



Hospital San Juan de Dios - CDT
Asistencial Docente
"El Primero de Chile"

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2017



ÍNDICE

- ▶ ¿Cómo construimos la Cuenta Pública?
- ▶ Caracterización de los Usuarios
- ▶ Nuestras Atenciones
 - Ambulatoria.
 - Hospitalizados.
 - Hospitalización
 - Doméstica y
 - Observación
 - Quirúrgicas
- ▶ Servicio de Urgencia
- ▶ Unidades de Apoyo
- ▶ Satisfacción Usuaría
- ▶ Listas de Espera
- ▶ Convenio Asistencial Docente
- ▶ Nuestras Finanzas
- ▶ Logros y Desafíos





¿Cómo construimos la Cuenta Pública?



Consulta Ciudadana Virtual

- ▶ 30.7 % Producción y Gestión Clínica
- ▶ 19.3 % Gestión Financiera
- ▶ 18.7 % Políticas, planes y programas (GES, Hospitalización Domiciliaria, Listas de Espera)
- ▶ 7.8 % Desafíos y Proyectos



Consulta Consejo Consultivo de Usuarios



¿Quiénes son
nuestros
usuarios?



Hospitalizados



23.095

Egresos
2017



Beneficiarios
94,6%



Hombres
8.811

Mujeres
14.284

▶ 66% pertenecen a los tramos A y B

▶ 29% pertenecen a los tramos C y D.



0 a 14 años
2.734

15 a 44 años
9.915

45 a 64 años
5.206

65 años y más
5.240



Ambulatorio



Beneficiarios
98%



Consultas
214.441



Hombres
85.023

Mujeres
129.418



0 a 14 años
30.704

15 a 44
años
48.306

45 a 64
años
66.203

65 años y
más
69.228



NUESTRAS ATENCIONES



- ATENCIÓN QUIRÚRGICA
- GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA
- ATENCIÓN AMBULATORIA
- HOSPITALIZACIÓN
- HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA



ATENCIÓN QUIRÚRGICA



Pabellón Central

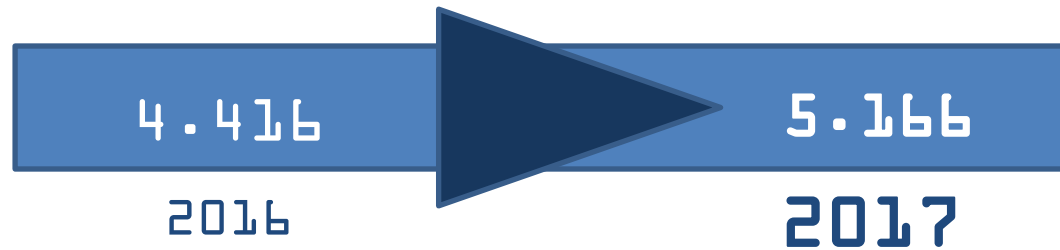


Operamos a **517** personas más que el 2016.

- Residencia única.
- Dos pabellones de urgencia.
- Prolongación de pabellones.
- Desarrollo de sistema informático.



Unidad de Cirugía Ambulatoria (UCA)

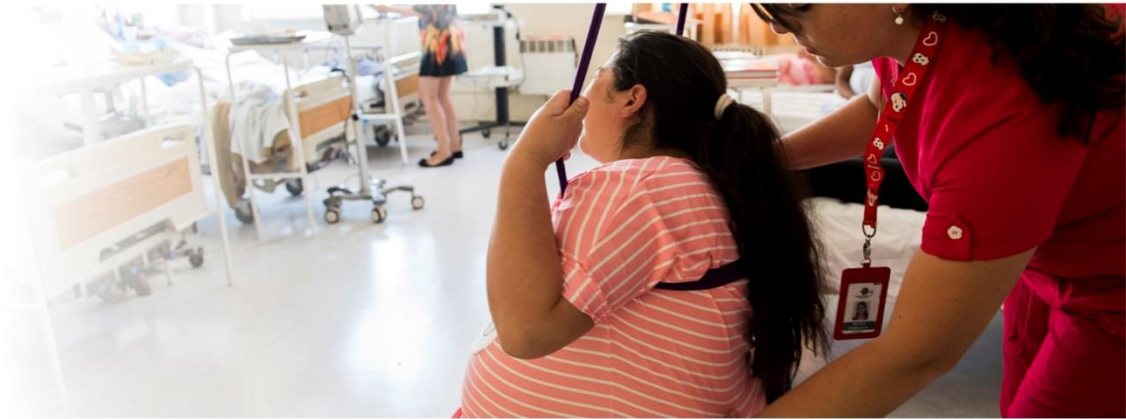


Realizamos intervenciones quirúrgicas a **750** personas

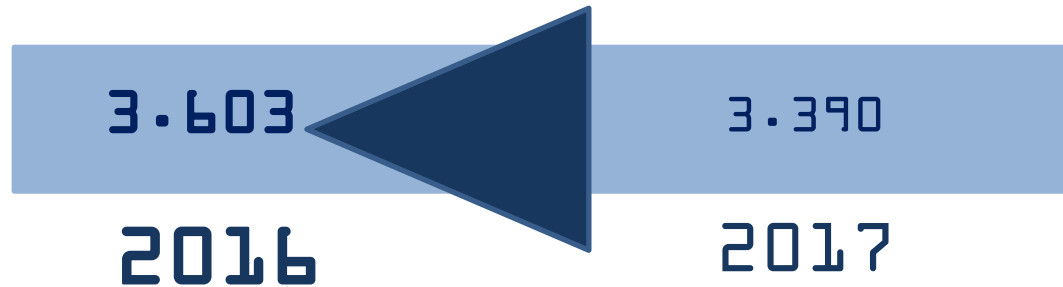
- Habilitación de **6** pabellones
- Resolución de pacientes con diagnósticos de: Cataratas, Colelitiasis, entre otras intervenciones que se realizan en forma ambulatoria.



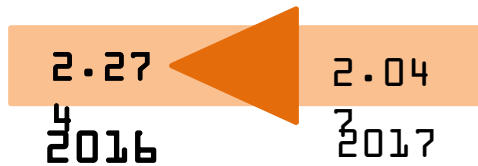
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA



Partos

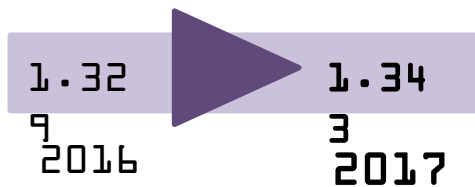


Parto normal



Los partos normales disminuyeron en un **10%** respecto al 2016.

Cesárea



Las cesáreas aumentaron en un **2%** respecto al 2016.





▶ Del total de partos en el Hospital, el **16.6 %** correspondió a madres extranjeras.

Aumentó **10%**
respecto al 2016.

▶ Diciembre de 2017, fue el mes con más partos de madres inmigrantes.



Perú
41%



Haití
31 %



Colombi
a
12%



Parto en movimiento

Ideas que inspiraron la iniciativa

- La mujer es dueña de su parto, ella decide cómo parir.
- Equipo de salud acompaña, vigila y respeta autonomía de la mujer.
- Evitar procedimientos innecesarios.
- Respetar los tiempos del parto.
- Apego mantenido y lactancia en la primera hora de vida.



Resultados Episiotomía

Antes: 84.9% Después: 0%

Desgarros

Antes: 83.8 % Después: 70%

Hemorragias

Antes: 2.1 Después: 0 %

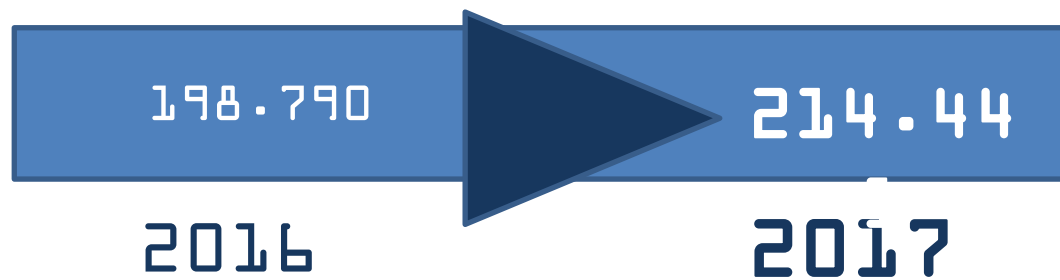




ATENCIÓN AMBULATORIA



Consultas Médicas



Niño
14,3%



Adulto mayor
41%

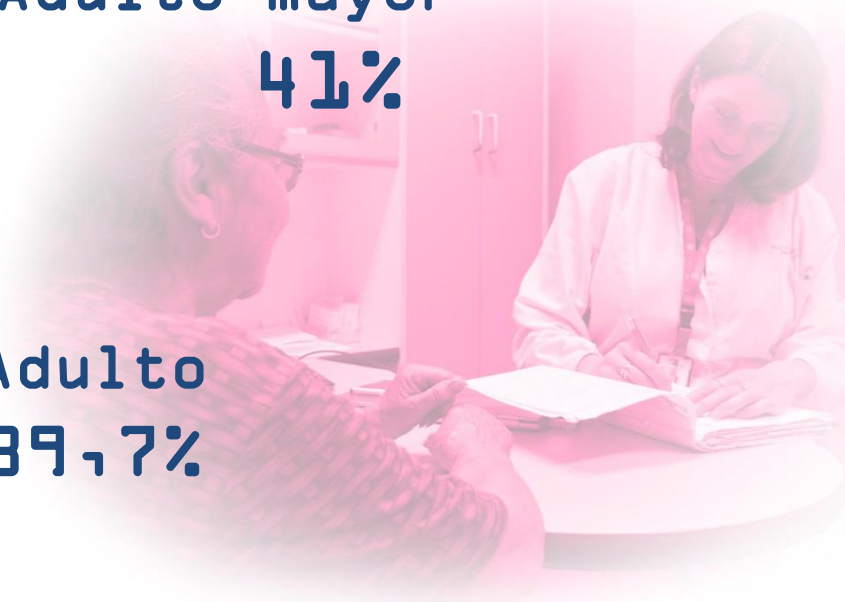


Joven
5%



Adulto
39,7%

Aumentó
7,3%
Respecto
2016.



Atención Ambulatoria Especialidades con más consultas

1



Medicina
Interna
100.955

2



Especialidad
es
46.752

3



Cirugía
25.601



Consulta
Nueva
50.675



Consulta
de
Control

1.63.766



Personas que no llegaron a la hora médica agendada

2015: 16%

2016: 14%

2017: 13%



Acciones

- ☐ Profesionalizamos el call center para el contacto con los pacientes.
- ☐ Contactamos al usuario a través del email del consultorio.
- ☐ Acudimos al domicilio del paciente en las comunas urbanas.

Las inasistencias fueron

1



Especialidades
(Oftalmología)

2

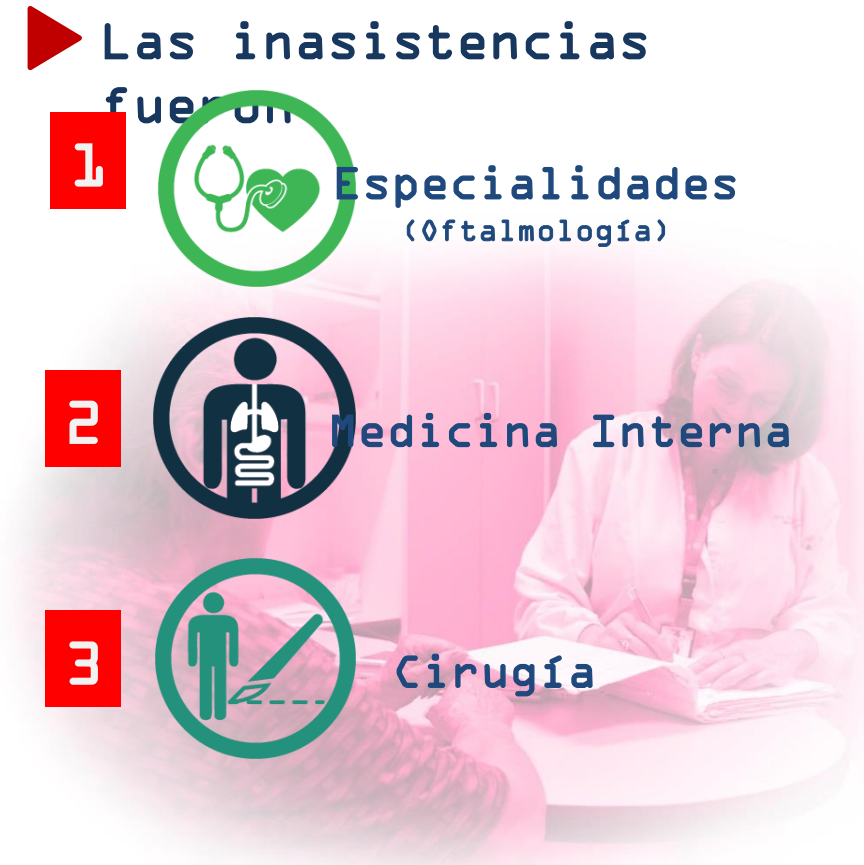


Medicina Interna

3



Cirugía



HOSPITALIZACIÓN



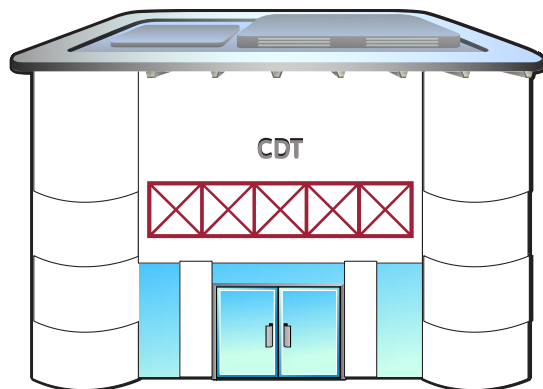
Ingresos hospitalarios



Urgencia
13.603
pacientes
59%



Otros hospitales 552 pacientes
2%

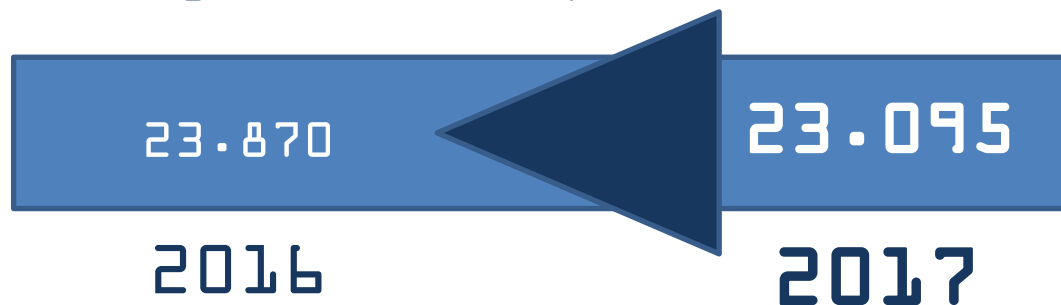


CDT 7.018 pacientes
30%

Otra procedencia 1.939
pacientes
8%



Egresos hospitalarios



Disminución

3,3%

Respecto
2016.

Servicios con más egresos



6.696

Obstetri
cia y
Ginecolo
gía



5.744

Cirugía
Adulto



4.455

Medicina
Interna





Promedio días de estada
7.7 días

- El 24 % de los pacientes están entre 3 y 4 días.
- El 26 % de los pacientes están más de 8 días.

Servicios con más días estada (mayor complejidad)

Neonatólogía

19.2 días

UPC

Adultos
19 días

Servicios con menos

Urología

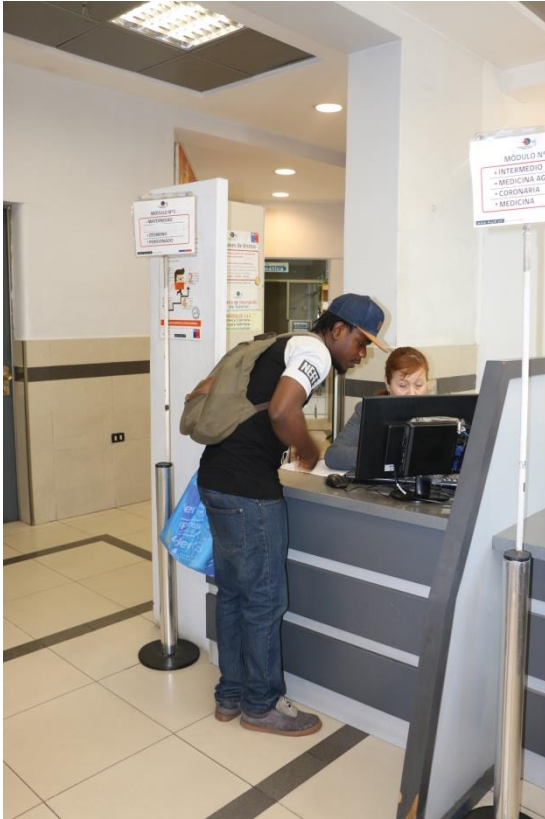
2.3 días

Ginecología

2.9 días



Atención a Inmigrantes Hospitalizados



Perú
33,1%



Haití
32,8%

Colombia
13%



Venezuela
5%

Durante el 2017 aumentamos en un 98%, respecto al 2016, la atención a pacientes de otros países.



HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA



A partir de julio de 2014 comenzó el fortalecimiento del equipo de la Unidad.

En el periodo de 4 años hemos complejizado la atención de Hospitalización Domiciliaria con más profesionales e insumos.



Hoy son **37** funcionarios:
5 médicos, 12
enfermeras, 12 técnicos
paramédicos, 6
kinesiólogos, 1
fonoaudiólogo y 1
estafeta.

Hospitalización
Domiciliaria, la
estrategia para una
atención más oportuna.

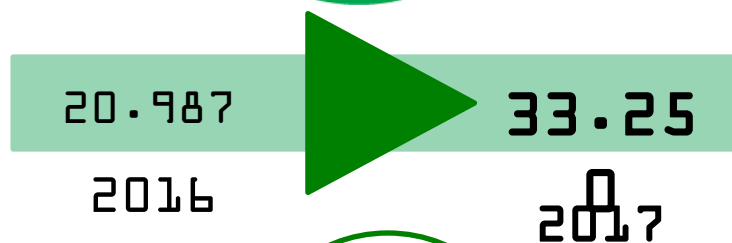


Personas atendidas



Aumentó
47,2%
respecto
2016.

Visitas realizadas



Aumentó
37%
respecto
2016

Años

• Cupos (diarios)

2015

• 40

2016

• 60 (durante el año)
• 100 (campaña invierno)

2017

• 100 (para todo el año)



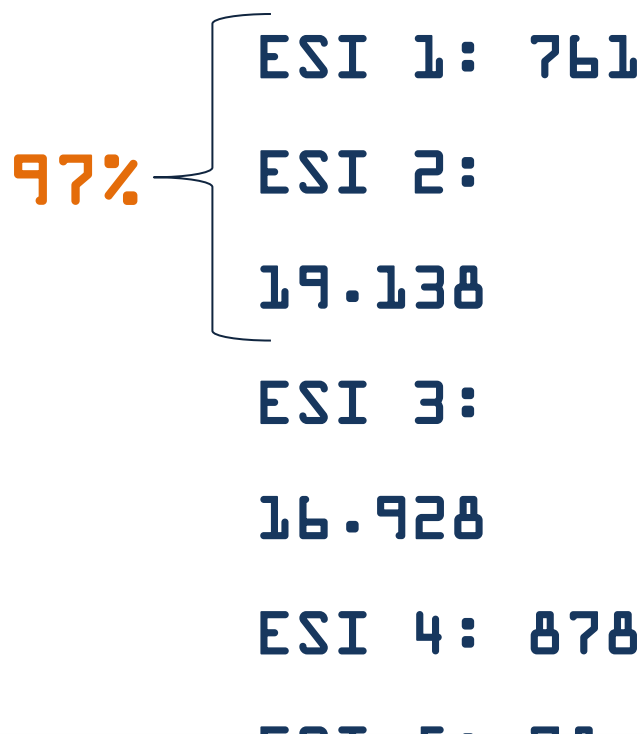
SERVICIO URGENCIA



Atenciones Servicio de Urgencia

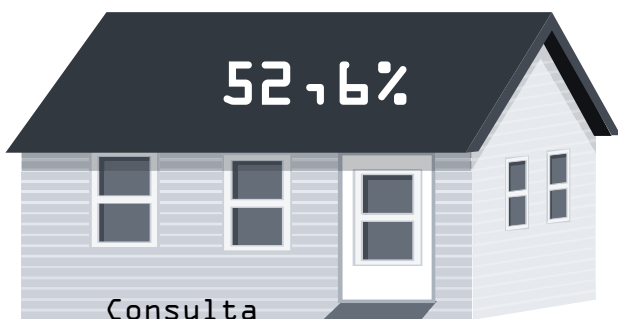


Categorización

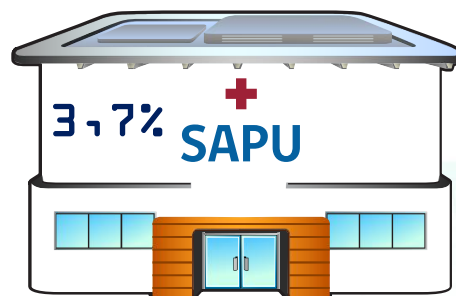


Atenciones Servicio de Urgencia 2017

- ❑ APS: 3.7%
- ❑ Hospitales de la red: 4.7%
- ❑ Centro de Especialidades (DT): 34%
- ❑ Consulta espontánea Servicio de Urgencia
: 52.6%



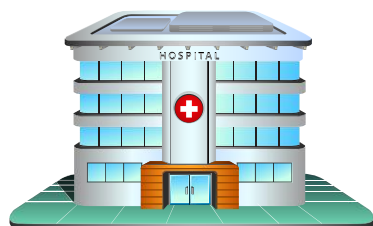
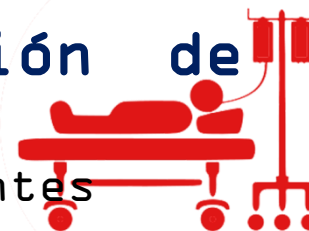
espontánea



► Aumentaron los usuarios que llegaron al Servicio de Urgencia en forma directa, sin antes consultar en la atención primaria.

Atención Servicio de Urgencia gestión de pacientes

En total fueron hospitalizados 13.603 pacientes de la Urgencia



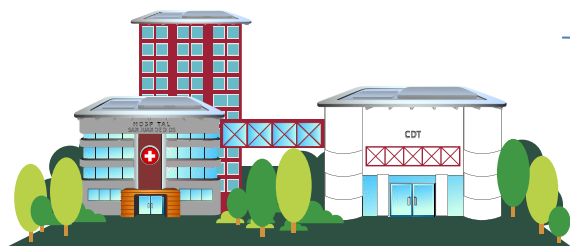
HSJD
10.769
79%



Red 2.123
16%



Extrasistema UGCC
711
5%



Torre Hospitalaria
genera 45 camas
diarias.

- Servicio de Urgencia.
- Atención ambulatoria.
- Cirugías programadas (GES y no GES).
- Rescate de pacientes Ley de Urgencia.

En promedio el Servicio de Urgencia requiere 41 camas diarias.

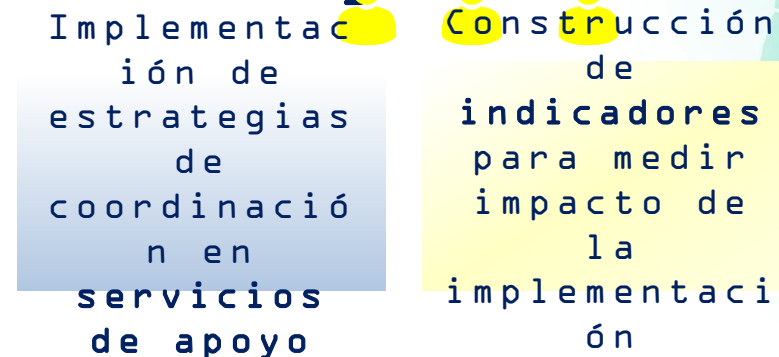
Modelación del proceso de atención Servicio de Urgencia



Flujo actual de atención :



Adaptación de la infraestructura al cambio del modelo de atención

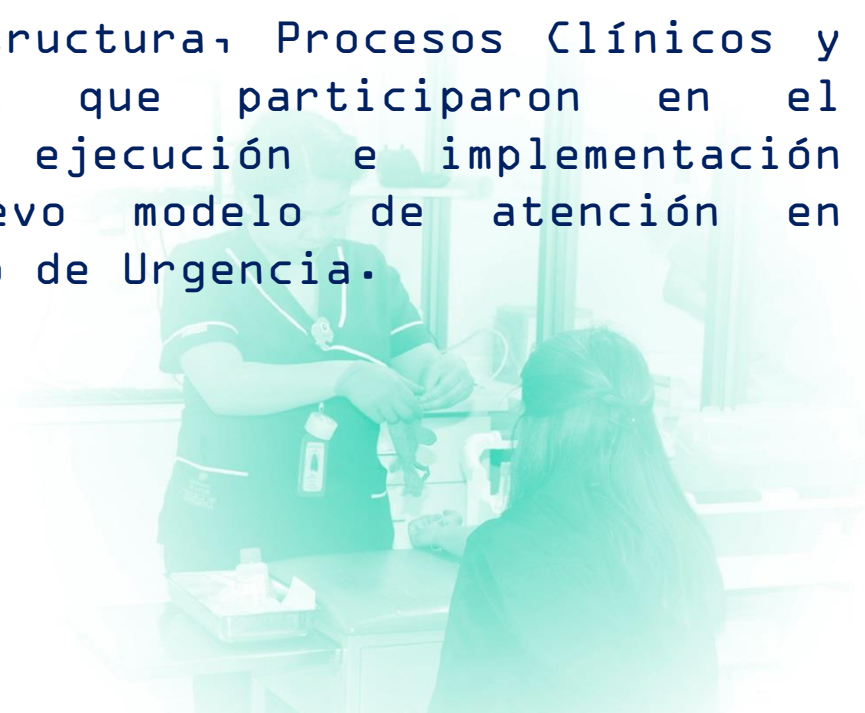


Se conformó un comité con todos los actores involucrados y se socializó la implementación del modelo

Comité de Urgencia



Lo integran: Director SSMOCC, Director (a) Hospital, delegados de los funcionarios del Servicio de Urgencia, representantes de multigremial y de la comunidad organizada, funcionarios de los diferentes ~~que integramos~~ ^{que integramos} que se vinculan con el Servicio de Urgencia. comisiones de: Infraestructura, Procesos Clínicos y Difusión que participaron en el diseño, ejecución e implementación del nuevo modelo de atención en Servicio de Urgencia.



Atenciones Servicio de Urgencia

► Campaña de Invierno
(consultas abril a
septiembre)



25.81

4

2016

22.35

9

2017

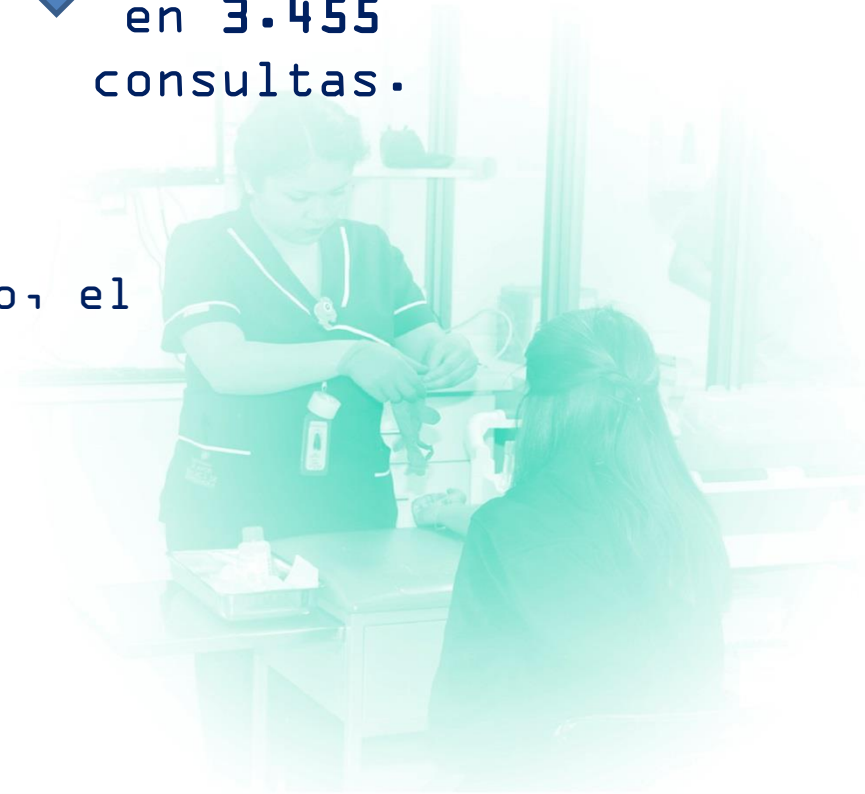


Disminución
en 3.455
consultas.

Del total de consultas del periodo, el
9% correspondió a causas

Reconversión de
camas:

- ☐ Oftalmología a Medicina
- ☐ Urología a Oftalmología



Resultado

S

Disminución de los tiempos de espera en el proceso de atención.

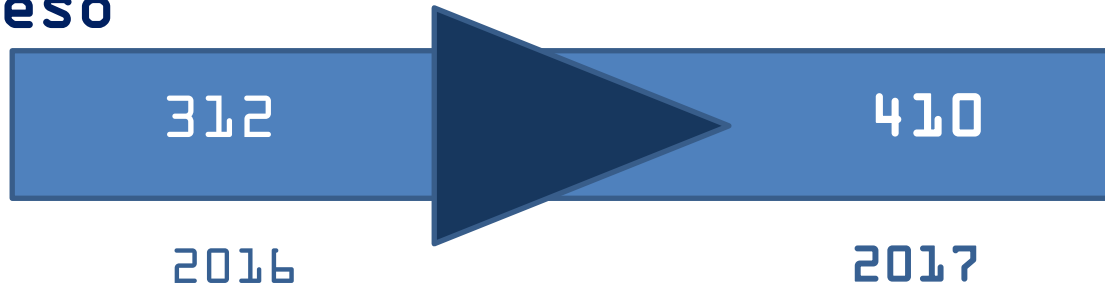
Aumento de satisfacción usuaria.

Reconocimiento al trabajo del equipo de salud del servicio de urgencia, al ser destacados como la mejor actividad en innovación en la Red de Salud Metropolitana Occidente del año y dentro nivel nacional en de Minsal .



Unidad de Geriatria de Agudos y Cuidados Fin de Vida Egreso

s



La UGA (12 camas) cuenta con un equipo multidisciplinario integrado por geriatras, kinesiólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos, enfermeras y un químico farmacéutico.



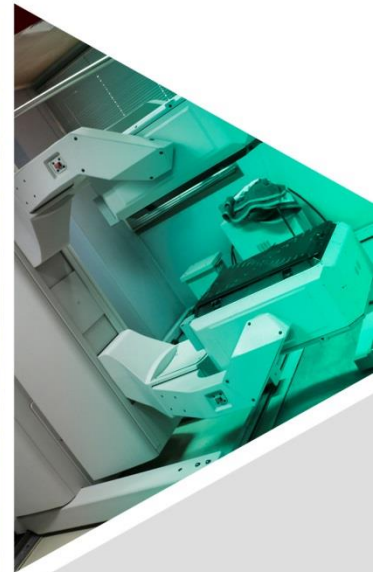
Estadía
12 días
disminuyó a
8.2 días en
2017



Felicitaciones:
10



SERVICIOS DE APOYO



- FARMACIA
- ANATOMÍA PATOLÓGICA
- BANCO DE SANGRE
- IMAGENOLÓGÍA
- LABORATORIO
- MEDICINA NUCLEAR

Unidad de Farmacia

Receta Digital

- ▶ Esta modalidad está funcionando desde el 1 de junio, para las recetas ambulatorias.
- ▶ El médico realiza la solicitud de medicamentos a través de un nuevo sistema informático implementado por el Hospital.
- ▶ Más seguridad, es completamente legible.
- ▶ Más rapidez, al realizar la receta en línea se está conectado con otras unidades, como recaudación y oficina GES, beneficiando al usuario en hacer menos trámites.



Junio a diciembre
35.521 recetas
digitales
33%

Registro Electrónico de Indicaciones Médicas

ID : 30829721X

NOMBRE: ÁMBAR SILVANA GONZÁLEZ VIVANCO
PROVEEDOR: BENEFICIARIO C

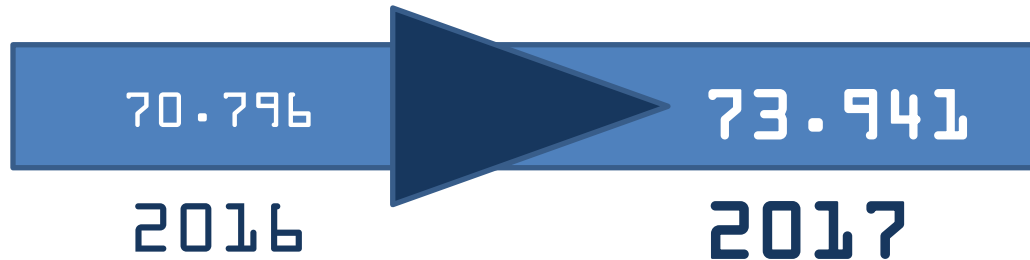
FECHA EMISIÓN: 26/02/2018 - 11:45 hrs.
ESPECIALIDAD: NUTRICIÓN Y DIABETES
PACIENTE: AGUATO
PROGRAMA: SIN PROGRAMA

POSOLOGÍA

Vía	Dosis	Frecuencia	Días
Oral	1	1	1

Folio 115565

Anatomía Patológica



Aumentó
4,5
%
respecto
a
2016.

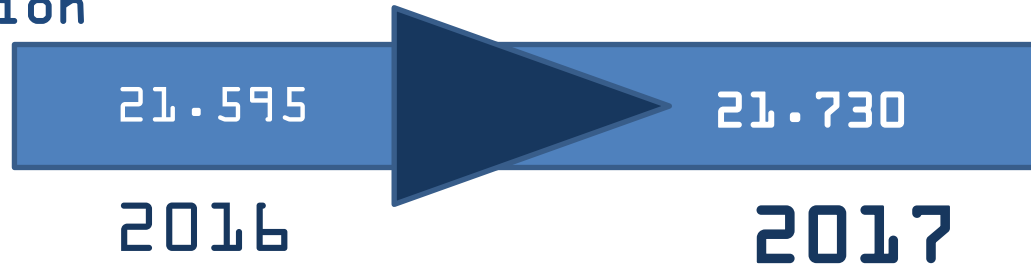
Comité de tumores

- ▶ Su objetivo es analizar y entregar la mejor alternativa de atención y tratamiento a los pacientes con diagnóstico de tumor.
- ▶ Equipo multidisciplinario de: Cirugía, Ginecología, Urología, Cirugía de Mamas, Anatomía Patológica, Imagenología y unidades de apoyo.
- ▶ El 2017 se presentaron al comité **1.861 casos**.
Las especialidades con mayor presencia son: Oncología Digestiva, Ginecología y Cirugía de Mamas.
- ▶ El desarrollo de sistema informático de gestión ha permitido entregar una mejor atención a los pacientes.



Banco de Sangre

Transfusiones



Total de Donantes



10.247
2016



9.594
2017



Voluntario
2.808



Reposición
6.786

Mujeres
4.913



Hombres
4.681



Imagenología

109.101

2016

117.631

2017

Aumentó

7,8

%

respect

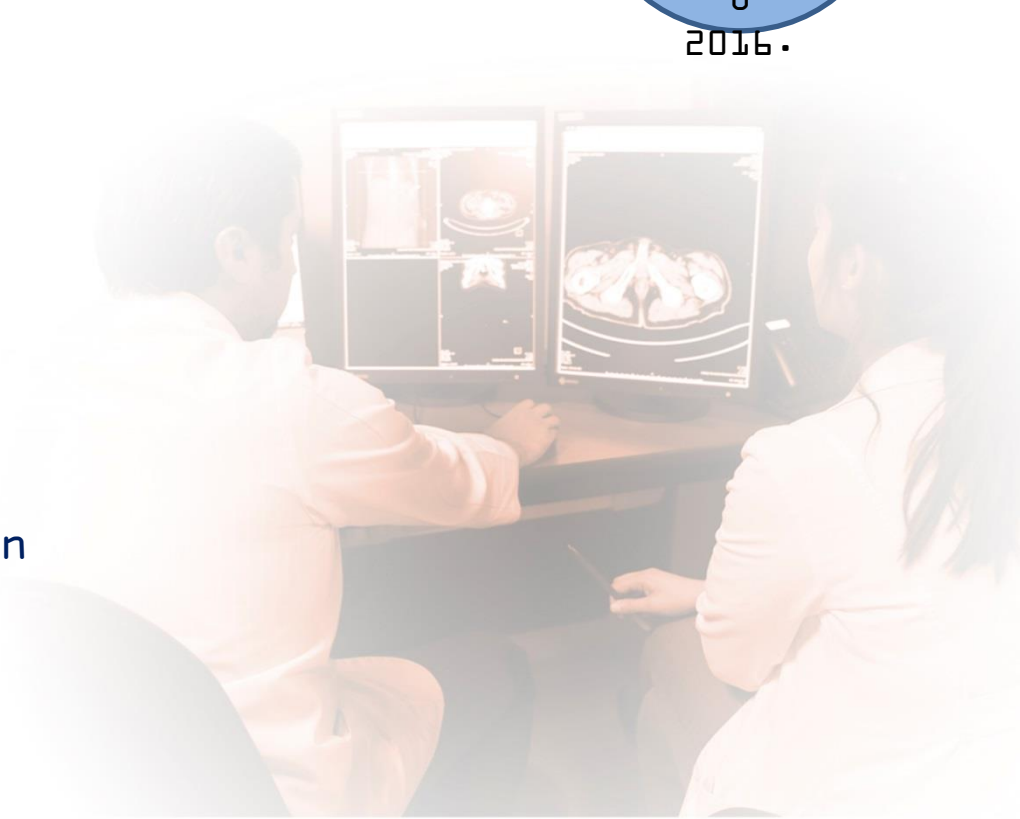
o

2016.

Resonador nuclear magnético



888 exámenes se realizaron
el 2016
y el 2017 se efectuaron
4.087



Laboratorio

3.480.460

2016

3.665.807

2017

Aumentó

5,3

%

respect

o

2016



Medicina Nuclear

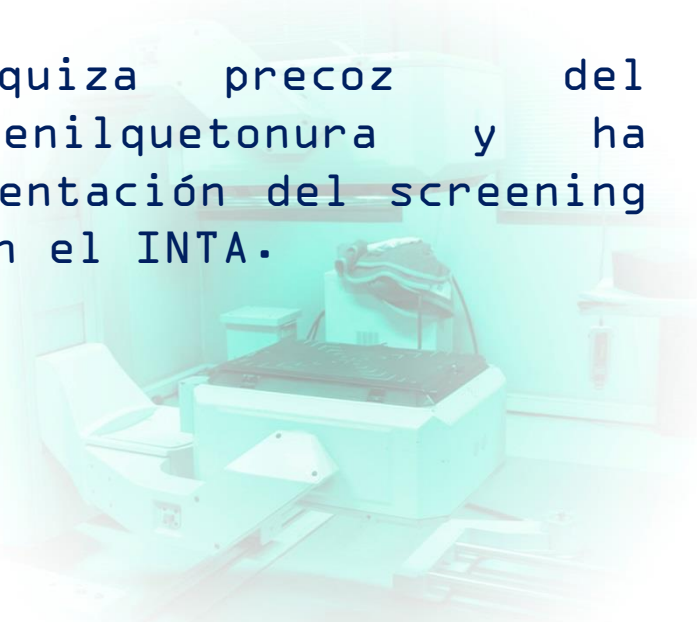


Laboratorio de Pesquisa Neonatal
HC-PKU

▶ Tiene una historia de más de 25 años de funcionamiento en el Hospital.

▶ Su énfasis esta en la pesquisa precoz del Hipotiroidismo Congénito y Fenilquetonuria y ha participado este año en la implementación del screening metabólico ampliado en conjunto con el INTA.

▶ El 2017 se realizó la pesquisa a **109.445** recién nacidos, previniendo el retraso mental a **55** niños pesquisados con **Hipotiroidismo Congénito**



UNIDAD DE SATISFACCIÓN USUARIA



Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

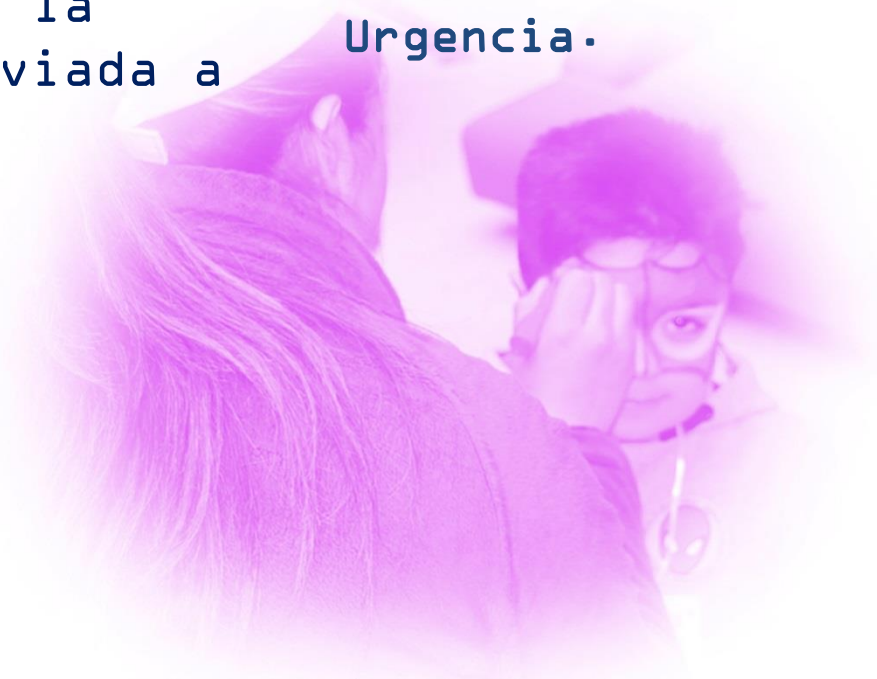


❑ Recibimos 70 reclamos menos que el año 2016.

❑ La mayor disminución pertenece al Servicio de Urgencia.

► Cumplimiento en un 100% con la oportunidad de respuesta enviada a los usuarios.

► El 2017 recibimos 112 felicitaciones más que el 2016.



Satisfacción Usuaría

Incorporación de orientadora con funciones de facilitadora intercultural, para enlace con pacientes de habla creole, en Ginecología, Obstetricia, Pediatría, Neonatología, Servicio de Medicina y Servicio de Urgencia, entre otros.

► Atención diaria 3 personas en promedio.

Diseño y traducción de información para la atención en salud dirigido a la comunidad haitiana.



Pou Etranje yo
Feyè enfomasyon Fonasa

Fonasa a ba w pwoteksyon sante siwviv Chili san diskriminasyon seks, laj, ran sosyal ou, ni kote w soti.

M kapab gen asirans la ak benefis Fonasa yo mèm si se etranje?	Gen kondisyon espesyal pou m enskri nan Fonasa mèm si se etranje?
<p>Wi, ou gen dwa resewa asirans la ak benefis asirans sante piblik si w fè pati youn nan twa gwoup sa yo:</p> <ul style="list-style-type: none">► Si w se etranje ki gen residans avèk akò entansyon ki pa espire► Si w se etranje kap viv chiti ak la an pwosesis► Si w se refijè <p>Ou pap ka aplike si w chiti ak yon viza touris, yo ta dwe ba w swen ak asirans medsen yo mande pou wwayte oubyen lot moun ki gen kontra.</p>	<p>Si, anvan sa ou dwe gen yon nimewo idantite pwovizwa (pou viza an pwosesis) avèk tout dokiman yo mande :</p> <ul style="list-style-type: none">► Paspò► Papyè ki esplik kote w rete► Papyè yo ba ou ki pwouve w gen viza an pwosesis oubyen kat migrasyon PDI ki se (polis enves-tigasyon chiti) ba ou a. <p>Oubyen, nimewo idantite nasyonal pa rapò ak yon biznis oubyen yon travay ki ka pèmèt ou fè kòb</p> <ul style="list-style-type: none">► Kontra travay► Nimewo idantite AFP ba ou► Kopi papyè ki montre kantite kòb moun ki ba w travay la peye pou ou, (yon mwa).

 www.hsjd.oi 



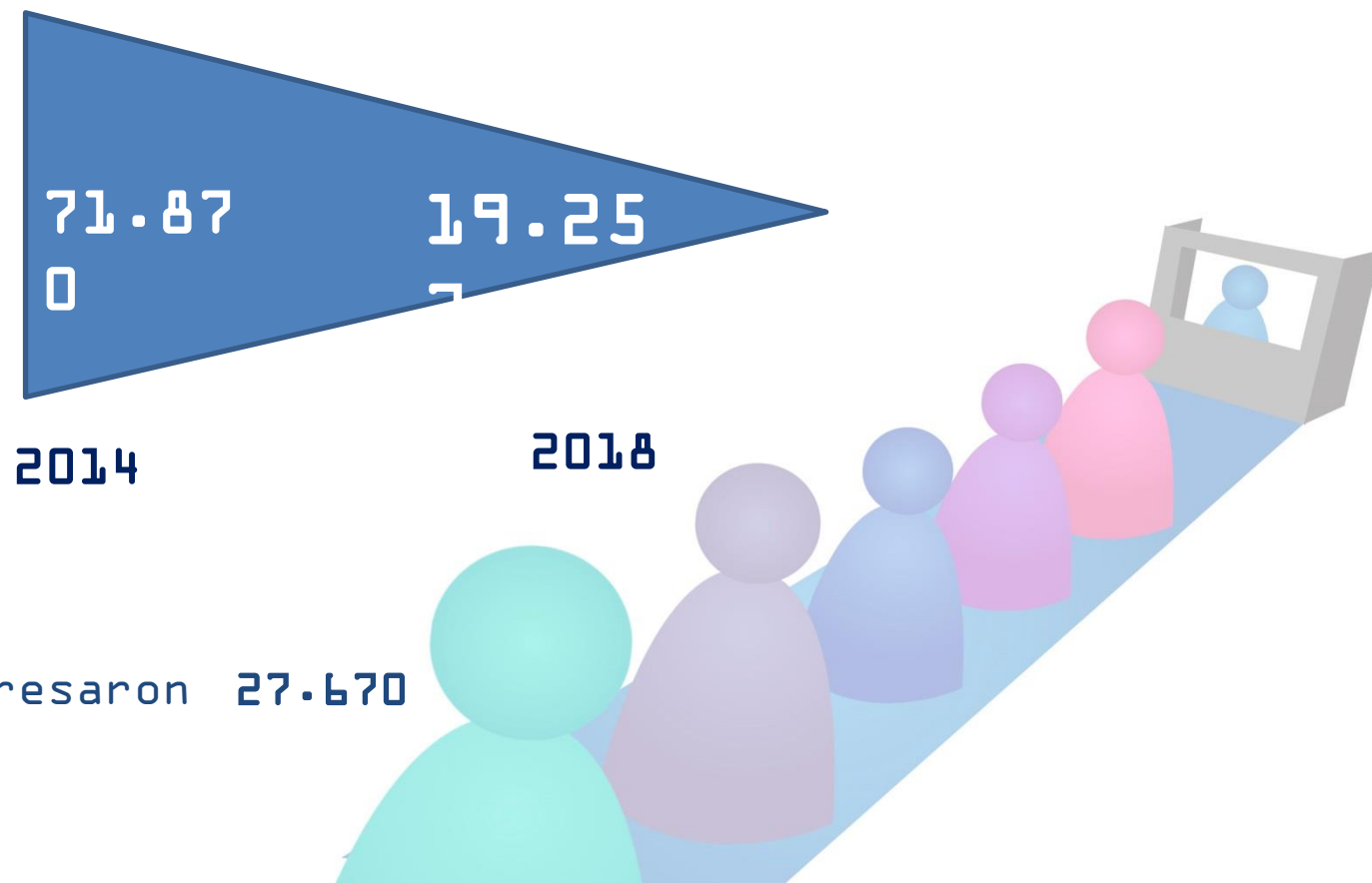
LISTA DE ESPERA



Lista de Espera Consultas de Especialidad (CE)

La lista de espera es dinámica, siempre están ingresando nuevas interconsultas y, a su vez, salen personas que ya fueron atendidas.

Cifra de la
lista de
espera



El año 2017 egresaron 27.670 pacientes.

Egresos de la Lista de Espera CE en el período

138.39

3

2014 A1
2017

- ▶ **63%** Atención realizada en el Hospital
- ▶ **71%** Fue atendida en su consultorio (operativos)
- ▶ **6.6%** Rechazó la atención.
- ▶ **22.7%** Otros.

Acciones

desarrolladas

- ▶ Contratación de más profesionales en SOME. Mejoró la gestión.
- ▶ Programa 33 mil especialistas, servicio de atención médica fuera de horario.
- ▶ Reuniones de coordinación con APS.
- ▶ Mejoramos la gestión de las agendas Médicas.



► Lista de Espera Quirúrgica No Ges

- El 2017 se resolvieron 1.117 (100%) casos ingresados el 2014, el total de cirugías del periodo 2014-2017 fue de : **5.202 cirugías.**
- Nuevo sistema informático de pabellón, dónde se realizan las solicitudes de pabellón y se confeccionan las tablas quirúrgicas.

Esto significó ordenar los procesos y mejorar la gestión

- Desarrollo de Unidades prequirúrgicas en Policlínicos.

Programación de tablas.



Garantías Explícitas en Salud (GES)

El Hospital entrega 59 de las 80 prestaciones contempladas en el GES.



Garantías vencidas acumuladas a diciembre de 2017: **568**

1. Enfermedad Renal Crónica **112**
2. Enfermedad Pulmonar Crónica **68**
3. Marcapasos **57**

Garantías resueltas
2017

118 2117



Ley Ricarte Soto



- Mucopolisacaridosis II
- Esclerosis múltiple Refractaria
- Artritis Reumatoide Refractaria
- Profilaxis en prematuros con o sin Displasia broncopulmonar
- Cáncer de mama Gen Her+
- Fabry
- Bomba de Insulina
- Nutrición Enteral Domiciliaria
- Hipertensión Pulmonar
- Enfermedad de Crohn

A diciembre de 2017 se
atendieron 418 pacientes

L.R.S.



Convenio Asistencial Docente



UNIVERSIDAD DE CHILE

\$257.745.3
38



UNIVERSIDAD
ANDRÉS BELLO

\$
2.092.091



\$144.320.8
52



UNIVERSIDAD
MAYOR

\$
4.639.492



Total de aportes de centros
formadores

\$408.797.773

- ☐ Becas.
- ☐ Diplomados y cursos.
- ☐ Recurso humano.
- ☐ Equipamiento.
- ☐ Mantención de equipos adquiridos por convenio.

Sistema de Vigilancia de Eventos Adversos y Centinelas

El año 2017 se implementó de manera definitiva el Sistema de Vigilancia de Eventos Adversos y Centinelas, estrategia que permite la recolección de datos, a partir de los cuales se puede mejorar la seguridad de los pacientes.

“Cultura de seguridad”, se entienden los eventos adversos como una oportunidad para aprender y mejorar.

En 2017 se registraron 3.223
notificaciones
398% más que el año 2012

Se aumentó en un 33% la oportunidad
de notificación, antes de las 24 horas
de ocurrido el evento



FINANZAS



Ingresos

87.311.891.

830
2016

89.917.097.

749
2017

Aumento de
3%
respecto
de 2016

Transferencias
87.556.933.
353

Ingresos
propios
2.360.164.3
96

Ejecución presupuestaria (gasto)

84.679.828.931

2016

98.957.573.636

2017

Gastos en
Personal

50.732.280.3

52

Bienes y
Servicios de
Consumo

40.573.052.4

08

Prestaciones
de Seguridad
Social

(incentivo al
retiro)

1.810.920.14

Adquisición de
Activos No
Financieros

302.325.590

Aumento de 10
% respecto de
2016

Servicio a la
deuda

5.438.082.89

Gastos
complementarios

887.744

La Deuda

\$9.040.475.887

2017

Los mayores gastos se concentraron en:

- Incorporación de cargos PAO.
- Regularización de planta superior de cargos médicos, asignación de permanencia a cargos de la ley 19.664.
- Incremento del gasto por IPC, fármacos y materiales quirúrgicos, ejecución de pabellón de Hemodinamia en infraestructura y equipamiento.

Al mes de febrero de 2018 fue pagada en un 82%, por lo que a la fecha la deuda año 2017 por pagar es de \$
1.630.387.698.-

Nuestros logros

- ▶ Cumplimiento evaluación como hospital autogestionado año 2017.
- ▶ Desarrollo Cultura de innovación (comunidad de innovación e incubadora San Juanina).
- ▶ Premio Dr. Armas Cruz, reconocimiento a los médicos que se destacan por su buen trato.
- ▶ Creación de la UNAG para los pacientes neurológicos.
- ▶ San Juan Digital, inicio de desarrollo informático propio.
- ▶ Tercer Pabellón de Hemodinamia.
- ▶ Incorporación de 21 médicos PAO 2017.
- ▶ Mejoramiento del funcionamiento de procesos de urgencia y quirúrgicos.

Hospital con más procuramientos el 2017 (16 multiorgánico + 3 de córneas).

Certificación SENDA.



Nuestros

desafíos

- ▶ Cumplir con las metas establecidas en nuestra planificación estratégica
- ▶ Nuevo proceso de Acreditación en Calidad ante la Superintendencia de Salud 2018.
- ▶ Desarrollar proyecto de atención al paciente oncológico desde una mirada integral.
- ▶ Potenciar polo de desarrollo broncopulmonar/ cirugía de tórax con procedimientos de vanguardia.
- ▶ Continuar con la disminución de los tiempos en las Listas de Espera de: consultas especialidades, quirúrgicas y GES.
- ▶ Fortalecer Desarrollo informático que permita mejorar procesos de atención.
- ▶ Continuar con la modelación de procesos de atención en servicios clínicos.
- ▶ Continuar fomentando cultura de innovación.



Hospital San Juan de Dios - CDT
Asistencial Docente
"El Primero de Chile"

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2017



GRACIAS

