Entre voces sanjuaninas

N 22 AÑO 3 OCTUBRE/NOVIEMBRE 2010

ESPECIAL ANIVERSARIO

EN ESTA EDICIÓN

Atención de la Mujer en Acción

Camino a la Calidad: Anatomía Patológica

Homenaje a Dr. Jirón

Taller para padres de niños hospitalizados

Exitosa III Jornada de Técnicos Paramédicos de Oncología Pediátrica

Capacitación de Plan de Emergencia

DE PUÑO Y LETRA

El Primero de Chile en Calidad

Si somos el Primero de Chile, también tenemos que ser el primero en el buen trato; quisiera contarles que a través de la OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) recibimos algunos reclamos, que son una posibilidad de mejorar y ver en qué procesos estamos fallando; sin embargo, lamentablemente muchos de éstos también son por malos tratos que algunos funcionarios dan a nuestros pacientes. En esta nueva etapa en que el Hospital es Autogestionado y se prepara hacia el camino de la Acreditación por Calidad, quisiera que cada uno de ustedes se comprometa a brindar en todo momento un buen trato, tanto hacia nuestros usuarios, como entre nosotros mismos.

En esta línea, estamos trabajando diariamente por implementar la cultura de la Calidad porque seremos un hospital acreditado, y en esto quiero que ustedes sean colaboradores activos y tomen este proceso como propio porque nos ayudará a trabajar con altos estándares de calidad y mejorar nuestros procesos. Pero lo anterior es sólo una parte. En este duro pero hermoso camino de dirigir el Primer Hospital Público de Chile, he conocido difíciles realidades de algunos pacientes que vienen rogando por ayuda. También el trabajo que día a día realizan muchos funcionarios que anónimamente entregan un servicio amable y cordial, a pesar de las dificultades y a los que quisiera felicitar.

Por último, les adelanto que nuestro paseo de fin de año ya tiene lugar y fecha, se trata del Rancho del Sol, ubicado en Paine, lugar donde nos reuniremos el viernes 26 de noviembre, oportunidad en que podremos compartir y disfrutar un merecido día de esparcimiento.

EL OTRO YO

José Aguilera: El placer de correr

"El Cerro San Cristóbal lo subo en 35 minutos y lo bajo en 20", comenta con orgullo José Aguilera, quien desde el 2008 participa en carreras de 10 kilómetros y en eventos de maratón.

Todo comenzó por una recomendación médica de bajar 20 kilos, meta que alcanzó en 6 meses, gracias a un deporte constante.

Este administrativo de Abastecimiento de nuestro Hospital, expresa que al principio salir a correr le pareció una tarea imposible y que sus primeros 15 minutos fueron eternos, terminó exhausto.

Luego, la práctica deportiva fue más habitual y en la medida que

lograba metas el ánimo y la confianza aumentaron.

Un amigo le recomendó participar en carreras y comenzó en Talagante.

"Los 10 kilómetros los corrí en 1 hora y 15 minutos, allí conocí a gente muy entretenida y buena onda, me sentí súper bien porque logré correr y llegar a la meta. Gran logro cuando meses atrás no practicaba ningún deporte", explica.

Cada día son más las personas que se reúnen para practicar esta actividad física, la cual requiere una baja inversión económica y está al alcance de cualquier persona. *"Cuando no hay eventos, igual corro porque las calles son gratis"*, dice.

No detenerse es la clave, de lo contrario aparece el cansancio

José aconseja que una técnica de motivación para terminar la competencia es comenzar después que todos partieron, así se asegura de adelantar y no llegar de los últimos competidores.

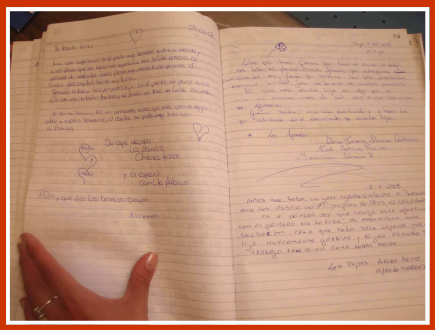
"...Estamos muy agradecidos de todos ustedes por traer a este mundo a nuestro hijito. Fueron muy amables y cariñosos, fue como estar en familia, forman un excelente equipo"
Darío y Eli, padres que agradecen al Servicio de Ginecología y Obstetricia.

Calidad Humana en la "Atención Personalizada" de la Mujer

Como equipo se autodefinen por su calidad, más que por su técnica, de trato más humano por la buena disposición hacia sus usuarias y especialmente por la atención "personalizada" que ya han logrado instaurar y que buscan perdure en el tiempo.

Costó un poco sacarles las palabras, pero a medida que avanzó esta entrevista, tanto el Dr. Pedro Ramírez, Jefe de Atenciónde la Mujer, como la Matrona Jefe Raquel Honorato les sobraban frases de orgullo al referirse a este Servicio que, según ellos, es parte "Integrante del Hospital".

Con más de 4 mil 600 partos en el 2009, vale decir cerca de 11 diarios, el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital San Juan de Dios, mantiene un libro de: "Comentarios Papás" que al leerlo, muestran repetidos agradecimientos hacia su personal por los buenos tratos, justo en momentos en que estas personas experimentan un momento tan trascendental con el nacimiento de una nueva vida.



Todo esto son parte de labores diarias que realizan 50 Matronas; 29 Médicos (entre residentes y becados) 70 Técnicos Paramédicos, 19 Auxiliares, más 3 personas en Administración, quienes componen este Centro de Responsabilidad, cuyos bajos índices de Infecciones IntraHospitalarias (IIH, área de Calidad) unido a su bajo ausentismo laboral y casi nulas suspensiones de procedimientos, lo destacan como una unidad modelo en la atención de la mujer.

Su rol docente ha sido, a opinión del Dr. Ramírez, fundamental en la formación de destacados Ginecólogos; incluso, algunos de sus especialistas fueron parte del equipo que realizó con éxito, un Procedimiento EXIT a una bebé que sigue su tratamiento en el Hospital.

Matrona Raquel Honorato: *"Las raíces quedan"*

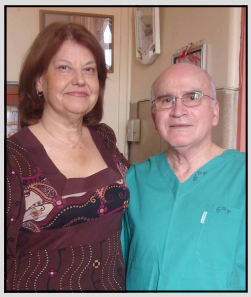
Esta nota no podía dejar pasar un saludo de homenaje a quien es aún (a la fecha de cierre de esta edición) la Matrona Jefe de GIO por 44 años; acá un extracto de un emotivo mensaje de la Sra. Raquel Honorato a días de su retiro del Hospital San Juan de Dios:

"He vivido una jornada inolvidable estos cuarenta y cuatro años, me voy cargada de gratitud y recuerdos . Espero que todos los actores de este servicio nunca olviden que nuestra principal misión es servir a las mujeres, a sus hijos y a sus familias. El Hospital es una gran familia cuyos miembros son transitorios, pero las raíces quedan ".

HACE 20 AÑOS...EN UNA CELEBRACIÓN DEL SERVICIO

MAT Raquel Honorato y Dr. Carlos Arroyo

EN SU ÚLTIMO DÍA DE TRABAJO...



CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Nuestro Hospital es el más antiguo de Chile, en ese contexto nuestra historia nos obliga a:

Entregar atención integral a pacientes poli-complejos durante todo su ciclo vital, con funcionarios motivados, competentes y con vocación docente, que cuentan con apoyo material, tecnológico y de infraestructura, acorde a las necesidades de los usuarios.

Y aspirar a:

Ser reconocidos por resolver los problemas de salud de nuestros usuarios en forma acogedora, con altos estándares de calidad y eficiencia en la red asistencial asignada.

Para cumplir nuestro sueño debemos tener:

- ◊ Vocación de servicio público.
- ◊ Vocación asistencial y docente.
- ◊ Trabajo en equipo.
- ◊ Eficiencia y eficacia en el uso de recursos.
- ◊ Probidad y responsabilidad.
- ◊ Respeto mutuo.
- ◊ Disposición al aprendizaje continuo.

Atender a nuestros pacientes y sus familias con calidad

Para lograr la calidad nuestro hospital se compromete en su Planificación Estratégica a:

- ◊ Velar por el cumplimiento de la normativa nacional de calidad y seguridad del paciente.
- ◊ Fomentar el desarrollo de planes de calidad como herramienta de mejoramiento continuo de la gestión.
- ◊ Fortalecer el funcionamiento de comités de expertos en los ámbitos de calidad y seguridad del paciente.

Para lograr calidad en nuestra labor es que nuestro hospital crea la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente (UCSP) en Enero del año 2009, la que se hace cargo de tres grandes temas:

1.- Infecciones Intrahospitalarias (IIH)

2.- Autoevaluación de las normas técnicas básicas de Autorización Sanitaria (AS)

3.- Estándares de Acreditación de Calidad

Servicio Modelo en Calidad:

"La Protocolización de la actividad laboral va en beneficio de nuestros pacientes y de nosotros mismos"

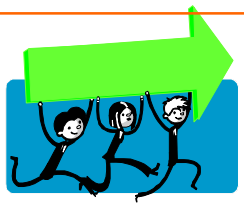
Considerado un Servicio "Modelo" en lo que se refiere a Calidad, en Anatomía Patológica del Hospital San Juan de Dios se han esforzado porque todos sus funcionarios usen lentes de seguridad en el manejo de las muestras, así como guantes, e incluso, mediante una propia iniciativa idearon la instalación de campanas para la extracción de aire. A pesar de estas iniciativas, a opinión del Dr. Raúl Pisano, Jefe de esta unidad, aún existe un desconocimiento general sobre los beneficios de trabajar con Calidad tanto para los pacientes como para el trabajo que cada persona realiza en este Hospital.

Entrar a esta unidad, es conocer otra cara del Hospital, sus pisos y murallas e incluso sus baños brillan, existe un orden en todo lo que se alcance a mirar; tuvieron la iniciativa de transformar una bodega en un pequeño auditorio donde realizan docencia con pacientes en vivo e incluso tienen otras ideas de mejoras en mente, (señalización) las que pretenden llevar a cabo con recursos propios.

"*Es importante tomar conciencia de qué implicancias tiene la calidad en lo que uno hace*", enfatiza el Dr. Pisano al inicio de esta entrevista.

"Aún sufrimos la falta de calidad"

El Jefe de Anatomía Patológica explica que esta unidad aún recibe muestras con errores en la identificación, a pesar que tienen protocolos se producen aún estas faltas, quizás – dice el médico - por un desconocimiento o carga laboral. Para evitar esto, el especialista propone automatizar este proceso a través de un sistema de códigos de barras que se adhiera al momento de generar la muestra y este código acompañe todo el proceso, vale decir evitar el mínimo de intervención en este proceso y no depender de la vulnerabilidad de las personas que pueden equivocarse, y con ello provocar un grave error y daño.



TRABAJO EN EQUIPO

El Dr. Pisano señala que a veces reciben muestras sin formalina, elemento clave para conservarlas, es por esto que reiteran la importancia de sensibilizar a sus usuarios (médicos) de cómo se debe manejar las biopsias en su etapa preanalítica.

Como un tipo de mejora, esta unidad ha generado la identificación de las biopsias sólo con el RUT del paciente y reiteran constantemente el conocimiento de protocolos que tienen relación con la trazabilidad de las muestras de tejidos, con la identificación de ésta desde el pabellón hasta llegar a Anatomía Patológica.

"Todo el mundo debe estar comprometido con la Calidad, porque por ejemplo, el traslado de muestra pasa a manos de otras personas y cada funcionario debe saber que su labor es importante en el funcionamiento del Hospital", reiteró el especialista.

Este servicio realiza cerca de 10 a 14 mil biopsias al año y más de 45 mil citologías anualmente. Su base de datos – organizada en un programa informático - se ha transformado en un potente registro de información de pacientes del hospital, que a la fecha registra más de 70 mil datos de pacientes oncológicos desde el año 2005.

La profesional destacó el compromiso interno que el personal de esta unidad realiza a diario para trabajar con los mejores estándares de seguridad en el manejo de muestras.

Al ingresar a su archivo de muestras, el orden y clasificación que mantienen, es digno de ejemplo para cualquier laboratorio porque su mantención permite acceder al instante a cualquier dato generado. Por otro lado, cumplen de modo estricto con la norma de Calidad Ambiental en el manejo de residuos líquidos tóxicos al reciclar los elementos químicos utilizados en las muestras. (Antes se evacuaban por el desagüe).

Sentada frente a su microscopio, Silvia Veas, tecnólogo médico y delegada de Calidad de esta unidad, destacó el compromiso interno que el personal de esta unidad realiza a diario para trabajar con los mejores estándares de seguridad en el manejo de muestras y de trabajar con Calidad porque, dice, todos tienen internalizado este deber y el ambiente en el que trabajan, ha contribuido en este proceso.

SERVICIO DE DERMATOLOGÍA DESARROLLÓ CURSO DE ITS A 50 FUNCIONARIOS DE LA RED

Dr. Andrés Lehmann, Dra. Carmen Castillo, MAT Nelly Martínez, Dr. Enrique Morales, Dra. María Soledad Bertoló, MAT Pamela Lara

Organizado por el Servicio de Dermatología, se desarrolló con éxito el Curso Infecciones de Transmisión Sexual, (ITS) Actualización y Manejo 2010,con la asistencia de 50 funcionarios representantes de establecimientos de la Red Occidente.

Finalizada la capacitación que duró una semana – la cual fue dirigida técnicamente por la Dra. María Soledad Bertoló – se entregó el premio: "Dra. Ximena Moncada" a la Matrona Pamela Lara, representante del Consultorio Andes de Quinta Normal por su destacada labor en la correcta y eficiente derivación de pacientes y su constante comunicación con el Hospital, según la matrona Nelly Martínez, coordinadora de Unacess (Unidad de Atención y Control Salud Sexual) del Hospital quien hizo entrega de la distinción. Por su parte, el Dr. Enrique Morales hizo un reconocimiento a la labor de las matronas en el manejo de las ITS, puesto que su trabajo ha sido fundamental, expresó. En tanto, la Dra. Bertoló señaló que este Curso tiene por finalidad enriquecer el intercambio de conocimientos y agradeció a cada uno de los asistentes por su compromiso y entusiasmo y llamó a seguir trabajando en Red.

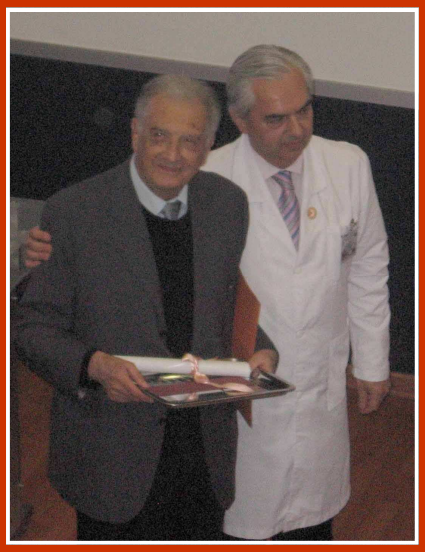
CARTA DE DESPEDIDA...

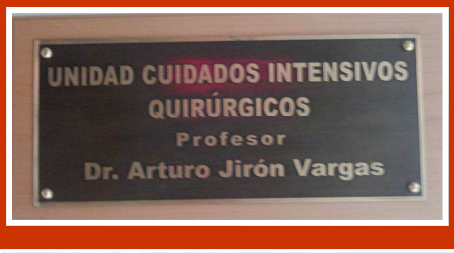
El último día de trabajo de María Antonieta Soto fue el pasado 30 de septiembre, día en que acogió su retiro del Hospital. Su trabajo durante los últimos años fue entregar información en la Unidad de Emergencia. Ella quiso despedirse de sus compañer@s de trabajo y por eso les dejó una carta, a continuación presentamos algunos extractos:

"...Deseo manifestarles mi agradecimiento a esta institución, la cual me cobijo por tanto años...la institución se mantiene a través del tiempo y es natural el recambio generacional de sus funcionarios, traerá nuevos rostros que se encargarán de entregar nueva savia, con lo que se irá consolidando un equipo de trabajo con nuevos y renovados objetivos...Muchas veces las carencias de recursos, una dotación no acorde con las necesidades y recursos logísticos insuficientes no fueron un obstáculo para cumplir mi labor a cabalidad. Por eso estimados colegas, el ser empleado de salud nos debe llenar de orgullo, más cuando parte importante de nuestras vidas han sido dedicadas a tan noble misión".

María Antonieta en su último día en la OIRS de la Unidad de Emergencia.

"EL PRIMERO DE CHILE" REALIZÓ HOMENAJE A DR. JIRÓN





En adelante, la entrada de la UCIQ del Hospital San Juan de Dios lleva una placa con el nombre de Sala Prof. Dr. Arturo Jirón Vargas en homenaje al destacado médico cirujano y formador de varias generaciones de médicos en Chile.

"*Colocar una placa recordatorio es un gran homenaje, lo aprecio, me emociona y me enorgullece*", expresó el Dr. Arturo Jirón Vargas, ex jefe de Cirugía de este establecimiento en la emotiva ceremonia efectuada como reconocimiento a su vocación de servicio público, amplia trayectoria profesional, docente y su aporte a la salud del país.

La actividad se realizó en el marco del programa de reconversión de camas críticas que implicó una inversión de $667 millones de pesos. En su discurso, el director del Hospital San Juan de Dios, Dr. Juan Kehr señaló que, "*hemos querido reconocerlo por sus aportes meritorios, quien con su visión inició hace años el proyecto de atención médica progresiva, que permite el manejo de pacientes quirúrgicos graves y post operatorios complejos*", expresó el director.

El Dr. Jirón agradeció al director del Hospital su reconocimiento y expresó "*cada persona que trabajó parte de su vida aquí e hizo del Hospital su segunda casa merece ser recordada*", luego se refirió a ex funcionarios, a los auxiliares, técnicos paramédicos, médicos y administrativos de espíritu sanjuanino y que forjaron "*El Primero de Chile*".

Organizado por Pediatría y Chile Crece Contigo:

APRENDIENDO A CUIDAR NUESTROS HIJOS

Una linda experiencia realizaron profesionales del Servicio de Pediatría del Programa Chile Crece Contigo, junto a cerca de 15 padres cuyos hijos se encuentran hospitalizados en el San Juan de Dios.

La entretenida dinámica de grupo partió con la presentación de las coordinadoras, la psicóloga Andrea Tettamanti, la educadora de párvulos Dalitce Arcos y la fonoaudióloga Alejandra Godoy, y de padres y madres que visitan día a día en el Hospital para acompañar a sus hijos, algunos incluso por años.

El padre de una bebé prematura de neonatología, expresó con optimismo la importancia de acompañar todos los días a sus hijos, porque de este modo, dice, su hija ha logrado aumentar de peso y estar mejor.

El taller dio la oportunidad de contar porqué cada uno estaba ahí, situación en que se vivieron emocionantes momentos entre lágrimas de algunos – por la salud de sus hijos – y alegrías por los avances de otros niños. Pero al final, todos lograron comprender que estaban atravesando situaciones similares en sus vidas y/o confirmar que su situación puede ser menos complicada que otras personas y sacar afuera sus sentimientos.

EXITOSA JORNADA DE TÉCNICOS PARAMÉDICOS DE ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA

El pasado 25 y 26 de octubre se realizó la III Jornada de Técnicos Paramédicos de Oncología Pediátrica, organizada por la Unidad de Oncología y Servicio de Pediatría del "Primero de Chile".

Participaron todos los técnicos paramédicos de los centros oncológicos PINDA (Programa Infantil Nacional de Drogas Antineoplásticas), pertenecientes a los hospitales: Roberto del Río, San Borja Arriarán, Sotero del Río, Exequiel González, Calvo Mackenna. Entre los objetivos de la actividad fue la actualización de conocimientos y cuidados de enfermería de niños oncológicos, unificar criterios de acción, conocer la realidades PINDA y tener herramientas de cuidado para prevenir el síndrome de Burnout (también llamado síndrome de desgaste ocupacional).

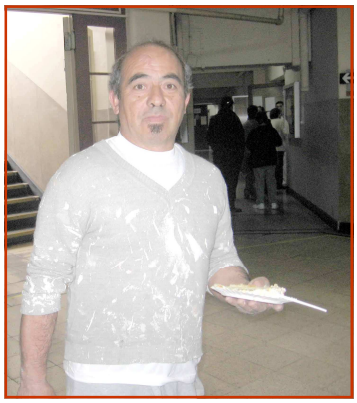
En la oportunidad expusieron técnicos paramédicos, enfermeras, sicólogos, entre otros.

Capturamos el espíritu "sanjuanino"

El pasado 4 de octubre el Hospital festejó un nuevo aniversario. Las actividades partieron con el Orfeón de Carabineros y el grupo Alicanto en la entrada del CDT. Luego, en Pediatría, el director y los funcionarios cantaron el cumpleaños feliz.

A continuación mostramos algunas imágenes para recordar nuestro aniversario número 458.

ESPECIAL ANIVERSARIO



COLUMNA

PESO A PESO

Empiezo esta intervención sobre lo importante que es la comunicación interna entre los funcionarios de nuestro querido Hospital. Comparto el pensamiento del Sr. Marcial Losada (Dr. Psicologia Organizacional – Universidad de Michigan –Estados Unidos – Nacionalidad Chilena), que para ser un grupo de alto rendimiento deben existir: conectividad entre los miembros de la organización, una relación positividad/negatividad de 3 a 1, sólidos canales de comunicación, la conexión de sus miembros debe ser de un 75 por ciento (ej: de 12 personas de un equipo de trabajo "X" se permiten 3 personas desconectadas), debe existir sinergia (es el resultado de la acción conjunta de dos o más causas, pero caracterizado por tener un efecto superior al que resulta de la simple suma de las dichas causas); se debe generar un 48,4 por ciento de sinergia entre los miembros de las organizaciones.

Con esta perspectiva de la comunicación, es un gran reto poder alinear toda la organización con una comunicación efectiva, ya que los más de 2.000 funcionarios del Hospital tenemos experiencias diferentes en nuestra vida que, por lo general, la proyectamos hacia nuestros compañeros de trabajo. En ocasiones, esta comunicación proyectada a terceros puede generar situaciones de conflicto y, con ello, alterar el funcionamiento de una organización.

Por ello, estimada familia San Juanina es muy importante que se generen espacios de comunicación en sus Unidades para poder dialogar las situaciones que generen "stress" laboral y poder generar soluciones de cambio.

El diagrama de la comunicación: EMISOR---MENSAJE---RECEPTOR, parece fácil de poder implementar; pero curiosamente es uno de los modelos comunicativos más difícil de instalar. Porque las distorsiones en el mensaje se originan por la carencia de escuchar tanto del Emisor como del Receptor. Si podemos escuchar realmente al prójimo, le damos una oportunidad de acercarse, de desahogarse y de crear o ampliar vínculos duraderos y transparentes. Si podemos ser pacientes y aprendemos a escuchar sin interrumpir, posibilita al interlocutor que escoja con cuidado sus palabras, ideas y planteamientos.

Los errores que se generan en una comunicación deficiente son: poca atención a los interlocutores; interrumpir repetidamente el diálogo; reacciones impulsivas ante cualquier discrepancia; desviar la conversación hacia donde deseamos, ignorando el interés del otro; mostrar con nuestro tono de voz, apatía o agresividad; criticas a gente ausente o rechazar "sin prudencia" las opiniones que no compartimos.

Comunicar es un arte, poder llegar a una comunicación efectiva debe ser uno de nuestros mayores retos como organización, ya que a través de ella los procedimientos que están a cargo de nosotros se puedan cumplir eficientemente. (Colaboración: Juan Mendoza B, Centro de Costo (CC) Administración y Finanzas)

SAN JUAN AL DIA

CONSEJO CONSULTIVO SALIÓ A TERRENO

Los integrantes del Consejo Consultivo de Usuarios realizaron la Encuesta de Satisfacción Usuaria durante los días 19, 20 y 21 en el CDT.

Esta actividad se realiza por segundo año consecutivo y es parte del Plan de Trabajo Anual que deben desarrollar los participantes de la agrupación. El objetivo del sondeo es conocer el sistema de entrega de horas y evaluar su eficiencia, para luego realizar medidas de mejoras necesarias para optimizar los procesos.

DAMAS DE BLANCO DONAN SILLAS DE RUEDAS

El grupo de voluntariado Damas de Blanco regalaron dos sillas de ruedas al "Primero de Chile". Las donaciones irán en beneficio de los pacientes de los servicios de Pensionado y Cirugía. La entrega de las sillas se oficializó en una reunión que contó con la presencia del director Dr. Juan Kehr, la enfermera jefa de Cuidados Médico Quirúrgico, Susana Maureira, la enfermera jefe de Pensionado, Verónica Iglesias y las enfermeras de cirugía, Sandra Mardones e Ivonne Millar.

¿SABEMOS QUÉ HACER ANTE UNA EMERGENCIA?

Unos 60 funcionarios fueron capacitados en el curso de Plan de Emergencia del Hospital, el cual se realizó en dos jornadas entre el 5 y 15 de octubre. La actividad se desarrolló en el aula académica de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile y fue organizado por las Unidades de Prevención de Riesgos y Capacitación.

En la actividad participaron representantes de los servicios de Urgencia, Mantención, Medicina Nuclear, Informática, Calidad y Seguridad del Paciente, Pabellón, Auditoría, Ropería y la empresa externa de guardias, quienes deben replicar los conocimientos adquiridos en sus respectivas unidades.

El objetivo del curso fue dar a conocer el plan de emergencias del "Primero de Chile", además entregar herramientas de incentivo a la participación, como lo fue el uso y manejo de extintores y psicología de la emergencia.

OJO CON

BONO CALZADO ESCOLAR 2011

Tienen derecho a este beneficio todos los hijos de los funcionari@s afiliados al Servicio de Bienestar que cursen entre kinder y octavo básico.

Requisitos:

- Estar afiliado a Julio de 2010 y estar trabajando en enero de 2011
- Completar solicitud de beneficio indicando datos del afiliado y carga familiar.

GANADORES DE RIFA COMITÉ DE NAVIDAD

El sorteo se realizó el pasado martes 26, a las 16:00 horas en el Auditorio Alessandrini. Los ganadores son:

1– Mini componente: Elia Palma
2- Radio: Francisca Henry
3– MP4: Emilio
4– DVD: Rigoberto Pérez
5- Exprimidor eléctrico: Emilio
6– Secador de pelo: Natalia Santander

NOTICIA DE ÚLTIMO MINUTO...

NUEVAS JEFATURAS ASUMEN EN HSJD

Centro de Responsabilidad (CR) de Emergencia
Dr. Jaime Vásquez

Centro de Responsabilidad (CR) Atención Quirúrgica
Dr. Jaime Morán

Servicio de Cirugía:
Dr. Messabel Castillo

¡PARTICIPA!

Este boletín es un medio de comunicación interna, publicado mensualmente y difundido de manera electrónica por la Unidad de Asuntos Institucionales.
Envía tus colaboraciones con las personas que integran la Brigada Voluntaria de Comunicaciones (BVC), a través de los buzones o el email **boletin.hsjd@redsalud.gov.cl**
Teléfono: 5742132