

Informe Ejecutivo Gestión 2019 Hospital “Mauricio Heyermann Torres” Angol



El hospital “Mauricio Heyermann Torres de Angol” pone a disposición de la comunidad su Informe ejecutivo Correspondiente a la Gestión del año 2019.

El desarrollo de la Gestión 2019 se resume en las diferentes áreas de acción y atención desarrolladas por el hospital durante los meses de enero a diciembre 2019, tanto en el área Asistencial, financiera, de su capital humano y la integración con la Comunidad organizada.

Documento que se pone a disposición de la Comunidad a través de la página web y/u otro mecanismo de información remota para dar cumplimiento al compromiso de esta organización de informar a la sociedad civil sobre la gestión y ejecución del quehacer hospitalario de este centro asistencial durante el año 2019.

Ing. Felipe Pérez Díaz
Director
Hospital Angol

Angol, abril de 2020

GESTIÓN ASISTENCIAL 2019

PRODUCCIÓN

PRESTACIONES INSTITUCIONALES

ACTIVIDADES		2018	2019
		TOTAL	TOTAL
CONSULTAS MEDICINA GENERAL		4.160	4.855
TOTAL CONSULTAS URGENCIA		65.930	63.109
CONSULTAS ESPECIALIDADES TOTAL		67.158	72.978
CONSULTAS DE PROFESIONALES NO MEDICOS		48.586	42.245
PROG REHABILITACIÓN FISICA		29.774	32.833
TOTAL ACTIVIDADES ODONTOLÓGICAS PRIMARIAS		11.400	13.452
TOTAL ACTIVIDADES ODONTOLÓGICAS ESPECIALIDADES		24.417	24.972
TOTAL PARTOS		1.038	1.048
TOTAL CIRUGIAS		5.603	6.072
TOTAL CIRUGIAS MAYORES		4.512	4.789
CIRUGIAS MENORES		1.091	1.283
EXÁMENES DE LABORATORIO		372.092	439.613
EXAMENES DE ANATOMÍA PATOLÓGICA		15.676	16.867
EXAMENES DE IMAGENOLOGIA	TOTAL IMAGENOLOGIA	45.575	54.739
	RADIOLÓGICOS	26.492	32.537
	TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA	8.649	9.213
	ULTRASONOGRAFÍA	9.054	10.887
RECETAS	Total	176.243	173.911
	PARCIALES	12.097	19.061
	COMPLETAS	164.146	154.850
HOSPITALIZACION (Todos los Serv. Clínicos)	EGRESOS	7.397	7.749
	INDICE OCUPACIONAL	61,6	63,4
ACTIVIDAD VALORIZADA \$		6.811.454.835	7.380.506.285
OIRS RECLAMOS	RECLAMOS	296	369
	FELICITACIONES	228	276
GARANTIAS EXPLÍCITAS DE SALUD		16.028	17.491
VISITAS DOMICILIARIAS		2.882	3.212
TOTAL VISITAS DOMICILIARIAS INTEGRALES A FAMILIAS		1.866	2.265
TOTAL OTRAS VISITAS INTEGRALES		529	590
TOTAL TRATAMIENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS EN DOMICILIO		487	357
EDUCACION DE GRUPOS		4.899	4.171
EDUCACIÓN PARA LA SALUD (PERSONAS)		2.829	2.415
EDUCACIÓN PARA LA SALUD (SESIONES)		2.070	1.756
TELEMEDICINA	Resolución	154	174
	Interconsultas	440	474
PPV AUGE	Activ. Programadas	16.559	28.307
	Activ. Ejecutadas	18.847	30.533
PPV NO AUGE	Activ. Programadas	43.989	52.800
	Activ. Ejecutadas	48.054	53.971

Fuente: Elaboración Depto. Producción

Consultas de Especialidades

Las consultas de especialidad año 2019, tuvieron un aumento de 5.820 consultas más respecto del año anterior, destacándose las especialidades de Pediatría, Gastroenterología, Neurología y Oftalmología, en la cuales aumentó la dotación de especialistas durante el año 2019.

ESPECIALIDADES	2018	2019
PEDIATRÍA	5404	7.581
MEDICINA INTERNA	11601	12.559
CARDIOLOGÍA	1350	1.364
ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA	1943	2.422
GASTROENTEROLOGÍA ADULTO	201	1.502
NEFROLOGÍA INFANTIL	898	
DERMATOLOGÍA	2060	1.511
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN ADULTO (FISIATRÍA ADULTO)	1736	2.028
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA	1661	2.238
NEUROLOGÍA	3669	4.880
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA Y DE LA ADOLESCENCIA	1283	1.766
PSIQUIATRÍA	3381	3.803
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	999	917
CIRUGÍA GENERAL	5981	4.868
ANESTESIOLOGÍA	863	358
OBSTETRICIA	1929	2.279
GINECOLOGÍA	4165	4.439
OFTALMOLOGÍA	4186	5.712
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2559	2.588
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA PEDIÁTRICA	1192	1.277
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA	4100	3.652
UROLOGÍA	4281	3.362
MEDICINA FAMILIAR	1716	1.872
TOTAL	67158	72.978
		5.820

Fuente: Elaboración Depto. Producción

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

Respecto de Intervenciones quirúrgicas, durante el año 2019 se realizaron 6072 cirugías, con un aumento de 469 más que el año anterior.

Del total de cirugías del año 2019, 4.789 corresponde a cirugías mayores.

TIPO DE INTERVENCION		2018	2019
ELECTIVO	MAYORES NO AMBULATORIAS	2.452	2.500
	MAYOR AMBULATORIAS	1.134	1.417
URGENCIA	MAYORES NO AMBULATORIAS	897	849
	MAYOR AMBULATORIAS	29	23
TOTAL	MAYORES NO AMBULATORIAS	3.349	3.349
	MAYOR AMBULATORIAS	1.163	1.440
	MENORES	1.091	1.283
TOTAL INTERVENCIONES QUIRURGICAS		5.603	6.072
			469

Fuente: Elaboración Depto. Producción

Cabe destacar, que un alto porcentaje de cirugías menores corresponden a cirugías realizadas por la especialidad de Maxilofacial, para lo cual se implementó durante el año 2019 un pabellón exclusivo para realizar cirugías menores

LISTAS DE ESPERA

Las listas de espera al 31 diciembre 2019 tanto en Consulta médica, odontológica e Intervenciones quirúrgicas es la siguiente:

	Anterior 2017	Año 2018	Año 2019	Total
Consulta Médica	70	1478	6041	7589
Consulta Odontológica	313	764	3076	4153
Intervenciones Quirúrgicas	34	502	1306	1842
Total general	417	2744	10.423	13.584

El promedio de días de espera para una consulta médica es de 244 días

El promedio de días de espera para una intervención quirúrgica es de 265 días

Durante el año 2019 se atendió 19.647 consultas nuevas que correspondían a un 27% del total de las atenciones médicas por consulta de especialidad

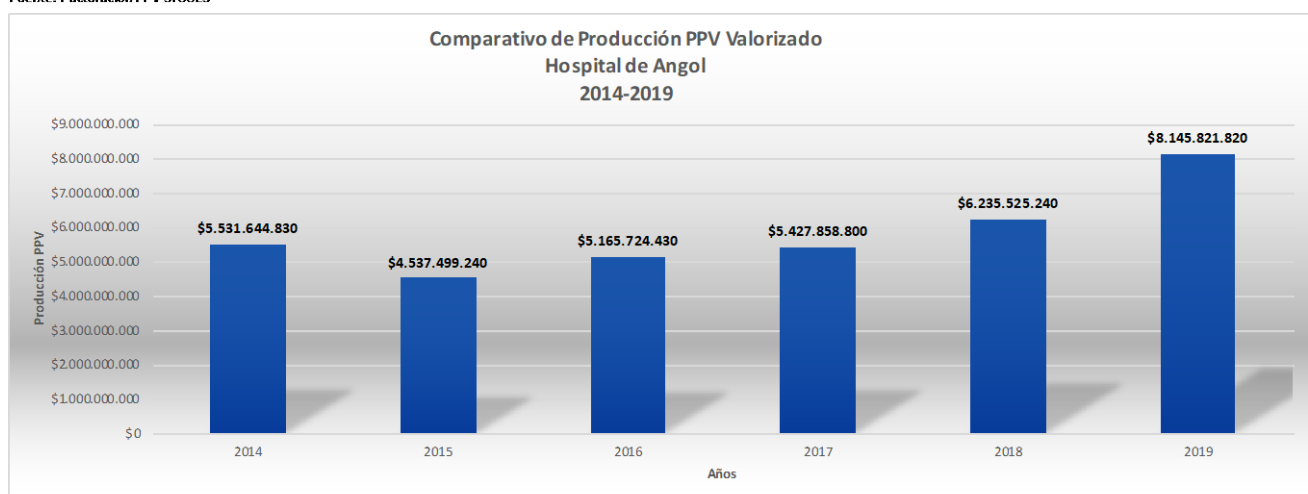
PRESTACIONES VALORADAS

Las prestaciones valoradas (PPV) son el mecanismo de pago que realiza Fonasa a los establecimientos de salud por diversas prestaciones de salud que se encuentren en convenio cada año.

La siguiente gráfica muestra la evolución del Programa PPV de los últimos 5 años del hospital Angol

Comparativo de Producción PPV Hospital de Angol Enero-Diciembre 2014-2019							
Hospitales/Programa	Número de actividades						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Total	GES	27.407	25.266	24.045	17.509	18.847	30.533
	No GES	39.869	36.198	38.779	47.236	48.054	53.501
	Total Servicio	67.276	61.464	62.824	64.745	66.901	84.034
Total	GES	\$1.528.604.810	\$1.285.285.200	\$1.333.794.580	\$1.365.484.960	\$1.592.931.340	\$ 2.141.910.340
	No GES	\$4.003.040.020	\$3.252.214.040	\$3.831.929.850	\$4.062.373.840	\$4.642.593.900	\$ 6.003.911.480
	Total Servicio	\$5.531.644.830	\$4.537.499.240	\$5.165.724.430	\$5.427.858.800	\$6.235.525.240	\$8.145.821.820

Fuente: Facturación PPV SIGGES



SALUD MENTAL

La Salud mental en nuestro país, como también en nuestra provincia presenta un importante fuente de carga de enfermedad.

El hospital de Angol es centro formador de especialistas para la zona sur en conjunto con la Universidad Mayor, y durante el año 2019 egresó 3 especialistas Psiquiatras que se suman a la red de salud.

La consultas de salud mental el año 2019 fue la siguiente:

ACTIVIDAD	PROFESIONAL	2018	2019	DIF
CONSULTA SALUD MENTAL	MÉDICO	4664	5.569	905
	PSICÓLOGO/A	2809	3.484	675
	ENFERMERA /O	2326	3.873	1.547
	ASISTENTE SOCIAL	4095	4.462	367
	TERAPEUTA OCUPACIONAL	4465	6.349	1.884
	TOTAL	18359	23.737	5.378
PSICODIAGNOSTICO	PSICÓLOGO/A	126	368	242
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL	PSICÓLOGO/A	601	1.100	499

Hubo un aumento importante de atenciones por patología de salud mental durante el año 2019, que alcanzó a un total de 5.378 atenciones de salud mental, más que el año anterior.

PROGRAMA DE SALUD MAPUCHE (PROMAP)

En 2019, se realizaron alrededor de 326 atenciones asociadas a medicina intercultural, distribuidas entre Consultas, Controles, tratamientos entre otros y realizados por: Machi, Lawentuchefe. Por otra parte, el facilitador realizó alrededor de 1304 actividades con pacientes. Mapuches que incluyen gestión de horas médicas, coordinación de movilización y trasladados, orientación a los usuarios, acompañamiento en los servicios de hospitalización y ayudas sociales.

HOSPITALIZACION DOMICILIARIA

La finalidad de esta estrategia de salud, es dar continuidad a los cuidados médicos y de enfermería a sus usuarios cuando éstos ya no precisan de infraestructura hospitalaria, pero que aún requieren de vigilancia y asistencia clínica activa .

La atención está enfocada sólo para adultos y se realiza en horario de lunes a viernes de 08.00 a 14.00 hrs. La Coordinación de las necesidades de hospitalización domiciliaria se realizan en conjunto con el servicio de Medicina.

El equipo de hospitalización domiciliaria del establecimiento realizó un total de 41 pacientes atendidos con 154 días de atención durante el año 2019.

GESTIÓN FINANCIERA

PLAN DE INVERSIÓN HOSPITALARIA 2019

El cumplimiento del Plan de Inversiones del año 2019 que incluye la Compra de Equipos, Equipamiento, Mobiliario, Habilitación de espacios, etc. Incluyó las siguientes actividades y se cumplió en su totalidad según tabla:

Nº	PROYECTO	MONTO M \$	CUMPLIMIENTO
1	Cierre de Brechas POR Autorización Sanitaria	25.000	100 %
2	Habilitación Pabellón Cirugía Menor	20.000	100 %
3	Mejoramiento Servicio de Esterilización	2.000	100 %
4	Habilitación Servicio de Urología	4.000	100 %
5	Habilitación Oficina de Normalización	3.000	100 %
6	Habilitación Oficinas de Abastecimiento y Finanzas	8.000	100 %
7	Adquisición de equipos Computacionales Administrativos	10.000	100 %
8	Adquisición Equipos y equipamientos COLDAS, primer Sem.	40.000	100 %
9	Adquisición Colchones Viscolásticos	8.000	100 %
10	Mejoramiento Oficina Secretaria CAE y otros Recintos	8.000	100 %
11	Ejecución Compras Normalización	6.130.000	99 %
12	Adquisición Equipos y Equipamiento COLDAS segundo Semestre	8.500	100 %
13	Proyectos MEL y Comité Paritario	7.000	100 %
14	Habilitación Toma de Muestras Baciloscopia	1.200	100 %
15	Adquisición Colchones Viscolásticos Segundo Semestre	7.000	100 %

Fuente: Dpto. de Operaciones H. Angol

PRESUPUESTO 2019

El estado presupuestario del hospital Angol en el año 2019 fue el siguiente:

Concepto Presupuestario	Devengado 2018	2,6%	2018 reajustado	Devengado 2019	Dif \$	Diferencia % respecto 2018
05 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 18.998.332.818	\$ 493.956.653	\$ 19.492.289.471	\$ 20.817.589.246	\$ 1.325.299.775	7%
07 INGRESOS DE OPERACIÓN	\$ 713.575.617	\$ 18.552.966	\$ 732.128.583	\$ 692.904.702	-\$ 39.223.881	-5%
08 OTROS INGRESOS CORRIENTES	\$ 657.730.797	\$ 17.101.001	\$ 674.831.798	\$ 613.483.490	-\$ 61.348.308	-9%
12 RECUPERACION DE PRESTAMOS	\$ 330.676.376	\$ 8.597.586	\$ 339.273.962	\$ 653.359.713	\$ 314.085.751	93%
13 TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	\$ 1.070.335.871	\$ 27.828.733	\$ 1.098.164.604	\$ 0	-\$ 1.098.164.604	-100%
Total	\$ 21.770.651.479	\$ 566.036.938	\$ 22.336.688.417	\$ 22.777.337.151	\$ 440.648.734	2%

Nota: Las cifras 2018 se reajustaron al 2,6 de ipc acumulado a dic 2018.

Fuente: Dpto Finanzas H. Angol

A nivel general los ingresos totales tuvieron un incremento de 2% equivalente a \$ 440 millones. Este aumento gran medida está dado por las transferencias que aumentaron en 7% respecto al total. Este aumento viene dado por el cambio de financiamiento. Pasamos de tener una cartera valorizada de prestaciones con arancel, al financiamiento GRD. Comenzó como plan piloto el 2018 y se mantuvo para 2019.

Durante 2018 se tuvo financiamiento PPI y PPV con un adicional GRD, el 2019 este GRD. Este 2020 el financiamiento es completo por GRD, lo que significa nuestra producción esta valorizada considerando factores como el gasto en personal y el gasto en bienes y servicios y el nivel de complejidad de los pacientes.

EL GASTO HOSPITALARIO 2019 POR ITEM

Concepto Presupuestario	Devengado 2018	2,6%	2018 reajustado	Devengado 2019	Dif \$	Diferencia % respecto 2018
21 GASTOS EN PERSONAL	\$ 14.751.713.994	\$ 383.544.564	\$ 15.135.258.558	\$ 15.816.219.048	\$ 680.960.490	4%
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	\$ 5.824.783.482	\$ 151.444.371	\$ 5.976.227.853	\$ 5.393.345.152	-\$ 582.882.701	-10%
23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	\$ 232.102.622	\$ 6.034.668	\$ 238.137.290	\$ 355.032.640	\$ 116.895.350	49%
26 OTROS GASTOS CORRIENTES	\$ 18.259.396	\$ 474.744	\$ 18.734.140	\$ 17.880.339	-\$ 853.801	-5%
29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	\$ 1.117.159.323	\$ 29.046.142	\$ 1.146.205.465	\$ 4.996.066	-\$ 1.141.209.399	-100%
34 SERVICIO DE LA DEUDA	\$ 951.105.978	\$ 24.728.755	\$ 975.834.733	\$ 1.653.231.248	\$ 677.396.515	69%
Total	\$ 22.895.124.795	\$ 595.273.245	\$ 23.490.398.040	\$ 23.240.704.493	-\$ 249.693.547	-1%

Nota: Las cifras 2018 se reajustaron al 2,6 de ipc acumulado a dic 2018.

Fuente: Dpto Finanzas H. Angol

El gasto se redujo -1% respecto de 2018.

El gasto de personal incremento en 4% (con reajuste incluido) más la expansión de cargos, producto de la normalización del edificio Hospital.

La ejecución del gasto en bienes y servicio fue menor que el 2018. Producto del menor presupuesto disponible con que se dispuso el 2019. Se debe considerar que se aplicó la interoperabilidad entre mercado público y sigfe que restringía las compras solo con presupuesto disponible. Esto produjo una restricción presupuestarían que comenzó a operar desde 2019.

DEUDA

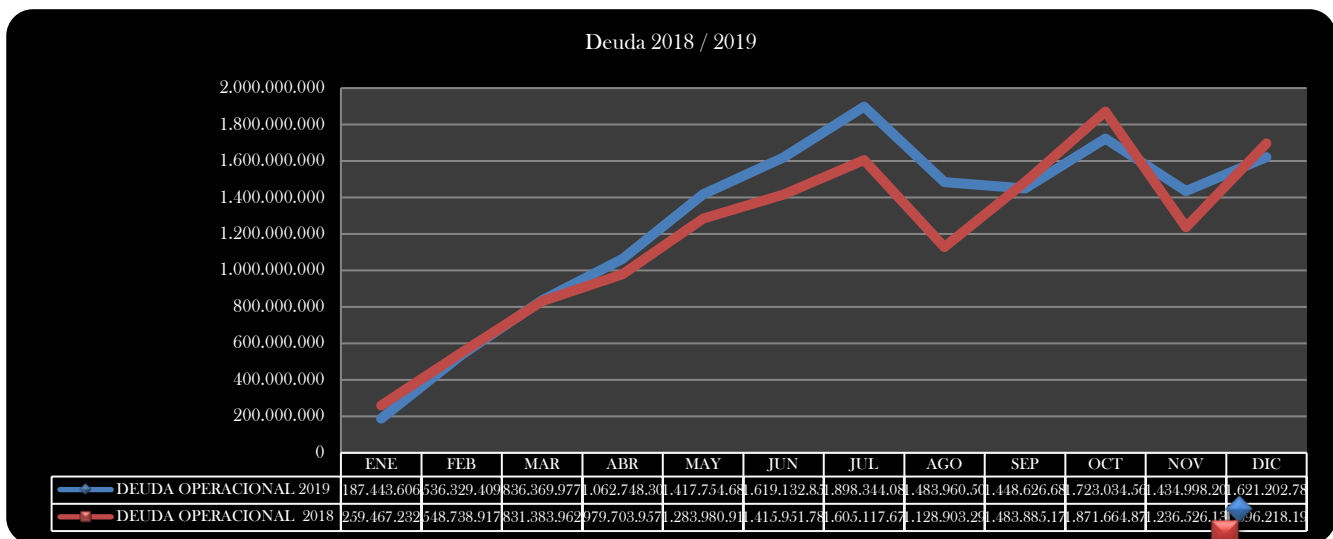
En los periodos analizados no sufrió una gran variación, solo una leve disminución respecto 2018 en -4,42%. Se logró mantener un nivel de deuda respecto a los periodos anteriores, esto considerando que se ejecutó menos subtítulo 22 el 2019 respecto el 2018 (-7%).

Deuda mensual comparada 2018/2019

Antigüedad	Deuda 2018	Deuda 2018 actualizada	Deuda 2019
1.- Deuda hasta 30 días	\$ 292.634.632	\$ 300.243.132	\$ 427.388.882
2.- Entre 31 y 45 días	\$ 185.929.908	\$ 190.764.086	\$ 53.622.247
3.- Entre 46 y 60 días	\$ 217.789.521	\$ 223.452.049	\$ 117.256.122
4.- Entre 61 y 90 días	\$ 360.083.967	\$ 369.446.150	\$ 215.129.180
7.- Entre 91 y 120 días	\$ 231.423.620	\$ 237.440.634	\$ 165.479.332
8.- Entre 121 -150 días	\$ 313.252.066	\$ 321.396.620	\$ 155.198.368
9.- Entre 151 y más días	\$ 52.120.390	\$ 53.475.520	\$ 487.128.652
Deuda total al cierre de cada periodo	\$ 1.653.234.104	\$ 1.696.218.191	\$ 1.621.202.783
Disminución de la deuda 2019 respecto al 2018	-4,42%		

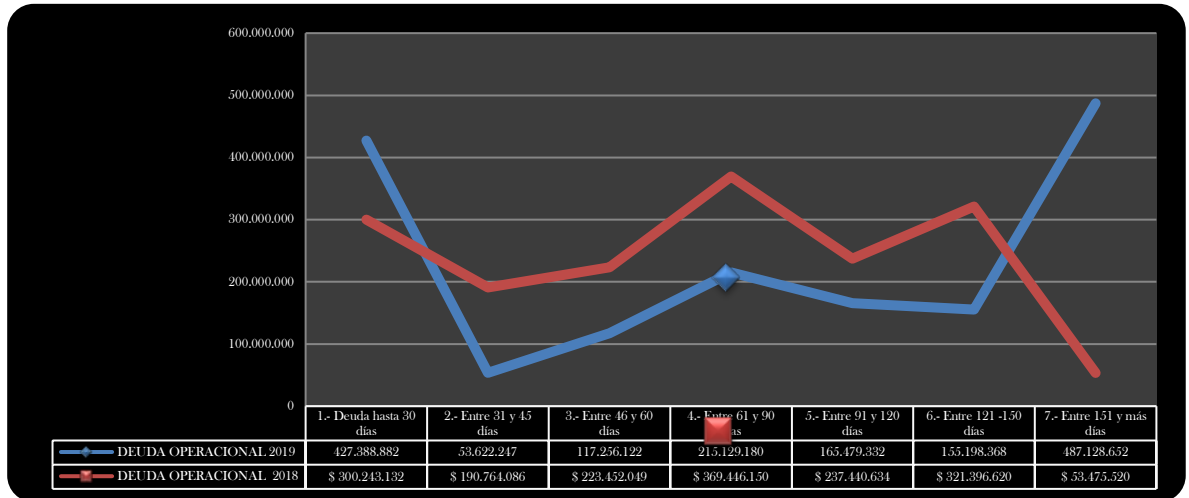
Nota: Las cifras 2018 se reajustaron al 2,6 de ipc acumulado a dic 2018.

Fuente: Dpto Finanzas H. Angol



Fuente: Dpto Finanzas H. Angol

La composición de la deuda al cierre de a cada año es la siguiente.



Fuente: Dpto Finanzas H. Angol

El 2018 la deuda superior a 60 días equivale al 58% del total adeudado en ese periodo y el 2019 aumento a 63%.

RECURSOS HUMANOS

DISTRIBUCIÓN DE CARGOS SEGÚN LEYES 18.834, 19.664 Y 15.075

Dotación efectiva 2018/2019

DOTACIÓN HOSPITAL ANGOL - DIC 2018									
SEXO	LEY 18834			LEY 19664			LEY 15076		TOTAL GENERAL
	CONTRATA	PLANTA	TOTAL	CONTRATA	PLANTA	TOTAL	CONTRATA	TOTAL	
H	80	39	119	57	7	64	23	23	206
M	275	98	373	23	1	24	3	3	400
TOTAL	355	137	492	80	8	88	26	26	606

FUENTE: Matriz (dotación efectiva dic -18) SIRII

DOTACIÓN HOSPITAL ANGOL - DIC 2019									
SEXO	LEY 18834			LEY 19664			LEY 15076		TOTAL GENERAL
	CONTRATA	PLANTA	TOTAL	CONTRATA	PLANTA	TOTAL	CONTRATA	TOTAL	
H	84	46	130	57	7	64	25	25	219
M	277	143	420	30	0	30	4	4	454
TOTAL	361	189	550	87	7	94	29	29	673

FUENTE: Matriz (dotación efectiva dic -2019) SIRII

El año 2019 hubo un aumento de un 11% respecto al año anterior, que equivale a 67 nuevos cargos de dotación.

Dotación por cada estamento durante 2019

DOTACIÓN POR ESTAMENTO HOSPITAL ANGOL - DIC 2019			
ESTAMENTO	LEY 18834	LEY 19664	LEY 15076
DIRECTIVOS	1	Personal Médico 94	Personal Médico 30
PROFESIONALES	178		
TÉCNICOS	223		
ADMINISTRATIVOS	76		
AUXILIARES	72		
TOTAL	550	94	30

Fuente: Elaboración propia - Subdirección de RRHH - Hospital Angol

ESPECIALISTAS

Especialidad	(Q) Cantidad de medicos		Especialidad	(Q) Cantidad de medicos	
	2018	2019		2018	2019
Cirujanos	6	7	Anestesiastas	6	6
Dentistas	11	11	Pediatras	9	8
Oftalmólogos	2	2	Internistas	7	9
Ginecólogos	9	8	Psiquiatras	6	9
Otorrinos	1	2	Químicos Farmacéuticos	4	4
Cardiólogos	1	1	Neurólogos	5	6
Dermatólogos	0	0	Médicos Generales	7	14
Gastroenterólogos	2	2	Anatomo Patólogos	1	2
Radiólogos	4	5	Medicina Familiar	2	2
Urólogos	1	1	Cirugía Pediátrica	1	1
Traumatólogos	4	4	Medicina Física y rehabilitacion	0	1
			TOTAL	89	105

Fuente: Elaboración propia - Subdirección de RRHH - Hospital Angol

Durante el año 2019 hubo un aumento de 16 médicos. Los que corresponden a médicos en pago asistencial obligatorio (PAO) y médicos extranjeros

ESPECIALISTAS EXTRANJEROS AÑO 2019

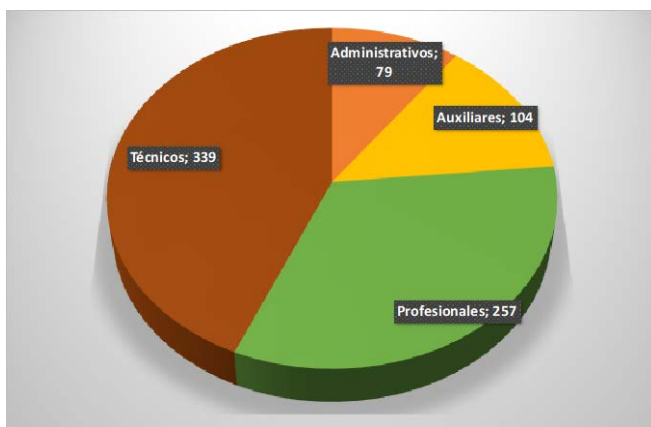
MÉDICOS EXTRANJEROS	
ESPECIALIDADES	CANTIDAD
MEDICINA INTERNA	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1
UROLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	1
CIRUGÍA ADULTOS	1
PEDIATRÍA	2
ENDOCRINOLOGÍA INFANTIL	1
GASTROENTEROLOGÍA	1
GÍNECO - OBSTETRICIA	1
ANESTESIA	1
MED. FISICA y REHABILITACIÓN	1
ANATOMÍA PATOLÓGICA	1
IMAGENOLOGÍA	2
MED. GENERAL	1
TOTAL	19

CAPACITACIÓN

TOTAL CAPACITADOS CURSOS PAC AÑO 2019 779 FUNCIONARIOS LEY 18.834

CURSO DE CAPACITACIÓN LEY 18.834. AÑO 2019
•LENGUAJE DE SEÑAS.
•ACREDITACIÓN HOSPITALARIA.
•RCP BÁSICO.
•IAAS.
•ESTRÉS LABORAL.
•PREPARÁNDONOS PARA EL CAMBIO.
•IAAS PARA ADMINISTRATIVOS, AUXILIARES Y PROFESIONALES NO CLÍNICOS.
•CHILE TIENE SIDA.
•REGISTROS CLÍNICOS.
•OXIGENOTERAPIA Y TERAPIA VENTILATORIA.
•EXCEL AVANZADO.
•PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO.
•HUMANIZACIÓN Y ÉTICA EN EL TRATO AL USUARIO.
•BIOSEGURIDAD Y RIESGOS PARA FUNCIONARIOS.
•ACTUALIZACIÓN Y NORMATIVA GES.
•ATENCIÓN EN SALUD MIGRANTES Y EXTRANJEROS.
•ESTATUTO ADMINISTRATIVO Y ACOSO LABORAL.
•JORNADA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CIVIL.

FUENTE: Unidad de Capacitación H. Angol



CURSO DE CAPACITACIÓN LEY MEDICA. AÑO 2019
•ACLS.
•ATLS.
•PRN.
•PALS.
•CURSO DE GRD.
•RCP BÁSICO.

FUENTE: Unidad de Capacitación H. Angol

SALUD FUNCIONARIA

CONSULTAS MÉDICAS SALUD FUNCIONARIA 2018/ 2019			
AÑOS	TOTAL	Hombres	Mujeres
2019	1655	383	1272
2018	980	286	694

Durante el año 2019 se aumentó en 675 las atenciones médicas a nuestros funcionarios.

EXAMENES DE MEDICINA PREVENTIVA 2018/ 2019			
AÑOS	TOTAL	Hombres	Mujeres
2019	146	37	109
2018	111	28	83




Se realizaron 35 exámenes EMPA más que el año anterior

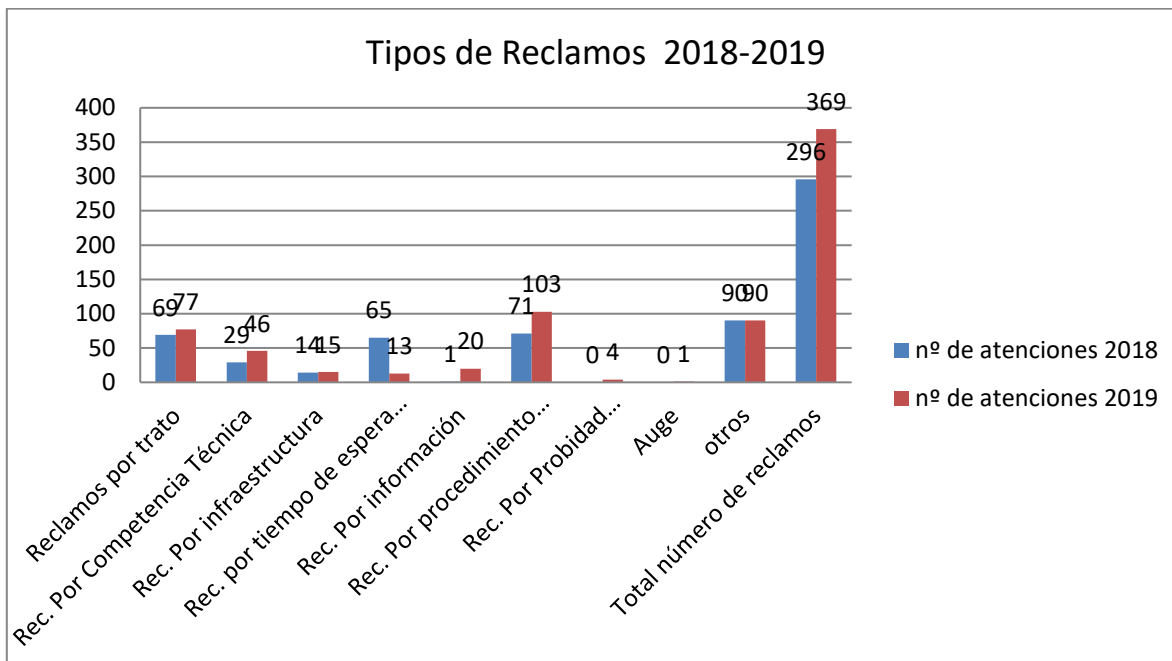
OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)




El objetivo central de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias del Hospital de Angol es asistir de forma integral a los usuarios que requieran información, recepcionando y procesando sus reclamos, sugerencias y felicitaciones y respondiendo sus consultas.

La estadística de la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias da a conocer que durante el año 2019 se recibieron por parte de los usuarios de nuestro Hospital la cantidad de 369 reclamos, 276 felicitaciones y 25 sugerencias entre los distintos servicios de nuestro Hospital.-

Es así como se muestra a continuación el detalle de las solicitudes ciudadanas de nuestros usuarios.

 Tipo de Atención de Reclamos	 N° de atenciones 2018	 N° de atenciones 2019
Reclamos por trato	69	77
Rec. Por Competencia Técnica	29	46
Rec. Por infraestructura	14	15
Rec. por tiempo de espera (Sala de espera)	65	13
Rec. Por información	1	20
Rec. Por procedimiento Administrativo	71	103
Rec. Por Probidad administrativa	0	4
Auge	0	1
otros	90	90
Total número de reclamos	296	369

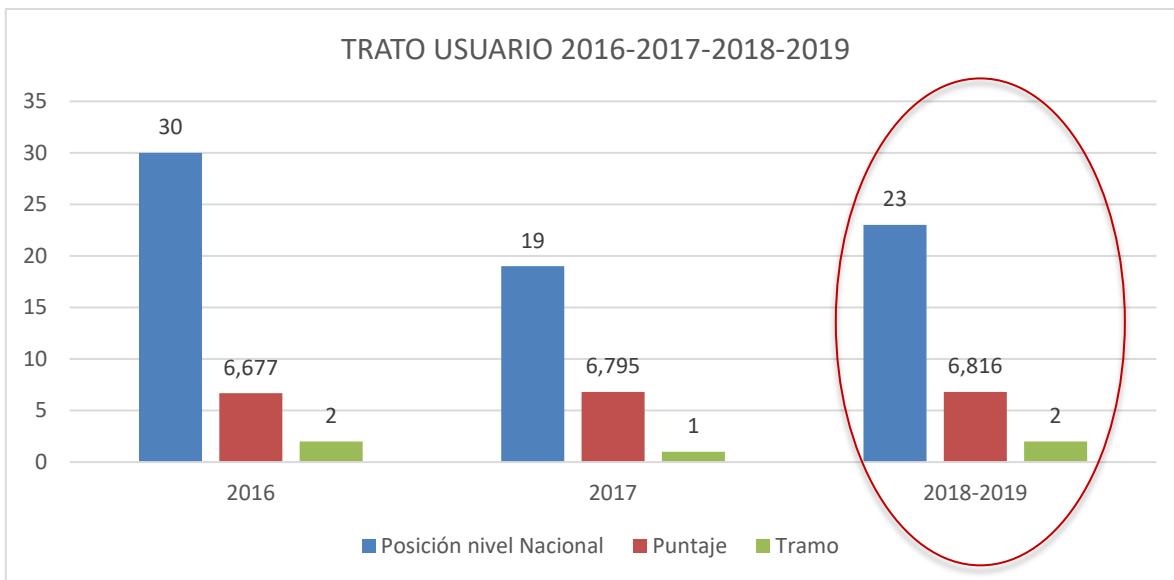


 Tipo de atención	 Nº de atenciones 2018	 Nº de atenciones 2019
Consultas	16.516	18.969
Sugerencias	16	25
Felicitaciones	228	276
Solicitudes	792	898
Solicitudes ley 20.285 (Ley de Transparencia)	37	58

TRATO USUARIO

El trato usuario analiza las principales ideas asociadas al concepto de **trato** digno. Se pretende conocer los elementos que para los **usuarios** son relevantes en este ámbito ya que, de acuerdo a la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, este concepto se establece como un derecho de los **usuarios** en la atención de salud. Se debe señalar por el estallido social, se mantuvo la medición año 2018, en todos los establecimiento del País.

TRATO USUARIO 2016-2017-2018-2019						
Año	Posición nivel Nacional	Servicio de salud	Comuna	Hospital	Puntaje	Tramo
2016	30	Araucanía Norte	Angol	DR. Mauricio Heyermann de Angol	6,677	2
2017	19	Araucanía Norte	Angol	DR. Mauricio Heyermann de Angol	6,795	1
2018	23	Araucanía Norte	Angol	DR. Mauricio Heyermann de Angol	6,816	2



La **satisfacción usuaria**, constituye una dimensión de la calidad muy relevante siendo considerada como uno de los principios orientadores de la actual Política de **Salud**; se le define como: "El grado de cumplimiento por parte del sistema de **salud** respecto de las expectativas del **usuario**, en relación a los servicios que otorga el Establecimiento.

ACREDITACIÓN

El Sistema Nacional de Acreditación en Salud tiene por objetivo constituir unos de los pilares de la garantía de la Calidad de la atención, establecido en la ley 19.966 que establece garantizar a todos los usuarios del Sistema de Salud de Chile, ya sea a nivel de la red pública o privada, una atención segura y de calidad.

La herramienta que se utiliza es la acreditación, que es un proceso de evaluación periódica, respecto del cumplimiento de Estándares mínimos fijados por el Ministerio de Salud.

Los establecimientos de salud que cumplen con su acreditación, deben someterse a evaluación de reacreditación cada 3 años, con el objetivo de garantizar que las prestaciones otorgadas por los establecimientos alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios.

El hospital fue ACREDITADO por 2ª vez, con fecha 01 octubre 2019 con un puntaje 93% que le otorga la calidad de Prestador institucional, por los próximos 3 años.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN HOSPITALARIA

La evaluación de la Gestión hospitalaria se mide cada año, a través de un Instrumento técnico de evaluación para todos los establecimientos autogestionados de país tal como los señala el Art. 17 del DS N°38, elaborado por la subsecretaría de Redes Asistenciales y la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

El hospital Angol, en la evaluación de Gestión hospitalaria 2019 obtuvo 77.70 puntos, cumpliendo satisfactoriamente la evaluación anual.

HITOS RELEVANTES

Por primera vez en Chile , se realizó un scanner intraoral , evitando el trauma y complicaciones de la impresión convencional , para luego modificar mediante software e imprimir en 3D una placa de modelado nasopalveolar de calce perfecto que en menos de un día mejora y permite al recién nacido respirar y deglutir adecuadamente. Esto recibió el reconocimiento de profesionales de los centros públicos de salud mas importantes del país , como es el hospital Sótero del Río y permitió llevar el nombre del Hospital de Angol , a través de la innovación e investigación científica a lo mas avanzado a nivel nacional".



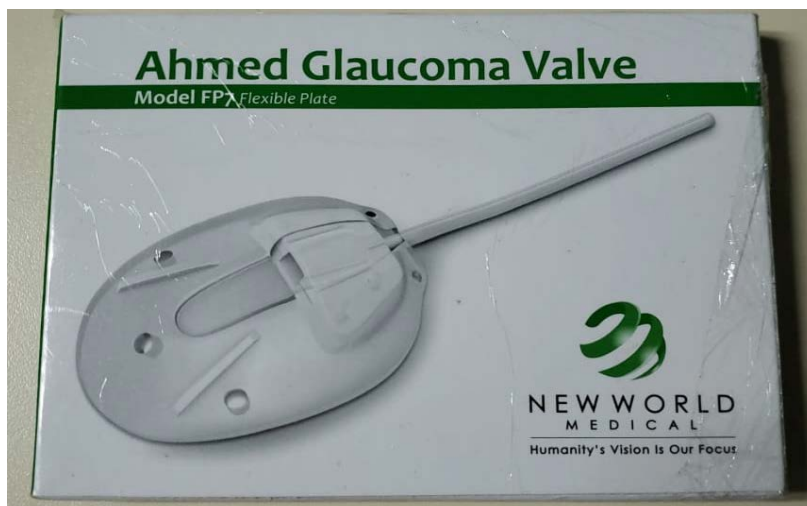
Durante el mes de octubre, Hospital de Angol inicia el tratamiento para la Enfermedad de Gaucher, catalogada dentro de las enfermedades “raras”, nuestro hospital es el único en la región con cobertura para esta enfermedad amparada en la Ley “Ricarte Soto”.

En la especialidad de Oftalmología se incorporaron a nuestra cartera de servicios nuevas prestaciones durante el año 2019.

1.- Utilización de láser ciclo diodo micrupulsado: Este láser se utiliza en pacientes que no logran controlar su enfermedad con gotas antiglaucomatosas, y puede evitar

o postergar la necesidad de una cirugía invasiva. 7 de cada 10 pacientes sometidos a este procedimiento logra controlar su presión intraocular y no requiere otra intervención.

2.- Implante de válvula intraocular (válvula de Ahmed): Por primera vez en el hospital Angol, se realizó cirugía de implante valvular. Este procedimiento está reservado para los pacientes que no responden a tratamiento con gotas o láser.



3.- Tratamiento con inyecciones intravítreas de Bevacizumab (Avastin). Este medicamento es útil para tratar membranas neovasculares, edema macular, glaucoma neovascular y otras patologías proliferantes oculares.

Cuenta Pública año 2019





**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**