



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2016



COMPLEJO HOSPITALARIO
SAN JOSÉ DE MAIPO

PRE CUENTA PÚBLICA EN LOCALIDADES DE SAN JOSÉ DE MAIPO

Durante Abril y Mayo del 2017, se realizaron talleres de Pre Pública en las localidades de San José de Maipo:

- ✓ Canelo
- ✓ Manzano
- ✓ Maitenes
- ✓ Melocotón
- ✓ Guayacán
- ✓ San Alfonso
- ✓ San José Centro

Dos más respecto al año 2015.

Participaron 86 personas.

Durante los días previos a los talleres se realizó un trabajo de “grupo de avanzada” con los dirigentes de la comuna para ir motivando a nuestros usuarios a participar.



RESULTADOS TALLERES

Compromisos 2015

Implementación 2016

☐ Acceso a horas de morbilidad

- ✓ Canelo
- ✓ Manzano
- ✓ Guayacán
- ✓ San Alfonso, Melocotón
- ✓ Maitenes



- Agendar por correo electrónico
- A contar de octubre por agenda mas

☐ Posta Maitenes



Técnico Paramédico de
lunes a viernes



QUÉ RELATA LA COMUNIDAD

Algunas situaciones persisten

- ❑ Demora en atención de urgencia distinta a la categorización... *“falta que se preocupen más de la atención de urgencia”*
- ❑ Retraso en algunos controles del programa cardiovascular.
- ❑ Perciben situaciones con distinta información administrativa en funcionarios de ventanilla y jefaturas.
- ❑ Relatan la necesidad de pedir hora por internet para los demás profesionales.
- ❑ Pacientes de TBC paseando por la comuna

Felicitaciones

“La atención está más rápida, hay horas”

“Destacan la buena atención, se ve que ha mejorado el Hospital”

“Para Maitenes es un logro, se necesitaba hace muchos años.”

“La nueva forma de tomar horas es muy buena”

“señalan que la atención Médica mejora, se dan el tiempo para atenderlos, escucharlos.”

CONCLUSIONES FINALES TALLERES

El acceso a salud es lo principal para la comunidad y para el Hospital, se trabajara con la comunidad

COMPROMISOS 2016 PARA AÑO 2017

COMUNIDAD

- ☐ Descentralización de la atención,
- ✓ Las localidades implementaran box de atención para atención médica y de otros profesionales.

HOSPITAL

- ☐ A contar de junio 2017, se incorpora, por agenda mas, la solicitud de toma de horas para:
 - Dentista
 - Enfermera
 - Nutricionista
 - Matrona
- ☐ Mejorar la atención de Urgencia

PRESTACIONES GES CUMPLIMIENTO

Año 2015 Número de casos de Garantías Explícitas en Salud con indicación de tratamiento en los que se cumple las Garantías de Oportunidad de inicio de tratamiento.	Número total de casos de Garantías Explícitas en salud con indicación de tratamiento	Porcentaje de cumplimiento
1.751	1.753	99,8 %
Año 2016 Número de casos de Garantías Explícitas en Salud con indicación de tratamiento en los que se cumple las Garantías de Oportunidad de inicio de tratamiento.	Número total de casos de Garantías Explícitas en salud con indicación de tratamiento	Porcentaje de cumplimiento
2.687	2.689	99,92%

METAS SANITARIAS

Formulación Metas Sanitarias y mejoramiento a la Gestión Profesionales Ley 18834, 19664

Indicador de Desempeño	Porcentaje cumplimiento meta 2015	Porcentaje cumplimiento meta 2016
Porcentaje de pacientes hipertensos compensados bajo control en el grupo de 15 y más años en el nivel primario en el año	100	100
Porcentaje de pacientes diabéticos compensados bajo control en el grupo de 15 y más años en el nivel primario en el año.	90	100
Porcentaje de casos de Garantías Explícitas en Salud con indicación de tratamiento, en los que se cumplen las garantías de oportunidad de inicio de tratamiento.	99,8	99,9
Porcentaje de atenciones trazadoras de tratamiento GES otorgadas según lo programado de atenciones trazadoras de tratamiento GES en contrato PPV para el año.	97	100
Porcentaje de funcionarios regidos por el Estatuto Administrativo capacitados durante el año 2016 en al menos en una actividad de capacitación.	100	100
Porcentaje de embarazadas con alta odontológica total respecto al ingreso en el nivel primario en el año.	87,7	100
Porcentaje de recetas para pacientes ambulatorios dispensadas completas el mismo día de su presentación en la farmacia	97,9	100
TOTAL	96,1	100

GESTIÓN EN RECURSOS HUMANOS

PERSONAL TITULAR, CONTRATA.

Descripción	Atención Abierta	Atención Cerrada	Unidades de Apoyo	Centro Administrativo Laennec
Profesionales	16	30	8	18
Técnicos	26	60	3	3
Administrativos	6	2	7	29
Auxiliares	3	19	10	40
Total	51	111	28	90

Total Titulares y Contratas 280

PERSONAL HONORARIO

Descripción	Atención Abierta	Atención Cerrada	Unidades de Apoyo	Centro Administrativo Laennec
Profesionales	8	33	2	6
Técnicos	6	26	1	2
Administrativos	6	3	0	11
Auxiliares	1	26	11	22
Total	81	88	14	41

Total Honorarios 224

TOTAL FUNCIONARIOS COMPLEJO HOSPITALARIO: 504

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS

CURSOS	2015	2016
TOTAL DE CURSOS	24	27
N° PARTICIPANTES	402	439 (8,4%)



Cantidad de Funcionarios Capacitados		
	2015	2016
Ley 18.834	267	306
Ley Médica	18	17
Honorarios	117	116

Áreas de Capacitación Año 2015	Funcionarios	Porcentaje
Capacitación relacionada con Gestión Hospitalaria	79	19%
Capacitación Actualización de conocimientos clínicos	133	33%
Trato al Usuario	97	24%
Otros de carácter general	93	23%

Áreas de Capacitación Año 2016	Funcionarios	Porcentaje
Capacitación relacionada con Gestión Hospitalaria	101	23%
Capacitación Actualización de conocimientos clínicos	178	41%
Trato al Usuario	126	29%
Otros de carácter general	34	8%

GESTIÓN FINANCIERA

INGRESOS

➤ Transferencias Corrientes	M\$	8,581,636
➤ Ingresos Propios	M\$	52,406
➤ Reembolso por Licencias Médicas	M\$	189,975
➤ Otros Ingresos	M\$	0
➤ Transferencias para Gastos de Capital	M\$	0
Total Ingresos	M\$	8,824,017

GASTOS

➤ Gastos en Personal	M\$	6.917.609
➤ Bienes y Servicios de Consumo	M\$	2.027,827
➤ Prestaciones de Seguridad Social	M\$	0
➤ Adquisición Activos No Financieros	M\$	44,226
Total Gastos	M\$	8,989,662

Deuda a Diciembre de 2016 M\$165,645

PARTICIPACIÓN SOCIAL

COMPROMISO DE GESTIÓN N°12

Objetivo

- ☐ Involucrar a la Comunidad en el la gestión del proceso de mejora del Hospital
- ☐ Ampliar Participación Social al interior del Hospital

Cómo

- ✓ El Hospital salió a la comunidad, mediante talleres de discusión
- ✓ Se está trabajando la comunicación con las comunidades
- ✓ Informar a la comunidad de las prestaciones otorgadas; de sus derechos y obligaciones.

CONSTRUCCIÓN DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

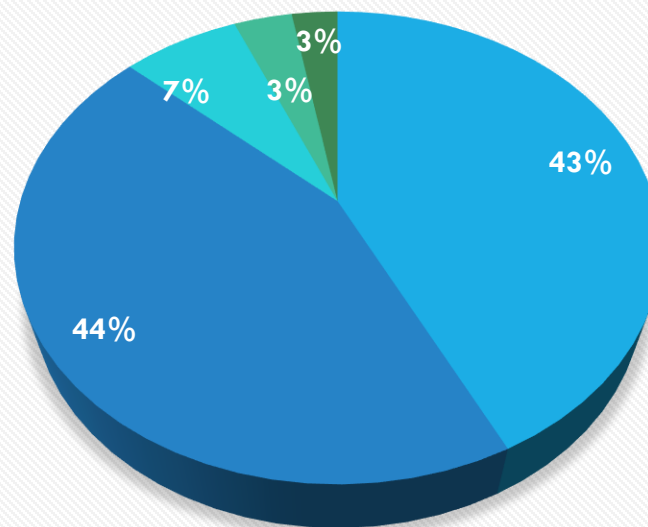
A tres años en conjunto con las organizaciones funcionales de la comunidad y el Consejo de Usuarios

- ✓ Se conforma el COMITÉ DE USUARIOS POR LA SALUD con organizaciones de la comuna, Usuarios del Hospital y funcionarios, su labor es crear y evaluar estrategias de mayor Participación Social. (Reuniones Bimensuales.)
- ✓ Se trabaja en un BOLETIN hacia la Comunidad, con representantes del Comité de Usuarios por la salud. (Dos ejemplares al año.)
- ✓ Se genera un GRUPO EDITORIAL con representantes de la comunidad y el hospital para trabajar en los temas de conversación y capacitación en las reuniones con el Comité de usuarios.

GESTIÓN DE USUARIOS

Año	Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Solicitudes	Solicitudes Ley 20.258	Total
2015	149	269	23	12	8	461
2016	170	179	28	14	11	402

Solicitudes Ciudadanas CHSJM 2016

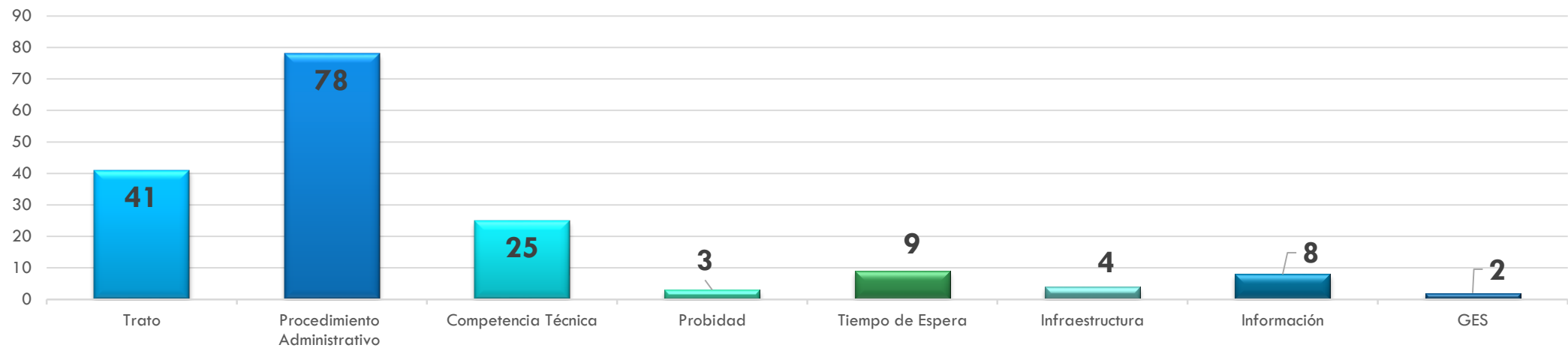


■ Reclamos ■ Felicitaciones ■ Sugerencias ■ Solicitudes ■ Solicitudes Ley 20258

GESTIÓN DE USUARIOS

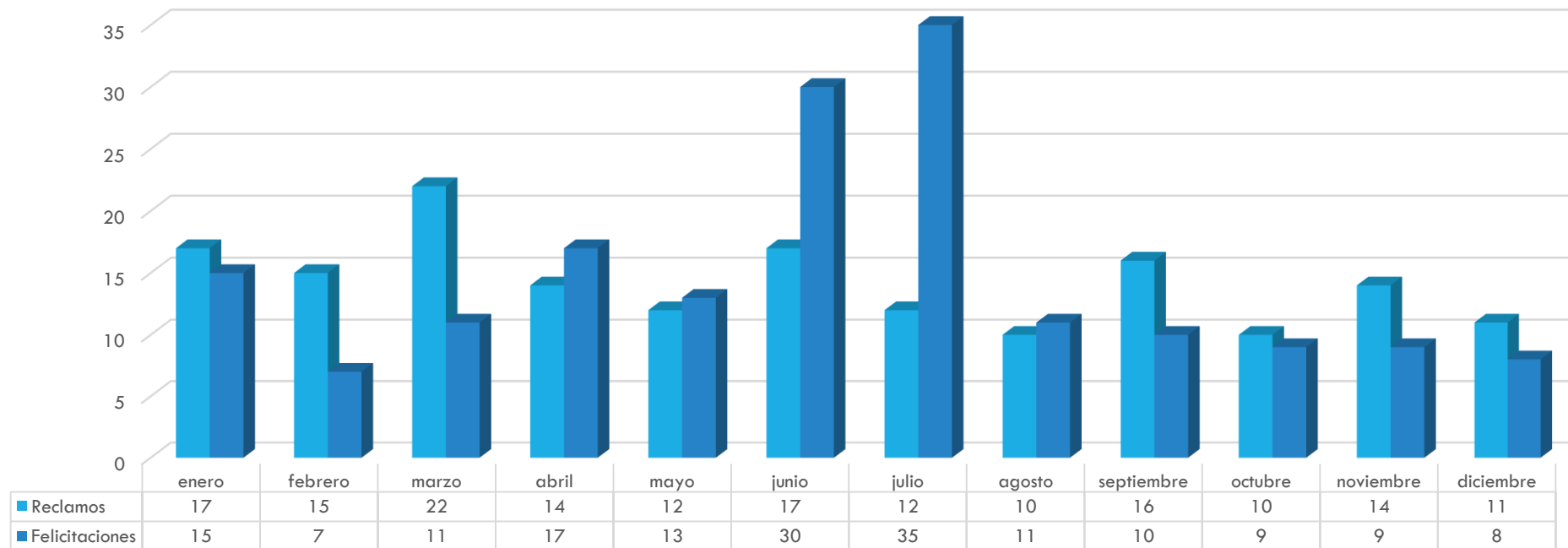
Año	Trato	Procedimiento Administrativo	Competencia Técnica	Probidad	Tiempo de Espera	Infraestructura	Información	GES	Total
2015	48	44	24	0	13	7	12	1	149
2016	41	78	25	3	9	4	8	2	170

Tipologia Reclamo



GESTION DE USUARIOS

Evolución reclamos/felicitaciones CHSJM



MODELO DE ACOGIDA AL USUARIO

DESDE EL AÑO 2014 EN ATENCIÓN PRIMARIA

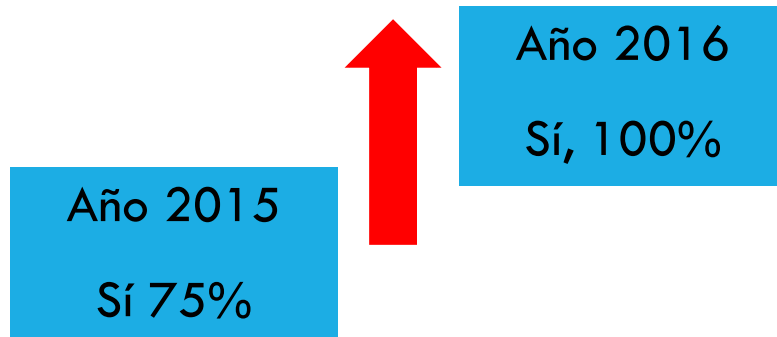
¿Qué es el Modelo de Acogida al Usuario?

Se orienta en la satisfacción usuaria trabajando en la gestión administrativa y primera acogida en la atención, principalmente en la entrega de información pertinente al usuario al interior del Complejo y la Red de salud.

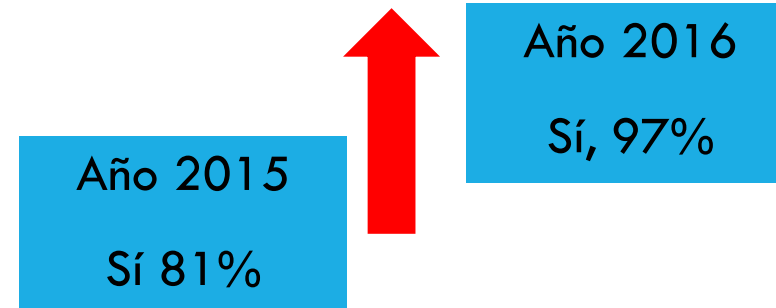
Encuesta anual aplicada por SSMSO para medir resultados

ATENCIÓN DE VENTANILLA Y BOX

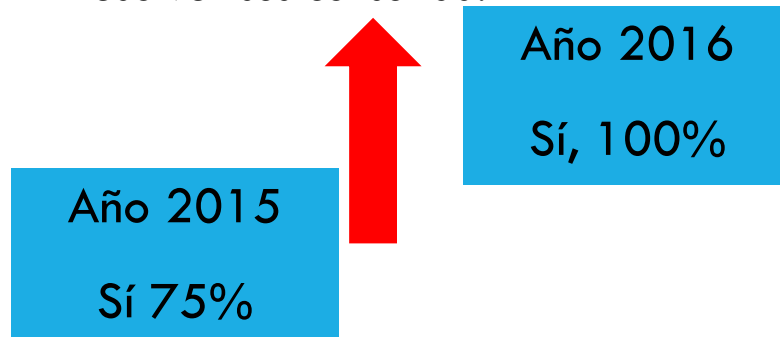
1 ¿El personal de ventanilla, tiene disposición a resolver sus consultas?



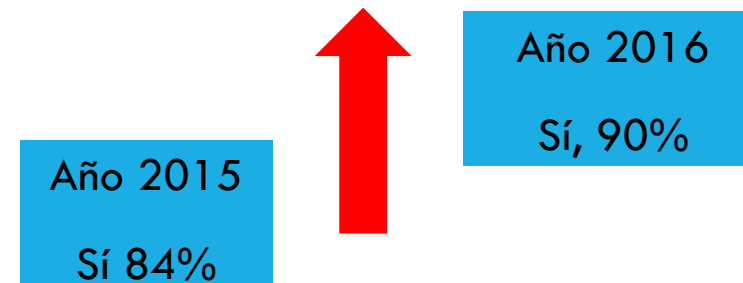
2 ¿El personal de ventanilla, lo orienta y entrega información útil y precisa?



3 ¿El personal de box, tiene disposición a resolver sus consultas?

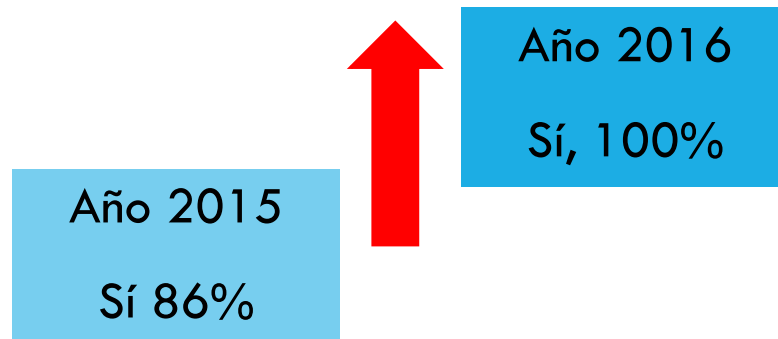


4 ¿El personal de box, entrega información útil y precisa?

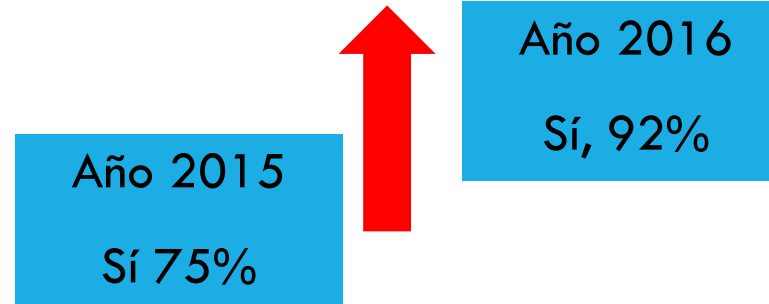


ATENCIÓN DE FARMACIA E INTERCONSULTA

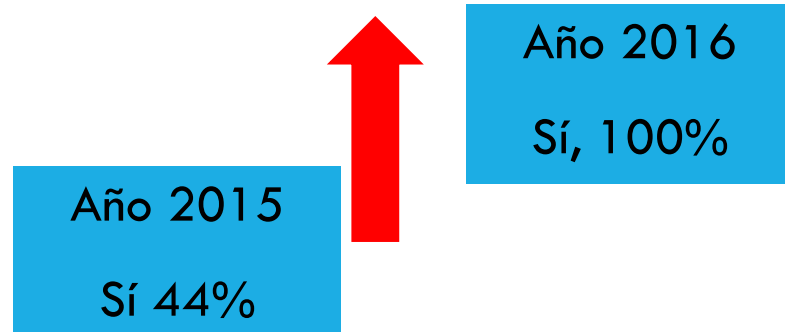
¿El personal de farmacia tiene disposición a resolver sus consultas?



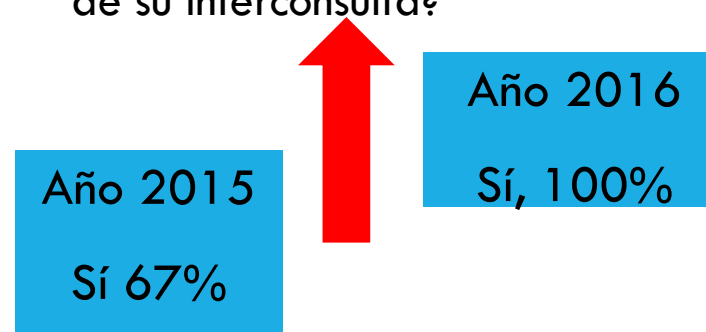
¿El personal de farmacia lo orienta y entrega información útil y precisa?



¿Se le entregó dirección y teléfono del establecimiento donde fue derivado?



¿se le explicó dónde acudir en caso de necesitar información de su interconsulta?



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CUENTA ANTERIOR

- ☐ Implementar modelo de salud familiar (centrado en el cuidado integral de la familia).
 - ✓ Centrado en el usuario
 - ✓ Énfasis en la Promoción y Prevención a través del Comité de Promoción.
 - ✓ Garantice la continuidad de la atención
- ☐ Mejorar la infraestructura interna física y organización en la Atención Primaria.
- ☐ Remodelación y Adecuación Servicio de Urgencia
- ☐ Implementar camas con perfil sociosanitarias
- ☐ Recuperación de jardines convenio Fundación Inspira



CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CUENTA ANTERIOR

- ✓ Potenciar el trabajo participativo con la comunidad
- ✓ Mejorar relación con el usuario a través del modelo de acogida al usuario
- ✓ Optimizar el manejo clínico y días de estada
- ✓ Mejorar la gestión de los pacientes sociosanitario
- ✓ Crear unidad de buen morir
- ✓ Implementar manejo multidisciplinario en capacitación de labores y actividades de recreo en pacientes con situación social o de larga estadía. (Terraza)
- ✓ Énfasis en la atención domiciliaria
- ✓ Implementación de ficha y receta electrónica
- ✓ Mejorar áreas recreativas y terapéuticas de pacientes de Rehabilitación



RESTRICCIONES DE ACONDICIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

☐ Insuficiente:

- ✓ Capacidad Eléctrica y de Sistema de Respaldo de Energía Eléctrica.
- ✓ Sistema de respaldo de agua potable.

☐ Deterioro:

- ✓ Red de alcantarillado (Significó en 2016 - Multa de 5 UTM).
- ✓ Infraestructura de edificios e instalaciones

☐ No se cuenta con:

- ✓ Red húmeda y seca.
- ✓ Sistema de climatización en áreas clínicas.

☐ Red de vacío (Pacientes Traqueostomizados y con otras dificultades respiratorias):

- ✓ Solo disponible en Casa Salud (Sin Respaldo de Energía Eléctrica.)

PROYECTOS Y DESAFÍOS 2017

☐ Acreditación

☐ Proyectos polos desarrollo

- ✓ Rehabilitación
- ✓ Sociosanitario
- ✓ Curaciones avanzadas de Pie Diabético

☐ Proyecto Sistema de respaldo de agua potable; recuperación espacio 2° piso Laennec; iluminación camino interior sanatorio

☐ Remodelación APS .

segundo semestre **etapa I:**

- ✓ Ascensor y tablero eléctrico general con respaldo eléctrico.
- ✓ Farmacia.
- ✓ Laboratorio.
- ✓ Kinesiología.
- ✓ Salud Mental.

PROYECTOS Y DESAFÍOS 2017

☐ **RAD:**

- ✓ Habilitación Biblioteca.
- ✓ Box Dental APS.

☐ **Sistemas Informáticos:**

- ✓ I etapa SOFTWARE HOSPITALIZADO WEB – Modelo Gestión de Camas (SAYDEX);
- ✓ II etapa: Ficha Clínica electrónica.
- ✓ Modulo de RAYEN de URGENCIA

☐ **Comodato del bien inmueble “El Almendral” con:**

- ✓ Pre-Universitario Cajón del Maipo.

Biblioteca pública (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM):

Permitirá efectuar :

- Coordinaciones de prevención.
- Disponibilidad de espacios culturales.
- Recuperación de edificio patrimonial.
- Disponibilidad de espacios para clases y talleres educativos.

PROYECTOS Y DESAFÍOS 2017

❑ Implementación de la Ficha mi Centro de Salud, página web, que nos permitirá contar con información administrativa y horario de atención en tiempo real, estrategia desarrollada en conjunto con SSMSO y Consejo por la Transparencia.

❑ Implementación Convenio Centro Cultural Espacio Matta, en dependencias de la Red Sur Oriente

- ✓ Ballet
- ✓ Teatro
- ✓ Música de cámara
- ✓ Cine.



GESTIÓN ASISTENCIAL

DATOS EPIDIDEMILÓGICOS SAN JOSÉ DE MAIPO

Población total de la comuna: 13.376 (Censo 2002)

Población inscrita en el hospital: 10.935 personas

Total de
mujeres:
5.690



Total de
hombres:
5.245

INDICADORES

Tasa de consulta de morbilidad en APS

Año 2015

Total de inscritos: 8.450

Morbilidad: 9.123

Promedio por habitante: 1.1

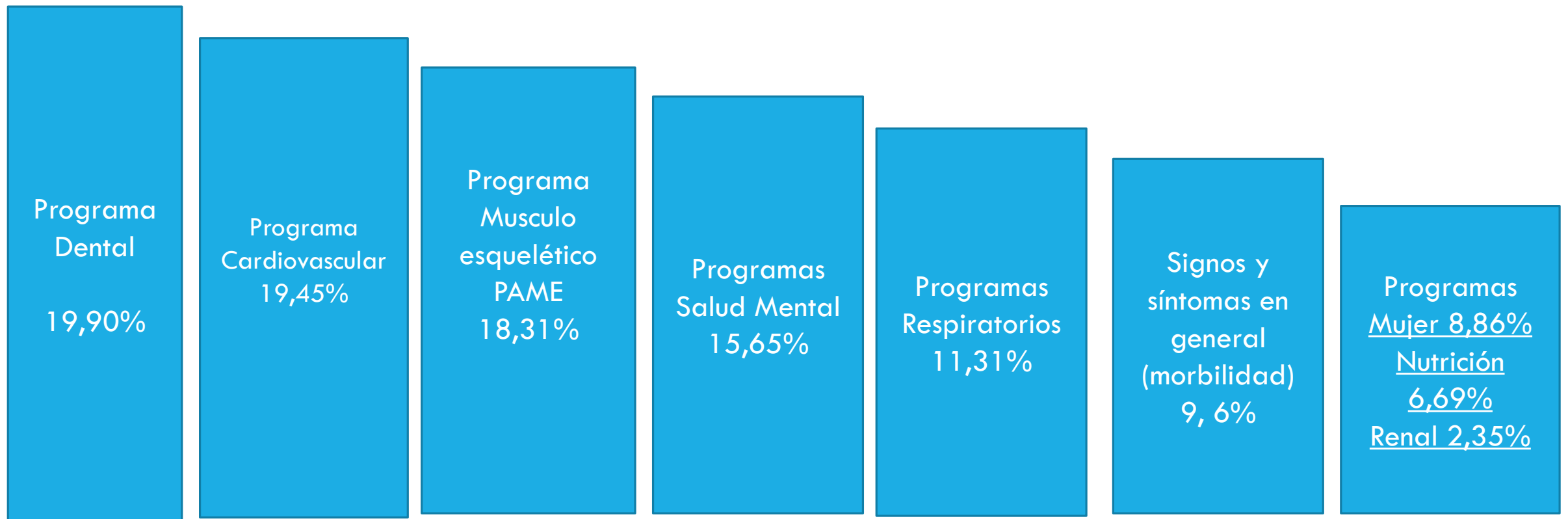
Año 2016

Total de inscritos: 10935

Morbilidad: 12.016

Promedio por habitante: 1.4

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS EN ATENCIÓN PRIMARIA



Unidad de estudios del SSMSO, extraído desde Perfil de morbilidad de la población de la red de Servicio Metropolitano Sur Oriente

GESTIÓN ASISTENCIAL ATENCIÓN AMBULATORIA

Item/año	2014	2015	2016
N° Consultas Medicas	17.449	18.380	16715
N° Consultas Medicas Especialidad (fisiatra, PSIQUIATRA)	1.062	1.944	1.074

Consultas Medicas de Especialidades

Año 2015

1.944

Año 2016

1.074

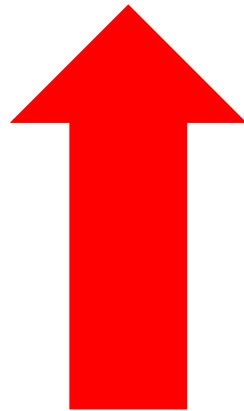


% variación:
-44,8

INTERCONSULTAS GENERADAS

Año 2015
1.239

Año 2016
1.761



% variación:
42,1

% pertinencia:
90%

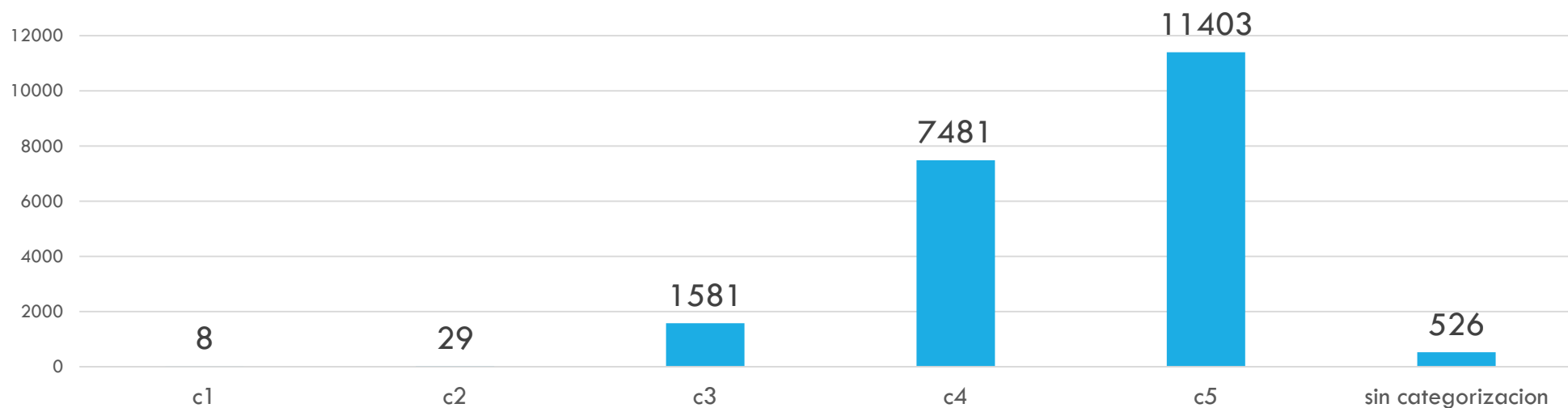
CONSULTAS OTROS PROFESIONALES

	2015	2016	(% 2015)
MATRONA	3.811	4.478	14,90
PSICOLOGO	2.460	2.168	- 13,47
ASISTENTE SOCIAL	994	1.364	27,13
TERAPEUTA OCUPACIONAL	431	430	- 0,23
FONOAUDIOLOGA	258	473	45,45
ENFERMERA	3.121	2.974	- 4,94
KINESIOLOGO	6.997	6.159	- 13,61
ODONTOLOGOS	4.772	4.452	- 7,19
NUTRICIONISTA	2.500	2.918	14,32
Total	25.344	25.416	

SERVICIO DE URGENCIA

Item/año	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Consultas Medicas Urgencia	18.534	20.948	22.557	22.418	20.741	21.028

Atención de Urgencia de Acuerdo a la Categorización 2016



GESTIÓN ASISTENCIAL ATENCIÓN CERRADA

Item/año	2014	2015	2016
Dotación Camas	173	173	173
Días de Estada	44.947	39.989	40.666
Promedio Días de estada	37,9	39	35,5
Nº Egresos	1.185	1.026	1.144
Índice Ocupacional (%)	75,5	83,3	87,8