



**Cuenta Pública
Gestión 2015
Hospital y CRS El Pino**



Nuestra población



Comuna	Beneficiarios FONASA
El Bosque	149.307
San Bernardo	235.296
Total	384.603

TIPO DE BENEFICIARIOS	A	B	C	D	TOTAL
EL BOSQUE	39.675	49.419	25.426	34.787	149.307
	27%	33%	17%	23%	100%
SAN BERNARDO	57.456	75.230	44.637	57.973	235.296
	24%	32%	19%	25%	100%
TOTAL	97.131	124.649	70.063	92.760	384.603
	25,3%	32,4%	18,2%	24,1%	100,0%

Fuentes:

INE, Actualización de población 2002-2012 y proyecciones 2013-2020

SSMS, Diseño de la Red Asistencial del Servicio de Salud 2015

Caracterización de nuestra población

Porcentaje de población por tramos de edad 2015, SSMS

Comuna	Tramos de Edad			
	0 a 9 años	10 a 19 años	20 a 64 años	65 a + años
El Bosque	14%	15%	62%	10%
San Bernardo	16%	15%	62%	8%

Fuente: Casen 2013 (Metodología Nueva), Ministerio de Desarrollo Social.

Comuna	% población pueblos originarios	% población inmigrante
El Bosque	10,7%	0,9%
San Bernardo	7,5%	0,7%

Determinantes sociales de la salud

	Factores Socioeconómicos		Factores Laborales		Factores Educativos		
	Personas en Situación de Pobreza (%)	Hogares en situación de Hacinamiento (%)	Mujeres Jefes de Hogar (%)	Tasa Participación Femenina en la Fuerza de Trabajo (%)	Población Analfabeta (%)	Escolaridad Media de los mayores de 18 años (años)	Escolaridad promedio del Jefe de Hogar (años)
El Bosque	13,7	7,6	30,6	49,2	2,3	10,2	8,8
San Bernardo	19	11,9	34,8	39,7	2,8	10,2	9,1

Fuentes:

SSMS, Diseño de la Red Asistencial del Servicio de Salud 2015

Misión

Somos un establecimiento de salud pública de alta complejidad, autogestionado en red, al servicio principalmente de la comunidad de San Bernardo y El Bosque, que ofrece prestaciones de carácter ambulatorio y hospitalizado con trayectoria de participación social y énfasis en el desarrollo académico, con un equipo comprometido con sentido de pertenencia e innovador.

Visión

Queremos ser un establecimiento modelo en la gestión del cuidado y seguridad del paciente con niveles crecientes de resolutivez, vanguardista en la formación académica integral de pre y post grado.

Calidad

- Mejora Continua
- Formación Autoevaluadores
- Autoevaluación

Gestión Clínica

- Producción Clínica
- Articulación de la atención primaria y secundaria.

Eficiencia Operacional

- Enfoque de procesos
 - Optimización de Quirófano, Cama y Box
- Tecnologías de Información
 - SIDRA

Participación

- Solicitudes Ciudadanas.
- Consejo Consultivo
- Comunidad
- Comunicación Institucional



USUARIO

Sistema de Control de Gestión

- EAR
- COMGES
- Metas Sanitarias
- Ley Médica
- Ley Médicos de Turno
- Control Producción

RRHH

- Dotación
- Capacitaciones
- Ausentismo
- Actividad gremial.
- Actividades de los funcionarios

Finanzas

- Ejecución presupuestaria
- Deuda

Asistencial-Docente

- Capacidad Formadora

Gestión Clínica

- Producción Clínica
- Articulación de la atención primaria y secundaria.



USUARIO

Hospitalizados



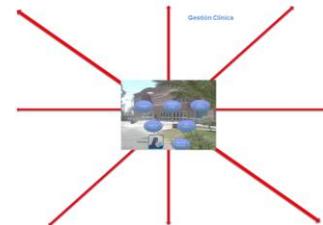
	2014	2015	Dif	Variación
Egresos	16.237	14.968	-1.269	-7,8%
Dotación	291	291	0	0,0%
Días camas ocupadas	97.518	94.353	-3.165	-3,2%
Índice Ocupacional	86,50%	86,10%	0,00	-0,5%
Promedio Días Estada	6,0	6,3	0,30	5,0%

22% mayores
65 años

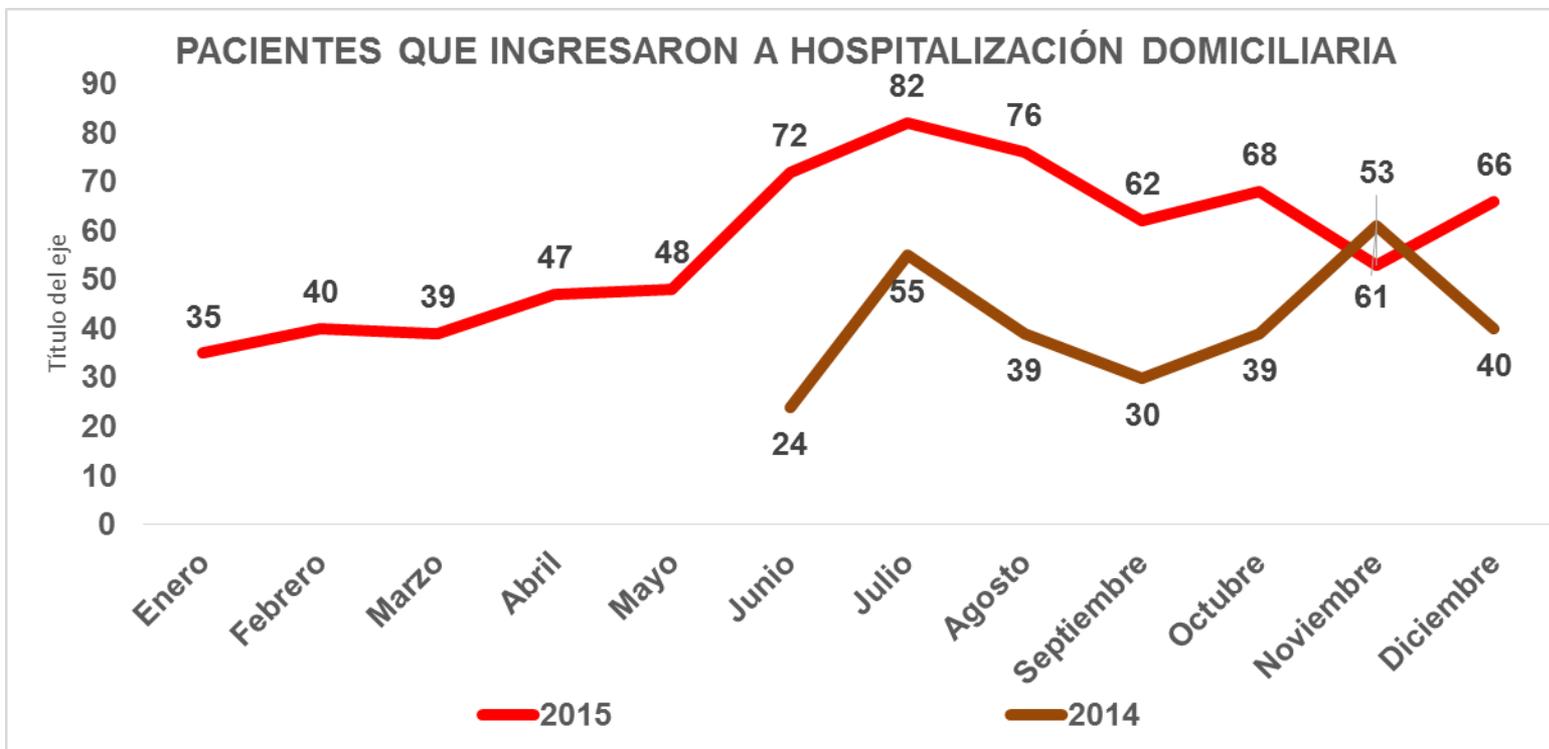
CCRR	2014	2015	Variación	2014	2015	Variación	2014	2015	Variación
	Egresos			Índice Ocupacional			Promedio días estada		
Medicina	2.101	1.959	-142	96,5%	95,3%	-1,2%	9,4	9,7	0,3
Cirugía	2.235	2.083	-152	92,9%	93,5%	0,6%	7,2	7,4	0,2
Maternidad	4.769	4.370	-399	67,1%	72,8%	5,7%	2,6	2,5	-0,1
UCI	114	117	3	94,6%	95,7%	1,1%	10,8	11,0	0,2
UTI	168	142	-26	97,2%	97,3%	0,1%	9,7	10,1	0,4
Pediatría	1.886	1.586	-300	81,8%	75,7%	-6,1%	3,4	4,0	0,6

Metas Sanitarias Ley Médica	Meta 2015	Datos	Resultado Cumplimiento	
Promedio días de estada de hospitalización (excluye corta estadía y mayores de 65 años)	≤ 6 días	55.479	4,59	100%
		12.092		

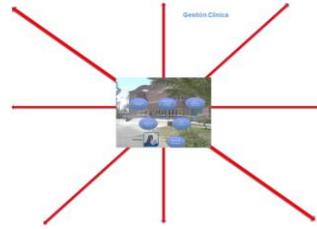
Hospitalización Domiciliaria



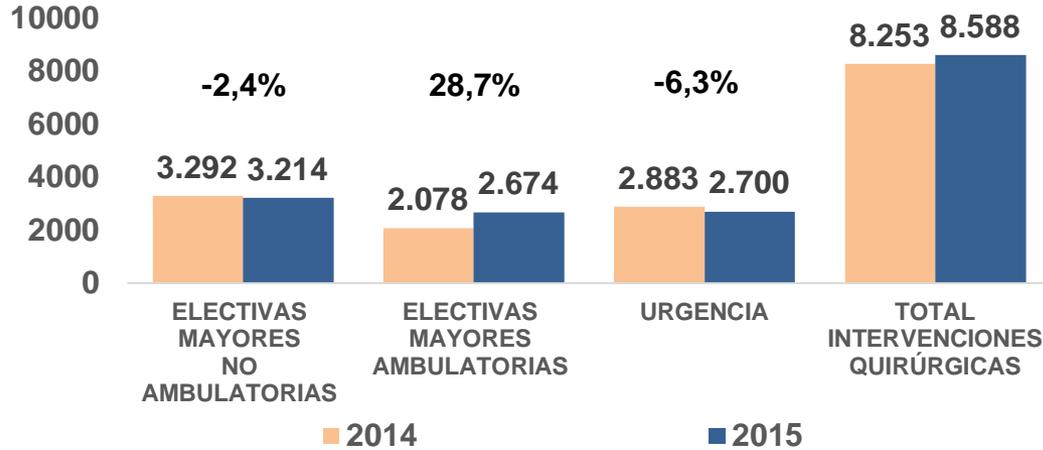
Componentes	
Ingresos	688
Días cama	4.999
Altas	569



Actividad Quirúrgica



Tipo de Intervención



UCMA

54 cirugías noviembre y diciembre

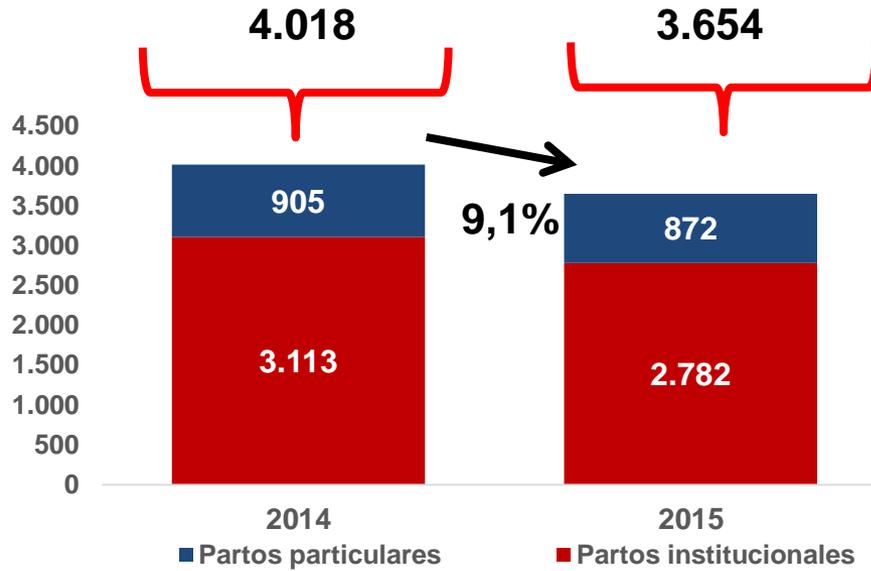
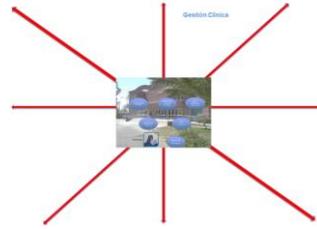


Lista de Espera Quirúrgica No GES

IQ	2013	2014	2015	Total pacientes pendientes para el 2016	Total promedio de días espera	Egresos 2015
	Nº pacientes	Nº pacientes	Nº pacientes			
GASTROENTEROLOGIA	191	477	842	1510	378	695
CIRUGIA OFTALMOLOGICA	123	127	98	348	567	
UROLOGIA Y NEFROLOGIA	32	105	200	337	346	
DERMATOLOGIA Y TEGUMENTOS	10	39	76	125	351	
RESTOS DE CIRUGÍAS	7	7	19	33	393	
TOTAL	363	755	1235	2353	400	

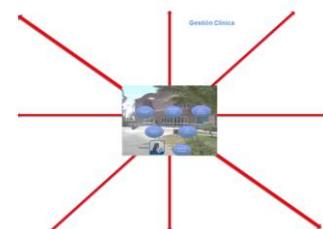


Partos Totales

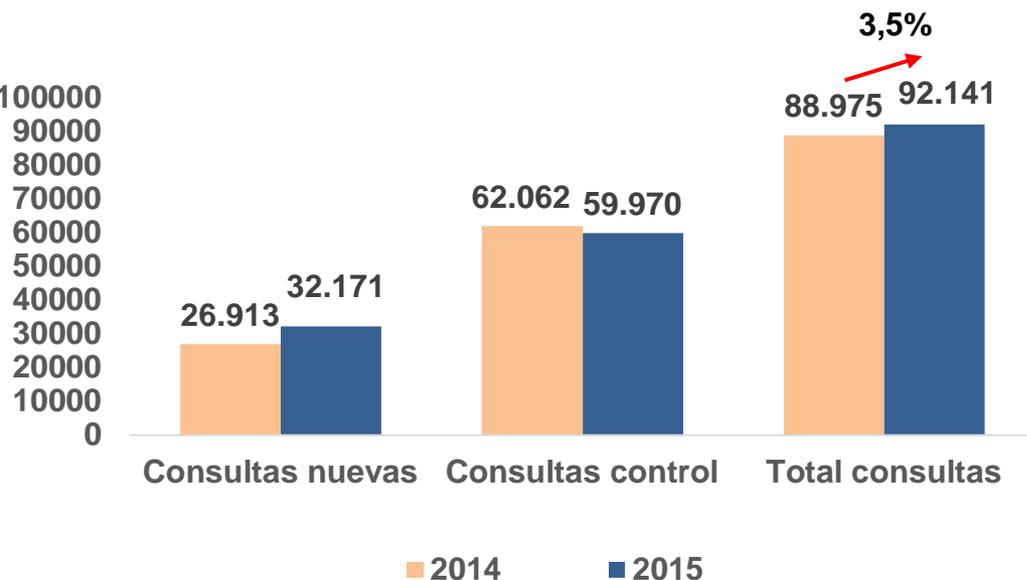


Partos institucionales

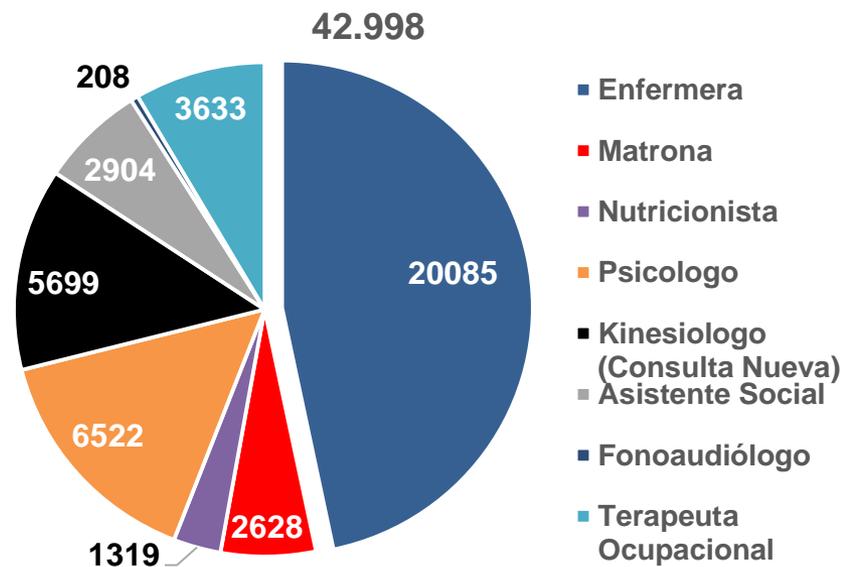




Consultas médicas realizadas



Consultas otros profesionales

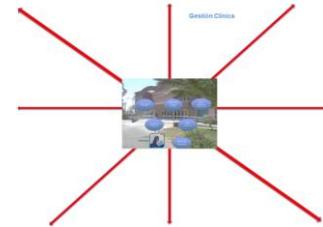


Lista de Espera de especialidades total

Especialidades	2014	2015	Variación
Lista de Espera al 31 de diciembre	5.178	4.315	-16,6%
Promedio días de espera	137	88	-35,7%
Egresos periodo	11.352	15.078	32,8%

83,08%
atendidos

Urgencias



CONSULTAS	2014	2015	Variación
PEDIÁTRICAS	39.369	40.894	3,9%
ADULTO	52.331	56.219	7,4%
MATERNALES	25.821	24.891	-3,6%
TOTAL	117.521	122.004	3,8%
SELECTOR DE DEMANDA	97%	98.2%	1.2%

Urgencia Adulto

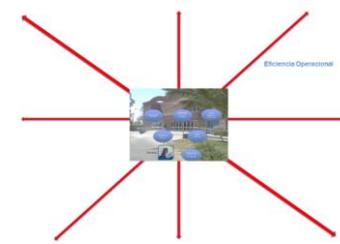
INDICADOR	2014	2015	Dif
% CATEGORIZADOS	96%	98,3%	2,3%
-C1	2,7%	2,32%	-0,4%
-C2	3,6%	4,51%	0,9%
-C3	55,3%	47,90%	-7,4%
-C4	37,6%	43,44%	5,9%
-C5	0,8%	1,82%	1,0%
% HOSPITALIZACIÓN	12,3%	10,7%	-1,6%
% NO ATENDIDOS	19,6%	14,9%	-4,7%



Urgencia Pediátrica

INDICADOR	2014	2015	Dif
% CATEGORIZADOS	99,8%	98,6%	-1,2%
-C1	0,67%	1,16%	0,49%
-C2	8,29%	10,18%	1,89%
-C3	33,47%	32,62%	-0,85%
-C4	57,53%	55,87%	-1,66%
-C5	0,04%	0,17%	0,13%
% HOSPITALIZACIÓN	3,7%	3,8%	0,1%
% NO ATENDIDOS	5,8%	4,6%	-1,2%

Servicios de Apoyo



Servicio Apoyo	Producto	2014	2015	Variación
Laboratorio	Exámenes	1.043.255	1.060.324	1,6%



Servicio Apoyo	Producto	2014	2015	Variación
Imagenología	Imágenes	47.236	43.085	-8,8%
	TAC	11.312	11.830	4,6%

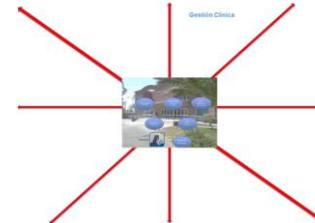


Servicio Apoyo	Producto	2014	2015	Variación
Farmacia	Prescripciones	1.058.745	1.147.122	8,3%



Servicio Apoyo	Producto	2014	2015	Variación
Medicina Transfusional	Transfusiones	5.683	6.126	7,8%

Hitos importantes en el lineamiento de Gestión Clínica



Coordinación con la atención primaria

	Hospital El Pino Servicio de Salud Metropolitano Sur Protocolo Manifiesto Pie Diabético en Red	Fecha: Versión: 1.0 Fecha de actualización: 2015 Vigencia: 2015
--	--	--

PROTODOLO MANIFIESTO PIE DIABÉTICO EN RED DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
MICROCIROS SUR ORIENTE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

Protocolo de pie diabético



Jornada de pie diabético



Conformación Comité Quirúrgico

	Hospital y CRS EL PINO DIRECCION Manual de Cirugía Mayor Ambulatoria	Versión: 1.0 Lugar: Hospital El Pino Fecha de aprobación: 14 de Septiembre del 2015 Fecha de vigencia: 14 de Septiembre del 2015
--	--	---

MANUAL DE CIRUGIA MAYOR AMBULATORIA
HOSPITAL EL PINO

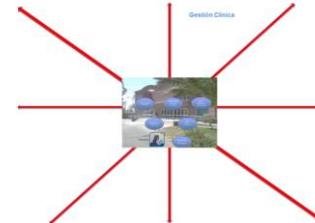
Elaborado Por: Dr. Raúl Gálvez Director CMA de El Pino	Revisado Por: Dr. Carlos Rodríguez Subdirector CMA de El Pino	Aprobado Por: Patricia Vera H. Directora CMA de El Pino
Fecha: 14 de Septiembre del 2015	Fecha: 14 de Septiembre del 2015	Fecha: 14 de Septiembre del 2015

Protocolo CMA



Habilitación de la UCMA

Hitos importantes en el lineamiento de Gestión Clínica



Implantación de Marcapasos



Uso de la telemedicina en el tratamiento de la trombolisis en AVE (trabajo conjunto con HBL y DirSS)

423
7-11-18

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
HOSPITAL EL PINO
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA

EPICRISIS

NOMBRE: HELGA DONDOSO SANCHEZ	
EDAD: 71	
DIR: 307360-0	FICHA: 130988
FECHA DE INGRESO HEP: 06/02/2018	
FECHA DE EPICRISIS HEP: 03/02/18	
MEDICO TRATANTE: Dr. Marcelo Clavería/ Dr. María Ayala	

DIAGNÓSTICOS DE EGRESO:

1. ACV ISQUEMICO DE LA REGION TALAMICA CAPSULAR IZQUIERDA
2. DAZ NO M
3. IFA
4. DISPNEA
5. DERMATITIS MOCROSA
6. NO METABOLICO
7. DMS SANO

RESUMEN HOSPITALIZACION

Paciente de 71 años, con antecedentes de DM2 e HTA, ingresada a servicio de Internas, consultada por cuadro de 3 días de evolución, por infarto frontal y medio. A lo largo del cuadro clínica evoluciona con disnea y hemoptias hemodinámicamente débiles e intermitentes. Se trata por trombolisis de 0,25 g de rtPA en 30 minutos, donde registra con DAZ 120, Escala de NIH, débil (16), sin compromiso neurológico, HEP 122, sin eventos físcos débiles secundarios, Abnormalidad hemogramática, con aumento leucocítico con DL 15, parásitos crudos negativos, hemograma hemodinámico débil (16), disnea.

Por diagnóstico de ACV se solicita TAC cerebral sin contraste y evoluciona por HBL. TAC de control (06/02/18) confirma lesión isquémica aguda de la región talámica capsular izquierda y muestra de lesión isquémica medular de neuropraxia y desarrollo de hemorragia.

Al ingreso, se solicitan exámenes de laboratorio que detentan:

Contrarreferencia Epicrisis



Escuela para pacientes. Inicia con 18 alumnos

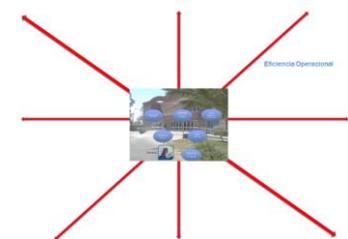


USUARIO

Eficiencia Operacional

- **Enfoque de procesos**
 - Optimización de Quirófano, Cama y Box
- **Tecnologías de Información**
 - SIDRA

Rendimiento cama



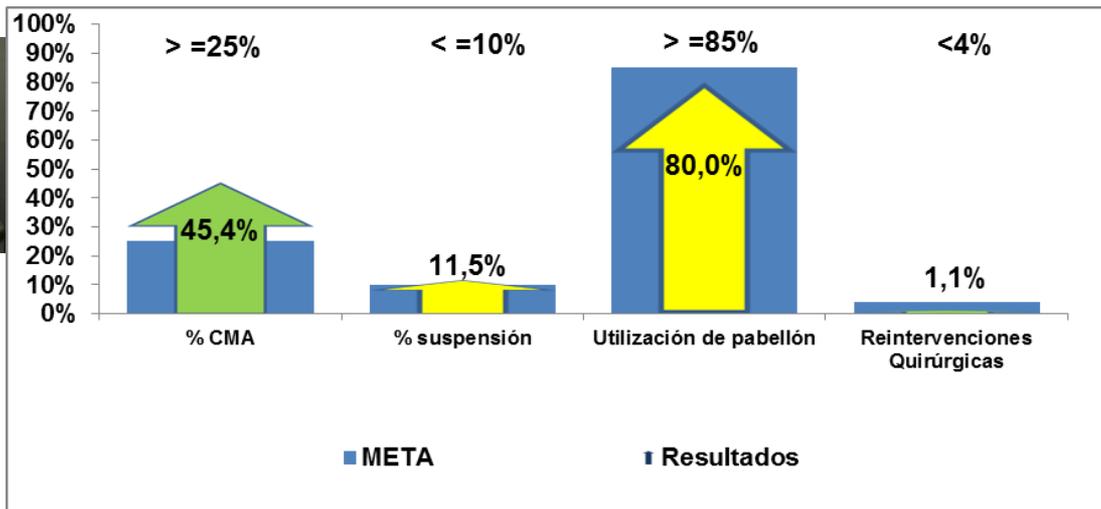
Codificación GRD	Índice de complejidad	Índice Funcional	% de estadias prolongadas
98,10% (desde junio a diciembre 100%) 71% CMA (segundo semestre)	0,77	0,99	4,25%



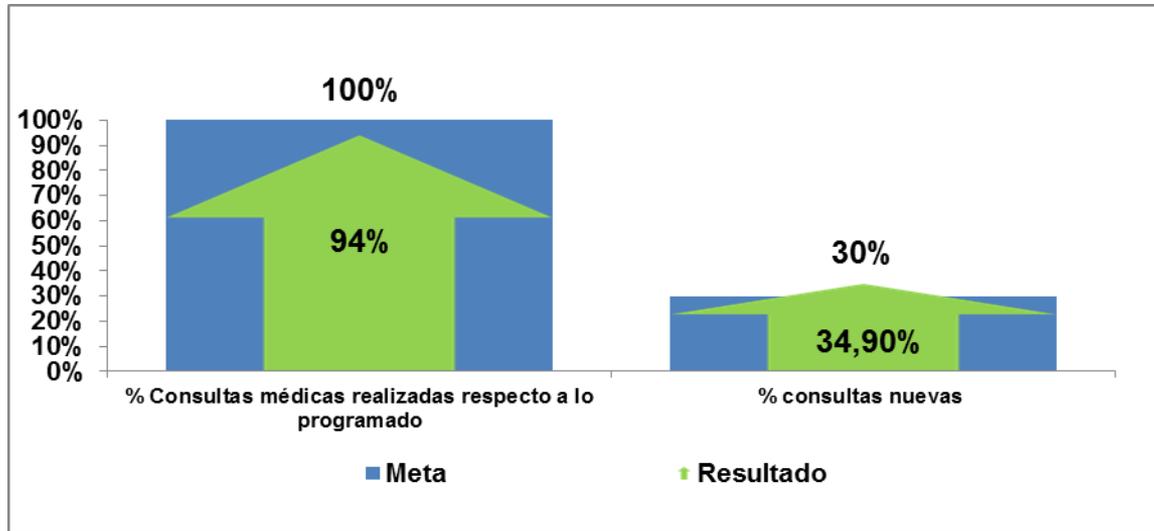
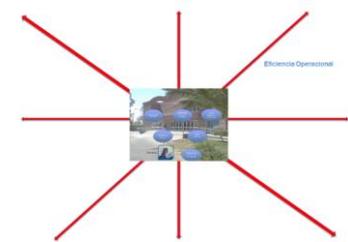
Categorización por riesgo dependencia Hospital



Rendimiento quirófano



Rendimiento box



Hitos importantes en el lineamiento de Eficiencia Operacional



Continuidad SIDRA Maternidad



Implementación SIDRA Urgencia Adulto



Implementación SIDRA Pediatría



Hitos importantes en el lineamiento de Eficiencia Operacional



Premio SIDRA a
Pediatria



Estudio y Licitación de
Seguridad



Cumplimiento
codificación GRD



Licitación de aseo

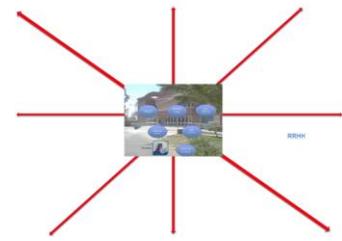


USUARIO

RRHH

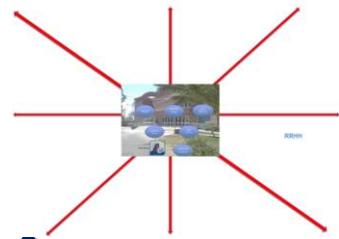
- **Dotación**
- **Capacitaciones**
- **Ausentismo**
- **Actividad gremial**
- **Actividades de los funcionarios**

Dotación



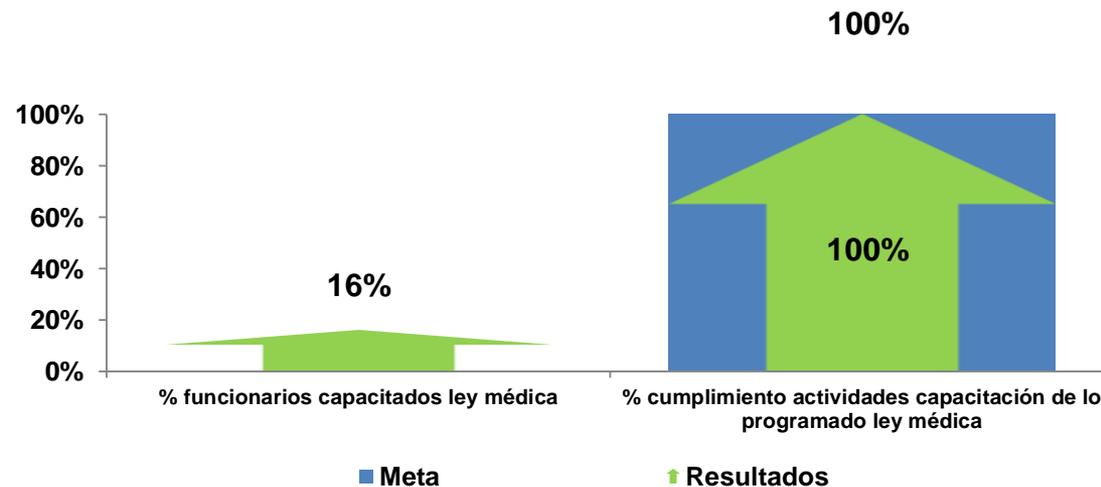
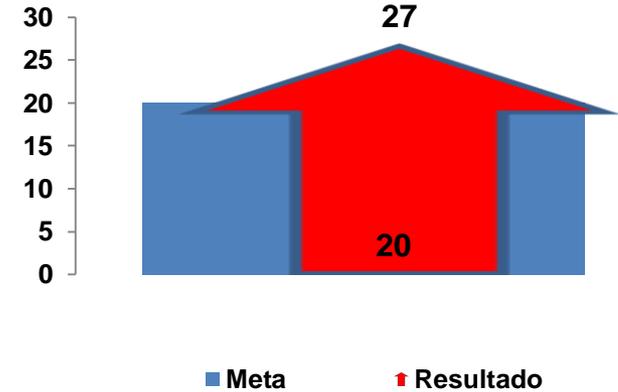
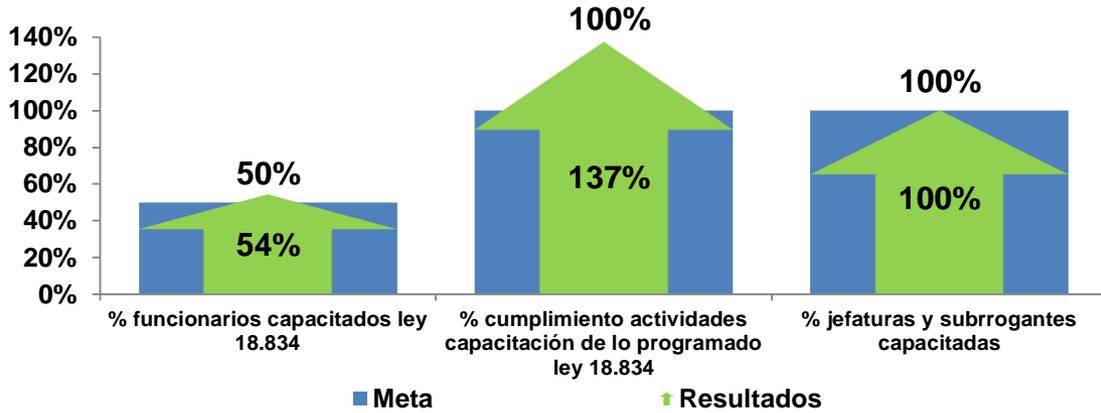
Funcionarios	Nº personas
Dotación (planta y contrata)	983
Reemplazos permanentes	55
Honorarios	203
Total	1241





Capacitación

Ausentismo



Hitos importantes en el lineamiento de Recursos Humanos



Campaña al Buen Trato



Campaña Eficiencia Energética



Actividad salud de personal



Campaña Hospitales Verdes



Difusión Campaña SENDA



Actividad Día del Hospital

Hitos importantes en el lineamiento de Recursos Humanos



Efemérides

Hitos importantes en el lineamiento de Recursos Humanos



Actividad gremial



Actividad Liderazgo y Coaching para jefaturas



POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A CONTRATA

HOSPITAL Y CRS EL PINO



Política de Reclutamiento y Selección

Estudio de Cargas laborales

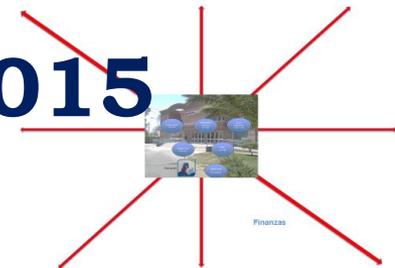


USUARIO

Finanzas

- Ejecución presupuestaria
- Deuda

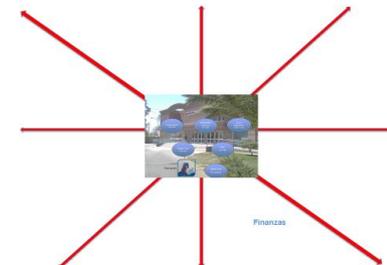
Ejecución Presupuestaria 2015



Ingresos

Ingresos	2014 M\$	2015 M\$	Variación	Variación %
Prestaciones Valoradas	\$14.213.364	\$13.642.062	-\$571.302	-4%
Prestaciones Institucionales	\$11.210.384	\$13.096.850	\$1.886.466	16,8%
Otras Transferencias	\$693.456	\$294.072	-\$399.384	-57,6%
Otros Ingresos	\$1.735.570	\$ 1.933.386	\$197.816	11,4%
TOTAL INGRESOS	\$ 27.852.774	\$28.966.370	\$ 1.113.596	4%

Gastos 2015

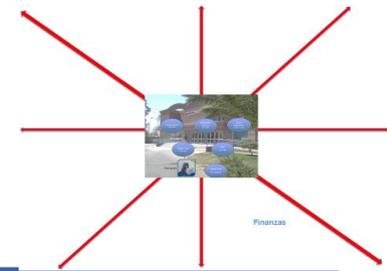


Gastos	2014 M\$	2015 M\$	Variación	Variación %
Gastos en personal	\$18.748.321	\$ 19.801.315	\$1.052.994	5,6%
-Resto gasto en personal	\$14.465.122	\$ 14.594.525	\$129.403	0,9%
-Horas Extras	\$1.065.173	\$ 1.182.984	\$117.810	11,1%
-Honorarios	\$2.438.045	\$ 3.159.702	\$721.657	29,6%
-Suplencias y reemplazos	\$779.981	\$ 864.105	\$84.124	10,8%
Bienes y servicios de consumo	\$9.994.125	\$ 10.321.891	\$327.766	3,3%
Prestaciones de Seguridad Social		\$ 400.852		
Adquisición de activo no financiero	\$378.383	\$ 197.952	-\$180.431	-47,7%
Servicio de la deuda		\$ 841.581		
TOTAL GASTOS	\$29.120.830	\$ 31.563.592	1.200.329	8,4%

Deuda

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\$995.108	M\$408.379	M\$180.523	M\$421.701	M\$691.001	M\$2.696.711

Inversiones



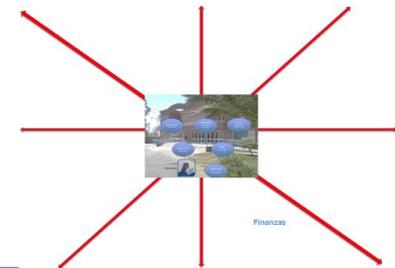
Inversiones hospitalaria
Subtítulo 29

M\$197.952

Centros de Responsabilidad	Equipamiento
Urgencia Pediátrica	1 Endoscopio Pediátrico
	1 Central de Monitoreo
	1 Monitor Desfibrilador
	1 Monitor Cardiorespiratorio
	1 Oxicapnografo
	1 Monitor de Oxigeno Ambiental
Medicina Pensionado Cirugía Neonatología Urgencia Farmacia	6 Vitrinas Refrigeradas
Laboratorio	2 Centrifuga de sobremesa
Hospital (sector hospitalizado)	2 Montacamillas y un ascensor de pasajeros



Inversiones Circular 33

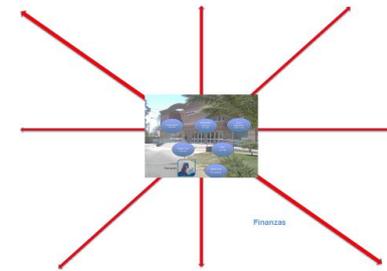


**Inversiones hospitalaria
Circular 33**

M\$508.874

Equipamiento	CCRR
Cámara de Fototerapia	Dermatología
Central de Monitoreo 12 camas	UTI adultos
Central de Monitoreo	UPC Neonatología
3 ventiladores 5 monitores básicos 3 oxímetros 1 incubadora	Neonatología
Centrífugas	Laboratorio UMT
3 Cajas de Laparoscopia	UCMA
1 Desfibrilador	Medicina
1 Electrobisturí de argon plasma	Endoscopia

Inversiones realizadas por las Universidades



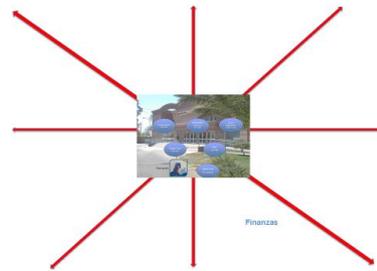
Inversiones	M\$191.758
--------------------	-------------------

Equipamiento
Resectoscopio
Autoclave
2 Cistoscopios
1 Ureterotomo
Mobiliario y otros UCMA

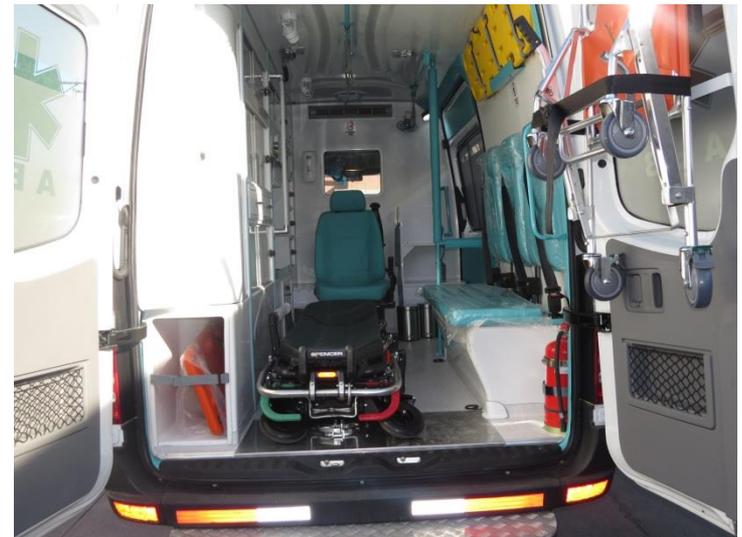
Instrumental
3 cajas de cirugía mayor
1 Caja Apendicitis
1 Caja Tórax
3 Cajas Hernias
3 Cajas Valva
1 Caja Ginecología
3 Cajas Laparoscopías

- 1 Caja de cirugía mayor
- 1 Caja de apéndice
- 1 Caja de laparoscopia
- 1 Caja de tórax
- 1 Caja de hernias
- 1 Resectoscopio

Inversiones



3 Ambulancias





USUARIO

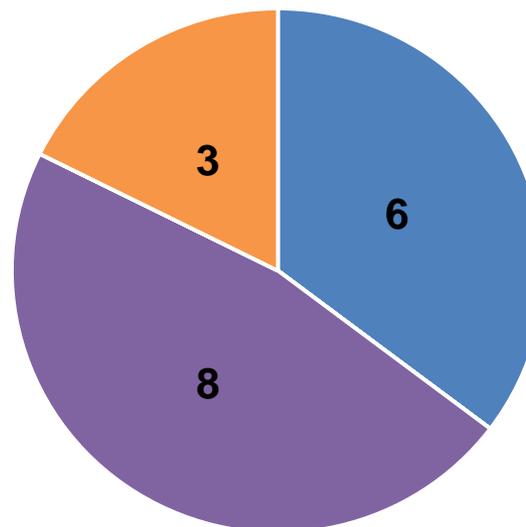
Asistencial-Docente

- **Capacidad Formadora**

Protocolos realizados



2014	N°	2015	N°	Variación
Industria	6	Industria	6	0%
Universitario	2	Universitario	0	-100%
Pre grado	0	Pre grado	0	0%
Post grado tesis	3	Post grado tesis	8	166,6%
FONIS	2	FONIS	0	-100%
Otros	1	Otros	3	200%
Total	14	Total	17	21,4%



- Industria
- Post-Grado Tesis
- Otros
- Universitario
- FONIS
- Pre-grado

Hitos importantes en el lineamiento Asistencial Docente



Asistencial-Docente



Primera Jornada Científica

Determinación de la capacidad formadora



USUARIO

Sistema de Control de
Gestión

- **EAR**
- **COMGES**
- **Metas Sanitarias**
- **Ley Médica**
- **Ley Médicos de Turno**
- **Control Producción**

Cumplimiento Ministeriales



Compromiso de Gestión

Promedio notas 4,6
(escala de 1 a 5)

Metas Sanitarias

99,9%

Ley Médica

96,3 %

EAR

75,05% Lugar 30^o

Ley 20.707

Unidades Definidas	Q Metas	% de Cumplimiento
CC Emergencia Pediátrica	4	90%
CR Neonatología	4	100%
CR Pabellón Quirúrgico y Anestesia	4	100%
CR Emergencia Adulto	4	90%
CR Obstetricia y Ginecología.	4	100%
CR UPC	4	100%

Hitos importantes en el Sistema de Control de Gestión



Programación de consultas y control

Programación	Control	Programación	Control	Programación	Control	Programación	Control	Programación	Control
...

Monitoreo cumplimiento PPV a diciembre Año 2015

Ministerio de Salud

Ejecución de actividad valorada PPV

PRESTACIONES PPV AGRUPADAS	COMPROMETIDO \$MIS	EJECUCIÓN A DICIEMBRE VALORADO \$MIS	VERIFICACIÓN PROGRAMACIÓN	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD PROGRAMADA POR EL SERVI
11 FN BUCHEAR AUSE	20.550	\$ 3.900.564.338	38.585	\$ 3.386.633.731	163,2%
12 PROGRAMAS	40	\$ 4.933.800	12	\$ 1.395.970	46
13 FN BUCHEAR AUSE	28.810	\$ 3.933.098.330	38.587	\$ 3.386.633.731	777
14 FN BUCHEAR AUSE	1.970	\$ 879.978.160	1.970	\$ 879.978.160	99,2%
15 FN BUCHEAR AUSE	13.678	\$ 1.746.484.860	13.560	\$ 1.526.791.800	431
16 FN BUCHEAR AUSE	58.206	\$ 4.704.217.060	59.572	\$ 4.484.564.910	1.276
TOTAL	77.832	\$ 15.361.988.648	74.814	\$ 13.266.669.232	1.702
TOTAL	160.863	\$ 12.488.178.198	160.203	\$ 12.293.036.540	2.946

CCRR	Programación	Ejecución	Programado	% Comp.	Ejecutado	Programado	% S.
Intervención Quirúrgica Cáncer de Mama sin Reconstrucción Mamaria Inmediata	69	75	92%	\$ 63.620.860	\$ 69.370.500	92%	
Intervención Quirúrgica Cáncer de Endometrio	2	3	67%	\$ 1.041.340	\$ 1.562.010	67%	
Intervención Quirúrgica Tumores Malignos de Ovario	20	24	83%	\$ 13.891.200	\$ 16.437.480	83%	
Intervención Quirúrgica Cáncer Gástrico	19	15	127%	\$ 45.032.000	\$ 56.368.150	127%	
Intervención Quirúrgica Cáncer de Vejiga	2	5	40%	\$ 1.560.140	\$ 3.900.350	40%	
Intervención Quirúrgica Tumores Malignos de Páncreas	69	71	67%	\$ 54.900.500	\$ 66.574.220	67%	
Intervención Quirúrgica Cáncer de Colon	23	20	110%	\$ 57.273.450	\$ 64.803.000	110%	
Intervención Quirúrgica Cáncer de Recto	2	4	10%	\$ 1.716.560	\$ 3.433.120	50%	
Intervención Quirúrgica Cáncer de Hígado	0	1	0%	\$ 0	\$ 1.606.650	0%	

Programación de consultas

Monitoreo PPV

Reporte de Gestión Enero a Octubre Hospital y CRS El Pino

Gobierno de Chile

2014	2015	Dif	Variación
12.200	11.389	-811	-2,3%
201	201	0	0,0%
300	295	-5	-1,4%
73.300	73.884	584	0,8%
87.000	88.300	1.300	1,5%
4.000	4.600	600	15,0%
2.200	2.200	0	0,0%
4.200	3.729	-471	-11,2%

Reporte Gestión a Equipo Directivo

Producción Hospitalaria

Respecto a la gestión del Hospital existe una diferencia de 891 personas menos a comparación del mismo periodo año 2014. Ocurre principalmente en los CCRR Clínicos de Estomatología con 271 y Medicina con 265 personas. Esto se debe principalmente a la disminución de partes de un año a otro (23%) en medicina por el cierre de la UCI en el mes de mayo y la apertura en ese mes de la Unidad de Medicina Intensiva (UMI) en el mes de mayo. Respecto al personal de área existe una disminución de 143 personas y no hubo hospitalización que disminuya la Producción. Respecto a los CCRR de apoyo existe una disminución de 143 personas y no hubo hospitalización que disminuya la Producción. Respecto al personal de área existe un aumento de 143 personas por CCRR Clínicos en Medicina 61, área de UCI más un aumento de 82 personas en el área de apoyo de CCRR Clínicos. Las intervenciones quirúrgicas mayores han tenido un aumento de 11,4% principalmente por cirugía ortopédica.

2014	2015	Dif	Variación
12.200	11.389	-811	-2,3%
201	201	0	0,0%
300	295	-5	-1,4%
73.300	73.884	584	0,8%
87.000	88.300	1.300	1,5%
4.000	4.600	600	15,0%
2.200	2.200	0	0,0%
4.200	3.729	-471	-11,2%

Producción Hospitalaria

Respecto a la hospitalización domiciliar se han atendido 665 personas cuyo origen principalmente proviene de la Urgencia (80%) y Medicina (11%). El 84,6% del total de camas del Hospital son categorizadas por riesgo dependencia PERSONAL Y ATENDIDAS (655). Respecto a las CCRR Clínicos hay 4 que están fuera de la red hospitalaria (Intensiv, Medicina, Pediatría y Neonatología). En el caso de las camas ha mejorado notablemente su categorización, ya que se está mejorando la categorización de esas camas desde independiente del riesgo de estado. Del total de camas categorizadas el 48,5% corresponden a camas de cuidado crítico, el 42,8% a camas de cuidado medio y el 8,6% a camas de cuidado básico.

COMPONENTES	2015
PERSONAL Y ATENDIDAS	655
RIESGO CAMAS PERSONALES	3000
RIESGO CAMAS	411
FALLECIDOS	27
PERSONALES Y HOSPITALIZACION TRANSITORIAL	63

Categorización por Riesgo Dependencia

RID	1	2	3
A	12,5%	0,2%	0,004%
B	11,5%	2,6%	0,008%
C	21,7%	0,6%	7,5%
D	10,0%	10,0%	71%
E	18,8%	16,5%	13,2%
F	11,1%	14	10,0%
G	0,0%	0,0%	0,0%

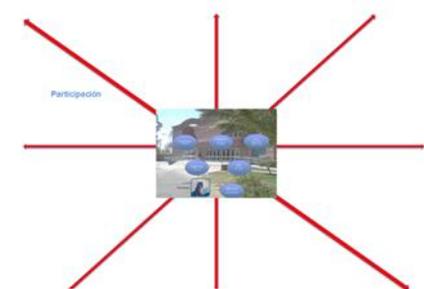
Participación

- **Solicitudes Ciudadanas**
- **Consejo Consultivo**
- **Participación Comunitaria**
- **Comunicación Institucional**



USUARIO

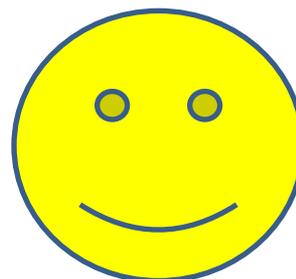
Gestión de Solicitudes Ciudadanas



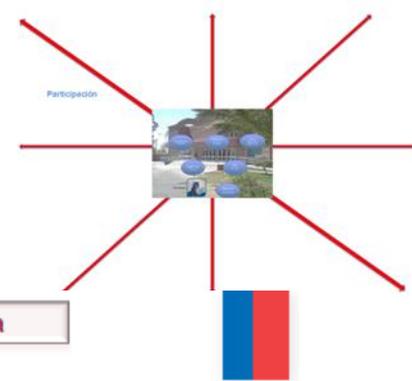
Tipología	2014	2015	Variación
Trato	236	241	2,1%
Competencia Técnica	85	57	-32,9%
Infraestructura	55	74	34,5%
Tiempo de espera	186	149	-19,9%
Información	72	49	-31,9%
Procedimientos administrativos	219	145	-33,8%
Probidad administrativa	38	2	-94,7%
Total	891	717	-19,5%

Áreas	Nº de reclamos	Tasa de reclamos por atención
Área de Urgencias	212	17 (por 10,000 consultas)
Área Hospitalizados	187	7,9 (por 1,000 egresos e intervenciones)
Área Ambulatoria	197	14,5 (por 10,000 consultas)
Área Logística-Administrativa	121	

Felicitaciones	260
Salud Mental	26
Pediatría	24
Pensionado	24



Trámite en Línea



Sistema de Trámite en Línea

- Desde Octubre
- 62 solicitudes ciudadanas.
- Maternidad, Pensionado, Neonatología, Pediatría, Farmacia.

Uso del sistema:

- ✓ Personal de la OIRS ingresará las solicitud ciudadana presenciales que se realizan en el Hospital y CRS El Pino en "ingresar solicitud OIRS".
- ✓ Se ingresarán todos los antecedentes de la solicitud ciudadana, junto con adjuntar la copia digitalizada de dicha solicitud realizada de forma presencial.

Datos del solicitante

Persona física Persona jurídica o institución

RUT: (Obligatorio)

Nombre:

Apellido Paterno: Apellido Materno:

Fecha nacimiento: (Formato DD/MM/AAAA)

Sexo: Hombre Mujer Fecha ingreso: SELECCIONAR

Teléfono de contacto:

Teléfono secundario:

¿El solicitante tiene persona cuidada? Sí No

Ingresar el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo: SELECCIONAR

Institución: SELECCIONAR

Contorno: SELECCIONAR

Institución: SELECCIONAR

Área: SELECCIONAR

Fecha del evento:

Estado:

Observaciones:

*Promoción gratuita por el pago del Seguro de Salud de la OIRS. El seguro médico del seguro OIRS, es gratuito para todos los beneficiarios del seguro de Salud de la OIRS.

Autorización del seguro:

Medio de envío de respuesta y notificaciones

Como recibidos Como notificados

Como recibidos:

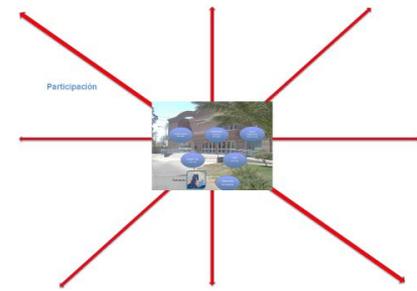
Medio de envío de respuesta y notificaciones

Como recibidos Como notificados

Como notificados:

Dirección de envío:

Participación Ciudadana



El Sueño:

- **Oficina del Registro Civil.**
- **Oficina de FONASA.**
- **Incorporación de nuevas patologías a su cartera de servicios.**
- **Que se concrete el proyecto de la Nueva Torre con Más Camas.**
- **Que se desarrolle aún más el Programa de Atención Domiciliaria,.**
- **Que el Hospital sea una entidad de referencia para las comunas de San Bernardo y El Bosque.**
- **Que las entidades voluntarias dispongan de un lugar confortable para su atención, además de un baño.**

Lo positivo:

- Implementación de los nuevos pabellones.
- Mayor limpieza en la sala de espera en los servicios de urgencia.
- Primera Jornada Científica.
- Compañía de teatro que visitó y alegró a los pacientes.
- Participación del CCU en las actividades comunitarias.
- Se observa una mejor seguridad, con guardias más amables.
- Nuevas sillas para las visitas en Medicina.

- Larga espera para ser atendido en Urgencia Adultos.
- No contar con médicos especialistas en nefrología y traumatología.
- Pocos baños públicos
- Presencia de perros en los pasillos, salas de espera y habitaciones.
- Salir en TV por denuncias de pacientes o familiares.
- Algunos funcionarios/a no reconocen el trabajo de los dirigentes sociales en el CCU.
- En ocasiones, nadie asiste al paciente que no puede alimentarse por sí solo, dejando su comida en el velador.
- Acciones, gestos de maltrato de algunos funcionarios/a

Lo negativo:

Hitos importantes en Participación



Incorporación nuevos integrantes CCU



Coordinación con Calidad y CCU para temas de trato



Compañía de Teatro



Desarrollo de la OIRS en la comunidad



Participación Comunitaria



Boletines

Calidad

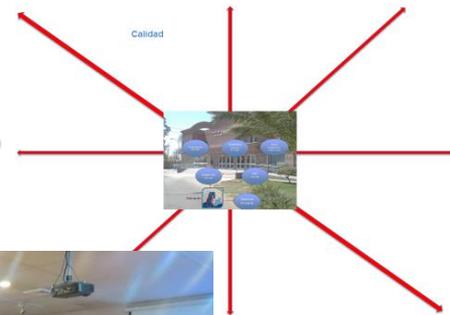
- **Mejora Continua**
- **Formación Autoevaluadores**
- **Autoevaluación**



USUARIO



Hitos importantes en Calidad



Charlas de Calidad



Autoevaluación



Formación de Autoevaluadores

- 22 puntos de verificación
- 19 CCRR
- 2 puntos Dirección/General
- Entrevistas
- Equipo de ficha clínica

Desafíos 2016



Trabajando con calidad demostramos lo grande que es nuestro Hospital.



