

# Cuenta Pública Año 2012

Complejo Hospitalario San José de Maipo



Gobierno  
de Chile



COMPLEJO HOSPITALARIO  
SAN JOSÉ DE MAIPO

Abril 2013



# Contenidos

1. Caracterización del Complejo
2. Resultados de Gestión Año 2012:

- ❖ Área Asistencial :

- Producción
- Plan de Invierno
- Metas Sanitarias

- ❖ Satisfacción Usuaría:

- Participación ciudadana
- Hospital Amigo

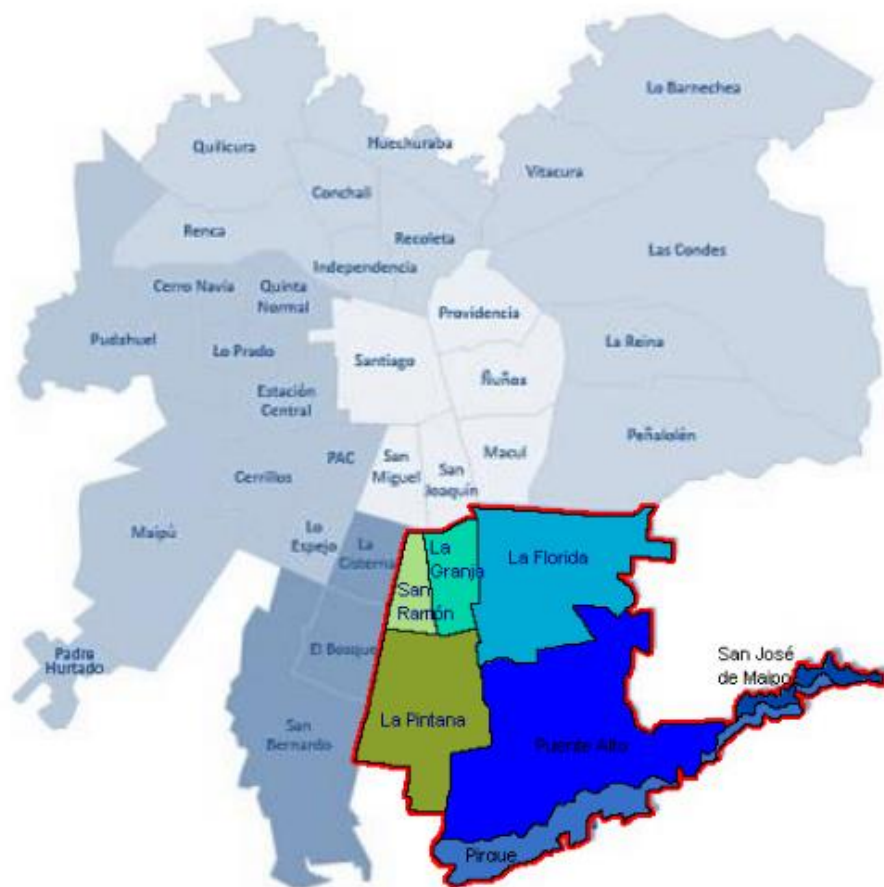
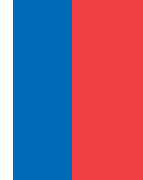
- ❖ Calidad

- ❖ Administrativo Financiera:

- Recursos Humanos
- Presupuesto e inversiones

3. Desafíos Año 2013
- 

# Nuestra Red



## Antecedentes Sociodemográficos

- Población Total SSMSO: **1.563.609**
- Pobl. Inscrita SSMSO: **1.147.823**
- Población Total Comuna: **14.464**
- % Ruralidad: **27,8%**
- % Pobreza: **11,1%**
- Índice de Vejez: **46,2**
- Población Inscrita CHSJ: **5.927**



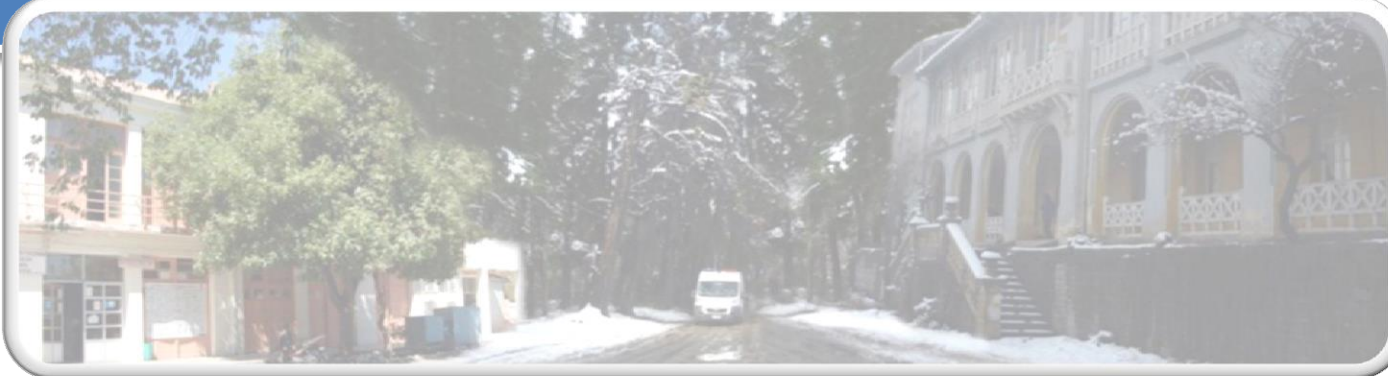
# Nuestro Complejo Hospitalario

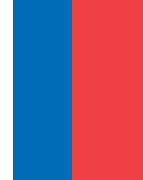
Establecimiento de Mediana Complejidad

Dotación de Camas: **214**

Dotación de personal: **406** funcionarios

Infraestructura: 5 edificios en terreno de 34 hás.





# Nuestra Visión

Ser un complejo asistencial que entregue prestaciones de salud de **excelencia**, con un marcado enfoque biopsicosocial incorporando **altos estándares de calidad** en sus procesos y expresando en estos un firme compromiso hacia el usuario interno y externo.



# Dirección

Unidad de Comunicaciones

Relaciones Públicas

Promoción y Participación

OIRS

Calidad y Seguridad del Paciente

IIH y Calidad

Consejo Consultivo

Consejo Técnico

Otros Comités

## Subdirección Médica

Unidad de Rehabilitación

Unidad de Sala IRA-ERA

Unidad de Programa Infantil

Unidad de Urgencia

Unidad de Hospitalización Comunitaria

Unidad de Nutrición

Unidad Sociosanitario

Unidad de Maternidad

Unidad Dental

Esterilización

Rayos

Laboratorio

Rehabilitación

Larga Estadía

TBC

Asistencia Social

SENDA

## Subdirección Administrativa

Jardín Infantil

Unidad de Informática

Unidad de Recursos Humanos

Unidad de Alimentación

Unidad de Servicios Generales

Unidad de Inventario

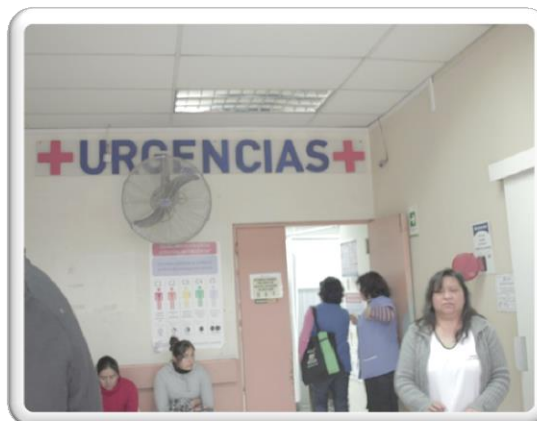
Bienestar y Atención Integral del Funcionario



# Subdirección Médica

## Centro de Responsabilidad Hospital Comunitario

- **Hospitalización** 22 camas; 18 medicina adulto y 4 pediátricas
- **Urgencia** Médico general, Enfermera, Técnicos Paramédicos
- **Atención Primaria** Consultas Médicas y Programas Ambulatorios
- **Sociosanitario** 20 camas destinadas a pacientes sin red de apoyo







**Centro de  
Responsabilidad  
Atención Cerrada  
176 camas**

- Programa Pie Diabético (24)
- Medicina Crónicos (60)
- Medicina Agudos (8)
- Rehabilitación (36)
- Rehabilitación Alcohol y Drogas (16)
- Programa Nacional de Tuberculosis (32)





## Centro de Responsabilidad Unidades de Apoyo

- Laboratorio Clínico
- Imagenología
- Esterilización
- Farmacia



# Subdirección Administrativa

## Unidades de Apoyo Logístico y Administrativo

- Abastecimiento
- Alimentación
- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Jardín Infantil
- Servicios Generales
- Servicio Social y Bienestar



# Nuestro Recurso Humano

**406**  
**personas**



Ley 18.834

262  
funcionarios

- Profesionales: 55
- Técnicos: 88
- Administrativos: 34
- Auxiliares: 85

Ley 19.664

27  
funcionarios

- Médicos: 22
- Odontólogos: 3
- Farmacéuticos: 2

Honorarios

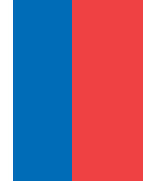
117  
personas

- Profesionales: 32
- Técnicos: 23
- Administrativos: 2
- Auxiliares: 50

# Resultados Gestión Asistencial



# Resultados Gestión Asistencial

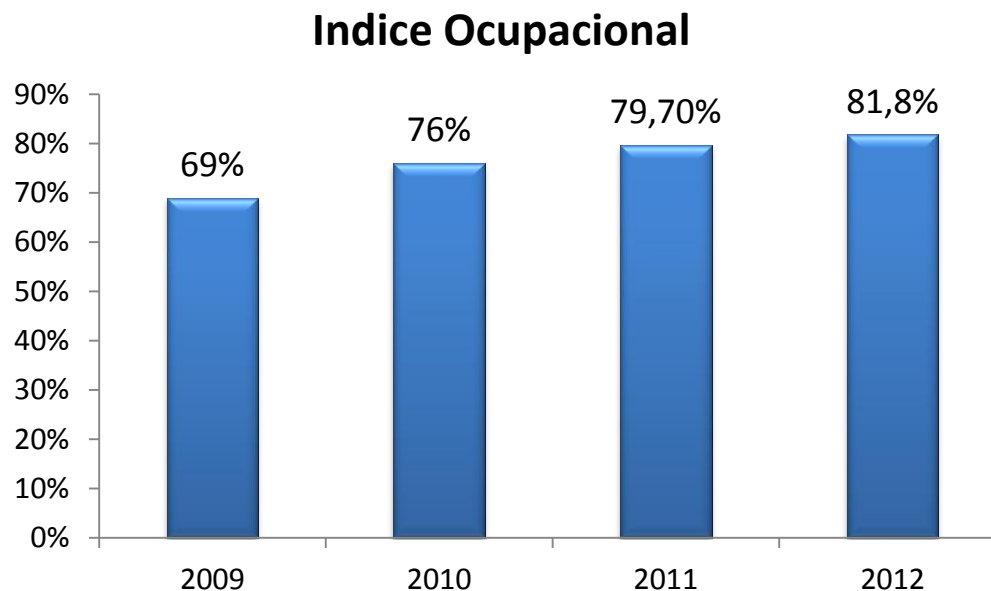
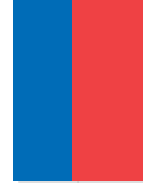


El año 2012 se registraron **2.081** egresos  
20% más que el año 2011.





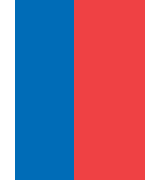
# Resultados Gestión Asistencial



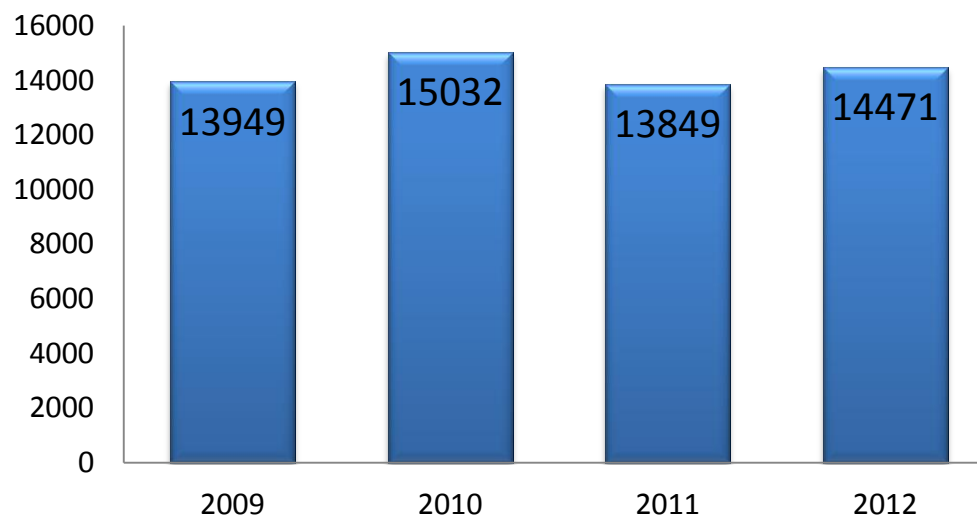
El índice ocupacional de camas fue de un **81,8%**, un 3% más que el año 2011.



# Resultados Gestión Asistencial



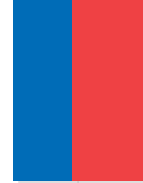
## Consultas Médicas



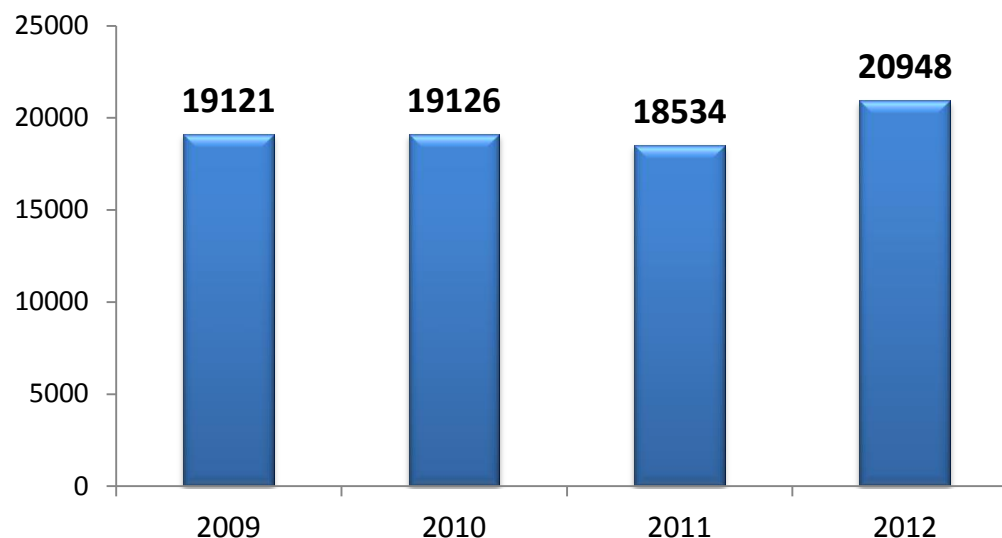
El año 2012 se registraron **14.471** consultas médicas, un 4,4% más que el año 2011.



# Resultados Gestión Asistencial



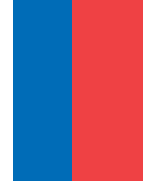
## Consultas Médicas de Urgencia



El año 2012 se registraron **20,948** consultas médicas de urgencia, un 4,4% más que el año 2011.



# Resultados Gestión Asistencial



## Prestaciones GES

Diabetes Mellitus	Curaciones avanzadas	46
Problemas de salud que requieren Prótesis Total de Cadera	Rehabilitación Integral Kinesiológica	109
ORTESIS para personas de 65	Atención kinesiológica	376
	Órtesis	349
Urgencias odontológicas	Prestaciones de urgencia	47
Atención odontológica en el mayor de 60 años	Altas integrales	30
Consumo perjudicial y dependencia de alcohol y drogas en menores de 20 años	Tratamientos mensuales	77



# Prestaciones de Apoyo

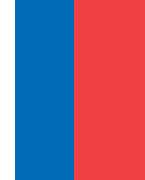
## Programa de Rehabilitación

	2010	2011	2012
KINESIOLOGIA	11.091	12.266	11.622
T. OCUPACIONAL	7.001	6.803	5.470
FONOAUDIOLOGIA	1.917	1.900	1.336
SICOLOGIA	977	1.927	1.702
<b>TOTAL</b>	<b>20.986</b>	<b>22.896</b>	<b>20.130</b>



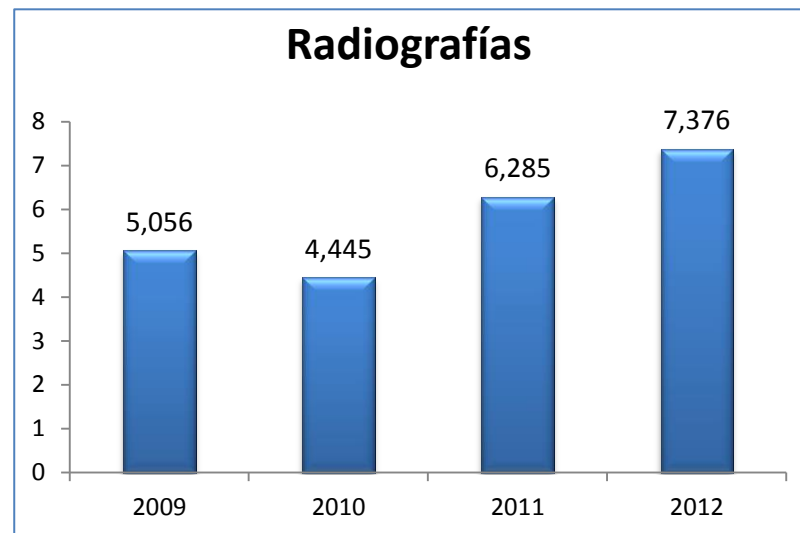
1 Médico fisiatra; 6 kinesiólogos; 3 terapeutas ocupacionales; 2 fonoaudiólogos;  
2 psicólogas; 3 auxiliares; 1 técnico paramédico; 1 administrativo

# Prestaciones de Apoyo



## Imagenología

Año 2012	Nº de Radiografías
Atención Abierta	2.088
Atención Cerrada	1,721
Atención de Urgencia	3,567
TOTAL	7,376

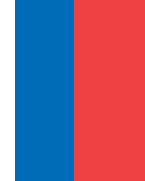


Se tomaron **7,376** radiografías,  
un 17% más que el año 2011.



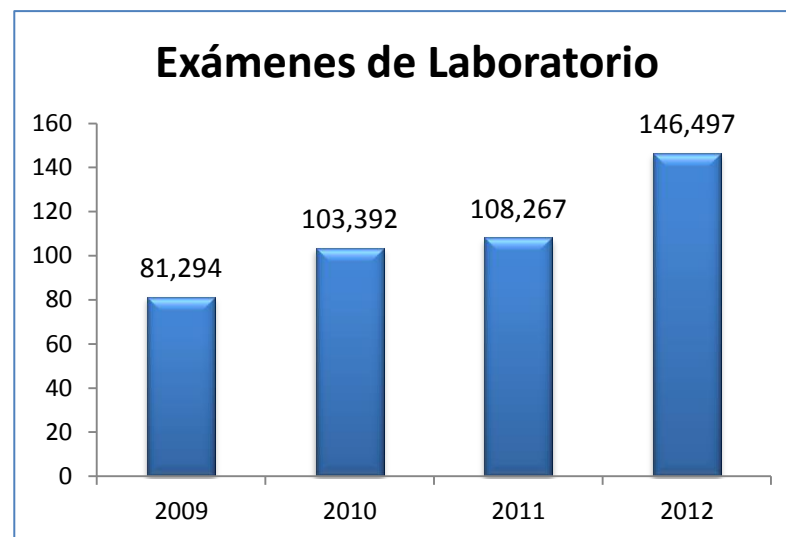


# Prestaciones de Apoyo



## Laboratorio Clínico

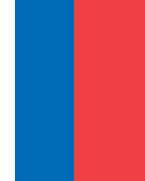
Año 2012	Nº DE EXAMENES REALIZADOS	Nº DE PACIENTES ATENDIDOS
Atención Urgencia	16.412	2.155
Atención Abierta	80.342	8.405
Atención Cerrada	49.743	6.900
TOTAL	146.497	17.460



Se realizaron **146,497** exámenes de laboratorio,  
35% más que el año 2011.



# Prestaciones de Apoyo



## Farmacia

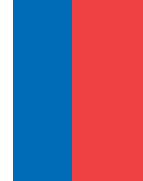
Año 2012	RECETAS DISPENSADAS	PRESCRIPCIONES DISPENSADAS
HOSPITALIZADOS	22.262	100.217
AMBULATORIOS	38.149	104.173
TOTAL	60.411	204.390



Incorporación de segundo Químico Farmacéutico en farmacia Sanatorio, lo que permitió mejorar la gestión y crear el Comité de Farmacovigilancia.



# Resultados Gestión Asistencial



Durante el Plan de Invierno año 2012 se reconvirtieron **76** camas y se hospitalizaron **548** niños.

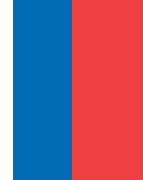


# Resultados Gestión Asistencial

Realizamos una Jornada de Evaluación con los funcionarios que participaron en la campaña para conocer áreas de mejora.



# Metas Sanitarias 2012



**100%  
Cumplimiento**

- Pacientes hipertensos y diabéticos compensados
- Consultas médicas y de profesionales realizadas respecto a las programadas
- Altas odontológicas en embarazadas
- Oportunidad en inicio de tratamiento en GES
- Entrega de recetas en pacientes hospitalizados
- Total de GES realizadas respecto a las programadas
- Capacitaciones a funcionarios en áreas estratégicas



# Resultados Satisfacción Usuaría





# Satisfacción Usuaría

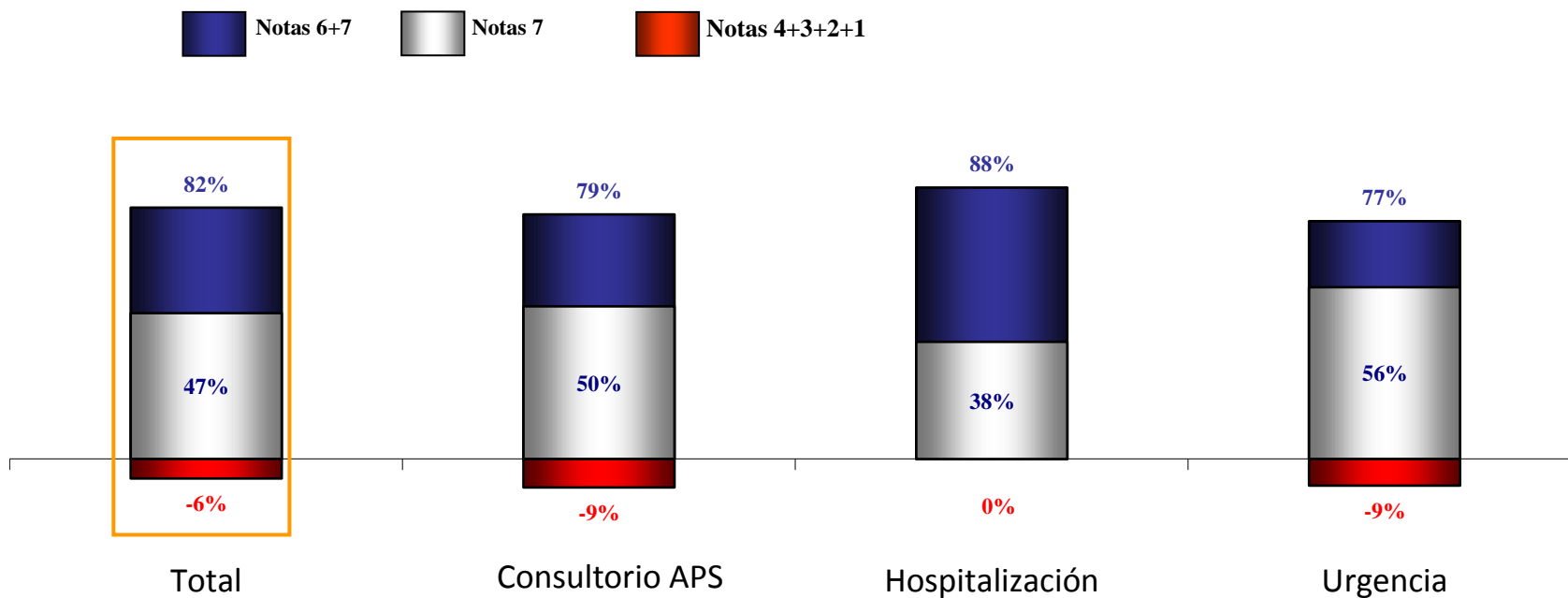
## Participación Ciudadana

Trabajo permanente con nuestro Consejo de Desarrollo Local  
Cumplimiento de plan anual en un 100%.



# Encuesta de Satisfacción Usuaría 2012

## Satisfacción Global con la Atención Recibida



# Solicitudes Ciudadanas

**207 felicitaciones**

156 reclamos

14 Sugerencias

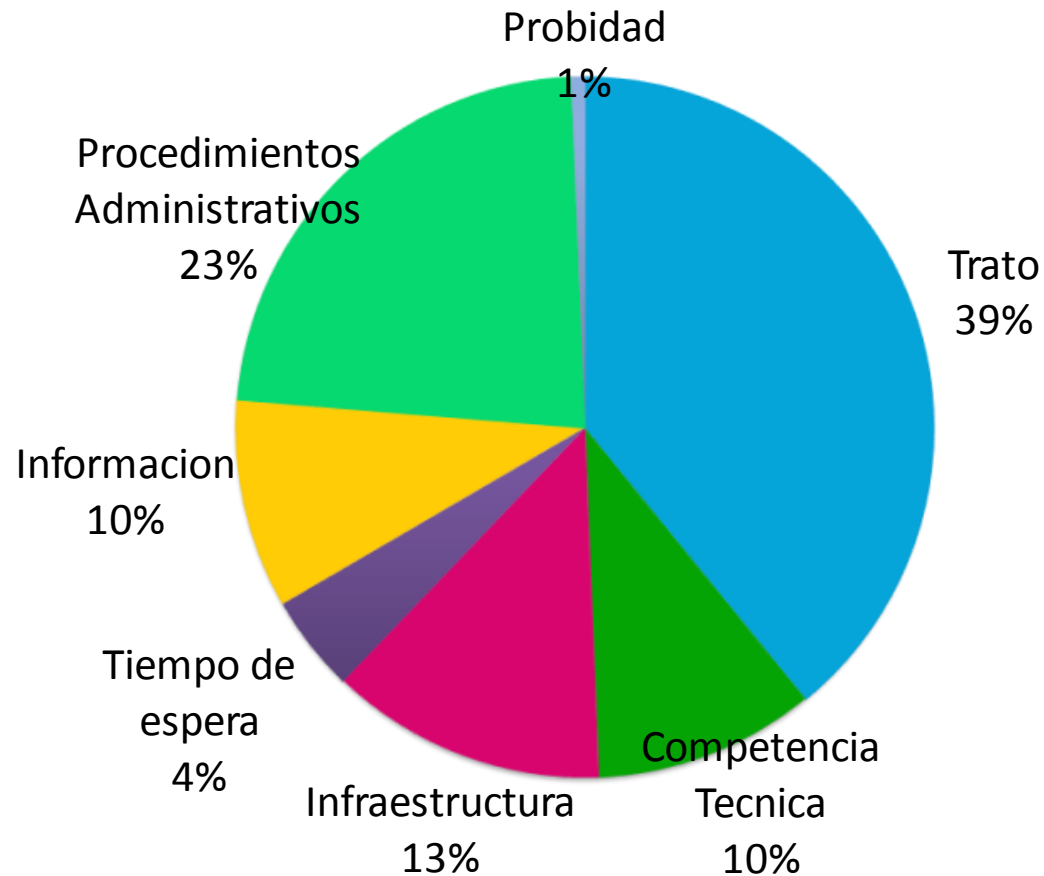
39 solicitudes trámite en línea



# Solicitudes Ciudadanas



## Tipo de Reclamo año 2012





## Gestión de Reclamos

- Análisis mensual de los reclamos por Comité de Gestión de Reclamos.
- Elaboración de encuesta mensual y análisis de la satisfacción a respuestas recibidas.
- Reducción del **70%** de los reclamos por tiempo de espera respecto al 2011.
- **93%** de las respuestas dentro del plazo legal.



# Hospital Amigo

Durante el año, **512** niños y **118** adultos mayores fueron acompañados en forma permanente durante su hospitalización

- 100% de los servicios clínicos con camas pediátricas cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno.
- El 100% de los servicios clínicos cuentan con horario determinado para la entrega de información a familiares de personas hospitalizadas.
- 100% de los servicios clínicos con camas básicas de adultos cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno a adultos mayores.
- 100% de los servicios clínicos con camas de adultos y pediátricas cuenta con un sistema visible de identificación de las personas hospitalizadas.
- 100% de los funcionarios cuentan con identificación.







# Resultados Gestión de Calidad

## Implementación cultura de calidad

- Reducción en un **30%** infecciones asociadas a procedimientos de enfermería (ITU por CUP).
- Cumplimiento del **100%** de los compromisos asumidos en Acreditación de Calidad.
- Levantamiento de proyectos para saldar brechas de infraestructura y equipamiento para la Autorización Sanitaria por **M\$ 1.800.000.-**



# Resultados Gestión Administrativa y Financiera

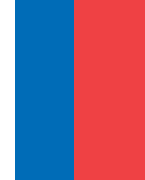


# Gestión de Recursos Humanos

Implementación Jornadas de Inducción: **82%** de nuestros funcionarios ingresados el último año.



# Gestión de Recursos Humanos



Durante el año se realizaron **19** cursos de capacitación con un total de **319** asistentes.



CURSO	
* Análisis de Movimiento normal y anormal con Enfoque Neurorehabilitación	* Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos aplicando técnicas HACCP
* Remuneraciones EUS	* RCP Básico para el personal de enfermería
* Gestión Administrativa y Económica de un Hospital Público	* Administración de Bodegas
* Administración Efectiva de Medicamentos	* Manejo Avanzados de Pacientes traqueotomizados
* Masaje tradicional Chino Tuina * Manipulación de Alimentos	* Calidad de la manipulación de alimentos para la atención de Usuarios
* Humanización en Salud a través del trato	* Jornada GES, Urgencia Odontológica Ambulatoria
* Técnica EFT (Liberación emocional para funcionarios)	* Comunicación y Motivación en el Ambiente Laboral
* Jornada de Planificación estratégica para la gestión en atención del Paciente	* Contabilidad Gubernamental
* Diagnóstico y Tratamiento en población infanto adolescente, víctimas de abuso sexual y maltrato	* Herramientas de Gestión del trato al usuario para la elaboración de respuestas a solicitudes ciudadanas.



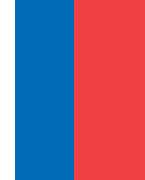
# Gestión de Recursos Humanos

## Disminución Brecha de Recursos Humanos

- Enfermera de I.A.A.S.
- Segundo Químico Farmacéutico
- Nuevos turnos enfermería
- Tecnólogo Médico Imagenología
- Nutricionista APS-Hospitalización-Sedile
- Turnos 24 hrs. Kinesiología
- Turno Auxiliar de Apoyo
- Turnos fin de semana OIRS
- Vigilantes

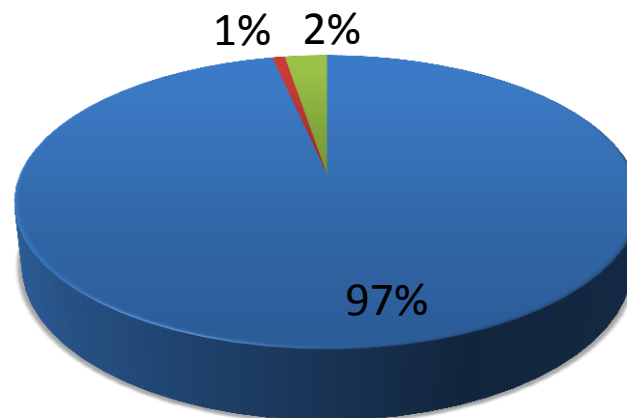


# Gestión Financiera



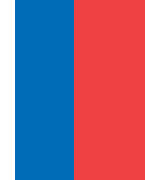
Total Ingresos Año 2012	(\$) 5.802.159.469
Transferencias	5.596.890.232
Ingresos de Operación	44.462.455
Otros Ingresos Corrientes	151.143.818

## Composición Ingresos



- Transferencias
- Ingresos de Operación
- Otros Ingresos





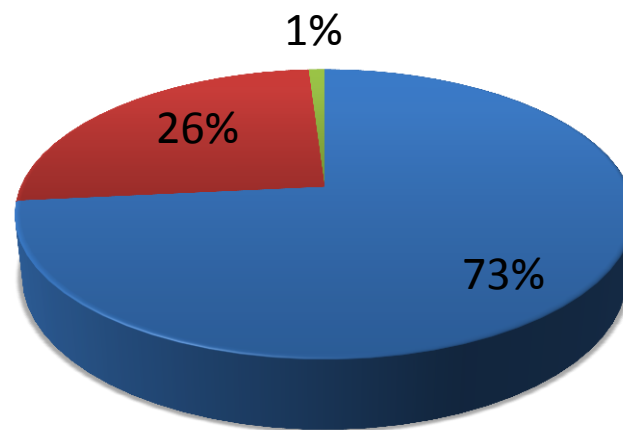
Los ingresos del año 2012 experimentaron un crecimiento del **27%** con respecto al año 2011.



# Gestión Financiera

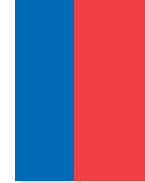
Total Gastos Año 2012	(\$) 5.556.733.921
Personal	4.080.858.342
Bienes y Ss. de Consumo	1.419.919.024
Inversiones	55.956.555

## Composición del Gasto



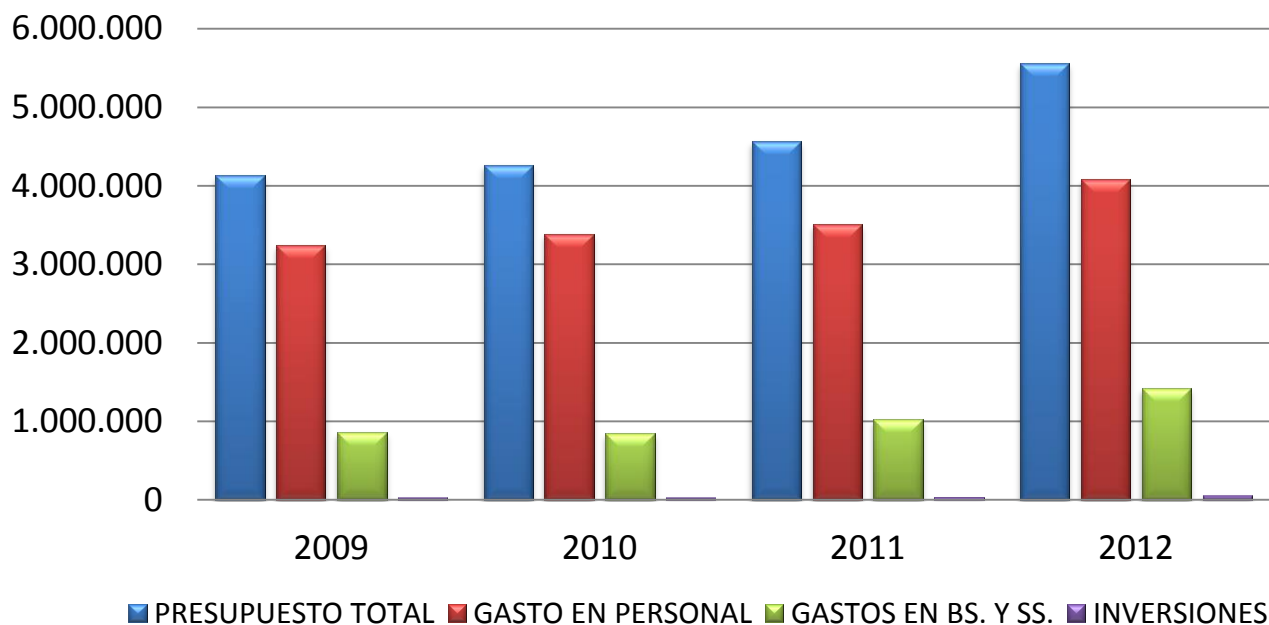
- Personal
- Bienes y Ss. de Consumo
- Inversiones





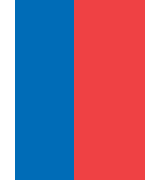
## Evolución Gasto Total 2009-2012

Miles de pesos

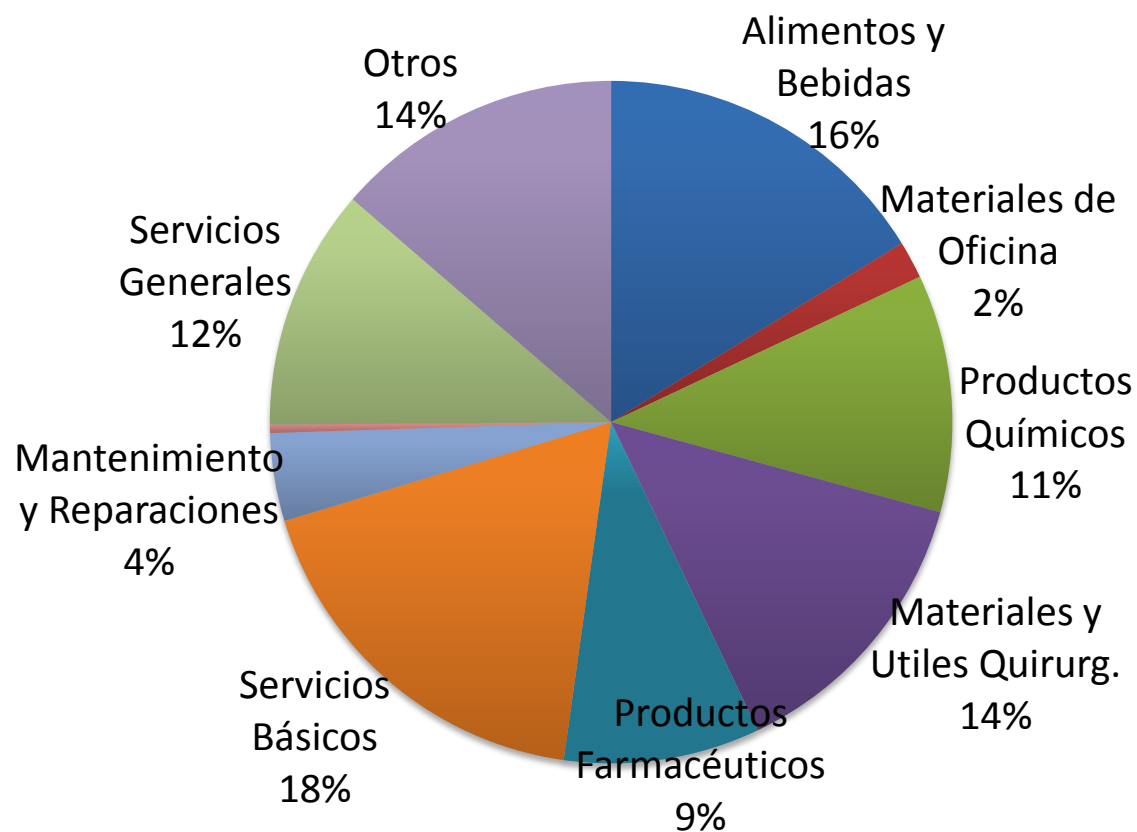


El gasto total del año 2012 fue de **M\$ 5.556.763** ,  
un 22% más que el año anterior.





## Composición Gasto en Bienes y Servicios Año 2012



# Gestión Financiera

Durante el año 2012 se invirtieron más de **100 millones de pesos** en infraestructura y equipamiento.



Construcción SEDILE

Remodelación Laboratorio: piso, electricidad y cielo

Habilitación Bodega Almendral

Remodelación Triage Hospital Comunitario

Instalación montacarga Hospital Comunitario

Instalación reja calle del Cerro, Hospital Comunitario

Reparaciones Socio-sanitario: piso, electricidad y artefactos de baños

Remodelación residencia enfermeras Pabellón Central

Remodelación Alimentación: pintura, baños, cerámica. Pabellón Central

Roosevelt: remodelación OIRS, sala de médicos y SOME

Pintura interior Jardín Infantil.

Habilitación de sala de acopio de basura, Hospital Comunitario.

Remodelación sala de culto en Sanatorio.

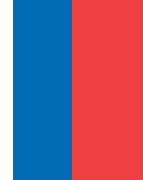


# Avances tecnológicos

- Licencia médica electrónica.
- Proyecto Telemedicina.
- Implantación Sistema de Inventario.
- Incorporación de 120 computadores de última generación.



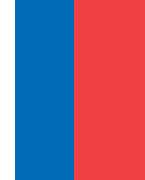
# Desafíos Año 2013



SATIFACCION USUARIA	
Hospital Amigo	Implementación Protocolo Alimentación Asistida y Acompañamiento al Alta del Adulto Mayor Certificación Hospital Amigo
Solicitudes Ciudadanas	Respuesta en 20 días al 95%
OIRS	Mejoramiento oficina OIRS Hospital Comunitario



# Desafíos Año 2013



## GESTION ASISTENCIAL

### Atención Cerrada

- Potenciar el Polo de Desarrollo de Rehabilitación para posicionarnos como Centro de Referencia Metropolitano.
- Implementación de 12 camas en el Programa Residencial de Adicciones Complejas Femenino.
- Fortalecer sistemas de turno en enfermería.
- Mejora estructural en residencias de Auxiliares de Apoyo y Residencia Médica.

### SOME - APS

Consolidación agenda y Ficha electrónica.

Desarrollo Modelo de Salud Familiar.

Mejoramiento trato al usuario

Avanzar en la acreditación a Hospital Comunitario



# DESAFIOS AÑO 2013

## CALIDAD

### Autorización Sanitaria

- Solicitar la Autorización Sanitaria a la SEREMI para todos los nuevos proyectos de infraestructura hospitalaria.
- Implementar los proyectos de cierre de brechas con los recursos aportados por el SSMSO y MINSAL.

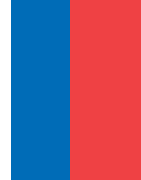
### Acreditación

ACREDITAR en Diciembre 2013.

### Política de Calidad

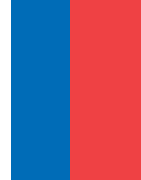
Profundizar la implementación de la gestión de calidad al interior del Complejo.











# Gracias.



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)