



Hospital  
El Pino  
Servicio de Salud  
Metropolitano Sur

Ministerio de  
Salud

# Cuenta Pública 2014



Su gente



Equipos



Compromiso

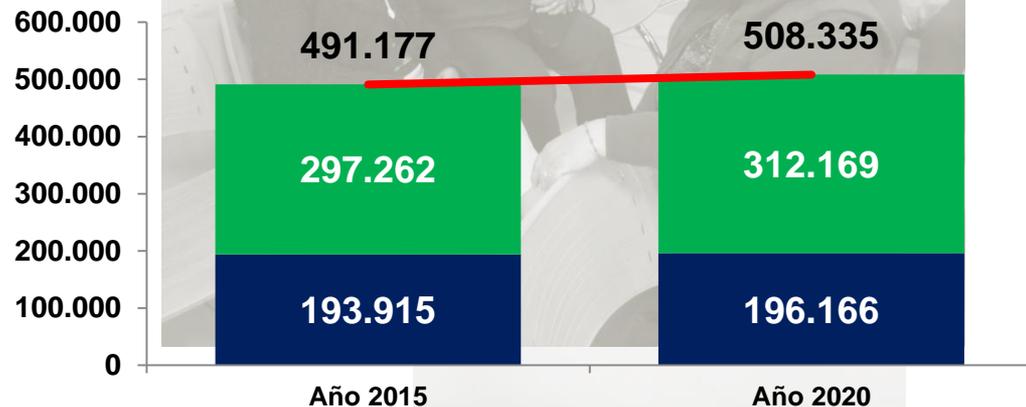
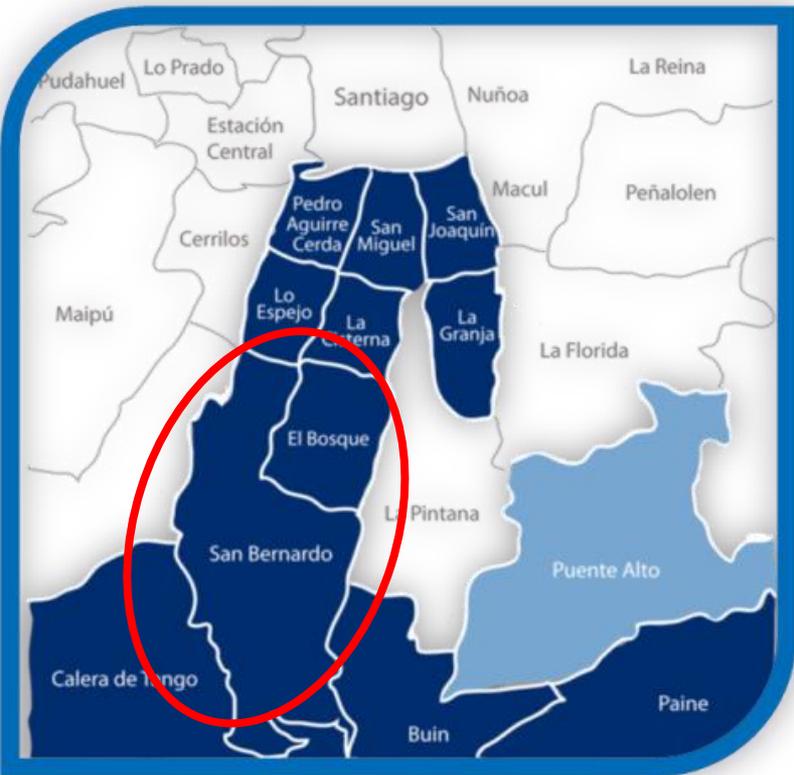


Voluntariado



Comunidad

# Nuestra población



■ San Bernardo    
 ■ El Bosque    
 — Total Población

Comuna	Beneficiarios FONASA
El Bosque	149.307
San Bernardo	235.296
<b>Total</b>	<b>384.603</b>

Beneficiarios FONASA	A	B	C	D	TOTAL
	97.131	124.649	70.063	92.760	384.603
	25,3%	32,4%	18,2%	24,1%	100,0%

# Nuestros Servicios

## Hospitalizados 291 camas

143 Camas de  
cuidados  
medios

99 Camas de  
cuidados  
básicos

49 Camas de  
cuidados  
críticos

## Urgencias las 24 horas

Adulto

Pediátrico

Maternal

## Ambulatorio

16  
especialidades

Procedimientos

Programas  
Especiales

## GES

32 patologías

# Nuestros Servicios

## Servicios de Apoyo



### Laboratorio, exámenes

Hematológicos

Bioquímicos en  
sangre y orina

Coagulación

Orina

Inmunológicos

Microbiológicos

Virales

Deposiciones

De líquidos  
biológicos y otros

Hormonales

### Imagenología

Radiografías  
simples y  
complejas

Sonografías

TAC

Mamografías

### Farmacia

Atención farmacéutica  
a pacientes de  
atención ambulatorio  
con patología GES y  
no GES

Atención farmacéutica  
a pacientes de  
atención cerrada con  
fármaco vigilancia

Recetas despachadas  
dosis unitaria

### UMT

Terapia transfusional  
de  
hemocomponentes

Transfusiones de  
hemoderivados

Exámenes  
serológicos

Clasificación de  
grupo y RH

### Esterilización

Método de  
Esterilización en  
autoclave a vapor

Método de  
Esterilización por  
óxido de etileno

Desinfección de alto  
nivel

Lavado y secado  
para preparar  
material limpio

# Voluntariados



- Damas de Rojo
- Damas de Blanco
- Damas de Azul
- Damas de Amarillo
- Iglesia El Olivo
- Misión Bautista
- Familia Camiliana
- Caritas Chile
- Iglesia Vitacura
- Unidad de Asistencia Espiritual



# Consejo Consultivo de Usuarios



## Aspectos positivos:

- Mayor vinculación con la atención primaria.
- Infraestructura de Urgencia y UPC.
- Esfuerzo que se observa del Pabellón, en especial cuando intervienen a pacientes de urgencia.
- Atención y el trato humano de la Unidad del Paciente Crítico.
- Crecimiento del Hospital.



## El Sueño:

- ***“Que el Hospital sea un Centro Clínico de Alta Complejidad, un referente de orgullo para los habitantes de San Bernardo y El Bosque”.***
- Unión y coordinación de las organizaciones de estas comunas.
- Profundizar instancias de coordinación con la atención primaria y sus consejos de desarrollo local.
- Que el Hospital cuente con una Oficina del Registro Civil.

## Aspectos negativos:

- Falta de especialistas.
- Falta de medicamentos.
- Suciedad de los baños públicos.
- Mala atención en la Urgencia Adulto y Cirugía.
- Guardias.
- Algunos funcionarios dan un trato inhumano.



# Nuestro Hospital Asistencial Docente

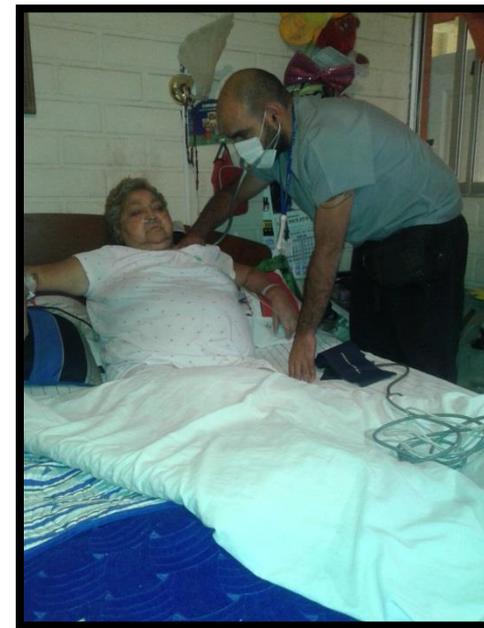


UNIVERSIDAD	CARRERAS	N° DE CUPOS
	Medicina	126
	Enfermería	60
	Fonoaudiología	2
	Terapia Ocupacional	4
	Psicología	4
	Odontología	6
	Nutrición	12
	Kinesiología	10
	Química y Farmacia	12
	<b>TOTAL</b>	<b>236</b>
		Medicina
Obstetricia		20
Enfermería		20
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>
	Tec. Paramédicos	50
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>
	Tec. Paramédicos	12
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>		<b>388</b>

# LOGROS AÑOS 2014



## ✓ Hospitalización Domiciliaria



# LOGROS AÑOS 2014



- ✓ Política de RRHH
  - ✓ Política de Ausentismo
  - ✓ Política de Reconocimiento



# LOGROS AÑOS 2014



## ✓ Concurso Salud Innova, mención psiquiatría

**Ministerio de Salud**  
**EL Pino**

### Gestión de la demanda de Hospitalización y Coordinación de Equipos de Salud Mental del Área Sur

**PROBLEMA QUE MOTIVO EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**

Cuando se crea la unidad de Corta Escada en el Hospital El Pino, en noviembre del 2011, se genera una alta demanda de hospitalización, que llevó a la necesidad de conformar un espacio de coordinación entre los diferentes dispositivos de Salud mental ambulatoria, pertenecientes a las comunas de El Bosque, Buin y San Bernardo, como intermediaria, a coordinar un espacio de gestión de comas para definir los ingresos de hospitalización. Posteriormente se identifica que a pesar de las reuniones semanales de gestión, las derivaciones no eran ágiles ni pertinentes según los criterios de ingreso. Es por esto, que se realiza una jornada de reflexión en agosto del año 2013 para reformular los lineamientos de acción, convirtiéndose la reunión de redes en un espacio más amplio, de revisión de casos y presión de comas, que promuevan la atención eficiente y atinada de las derivaciones.

**Objetivo General:** Recibir de manera efectiva y oportuna las necesidades de tratamiento de los usuarios pertenecientes a la red de Salud mental del Área Sur.

**Objetivos específicos:**

1. Favorecer el acceso eficiente y oportuno de los usuarios a la atención de hospitalización.
2. Disminuir la cantidad de usuarios en lista de espera.
3. Promover el trabajo intersectorial con los dispositivos demandados de la Red de Salud Mental Área Sur.

**BREVE DESCRIPCIÓN**

- Se conforma la reunión con todos los equipos ambulatorios involucrados, correspondientes a Equipo de Seguimiento y El Bosque del Servicio de Salud Mental a través del Hospital y CES El Pino Hospital de Día del Hospital y CES El Pino, Comas El Bosque, Comas San Bernardo, Salud Mental Hospital San Juan de los Ríos.
- Se establece periodicidad semanal para la revisión de los reuniones de redes en UCF.
- Se incorporan posteriormente los equipos de Infancia Juvenil y Programa Tratamiento ambulatorio alternativo por el consumo de alcohol y drogas del Hospital y CES El Pino y Unidad de Emergencia Estada del Hospital El Pino.
- Se organizan los reuniones con un orden de desarrollo: se revisan los casos hospitalizados por equipo, se revisa la lista de espera del tiempo las prioridades de atención, se realiza discusión y evaluación de pre ingreso de casos SERENI.

**RESULTADOS:**

- Disminución de los días de espera para acceder a la atención de hospitalización frecuentemente una atención oportuna y eficiente por un promedio de 20,3 días de espera. Primer semestre año 2013: 10 días de espera.
- Disminución de la cantidad de Promedios en lista de espera en un 40%. Lista de espera año 2013: 46 personas promedio. Lista de espera año 2014: 28 personas promedio (promedio de espera).
- Se logra una coordinación semana, con los diferentes involucrados en la atención de redes, se opera un 100% de atención a reuniones con gestión de redes.
- Se opera un 90% de los sucesos generados en la Unidad de Redes.
- Se logra una disminución de espera de la red de Salud mental de las comas considerando que las comas no son sujetos enviados a un hospital en particular, sino que requieren de atención.
- Se comparte información del historial de cada caso, evitando intervenciones innecesarias. La valoración del paciente y sus familiares en las reuniones de redes, favorece el acceso más ágil y directo a la atención.
- Se logra la intervención más ágil de los casos de alta complejidad.

**APRENDIZAJES**

Es importante la co-creación de espacios de participación y de toma de decisiones en conjunto, en los diversos actores de Salud Mental, en forma que genere a los usuarios un compromiso de colaboración, utilizando también, los canales y espacios oportunos a la atención.

La disposición ciudadana y profesionalidad de las jefaturas y profesionales que conforman el equipo es fundamental para generar prácticas innovadoras, intersectoriales, que mejoren el bienestar y calidad de vida de los usuarios que atienden.

Para tener un mayor conocimiento en las prácticas profesionales, la sistematización y registro de los acciones realizadas, se utilizan fundamentos para la sistematización y transformación de la experiencia y otros servicios de salud.

La atención requiere de acciones técnicas para su implementación, favoreciendo la educación en el caso del equipo de los diferentes servicios de salud, cuando no requieren de ciertos conocimientos para su implementación.

Se valoró la importancia de que también usuarios que fortalecieron sus necesidades en diferentes momentos de su intervención, necesitan de un trabajo en conjunto.

**PROMEDIO DÍAS DE ESPERA POR AÑO**

Año	Promedio
2011	16
2012	15
2013	15
2014	10

**PROMEDIO PACIENTE EN LISTA DE ESPERA (PREVALENCIA)**

Año	Promedio
2013	46
2014	28

**DATOS DE CONTACTO DE ALUMNOS:**

- Unidad de Salud Asesora de Salud de la Unidad de Salud Mental del Hospital El Pino
- Unidad de Salud Mental del Hospital El Pino
- Unidad de Salud Mental del Hospital El Pino
- Unidad de Salud Mental del Hospital El Pino

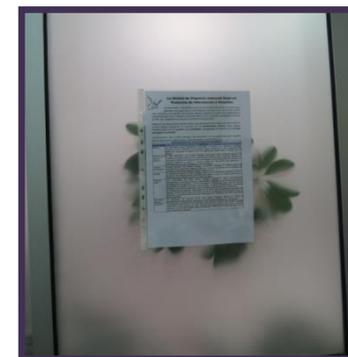
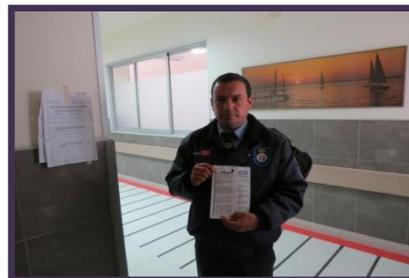
Fono Servicio Corta Escada: 22576767 - 22576767



# LOGROS AÑOS 2014



✓ Difusión de sistemas de información en los CR clínicos y de apoyo.



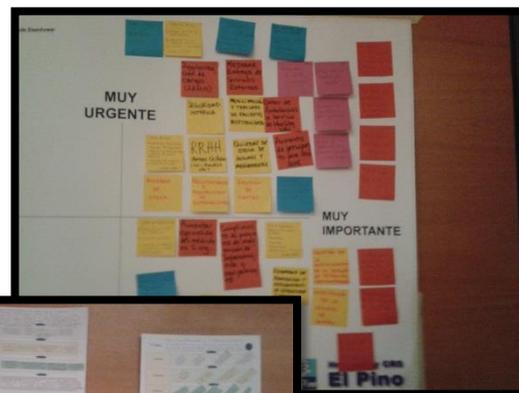
# ¿SE CUMPLIERON LOS DESAFÍOS? 2014



*Trabajando con calidad demostramos lo grande que es nuestro Hospital.*



# Planificación Estratégica 2015-2018



- **Normalización de dotación de recursos humanos.**

**Pendiente**

- **Aumentar dotación de camas y pabellones de cirugía ambulatoria.**





# Gestión del Hospital



USUARIO

H  
O  
S  
P  
I  
T  
A  
L  
I  
Z  
A  
C  
I  
Ó  
N

E  
S  
P  
E  
C  
I  
A  
L  
I  
D  
A  
D  
E  
S

P  
A  
B  
E  
L  
L  
Ó  
N

U  
R  
G  
E  
N  
C  
I  
A

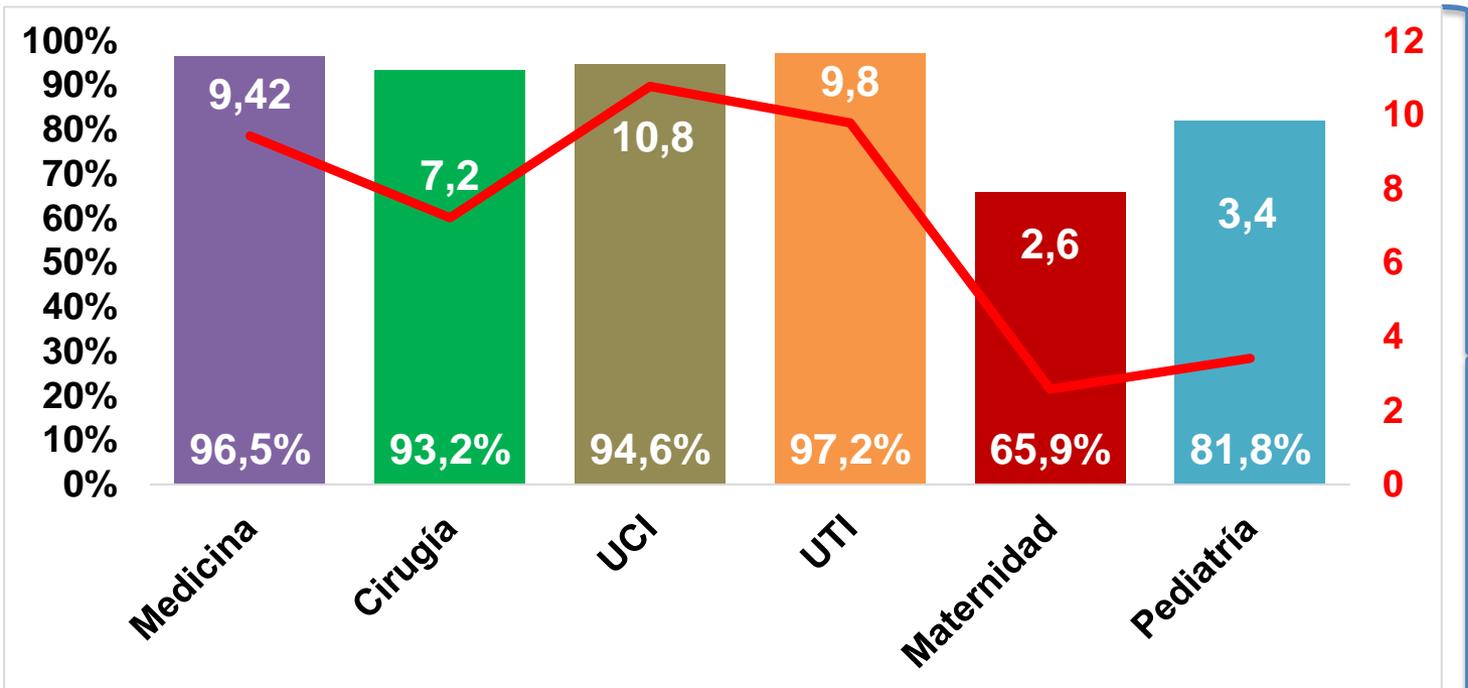
A  
P  
O  
Y  
O  
C  
L  
Í  
N  
I  
C  
O

APOYO LOGÍSTICO Y ADMINISTRATIVO

# Hospitalización



Egresos	Ocupación	Días Estada	Pacientes al extrasistema
16.237 3,5%	86,3% -0,4%	5,98 -2,3%	148 (15,6%) 11,4 PDE (31,4%)

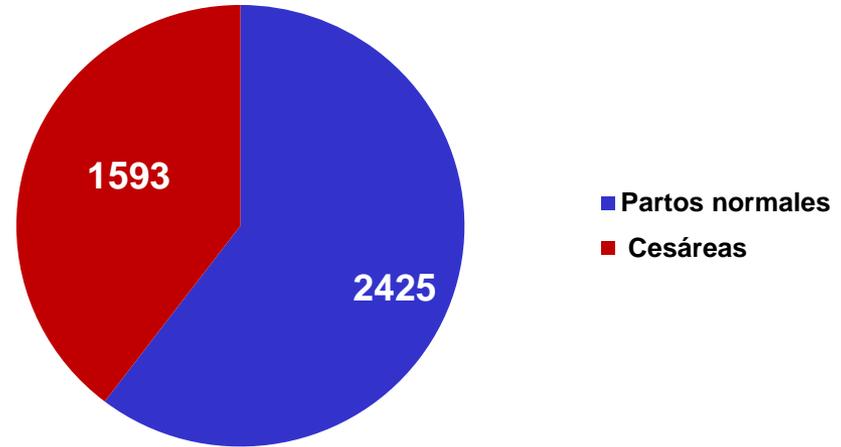


- Disminución de camas Medicina (64 a 52).
- Incorporación UHT 10 camas y Cirugía Transitoria 8 camas.
- Aumento camas UCI (9 a 12)

## Categorización por riesgo dependencia Hospital



# Partos Totales 4.018



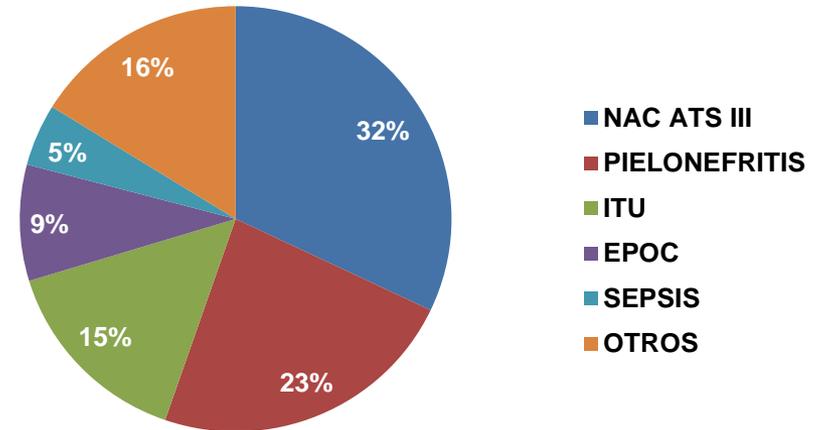
TIPO DE PARTO	2013	2014
PARTO NORMAL	2.384	2.425
CESÁREAS	1.524	1.593
TOTAL	3.908	4.018
% CESÁREAS	39%	39.6%

# Hospitalización Domiciliaria

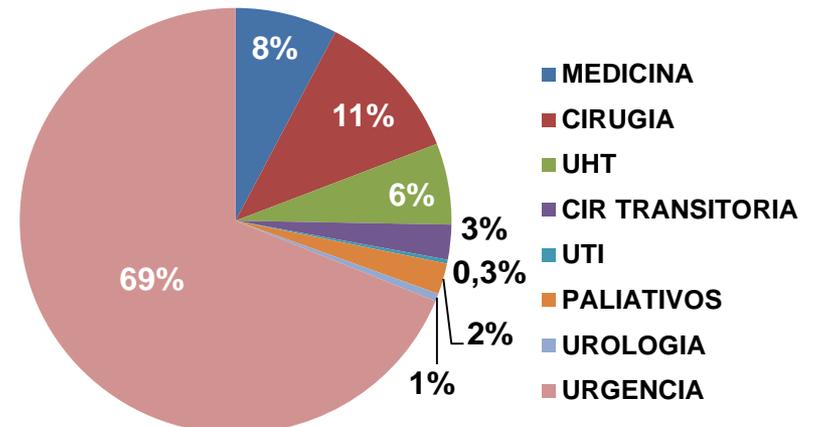
2014 (desde junio)	
<b>EGRESOS</b>	<b>262</b>
<b>DIAS CAMAS</b>	<b>2279</b>
<b>EGRESOS MENSUALES PROGRAMADOS</b>	<b>24</b>
<b>PROMEDIO EGRESOS</b>	<b>48</b>



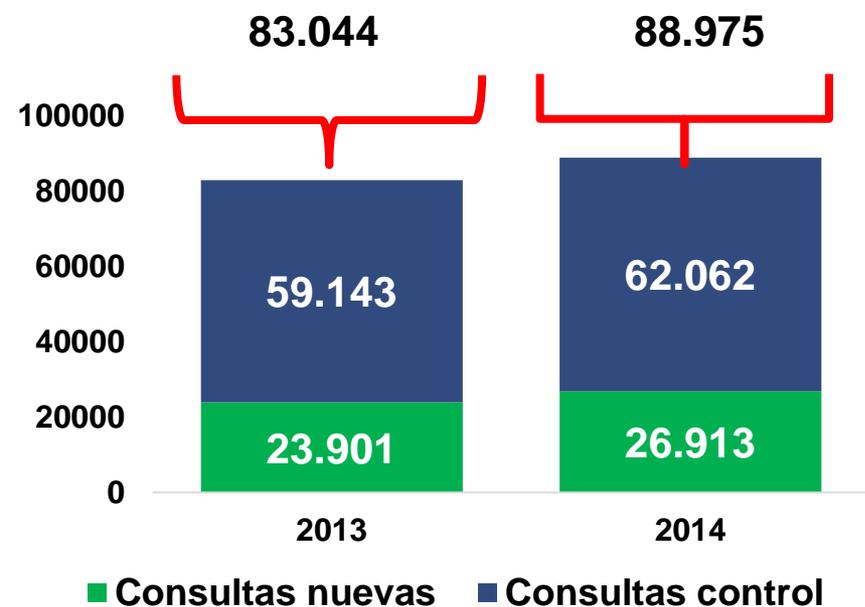
## DIAGNOSTICOS DE INGRESO



## SERVICIO QUE DERIVA

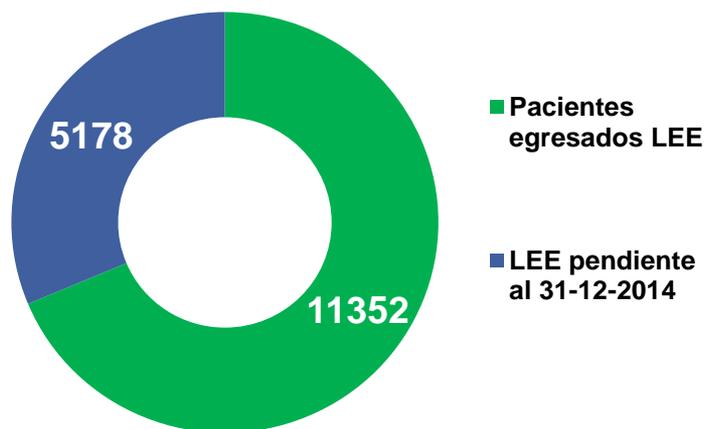


## Consultas médicas realizadas



Año	Consultas		Variación	Variación %
	2013	2014		
Especialidades				
Dermatología	331	5.360	5.029	1519%
Cirugía Adulto	6.742	7.832	1.090	16%
Psiquiatría	9.507	10.222	715	8%
Oftalmología	4.221	4.901	680	16%
Broncopulmonar	5.169	5.467	298	6%
Ginecología Patología Cervical	1.268	1.431	163	13%
Gastroenterología	374	512	138	37%
Obstetricia	9.793	9.900	107	1%
Urología	4.421	4.520	99	2%
Neurología	4.502	4.542	40	1%
Cirugía Infantil	1.713	1.717	4	0%
Traumatología	1.890	1.833	- 57	-3%
Ginecología	8.191	8.057	- 134	-2%
Medicina Interna	14.191	13.998	- 193	-1%
Neonatología	1.513	1.198	- 315	-21%
Cirugía de Mamas con Patología Mamaria	2.755	2.268	- 487	-18%
Pediatría	2.574	2.063	- 511	-20%
Cardiología	3.889	3.154	- 735	-19%
<b>TOTAL</b>	<b>83.044</b>	<b>88.975</b>	<b>5.931</b>	<b>7%</b>

# Lista de Espera de especialidades total

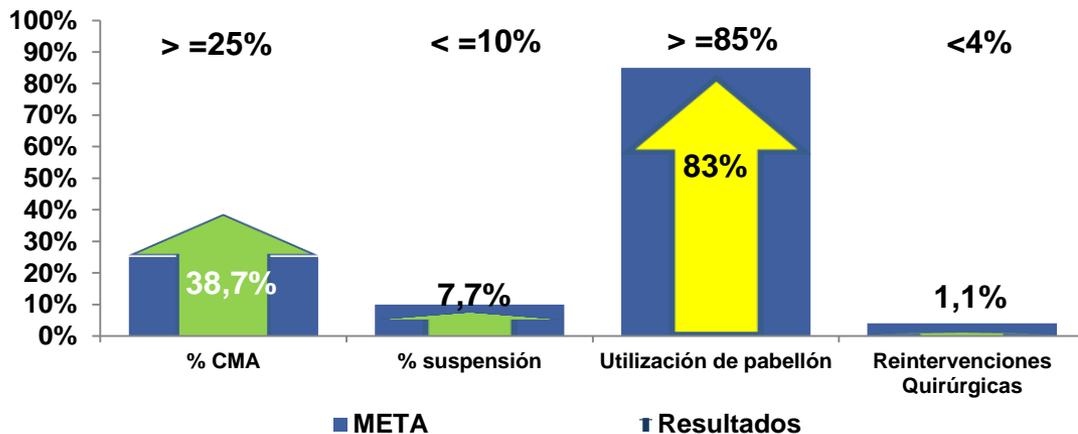


Especialidades	2013	2014	Total pacientes pendientes para el 2015	Total promedio de días espera	Total egresos 2014
	Nº pacientes	Nº pacientes			
Cirugía Adulto	31	1023	1.054	158	1.956
Medicina		882	882	121	1.768
Ginecología Adulto	58	636	694	162	1.110
Dermatología		488	488	73	1.596
Oftalmología	45	354	399	189	827
Urología Adulto	21	287	308	148	572
Neurología Adulto		286	286	117	797
Cardiología Adulto		247	247	119	373
Cirugía Infantil	5	154	159	124	445
Pediatría	3	99	102	100	339
Cirugía de Mamas	7	85	92	125	313
Cardiología Infantil	2	80	82	149	131
Psiquiatría Adulto	6	58	64	158	181
Neurología Infantil	1	53	54	126	66
Traumatología Infantil	2	51	53	129	166
Psiquiatría Infantil	2	46	48	99	229
Gastroenterología Adulto		39	39	82	153
Broncopulmonar Adulto		38	38	95	67
Patología Cervical	2	32	34	134	94
Ginecología Infantil	4	18	22	239	39
Inmunología Infantil	2	13	15	173	46
Gastroenterología Infantil	2	9	11	132	37
Broncopulmonar Infantil		7	7	114	47
<b>Total general</b>	<b>193</b>	<b>4.985</b>	<b>5.178</b>	<b>137</b>	<b>11.352</b>

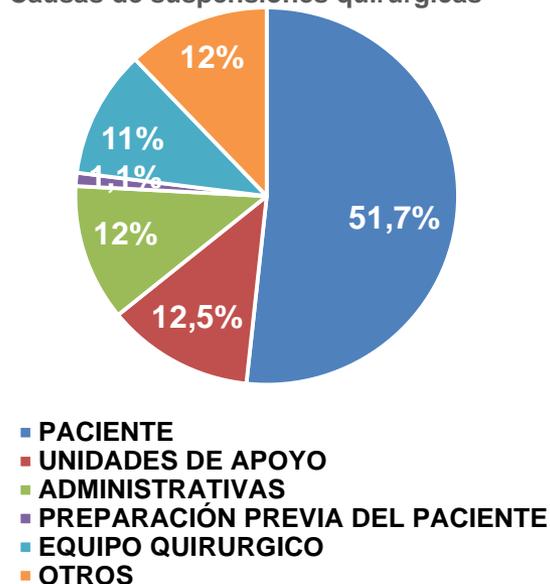
# Actividad Quirúrgica



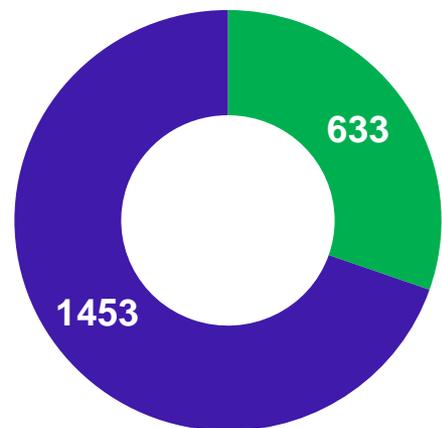
TIPO DE INTERVENCIÓN	2013	2014	Variación
ELECTIVAS MAYORES NO AMBULATORIAS	3005	3292	9,6%
ELECTIVAS MAYORES AMBULATORIAS	2557	2078	-18,7%
<b>TOTAL ELECTIVAS MAYORES</b>	<b>5562</b>	<b>5370</b>	<b>-3,5%</b>
<b>TOTAL URGENCIA MENORES</b>	<b>2856</b>	<b>2883</b>	<b>0,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5886</b>	<b>6004</b>	<b>2,0%</b>



161 suspensiones (Según REM)  
Causas de suspensiones quirúrgicas



# Lista de Espera Quirúrgica



- Pacientes egresados LEQ
- LEQ pendiente al 31-12-2014

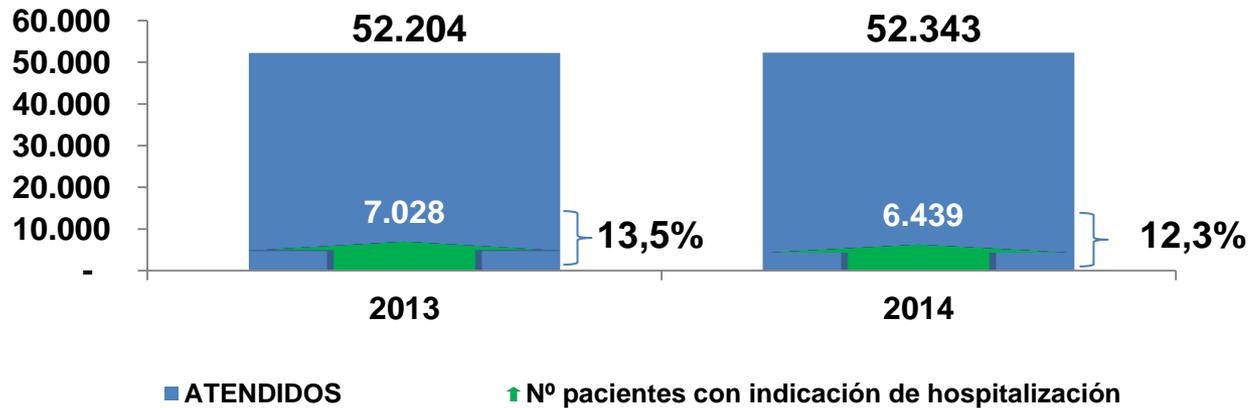
IQ	2012	2013	2014	Total pacientes pendientes para el 2015	Total promedio de días espera	Total egresos 2014
	Nº pacientes	Nº pacientes	Nº pacientes			
HERNIA INGUINAL	71	87	230	387	380	135
COLECISTECTOMIA	38	119	220	378	358	134
PTERIGION	25	146	125	293	423	41
HERNIA INCISIONAL	12	27	52	94	365	37
LITIASIS RENAL	1	19	48	68	267	38
RESTO DEL CUERPO	1	1	28	30	208	7
VARICOCELE UNILATERAL	1	7	13	21	316	8
HIDROCELE Y/O HEMATOCELE		1	16	17	173	9
CIRCUNCISION		7	10	17	349	14
"QUISTES DEL CORDON, Y/O EPIDIDIMO		3	12	15	266	16
LIPOMA SUBCUTANEO	1	8	3	12	594	8
QUISTE SACROCOXIGEO		2	9	11	245	6
GASTROENTEROANASTOMOSIS	1	7	3	11	503	33
INCONTINENCIA URINARIA, TRAT. QUIR. POR VIA ABDOMINAL		6	5	11	433	1
CHALAZION Y OTROS TUMORES BENIGNOS			9	9	131	0
LIGADURA DE LAS TROMPAS		7	2	9	471	7
TUMOR BENIGNO Y/O QUISTE			8	8	120	18
NEFRECTOMIA TOTAL		1	7	8	172	3
RESTOS DE CIRUGÍAS	2	6	46	54	231	117
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>454</b>	<b>846</b>	<b>1.453</b>	<b>316</b>	<b>633</b>

# Urgencias



CONSULTAS	2013	2014	Variación
PEDIÁTRICAS	39.853	39.369	-1,21%
ADULTO	52.204	52.343	0,26%
MATERNALES	26.612	25.821	-2,9%
TOTAL	118.669	117.533	-0,95%

## Urgencia Adulto



C1	1370	2,7%
C2	1820	3,6%
C3	27658	55,3%
C4	18807	37,6%
C5	396	0,8%

Promedio de pacientes hospitalizados 34

# Servicios de Apoyo

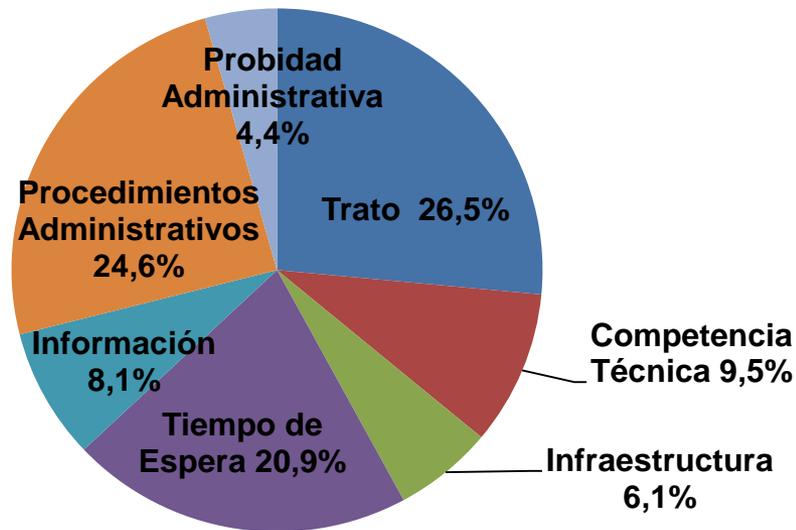


Servicio Apoyo	Producto	2013	2014	Variación
Laboratorio	Exámenes	900.206	1.043.255	15,9%
Imagenología	Imágenes	49.227	47.236	-4,0%
	TAC	9.842	11.312	14,9%
Farmacia	Prescripciones	898.316	1.058.745	17,9%
Medicina Transfusional	Transfusiones	5.252	5.683	8,2%
Esterilización	M3	1.825	2.112	15,7%
	Procedimientos Desinfección Alto Nivel	2.230	2.527	13,3%

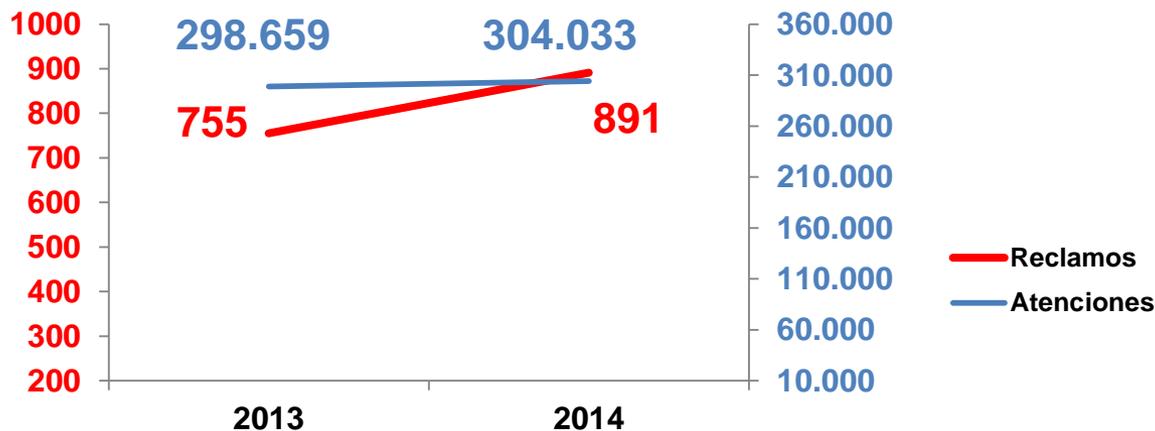
# Gestión de Solicitudes Ciudadanas



## Tipos de reclamos



29 reclamos por cada 10.000 atenciones



# Cumplimiento Ministeriales



Compromiso de Gestión

**Promedio notas 4,5**  
(escala de 1 a 5)

Metas Sanitarias

**99%**

Ley Médica

**98,9%**

EAR

**83,33% Lugar 20º**

# Gestión Financiera

# Resultado Operacional



ÍTEM PRESUPUESTARIO	INGRESOS PERCIBIDOS (M\$) 2013	INGRESOS PERCIBIDOS (M\$) 2014	Variación M\$	% Variación
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	22.946.341	25.195.576	2.249.235	10%
INGRESOS PROPIOS	1.542.472	1.625.459	82.985	5%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>24.488.813</b>	<b>26.821.035</b>	<b>3.587.817</b>	<b>14%</b>

GASTOS DEVENGADOS	GASTO 2013 M\$	GASTO 2014 M\$	VAR	%VAR
	REMUNERACIONES	16.216.620		
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	7.874.810	9.572.895	1.698.085	22%
PRESTACIONES PREVISIONALES	310.891	16.919	-293.972	-95%
OTROS GASTOS CORRIENTES	3.243	23.271	20.028	618%
ADQUISICIÓN DE ACTIVO NO FINANCIERO	83.249	362.436	279.187	335%
<b>GASTOS DEVENGADOS</b>	<b>24.488.813</b>	<b>27.662.616</b>	<b>3.173.804</b>	<b>13%</b>
DEUDA	0	841.581		

DEUDA 0-30 DIAS	ENTRE 31 - 45 DIAS	ENTRE 46 - 60 DIAS	ENTRE 61 - 90 DIAS	MAYOR A 90 DIAS	DEUDA AL (MES DE CIERRE)
M\$709.896	M\$39.749	M\$91.934	0	0	M\$841.581

# Inversiones



<b>Total Inversiones Hospital</b>	<b>M\$362.436</b>
-----------------------------------	-------------------

• <b>Inversiones sectoriales</b>	<b>M\$275.143</b>
----------------------------------	-------------------

• <b>Inversiones locales</b>	<b>M\$87.293</b>
------------------------------	------------------



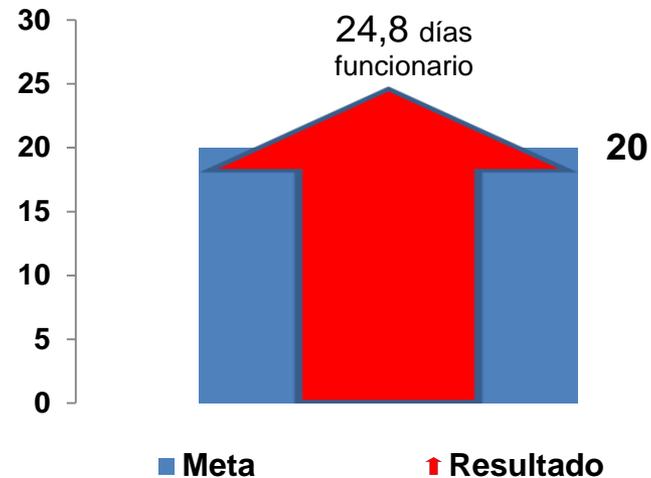


# Gestión de Recursos Humanos



# Dotación

# Ausentismo



15 funcionarios con enfermedades catastróficas

Funcionarios	Nº personas
Dotación (planta y contrata)	886
Reemplazos permanentes	62
Honorarios	175
<b>Total</b>	<b>1.123</b>

# Capacitación

Actividades de Capacitación	Total: 22 Ley 18.834: 17 Ley Médica: 5
Nº funcionarios capacitados meta sanitaria	450=62,4%
Jefaturas y subrogantes capacitados	91,4%

# DESARROLLO INSTITUCIONAL

## Actividades extra programáticas

✓ Semana aniversario, Día del Hospital



# DESARROLLO INSTITUCIONAL

- ✓ Actividades extra programáticas
- ✓ Celebración de las efemérides



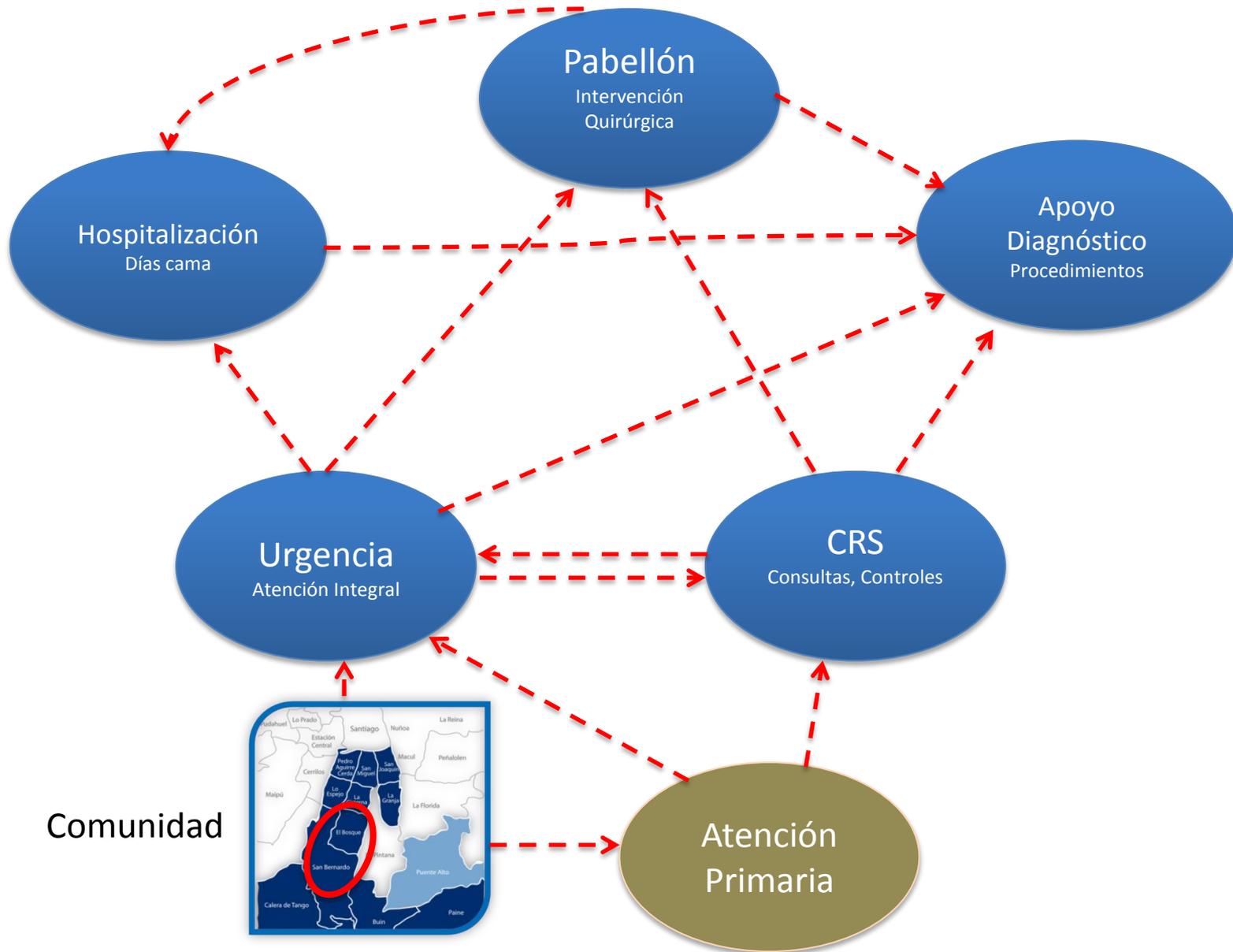
# Desafíos 2015



*Trabajando con calidad demostramos lo grande que es nuestro Hospital.*



# Hospital: Un Modelo Sinérgico



## Calidad

- Mejora Continua
- Cultura de Calidad: Masa Crítica
- Autoevaluaciones Periódicas

## Gestión Clínica

- Articulación de la atención primaria y secundaria: El Rol de las especialidades.
- **Producción Clínica: El problema de los cuellos de botella.**

## Eficiencia Operacional

- Enfoque de procesos
  - Optimización de Quirófano, Cama y Box
- Tecnologías de Información
  - SIDRA: Avance Pediatría
- Apoyo logístico clínico
  - Esterilización
  - Fármacos e Insumos

## Participación

- Fortalecimiento del Consejo Consultivo
- Hospital en la Comunidad
- Satisfacción Usuaría v/s Calidad: Solicitudes Ciudadanas.
- Transparencia
- Comunicación Institucional, Intra y extramural.

## Sistema de Control de Gestión

- EAR
  - Planes de mejora indicadores críticos: LEQ, GRD, AUS, PROV.
  - COMGES
  - Metas Sanitarias
  - Ley Médica, otros
- Control Producción

## RRHH

- Rol de RRHH
- Dotaciones
- Selección y reclutamiento: La Cultura del Mérito
- El Actor Gremial
- Liderazgo y Competencias blandas.
- Estructura organizacional

## Finanzas

- Relación gastos con la actividad: **Presupuesto basado en la actividad**
- Estructura de Financiamiento

## Asistencial-Docente

- Capacidad Formadora de Post-grado



**USUARIO**





# Cuenta Pública 2014

