



# **CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2015**

## **HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN TORRES**

Angol, mayo de 2016

## **ÍNDICE**

Presentación.....	P. 03
Historia del Hospital de Angol.....	P. 04
El Hospital de Angol actualmente.....	P. 05
Contexto.....	P. 06
<b>Productividad</b>	
Actividades Asistenciales.....	P. 07
Especialidades.....	P. 08
Prestaciones GES.....	P. 09
Movilización.....	P. 09
Salud Intercultural.....	P. 10
Programa Pretrasplante.....	P. 13
<b>Finanzas</b>	
Ingresos.....	P. 14
Gastos.....	P. 16
Deuda.....	P. 16
Inversiones.....	P. 19
<b>Recursos Humanos</b>	
Dotación.....	P. 26
Capacitación.....	P. 28
Bienestar del Personal.....	P. 30
Unidad de Salud del Personal.....	P. 34
<b>Solicitudes Ciudadanas</b> .....	P. 36

## **PRESENTACIÓN**

Cada año, para garantizar la transparencia en la gestión, las entidades públicas, debemos rendir un balance abierto de nuestra labor. En nuestro caso, el enfoque vigente es el participativo, que busca acercar mucho más a los actores de la comunidad con el trabajo de determinadas instituciones y propiciar un mayor involucramiento para ahondar en los diferentes aspectos que constituyen su quehacer. Para ello, no sólo se trata de exponer resultados, sino de dar espacio para su análisis, generación de propuestas y énfasis sugeridos para el período siguiente, de forma que la gestión de las instituciones del Estado recoja la mirada y expectativas de su comunidad, a quien se debe.

El pasado 2015 fue un año de alcanzar metas ambicionadas desde hace mucho que, por fin, se concretaron. Como parte de este recuento de logros podemos mencionar el inicio de las obras que permitirán poner en funcionamiento el TAC y la adquisición de este ansiado equipo para Angol, que resolverá numerosas patologías en la misma comuna, representando en muchos casos, la posibilidad de un tratamiento oportuno, gracias a una detección temprana. También, se inició la construcción de la corta estadía, tan necesaria para hospitalizar a pacientes de psiquiatría, que estarán en mejores condiciones en un primer piso, especialmente destinado para ellos.

Otro punto de crucial importancia fue la evaluación oficial para acceder a la acreditación hospitalaria o de prestadores, que se llevó a cabo el penúltimo mes del año 2015 y que fue una etapa muy esperada, que nos tenía expectantes y de la que finalmente salimos triunfantes, como arrojó el informe definitivo presentado por la empresa en el mes de febrero de 2016.

Este hito es histórico, ya que constituye la primera vez que nuestra organización logra esta significativa acreditación, que permite el mantenimiento de la oferta de prestaciones GES y de este modo, favorecer a los usuarios, que podrán seguir accediendo a salud en el nivel de complejidad que compete a nuestro establecimiento.

René Lopetegui Carrasco

Director Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres

## **HISTORIA DEL HOSPITAL EN ANGOL**

Según el libro "Historia de los Hospitales Angolinos" del autor Hugo Rodolfo Gallegos Bravo, a inicios de 1865 comenzó a funcionar un Hospital militar en Angol. Financieramente podía albergar a no más de 10 enfermos al mes.

Posteriormente, en 1881 atacó a Angol una plaga de viruela, organizándose un lazareto o recinto sanitario para enfrentar esta situación y dar atención a los afectados, resguardando al resto de los habitantes.

En 1883, producto del aumento de la población en Angol, la comunidad organizó una campaña destinada a financiar la creación de un Hospital público, que estaría a cargo de las Monjas de la Inmaculada Concepción. Este Hospital, que era de caridad, fue inaugurado el 3 de agosto de 1884 y corresponde al edificio del Hospital viejo, ubicado en calle Ilabaca, cerca de Jarpa. Con él parte la historia de esta institución, que presta hasta el día de hoy servicios a la comunidad de la zona.

En 1902 a este edificio se le agregó un segundo piso. Entre noviembre de 1887 y mayo de 1888 hubo una epidemia de cólera, que dejó en el país 22 mil muertos y que, también, afectó a Angol. La difteria, además, asolaba en esa época.

En 1914 se inaugura la sala de operaciones del Hospital y la cocina. En ese año aparece la viruela nuevamente en este territorio. En 1917 se construyó el primer Pensionado con tres piezas. En 1919 se creó el Servicio de Odontología. En 1919 se realizó una campaña para implementar la sala de operaciones con material quirúrgico. En 1920 la epidemia de tifus hace crisis en Angol. En 1921 se abrió la primera sala de niños enfermos. En octubre de 1930 se instaló el primer equipo de rayos X. El año 1944 llega a Angol el médico de los pobres, Dr. Mauricio Heyermann Torres. En 1962 se puso la primera piedra de lo que sería 10 años después el Hospital de Angol. El 10 de mayo de 1975 hubo un sismo grado 8, dañándose el nuevo edificio. El 21 de enero de 1976, a los 73 años, murió el Dr. Mauricio Heyermann Torres, quien fue velado en el salón auditorium del Hospital por su propio deseo.

En 1985 trabaja la primera odontóloga femenina en Angol, Rosita del Valle. En septiembre de 2001 se inauguran nuevos equipos para la Unidad de Cirugía, obtenido a través de un proyecto FNDR. En

el año 2003 los casos de hepatitis en Malleco, ubicaban a la zona en el sexto lugar con mayor número de enfermos de este tipo.

En el año 2004 se inauguran las salas de alivio del dolor.

## **EL HOSPITAL ACTUALMENTE**

El Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres es el único establecimiento de alta complejidad en la comuna y en la subred Angol, que incluye a las comunas de Renaico, Collipulli, Renaico, Purén y Angol, que abarca la provincia de Malleco, sector norte.

A la fecha, este Centro de Salud dispone de más de 800 prestaciones asistenciales. Sus especialidades son Medicina Interna, Cardiología, Psiquiatría, Neurología, fisiatría, pediatría, ginecología, cirugía adulto, cirugía infantil, anestesiología, traumatología, oftalmología, otorrinolaringología, radiología, anatomía patológica, medicina familiar y gastroenterología. Ofrece, además, con 6 especialidades odontológicas, Endodoncia, Rehabilitación Oral, Periodoncia, Odontopediatría, Ortodoncia y Radiología Dental.

La atención abierta corresponde a Servicios tales como Urgencia; los Policlínicos de Especialidades que son Otorrinolaringología, Cardiología, Traumatología, Kinesiología, Policlínico Pediatría, Policlínico del Dolor y cuidados paliativos, Policlínico de Maternidad, Oftalmología, Endoscopia, Policlínico de Cirugía y de Medicina adultos, Nutricionista y Policlínico de Especialidades Odontológicas, con sus 6 áreas; endodoncia, periodoncia, ortodoncia, rehabilitación oral, odontopediatría y radiología.

La organización es liderada por la Dirección del Hospital, que cuenta con cuatro subdirecciones: Subdirección Médica, Subdirección Administrativa, Subdirección de Operaciones y Subdirección de Gestión del Cuidado. También, la Dirección es apoyada por profesionales especialistas en temas específicos, que asesoran al Hospital en áreas relevantes para su labor.

La entidad se organiza mediante cinco Centros de Responsabilidad. El Centro de Responsabilidad llamado Área Crítica está constituido por SAMU, Servicio de Urgencia y Unidad de Paciente Crítico, es decir, UTI adulto, pediátrica y neonatal. Otro Centro de Responsabilidad es el Clínico Quirúrgico,

formado por los Servicios Pabellón y Anestesiología; Cirugía; Unidad de Cirugía Infantil; Traumatología; Ginecología y Obstetricia; Oftalmología y Otorrinolaringología. El Centro de Responsabilidad Médico Clínico lo integran el Consultorio Adosado de Especialidades- CAE-; Pensionado; Neonatología; Medicina y Psiquiatría. El Centro de Responsabilidad Apoyo, Clínico, Terapéutico y Logístico se forma por el Servicio de Atención a Usuarios; OIRS; Departamento de Logística; Unidad de Estadística; Unidad de Control de Gestión; Departamento de Finanzas; Servicio de Anatomía Patológica; Servicio de Imagenología; Servicio de Laboratorio y Unidad de Medicina Transfusional; Servicio de Farmacia; Servicio de Alimentación; Servicio de Esterilización y Servicio de Especialidades Odontológicas. Por último, el Centro de Responsabilidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, lo constituyen la Unidad de Prevención de Riesgos, Salud Funcionaria, Sala Cuna, Bienestar, Remuneraciones, Capacitación, Personal y Unidad de Ciclo de Vida Laboral.

## **CONTEXTO**

El Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres se emplaza en la comuna de Angol, perteneciente a la zona norte de la provincia de Malleco. Esta comuna es la de mayor tamaño, densidad poblacional y además, es la capital de la provincia.

La población total de Malleco supera levemente los doscientos mil habitantes. Los Sauces y Purén son dos de las 5 comunas con mayor ruralidad en la región. La escolaridad promedio de 3 de las 5 comunas que atiende el Hospital es menor a 8 años y las 5 comunas promedian 31% de ruralidad, lo mismo que la situación de pobreza, incluyendo a indigentes, siendo estos últimos casi un 10% de los habitantes.

Esta entidad de salud se encarga de la atención de usuarios de las comunas de Collipulli, Renaico, Los Sauces, Purén y Angol, aunque, también, recibe a pacientes de otros puntos de la región, cuando surge la necesidad.

## PRODUCTIVIDAD

### Actividades Asistenciales

En la gestión 2015 sobresale el incremento promedio de 3,5% en las principales actividades asistenciales. Dentro de ellas, destacan los incrementos más significativos que se concentran en Actividad Odontológica de Especialidades con un 20,4%; seguido por exámenes de Laboratorio con un 9,9% y el tercer lugar Cirugías Mayores con 8,5%.

ACTIVIDADES ASISTENCIALES	2012	2013	2014	2015	% de diferencia año anterior
Consultas Urgencias	95.479	96.478	85.550	89.725	4,8%
Consulta Especialidades (incluye compra de Servicios)	55.314	56.698	57.295	55.910	-2,4%
Actividad Odontológica Especialidades		8.472	11.160	13.445	20,4%
Cirugías Mayores	2.921	3.211	3.241	3.519	8,5%
Total Cirugías	4.679	5.380	5.448	5.664	3,9%
Exámenes de Laboratorio	272.896	272.560	299.872	329.729	9,9%
Exámenes de Imagenología	32.967	35.962	34.243	33.171	-3,1%
Partos totales		1.332	1.446	1.336	-7,6%
Egresos Hospitalarios	7.503	7834	7807	7.497	-3,9%
Mamografías	2.918	2937	4517	2.466	-45,4%
Anatomía Patológica	5.041	5.822	8.695	4.774	-45%

En cuanto a los mayores descensos, éstos se presentaron en Mamografías, Anatomía Patológica y Partos Totales con -45,4%, -45% y -7,6% respectivamente.

## **Especialidades**

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, las mayores alzas se produjeron en Cardiología con 25,2%; Cirugía Adulto e Infantil con un aumento de las atenciones de 19,6% y Neurología, cuya incremento es de 7,2%.

<b>ESPECIALIDADES</b>	2012	2013	2014	2015	% de diferencia año anterior
Medicina Interna	<b>13.101</b>	14.946	13.467	11.691	-13,1%
Cardiología	<b>859</b>	826	736	922	25,2%
Neurología	<b>6.103</b>	6.669	3.616	3.877	7,2%
Cirugía Adulto e Infantil	<b>4.570</b>	3.735	4.728	5.658	19,6%
Obstetricia	<b>2.116</b>	2.108	2.121	2.049	-3,3%
Ginecología	<b>3.663</b>	3.785	5.232	4224	-19,2%
Pediatría	<b>7.434</b>	8.118	8.230	7.944	-3,4%
Oftalmología	<b>1.914</b>	2.427	3.129	1.995	-36,2%
Psiquiatría	5.263	6.512	5.669	4.702	-17%
Otorrinolaringología	<b>2.225</b>	2.440	2445	2.095	-14,3%
Traumatología	<b>2.156</b>	3.380	2800	2.993	6,8%

Las disminuciones más notorias se presentaron en Oftalmología, Ginecología y Otorrinolaringología, con -36,2%; -19,2% y -14,3%.

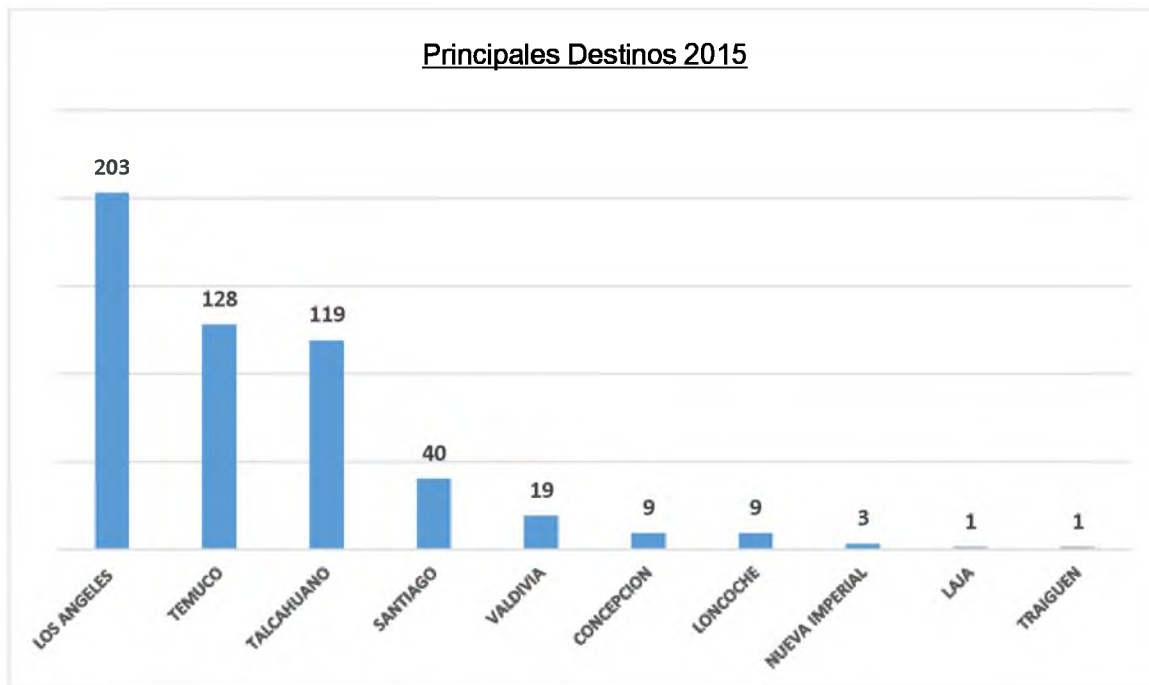
## PRESTACIONES GES

Durante el año 2015 las prestaciones GES subieron un 15,4 % y el cumplimiento alcanzado es de 100%, al igual que en el año anterior.

	2014	2015
<b>Total Garantías:</b>	14.484	16.729
<b>Cumplimiento</b>	100%	100%

## MOVILIZACIÓN

Para traslados el año 2015 el Hospital dispone de dos ambulancias, un VTP y dos camionetas. Se realizaron trescientos cuarenta y ocho viajes fuera de la comuna a otras ciudades, siendo los principales destinos Los Ángeles, Temuco y Talcahuano.



## **SALUD INTERCULTURAL**

El programa de salud mapuche es de gran impacto para una mejor atención de los usuarios que pertenecen a comunidades indígenas de nuestra zona. Entre las actividades que se destacan del año 2015, se enumeran las siguientes.

1. Permanencia de los Facilitadores Interculturales en el establecimiento, quienes ejercen el rol de mediadores entre los usuarios específicos que les corresponde recibir, sus demandas y las prestaciones del Hospital, orientando, gestionando y colaborando a que los pacientes cuenten con oportuna atención y continuidad de sus tratamientos.
2. Apoyo y Fortalecimiento de derivación de usuarios a Medicina Mapuche. En este caso, destaca el incremento de pacientes no mapuche derivados a medicina mapuche, que se elevó en 68,1%. El total subió en 3,2%.

<b>PACIENTES</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
MAPUCHE	86	190	188	119
NO MAPUCHE	104	100	116	195
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>290</b>	<b>304</b>	<b>314</b>

3. Capacitación a funcionarios del Hospital en temas de salud Intercultural, cosmovisión Mapuche y medicina intercultural para reflexión y sensibilización.
4. Continuidad de apoyo social a usuarios mapuches Hospitalizados.
5. Participación Social Indígena en mesas de participación local.
6. Participación de directivos y funcionarios en actividades desarrolladas por organización Indígena, tales como celebración de we xipantu, reflexión y misawun.



7. Pasantías y experiencia en otros centros de salud, donde existe incorporación de la salud Intercultural.



8. Capacitación y reflexión de Salud Intercultural con alumnos del Liceo JFS de Angol, acercamiento con la Medicina Mapuche Machi.



9. Rescate de semillas ancestrales en las comunidades (trafkintu) e intercambio de productos naturales propio de las comunidades.



## **Programa Pretrasplante en el Hospital de Angol**

El programa pretrasplante inició su labor en marzo 2012 y es fruto de un trabajo conjunto entre el Policlínico y GES del Hospital de Angol, contando con un equipo formado por médico y enfermera, quienes evalúan y realizan un flujograma por cada paciente que es ingresado.

El estudio pretrasplante renal son las fases previas que debe pasar una persona para ingresar a la lista nacional en espera de un órgano, en este caso un riñón. Para esto, quienes padecen insuficiencia renal crónica terminal se evalúan considerando las condiciones físicas, psíquicas y orgánicas. Este estudio se divide en 4 etapas.

- ✓ Información y educación acerca del proceso
- ✓ Evaluación al paciente
- ✓ Incorporación del paciente a lista de espera
- ✓ Mantención en lista de espera

El objetivo es normar y estandarizar el ingreso al programa pretrasplante renal para los pacientes potenciales receptores de riñón.

Se aplica este protocolo a todos los pacientes con diagnóstico de insuficiencia renal crónica terminal, en hemodiálisis o peritoneodialisis, que cumplan con criterios de ingreso a programa estudio pretrasplante renal, pertenecientes al Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres de la ciudad de Angol.

Se entiende por trasplante al procedimiento por el cual se implanta un órgano o tejido procedente de un donante a un receptor. El trasplante Renal es el trasplante de un riñón en un paciente con enfermedad renal terminal. El riñón donado puede provenir de un donante vivo o un donante cadáver.

Gracias a las gestiones del programa pretrasplante, el año 2015 se trasplantaron tres pacientes. Los pacientes que están activos en lista de espera son doce. Los pacientes actualmente en estudio, también, son doce.

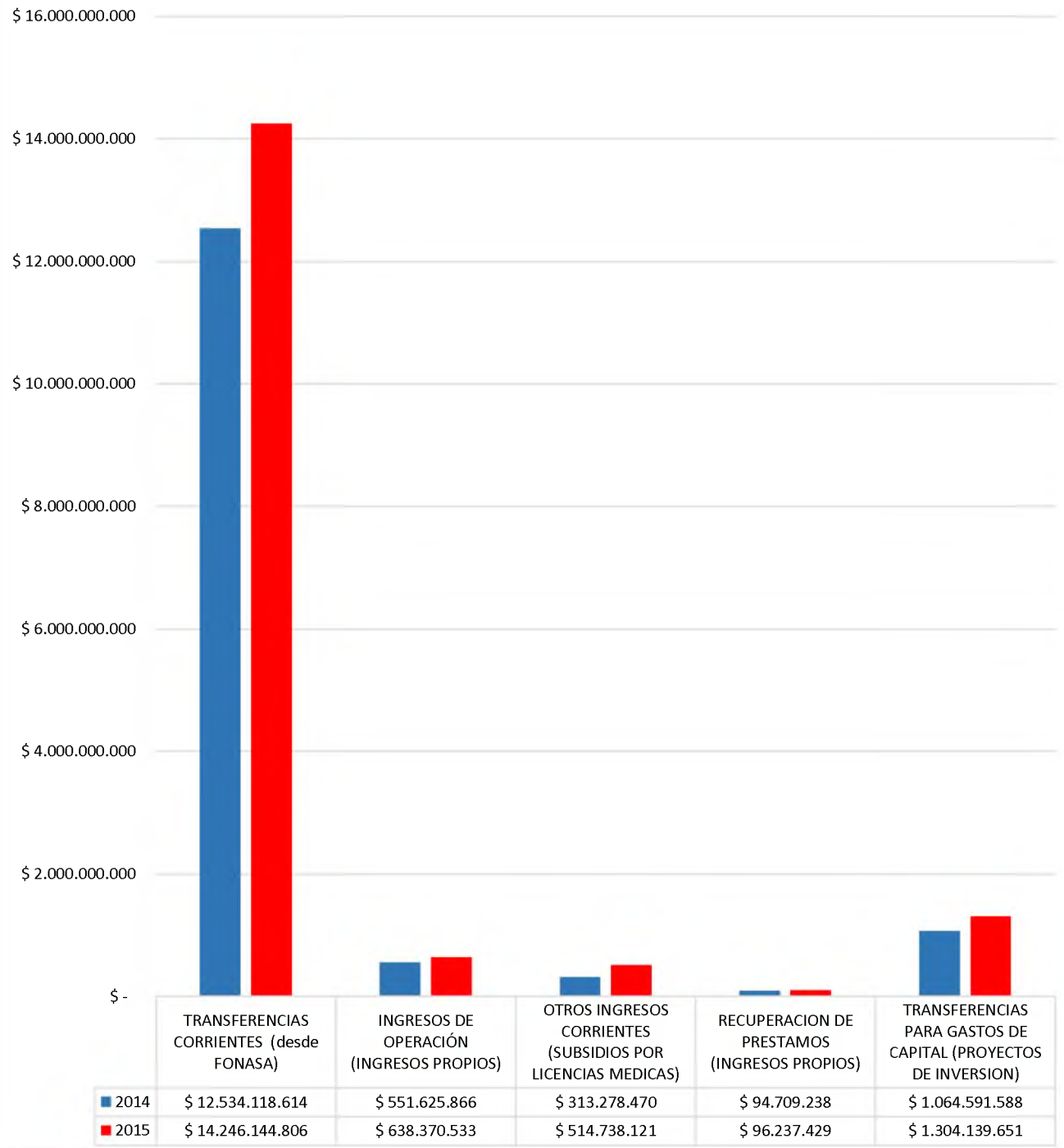
## FINANZAS

### Ingresos

Los ingresos se incrementaron en 15%, comparando el año 2015 con el 2014. Los mayores crecimientos se presentaron en en Otros ingresos corrientes con un 64,3% de aumento; Transferencias para gastos de capital con un 23% e Ingresos de Operación con 15,7%.

INGRESOS TOTALES	2012	2013	2014	2015	% dif.
TRANSFERENCIAS CORRIENTES (desde FONASA)	\$ 9.532.296.719	\$11.972.453.630	\$12.534.118.614	\$14.246.144.806	1,1%
INGRESOS DE OPERACIÓN ( INGRESOS PROPIOS)	\$ 382.277.790	\$503.130.789	\$551.625.866	\$638.370.533	15,7%
OTROS INGRESOS CORRIENTES (SUBSIDIOS POR LICENCIAS MÉDICAS)	\$ 243.531.781	\$240.767.431	\$313.278.470	\$514.738.121	64,3%
RECUPERACION DE PRÉSTAMOS ( INGRESOS PROPIOS)	\$ 45.303.623	\$75.679.423	\$94.709.238	\$96.237.429	2%
TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL (PROYECTOS DE INVERSIÓN)	\$ 799.995.928	\$377.732.189	\$1.064.591.588	\$1.304.139.651	23%
<b>TOTAL</b>	<b>11.003.405.841</b>	<b>13.169.763.462</b>	<b>14.558.323.776</b>	<b>\$16.799.630.540</b>	<b>15%</b>

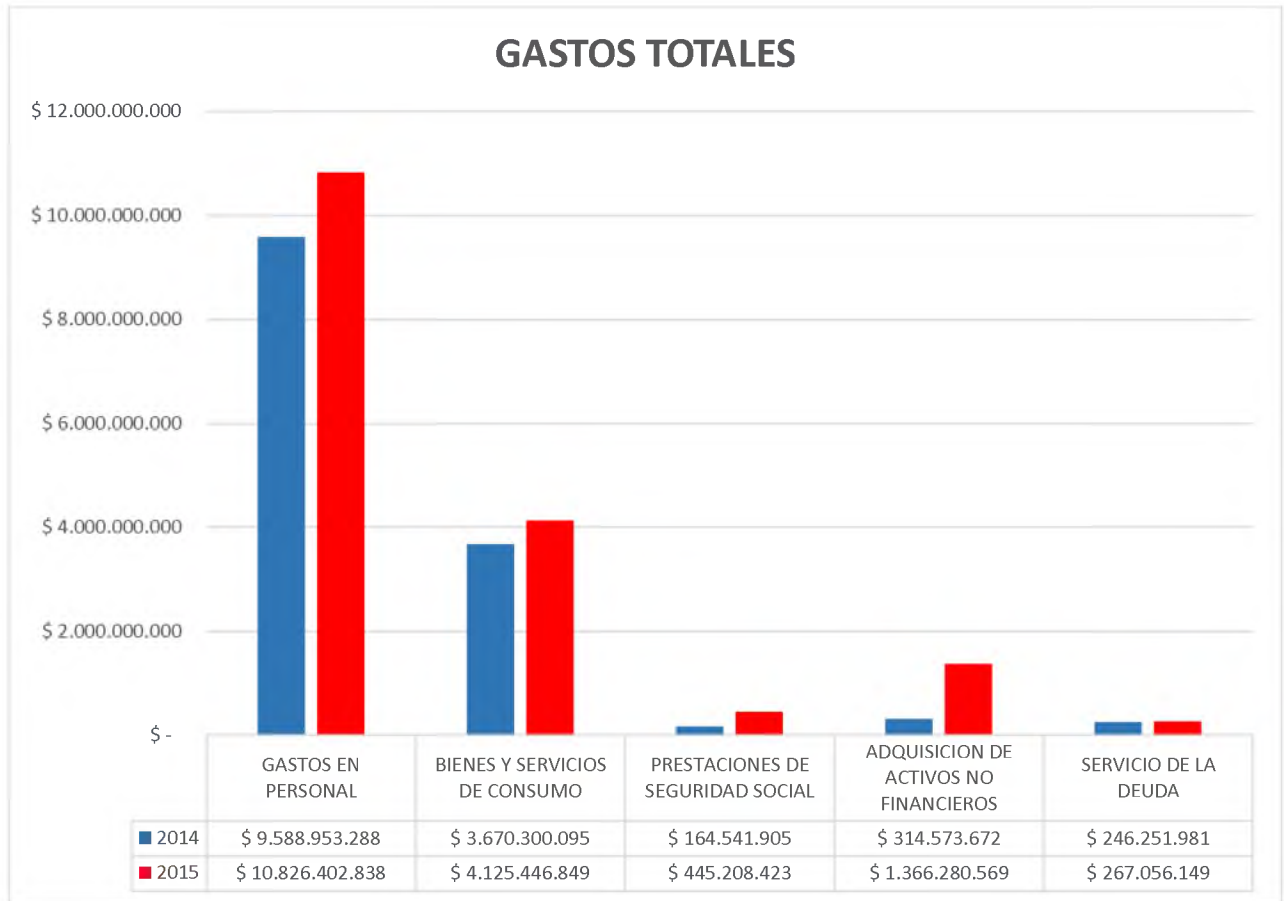
## INGRESOS TOTALES



## **GASTOS**

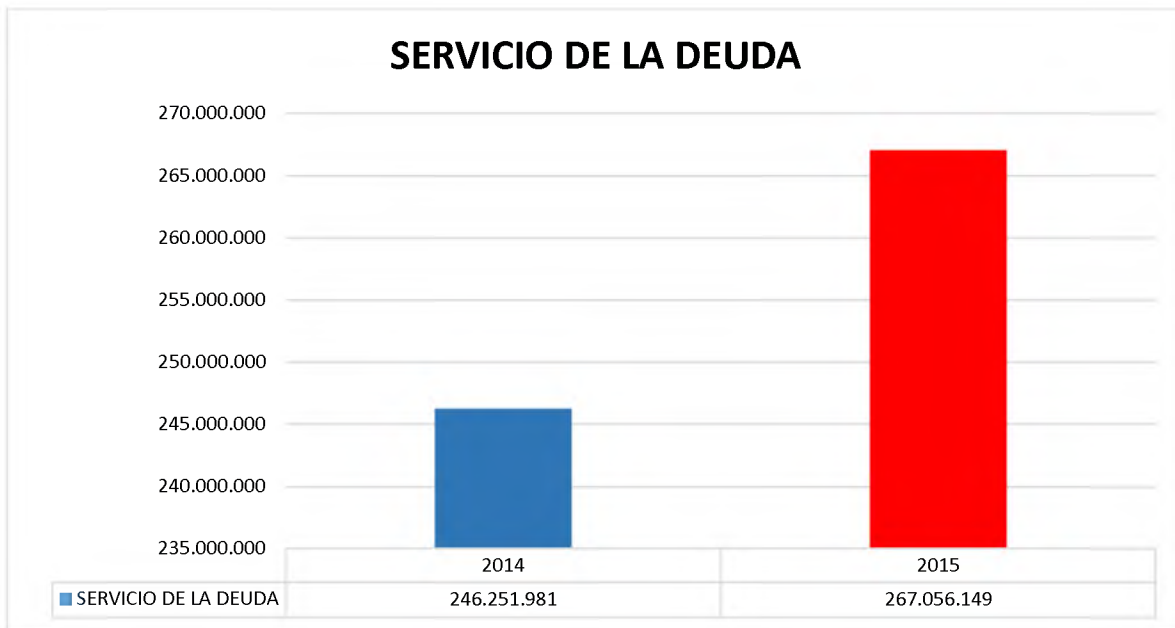
En lo referido a los Gastos, el aumento fue de 15%. Donde se identificaron las mayores alzas fue en Adquisición de Activos no Financieros y Prestaciones de Seguridad Social con 334% y 171%.

<b>GASTOS</b>	2012	2013	2014	2015	%
<b>TOTALES</b>					
GASTOS EN PERSONAL	\$8.012.533.578	8.383.560.752	\$ 9.588.953.288	\$ 10.826.402.838	13%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$2.856.111.857	2.840.999.961	\$ 3.670.300.095	\$ 4.125.446.849	12%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	\$-	\$ 378.362.949	\$ 164.541.905	\$ 445.208.423	171%
OTROS GASTOS CORRIENTES	\$2.321.471			-	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$72.652.828	264.776.422	\$ 314.573.672	\$ 1.366.280.569	334%
INICIATIVAS DE INVERSION	\$888.674.193	156.981.983	\$ 797.533.786	-	-100%
SERVICIO DE LA DEUDA	\$550.499.718	1.275.521.537	\$ 246.251.981	\$ 267.056.149	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12.382.793.645</b>	<b>13.300.203.604</b>	<b>14.782.154.727</b>	<b>\$ 17.030.394.828</b>	<b>15%</b>



#### Deuda

Sobresale la tendencia a disminuir o mantener la deuda de un año hacia otro, ítem que fue creciente por períodos consecutivos. En el caso del año 2015, si bien se elevó en 8,45% respecto del 2014, son cifras significativamente inferiores a los años precedentes, lo que resulta muy positivo para la institución y su gestión.



## **Inversiones**

Habilitación Sala Espejo Servicio de Psiquiatría: \$4.000.000

Se estableció la necesidad de habilitar una sala espejo en el policlínico de psiquiatría, la cual estará dirigido tanto a funcionarios, alumnos, internos y becados, permitiendo brindar un acercamiento a la práctica a los futuros profesionales.



Habilitación Corta Estadía (Servicio de Psiquiatría): \$70.000.000

Se estableció la necesidad de habilitar la infraestructura para permitir la implementación de atención de hospitalización de corta estadía para lograr generar diagnósticos y proporcionar cuidados integrales para la estabilización de la sintomatología psiquiátrica aguda a los pacientes que la requieran.



Habilitación TAC Hospital Angol: \$89.000.000

Se realizó la construcción de la sala TAC, que permitirá una atención rápida y eficiente para ganar tiempo muy importante cuando se trate de urgencias donde la vida de una persona corre peligro. Hasta ahora el establecimiento debía derivar enfermos a otros centros asistenciales para las atenciones de Scanner, con una inversión cuantiosa que significaba traslado de las personas, combustible, tiempo de traslado, cancelación, etc.



Adquisición de Equipamiento y Equipos para distintos Servicios del Hospital

Ítem	Cantidad	Monto estimado total
Lavadora Desinfectadora	1	39.508.000
Gastrointestinal	1	10.187.812
Caja Rinoseptoplastía	1	11.150.471
Caja Ginecológica	1	6.541.114
Caja Cirugía Menor	1	13.472.675
Caja Cataratas	1	4.817.120
Caja Cesárea	1	7.627.321
Veladores Clínicos	1	1.207.600
Caja Abdominal	1	7.209.901
Apéndices	1	2.910.475
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1.174.000.000</b>

Con el fin de entregar una mejor atención a nuestros usuarios se realizaron múltiples inversiones para el establecimiento, las que se detallan a continuación:



**Equipo Ortopantomógrafo - Dental**  
**\$38.000.000**



**Torre Laparoscopia - Pabellón**  
**\$106.000.000**



**Máquina de Anestesia - Pabellón**  
**\$63.000.000**



**Teñidor y cubridor de láminas – Anatomía Patológica**  
**\$89.000.000**



**Ecotomógrafo Radiológico - Rayos**  
**\$64.000.000**



**Mamógrafo - Rayos**  
**\$172.000.000**



**Camioneta Rich pick up  
\$9.120.280**



**Ambulancia de emergencia básica  
\$53.970.000**



**Caja de laparoscopia - Pabellón  
\$11.672.748**



**Cuna Radiante - Maternidad  
\$7.735.000**



**Ecógrafo ginecológico  
\$27.000.000**



**Electro bisturí - Pabellón  
\$4.998.000**



**Microscopio - Laboratorio**  
**\$9.746.100**



**Incubadora standard - Maternidad**  
**\$9.401.000**



**Monitor multiparámetro**  
**\$ 7.842.100**



**Monitor presión arterial**  
**\$1.811.656**



**Procesador Automático - Anatomía**  
**\$ 29.000.000**



**Refrigerador laboratorio**  
**\$4.782.655**

Cierre de Brechas Hospital de Angol: \$180.000.000

Con los recursos asignados por brechas se realizaron trabajos de climatización, ventilación, instalación de puntos de gases clínicos, cortinas clínicas y trabajos eléctricos.



**Separadores clínicos \$21.328.000**  
Cirugía, UTI, Maternidad, Medicina, Pediatría,  
Pensionado



**Climatización \$46.596.771**  
Pabellón, Neonatología, Esterilización e  
Informática.



**Gases Clínicos \$79.281.775**  
Ginecología, Medicina, Cirugía



**Aire Acondicionado \$46.596.771**  
Pabellón, Neonatología, Esterilización e  
Informática.



**Electricidad \$23.932.090**  
Sistema de llamado, Arranques eléctricos  
Maternidad



## RECURSOS HUMANOS

### Dotación

Durante el año 2015, el Hospital Dr. Mauricio Heyermann de Angol, estuvo integrado por los siguientes funcionarios:

<b>LEY 19.664</b>				
Tipo de profesional	Cargos 2014	Horas 2014	Cargos 2015	Horas 2015
Químicos Farmacéuticos	3	132	3	132
Odontólogos	7	264	10	330
Médicos	50	1.463	54	1595
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>1.859</b>	<b>67</b>	<b>2.057</b>

<b>LEY 15.076</b>	Cargos 2014	Horas 2014	Cargos 2015	Horas 2015
Médicos	30	840	32	896

LEY 18.834	Cargos 2014	Cargos 2015
Directivos	3	3
Profesionales	116	137
Técnicos	193	202
Administrativos	49	49
Auxiliares	64	66
Total	425	457

#### Expansiones por ley

Programa	Ley	Estamento	Cargos
IMAGENOLOGIA (SCANNER)	19.664	Médico Radiólogo	44 horas
	18.834	Profesional (Tecnólogo. Médico)	4
Parto Prematuro G.E.S.	18.834	Técnico	4
	18.834	Profesional (Matronas)	4
Servicio Psiquiatría (Camas Corta Estadía)	18.834	Auxiliar Servicio	1
	18.834	Profesional (Enfermeras y Asistente social)	6
	18.834	Técnico	4
Servicio Urgencia (Refuerzo Atención Urgencia)	18.834	Profesional (Enfermeras)	2
Servicio Banco de Sangre (Medicina Transfusional)	18.834	Profesional (Tecnólogo Médico)	1

## **Capacitación de Recursos Humanos**

La capacitación de los funcionarios tiene directa relación con la actualización y/o adquisición de conocimientos y por lo tanto, con las mejoras en el desempeño del personal. Por lo mismo, resulta de gran relevancia en la gestión institucional, ya que sus temáticas se vinculan profundamente con requerimientos para una óptima atención de los usuarios. Las actividades de Capacitación se componen principalmente del Plan Anual de Capacitación- PAC. A continuación, se pormenoriza la evolución en cifras de los últimos cuatro años de cursos PAC en el establecimiento.

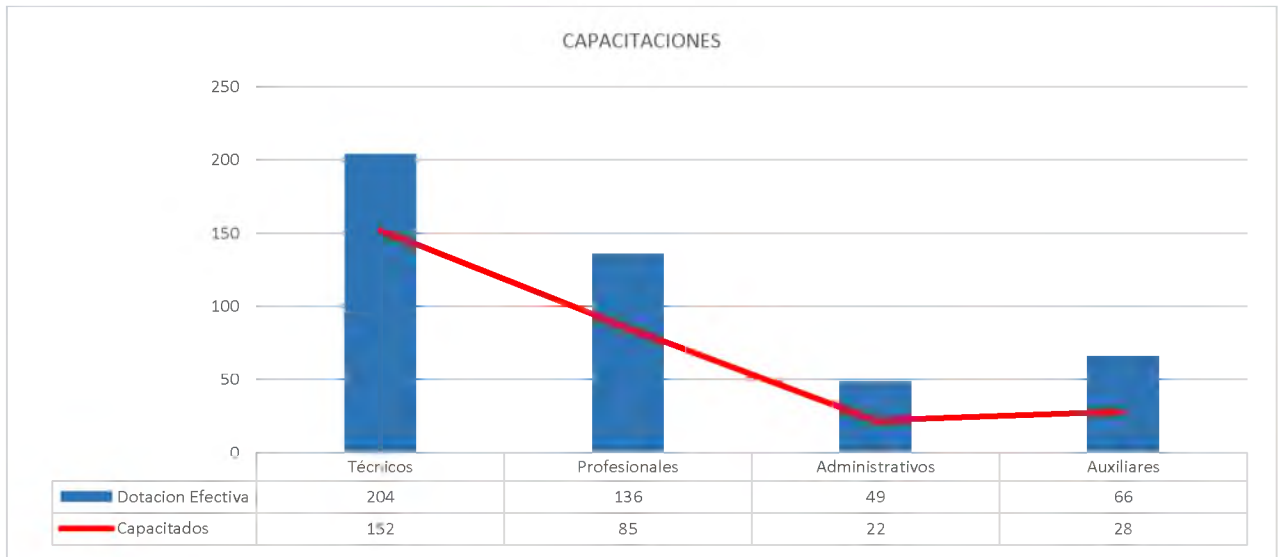
CAPACITACIONES	2012	2013	2014	2015
ACTIVIDADES PAC	11	13	18	18

Nómina de capacitaciones PAC ejecutadas en el año 2015

1. Capacitación en interculturalidad
2. Violencia Intrafamiliar y Actualización en Peritaje Médico Legal en Delitos Sexuales
3. Ventilación mecánica
4. Formación de evaluadores para la acreditación
5. Curso para asistentes de anestesia
6. Reanimación cardiopulmonar en adulto y paciente politraumatizado
7. Deberes y derechos del técnico paramédico dentro del modelo de atención integral con enfoque biopsicosocial y pertinencia cultural
8. Actualización en ginecología y obstetricia
9. Humanización y acompañamiento psicoespiritual de los enfermos
10. Actualización en patologías y procedimientos clínicos para técnicos en enfermería
11. Actualización en Arsenalería
12. Manejo avanzado de heridas
13. Rol del funcionario en la manipulación de alimentos y productos de desechos
14. Vendaje neuromuscular
15. Manejo y uso de historia clínica
16. Clasificación internacional de enfermedades decima revisión (cie-10)
17. Manejo en situaciones de emergencias y desastres
18. Manejo y técnicas de rescate terrestre y Aero médico.

### **Distribución de actividades PAC por Estamento**

- 1 Estamento Técnico
- 9 Estamentos Técnico y Profesional
- 2 Transversales
- 2 Estamento Administrativo
- 1 Estamento Auxiliar
- 3 Estamento Profesional



## **BIENESTAR DEL PERSONAL**

Directamente vinculado con los beneficios, garantías y apoyo que reciben los funcionarios del Hospital de Angol, este Servicio generó las siguientes acciones durante el año 2015.

### **Beneficios Tramitados y cancelados 2015**

<b>ITEM</b>	<b>MONTOS 2014</b>	<b>Asignaciones 2014</b>	<b>Montos 2015</b>	<b>Nº asignaciones 2015</b>
Consultas Médicas Especiales	1.640.610	259	3.287.714	520
Intervenciones Quirúrgicas Fonasa	588.000	11	976.000	20
Exámenes De Laboratorio Fonasa	538.660	58	1.223.750	134
Radiografías	304.360	22	752.710	49
Exámenes Especiales Fonasa	2.057.768	81	3.896.288	163
Hospitalización Fonasa	246.000	6	615.000	16
Atención Dental Fonasa	3.179.718	63	9.049.230	177
Lentes Fonasa	1.705.900	29	5.613.290	94
Aparatos Ortopédicos Fonasa	64.280	3	193.170	9
Audífonos Fonasa	0	0	0	0
Medicamentos Fonasa	5.554.801	217	14.703.249	558
Salud Funcionaria	875.083	15	2.076.798	35
<b>TOTAL BENEFICIOS FONASA</b>	<b>16.755.180</b>	<b>764</b>	<b>42.387.199</b>	<b>1.775</b>
Consultas Médicas Isapre	243.386	40	480.609	105
Intervención Quirúrgica - Isapre	60.044	2	168.044	5
Exámenes De Laboratorio Isapre	61.428	13	165.045	29
Radiografías – Isapre	61.175	3	243.002	14
Exámenes Especiales Isapre	252.438	10	420.564	29
Hospitalización – Isapre	41.000	1	78.830	2
Atención Dental Isapre	562.070	11	1.666.820	33
Lentes Isapre	230.622	4	758.612	13
Aparatos Ortopédicos Isapre	0	0	11.000	1
Audífonos – Isapre	0	0	0	0
Medicamentos Isapre	733.479	32	1.872.685	88
Salud Funcionaria Isapre	0	0	0	0
<b>TOTAL BENEFICIOS ISAPRE</b>	<b>2.245.642</b>	<b>116</b>	<b>5.865.211</b>	<b>319</b>
Matrimonio	100.000	1	<b>300.000</b>	<b>3</b>
Nacimiento	450.000	9	2.250.000	45
Fallecimiento	300.000	1	1.200.000	4
Escolaridades – Educación	6.856.000	225	6.987.000	228
Becas De Estudio	2.080.000	8	2.610.000	14
Catástrofe	0	0	0	0

Incendio	250.000	1	750.000	3
<b>TOTAL SUBSIDIOS</b>	<b>10.036.000</b>	<b>245</b>	<b>14.097.000</b>	<b>297</b>
Préstamos Médicos	2.880.000	24	4.200.000	35
Préstamos Auxilio	11.400.000	76	17.670.000	118
Préstamos Habitacionales	3.900.000	13	5.100.000	17
<b>TOTAL PRÉSTAMOS</b>	<b>18.180.000</b>	<b>113</b>	<b>26.970.000</b>	<b>170</b>
<b>TOTALES</b>	<b>47.216.822</b>	<b>1.238</b>	<b>89.319.410</b>	<b>2.561</b>

De la tabla se puede inferir, que el número de atenciones se duplicó en el último año, así mismo los montos invertidos.

Además de gestionar los beneficios establecidos como parte de la oferta para los funcionarios, el Servicio de Bienestar desarrolló otras acciones propias de su misión. Las más destacadas se enumeran a continuación:

### **Marzo 2015**

#### **Actividad: Conformación Comité navideño**

Por convocatoria de Bienestar, se realizó planificación de actividad recreativa, selección de obsequios por edades, compra y envoltura de regalos, coordinación tarde de actividades, mesas de entrega de presentes diferenciadas por edades, mesas con golosinas y bebidas, que fueron obsequiadas por los gremios, a solicitud de bienestar. Coordinación de asistente social con caja Los Andes, que aportó juegos inflables. La actividad se llevó a cabo en la piscina municipal con fecha 18 de diciembre.

#### **Actividad: Coordinación de grupos organizados**

Se realiza difusión y convocatoria a nuevos funcionarios para las agrupaciones folclóricas y de manualidades. El conjunto folclórico actualiza su directiva, siendo su presidente Héctor Sánchez, secretaria Viviana Díaz y tesorera Sandra Ramírez. Dentro de las metas 2016 se plantea compra de vestimenta de huaso elegante, que se lleva a cabo por medio de proyectos MEL, además de la postulación a proyectos de Bienestar que permite la compra de un cuatro venezolano, sumando este instrumento a los ya gestionados por Bienestar, como son acordeón, guitarra electroacústica, panderos, cajón peruano y vestidos tradicionales. Se realizan gestiones con la finalidad de realizar por primera vez una gala de cierre de año del conjunto, invitando a sus colegas y familias, la que tuvo un costo de quinientos mil pesos. Se cierra con presentes para los asistentes e integrantes, además de un cóctel.

El grupo de manualidades trabaja telar María. Se adquieren dos por medio de proyectos. Se coordina exposición de la agrupación y sus productos en feria realizada en Plaza de Armas de la ciudad. Además, se realiza taller navideño en el que se enseñan distintas técnicas, ejecutado como monitora por la señora Nancy Arévalo.

## **Junio de 2015:**

### **Actividad: Ceremonia despedida y almuerzo camaradería Funcionarios con Incentivo al retiro**

El Servicio de Bienestar y la Unidad de Comunicaciones del Hospital gestionan y coordinan ceremonia de despedida de los funcionarios que se acogieron a retiro voluntario durante el año 2015. Para amenizar la actividad contó con la participación del conjunto folclórico del Hospital, además de videos de homenaje para los participantes, presentes que aportó la Caja de Compensación Los Andes. Se finaliza la actividad con un almuerzo de camaradería.



## **Julio de 2015**

### **Actividad: Almuerzo socios jubilados**

Se gestiona almuerzo en un restaurant en Angol con todos los gastos pagados para más de ochenta jubilados, acompañados con el Director del servicio de Salud y el Jefe de Recursos Humanos del Hospital, con la finalidad de fomentar la cohesión del grupo e integrarlos como parte activa de la institución. Además, se formaliza la creación del grupo de ex funcionarios Años Plateados, con personalidad jurídica, permitiendo la postulación y adjudicación de un proyecto para implementar un mueble y termos a utilizar en las reuniones mensuales.



## **Septiembre de 2015**

### **Actividad: XXIII Encuentro Regional Folclórico**

En la localidad de Lautaro se llevó a cabo XXIII Encuentro Folclórico regional de los Servicios de Salud Araucanía Norte y Sur, instancia en donde participó el conjunto folclórico de nuestro centro

asistencial “Andalicán”, siendo premiado por su destacada participación. En la ocasión, el conjunto fue reconocido por valores como organización, compañerismo, respeto y buena presentación personal, siendo un ejemplo para sus pares de los demás hospitales.

#### **Actividad: Entrega de aportes a grupos organizados Hospital de Angol**

En esta instancia, Bienestar del SSAN, por intermedio del Bienestar local, hace entrega de aportes para grupos organizados de Hospital Angol. Los grupos beneficiados fueron Bienestar y Salud del Personal, con un taller de elaboración de productos naturales, tales como shampoo, cremas y aceites esenciales; Club deportivo y Cultural con equipamiento; Manualidades con la compra de telar María; Conjunto Andalicán compra de cuatro venezolano hecho a mano y Sala Cuna Patitos, quienes con estos recursos, pudieron implementar y llevar a cabos actividades destinadas a cada grupo y sus miembros.

#### **15 de diciembre de 2014**

##### **Actividad: celebración Navidad de los niños/as año 2015.**

El Servicio de Bienestar, en conjunto con un gran grupo de funcionarios y Caja los Andes, llevaron a cabo la celebración de Navidad año 2015, ésta actividad se realizó en la piscina municipal de Angol, instancia en la cual participaron cerca de 150 niños y sus familias, quienes disfrutaron de un día de piscina, regalos, juegos inflables, helados, música, golosinas, piñatas, entre otros.

#### **Marzo a diciembre de 2015**

##### **Actividad: Reunión mensual socios jubilados de bienestar.**

En la Sala Multiuso del establecimiento, se reúnen mensualmente cerca de 50 ex funcionarios/as jubilados/as del Hospital de Angol, socios del Servicio de Bienestar. Esta convocatoria obedece a directrices emanadas desde Dirección del SSAN, Recursos Humanos y el propio Servicio de Bienestar de Hospital de Angol, respecto de materializar el apoyo comprometido hacia los y las ex funcionarios/as valorando el importante aporte entregado a nuestro centro asistencial durante su trayectoria funcionaria.

En los encuentros primó la emotividad y sana convivencia. En ellos se plantearon objetivos primordiales, tales como generar un trabajo de efectiva y activa participación con el fin de concretar actividades recreativas, lo que se materializó por medio de un almuerzo en julio, generación de personalidad jurídica de la agrupación, gestión de proyectos. Se realizó un asado en conmemoración del 3 de octubre, en que contamos con la presencia del Director del Hospital y Jefe de recursos Humanos, además de la encargada de Bienestar, profesional que gestiona estas actividades en coordinación con la directiva del grupo.

## **UNIDAD SALUD DEL PERSONAL**

La Unidad de Salud del Personal, que se creó el año 2006 y desde esa fecha atiende a Funcionarios Hospital Angol, Funcionarios de la DSSAN y Funcionarios jubilados, cuenta con dos box de atención de médico y enfermera; además de box de vacunatorio, ubicado frente a la sala de procedimientos en el primer piso del establecimiento.

El médico atiende 22 hrs. semanales, la enfermera y TENS con 44 hrs semanales. Además, se cuenta con el apoyo de Trabajadora Social de Bienestar y Psicóloga de Unidad de Ciclo de Vida Laboral para realizar visitas domiciliarias.

El objetivo de la Unidad es resguardar la salud de los funcionarios que trabajan en el Hospital de Angol y DSSAN, fortaleciendo el desarrollo integral en el área laboral y personal, interviniendo en factores asociados a la calidad de vida de los funcionarios.

La Unidad trabaja para lograr una atención de calidad de los funcionarios, a través de las distintas prestaciones ofrecidas, cuyos resultados 2015 son los siguientes:

- Prestaciones médicas de salud con un total de 1576.
- Prestaciones de enfermería con un total de 1991.
- Se realizaron 443 exámenes de toma muestra sanguínea.
- EMPA (Examen de Medicina Preventiva del Adulto) con un total de 253 exámenes.  
214 en funcionarios hospital y 39 en funcionarios DSSAN
- Se realizaron 36 exámenes POE (Personal expuesto a riesgo laboral)
- Vacunas administradas anti influenza 512 dosis y 42 vacunas rechazadas
- Vacunas administradas pneumocócica 23 para el adulto mayor sobre 65 años 25 dosis.
- Vacunas administradas Hepatitis B 68 dosis.
- Unidad gestiona el abastecimiento de dosis BCG a Maternidad para la inmunización total de 1018 recién nacidos.
- Se tramitamos Interconsultas de los funcionarios en la red.
- Tramitación exámenes especiales (RNM, Ecografías, Eco Doppler).
- Se realizaron 46 visitas domiciliarias a funcionarios con licencia médica de más de 15 días por el Equipo interdisciplinario.

Como Unidad:

- Se postuló a Proyecto de Fondos entregados por Bienestar Central, el cual se ganó y se desarrolló un TALLER DE AUTOCUIDADO EN ELABORACIÓN DE PRODUCTOS NATURALES que duro 2 días, al cual asistieron un total aproximado de 20 Funcionarios quienes aprendieron a elaborar los productos, experimentando una terapia de relajación y autocuidado. Además se buscó que pudieran interrelacionarse y generar instancias para compartir experiencias y llevar las relaciones humanas un poco más allá de lo laboral, fortaleciendo el rol protector.
- Se colaboró en el desarrollo de las pausas saludables durante marzo a septiembre.

- Participación en las actividades del Comité de Prevención de Adicción a Drogas y Alcohol, cumpliendo así la Política Preventiva del SSAN y MINSAL.
- Participación en Comité de Salud y Ausentismo Laboral de Hospital de Angol y DSSAN.
- Participación en Hospitales libre de Mercurio.
- Participación en comité de IAAS.
- Desarrollo y participación de comité Salud Funcionaria.
- Participación en reunión de trabajo plan trienal.
- Se gestionó durante 2015 compra de refrigerador nuevo que se obtuvo para central de vacunas.
- Se gestionó a través de comité de salud funcionaria, el aumento de horas de funcionarios para atención dental de 3 en el 2014 a 4 cupos diarios en 2015.
- Se gestionó a través de Comité de salud funcionaria atención expedita para exámenes de PAP, planificación familiar, consulta ginecológica.
- Se gestionó horas con nutricionista para funcionarios de manera más expedita.

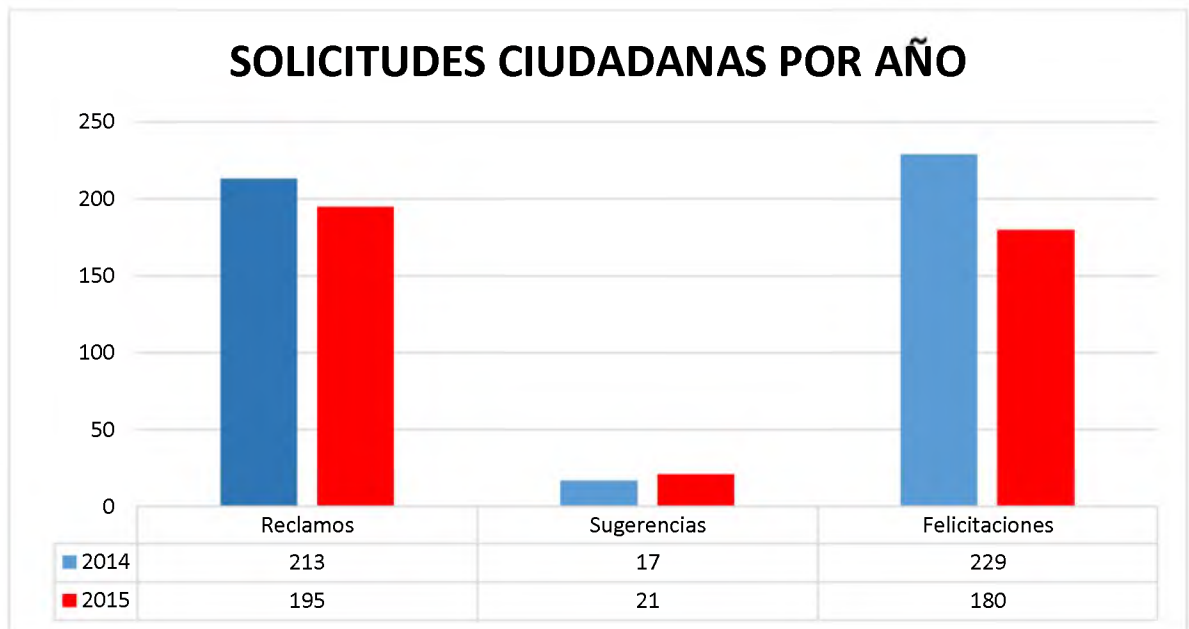
#### Taller de autocuidado



## SOLICITUDES CIUDADANAS

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias canaliza las inquietudes de los usuarios respecto de la atención del establecimiento. Durante el año 2015 destaca la reducción de reclamos, que bajan en 8,4 en comparación con el año 2014. Las felicitaciones disminuyen 21,3% y las sugerencias por su parte, se elevan en 23,5%.

PERÍODO	AÑO 2012	2013	2014	2015
Reclamos	294	277	213	195
Sugerencias			17	21
Felicitaciones	231	225	229	180



### Reclamos por tema

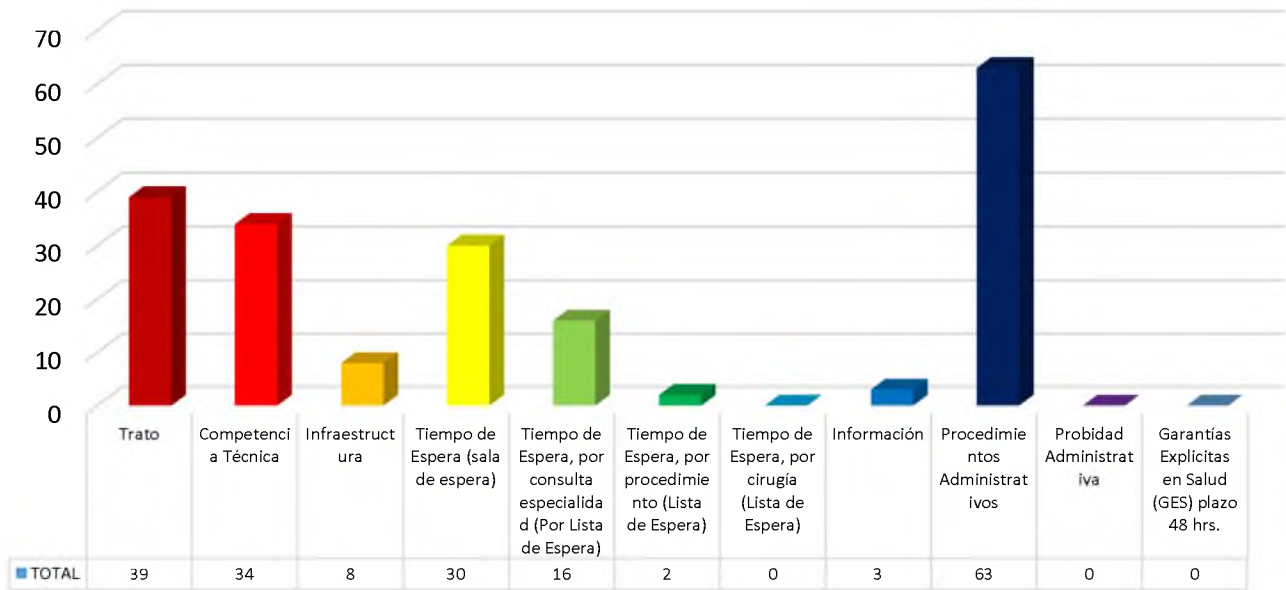
Es importante identificar cuáles son las materias que generan mayor insatisfacción en los usuarios, de manera que la institución pueda enfocar sus esfuerzos en resolver tales puntos débiles o que son percibidos de forma deficiente por quienes reciben las prestaciones del establecimiento.

Según los reclamos formulados el año 2015, las mayores insatisfacciones se presentaron por Procedimientos administrativos, Trato y Competencia Técnica, con 63, 39 y 34 unidades, que representan un 32,3%, 20% y 17,4% respectivamente de los reclamos totales.

Tema	E	F	M	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Trato	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	5	2	39
Competencia Técnica	5	2	1	3	2	4	2	6	3	3	1	2	34
Infraestructura	3	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	8
Tiempo de Espera (sala de espera)	3	1	2	3	4	3	5	3	0	3	2	1	30
Tiempo de Espera, por consulta especialidad (Por Lista de Espera)	1	2	7	3	0	0	0	0	0	1	2	0	16
Tiempo de Espera, por procedimiento (Lista de Espera)	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Tiempo de Espera, por cirugía (Lista de Espera)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Procedimientos Administrativos	4	4	9	4	11	1	6	3	6	6	4	5	63
Probidad Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantías Explícitas en Salud (GES) plazo 48 hrs.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	19	12	24	19	21	12	17	15	14	17	15	10	195
FELICITACIONES	19	8	25	11	11	16	10	17	20	13	17	13	180
SUGERENCIAS	2	1	2	1	3	0	2	3	2	0	4	1	21

Es meritorio señalar que durante el año 2015 se sumaron como temas ausentes de reclamos, además de probidad administrativa que en el 2014 tampoco fue motivo de ingreso de reclamos, Tiempo de Espera por Cirugía y Garantías Explícitas en Salud. Ambos temas sí fueron objeto de reclamos en el año precedente, lo que demuestra que durante la gestión 2015 se apreciaron mejoras en tales temas tan sensibles para los usuarios.

## DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS POR TEMA



## **CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA**

La Cuenta Pública se expuso a través de una presentación del Director del Hospital que detalló el resultado de la gestión. Posteriormente se dio paso a un análisis de lo que fue el balance del año más propuestas de mejoras en las temáticas específicas que correspondió a cada grupo. El público estaba compuesto por representantes de la comunidad, organizaciones, otras entidades públicas y algunos funcionarios del Hospital.



El trabajo se dividió en los siguientes grupos y temáticas:

### **GRUPO 1: ATENCIÓN ABIERTA**

Integrantes

Cristian Peña Catalán

Nancy Fuentes L.

María Angélica Courbis

Carolina Matamala

Alfonso Opazo Huaquil

Katia Guzmán

Gloria Lobos

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública**

- Se considera una buena gestión, porque se vio un aumento en la resolución de las mayorías de las prestaciones entregadas por el Hospital.
- Se percibe una mejor atención, ha mejorado el trato hacia el usuario.

- Se percibe una mayor comunicación hacia el usuario, ha mejorado la orientación y la atención, es algo que además, se ha evidenciado al analizar los tipos de reclamos.



#### **Conclusiones o evaluaciones en Atención Abierta**

- Se percibe un déficit de resolución, en cuanto a los tiempos de respuesta de exámenes Ej. Rayos
- Hay déficit en cuanto a los cupos asignados a la atención primaria, por lo cual la lista de espera no progresa.

#### **Propuestas de mejoras para Atención Abierta**

- Aumentar los cupos asignados a la atención primaria, en el caso de especialistas y exámenes de rayos principalmente.
- Retroalimentación a la atención primaria de los exámenes ya realizados, subir información al sistema de referencia y contrarreferencia.
- Solicitar que cada vez que llegue un especialista nuevo, este capacitará a médicos de la red para mejorar la pertinencia de las derivaciones.
- Mejorar espacios en las salas de esperas, cantidad suficientes de asientos
- Continuar con educación de los diferentes dispositivos de urgencia, para evitar las cantidades excesivas de público.

## **GRUPO 2: ATENCIÓN CERRADA**

Integrantes:

Alberto Lezano

Carmen Cea

Flor Ulloa

Raúl Ceballos

Yolanda Ortega

René Santana

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública:**

- Se visualizan los avances en la gestión en relación al trato del usuario y el número de inversiones realizadas.
- Las inversiones realizadas van en directa relación a mejoras en los servicios clínicos
- El índice ocupacional muestra que no han existido problemas con la disponibilidad de camas (no se ven pacientes hospitalizados en urgencia, por ejemplo).



### **Conclusiones o evaluaciones en atención cerrada**

Acreditación, asegura que se están entregando prestaciones con seguridad y apego a protocolos  
Existen las facilidades para que familiares puedan acompañar a adultos mayores.

### **Propuestas de mejoras para atención cerrada**

Regular sistema de visitas (en algunos servicios 6 horas continuas es demasiado). Controlar visitas a través de tarjetas u otro sistema.

Avanzar hacia la digitalización de la información que se entrega al alta.

Trabajar en la climatización de las salas de hospitalización.

### **GRUPO 3: INFRAESTRUCTURA**

Integrantes:

-Obdulio Valdebenito

-Ramón Millar

-Julio Christoforou

-Ana Manriquez

-Luis Munzenmayer

-Juan Pablo Uribe

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública**

Se valora la interculturalidad del hospital que se refleja en hechos concretos (prestaciones)

Se destaca psiquiatría como nuevo polo de desarrollo

De destaca la acreditación como un hito fundamental y punto de inflexión hacia el futuro.



### **Conclusiones o evaluaciones en Infraestructura**

Se destaca las inversiones realizadas en psiquiatría (sala espejo y corta estadía), que se transforma en un polo de desarrollo futuro en la especialidad.

Habilitación Sala TAC, constituye un hito relevante para la atención de los pacientes de la provincia.

#### **Propuestas de mejoras para Infraestructura**

- Ampliación Urgencia: Aumentar box de observaciones para descongestionar espera de pacientes
- Reestructuración imagenología: Digitalizar las prestaciones e integrar recintos
- Remodelación y mejora de Auditorium: Mejorar sus condiciones climáticas y de infraestructura.

#### **GRUPO 4: ESPECIALIDADES**

Integrantes:

José Cifuentes Herrera

Zaida Garcés Toledo

Víctor Arriagada Jiménez

Jorge Montes Coronado

Carlos González Lagos

Gabriel Pérez Faundez

Carmen Iturriaga Poblete

#### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública:**

Buena, completa, fácil de entender

Muy creíble, transparente

Comprobable

Participativa, la comunidad agradece poder trabajar en conjunto



### **Conclusiones o evaluaciones en Especialidades**

Lo que existe está, funciona muy bien.

Siempre faltan a medida que crece la demanda y necesidad de los pacientes.

### **Propuestas de mejoras para Especialidades**

Reumatología

Exámenes de especialidad (por ejemplo, densitometría ósea)

Aumentar dotación de médicos anestesistas

Dirigente gremial propone que el aumento de especialista vaya aparejado con aumento de espacios físicos adecuados y recurso humano asociado.

### **GRUPO 5: TRATO AL USUARIO**

Integrantes:

Rodrigo Villavicencio Serri

Delfín Gutiérrez Cancino

Yolanda Masferrer Pellizzari

Paola Clavelle Fuenzalida

Sandra Bustos Sanhueza

Julio Saveedra Astorga

René Lopetegui Carrasco

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública**

Fue una cuenta clara, precisa y concisa, con lenguaje claro. Se apreciaron avances. Se dio a conocer lo bueno y lo malo de la gestión con capacidad de autocritica y se plasmaron los desafíos para el 2016.



### **Conclusiones o evaluaciones en Trato al usuario**

Realizar un diagnóstico interno, que permita reducir el número de reclamos desde el punto de vista de los procedimientos administrativos, tratando de eliminar la demasiada burocracia.  
Ejecutar un estudio de cargas de trabajo, dependiendo de la función que realiza cada funcionario.

### **Propuestas de mejoras para Trato al usuario**

Realizar capacitaciones a grupos focales reducidos de personas, tipo role playing y/o entrenamientos.

Capacitar a los usuarios en temáticas del trabajo hospitalario, (derechos y deberes), a través de juntas de vecinos, Consejo de desarrollo, escuelas, liceos.

Contratación de orientadores con competencias técnicas y habilidades sociales de manera de minimizar el número de reclamos y usuarios molestos, que permita la solución de su problemática inmediata, creando además un nexo con las organizaciones sociales.

Mejorar la resolutiveidad a través de las redes

### **GRUPO 6: SUBRED ANGOL**

Integrantes:

Manuel Martínez

Mauricio Yañez

Paula Herrera

Alejandro Fariña

Jocelyn Concha

Erika Trapp

Guido Campos

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública:**

Hospital Nuevo

Llegada de nuevos especialistas

Aumento Actividad

Trato Usuario



### **Conclusiones o evaluaciones en Subred Angol**

Estrategias de Mejoramiento de Trato al Usuario  
Información a la comunidad de la atención hospitalaria

### **Propuestas de mejoras para Subred Angol**

Visitas de atención de Especialistas en hospitales y CESFAM de las comunas  
Mejora en los tiempos de espera  
SAMU local (optimización del traslado de paciente)

### **GRUPO 7: EQUIPAMIENTO**

Integrantes

Beda Mora

Elsa Benedetti

Alejandra Oñatte

Emilio Altamirano

Jorge Calbún

Marcos Castillo

Marlenne Carrasco

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública**

Se expone de manera clara y precisa, con buen apoyo audiovisual; se sugiere desarrollar de manera más detallada las actividades a realizar para el año 2016, principalmente en la formación de especialistas. Se destaca el enfoque desde la mirada del paciente de las prestaciones realizadas y la relevancia de considerar el acceso a medicina intercultural de mapuches y no mapuches, destacando la relevancia y utilidad que presta el programa.



### **Conclusiones o evaluaciones en equipamiento**

Destaca el trabajo realizado para gestionar tomógrafo y hospitalización de corta estadía. Se destaca positivamente la adquisición de vehículos adecuados para las condiciones viales de la zona.

### **Propuestas de mejoras para equipamiento**

Aumentar vehículos de transporte de pacientes.

Equipo de Resonancia Nuclear Magnética para complementar estudios imagenológicos y resoluciones de lista de espera.

Implementación de mayor cantidad de Desfibriladores Automáticos en las dependencias y anexos del Hospital.

### **GRUPO 8: OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN O TIEMPOS DE ESPERA POR ATENCIÓN**

Integrantes:

Cecilia Zurita

Andrea Curriel

José González

Cristian Mignolet

Tamara Carvajal

Verónica Venegas

Karen Medina

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública:**

Por años este tema ha sido uno de los principales puntos de impacto en nuestra población. Existen varios puntos de quiebre tanto en la atención primaria, derivación, atención de urgencia con categorización gestión de la demanda tanto de las consultas nuevas como de controles y de solicitudes quirúrgicas.



### **Conclusiones o evaluaciones en Oportunidad de la Atención o tiempos de Espera por Atención**

En Urgencias falta centralización informática de las atenciones de cada uno de los usuarios.  
Implementar acciones de educación a la comunidad en distintos ámbitos de la salud.  
Empoderar a funcionario en la acción de educar al usuario.

### **Propuestas de mejoras para Oportunidad de la Atención o tiempos de Espera por Atención**

Digitalizar y visualizar en RED información del usuario (entrelazar datos, código).

Mejorar pertinencia del diagnóstico y capacitación.

Gestión de demanda y horas médicas

### **GRUPO 9: CONTINUIDAD DE LOS CONTROLES Y TRATAMIENTOS**

Integrantes

Sandra Castillo Hott

Mariela Vergara Bastidas

Laura Cares Montesinos

Claudia Navarro Soto

Carlos Silva Venegas

Manuel Ruiz Gutiérrez

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública:**

Se demostró un aumento en la inversión en equipamiento y tecnología, como profesionales técnicos y tecnología de punta en la región. Incorporación de exámenes de alto costo como escáner. Aumenta positivamente la relación y participación de la comunidad. Se logra un objetivo importante institucional que es la acreditación y existe un desafío permanente en la mejora del trato al usuario.



### **Conclusiones o evaluaciones en Continuidad de los Controles y Tratamientos**

Se debe reconocer la pertinencia, acceso y oportunidad a respuesta de requerimientos, la demanda de atención es más alta que la respuesta por los recursos que se cuenta (Se limita por la oferta disponible).

En relación a Policlínico del personal para salud funcionaria, es dependiente del horario de un médico que realiza turnos por lo cual el acceso no es expedito y oportuno.

Porcentaje de NSP (no se presenta).

### **Propuestas de mejoras para Continuidad de los Controles y Tratamientos**

Generar control respecto de lista de espera y concurrencia de usuarios a controles.

Un profesional a tiempo completo en Policlínico del personal

Educar a la comunidad en la importancia (deber del paciente) de asistir a sus controles a través de Consejo de desarrollo y Juntas de Vecinos.

Implementar sistema de aviso de no asistencia a controles.

### **GRUPO 10: TRASLADO DE PACIENTES**

Integrantes

Andrea Rebolledo Q.

Tte. Francisco Chávez

Valeska Molina Segura

Morgan Almagia R.

Carlos Silva Riffo

Depsi Cepeda Campos

Cecilia Varela Zambrano

Eufemia Caro Sch.

### **Conclusión o evaluación gestión 2015, Cuenta Pública:**

Se ha notado positivamente un avance en las prestaciones; especialidades e inversiones.

Se tiene mayor demanda con el aumento de las especialidades.

Aumento significativo en equipamiento.

Apertura del Hospital de Angol a la comunidad en diferentes instancias.

Se debe trabajar y buscar las instancias en el "Trato al Usuario"



### **Conclusiones o evaluaciones en Traslado de Pacientes**

Falta informar a la comunidad los protocolos de traslado de pacientes.

Falta comunicar o informar a los usuarios en caso de suspensión o atraso de los traslados de pacientes.

Disminuirán los traslados con la instalación del TAC

### **Propuestas de mejoras para Traslado de Pacientes**

Establecer protocolos de entrega de información al usuario y su familia.

Buscar canales de comunicación hacia la comunidad con respecto al traslado de pacientes.

Mejorando trato en la entrega de información mejora así la percepción con respecto a traslado de pacientes.

### **Respuesta del Director del Hospital a las propuestas planteadas por los diferentes grupos de trabajo:**

*Aumentar los cupos asignados a la atención primaria, en el caso de especialistas y exámenes de rayos principalmente.*

Respuesta: El aumento de exámenes de rayos depende de la revisión de los cupos otorgados por parte de Imagenología para evaluar su necesidad o no. Después de ello, podría reasignarse cupo por demanda, según comuna.

Es importante considerar que en el caso de los especialistas las horas no se asignan por cupos, sino por criterios de priorización, que son criterio biomédico, es decir, urgencia médica; AUGE, tiempo de espera, etc.

*Retroalimentación a la atención primaria de los exámenes ya realizados, subir información al sistema de referencia y contrarreferencia.*

Respuesta: Se está instalando el SIDRA, lo que permitirá mayor información entre el Hospital y la APS.

*Solicitar que cada vez que lleque un especialista nuevo, este capacitará a médicos de la red para mejorar la pertinencia de las derivaciones.*

Respuesta: Se hace en el SIDRA.

*Mejorar espacios en las salas de esperas, cantidad suficientes de asientos.*

Respuesta: Se está concretando en los nuevos espacios, como es el caso del tomógrafo.

*Continuar con educación de los diferentes dispositivos de urgencia, para evitar las cantidades excesivas de público.*

Respuesta: Se realiza, pero existe un plan para reforzarlo especialmente en época de invierno.

*Regular sistema de visitas (en algunos servicios 6 horas continuas es demasiado).*

Respuesta: El Ministerio es la entidad que define las horas.

*Controlar visitas a través de tarjetas u otro sistema*

Respuesta: Es un mecanismo que constantemente se está mejorando.

*Avanzar hacia la digitalización de la información que se entrega al alta.*

Respuesta: Sistema SIDRA se hará cargo de esa necesidad y está en proceso.

*Trabajar en la climatización de las salas de hospitalización.*

Respuesta: La única vía de materialización para iniciativas de este tipo es a través de proyectos.

*Ampliación Urgencia*

Respuesta: Proyecto en camino.

*Aumentar box de observaciones para descongestionar espera de pacientes*

Respuesta: Proyecto en camino.

*Remodelación y mejora de Auditorium*

Respuesta: Proyecto en camino.

*Reumatología*

Respuesta: No hay posibilidad. Se está trabajando en preparar especialistas según mayor demanda, pero éste no es el caso de dicha especialidad.

*Exámenes de especialidad (por ejemplo, densitometría ósea)*

Respuesta: En la misma lógica, no es viable, dado que la especialidad asociada a este examen es reumatología, que no tiene posibilidades de ofrecerse en el Hospital en el corto plazo.

*Aumentar dotación de médicos anestesistas*

Respuesta: Se están formando especialistas en el área actualmente.

*Dirigente gremial propone que el aumento de especialista vaya aparejado con aumento de espacios físicos adecuados y recurso humano asociado.*

Respuesta: El Ministerio de Salud es la entidad que resuelve el recurso humano necesario. Sin embargo, siempre se está trabajando en estudios de brechas del Hospital.

*Contratación de orientadores con competencias técnicas y habilidades sociales de manera de minimizar el número de reclamos y usuarios molestos, que permita la solución de su problemática inmediata, creando además un nexo con las organizaciones sociales.*

Respuesta: El Ministerio de Salud es la entidad que resuelve el recurso humano necesario. Sin embargo, siempre se está trabajando en estudios de brechas del Hospital.

Mejorar la resolutiveidad a través de las redes

Respuesta: Existe un trabajo permanente orientado a ese objetivo.

Visitas de atención de Especialistas en hospitales y CESFAM de las comunas

Respuesta: Se está realizando, a través de la calendarización de visitas a los establecimientos y en especial, con los especialistas únicos en el Hospital de Angol.

Mejora en los tiempos de espera

Respuesta: Es un tema de permanente preocupación del establecimiento.

SAMU local (optimización del traslado de paciente)

Respuesta: La forma de organizarse y coordinarse el SAMU no depende del Hospital.

Aumentar vehículos de transporte de pacientes.

Respuesta: Se ha trabajado al respecto, tanto aumentando la dotación de vehículos, como renovándolos.

Equipo de Resonancia Nuclear Magnética para complementar estudios imagenológicos y resoluciones de lista de espera.

Respuesta: No es viable por ahora y tampoco se considera dentro del Hospital normalizado.

Implementación de mayor cantidad de Desfibriladores Automáticos en las dependencias y anexos del Hospital.

Respuesta: Estos requerimientos deben trabajarse a través de proyectos.

Digitalizar y visualizar en RED información del usuario (entrelazar datos, código).

Respuesta: Es lo que se están trabajando, mediante el SIDRA.

Mejorar pertinencia del diagnóstico y capacitación.

Respuesta: Es un tema netamente médico.

Generar control respecto de lista de espera y concurrencia de usuarios a controles.

Respuesta: Es parte del trabajo y esfuerzos cotidianos.

Un profesional a tiempo completo en Policlínico del personal

Respuesta: No es viable por el perfil del usuario.

Educar a la comunidad en la importancia (deber del paciente) de asistir a sus controles a través de Consejo de desarrollo y Juntas de Vecinos.

Respuesta: Es una iniciativa perfectamente viable y que implementaremos.

Establecer protocolos de entrega de información al usuario y su familia.

Respuesta: Existe y se hace uso de ello.

- **No hubo consultas ni sugerencias propuestas por la comunidad al informe publicado en la plataforma web de la Cuenta Pública.**