáner	Normalización
	2	Técnicos Paramédicos		
Esp. Quirúrgicas	4	Enfermeras	Cuarto turno, suprimir convenios consultores de llamada y contar con residencia médica en el servicio.	Categorización de Pacientes, 68% Alto riesgo y dependencia
	4	Técnicos Paramédicos		
	1	Auxiliar de Servicio		
	6	Turno Médico		
Cirugía	4	Técnicos Paramédicos		
	1	Enfermera	Índice ocupacional, pacientes altamente dependientes y cada vez mas añosos	Categorización de Pacientes, 78% Alto riesgo y dependencia

V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

Ausentismo (licencias curativas)

SNSS : 22,21 día/funcionario

SS.BB. : 18,44

CAVRR : 17,45

Aumento sostenido durante 10 años.

Causas:	Enf. Propias de la mujer	: 25%
	Enf. Músculo esqueléticas	: 17%
	Salud Mental	: 11%

¿Cómo estamos?

- Bien (en lo global)
- Déficit importantes en áreas específicas.

¿A qué costos estamos bien en lo global?

- Desgaste, Burnout
- Sobrecarga laboral: “la eficiencia de unos asume la ineficiencia de otros”. Distribución de cargas laborales.
- Ausentismo (círculo vicioso).
- Insatisfacción laboral (clima, estilos de gestión)

V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

Accidentes Laborales: 87 (73% trabajo, 25% tray.)

766 días de licencia

PREVENCIÓN

Constitución Comité Relaciones Laborales (Bipartito)

Proceso de Encasillamiento

Implementación Unidad Calidad de Vida

Capacitación Ley 18.834 Dotación 1.108. Cap. 731, 66%

Ley Médica Dotación 198 Cap. 131, 66%



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

U.S.P

Atenciones médicas : 2.067

Atenciones x matrona : 1.195

Atenciones x paraméd.: 1.477

Incorporación de Sintergética.



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

RECURSOS INFORMÁTICOS

SIRH Renovación de Equipos (INDRA)

Laboratorio Computacional 20 PC Capacitación

Remplazo Servidor de Datos IBM

Carretera 5D

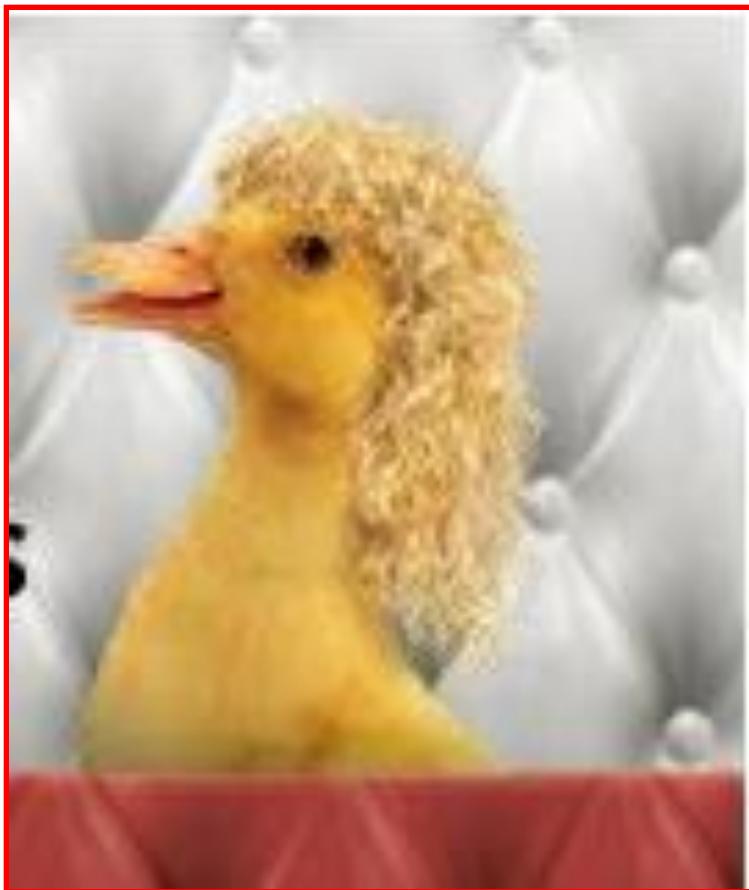
Proyecto Carrusel y Omnicell (Bodegaje y despacho fármacos)

SIDRA.



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

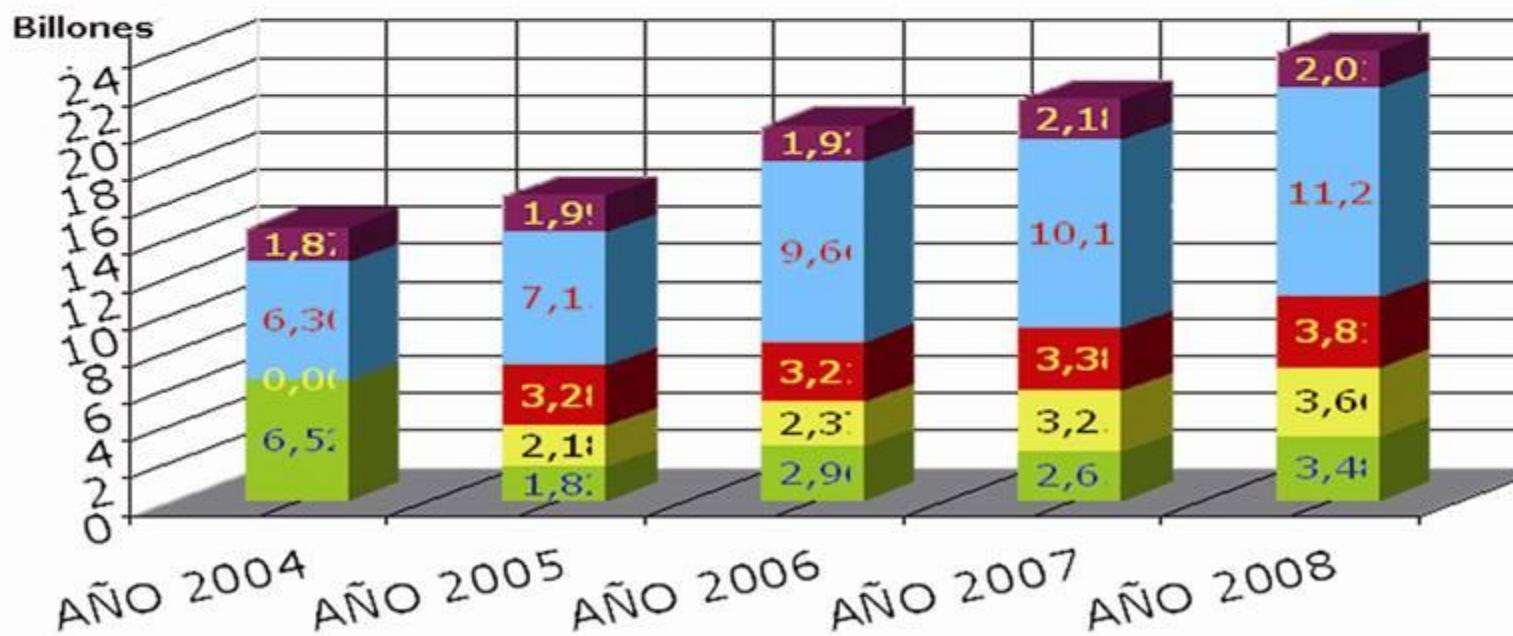


V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

3. FUENTE DE LOS RECURSOS

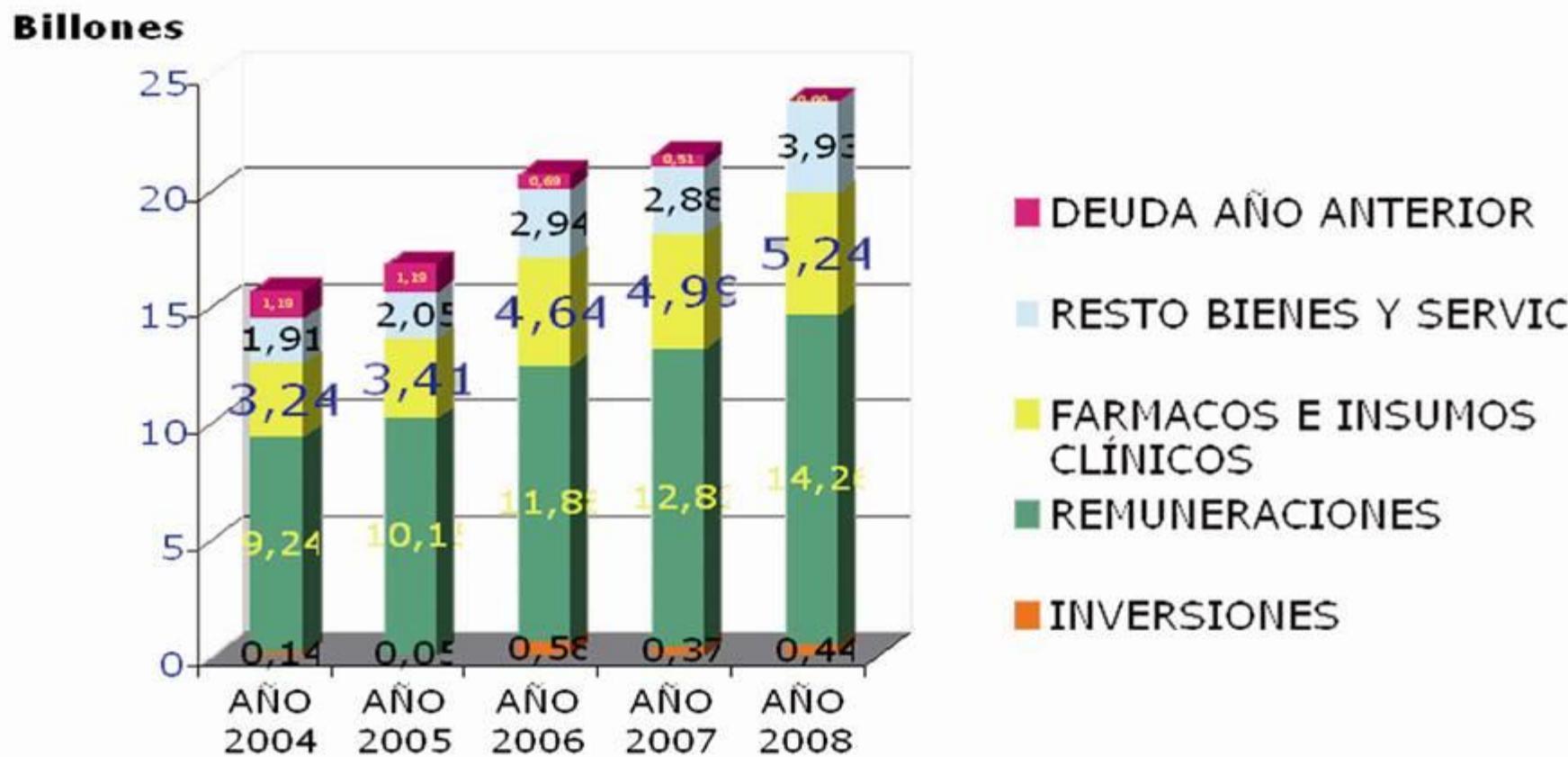
- INGRESOS PROPIOS
- INSTITUCIONALES
- RED URGENCIA Y RESCATE
- GES
- PRESTACIONES VALORADAS



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

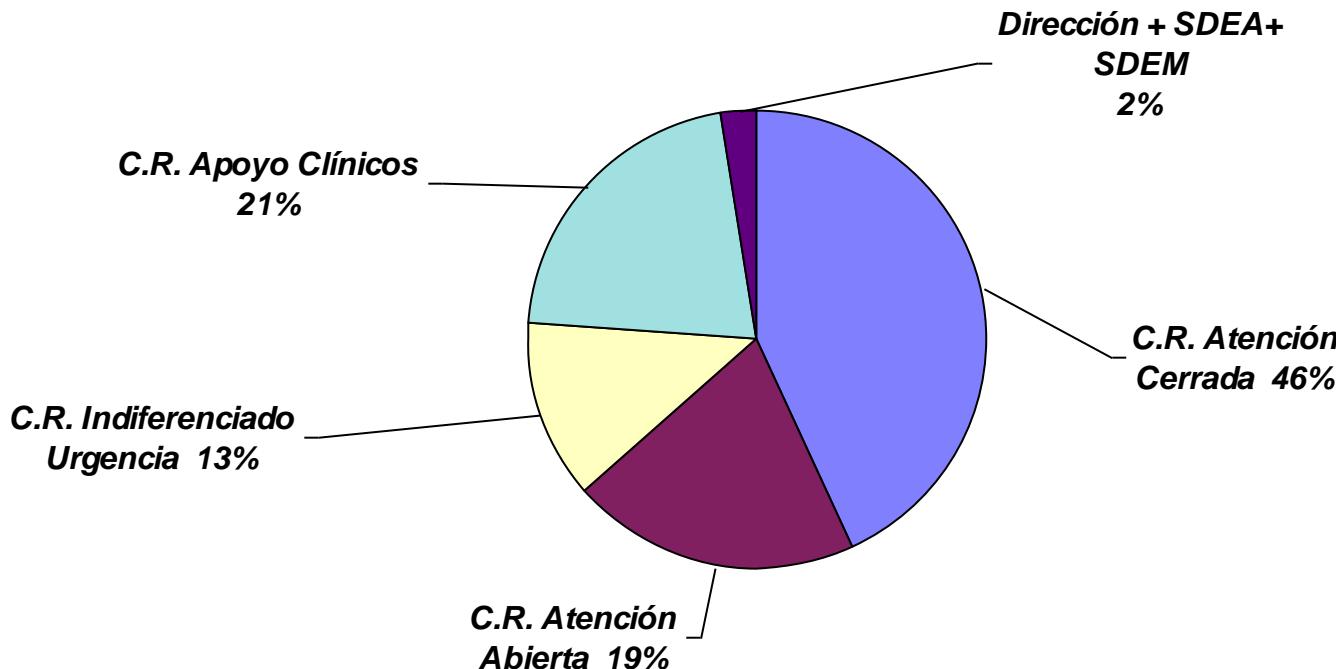
4. Uso de los Recursos



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

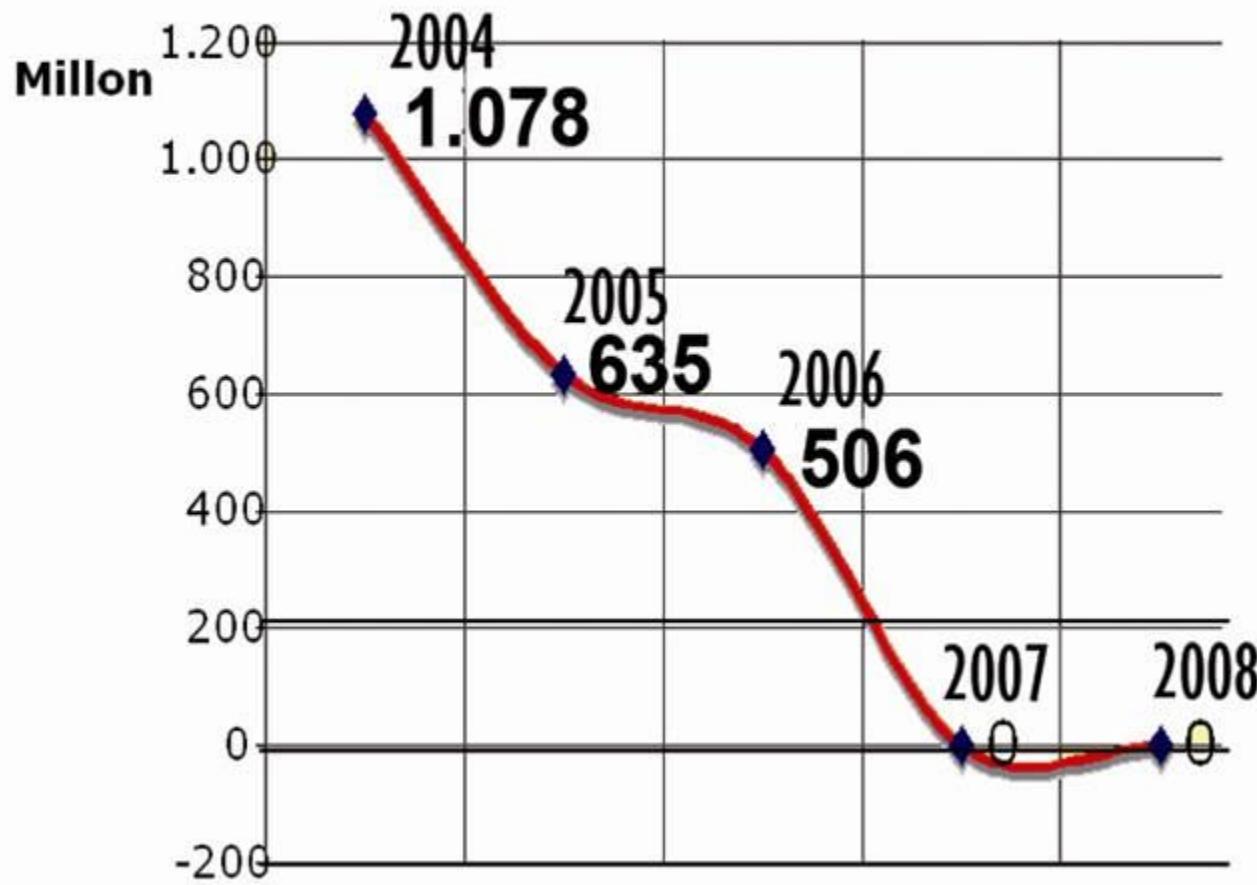
Distribución del Gasto del Complejo Asistencial



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

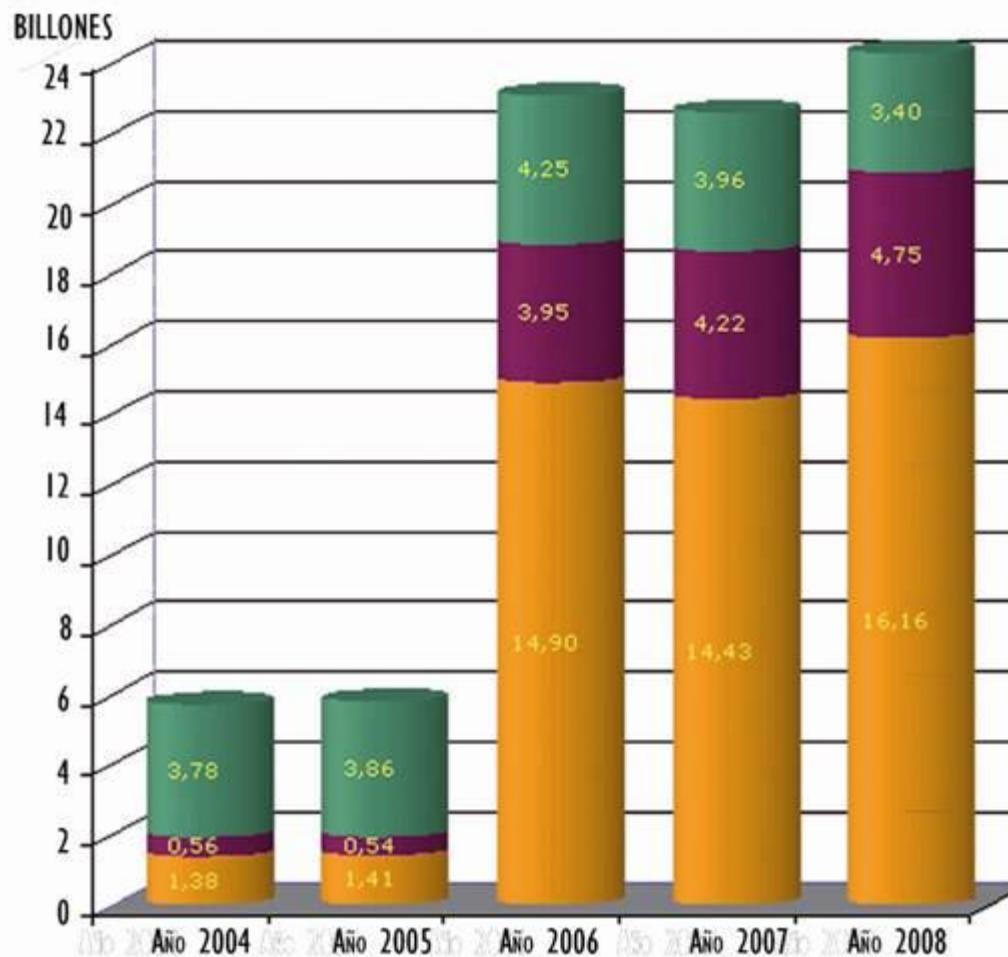
5. COMPORTAMIENTO DE LA DEUDA



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

Aumento del Patrimonio



V. Actividades Apoyo Administrativo

C.R. Subdirección Ejecutiva Administrativa

PLAN DE INVERSIONES

Monto Asignado : M\$ 342,657

Monto Realizado: M\$ 125,248 (37%)

Otras Inversiones: M\$ 313,431



VI. PARTICIPACIÓN



APERTURA DEL HOSPITAL A LA COMUNIDAD

HORARIOS ACTUALES

08-10

VISITAS MÉDICAS

10-12

INFORME A FAMILIARES

12-20

VISITA FAMILIARES

20-08

ACOMPAÑAMIENTO NOCTURNO

VI. PARTICIPACIÓN



VI. PARTICIPACIÓN

Solicitudes Ciudadanas 2008

RECLAMOS : 487 (2007=366)

SUGERENCIAS : 18

FELICITACIONES : 237

SOLICITUDES : 8

VI. PARTICIPACIÓN

Solicitudes Ciudadanas 2008



VI. PARTICIPACIÓN

Criterios de Clasificación de Reclamos

Trato	:	162	33,3%	80%
Tiempo de Espera	:	129	26,4%	
Compet. Técnica	:	99	20,3%	

Proc. Administ.	:	47
Infraestructura	:	33
Informaciones	:	16
Probidad Administ.	:	1
TOTAL	:	148

VI. PARTICIPACIÓN

- **SERVICIO:** Actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que usualmente tiene lugar en la INTERACCIÓN entre una persona y una organización, a través de medios físicos y sistemas de prestación, los cuales son ofrecidos como soluciones a la demanda de aquella persona (**Sancho Arroyo FLACSO**).

VI. PARTICIPACIÓN

EPICRISIS: J.M.G

Histórica Clínica:

Paciente sin antecedentes mórbidos de importancia, sufre accidente automovilístico con eyección desde el vehículo, ingresando en Glasgow 6, con estudio radiológico sin lesiones evidentes y con TAC que evidencia HSA traumática. Manejado médicaamente con antiedema, el paciente evoluciona con lenta recuperación del nivel de conciencia, planteándose posible daño axonal difuso, estando pendiente estudio de RM cerebral (no se realizó por requerir anestesia), destacando compromiso motor proximal de ESD compatible con lesión de plexo braquial. Además presenta cuadro infeccioso urinario por E. coli multirresistente con buena respuesta a tratamiento antibiótico específico biasociado. Actualmente el paciente se encuentra en Glasgow 15, sin déficit agregado, afebril, con sedimento urinario sin carácter infeccioso, por lo que se decide traslado a hospital de origen para continuar tratamiento y rehabilitación.

Tratamiento Médico: *Reposo, analgesia, gastroprotección, corticoides, profilaxis TVP, tratamiento biasociado Amikacina-Cefotaxima.*

Diagnóstico de Egreso: *TEC grave recuperado, Obs. Lesión plexo braquial derecho, ITU en tratamiento.*

VI. PARTICIPACIÓN

Agradecimiento de la madre de J.M.G.

Dúero expresar mi enorme agradecimiento para todo el personal de especialidades quirúrgicas, que trabajaron del 11/02/2008 hasta hoy.

No puede dar nombres porque podía olvidar algunos, y no se lo merecen.

Gracias por ayudarme en mis momentos más dolorosos.

Gracias por enseñarme a tratar a mi hijo.

Gracias por sus palabras de consuelo.

Gracias por enseñarme a luchar, a limentarlos y lo más importante, gracias por hacerme entender que mi hijo está imposibilitado y no discapacitado, y que mi amor de mamá no puede impedir exigirle su cooperación para que se manifieste.

Cuando se me suprime lo que uno más allá en la vida, code habla de aliento, code proveer de los profesionales un poco de esperanza.

Mucha admiración estos días esté en el hospital, y también admiración lo que los mne entregaron. Muchas gracias, y que Dios les bendiga: (gracias a los doctores del oso).

NOMBRE Y FIRMA DEL RECEPTOR

		200
--	--	-----

FECHA PROBABLE DE RESPUESTA

FIRMA DEL CIUDADANO O RECLAMANTE

VII. DESAFÍOS

1. Mantener y mejorar atención GES y no GES
2. EAR
3. III Etapa de Normalización
4. Mejorar Trabajo en Equipo

VII. DESAFÍOS

NORMALIZACIÓN 3^a ETAPA

Edificio 1 UNIDAD AMBULATORIA APOYO

- 1º Piso Farmacia-Med. Física
- 2º Piso UMT-Oncología-Diálisis
- 3º Piso Odontología-Oftalmología
- 4º Piso Laboratorio

Edificio 2 HOSPITALIZACIÓN

- 0º Piso SAMU
- 1º Piso Psiquiatría – U. Coronaria
- 2º Piso Medicina
- 3º Piso Pediatría
- 4º Piso Pensionado

VII. DESAFÍOS

Edificio 3 AC.PRINCIPAL-U.APOY.ADMIN.-IMAG.

- 0º Piso Imagenología
- 1º Piso Administración
- 2º Piso Administración
- 3º Piso Administración
- 4º Piso Administración
- 5º Piso Capacitación
- 6º Piso Rampas Acceso Helipuerto
- Helipuerto

Edificio 4 U. APOYO INDUSTRIAL

- 0º Piso C.Alim.-Lavandería-A.Patol.-Ap. Logístico
- 1º Piso C.Alim.-Lavandería-A.Patol.-Ap. Logístico
- 2º Piso Casino-Vestidores-A.Patol.

VII. DESAFÍOS

Edif. 5 JARDÍN INFANTIL Y SALA CUNA

- 1º Piso Jardín Infantil y Sala Cuna

Edif. 6 SALUD MENTAL

- 1º Piso Salud Mental

Edificio 7 ESTACIONAMIENTOS

- 0º Piso Estacionamientos
- 1º Piso Estacionamientos
- 2º Piso Estacionamientos
- 3º Piso Estacionamientos

Edif. 8 PASILLOS DE CONEXIÓN

- 0º Piso Circulación
- 1º Piso Circulación
- 2º Piso Circulación

VII. DESAFÍOS

Total:

- ❖ 55.000 M²
- ❖ Costos: M\$49.000.-
- ❖ Tiempo construcción: 4 años



VII. DESAFÍOS

4. Mejorar Trabajo de Equipo

Trabajo en Equipo es: un espacio de trabajo donde se cultiva la confianza, que es el elemento que permite que cada uno se sienta perteneciente, que aporte, se equivoque, corrija, pida y entregue en un ambiente de acogida, libre de amenazas.

Es compartir objetivos.

Los resultados no se suman... se multiplican.

Subordinar intereses particulares a objetivos del equipo.

El Trabajo en Equipo se basa en las **5C**

Complementariedad

Coordinación

Comunicación

Confianza

Compromiso





EL DIARIO DE LA PROVINCIA DE BÍO BÍO

LOS ÁNGELES, CHILE ANO LI N° 15.178 MIÉRCOLES 17 DE DICIEMBRE DE 2008 \$ 200,00 (IVA INCLUIDO) \$ 250,00 (ATRASADO)

LA TRIBUNA HABLA CON LA MADRE DE LA MENOR TRANSPLANTADA

Asombrosa recuperación con corazón de angelino

Página 8

Siete candidatos
en la provincia
Buscan votos
para elegir
a 5 consejeros
regionales

Páginas 4 y 5

SIMULÓ SER
DETECTIVE

Marino aparece
implicado en
brutal asalto

Página 9

LECHEROS EN ALERTA
"Más grave que
terremoto blanco"

Página 11

VALOR Y CANTIDAD
Registran baja
de exportaciones



DE VUELTA A LA VIDA

La pequeña Francisca Ovalle camina, está volviendo a hablar y se prevé que antes de Navidad volverá a su casa. Su madre cuenta que han conversado con la familia del angelino donante, Jorge Muñoz (Página 8).

Nosotros, los empleados públicos somos los que podemos cumplir el sueño de los más pobres:

i ATENDERLOS BIEN!

Muchas Gracias

