

Hospital y CRS El Pino

Cuenta

Pública

2021



Hospital El Pino

Servicio de Salud Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Cuenta

Pública

2021

CONTEXTO



Hospital
El Pino

Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Aún en Pandemia, retomando bríos...

- **Base Preliminar:** Decisiones, resultados y experiencia vivida en 2020.
- **Aún con Restricciones:** Limitaciones de acceso; aforos regulados; dación de Horas y Consultas Vía Telefónica; Salas de Espera al Aire Libre.
- **Información Clínica:** Continuidad de entrega vía telefónica a tutores, sin régimen de visitas (con excepciones y algunas flexibilidades).
- **Ausentismo:** Gran volumen de licencias médicas y problemas para conseguir reemplazos, permanente búsqueda de personal.
- **Seguridad:** Instalación de Mesa con reuniones regulares, creación de Clave Ámbar (agresiones a funcionarios/as).

Aún en Pandemia, retomando bríos...

- **Nuevas Estrategias para tratamiento de pacientes:** Lápiz de insulina, Telemonitoreo de con sensor, estimulación de piso pélvico.
- **Actividades de Motivación y Reconocimiento:** Desayunos y Ceremonias por Labor en Pandemia; 30 y Más Años de Servicio; Jubilación; Celebraciones por Fechas Especiales (Días Mujer, Padre, Trabajador/a, Fiestas Patrias, Aniversario Corporativo).
- **Hospital Amigo:** Acompañamiento al proceso de Parto (preparto, parto y recuperación) y acompañamiento continuado a menores hospitalizados en Pediatría; visita extendida a bebés en Neonatología (madres y padres).

Aún en Pandemia, retomando bríos...

- **Flexibilidad ante todo:** Requerimiento de camas complejas nos llevó a reconvertir y llegar a un récord de 61 camas UCI y 47 UTI (108 críticas).

Cuenta

Pública

2021

Nuestro Hospital



Hospital
El Pino

Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Hospital
El PinoServicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Características



Hospital
de alta
complejidad



Hospital
autogestionado
en Red



Hospital
acreditado
en calidad



Población Total:
510.832



Población Beneficiaria:
414.062

Con atención a población
usuaria de las comunas de
El Bosque y San Bernardo

| | Tramos de Edad | | | |
|-------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| | 0 a 9 años | 10 a 19 años | 20 a 64 años | 65 a + años |
| San Bernado | 13% (31.993) | 14% (35.139) | 60% (147.185) | 12% (29.334) |
| El Bosque | 12% (20.460) | 14% (23.160) | 61% (104.258) | 13% (22.533) |

Cuenta

Pública

2021

Área Clínica



Hospital
El Pino

Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Egresos, Dotación, índice Ocup., Días de Estada

| | 2019 | 2020 | 2021 | Var | Var% |
|---------------------------|--------|--------|--------|------|--------|
| Egresos | 14.835 | 11.843 | 11.971 | 128 | 10,8% |
| Dotación Prom. | 303 | 286 | 255* | -31 | -10,8% |
| Índice Ocupacional | 87,4% | 83,9% | 85,3% | 1,4% | --- |
| Prom. Días Estada | 6,9 | 7,6 | 7,1 | -0,5 | -6,6% |

Peso Medio GRD

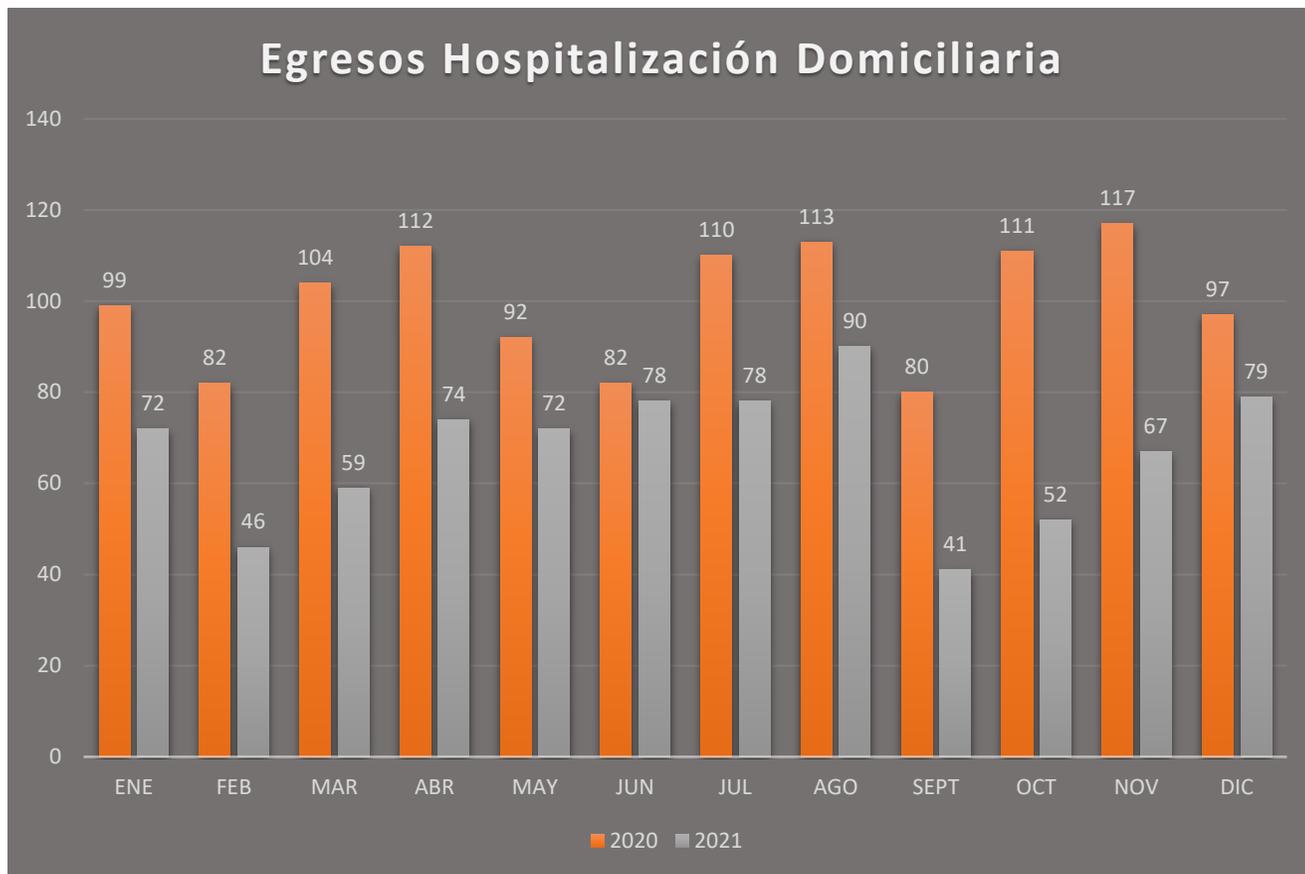
Año 2019
0,7959

Año 2020
0,9673

Año 2021
1,0773

* Disminución por complejización de Camas (N° al 31/12/2021)

Hospitalización Domiciliaria 2021



2019

1.095
Pacientes

2020

1.199
Pacientes

2021

808
Pacientes

Actividad Quirúrgica – Paciente Institucional

Cirugías Mayores realizadas en Pabellones

| Especialidades | 2019 | 2020 | 2021 | DIF | %VAR |
|----------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------------|
| CIRUGÍA | 2.979 | 2.284 | 2.630 | 346 | 15,1% |
| GINECOLOGÍA | 1.362 | 889 | 1.036 | 147 | 16,5% |
| OBSTETRICIA | 1.013 | 822 | 675 | -147 | -17,9% |
| OFTALMOLOGÍA | 941 | 1.119 | 1.108 | -11 | -1,0% |
| UROLOGÍA | 378 | 268 | 302 | 34 | 12,7% |
| TOTAL | 6.673 | 5.382 | 5.751 | 369 | 6,9% |



Actividad Ambulatoria – Consultas CRS

| ESPECIALIDADES | 2019 | 2020 | 2021 | DIF | VAR |
|----------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| MEDICINA INTERNA | 16.880 | 13.090 | 14.481 | 1.391 | 10,6% |
| DERMATOLOGÍA | 17.422 | 8.677 | 13.056 | 4.379 | 50,5% |
| PSIQUIATRÍA adulto | 12.562 | 12.523 | 11.611 | -912 | -7,3% |
| CIRUGÍA GENERAL | 11.373 | 7.741 | 10.089 | 2.348 | 30,3% |
| GINECOLOGÍA adulto | 10.164 | 7.006 | 9.563 | 2.557 | 36,5% |
| OBSTETRICIA | 7.050 | 6.168 | 7.500 | 1.332 | 21,6% |
| OFTALMOLOGÍA | 6.737 | 6.781 | 7.374 | 593 | 8,7% |
| UROLOGÍA | 6.120 | 4.973 | 6.060 | 1.087 | 21,9% |
| BRONCO INFANTIL | 4.262 | 2.973 | 3.489 | 516 | 17,4% |
| CARDIOLOGÍA ADULTO | 4.083 | 2.144 | 2.939 | 795 | 37,1% |
| NEUROLOGÍA ADULTO | 3.446 | 2.097 | 2.859 | 762 | 36,3% |
| GASTRO ADULTO | 1.077 | 1.753 | 2.547 | 794 | 45,3% |
| PEDIATRÍA | 1.777 | 870 | 1.962 | 1.092 | 125,5% |
| BRONCO ADULTO | 910 | 646 | 1.092 | 446 | 69,0% |
| PSIQUIATRÍA INFANTIL | 2.262 | 1.661 | 1.090 | -571 | -34,4% |
| Total general | 110.555 | 81.667 | 99.335 | 17.668 | 21,6% |

Teleconsultas

| Especialidades | 2021 |
|--|---------------|
| Cirugía | 6.914 |
| Medicina Interna | 1.100 |
| Pediatría (incluye totalidad de producción de subespecialidades de pediatría) | 1.584 |
| Psiquiatría | 4.402 |
| Total general | 14.000 |

Lista de Espera Quirúrgica



2019

Promedio de
197 días de
espera

963 pacientes
en espera

2020

Promedio de
275 días de
espera

980 pacientes
en espera

2021

Promedio de
321 días de
espera

1189
pacientes en
espera

Lista de Espera de Consultas Nuevas

| Especialidad | Año 2021 | Prom. Días Espera |
|--------------------------|----------|-------------------|
| Dermatología HPINO | 853 | 74 |
| Medicina HPINO | 842 | 128 |
| Ginecología Adulto HPINO | 740 | 60 |
| Cirugía Adulto HPINO | 697 | 73 |
| Cardiología Adulto HPINO | 470 | 113 |
| Urología Adulto HPINO | 412 | 123 |
| Obstetricia HPINO | 338 | 109 |

2019

Promedio de
112 días de
espera

3.345
pacientes en
espera

2020

Promedio de
114 días de
espera

3.485
pacientes en
espera

2021

Promedio de
89 días de
espera

5.670
pacientes en
espera

Actividad Ambulatoria – Cumplimiento GES

Cumplimiento GES

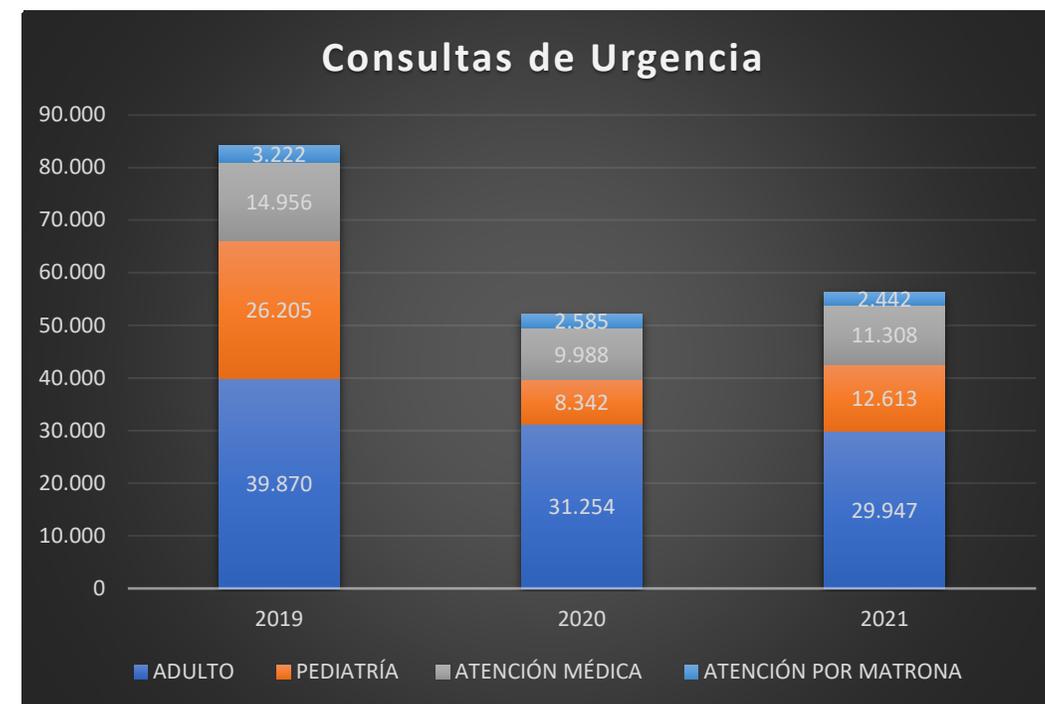
| ESTADO | TOTAL SSMS |
|------------------------|---------------|
| CUMPLIDA | 10.286 |
| EXCEPTUADA | 787 |
| INCUMPLIDA ATENDIDA | 985 |
| INCUMPLIDA NO ATENDIDA | 6 |
| RETRASADA | 107 |
| TOTAL | 12.171 |
| % Cumplimiento | 99,1% |

Garantías Retrasadas

| Nombre Garantía | Nº |
|--|------------|
| ORTESIS | 42 |
| REHABILITACIÓN - SILLA DE RUEDAS ESTÁNDAR | 35 |
| REHABILITACIÓN - ANDADOR CON DOS RUEDAS | 3 |
| REHABILITACIÓN - ANDADOR CON CUATRO RUEDAS Y CANASTA | 2 |
| REHABILITACIÓN - BASTÓN CODERA MÓVIL | 1 |
| REHABILITACIÓN - ANDADOR SIN RUEDAS | 1 |
| COLECISTECTOMÍA PREVENTIVA | 20 |
| INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA | 20 |
| ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA ETAPA 4 Y 5 | 13 |
| ACCESO VASCULAR PARA HEMODIÁLISIS | 13 |
| SALUD ORAL INTEGRAL DE LA EMBARAZADA | 9 |
| ALTA INTEGRAL | 8 |
| TRATAMIENTO | 1 |
| HIPERTENSIÓN ARTERIAL | 4 |
| ATENCIÓN ESPECIALISTA | 4 |
| PREVENCIÓN SECUNDARIA IRCT | 4 |
| ATENCIÓN ESPECIALISTA | 4 |
| MARCAPASO | 3 |
| SEGUIMIENTO | 3 |
| *OTRAS | 12 |
| Total | 107 |

Consultas de Urgencia por Tipo

| UEH | 2019 | 2020 | 2021 | Dif. |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| ADULTO | 39.870 | 31.254 | 29.947 | -1.307 |
| PEDIATRÍA | 26.205 | 8.342 | 12.613 | 4.271 |
| ATENCIÓN MÉDICA GINECO-OBSTETRA | 14.956 | 9.988 | 11.308 | 1.320 |
| ATENCIÓN POR MATRONA | 3.222 | 2.585 | 2.442 | -143 |
| TOTAL | 84.253 | 52.169 | 56.310 | 4.141 |



Cuenta

Pública

2021

Recursos Humanos



Hospital
El Pino

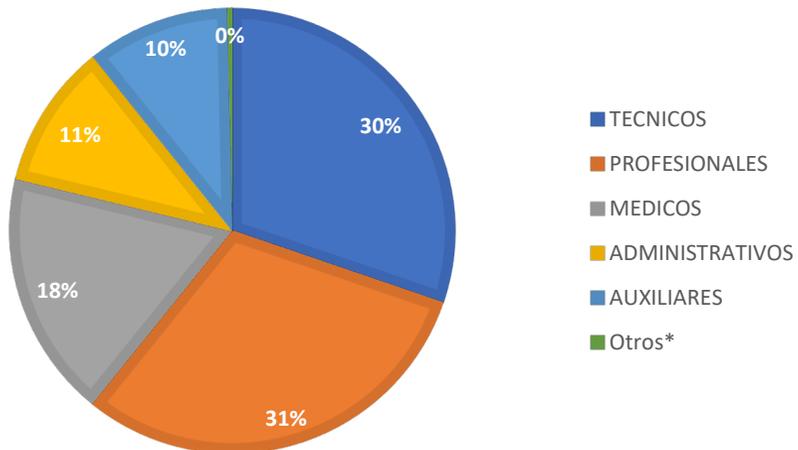
Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Dotación Hospital y CRS El Pino

| Calidad Jurídica | N° |
|--------------------|------|
| CÓDIGO DEL TRABAJO | 5 |
| CONTRATA | 1097 |
| TITULAR | 325 |

DISTRIBUCION POR ESTAMENTO



2021
1.409
Funcionarios

| Estamento | N° | % |
|-----------------|-------------|------------|
| TECNICOS | 426 | 30,2% |
| PROFESIONALES | 431 | 30,6% |
| MEDICOS | 253 | 18,0% |
| ADMINISTRATIVOS | 148 | 10,5% |
| AUXILIARES | 146 | 10,4% |
| Otros* | 5 | 0,4% |
| TOTAL | 1409 | 100 |

| Otros* | | |
|--------------------|-----------|-----|
| Estamento | N° | % |
| QUIMICOS | 10 | 0.7 |
| CODIGO DEL TRABAJO | 5 | 0.3 |
| ODONTOLOGOS | 6 | 0.4 |
| DIRECTIVOS | 1 | 1 |
| TOTAL | 22 | |

Ejes de Bienestar y Calidad de Vida Laboral



Conciliación
vida, trabajo,
familia

Medidas
institucionales
de ausentismo

Salud
funcionaria

Buen trato
laboral

Cuidados
Infantiles



Actividades de Conciliación Laboral y Reconocimiento



DESAYUNOS DE RECONOCIMIENTO A EQUIPOS

Entre el 9 y el 30 de julio nuestro Hospital organizó la entrega de desayunos especiales para todo el personal clínico, de apoyo y administrativo del establecimiento. La actividad tuvo por objetivo agradecer el valioso desempeño desarrollado por las y los integrantes de nuestros equipos durante el enfrentamiento de esta pandemia, periodo en el que sin lugar a dudas han quedado evidenciado los esfuerzos, como también el aporte y compromiso del personal de salud. Participaron un total de 59 Servicios y Unidades, contabilizándose 220 funcionari@s administrativos y 1.229 funcionarios clínicos y de apoyo.



de la actividad.



8 de marzo Día Internacional de la Mujer



En esta fecha especial y significativa, corolario de luchas por igualdad y derechos, enviamos un afectuoso saludo a cada una de las integrantes de nuestro Hospital. Desde la diversidad y sus respectivas experticias, el valioso aporte de la labor femenina en el Sector Salud siempre logra distinguirse con particular fuerza, reflejo de vocación, sensibilidad y compromiso. Por todas y para todas, un merecido reconocimiento.

Dirección Hospital y CRS El Pino





Actividades de Promoción y Prevención a los funcionarios/as



Promedio de Días de Ausentismo Laboral por Licencias Médicas Curativas

PERIODOS 2020-2021

| TIPOLOGIA DEL REPOSO | 2020 | | 2021 | | Q DIAS | V% |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|--------------|
| | Total reposos Ingresados | Total días de ausentismo | Total reposos Ingresados | Total días de ausentismo | | |
| L.M. ACCIDENTE DEL TRABAJO O DEL TRAYECTO | 144 | 1609 | 171 | 2310 | 701 | 44% |
| L.M. MEDICINA PREVENTIVA | | | 7 | 110 | 110 | --- |
| L.M. ENFERMEDAD O ACCIDENTE COMUN | 3.544 | 49.840 | 4.119 | 57.658 | 7.818 | 16% |
| L.M. ENFERMEDAD GRAVE HIJO MENOR DE UN AÑO | 177 | 2.453 | 119 | 1.274 | -1179 | -48% |
| L.M. ENFERMEDAD PROFESIONAL | 627 | 7.745 | 351 | 4.561 | -3.184 | -41% |
| L.M. MATERNAL | 94 | 5.362 | 114 | 6.441 | 1079 | 20% |
| L.M. PATOLOGIA DEL EMBARAZO | 61 | 1.057 | 35 | 618 | -439 | -42% |
| Total General | 4.647 | 68.066 | 4.916 | 72.972 | 4.906 | 7,21% |

Resultado
2020
35,9días

Resultado
2021
38,6 días

Acciones de abordaje para disminución del ausentismo laboral en el Contexto de la Emergencia Sanitaria Covid-19

Seguimiento y
Apoyo Social Casos
107

Cobertura Casos
Positivos
100

Gestión de beneficios
económicos
120

N° total de bonos gestionados
por Covid 19 positivos
55

Casos derivados a ISL para
atención médica y psicológica
49

Gestión de
residencia sanitaria
14

N° casos derivados a UDO para
primera atención psicológica
2

N° Casos
Hospitalizados
7

Acciones de abordaje para disminución del ausentismo laboral en el Contexto de la Emergencia Sanitaria Covid-19

Casos con seguimiento, acompañamiento e intervención
98

Cobertura Casos Positivos
100

Gestión de beneficios económicos
120

N° total de bonos gestionados por Covid 19 positivos
55

Casos derivados a ISL para atención médica y psicológica
49

Acciones de abordaje para disminución del ausentismo correspondientes al Protocolo de Intervención de Licencias Médicas

| AÑOS | Casos con Seguimiento, Acompañamiento e Intervención | Oficio Pronunciamiento COMPIN | Respuesta COMPIN | Casos Declarados con Enfermedad Irrecuperable | Casos Declarados con Enfermedad Recuperable | Casos enviados a Contraloría |
|------|--|-------------------------------|------------------|---|---|------------------------------|
| 2021 | 98 | 62 | 61 | 2 | 59 | 0 |

Ejes Principales de Desarrollo Organizacional

**Foco
Estratégico**

Personas

**Procesos
Organizacionales**

**Estructura
Organizacional**

Tecnologías

**Reclutamiento y Selección
Estratégicos**

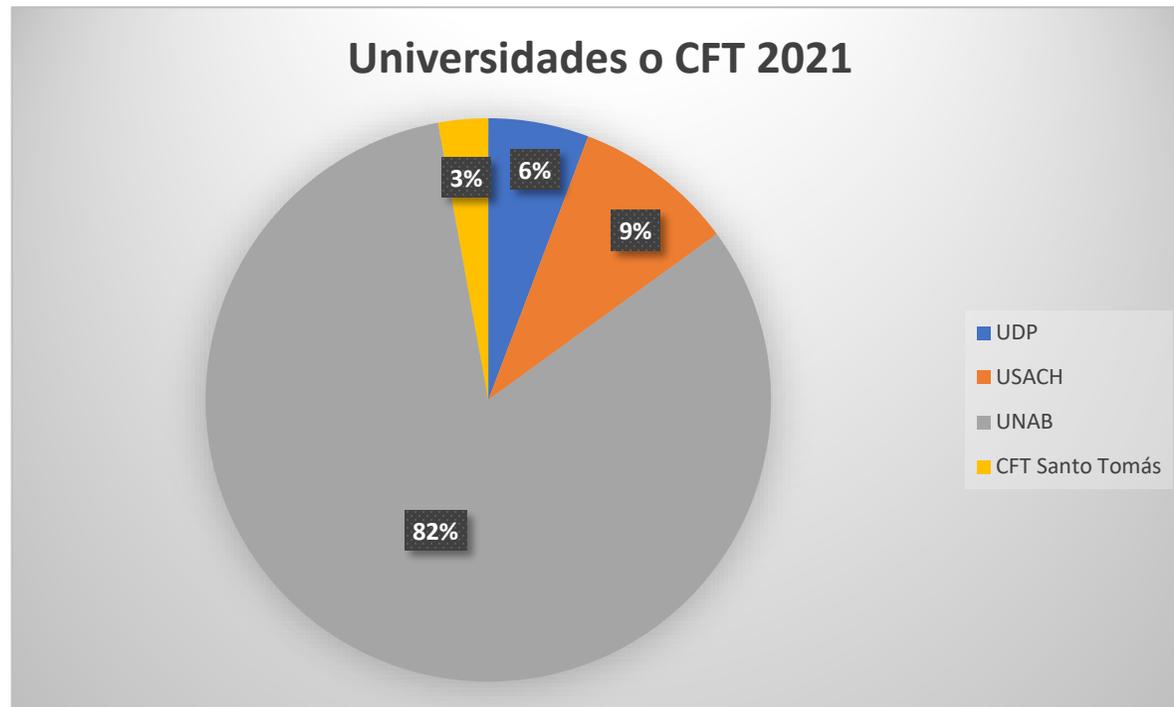
**Estudios, Programas e
Intervenciones sobre
Personas, Equipos y
Organizacionales**

**Evaluación y Gestión Clima
Laboral, Liderazgo y Trato**

**Capacitación y Formación
de Post Grados**

Alumnos Pre Grado 2021 (días Asistencia)

| Pregrado | Alumnos 2021 |
|----------------------------|--------------|
| Medicina | 1.279 |
| Nutrición y Dietética | 85 |
| Obstetricia y Neonatología | 69 |
| Tecnología Médica | 53 |
| Enfermería | 48 |
| Kinesiología | 46 |
| TEGYN | 45 |
| Odontología | 36 |
| Terapia Ocupacional | 27 |
| Fonoaudiología | 14 |
| Obstetricia y Puericultura | 14 |
| TLC | 4 |
| Química y Farmacia | 2 |
| Total general | 1.722 |



Cuenta

Pública

2021

Indicadores Financieros



Hospital
El Pino

Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Gasto Subtítulos 21 y 22

Subtítulo 21

| RECURSOS HUMANOS | | | | |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------|
| | 2020 | 2021 | Diferencia \$ | Diferencia % |
| REMUNERACIONES PERSONAL MEDICO | 8.470.587 | 8.889.529 | 418.942 | 4,9% |
| REMUNERACIONES PERSONAL NO MEDICO | 11.373.692 | 11.820.905 | 447.213 | 3,9% |
| REMUNERACIONES VARIABLES | 14.598.647 | 17.205.324 | 2.606.677 | 17,9% |
| HORAS EXTRAORDINARIAS | 1.262.257 | 1.194.361 | -67.896 | -5,4% |
| CONVENIOS CON PERSONAS NATURALES | 5.973.481 | 7.521.328 | 1.547.847 | 25,9% |
| SUPLENCIAS Y REEMPLAZOS | 1.701.912 | 1.989.161 | 287.249 | 16,9% |
| TOTAL | 34.442.926 | 37.915.758 | 3.472.832 | 10,1% |

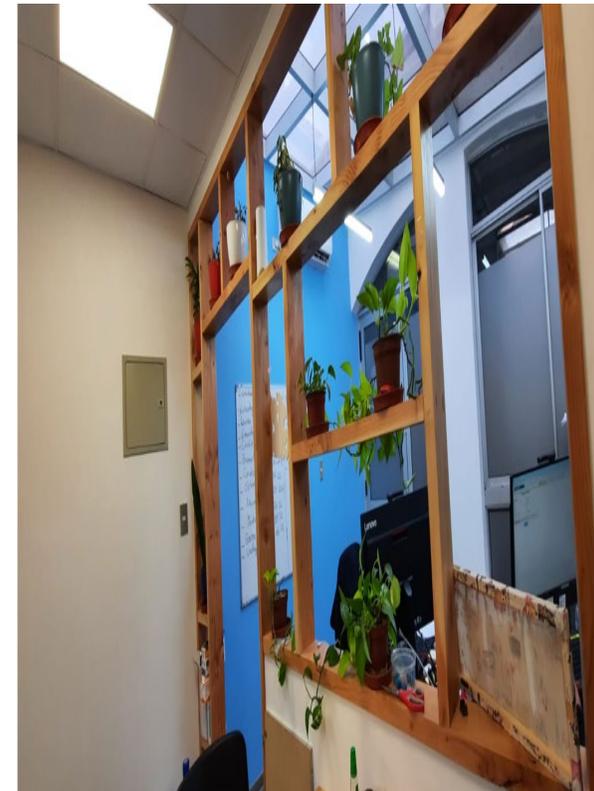
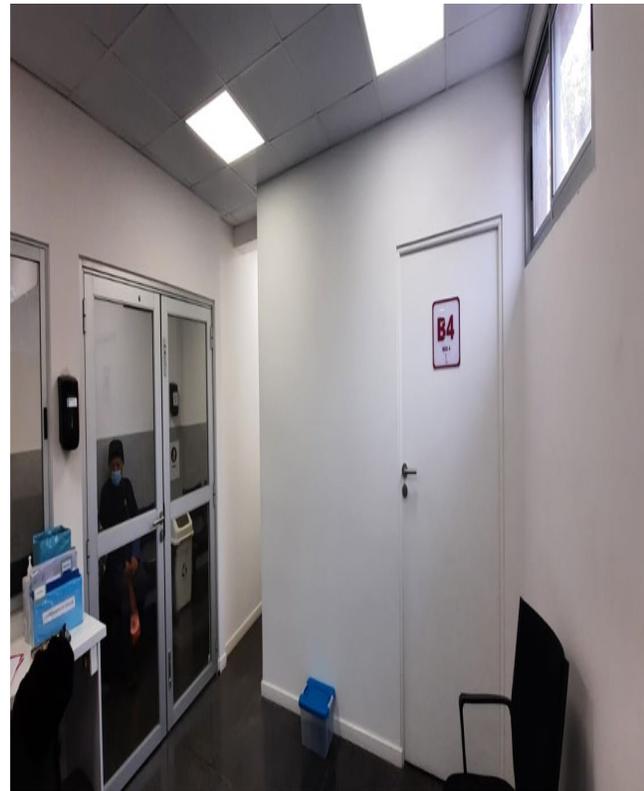
Subtítulo 22

| BIENES Y SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------|
| | 2020 | 2021 | Diferencia \$ | Diferencia % |
| GASTOS INDIRECTOS | 6.124.230 | 6.071.325 | -52.905 | -0,9% |
| SERVICIOS BASICOS GENERALES | 2.741.258 | 2.716.621 | -24.637 | -0,9% |
| MANTENIMIENTO Y REPARACIONES | 1.350.159 | 876.606 | -473.553 | -35,1% |
| GASTOS DIRECTOS | 13.140.715 | 14.407.694 | 1.266.979 | 9,6% |
| PRODUCTOS FARMACEUTICOS | 3.399.321 | 3.904.970 | 505.649 | 14,9% |
| COMPRA DE PRESTACIONES | 1.602.942 | 1.899.254 | 296.312 | 18,5% |
| MATERIALES Y UTILES QUIRURGICOS | 5.738.405 | 6.206.535 | 468.130 | 8,2% |
| PRODUCTOS QUIMICOS | 2.131.054 | 1.359.810 | -771.244 | -36,2% |
| REBASES | 268.993 | 1.037.125 | 768.132 | 285,6% |
| TOTAL | 19.264.945 | 20.479.019 | 1.214.074 | 6,3% |

Equipamiento



Proyectos Infraestructura



**Construcción de Oficina
Lista de Espera y
Remodelación de Sala y
Box de Odontología.**

**Valor Total
\$47.305.124**

Proyectos Infraestructura



Construcción de Oratorio y Sala de Espera de Familiares en Morgue.

Valor Total \$27.660.479

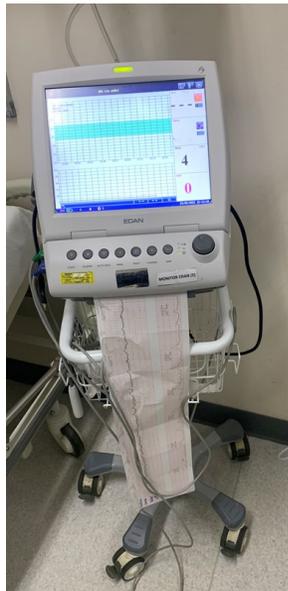
Proyectos Infraestructura



**Construcción Box de
Atención Corta Estadía**

Valor Total \$7.849.116

Equipamiento



| EQUIPO | N° | SERVICIO | MONTO | MONTO TOTAL | FONDOS | OBSERVACIONES |
|------------------------|----|-----------------------|---------------|---------------|--------|--------------------------|
| Monitor Cardiofetal | 6 | Maternidad | \$ 2.821.500 | \$ 16.929.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Monitor signos vitales | 8 | Maternidad Pensionado | \$ 1.523.600 | \$ 12.188.800 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Ecografos | 2 | Maternidad | \$ 21.000.000 | \$ 42.000.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Torre de Endoscopia | 1 | Endoscopia | \$ 48.000.000 | \$ 48.000.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Gastroscopios | 3 | Endoscopia | \$ 14.589.000 | \$ 43.767.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |

Equipamiento



| EQUIPO | N° | SERVICIO | MONTO | MONTO TOTAL | FONDOS | OBSERVACIONES |
|--------------------------|----|--------------|---------------|---------------|--------|--------------------------|
| Colonoscopio | 3 | Endoscopia | \$ 14.290.000 | \$ 42.870.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Electrobisturi | 1 | Endoscopia | \$ 9.000.000 | \$ 9.000.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Gabinete | 1 | Endoscopia | \$ 37.000.000 | \$ 37.000.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Videoduodenoscopios | 2 | Endoscopia | \$ 34.747.260 | \$ 69.494.520 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |
| Incubadora de transporte | 1 | Neonatología | \$ 14.000.000 | \$ 14.000.000 | UNAB | RENOVACION EQUIPO ACTUAL |

Equipamiento



| EQUIPO | N° | SERVICIO | MONTO | MONTO TOTAL | FONDOS | OBSERVACIONES |
|--|----|--------------|----------------|----------------|-------------|---|
| Incubadora Fija | 4 | Neonatología | \$ 14.370.000 | \$ 57.480.000 | UNAB | RENOVACIÓN EQUIPO ACTUAL |
| Torre de cistoscopia con Resectoscopio y Cistoscopio | 1 | Urología | \$ 88.854.016 | \$ 88.854.016 | UNAB | RENOVACIÓN EQUIPO ACTUAL |
| Ventiladores no invasivos | 7 | UCI | \$ 10.939.620 | \$ 76.577.340 | UNAB | SERVICIO SE ENCONTRABA CON DÉFICIT DE EQUIPOS |
| Desfibrilador | 1 | UCI | \$ 7.400.000 | \$ 7.400.000 | UNAB | ADQUIRIDO PARA UCI COVID |
| Mamógrafo | 1 | Imagenología | \$ 227.447.670 | \$ 227.447.670 | CIRCULAR 33 | RENOVACIÓN EQUIPO ACTUAL |

| | |
|------------|----------------|
| TOTAL NETO | \$ 457.759.026 |
| 19% | \$ 86.974.215 |
| TOTAL | \$ 544.733.241 |

Cuenta

Pública

2021

Indicadores Destacados



Hospital
El Pino

Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Resultados EAR 2021

Resultados BSC 2021 por Estrategia

Sustentabilidad Financiera
82,5% (33/40)

Eficiencia Operacional
84,4% (27/32)

Gestión Asistencial en RED
95,8% (23/24)

Calidad de la Atención
83,3% (20/24)

| Indicadores del BSC | %BSC año 2021 |
|---------------------|---------------|
| Puntaje Obtenido | 103 |
| Puntaje Máximo | 120 |
| Meta | ≥ 75% |
| % Cumplimiento | 85,8% |

32 Indicadores BSC
2 indicadores excluidos

| Requisitos Art. 16 y 18 D.S N° 38 | |
|-----------------------------------|-------|
| N° de requisitos cumplidos | 17 |
| N° de requisitos incumplidos | 2 |
| Meta | 89,5% |
| N° Total de requisitos | 19 |

Gestión Usuaría / OIRS



Solicitudes Ciudadanas Acumuladas

| Tipo de Solicitud | Año 2020 | Año 2021 | Var % |
|-------------------|------------|------------|--------------|
| Felicitaciones | 222 | 197 | -13% |
| Reclamos | 410 | 533 | 23% |
| Sugerencias | 2 | 2 | 0% |
| Transparencia | 114 | 113 | -0,87% |
| Total | 748 | 845 | 11,4% |

Reclamos

| | | | | |
|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| 2011 745 | 2012 748 | 2013 755 | 2014 891 | 2015 717 |
| 2016 844 | 2017 1.020 | 2018 964 | 2019 650 | 2020 410 |

Cumplimiento Plan Cuatrienal de Satisfacción Usuaría

Actualización de Protocolo Respuesta a Solicitudes Ciudadanas

Gestión de la Respuesta Oportunidad a los Reclamos

Meta: 100%



Gestión Usuaría / Comunicaciones



| Actividades destacadas |
|--|
| Crecimiento en Redes Sociales: Facebook, Twitter e Instagram |
| Actualización de Sitio Web: 4 a 5 publicaciones mensuales |
| Emisión de boletines: Promedio de 2,1 mensuales |
| Diseño y producción de papelería (dípticos, invitaciones, afiches, etc.) |
| Instalación de 8 Diarios Murales: 5 CRS / 3 Urgencias |
| Nuevo Protocolo de Respuesta a Requerimientos de Prensa |



Facebook
6.601 Me Gusta
7.005 Seguidores
92 publicaciones



Twitter
1.822 Seguidores
410 publicaciones



Instagram
2.419 Seguidores
60 publicaciones



Sitio Web
51 publicaciones
Actualización contenidos

Boletines
26 Publicaciones



Comunicados Internos
52 Publicaciones

Atención de Prensa, Minutas, Comunicados, Declaraciones



Hospital
El Pino

Servicio de Salud
Metropolitano Sur

Ministerio de Salud

Gestión Usuaría / Participación y Transparencia



13 reuniones del
Consejo Consultivo
de Usuarios: 10 vía
Zoom y 3
presenciales

Nuevo
Reglamento de
Funcionamiento
CCU



113 Solicitudes de
Transparencia
Pasiva

Nuevo Manual de
Respuesta
Solicitudes
Ley 20.285

Actualización
Mensual
Transparencia
Activa



Desafíos Sectoriales

Contingencia
Respiratoria

Reactivación y
Recuperación de
Cuidados
Postergados

Cuidar a
quienes nos
cuidan

Fortalecimiento
institucional

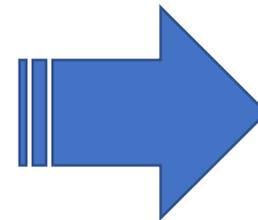
Contingencia Respiratoria

Presencia de Coronavirus en conjunto con virus estacionales.

Disminución de restricciones de Movilidad Local, Regional e internacional

Retorno a la presencialidad en Colegios y Trabajo

Apertura de Espacios públicos y de entretenimiento



Presión sobre la Red asistencial

- *Complejización camas adulto y pediátricas*
- *Hospitalización domiciliaria*
- *Refuerzo urgencia pediátrico*
- Imagenología
- *Red integrada de Urgencia y SAMU Laboratorio PCR y vigilancia*
- Testeo diferenciado en hospitales Ventilación domiciliaria

Reactivación y Recuperación de Cuidados Postergados

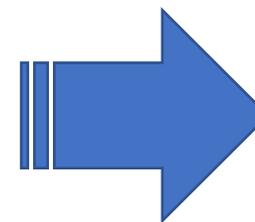
Reactivación de la red pública

Recuperar atenciones perdidas en APS

Creación de Equipos de Navegación en Red:
programas pilotos.

Creación de los CRR de CMA y Procedimientos

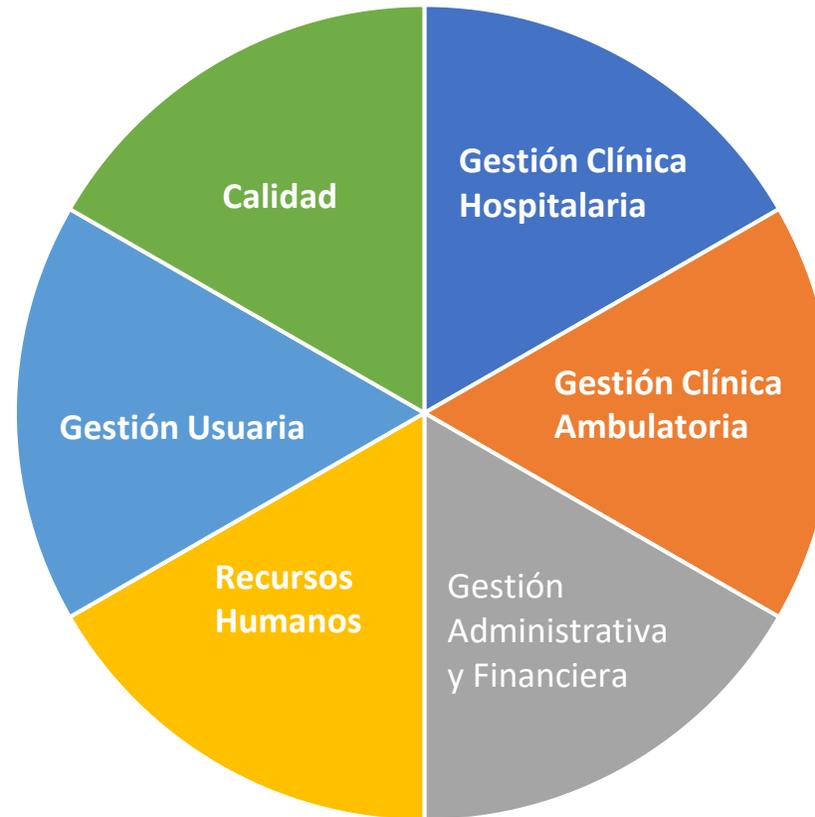
Aumento de productividad de pabellones hospitalares
públicos



Tiempos dignos de
espera

- **Coordinación de la MiniRed Sur**
- Aumento de cobertura de pabellones para la resolución de Lista de Espera

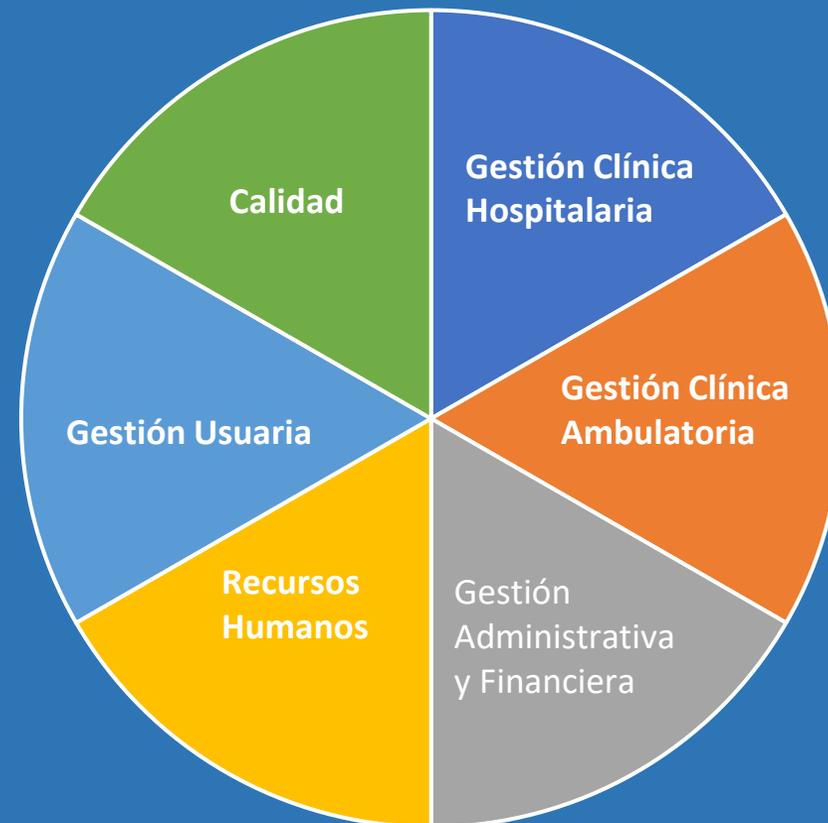
Desafíos Institucionales 2022



Desafíos Institucionales 2022

Gestión Clínica Hospitalaria

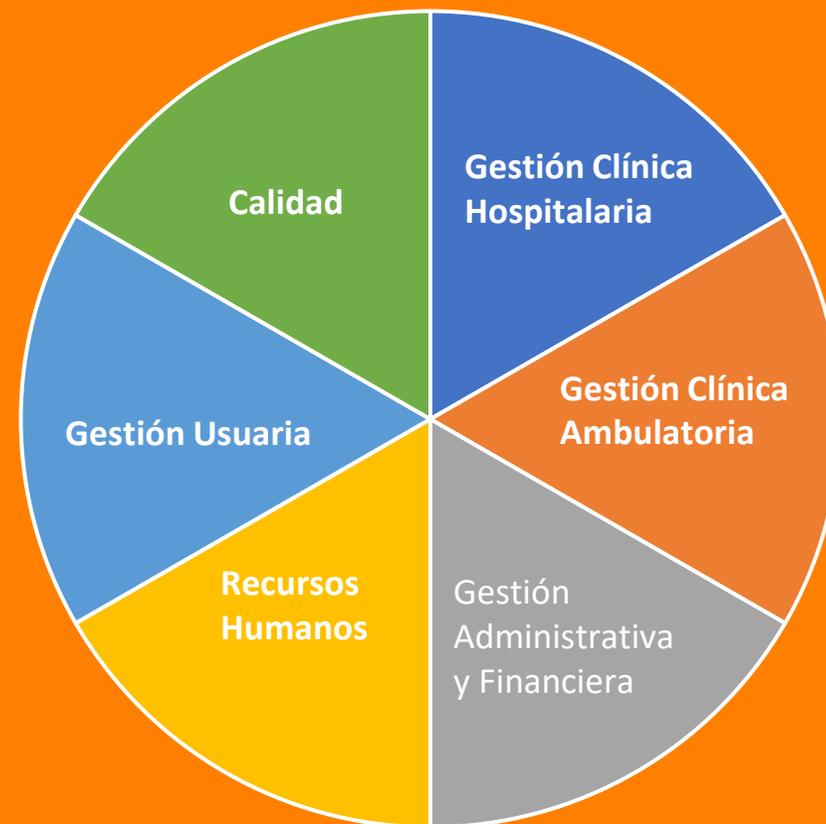
- Complejización camas adulto y pediátricas
- Hospitalización domiciliaria
- Imagenología RIS-PACK
- Red integrada de Urgencia y SAMU
Laboratorio PCR y vigilancia
- SIDRA en UCI-UTI y Gestión Pacientes
- Especialidades – APS - Comunidad



Desafíos Institucionales 2022

Gestión Clínica Ambulatoria

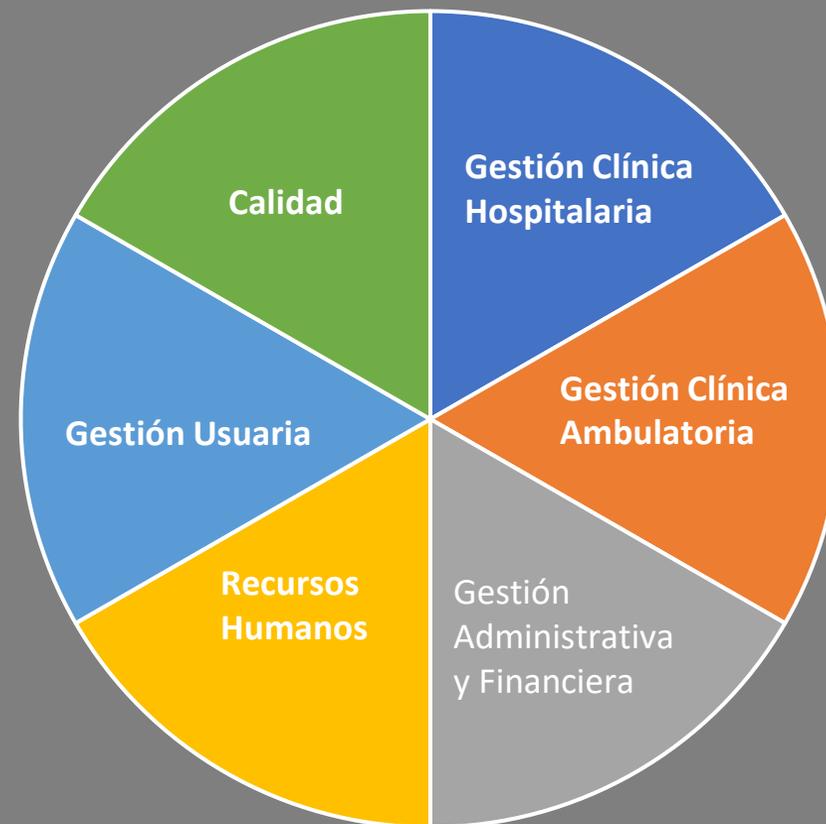
- Apertura del Servicio de Especialidades Odontológicas (Ortodoncia, Periodoncia, Cirugía Dental, Oclusión, Implantología).
- Ampliación de salas de espera para aumentar N° de prestaciones por hora respetando el aforo- construcción de sala de espera de farmacia ambulatoria.
- Actualización y resolución de lista de procedimientos endoscópicos y procedimientos de Cardiología.
- Desarrollo de proyecto de habilitación de sala de procedimiento y cirugía menor para Cirugía Dermatológica.
- Conciliación Farmacológica con APS.



Desafíos Institucionales 2022

Gestión Administrativa y Financiera

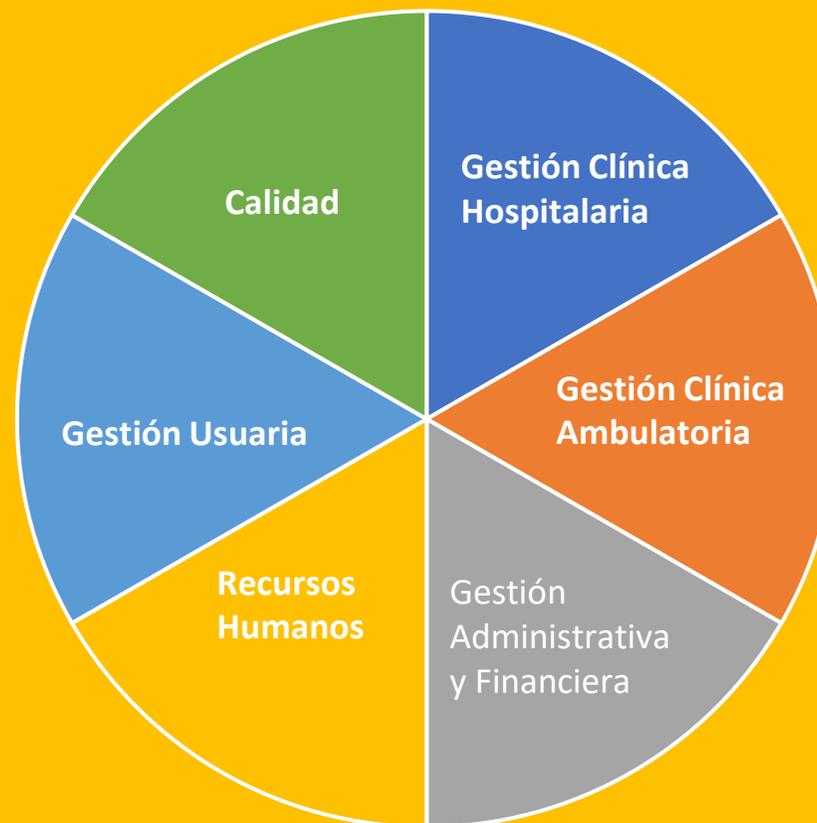
- Asignación y monitoreo de presupuestos asignados por CCRR y/o Servicio Clínico.
- Mejora al actual sistema de costos.
- Avanzar en Proyecto de Normalización de Hospital El Pino.
- Agenda de Seguridad
- Mejoramiento Señalética Institucional
- Potenciamiento Central Telefónica



Desafíos Institucionales 2022

Recursos Humanos

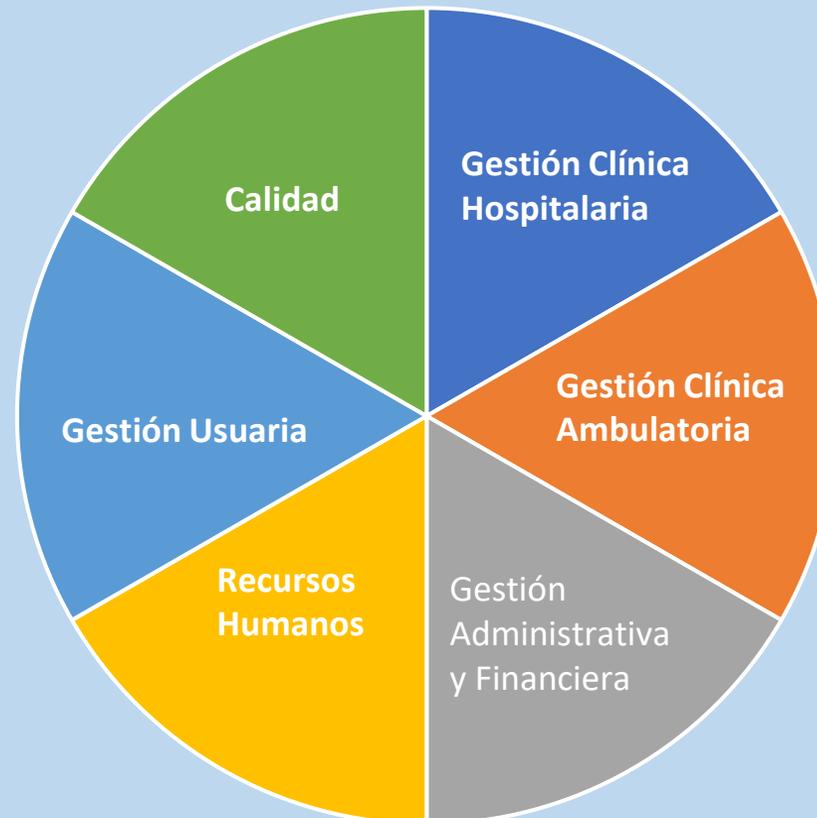
- Informatización de Procedimientos en Gestión y Control de las Personas.
- Aplicación SUSESO ISTAS 21.
- Rediseño Cuidados Infantiles compatibilizando la Conciliación Vida-Trabajo y la Protección a la Infancia.
- Agenda para Disminuir Ausentismo L.M. curativa
- Agilización de Procesos de Recuperación de Subsidios por Incapacidad Laboral y Descuento por LM Reducidas o Rechazadas.
- Reforzamiento Capacitación Trato y Satisfacción Usuaría
- Redefinición de Roles asociados a la Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Cuidado del Medio Ambiente.



Desafíos Institucionales 2022

Unidad Gestión Usuaria

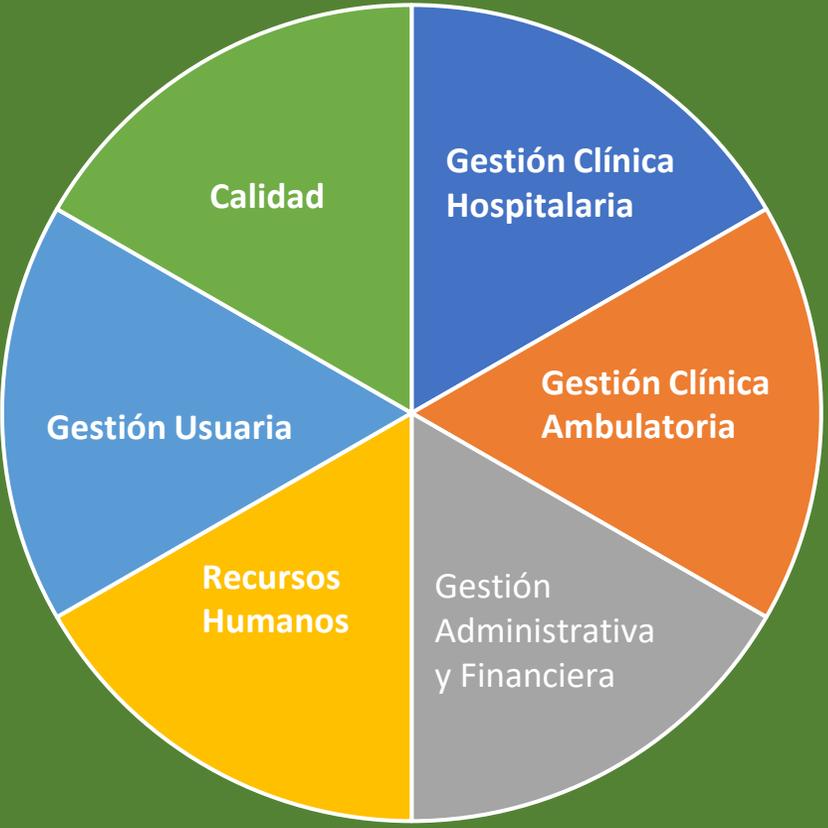
- Terminación y entrega de Oratorio abierto a la Comunidad.
- Reposición integral del Sistema de Visitas a Pacientes Hospitalizados y regreso a actividades del Voluntariado.
- CCU con representación ampliada del territorio.
- Plan de Trabajo CCU autónomo en ejecución.
- Funcionari@s UGU capacitados en: Género, Interculturalidad, Atención a Migrantes y Personas TRANS.
- Funcionamiento regular Comité de Gestión Usuaria.
- Migración a Sistema Integral de Registro y Gestión de Solicitudes Ciudadanas, Atención OIRS y Transparencia.
- Elaboración de Material Informativo con mayor pertinencia cultural.



Desafíos Institucionales 2022

Calidad

- Reacreditación de Calidad.
- Implementación Sistema Gestión Documental.
- Cierre de brechas en Normas Técnicas Básicas.



Agradecimientos