

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2017

Juan Carlos Garrido Alarcón, Director (S) Complejo Hospitalario San José de Maipo





# NUESTRA MISIÓN

Brindamos prestaciones integrales a usuarios de nuestra RED que requieren hospitalización, orientadas a la resolución clínica en dos grandes áreas de desarrollo: Rehabilitación y Patología medico quirúrgica, preferentemente en el adulto, integrando a su vez áreas históricas como el programa de derivación nacional de tisiología, y a los desafíos emergentes derivados del envejecimiento de la población y los cambios socioculturales de nuestro país, a través de la creación y gestión de un dispositivo sociosanitario en RED.

A su vez somos un hospital comunitario orientado a las personas de San José de Maipo, que participa de forma integral en su proceso de salud a través de todo el ciclo vital, con actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, enmarcadas en el modelo de salud familiar y con un marcado acento en la participación comunitaria.

La conjugación de nuestro privilegiado entorno geográfico, historia institucional, edificios con valor patrimonial, ambiente docente, perfeccionamiento continuo, personas comprometidas, enfoque financiero moderno y gestión innovadora, hacen de nuestra organización un polo de desarrollo sustentable y crecimiento continuo.

Los valores que inspiran nuestra acción son **EL RESPETO, LA DIGNIDAD, LA EQUIDAD Y LA CALIDAD**.



# NUESTRA VISIÓN

Queremos ser un complejo asistencial, hospitalario y ambulatorio comunitario, que entregue prestaciones de salud integrales y de excelencia, con un marcado enfoque biopsicosocial, a los usuarios de la RED de salud sur-oriente, incorporando altos estándares de calidad en sus procesos y expresando en estos un firme compromiso hacia el usuario interno y externo.



# INFRAESTRUCTURA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO



Atención Primaria y  
Servicio de Urgencia

**Ubicado en Calle Paula Montal**  
entrega prestaciones de Atención Ambulatoria y Programas, laboratorio, farmacia, además del Servicio de urgencia.



Área Administrativa y  
Atención Cerrada Laennec

**Ubicado en Calle Comercio**  
Alberga las áreas Administrativas y Dirección del hospital, además de 32 camas de hospitalización.



COSAM

**Ubicado en Camino al Volcán**  
Entrega prestaciones de Salud Mental a San José de Maipo.

# INFRAESTRUCTURA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO



**Pabellón Casa de Salud**

**Ubicado en Camino Sanatorio**

Cuenta con 61 Camas  
Sociosanitarias.



**Pabellón Roosevelt**

**Ubicado en Camino Sanatorio**

Cuenta con 73 Camas de  
Rehabilitación, Además se  
encuentra la Unidad de Adicciones  
Masculinos de SENDA que entrega  
21 cupos.



**Pabellón Central**

**Ubicado en Camino Sanatorio**

Cuenta con 32 camas destinadas  
para el Programa de tuberculosis,  
también se encuentra la Unidad de  
Adicciones Femeninos de SENDA  
que entrega 12 cupos

# GESTIÓN EN RECURSOS HUMANOS

## PERSONAL TITULAR Y CONTRATA

Descripción	Atención Abierta	Atención Cerrada	Unidades de Apoyo	Centro Administrativo Laennec
Profesionales	16	44	4	19
Técnicos	27	69	7	6
Ley médica	12	12	2	2
Administrativos	12	4	5	36
Auxiliares	1	42	3	55
Total	68	171	21	118

**Total Titulares y Contratas :**  
**378**

**Fuente: SIRH**

# GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PERSONAL A HONORARIOS

Descripción	Atención Primaria	Atención Cerrada	Unidades de Apoyo	Centro Administrativo Laennec
Profesionales	8	28	2	12
Técnicos	4	24	3	2
Administrativos	3	1	0	12
Ley médica	1	1	1	-
Auxiliares	0	29	1	16
Total	16	83	7	42

**Total Honorarios:**  
**148**

*Fuente: SIRH*

**TOTAL FUNCIONARIOS COMPLEJO HOSPITALARIO: 526**

# CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS

CURSOS	2015	2016	2017
TOTAL DE CURSOS	24	27	29
Nº PARTICIPANTES	402	439	445

Cantidad de Funcionarios Capacitados	2015	2016	2017
Ley 18.834	267	306	332
Ley Médica	18	17	20
Honorarios	117	116	93



Fuente:  
SIRH



# CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS

Áreas de Capacitación	2015 Funcionarios /porcentajes	2016 Funcionarios /porcentajes	2017 Funcionarios /porcentajes
Capacitación relacionada con Gestión Hospitalaria	79/19%	101/23%	162/36%
Capacitación Actualización de conocimientos clínicos	133/33%	178/41%	162/36%
Trato al Usuario	97 /24%	126/29%	78/18%
Otros de carácter general	93 / 23%	34/8%	43/10%

Fuente:  
SIRH

# DATOS SANITARIOS

Población total de la comuna: 14464 habitantes

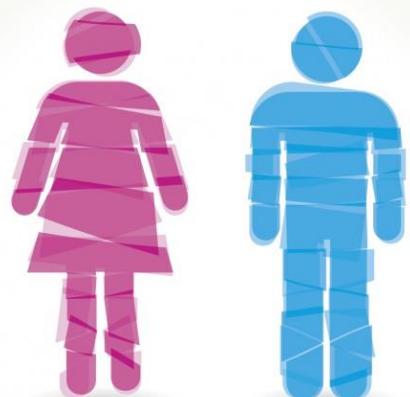
Población inscrita en el hospital a través de Rayén: 12087.

Población inscrita validada por FONASA: 8190.

Total de mujeres:

6273

51,9 %



Total de hombres:

5814

48,1%



Adultos Mayores

Inscritos: 1955

1049 mujeres

53.7%

906 hombres

46,3%

# PRINCIPALES ATENCIÓNES GES EN ATENCIÓN PRIMARIA Y COSAM

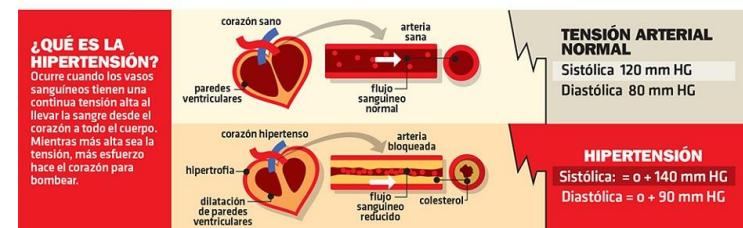
	Patología	Cantidad
1	Hipertensión Arterial Primaria o Esencial	3971
2	Diabetes Mellitus Tipo 2	2313
3	Tratamiento Médico en Personas de 55 años y más con Artrosis de Cadera y/o Rodilla Leve o Modera	1540
4	Consumo perjudicial y dependencia de alcohol y drogas en personas menores de 20 años	867
5	IRA	746
6	Hipotiroidismo en personas de 15 años y más	701
7	Depresión	539
8	Asma Bronquial	472
9	Enfermedad Pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	417
10	Asma bronquial en personas de 15 años y más	311



## HIPERTENSIÓN ARTERIAL

Los riesgos y consecuencias

Esta enfermedad afecta a más del 30 por ciento de la población mundial y es uno de los principales factores de riesgo de cardiopatías e insuficiencia renal. Conoce cómo prevenirla.



Fuente: Informe GES Rayén Salud

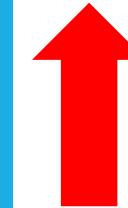
# GESTIÓN ASISTENCIAL ATENCIÓN AMBULATORIA

Item/año	2015	2016	2017
Nº Consultas Medicas	18.380	17.302	19.266
Nº Consultas Medicas Especialidad (fisiatra, psiquiatría*)	1.944	1.074	1.895

Consultas Medicas de Especialidades

Año 2016

1.074



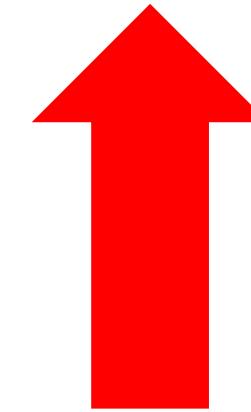
Año 2017

1.895

Fuente: Informe Rayén Salud

# INTERCONSULTAS GENERADAS

Año 2016  
1.761



Año 2017  
2.338

% pertinencia:  
96%



Fuente: Informe GES Rayén Salud

# CONSULTAS OTROS PROFESIONALES

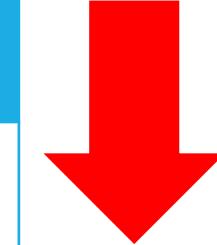
	2016	2017	( % 2016)
MATRONA	4.478	4565	1,9%
PSICOLOGO	2.168	2188	0,9%
ASISTENTE SOCIAL	1.364	3205	57,4%
TERAPEUTA OCUPACIONAL	430	559	23,1%
FONOAUDIOLOGA	473	857	44,8%
ENFERMERA	2.974	3441	13,6%
KINESIOLOGO	6.159	5548	-11,0%
ODONTOLOGOS	4.452	5399	17,5%
NUTRICIONISTA	2.918	2952	1,2%
<b>Total</b>	<b>25.416</b>	<b>28.714</b>	<b>12,97%</b>



Fuente: Informe GES Rayén Salud

# SERVICIO DE URGENCIA

Item/año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Consultas Medicas						
Urgencia	20.948	22.557	22.418	20.741	20.741	19.150

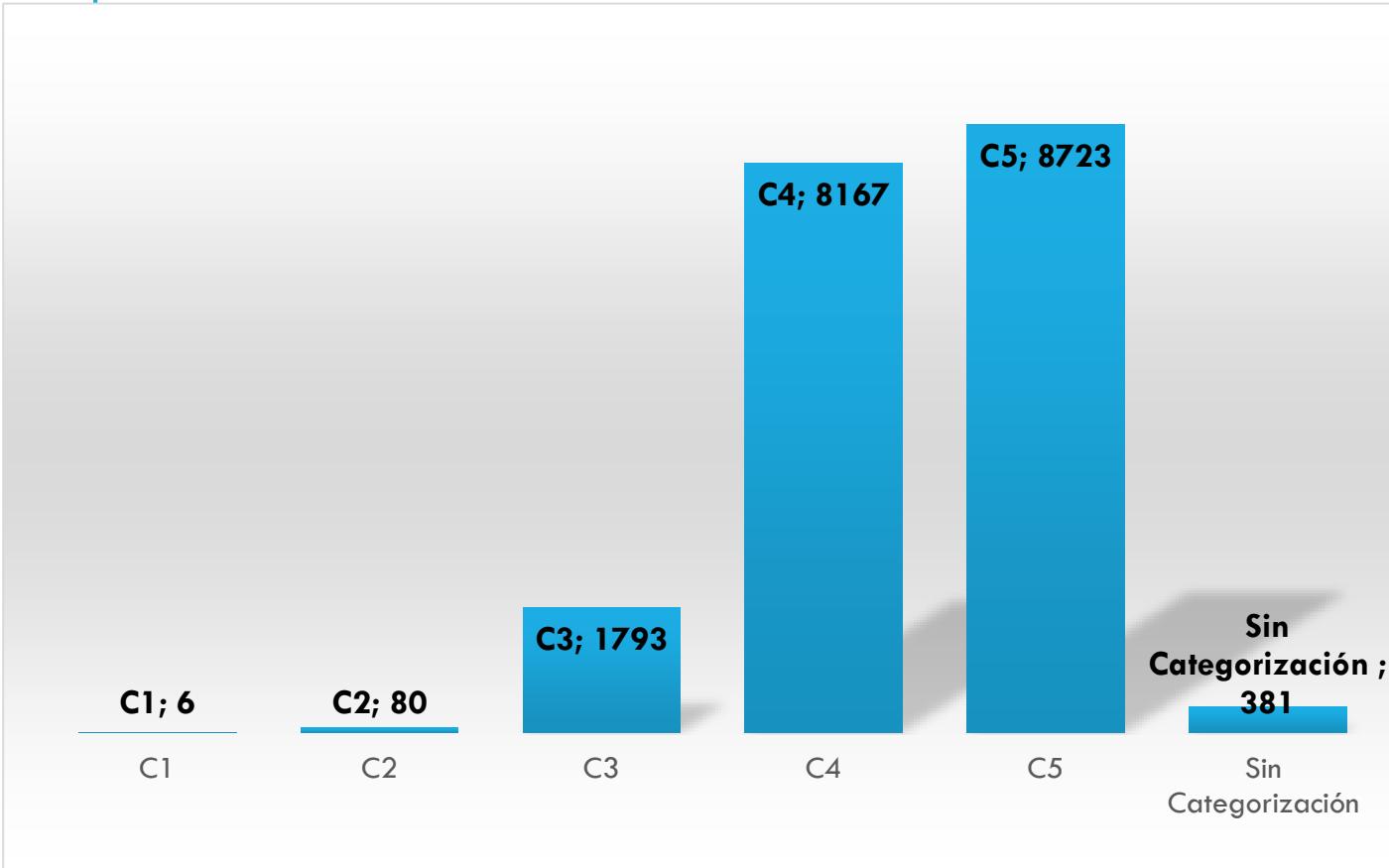


Durante el invierno se genera la estrategia de contar con una orientadora en Urgencia para canalizar la atención de pacientes categorizados con C4 y C5 a través de médico de morbilidad.



Fuente: Informe Urgencia Rayén Salud

# CATEGORIZACIÓN PACIENTES URGENCIA



Categorización	Pacientes Atendidos	%
C1	6	00,3
C2	80	0,42
C3	1793	9,36
C4	8167	42,65
C5	8723	45,55
Sin Categorización	381	1,99

Total de atenciones en Urgencia:  
19150

Fuente: Informe Urgencia Rayén Salud

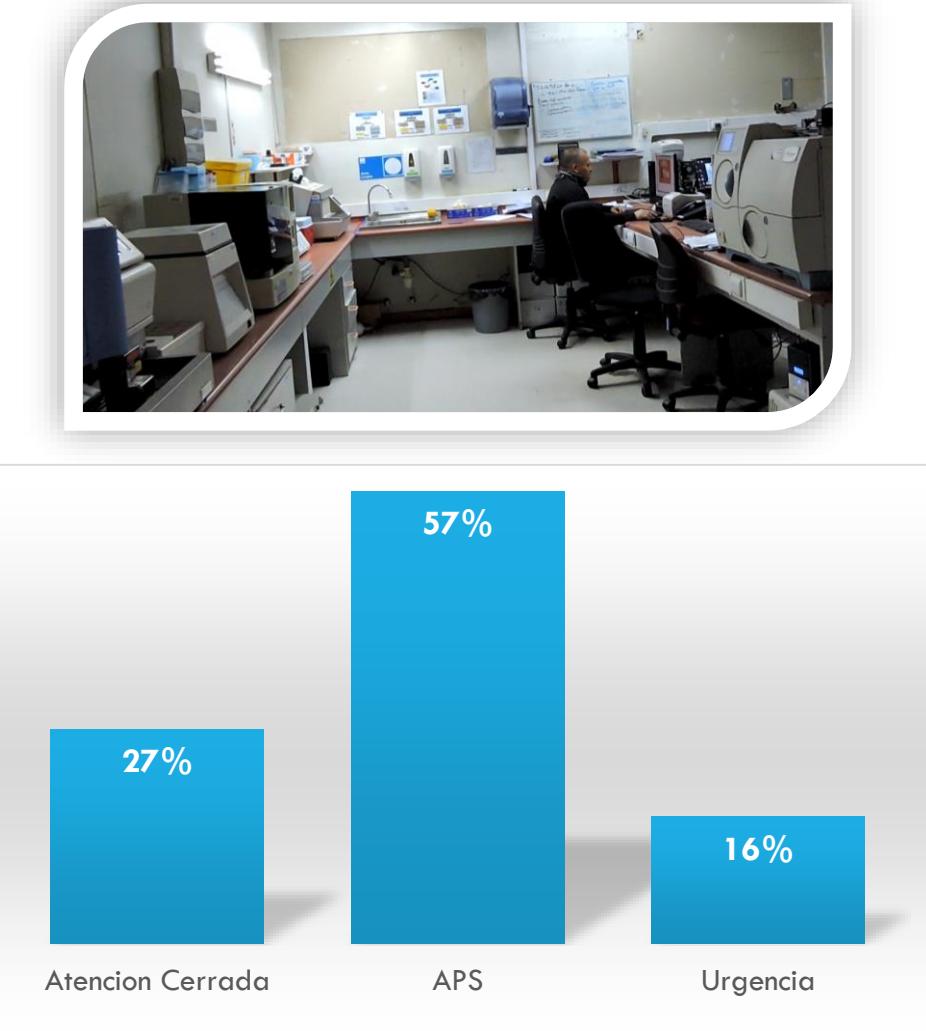
# UNIDAD DE APOYO TERAPÉUTICO Y CLÍNICO LABORATORIO

2017

Números de Exámenes realizados	145.648
Números de Pacientes atendidos	18654

Con un promedio de 7.8 exámenes por paciente.

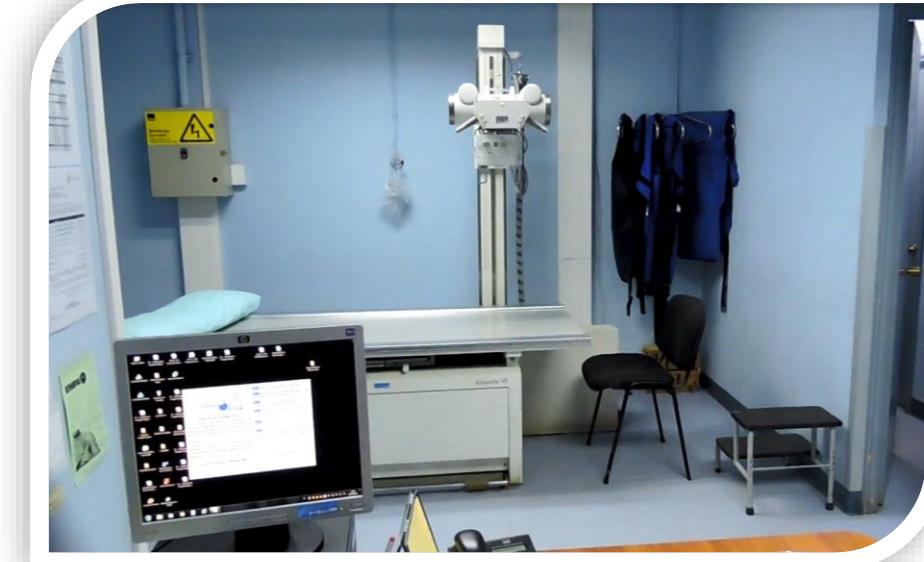
El 27% de las prestaciones corresponden a pacientes de Atención Cerrada, 57 % a Ambulatorio y 16% a Urgencia.



# UNIDAD DE APOYO TERAPÉUTICO Y CLÍNICO RAYOS

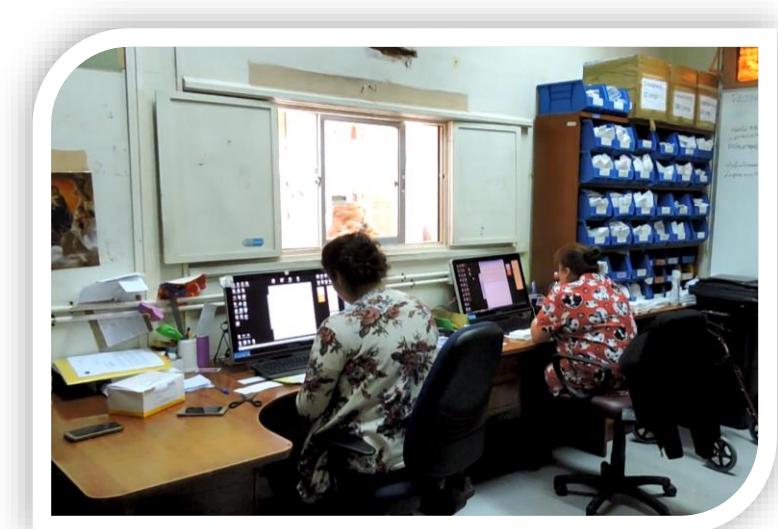
2017

Números de Exámenes realizados	12428
Números de Pacientes atendidos	5159



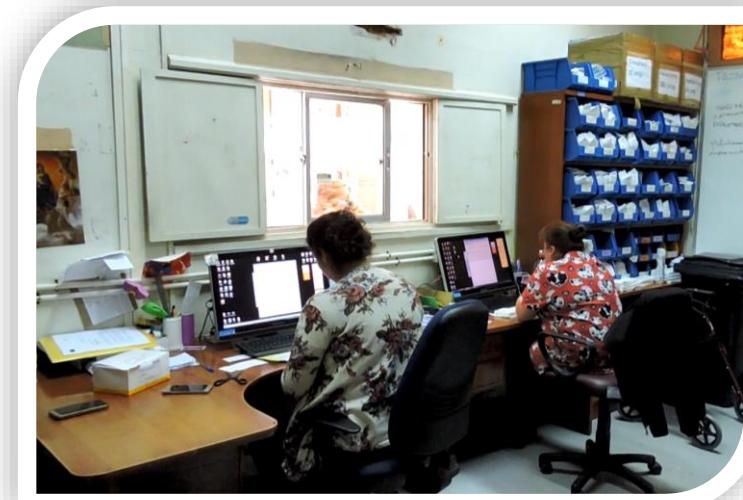
# UNIDAD DE APOYO TERAPÉUTICO Y CLÍNICO FARMACIA

RECETAS 2017	TOTAL
<b>ATENCION CERRADA</b>	
<b>Pabellón ROOSEVELT</b>	20.699
<b>Pabellón CASA DE SALUD</b>	9.795
<b>Pabellón CENTRAL</b>	5.607
<b>Pabellón LAENNEC Adulto</b>	2.393
<b>Pabellón LAENNEC Pediátrico</b>	838
<b>TOTAL RECETAS ATENCION CERRADA</b>	39.332
<b>ATENCION ABIERTA</b>	
<b>APS</b>	41.126
<b>Urgencia</b>	837
<b>Ronda Maitenes</b>	570
<b>SENDA Hombres</b>	740
<b>SENDA Mujeres</b>	650
<b>TOTAL RECETAS ATENCION ABIERTA</b>	43.923
<b>TOTAL RECETAS DESPACHADAS</b>	83.255



# UNIDAD DE APOYO TERAPÉUTICO Y CLÍNICO FARMACIA

PRESCRIPCIONES 2017	TOTAL
<b>ATENCION CERRADA</b>	
<b>Pabellón ROOSEVELT</b>	63.870
<b>Pabellón CASA DE SALUD</b>	28.458
<b>Pabellón CENTRAL</b>	17.388
<b>Pabellón LAENNEC Adulto</b>	8.912
<b>Pabellón LAENNEC Pediátrico</b>	1.974
<b>TOTAL PRESCRIPCIONES ATENCION CERRADA</b>	120.602
<b>ATENCION ABIERTA</b>	
<b>APS</b>	122.191
<b>Urgencia</b>	1.445
<b>Ronda Maitenes</b>	2.102
<b>SENDA Hombres</b>	2.075
<b>SENDA Mujeres</b>	1.910
<b>TOTAL PRESCRIPCIONES ATENCION ABIERTA</b>	129.723
<b>TOTAL PRESCRIPCIONES DESPACHADAS</b>	250.325



Fuente: SBS 17

# GESTIÓN ASISTENCIAL ATENCIÓN CERRADA

Item/año	2015	2016	2017
Dotación Camas	173	173	178
Días de Estada	39.989	40.666	53.221
Promedio Días de estada	39	35,5	42,38



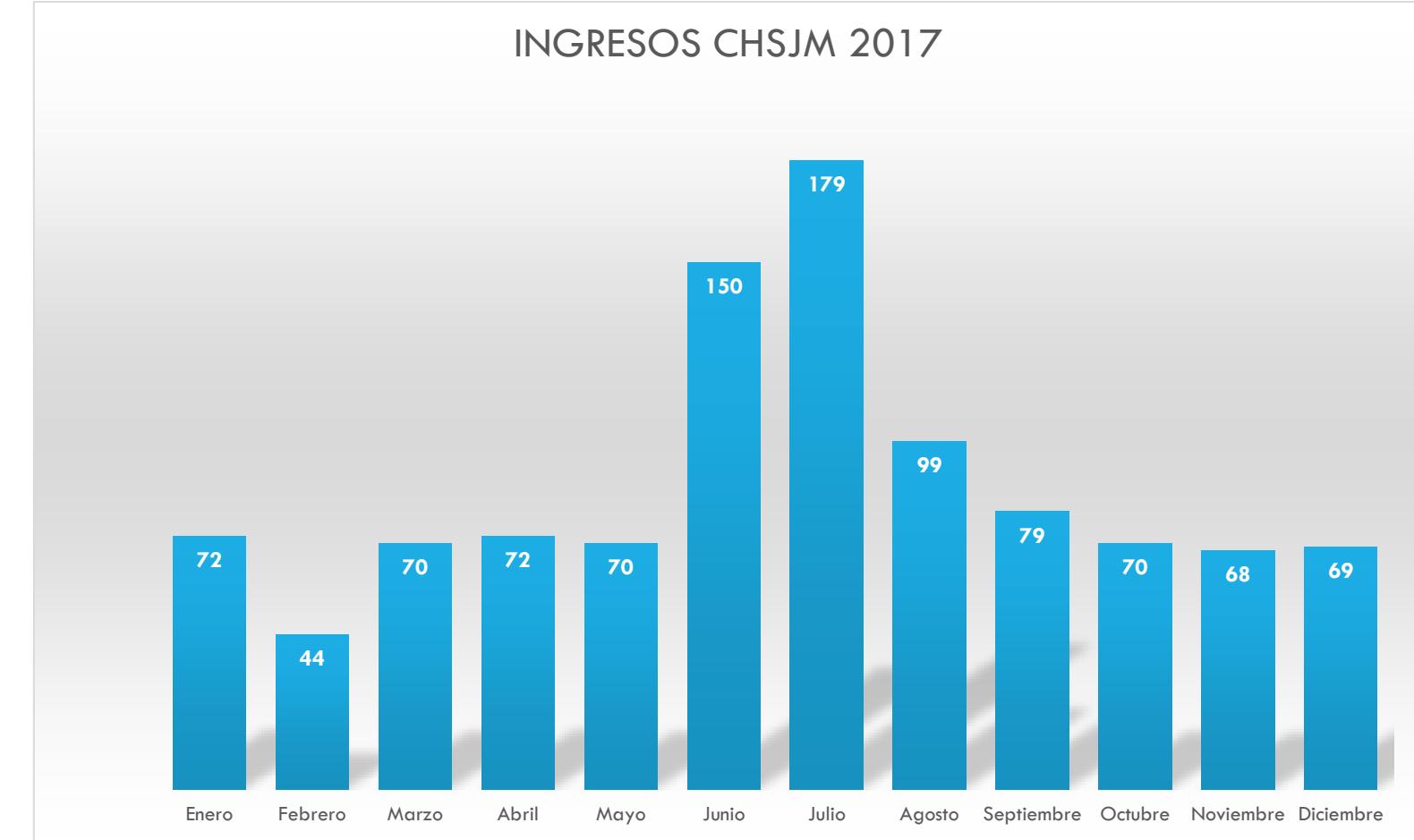
# GESTIÓN ASISTENCIAL ATENCIÓN CERRADA

Item/año	2015	2016	2017
Nº Egresos	1.026	1.144	1.032
Índice Ocupacional (%)	83,3	87,8	83,1



# INGRESOS ATENCIÓN CERRADA. 2017

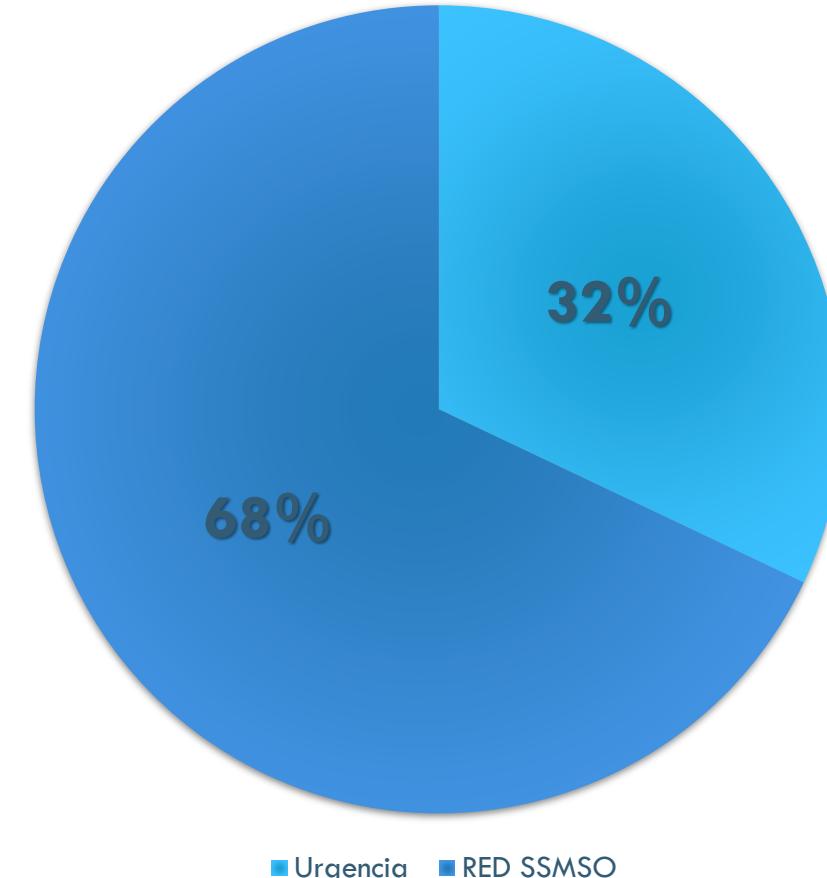
Mes	Ingresos
Enero	72
Febrero	44
Marzo	70
Abril	72
Mayo	70
Junio	150
Julio	179
Agosto	99
Septiembre	79
Octubre	70
Noviembre	68
Diciembre	69



Fuente: Registro Estadístico Mensual 20

# PROCEDENCIA DE INGRESOS ATENCIÓN CERRADA.

2017	
Urgencia	334
RED SSMSO	708



Fuente: Registro Estadístico Mensual 20

# EGRESOS ATENCIÓN CERRADA. 2017

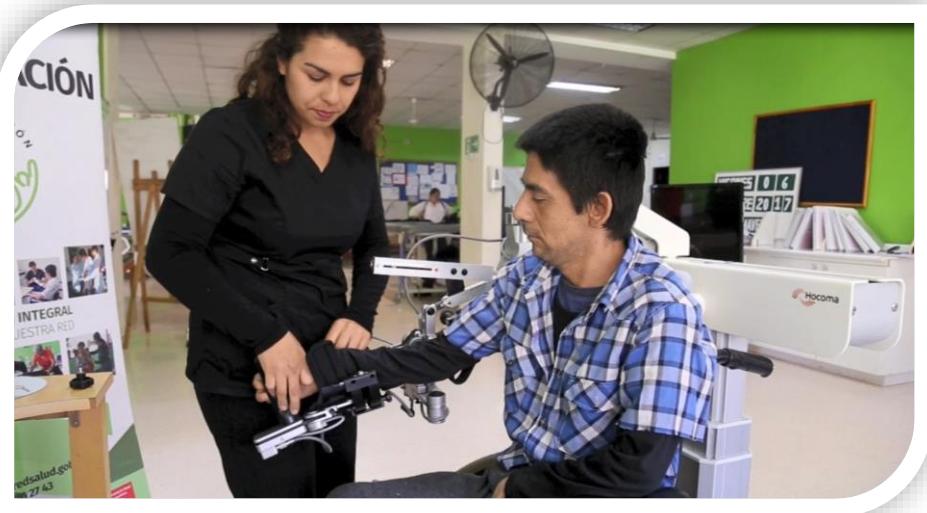


Mes	Egresos
Enero	79
Febrero	30
Marzo	80
Abril	61
Mayo	74
Junio	137
Julio	192
Agosto	89
Septiembre	73
Octubre	63
Noviembre	68
Diciembre	86

# PRESTACIONES BRINDADAS POR REHABILITACION ATENCIÓN CERRADA

2017

Total de prestaciones generadas	103.778
---------------------------------	---------

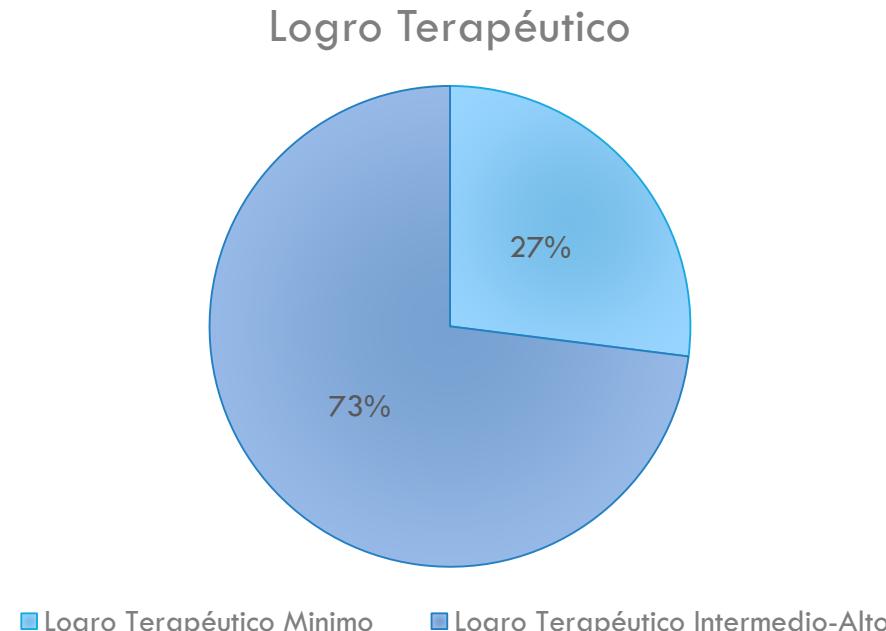


Total de prestaciones generadas  
Por profesional 2017

Psicología	1961
Terapeuta Ocupacional	16331
Fonoaudiología	5815
Kinesiología Respiratoria	32973
Kinesiología Motora	46698

# UNIDAD RESIDENCIAL DE ADICCIONES SENDA

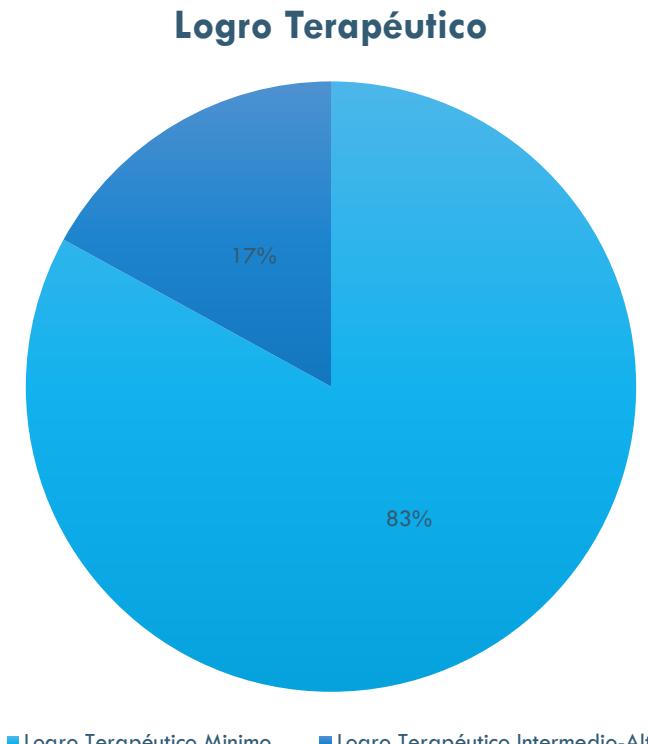
Unidad Femenina 2017: Atenciones brindadas 39



Fuente: Informe de Evaluación Anual Programa SENDA

# UNIDAD RESIDENCIAL DE ADICCIONES SENDA

## Unidad Masculina 2017: Atenciones brindadas 40



Fuente: Informe de Evaluación Anual Programa SENDA

# PRESTACIONES GES CUMPLIMIENTO

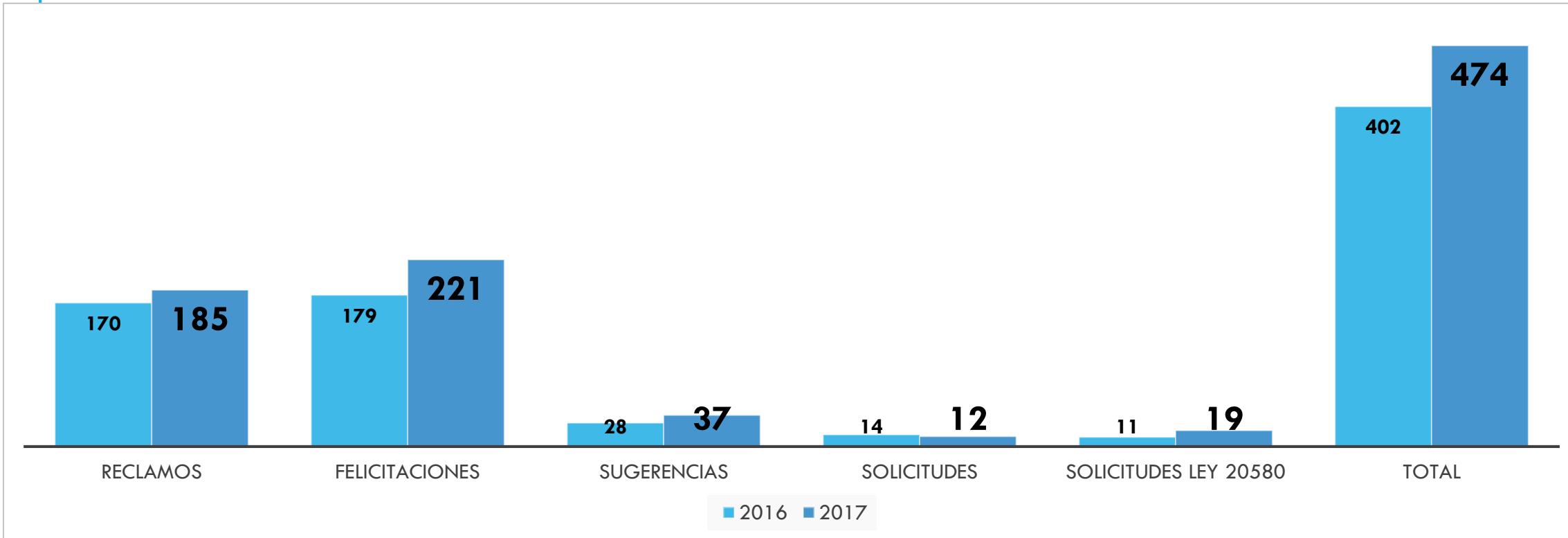
Año 2016	Número total de casos de Garantías Explicitas en salud con indicación de tratamiento en los que se cumple las Garantías de Oportunidad de inicio de tratamiento.	Porcentaje de cumplimiento
	2.687	2.689
		99,9 %
Año 2017	Número total de casos de Garantías Explicitas en salud con indicación de tratamiento en los que se cumple las Garantías de Oportunidad de inicio de tratamiento.	Porcentaje de cumplimiento
	2.518	2.521
		99,9%

# METAS SANITARIAS

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

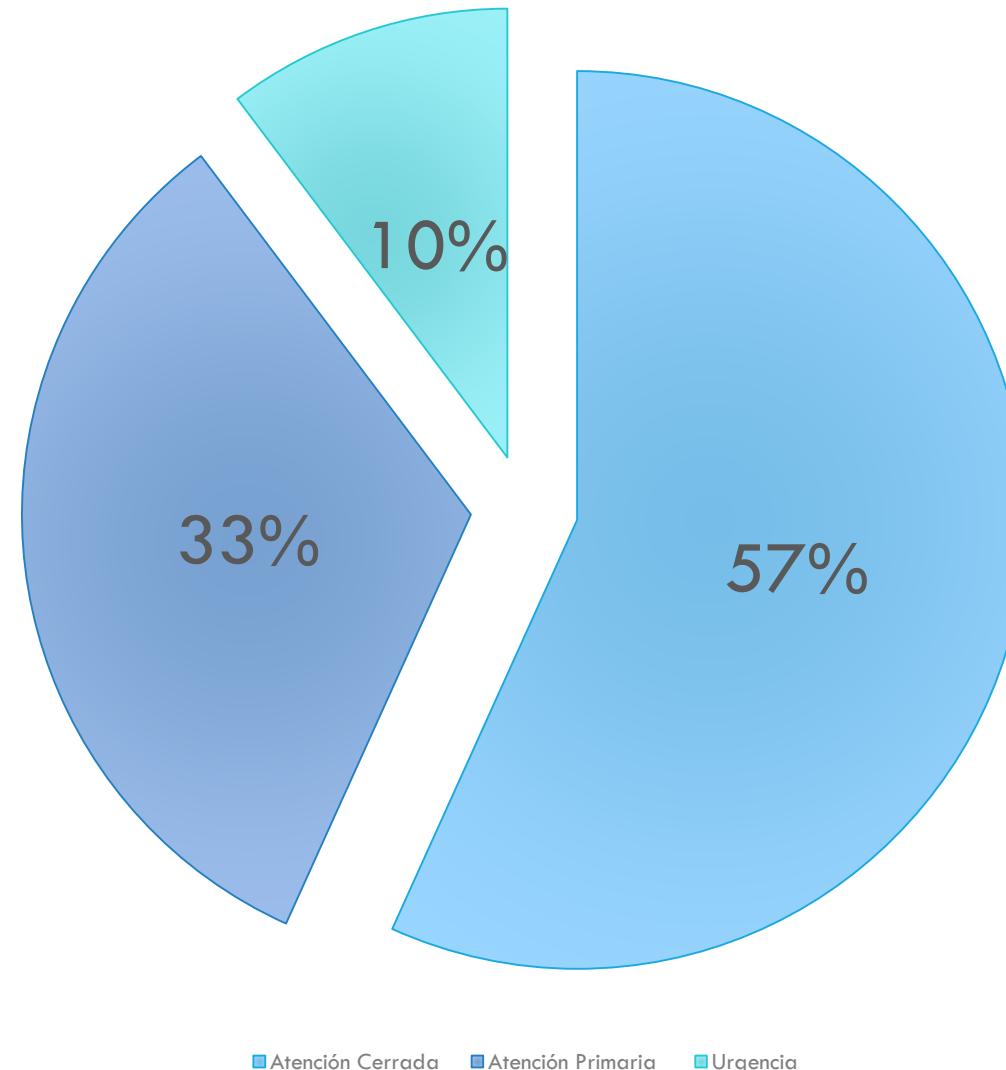
Indicador de Desempeño	Porcentaje cumplimiento meta 2016	Porcentaje cumplimiento meta 2017
Porcentaje de pacientes hipertensos compensados bajo control en el grupo de 15 y más años en el nivel primario en el año	71	59
Porcentaje de pacientes diabéticos compensados bajo control en el grupo de 15 y más años en el nivel primario en el año.	52	40
Evaluación anual de los pies en personas diabéticas bajo control de 15 años y más.	-	67
Porcentaje de casos de Garantías Explicitas en Salud con indicación de tratamiento, en los que se cumplen las garantías de oportunidad de inicio de tratamiento.	99	99
Porcentaje de atenciones trazadoras de tratamiento GES otorgadas según lo programado de atenciones trazadoras de tratamiento GES en contrato PPV para el año.	127	82
Porcentaje de funcionarios regidos por el Estatuto Administrativo capacitados durante el año 2017 en al menos en una actividad de capacitación.	100	102

# GESTIÓN DE USUARIOS- SOLICITUDES CIUDADANAS



Año	Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Solicitudes	Solicitudes ley 20580	Total
2016	170	179	28	14	11	402
2017	185	221	37	12	19	474

# GESTIÓN DE USUARIOS Comportamiento Reclamos 2017

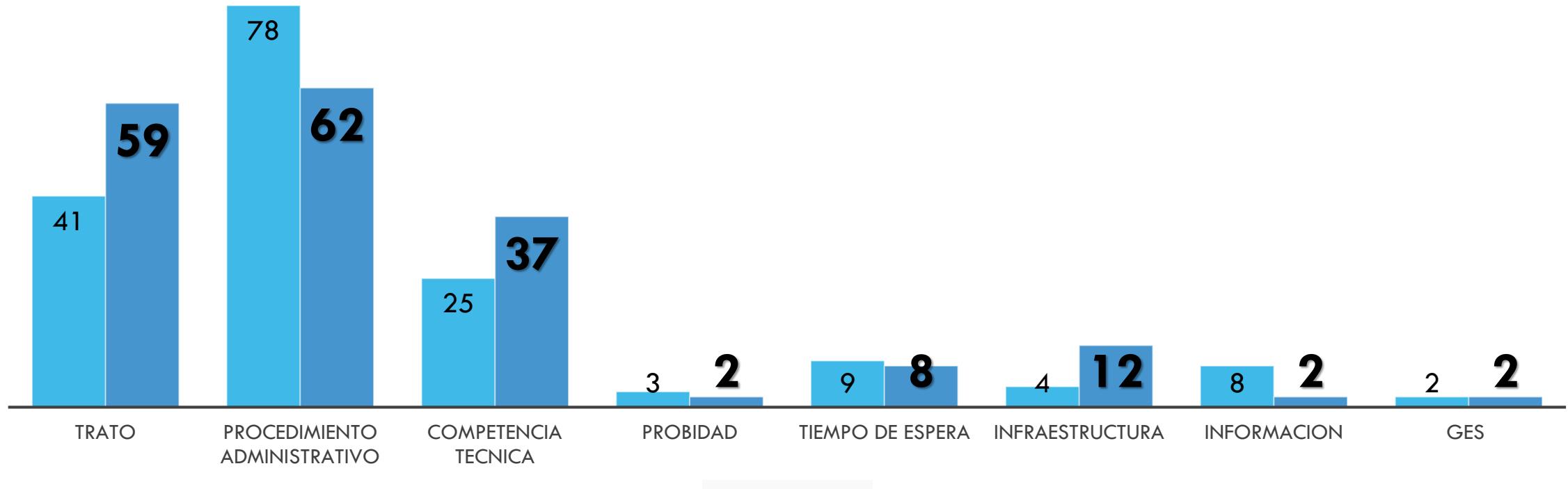


Atención	Cerrada	Primaria	Urgencia
105	61	19	

Fuente: Registro Estadístico Mensual 19

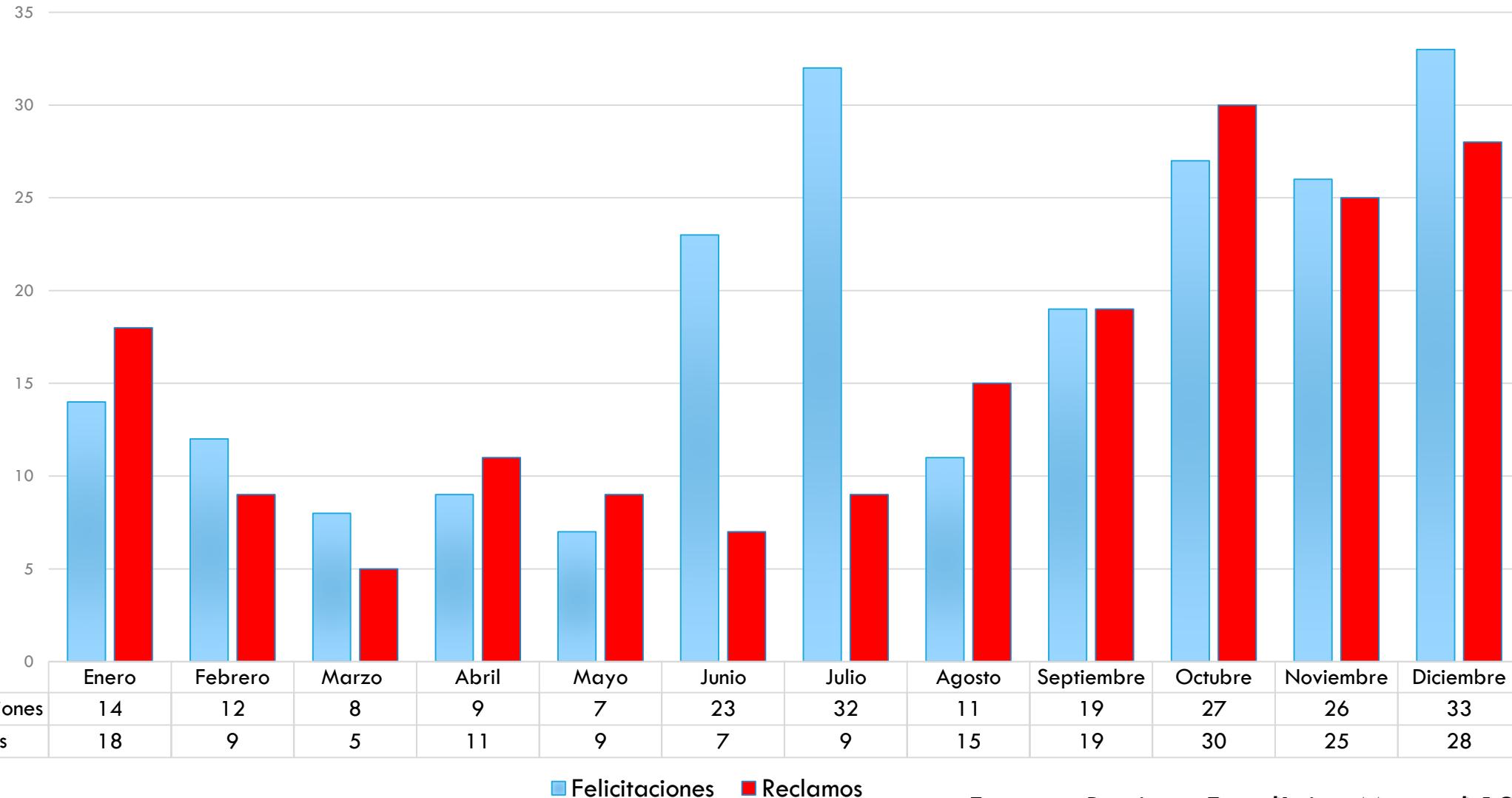
# GESTIÓN DE USUARIOS -SOLICITUDES CIUDADANAS

## Tipología reclamo



# GESTIÓN DE USUARIOS

## Comparación Reclamo/Felicitación 2017



Fuente: Registro Estadístico Mensual 19

# GESTIÓN DE USUARIOS- MODELO DE ACOGIDA AL USUARIO

- Implementada en el SSMSO desde el año 2014.
- El mismo año que el Complejo Hospitalario asumió el desafío como Hospital piloto y primer Hospital que implementa la estrategia en la Red
- El modelo incorpora nuevos elementos de comunicación, formalización y coordinación de las acciones vinculadas a la atención de usuarios/as.
- Respecto a la medición del modelo de acogida en atención primaria realizada en el 2017, se logró un 100 por ciento en las categorías de disposición a resolver las consultas así como entrega de orientación e información útil y precisa.



# GESTIÓN DE USUARIOS- MODELO DE ACOGIDA AL USUARIO

## Primera medición Atención Cerrada, Corte Agosto 2017

### NOTA FINAL RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO PARA SU HOSPITALIZACIÓN

1. ¿Cómo califica el servicio entregado por la persona que le entrega la información al ingreso del usuario a Hospitalización?

6,9

2. ¿Cómo califica el servicio entregado por el personal del equipo clínico de atención?

6,6

¿Qué faltaría a la atención para ser evaluada con un 7?

Más atención en las noches

Horario de atención más preciso

¿Qué faltaría a la atención para ser evaluada con un 7?

Mas amabilidad

Mas preocupación

Siempre puede ser mejor

# GESTIÓN DE USUARIOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL

Plan de Participación Social, Objetivo Trianual (2016-2018)

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

## Cumplimiento de Plan de Participación Social 2016-2018

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

- Realizan reuniones pre cuenta en sectores rojo, azul y San José Centro.
- Realizan reuniones evaluativas en torno a la gestión de Satisfacción usuaria con miembros de la comunidad.



# GESTIÓN DE USUARIOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL

- ✓ Se mantiene activo COMITÉ DE USUARIOS POR LA SALUD con organizaciones de la comuna, Usuarios del Hospital y funcionarios. (reuniones bimensuales)
- ✓ Se mantiene BOLETIN hacia la Comunidad, con representantes del Comité de Usuarios por la salud.



## GESTIÓN DE USUARIOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL ATENCIÓN CERRADA

- ✓ Taller de Lectura para pacientes 2017 (realizado por miembros de la comunidad y Biblioteca CHSJM)
- ✓ Apoyo de diversos voluntariados y Sociedad Civil al trabajo realizado en Casa de Salud
- ✓ Capacitación en IAAS, ley de Derechos y Deberes y Prevención de riesgos a Voluntariados y Agentes Espirituales del Complejo
- ✓ Renueva Protocolos Hospital Amigo (inclusión de genero y nombre social), en Evaluación de Hospital Amigo se ha logrado en 100 por ciento.



# GESTIÓN FINANCIERA

## Ingresos

	2016	2017
TRANSFERENCIAS	8.581.636.198	9.588.643.982
INGRESOS PROPIOS	52.405.781	58.423.502

# GESTIÓN FINANCIERA

## Egresos

ITEM 21	2016	2017
PERSONAL PLANTA	2.028.395.186	1.973.709.078
PERSONAL CONTRATA	2.899.734.995	3.795.592.612
OTRAS REMUNERACIONES	1.989.478.518	1.762.960.580
TOTAL	6.917.608.699	7.532.262.270

## Egresos

ITEM 22	2016	2017
ALIMENTACION	395.390.822	496.858.889
PRODUCTOS QUIMICOS	179.133.676	209.080.351
PRODUCTOS FARMACEUTICOS	181.484.590	205.390.124
PRODUCTOS QUIRURGICOS	231.666.900	277.973.442
OTROS	1.040.150.642	1.192.122.105
TOTAL	2.027.826.630	2.381.424.911

# GESTIÓN FINANCIERA

## Egresos

ITEM 23	2016	2017
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	367347674

ITEM 29		
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	44.225.723	65.513.777

**DEUDA HOSPITALARIA AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

**325.107.733**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS PENDIENTES CUENTA ANTERIOR

- ❖ 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
- ❖ Énfasis en la atención domiciliaria
- ❖ Implementación de ficha y receta electrónica
- ❖ Mejorar áreas recreativas y terapéuticas de pacientes de Rehabilitación



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS 2017

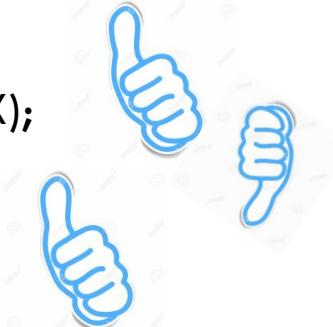
- ❖ Acreditación 
- ❖ Proyectos polos desarrollo 
- ❖ Rehabilitación
- ❖ Sociosanitario
- ❖ Curaciones avanzadas de Pie Diabético 
- ❖ Proyecto Sistema de respaldo de agua potable; recuperación espacio 2º piso Laennec; Remodelación APS . 
- ❖ Relación Docente Asistencial (RAD) 
- ❖ Habilitación Biblioteca.
- ❖ Box Dental APS. 



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS 2017

## 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.



# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS 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.



# PROYECTOS 2018

- ❖ Iluminación Camino Interior a Sanatorio
- ❖ Mejoramiento Red de alcantarillado sanatorio
- ❖ Reforzamiento atención domiciliaria atención primaria a través de la adquisición de un vehículo (retribución RAD)
- ❖ Cumplir con estándares de calidad – proceso de acreditación (Superintendencia de salud nos visitará en agosto)
- ❖ Contar con un sistema de respaldo de energía eléctrica en Pabellón Central
- ❖ Dotar a la unidad de farmacia de equipos de refrigeración adecuados para conservación de medicamentos

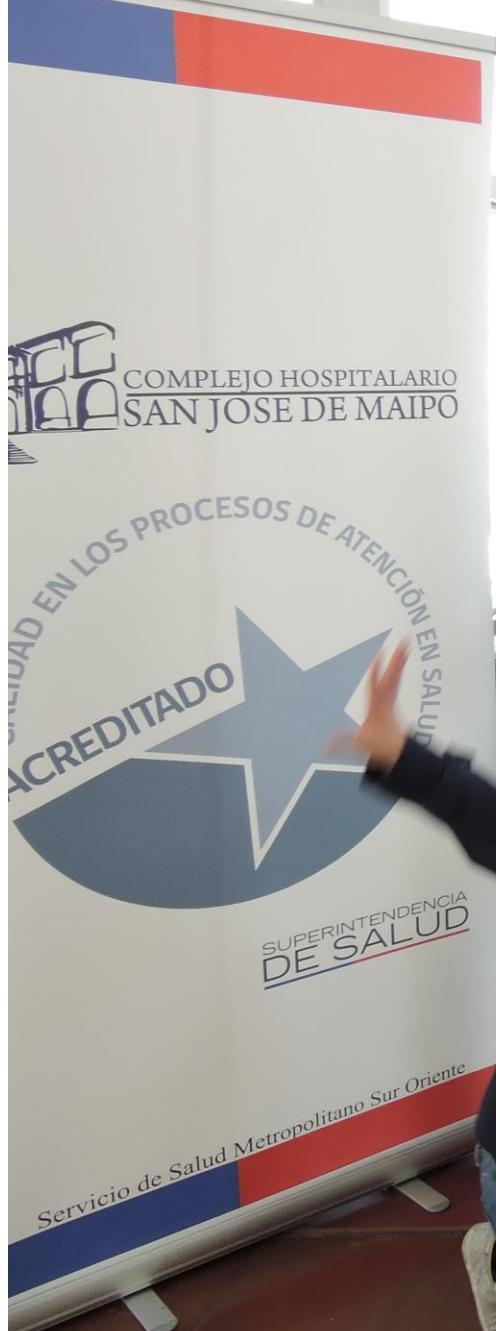
# PROYECTOS 2018

- ❖ Poner en funcionamiento unidad de esterilización del CHSJM.
- ❖ Dotar a Pabellón Roosevelt y Segundo Piso Laennec de central de vacío y aspiración.
- ❖ Elaboración de proyecto de climatización de Atención Cerrada: Casa de Salud, Pabellón Roosevelt, Pabellón Central y Laennec.
- ❖ Reducir brechas para dar cumplimiento a normas sobre sala cuna y jardines infantiles y acreditar ante organismos competentes.
- ❖ Habilitar área de Ropería en Atención Cerrada.
- ❖ Mejoramiento de Gestión de Atención Cerrada con asesoría de SSMSO.
- ❖ Mejoramiento de Central de Alimentación Atención Cerrada.



















SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

Lo Logramos....