



INFORME FINAL GESTIÓN 2016

HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN TORRES

Angol, abril de 2017

Director: Ing. René Lopetegui Carrasco

INTRODUCCIÓN

Desde hace un par de años nuestro establecimiento presenta su balance anual bajo el formato de Cuentas Públicas Participativas. Esto ha generado un giro en el significado de este evento, que constituía un punto de encuentro entre nuestro público interno y público externo, transformándolo actualmente en una oportunidad para que particularmente la comunidad y muchas de sus autoridades analicen los resultados del año de trabajo de nuestra institución, se familiaricen con los desafíos institucionales y aporten con su perspectiva a formular parte de ellos.

En este nuevo modelo existen riquezas que nuestro Hospital está enfocado en aprovechar para mejorar la gestión. En especial estamos atentos a la posibilidad de identificar las principales expectativas de los usuarios; dónde se concentran sus mayores demandas e inquietudes; en qué puntos expresan especial desinformación, etc.

Todos los años crecemos en algún aspecto y lógicamente destacamos en este documento dichos avances; así como existen otros temas que deben seguirse reforzando y perfeccionando, lo que, también, transparentamos.

Emblemas del crecimiento 2016 del Hospital de Angol fueron la implementación de la Unidad de Corta Estadía de Psiquiatría; la puesta en marcha del tomógrafo y el surgimiento del Laboratorio de Neurología, que representan mayor comodidad, seguridad y nuevas prestaciones en la misma comuna a los usuarios.

El desafío principal al que nos enfrentamos en adelante es prepararnos para servir desde el nuevo Hospital normalizado y cumplir con la creciente demanda en salud de la comunidad, considerando las mejores condiciones de las que dispondremos.

Para eso debemos optimizar nuestra labor en lo clínico, técnico y humano, lo que significa que las personas que integran la institución, más las nuevas incorporaciones de recurso humano, deben adaptarse y estar en sintonía con la nueva infraestructura y equipamiento.

Sólo de esta forma, se obtendrá un máximo desempeño, coherente a la cuantiosa inversión que implica esta obra y se evitarán errores, que nuestros usuarios han manifestado a través de reclamos específicos por infraestructura y trato, que si bien no simbolizan el porcentaje mayoritario de quejas, en mejores condiciones de trabajo, debieran presentarse en su mínima expresión, mejorando la satisfacción de nuestros usuarios, que es una de las metas principales de nuestra labor.

PRESENTACIÓN DEL HOSPITAL DE ANGOL

El Hospital de Angol, bautizado posteriormente Dr. Mauricio Heyermann Torres en honor a uno de sus Directores, que estuvo a la cabeza del establecimiento en varias ocasiones y fue muy apreciado por la comunidad, cuenta con 134 años de vida oficial, aunque su origen se remite a la creación del primer hospital militar en la zona, a poco menos de dos décadas atrás.

La comunidad siempre ha sido clave en el desarrollo y crecimiento de este Centro de Salud, desde su surgimiento y posterior inauguración en agosto del año 1883, cuando mediante una campaña de los ciudadanos locales, se reunió financiamiento para su implementación. Desde el año 1920 su evolución como establecimiento de Salud ha sido notable, incorporando nuevos servicios y prestaciones para sus usuarios.

En su historia, han sido dos los edificios que han albergado al Hospital de Angol, el ubicado en calle Ilabaca media cuadra antes de Jarpa, llamado hoy Hospital viejo y el ubicado en calle Ilabaca con Covadonga, a casi dos cuadras del primero.

Actualmente, el Hospital de Angol, dispone de las Especialidades Pediatría, Medicina Interna, Cardiología, Neurología, Psiquiatría, Cirugía Infantil, Cirugía Adulto, Anestesiología, Obstetricia, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología y Medicina Familiar, además de las especialidades odontológicas, disponiendo de cerca de mil prestaciones distintas. Se organiza a través de cinco Centros de Responsabilidad y cuenta con seiscientos funcionarios, que dan vida a la organización.

RESULTADOS GESTIÓN 2016

¿CON QUÉ RECURSOS TRABAJAMOS EN EL AÑO 2016?

Finanzas: Ingresos

Durante el año 2016, el establecimiento redujo en 0,3% su recepción de ingresos. Los puntos centrales que explicaron esa baja, fueron Transferencia para gastos de capital, con una disminución de 96%; Otros ingresos corrientes, que llegó a -14% e Ingresos de Operación, con -12%. El único aumento significativo en este ítem fue Recuperación de préstamos, que se elevó en 52%, seguido por Transferencias corrientes, con 9%.

INGRESOS TOTALES	2015	2016	% Dif.
TRANSFERENCIAS CORRIENTES (desde FONASA)	\$14.246.144.806	\$15.545.660.995	9%
INGRESOS DE OPERACIÓN (INGRESOS PROPIOS)	\$638.370.533	\$564.156.266	-12%
OTROS INGRESOS CORRIENTES (SUBSIDIOS POR LICENCIAS MÉDICAS)	\$514.738.121	\$442.004.153	-14%
RECUPERACION DE PRÉSTAMOS (INGRESOS PROPIOS)	\$96.237.429	\$146.032.112	52%
TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL (PROYECTOS DE INVERSIÓN)	\$1.304.139.651	\$54.989.900	-96%
TOTAL	\$16.799.630.540	\$16.752.843.426	-0,3%

Finanzas: Gastos

En relación a los gastos, el mayor aumento se evidenció en Otros Gastos Corrientes, que creció en 100%. Le siguió Bienes y Servicios de consumo, que creció 23% y Gastos en Personal, con 14%. La única baja en gastos se concentró en Adquisición de activos no financieros, que bajó en 91%.

GASTOS	2015	2016	%
TOTALES			
GASTOS EN PERSONAL	\$ 10.826.402.838	\$ 12.339.023.616	14%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 4.125.446.849	\$ 5.065.518.305	23%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	\$ 445.208.423		0%
OTROS GASTOS CORRIENTES	-	\$ 8.180.745	100%
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$ 1.366.280.569	\$ 121.738.283	-91%
INICIATIVAS DE INVERSION	-		
TOTAL	\$ 17.030.394.828	\$ 17.870.027.760	5%

3. Finanzas: Deuda

La deuda durante el año 2016 se incrementó en 26%.

SERVICIO DE LA DEUDA		
2015	2016	% dif.
\$ 267.056.149	\$ 335.566.811	26%

INVERSIONES

La Subdirección de Operaciones está encargada de la adquisición de equipos y de la formulación y ejecución de proyectos de mejora de la infraestructura y equipamiento hospitalarios. Durante el 2016, las adquisiciones y proyectos, fueron los siguientes:

COMPRA DE EQUIPOS Y EQUIPAMIENTO:

Compra de equipos y equipamiento por convenio de colaboración con SSAN:

Se ejecutó en conjunto con el SSAN recursos correspondientes al convenio de colaboración con este servicio, destinados a mejorar el desarrollo de las actividades del hospital, en beneficio de los usuarios. El detalle de los bienes adquiridos es el siguiente (se incluye algunos equipos y equipamiento que se ejecutaron en el proyecto de mejoramiento de auditorium):

Descripción	cantidad	total c/IVA
Butacas tapizada con paleta	96	\$ 14.929.920
Radiadores	7	\$ 9.848.559
Rack con accesorios	1	\$ 5.202.230
Cortinas	2	\$ 4.500.002
Cámaras de videos para 4 IP	1	\$ 3.153.715
Silla - Iso Tapizada	74	\$ 2.133.254
Parlantes De 500 W	1	\$ 1.922.833
Televisor 60 Pulgadas Full HD Smart TV	1	\$ 1.169.700
Estante Libros	1	\$ 908.744
Estante	8	\$ 846.111
Silla Apilable	20	\$ 428.400
Videoprojector	1	\$ 275.972
Pedestal para Micrófono	8	\$ 201.455
Pizarra acrílica de 2,3 * 1,2 m	2	\$ 166.303
Mekse Set Inalámbrico	1	\$ 159.097
Micrófono	1	\$ 153.214
Escritorio Línea	2	\$ 105.204

Escritorio en L Curvo	1	\$	98.489
Cajonera Móvil	1	\$	88.357
Audífono Microsoft	5	\$	84.204
Pizarra acrílica de 1,2 * 0,9 m	2	\$	80.330
Gabinete Mural	1	\$	61.556
Silla - Iso Tapizada	2	\$	59.476
Micrófono Inalámbrico	1	\$	59.141
Micrófono	2	\$	18.604
Atril Micrófono	1	\$	14.326
Soporte para televisor	1	\$	5.945
	Total:		\$46.675.139

Costo de la inversión: \$46.675.139

MEL Y COMITÉ PARITARIO: Se ejecutó recursos correspondientes al MEL y comité paritario destinados a mejorar el desarrollo de las actividades de los funcionarios del Hospital, en beneficio de los usuarios. El detalle de los bienes adquiridos es el siguiente:

Artículo	Cantidad
Mesa plegable	16
Termo hervidor eléctrico	2
Mesa ping pong	1
Telar María	5
Dispensador secador de manos	5
Ventilador piso	4
Repisa estantería	4
Estufa leña	1
Futón	2
Dispensador agua	2
Cajonera y Estante	3

Costo de la inversión: \$ 5.244.583

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

Mejoramiento auditorium Hospital de Angol:

Se recibió recursos cercanos a los \$50.000.000 para realizar la reposición de los equipos y equipamiento del auditorium del hospital, además de la incorporación de calefacción y cortinas. Con estos trabajos, el auditorium además de estar en mejores condiciones para la realización de las actividades institucionales y docentes, se puso a disposición para su uso a la comunidad de Angol.

Costo aproximado de la Inversión \$50.000.000



MEJORAMIENTO SALA DE REAS Y HABILITACIÓN SALA DE RESIDUOS DOMICILIARIOS:

Se estableció la necesidad de mejorar la sala de REAS y habilitar sala de residuos domiciliarios, con el fin de dar respuesta a las observaciones realizadas por la autoridad sanitaria y para garantizar la seguridad del personal y usuarios.

Costo aproximado de la Inversión \$3.000.000

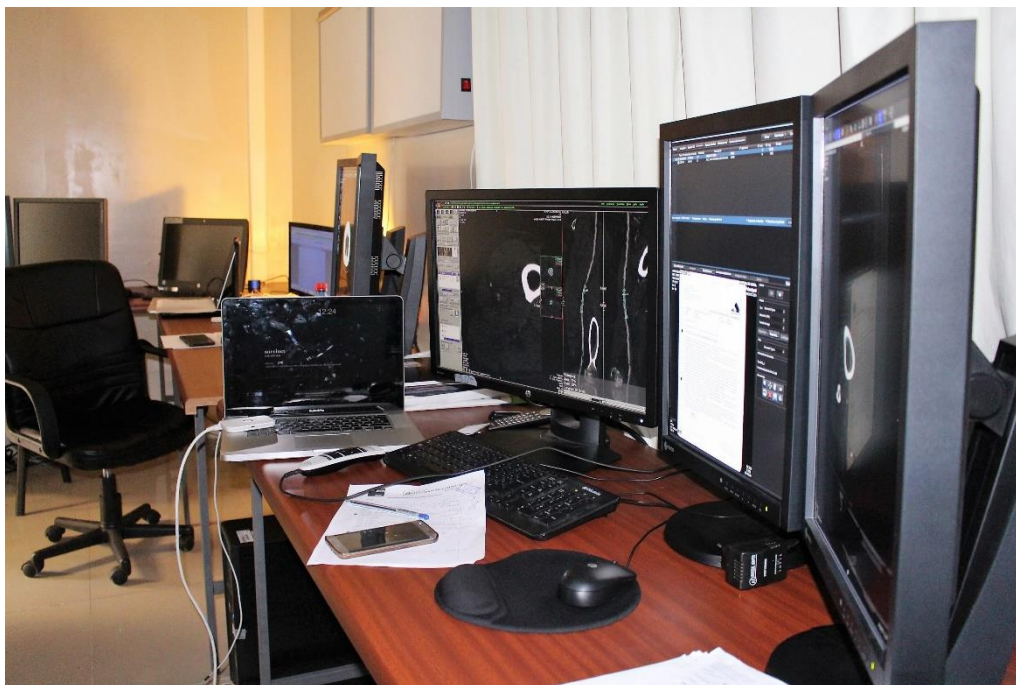


HABILITACIÓN SALA DE INFORMES IMAGENOLOGÍA

En el contexto de la implementación de la digitalización de imagenología y de la llegada de un médico radiólogo adicional a nuestro hospital, se hace necesaria la habilitación de una sala de informes para entregar condiciones adecuadas de trabajo que permitan la elaboración de informes radiológicos en beneficio de los usuarios de nuestro hospital. Esto se complementó con la compra y habilitación de 2 estaciones de diagnóstico adquiridas mediante COLDAS con un costo aproximado de \$13.500.000.-

Costo aproximado de la Inversión \$1.000.000

Costo equipos (COLDAS): \$13.500.0000



HABILITACIÓN MARQUESINA PATIO CORTA ESTADIA (PSIQUIATRÍA)

Se hizo necesario habilitar marquesina para el uso de los usuarios durante su periodo de recuperación en la unidad de corta estadía.

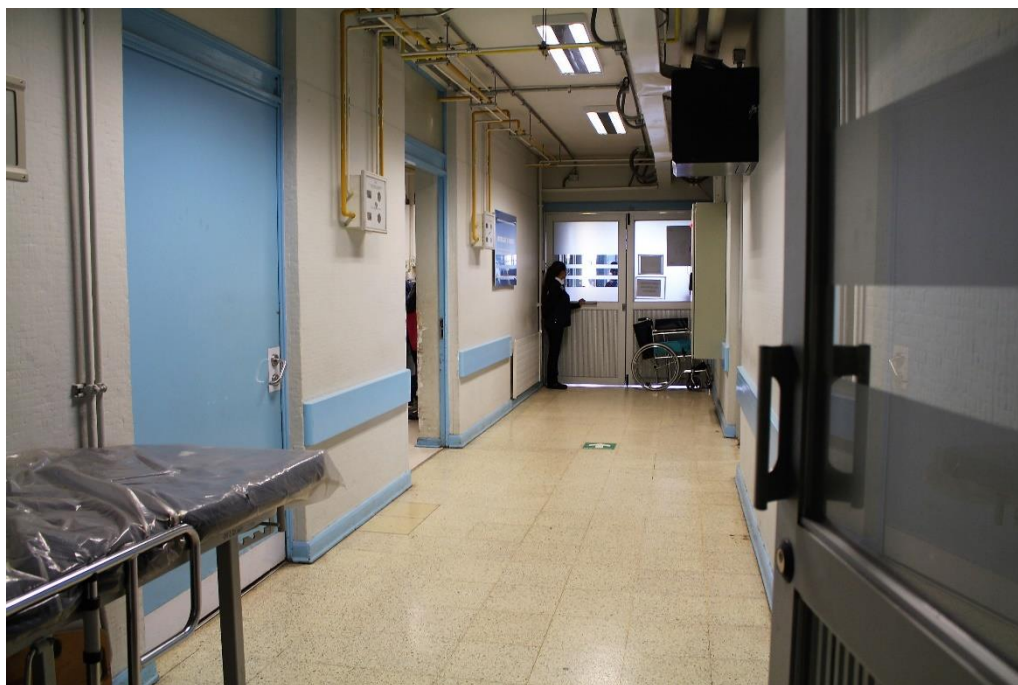
Costo aproximado de la Inversión \$500.000



MEJORAMIENTO SALA DE ESPERA URGENCIA:

Se encuentra en ejecución proyecto para cerrar brechas relacionadas con la habitabilidad de los recintos de salas de espera de urgencia. La intervención se realizará en las salas de espera de urgencia general y urgencia obstétrica, con un monto estimado de \$50.000.000 para ambos recintos.

Costo aproximado de la Inversión \$50.000.000



INSTALACIÓN CÁMARAS IP EN SALA ESPEJO (Servicio de Psiquiatría):

Se estableció la necesidad de habilitar e instalar cámaras IP en la sala espejo del policlínico de psiquiatría, para su uso en actividades clínicas y docentes asistenciales, en beneficio de los pacientes.

Costo aproximado de la Inversión \$3.000.000

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2015:**Cierre de Brechas Hospital de Angol (Plan de inversiones periodo anterior):**

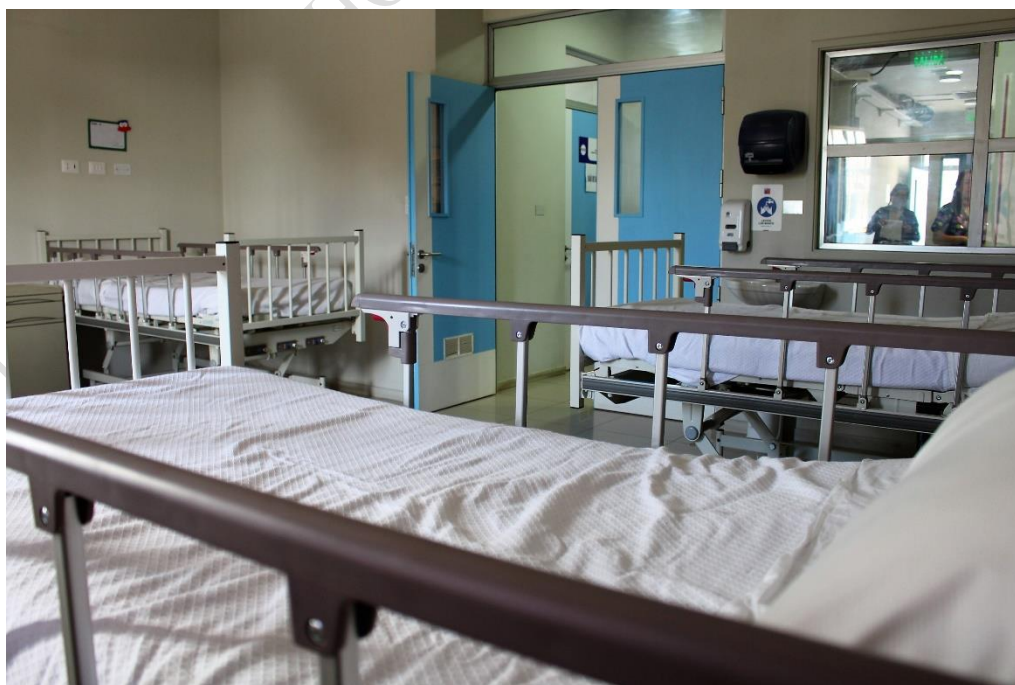
Se continuó ejecutando hasta su recepción definitiva trabajos del proyecto de cierre de brechas 2015 de climatización, ventilación, instalación de puntos de gases clínicos, destinado a mejorar las condiciones ambientales propias de los servicios de hospitalización y procedimientos, además de cumplir con los requisitos definidos en las Normas Técnicas Básicas necesarias para la obtención de la autorización sanitaria, requisito indispensable para solicitar la acreditación hospitalaria.

Costo total Inversión proyecto en ejecución: \$132.991.231

Habilitación Corta Estadía (Plan de inversiones periodo anterior):

Se continuó ejecutando hasta su recepción definitiva trabajos del proyecto de habilitación de infraestructura para habilitación 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.

Costo total Inversión proyecto en ejecución \$87.975.065



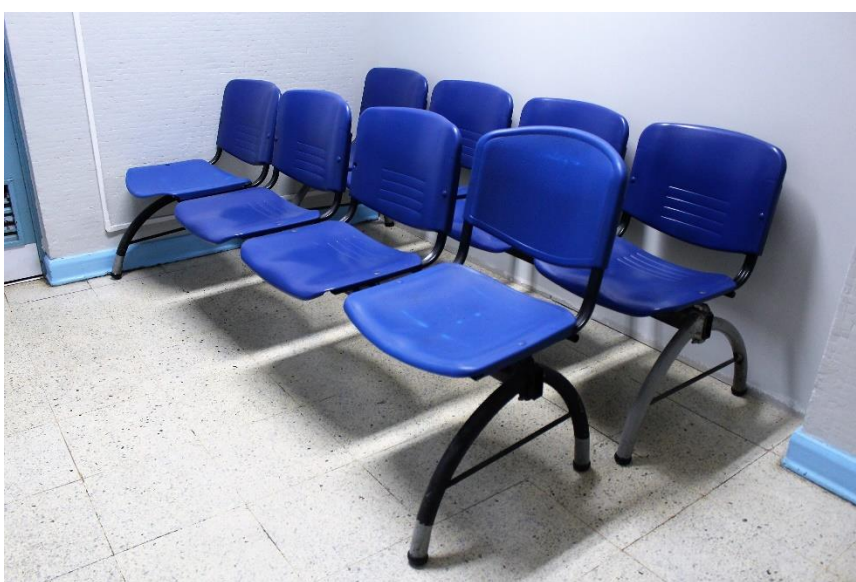
Continuación Obras Sala TAC (Plan de inversiones periodo anterior):

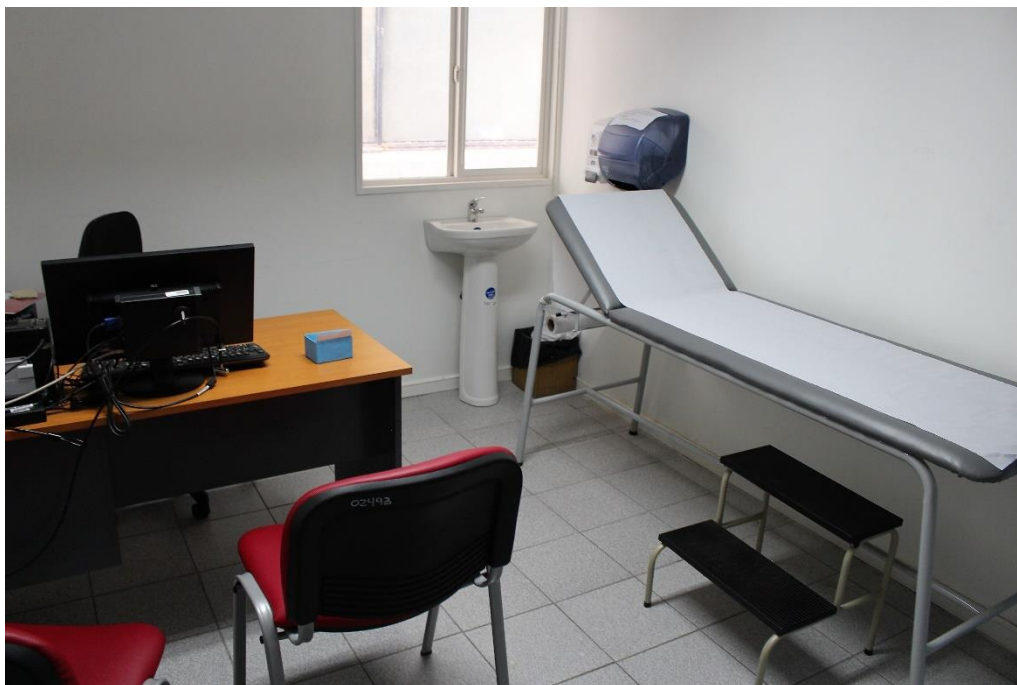
Se continuó ejecutando hasta su recepción definitiva trabajos correspondientes a la sala TAC, los cuales permitirán una atención rápida y eficiente para ganar tiempo muy importante cuando se trate de urgencias donde la vida de una persona corre peligro. Hasta ahora el establecimiento debía derivar enfermos 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.

Costo total Inversión proyecto en ejecución \$89.904.145

Proyectos Fondos Coldas Gestionados en 2016 para Proyectos de Infraestructura:

Nº	Iniciativa	Superficie (m2)	Total	Estado Proyecto
1	Ampliación de 9 box policlínico	150,61	\$ 87.353.800	Permisos municipales
2	Ampliación 2 salas Ecografía G.	31,77	\$ 14.453.253	Permisos municipales
3	Ampliación Sala de Informes	22,34	\$ 10.163.226	Permisos municipales
4	Ampliación Sala de Neurorehabilitación	61,61	\$ 28.028.484	Permisos municipales
5	Ampliación de Urgencia		\$ 119.943.720	En ejecución
6	Ampliación Banco de Sangre		\$ 66.507.255	En ejecución
Total:			\$ 139.998.762	





Proyecto Digitalización de Imagenología y Habilitación de Imagenología Compleja, el cual contempla las siguientes etapas:

Implementación y puesta en marcha de PACS



Instalación y puesta en marcha de TC (escáner)



Conexión mamógrafo al PACS

Digitalización de equipo Rx osteopulmonar (Costo aproximado de la inversión: \$ 10.710.000)

Conexión seriógrafo al PACS (costo aproximado, \$1.800.000)

Adquisición de estación de trabajos para elaboración informes radiología.

Estos equipos fueron solicitados a la Universidad Autónoma y tienen un costo total de \$13.356.107, de acuerdo a cotizaciones solicitaciones.

Equipo	Marca y Modelo	Proveedor	Valor Unidad c/i	Cantidad	Valor Total
Monitor	Eizo	ECM	\$ 3.153.500	1	\$ 3.153.500
Estación de trabajo	HP, Eizo	ECM	\$ 3.129.700	3	\$ 9.389.100
Dictáfono	PHILIPS Speechmike	SYNERGY Ltda	\$ 271.169	3	\$ 813.507

RESULTADOS GESTIÓN 2016

¿CON QUIENES TRABAJAMOS EN EL AÑO 2016?

Recurso humano: Dotación.

El Hospital de Angol contó con 70 profesionales de la Ley 19.664, con 3 Químicos Farmacéuticos, 10 Odontólogos y 57 Médicos. Durante el año esta dotación, correspondiente a la Ley 19.664, aumentó en 3,2%.

LEY 19.664 Tipo de profesional	Cargos 2015	Horas 2015	Cargos 2016	Horas 2016
Químicos Farmacéuticos	3	132	3	132
Odontólogos	10	330	10	352
Médicos	54	1595	57	1639
Total	67	2.057	70	2123

Por su parte, las contrataciones de médicos, referidas a la Ley 15.076, se incrementaron en 6,25% con dos médicos más.

LEY 15.076	Cargos 2015	Horas 2015	Cargos 2016	Horas 2016
Médicos	32	896	34	952

LEY 18.834	Cargos 2015	Cargos 2016
Directivos	3	3
Profesionales	137	150
Técnicos	202	210
Administrativos	49	55
Auxiliares	66	68
Total	457	486

La dotación, perteneciente a la Ley 18.834, creció en 6,3%. Esa alza se debe a contar con 13 profesionales más, 8 técnicos, 6 administrativos y 2 auxiliares más que en el año 2015.

Finalmente, las expansiones se concentraron en la contratación de 6 médicos.

NOMBRE	CARGO
Francisco Carrasco Valenzuela	Médico Radiólogo
Fernando Manríquez Vargas	Médico Psiquiatra
Francisca González Saldivia	Cirugía General
Claudia Ehijo Paredes	Médico Neurólogo
Sergio Ebner Contreras	Médico Oftalmólogo
Carlos Astudillo Molina	Médico Pediatra



RESULTADOS GESTIÓN 2016

¿CÓMO SE PREPARARON NUESTROS FUNCIONARIOS EL 2016?

Capacitaciones realizadas

El 2016 se desarrollaron 25 capacitaciones, 7 más que en el año anterior, lo que representa un alza de 38,8% de este tipo de actividades con respecto al año 2015.

CAPACITACIONES	2015	2016
ACTIVIDADES PAC	18	25

Capacitaciones por estamento

Un total de 394 funcionarios fueron capacitados en 2016, es decir, subió la participación en 15,2%. De los estamentos, la mayor alza como segmento fue en el estamento administrativo, cuya participación creció en 86,3%, pero en cifras concretas del total el estamento profesional subió 33,3%, pasando de 87 a 116 personas, representando 29,4% del total capacitado en el Hospital.

ESTAMENTO	AÑO 2015	AÑO 2016	% de diferencia
TECNICO	155	144	-7,09%
PROFESIONAL	87	116	33,3%
AUXILIAR	29	46	58,6%
ADMINISTRATIVO	22	41	86,3%
MEDICOS	40	37	-7,5%
ODONTOLOGOS	7	7	0%
QUIMICOS	2	3	50%
FARMACEUTICOS			
TOTAL	342	394	15,2%

Detalle de capacitaciones realizadas

N°	CURSOS
1	Gestión en salud y procesos asistenciales
2	Actualización en GES
3	Actualización en IAAS
4	Atención y trato al usuario
5	Electrocardiografía básica
6	Farmacología: área clínica
7	Manejo avanzado de heridas
8	Manejo y atención de enfermería en paciente crítico: médico, quirúrgico y gineco-obstétrico
9	Manejo y uso de historia clínica
10	Movilización y mecánica corporal en atención de pacientes
11	Reanimación cardiopulmonar en adulto y paciente poli traumatizado
12	Autocuidado y manejo estrés laboral
13	Negociación y comunicación asertiva (usuario interno y externo)
14	Actualización en office (básico-intermedio)
15	Estatuto administrativo y probidad
16	Jornada de autocuidado
17	Jornada de autocuidado
18	Jornada de autocuidado
19	Jornada de Implementación del Procedimiento del Servicio Civil
20	Bioética Aplicada
21	ACLS (Apoyo Vital Cardiopulmonar Avanzado)
22	PALS (Apoyo Vital Avanzado Pediátrico)
23	Farmacovigilancia
24	Reanimación Neonatal Avanzada
25	Liderazgo y Trabajo en Equipo



RESULTADOS GESTIÓN 2016

¿CÚANTAS PRESTACIONES BRINDAMOS A NUESTROS USUARIOS EL 2016?

PRODUCCIÓN: ACTIVIDADES ASISTENCIALES

Este ámbito es central en la gestión del año, porque grafica cómo se respondió a las demandas de los usuarios. Los datos que entrega, dan cuenta de las prestaciones brindadas y dónde se identificaron las alzas y bajas.

ACTIVIDADES ASISTENCIALES (incluye compra de Servicios en algunos casos)	2015	2016	% de diferencia año anterior
Consultas Urgencias	89.725	88.216	-1,68%
Hospitalización de pacientes atendidos en Urgencia	3.909	3.939	0,7%
Consulta Especialidades	53.142	46.396	-12,69
Actividad Odontológica Especialidades	13.445	16.168	18,40%
Cirugías Mayores	3.229	3.512	8,76%
Total Cirugías	5.374	5.540	3,09%
Exámenes de Laboratorio	329.729	338.087	2,53%
Exámenes de Imagenología	33.171	36.935	11,35%
Partos totales	1.336	1.271	-4,8%
Mamografías	2.466	2.529	2,5%
Anatomía Patológica	4.774	6.181	29,4%
TAC (desde mayo 2016)	2.251 (compra servicio)	4.182 (producción institucional)	83,3%
Egresos hospitalarios	7.497	7.341	-2,08%
Días cama ocupados	39.525	39.755	0,58%
Días estada	39.670	40.328	1,66%
Traslados	1.196	1.348	12,7%
Traslados de Urgencia	3.925	3.489	-11,10%
Acompañamiento preparto, parto y sólo parto	997	915	-8,96%

Las actividades asistenciales que durante el año 2016 presentaron mayores incrementos fueron Anatomía Patológica, Imagenología y Cirugía Mayor, esta última por segundo año consecutivo dentro del trío de prestaciones que más han aumentado. Las alzas fueron de 29,4%; 11,35% y 8,76%, respectivamente.

El punto más destacable de las alzas en producción, que sobresale, porque partió su funcionamiento a nivel institucional a mediados del año 2016 y evidenció un alto rendimiento, fue el tomógrafo. Anteriormente estos exámenes se realizaban mediante compra de servicios, es decir, con un proveedor externo. El cambio a producción propia significó elevar la toma de estos exámenes, vitales en muchos casos, en casi 84%.

Las prestaciones que mostraron mayor estancamiento fueron Consulta de Especialidades con una baja de 12,69% de actividades; Partos Totales con una disminución de 4,8% y atención de Urgencia con -1,68% de prestaciones. En el caso de Urgencia, los resultados no representan un retroceso, ya que la mayoría de las atenciones en este tipo de Servicios en los hospitales del país, de hecho sobre 80%, corresponden a pacientes C4 y C5, que no debieran atenderse en Urgencia sino en SAPU.

PRODUCCIÓN: ESPECIALIDADES

En lo referido a las especialidades disponibles en el establecimiento, si bien sus prestaciones se redujeron como ítem global, hubo incrementos significativos en Oftalmología con 72,03%; Traumatología aumentó 12,5% y Otorrinolaringología, 10,3%.

Las mayores bajas se concentraron en Cardiología, Medicina Interna y Cirugía Adulto e Infantil con -38,5%, -34,5 y -20,07% respectivamente.

ESPECIALIDADES	2015	2016	% de diferencia año anterior
Medicina Interna	11.691	7.656	-34,5
Cardiología	922	567	-38,5
Neurología	3.877	4.111	6,05%
Cirugía Adulto e Infantil	5.658	4.522	-20,07%
Obstetricia	2.049	1.835	-10,4%
Ginecología	4224	3.711	-12,1%
Pediatría	7.944	7.894	-0,62%
Oftalmología	1.995	3.432	72,03%
Psiquiatría	4.702	4.860	3,3%
Otorrinolaringología	2.095	2.312	10,3%
Traumatología	2.993	3.369	12,5%



PRODUCCIÓN: CUMPLIMIENTO GES

El Hospital de Angol ofrece 38 garantías GES de las 80 existentes en el país, según la Ley N° 19.966 (AUGE/GES).

Las prestaciones GES exigen condiciones de gratuidad, acceso y calidad, que se verifican mediante la acreditación hospitalaria, que el Hospital de Angol obtuvo y le permite seguir las ofreciendo. Su objetivo es asegurar la calidad en los procesos más críticos en una entidad de salud, tanto clínicos, administrativos, etc. Aquellas entidades de salud públicas o privadas que quieran otorgar estas prestaciones GES, deberán estar obligatoriamente acreditadas para poder entregarlas.

Las garantías GES, cuyo cumplimiento está establecido por ley, llegaron a 16.363 prestaciones recibidas por los usuarios. Ese total representa 2,1% menos que el año anterior, pero de todas formas la meta fue alcanzada en un 100%, como se exige.

GES	2015	2016
Total Garantías:	16.729	16.363
Cumplimiento	100%	100%

PROGRAMA DE SALUD MAPUCHE- PROMAP

Dadas las características de la región, que cuenta con población indígena, en este caso mapuche, el establecimiento dispone del programa de salud mapuche, Promap, presente en diferentes Centros de Salud de la zona, independiente de su nivel.

En el Hospital de Angol, se dispone de dos facilitadores interculturales, que están preparados para acoger y gestionar de forma óptima los requerimientos de estos pacientes, pero además aportar a que pacientes no mapuche, interesados en recibir salud mapuche tengan posibilidad de acceder a esta alternativa, mediante machi. Para ello, realizan derivación de usuarios mapuche y No mapuche al sistema de salud intercultural, medicina mapuche (Machi) con el objetivo de apoyar en la recuperación y solución problemas de salud del paciente con la medicina mapuche.

A continuación, se detallan los resultados del Promap el 2016.

DERIVACIÓN DE PACIENTES A MEDICINA MAPUCHE			
PACIENTES	2015	2016	% Dif.
MAPUCHE	119	106	-10,9%
NO MAPUCHE	195	130	-33,3%
TOTAL	314	236	-24,8%

Además, los facilitadores interculturales del establecimiento participan de otras actividades, tales como Mesa de participación en salud intercultural; reuniones con dirigentes sociales de las comunidades mapuche de la comuna de Angol; reflexión y celebración año nuevo mapuche, We Xipantu, con comunidades locales y de la provincia; desarrollo de Programa de Capacitación con Enfoque Intercultural a funcionarios, dirigentes, comunidades y establecimientos educacionales.



BIENESTAR DEL PERSONAL

Los funcionarios disponen de una amplia gama de beneficios, que contribuyen a su calidad de vida y satisfacción laboral, mediante recursos que se asignan año a año con ese fin. A continuación, se presentan las cifras asociadas a cada uno de estos conceptos, ejecutados durante el año 2016.

CÓDIGO	ÍTEM	MONTOS	ASIGNACIONES
22.221.001	Consultas Médicas Especiales	3.833.222	603
22.221.005	Intervenciones Quirúrgicas Fonasa	1.144.000	24
22.221.006	Exámenes De Laboratorio Fonasa	944.727	102
22.221.007	Radiografías	1.228.325	77
22.221.008	Exámenes Especiales Fonasa	3.826.520	156
22.221.010	Hospitalización Fonasa	635.860	17
22.221.015	Atención Dental Fonasa	14.139.810	219
22.221.022	Lentes Fonasa	8.232.769	132
22.221.023	Aparatos Ortopédicos Fonasa	100.556	8
22.221.024	Audífonos Fonasa	0	0
22.221.025	Medicamentos Fonasa	15.360.750	514
22.221.029	Salud Funcionaria	1.172.413	23
	Total Beneficios Fonasa	50.618.952	1.875
22.222.001	Consultas Médicas Isapre	622.904	86
22.222.005	Intervención Quirúrgica - Isapre	377.000	5
22.222.006	Exámenes De Laboratorio Isapre	190.106	25
22.222.007	Radiografías – Isapre	123.978	8
22.222.008	Exámenes Especiales Isapre	681.809	30
22.222.010	Hospitalización - Isapre	42.800	2
22.222.015	Atención Dental Isapre	1.489.438	28
22.222.022	Lentes Isapre	717.990	12
22.222.023	Aparatos Ortopédicos Isapre	0	0
22.222.024	Audífonos – Isapre	0	0
22.222.025	Medicamentos Isapre	2.182.084	81
22.222.029	Salud Funcionaria Isapre		
	Total Beneficios Isapre	6.428.109	277
22.225.001	Matrimonio	500.000	5
22.225.002	Nacimiento	2.470.000	36
22.225.003	Fallecimiento	0	0
22.225.008	Escolaridades - Educación	8.028.000	247
22.225.009	Becas de Estudio	3.720.000	18
22.225.012	Catástrofe	0	0
22.225.013	Incendio	0	0
	Total Subsidios	14.718.000	306
22.226.001	Actividades Culturales Y Sociales	800.000	6
22.226.002	Cultura Física y Deportiva	450.000	1
22.226.003	Celebración de Navidad	17.710.000	1
22.226.004	Celebración Navidad Niños	2.020.000	1
22.226.008	Movilización Cabañas de Veraneo	0	0
	Total Facultativos	20.980.000	9
24.241.001	Préstamos Médicos	6.600.000	44
24.242.001	Préstamos Auxilio	21.000.000	105

24.243.001	Préstamos Habitacionales	10.200.000	34
	Total Préstamos	37.800.000	183
	TOTALES	130.545.061	2.650

CUENTA PÚBLICA HOSPITAL ANGOL GESTIÓN 2016



SALUD DEL PERSONAL

La USP se creó el año 2006 y desde esa fecha ha continuado atendiendo a:

- Funcionarios Hospital Angol
- Funcionarios de la DSSAN
- Funcionarios jubilados

La USP cuenta con 2 box de atención: Médico y Enfermera además de box de vacunatorio, ubicado frente a la sala de procedimientos en el primer piso del establecimiento.

Médico atiende 22 hrs. semanales, Enfermera y TENS atienden 44 hrs. semanales. Además se cuenta con el apoyo de Trabajadora Social de Bienestar Srta Paula Herrera y Psicóloga de Ciclo Laboral Srta Alejandra Oñate 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, incursionando en factores asociados a la calidad de vida de nuestros funcionarios. Es por todo que se trabaja con el fin de poder lograr una atención de calidad disponible para nuestros funcionarios, a través de las distintas prestaciones que se ofrecen y que son:

- Prestaciones médicas de salud.
- Prestaciones de enfermería.
- Se realizaron 308 exámenes de toma muestra sanguínea.
- EMPA (Examen de medicina preventiva del adulto) con un total de 231. 196 en funcionarios hospital y 35 en funcionarios DSSAN.
- Campaña Vacunas anti influenza
- Vacunas pneumocócica 23 para el adulto mayor sobre 65 años
- Vacunas administradas Hepatitis B 56 dosis.
- Unidad gestiona el abastecimiento de dosis BCG a maternidad para la inmunización de 1181 recién nacidos.
- Tramitar Interconsultas de los funcionarios en la red.
- Tramitar exámenes especiales (RNM, Ecografías, Eco Doppler).
- Se realizaron 43 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 curso práctico de Manipulación de alimentos con pertinencia intercultural, que duró 2 días, con un total de 21 horas cronológicas, al cual asistieron un total aproximado de 10 Funcionarios quienes aprendieron a elaborar los productos.

Se les enseñó a realizar distintas preparaciones de comida mapuche, enfatizando en alimentación saludable. Al finalizar el proyecto los asistentes implementaran este tipo de preparaciones en su dieta

diaria, aportando los beneficios de lo quinoa, el cohayuyo, los cereales. Se buscó rescatar costumbres ancestrales de los pueblos originarios, transmitiendo conocimiento y cultura.

- 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.

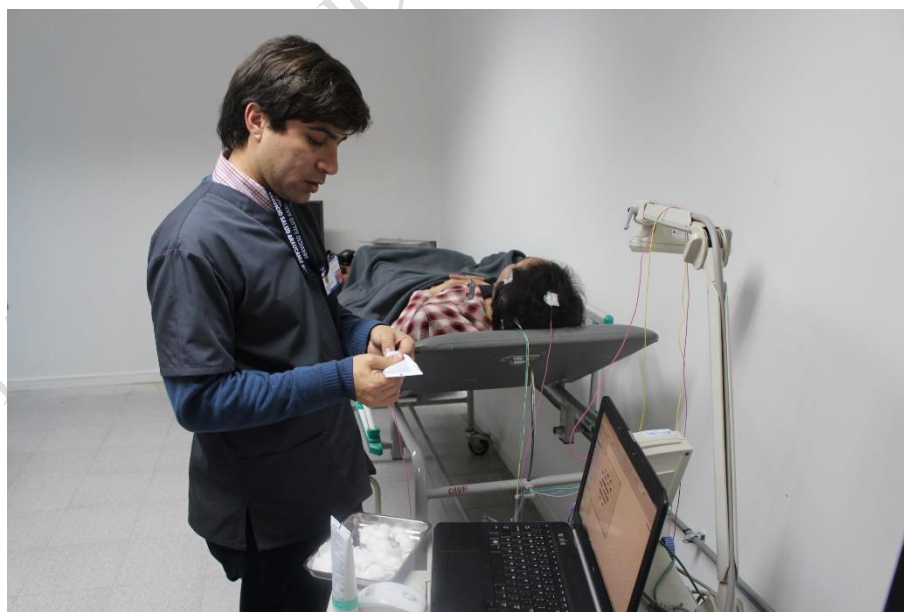
CUENTA PÚBLICA HOSPITAL ANGOL GESTIÓN 2016

HITOS 2016

Puesta en marcha tomógrafo



Implementación Laboratorio Neurofisiología



Implementación Unidad de Cuidados Intensivos:

Los diagnósticos más frecuentes que atiende son Trastornos Psicóticos, esquizofrenia, bipolaridad, Intentos e ideación suicida, trastornos disociativos. Recibe pacientes de toda la red (Araucanía norte y sur). A la fecha se han atendido 73 pacientes. Hay que considerar que las hospitalizaciones deberían ser de 30 días como máximo, pero muchas veces eso no se logra cumplir, ya que hay pacientes que ingresan muy graves por lo que demoran más en estabilizar su cuadro psicopatológico.

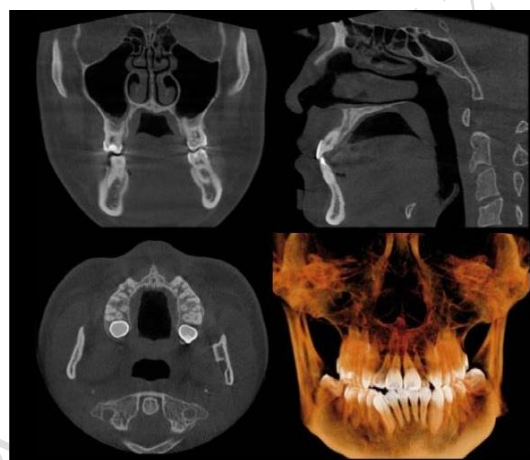
Firma para implementación de Sala USO



LOGROS 2016 PLANTEADOS POR SERVICIOS DEL HOSPITAL

Servicio de Especialidades Odontológicas

Este Servicio destaca la instalación del cone beam en radiología dental, que permite tomar exámenes de la cara en tercera dimensión. Este equipo sólo existe en el Hospital de Angol dentro de toda la red de la región de La Araucanía.



Laboratorio

El Servicio de Laboratorio considera sobresaliente dos puntos de su gestión en 2016:

- Trabajo intenso al alero del SSAN para Proyecto de Estandarización de Laboratorios Minsal de Malleco.
- Readecuación planta física en Laboratorio de Química, reinstalando ventanal sur hermético para control de Partículas.



Policlínico de Especialidades

Abril 2016. Inicio examen colangiopancreatografía retrógrada endoscópica (ERCP) Es un procedimiento diagnóstico y terapéutico de alta complejidad realizado en alrededor de 20 centros asistenciales en nuestro país, que implica el trabajo de un equipo multidisciplinario especializado. Este procedimiento, permite resolver patologías de la vía digestiva complejas, de manera rápida, permitiendo que nuestros usuarios tengan oportunidad en su atención, disminuyendo días de espera, morbilidad y costos asociados a hospitalizaciones prolongadas. A la fecha se han realizado 23 procedimientos.

Abril 2016. Inicio policlínico curación avanzada. Se trata de un Policlínico que nace de la necesidad de brindar mejor recuperación a pacientes cuyas heridas son ocasionadas por úlceras venosas o derivadas de pacientes diabéticos. “La curación avanzada de heridas” es un procedimiento innovador que permite mejorar el resultado en heridas de alta complejidad.

Mayo 2016. Puesta en marcha de Registro clínico electrónico lo cual va a permitir conectar la historia del paciente entre distintos centros de salud. Sus beneficios son asegurar continuidad de la atención, mejores resultados en salud y más seguridad para el paciente, mejor interacción y comunicación entre profesionales de la salud, mayor eficiencia en el flujo de trabajo, uso más eficiente de los recursos en salud.

Junio 2016. Inicio examen electroencefalograma (EEG). Este examen de neurofisiología permite diagnosticar enfermedades neurológicas, realizado por un equipo especializado multidisciplinario. A la fecha se han realizado 320 procedimientos estándar y con privación de sueño tanto a pacientes ambulatorios como hospitalizados lo que permite acceso, continuidad y oportunidad en la atención, disminuyendo días de espera y costos físicos y económicos relacionados con el paciente como los traslados.

Junio 2016. Inauguración 5 box nuevos para atención del paciente adulto, lo que permite mejorar la calidad en la atención.

Octubre 2016. Se realiza el sexto trasplante renal a un paciente de nuestro Hospital gracias al apoyo y trabajo sistemático que permite que nuestros pacientes estén preparados en caso de ser beneficiados.

Anatomía Patológica

Este Servicio destaca un logro interno, que es el paso de Honorarios a contrata de la tecnólogo médico Susana Garcés.

GRD

La mirada global de la actividad hospitalaria para el año 2016 comparada con el mismo período anterior, indica que el número de egresos es similar en ambos años, sin embargo, existe un aumento para algunos indicadores en el año 2016: Estancia media, complejidad (peso medio), Éxitus (fallecidos), entre otros. También destaca un leve aumento en el promedio de diagnósticos y procedimientos codificados por paciente.

Los outliers superiores (6.8%) están sobre la media nacional (6.4%) para el año 2016.

La estancia media (5.38) es inferior al promedio nacional (6.73)

Para el Hospital Angol los egresos sólo se distribuyen en cuatro tipos IRGRD (1, 4, 6 y 8): 1. Hospitalizaciones con procedimiento; 4. Hospitalizaciones médicas; 6, Hospitalizaciones relacionadas con el parto y 8. Hospitalizaciones de recién nacidos. La mayor variación se presentó en el Tipo 8: Hospitalizaciones de Recién nacido, con un aumento de 78 egresos en el 2016.

Todos los diagnósticos principales posibles se agrupan en 23 categorías diagnósticas principales mutuamente excluyentes, llamadas Categorías Diagnósticas Mayores (CDM). Para el Hospital Angol los egresos sólo se distribuyeron en 21 CDM.

La media nacional para el % de pacientes fallecido es 2.8, el Hospital de Angol está bajo ese valor con 2.57% de altas en condición de fallecidos.

Servicio de Ginecología y Obstetricia

Implementacion Scrennig Auditivo a Recién Nacidos



Taller de Atención del Parto en la vía pública para Carabineros



Participación de Gestor del cuidado de Matronería del Hospital, como Expositor en Seminario de Derechos Sexuales y Reproductivos.



Conmemoración en todo el Hospital y con la comunidad de Semana Mundial de la Lactancia Materna





Participación de profesionales del Servicio de Ginecología y Obstetricia, como expositores en Seminario de Infancia



Participación como Expositor En Seminario Sobre Despenalización del Aborto

Taller Maternidad Fiscalía para Abordaje Delitos Sexuales



Taller Prevención Violencia Contra La Mujer



Implementación Sidra Urgencia Maternal



Desafíos 2017

- Llegada al Hospital normalizado con modelo de gestión que mejore los procesos.
- Trabajar en el diseño de cartera de servicios del futuro Hospital de Angol, considerando las especialidades y subespecialidades.
- Adquirir mejor equipamiento para éste y el nuevo Hospital. Ya se comprometieron \$.1500 millones.
- Proceso de reclutamiento y selección de RR.HH. para el nuevo Hospital.
- Dar soporte, mediante ampliación de espacio físico a especialistas y subespecialistas para desarrollar funciones.
- Hacer ajustes en Servicios nuevos.
- Comprometer el apoyo de la comunidad con este Hospital y el nuevo.

CUENTA PÚBLICA HOSPITAL ANGOL GESTIÓN 2016

RESULTADOS CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2017

Durante la ceremonia para dar a conocer la gestión 2016 y posterior trabajo en grupo, hubo una alta concurrencia, además de una activa participación e interés por evaluar y contribuir en los aspectos que se consideran necesarios trabajar con mayor énfasis.



A continuación se presentan los aportes por grupo.

GRUPO 1: ATENCIÓN ABIERTA

Integrantes:

- Mabel Nieto
- Bianca Soto
- René Carrasco
- Yolanda Masferrer
- María Angélica Pino
- Cristián Mignolet



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Desde nuestro punto de vista creemos que lo primero es felicitarlos por la preocupación y proyección a futuro para mejorar la calidad de atención de los pacientes. Además, destacar el convenio docente asistencial que ha permitido realizar grandes avances como hospital. Se citan escáner, ampliación de policlínico, hospital corta estadía, etc.

Conclusiones o evaluaciones en Atención Abierta:

Se requiere mejorar los tiempos de espera para interconsultas, a través de la gestión de horas médicas. Establecer tiempos de espera, según patología.

Propuestas de mejoras para Atención Abierta:

1. Incluir en Some profesionales para manejo y priorización de las lista de espera.
2. Determinar tiempos de espera para resolución, según patología y esto debe ser informado a la comunidad.
3. Mejorar la difusión de la información, a través de los medios de comunicación actuales.

GRUPO 2: ATENCIÓN CERRADA

Integrantes:

Eduardo Palma Fuentes

Faustino Parra Aravena

Iris Navarro San Martín

Lidia Penroz

Beatriz Bustamante

Alejandra Sandoval



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

El grupo evaluó la Gestión 2016 como positiva, con hitos importantes para la comuna como la llegada del escáner, la construcción del Hospital nuevo, Psiquiatría corta estadía, entre otros.

Se destacó la buena coordinación con carabineros y la disposición a ayudar a la atención primaria por parte del Director.

Conclusiones o evaluaciones en Atención Cerrada:

1. Por experiencia personal de integrantes del grupo se destacó el buen trato a los pacientes en atención cerrada.

Propuestas de mejoras para Atención Cerrada:

1. Mejoramiento de la silla que utiliza el acompañante o familiar que se queda con el paciente.
2. Que los baños de pacientes hospitalizados sean más acogedores, limpios y ordenados.

GRUPO 3: INFRAESTRUCTURA

Integrantes:

Yolanda Ortega

José González

Elodia Sáez

Obdulio Valdebenito

Rigoberto Catalán

Jorge Montes

Ana Manríquez



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

El grupo ha manifestado que, si bien es cierto las necesidades se han ido incrementando con el tiempo, también el hospital ha ido creciendo en paralelo, lo cual dio como resultado la implementación del escáner y la implementación de la corta estadía.

Conclusiones o evaluaciones en Infraestructura:

El grupo está consciente que existe una demanda constante de infraestructura y la necesidad de seguir creciendo hasta llegar a la nueva infraestructura.

Propuestas de mejoras para Infraestructura:

1. Incorporar una sala de Bioenergía para trabajo de relajación de funcionarios con el fin de evitar estrés y mejorar la calidad de vida laboral dentro del Hospital.
2. Incorporar una sala de multiuso para capacitación de los diferentes programas y grupos del Hospital (Grupos de diabéticos, rehabilitación entre otros)
3. Generar espacios verdes, con áreas medicinales para uso de medicina alternativa.

GRUPO 4: ESPECIALIDADES

Integrantes:

René Lopetegui
Delfín Gutiérrez
Cecilia Zurita
Eufemia Caro
Margot Arriagada
Pilar Venturelli
Silvia Durán
Carolina Matamala



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Cuenta pública clara, no tan extensa, con testimonios cercanos a la realidad que viven los usuarios. Precisa y acorde a la realidad.

Índices acordes a lo que percibe la ciudadanía.

Además, refleja la participación de las personas que colaboran con el Hospital, voluntariados, Consejo de Desarrollo, etc.

Valorización de parte de los directivos sobre la relación con la comunidad.

Conclusiones o evaluaciones en Especialidades:

Se han aumentado las especialidades considerablemente, pero todavía son insuficientes para la demanda establecida.

Se percibe por parte de la comunidad de las falencias en algunas más que otras, entre ellas traumatología, oftalmología, otorrinolaringología, urología. Se reconoce la falta de algunas subespecialidades, tales como cardiología, nefrología, dermatología, cirugía vascular.

Propuestas de mejora para Especialidades:

1. Formar más especialistas (formación continua)
2. Incorporar médicos extranjeros que suplan la falencia actual y futura.
3. Desarrollar la telemedicina en especialidades que se puedan resolver a través de esta modalidad con el apoyo de hospitales de mayor complejidad como cardiología. Por ejemplo el Hospital de Talcahuano.
4. Formación de médicos en el hospital de Angol. Así como hoy se forman especialistas Psiquiatras, en el nuevo hospital se podrían formar otras especialidades tales como internistas, cirujanos, anestesiólogos, radiólogos, etc., que se queden en nuestro hospital.

GRUPO 5: MACRORED

Integrantes:

Sandra Castillo Hott

María Angélica Courbis Álvarez

Zaida Garcés Toledo

Tomás De La Maza

Paula Herrera López

Carmen Iturriaga Poblete



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Clara descripción de lo realizado por el Hospital.

Llama la atención la no participación del Consejo consultivo en la resolución de los reclamos.

Es positivo la disminución de las consultas de Urgencia.

Llama atención disminución de las consultas de especialidades, considerando que los especialistas no se adhirieron a la movilización.

Avance positivo en especialidad de Psiquiatría

Positivo el preparar nuevos especialistas en Psiquiatría.

Mantención de la continuidad de Desafío Levantemos Chile.

Conclusiones o evaluaciones en Macro-red:

Resolución de Macro-red con Temuco no es buena.

La atención Red Sur Sur de Temuco no es buena

Atención de Macro Red Sur (Bío-Bío) es buena y más resolutive

La derivación a Valdivia es muy lejana.

Propuestas de mejoras para Macro-red:

1. Mejorar la comunicación directa con la Macro- red Sur Sur de Temuco en una mesa de trabajo.
2. Apoyo al CORE en la propuesta de implementación de un Centro Oncológico en Padre Las Casas, que además tendría un Centro de estadía para la familia.

GRUPO 6: SUBRED HOSPITAL ANGOL

Integrantes:

Ramón Torres C.
Beatriz Moraga C.
Katia Guzmán G.
Paula Anabalón M.
René Santana P.



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Como la sub-red no cuenta con establecimientos privados de salud, se ve una buena percepción desde el punto de vista de atención clínica.

Excelente experiencia con sistemas digitalizados implementados (mamografías y radiografías).

Oportuna respuesta de las ambulancias en emergencia médicas. Es destacado por gendarmería.

Destacar el apoyo de vehículos de emergencia para actividades masivas en el municipio.

Conclusiones o evaluaciones en Subred Angol y

Consultorías de salud mental ha sido buena herramienta de gestión clínica, pudiendo esta experiencia ser instaurada en otras especialidades.

Propuestas de mejoras para Subred Angol:

1. Potenciar la coordinación sub-red, motivando participación de todos los establecimientos que la integran.
2. Abrir instancias de reuniones clínicas de coordinación de enfermería.
3. Dar espacio para que pacientes internos de gendarmería que acuden a atenciones programadas de policlínico se les otorgue una atención más expedita u otorgarle algún espacio independiente para la espera de atención (dignificación del interno y seguridad para el entorno).
4. Revisar las instancias en que el acompañamiento de gendarmería debe ser de custodia directa y presencial.
5. Otorgarle condiciones más cómodas de acompañamiento de las madres durante la hospitalización
6. Mejorar la difusión de la información, a través de los medios de comunicación actuales.

GRUPO 7: EQUIPAMIENTO

Integrantes:

Gonzalo Garrido

Pamela Bustos

Carmen Gloria Bernales

Juan Pablo Uribe



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Mejoras en tecnología, especialistas y profesionales.

El hospital nuevo es una realidad y no un “cuento político”.

Se genera más trabajo, más desarrollo. Angol se vuelve atractivo para profesionales y centros universitarios.

Angol será una ciudad atractiva y llamativa y no es un pueblo muerto.

Conclusiones o evaluaciones en Equipamiento:

1. Llegada del escáner muestra preocupación por los enfermos y la comunidad, ya que evita traslados a otros centros.
2. Digitalización de imagenología permite que se puedan revisar radiografías e imágenes en el computador desde otras ciudades. Es una gran mejora.

Propuestas de mejoras para Equipamiento:

1. Angiografía y equipamiento para resolver patologías cardiacas considerando el aumento de adultos mayores.
2. Resonador magnético para diagnósticos neurológicos y evitar traslados a otras ciudades para obtener exámenes complejos.
3. Artroscopio para mejorar calidad de vida de los adultos mayores.

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

Integrantes:

Mirtha Osorio Olave

Cecilia Salgado Seguel

Martín Calbún Calbío



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

1. Consideramos positivos los avances estructurales y tecnológicos que ha tenido la institución. Por tanto, concluimos que hay una mayor gestión en la utilización de recursos.

Conclusiones o evaluaciones en oportunidad de la atención o tiempos de espera por atención:

1. Falta mayor información hacia las comunidades de la organización y funcionamiento del Hospital.
2. Hay mayores oportunidades de atención, pero se detectan falencias para procedimientos más invasivos. Ejemplo, cirugía.

Propuestas de mejoras en oportunidad de la atención o tiempos de espera por atención:

1. Mayor oportunidad en la atención de especialistas.
2. Optimizar los procesos administrativos (para agilizar las prestaciones).
3. Con motivo de la ampliación al Servicio de Urgencia, ver la posibilidad de una atención fragmentada de atención de niños y adultos, tanto en la sala de espera como en procedimiento de atención.

GRUPO 9: CONTINUIDAD DE LOS CONTROLES Y TRATAMIENTOS

Integrantes:

Charem Nachar Cavalieri

Lorena Azócar Duran

Paola Vilche Torres

Boris Muñoz García

Carlos Fernández Ricci

Nicole Concha Oporto

Alejandra Pérez Pinto



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Han existido avances en la atención e infraestructura, según las necesidades que han existido. Es bueno ver que se da apoyo espiritual y emocional a la comunidad.

Conclusiones o evaluaciones en Continuidad de los controles y tratamientos:

1. Se llega a la conclusión de que en atención cerrada se cumple con la continuidad de controles y tratamiento gracias a la gestión de los equipos de salud.
2. En atención abierta en algunas ocasiones se pierde la continuidad de controles y tratamientos por los tiempos de espera entre controles, entrega de recetas y despacho de medicamentos a los usuarios.
3. Existe dificultad para acceder a las horas en Hospital, solicitadas desde CESFAM con tiempos de espera de más de 60 días.

Propuestas de mejoras para Continuidad de los controles y tratamientos:

1. Revisar, evaluar y modificar agenda médica, de manera de agilizar las horas para controles de los usuarios.
2. Revisar y evaluar procedimiento de solicitud de horas de interconsultas desde atención primaria.

GRUPO 10: TRASLADO DE PACIENTES

Integrantes:

Isma Canales Pino

Eliana Ojeda Huichalao

Dominga Ramirez Quintero

Maximiliano Radonich Radonich

María Verónica Venegas

Gabriel Pérez Faúndez



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Nos alegra la llegada del escáner.

Nos alegra la llegada de nuevos especialistas.

Se agradece la cercanía del personal del Policlínico del Dolor hacia la comunidad.

Nos llama la atención de buena manera el aumento de prestaciones de oftalmología.

La espera en Urgencia debe mejorarse.

El Hospital debe dar más horas médicas de especialistas.

Conclusiones o evaluaciones en Traslado de pacientes:

1. Hemos tenido una buena experiencia con el traslado de pacientes. Aun siendo transportados día por medio, la buena atención no cambia.

2. En relación a traslado SAMU, se solicita mayor capacidad de respuesta.

Propuestas de mejoras para Traslado de pacientes:

1. Mejorar el equipamiento y la tecnología de los vehículos. Por ejemplo, adquirir levanta silla de ruedas automático, aire acondicionado, etc.

GRUPO 11: TRATO AL USUARIO

Integrantes:

César Salazar

Mauro Salinas

Juan Catrileo

Viviana Soto Fuentes

Delia Durán

Paolo Altamirano

Manuel Barría



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

1. Positivo por el avance tanto en tecnología, equipamiento y prestaciones con la Gestión 2016.
2. Se reconoce a través de la presentación, el trabajo humano del personal del hospital con la comunidad.

Conclusiones o evaluaciones en Trato al usuario:

1. Es un tema complicado por muchos factores y siempre se puede mejorar. Por ejemplo, pereza en la solución de problemas, en el acceso a la atención.
2. Falta empatía desde funcionarios a usuarios, desde la percepción de los usuarios.
3. Gestión de oferta y demanda de prestación, sin pertinencia de realidad territorial.

Propuestas de mejoras para Trato al usuario:

1. Dar información más a corto plazo y no generar falsas expectativas con respecto a los tiempos de espera.
2. Ser más empático con la realidad personal de cada usuario.
3. Generar protocolos de atención a usuarios complejos o en crisis).
4. Pertinencia en la asignación de una prestación, dependiendo la realidad que vive el usuario: urbano, rural, acceso al transporte, distancia a recorrer, etc.
5. Asignación de horas escalonadas.
6. Fortalecer trabajo en equipo para la gestión de oferta y demanda de prestaciones

GRUPO 12: INTERCULTURALIDAD Y FOMENTO DE LA IDENTIDAD LOCAL

Integrantes:

Reineria Avello

Marcel Cifuentes.

Angélica de la Cruz

Juana Alcamán

Mariela Vergara

Karen Medina



Conclusión o evaluación gestión 2016, Cuenta Pública:

Imagen positiva del aumento de la dotación de las diferentes especialidades y profesionales, asociado a la infraestructura.

Conclusiones o evaluaciones en Interculturalidad y fomento de la identidad local:

1. Falta mayor detalle y difusión de las actividades.
2. Disminución de los pacientes atendidos por Salud Mapuche.

Propuestas de mejoras para Interculturalidad y fomento de la identidad local:

1. Trabajar la «interculturalidad» más que la culturalidad.
2. Disponer de cupos en policlínico para la atención inmediata o ser más resolutivo. Esto puede ser en forma diaria, por ejemplo, uno o dos cupos diarios y que esta información sea manejada por el facilitador intercultural.
3. Que el Hospital genere instancias de promoción de la identidad local, considerando como trabaja el PROMAP del Hospital y el uso de medios de comunicación usados masivamente.

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES DE LOS TRABAJOS EN GRUPO:

Todos los puntos trabajados en grupo fueron planteados públicamente y las propuestas respondidas por las autoridades, tanto el Director del Hospital de Angol, Sr. René Lopetegui como el Director del Servicio de Salud Araucanía Norte, Cristian Mignolet.

El público quedó conforme con el diálogo generado y con la información recibida, que de forma unánime fue considerada clara y precisa por los doce grupos. El Hospital se comprometió a considerar en su gestión 2017 aquellas propuestas que están asociadas a la gestión de las Unidades y Servicios existentes en la institución y no dependen de recursos financieros del Minsal, ya que eso puede requerir más tiempo que un año y no está en manos de la institución asegurar su materialización.