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

Nº 2 Mayo 2011

Entre Voces Sanjuaninas

www.hsjd.cl

A pasos de la Acreditación

Simulacro de paro cardio-respiratorio efectuado en el Servicio de Ginecología y Obstetricia.

Pág. 5

Sanjuaninos de tomo y lomo: Call Center

Conoce más acerca de este equipo de trabajo.

Pág. 6

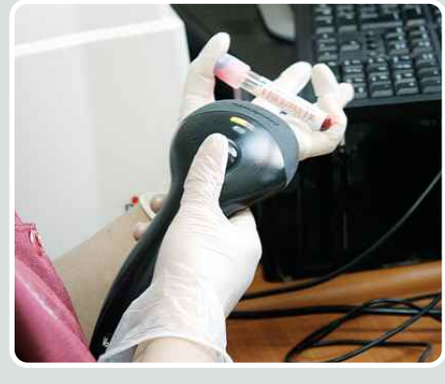
Superintendente de Salud visita Hospital

En su recorrido enfatizó la importancia de la acreditación.

Pág. 8

Banco de Sangre modernizó equipos

La renovación permite disminuir errores humanos.



Pág. 7

Saludar y Sonreír son claves para el ambiente Hospitalario

El grupo "Pequeño Comité", integrado por el Centro de Costo Médico Quirúrgico, está efectuando diferentes actividades con la misión de que los funcionarios desarrollen su trabajo en un ambiente de compañerismo y colaboración. Para ello, se organizó el concurso **"Saludos y Sonrisas"** y una charla, en donde se difundió el Decálogo de la Buena Atención.

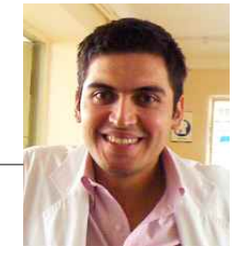
Mª Teresa Hernández, técnico paramédico del Servicio de Oftalmología, obtuvo el 2º lugar del concurso "Saludo y Sonrisa".

La enfermera Jefa del Centro de Responsabilidad de Cuidados Médico Quirúrgico, Susana Maureira, explicó que "este tipo de actividades son importantes para mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer el trabajo en equipo".

La 1º etapa del concurso "Saludos y Sonrisas" se desarrolló para los Servicios de Oftalmología, Urología y parte de Cirugía.

Para incentivar la participación de los funcionarios, el grupo organizador trabajó con una nariz de payaso con el objetivo de motivar una sonrisa tanto en los pacientes como en los trabajadores.

Parte del equipo que hizo sonreir a sus compañeros con una nariz de payaso.



Dr. Milton Inostroza, becado de Cirugía, 2º lugar en concurso.

Lourdes Hernández,EU. 1º lugar del concurso.

Servicio de Cirugía organiza Primer Curso de Urgencia

Cerca de 60 personas participaron en el "Primer Curso de Urgencia del Hospital San Juan de Dios-CDT", realizado el 14, 15 y 16 de abril, el cual fue organizado por el Servicio de Cirugía del Hospital y contó con el patrocinio de la Unidad de Capacitación y la certificación académica de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

Durante la actividad, se compartieron experiencias en el manejo de patologías quirúrgicas de urgencia más prevalentes en la población. Asimismo, fue un espacio para discutir e intercambiar temas acerca el manejo de diagnósticos referentes al quehacer de los cirujanos de la especialidad.

"Estoy convencido que debemos seguir trabajando en la senda de dar a conocer a través de éstas y otras iniciativas, lo que es el quehacer diario de la actividad médica y quirúrgica en nuestro Hospital, afianzándonos como un centro de prestigio en lo asistencial y académico, para seguir siendo considerados como un referente para la resolución y manejo de pacientes de alta complejidad, dentro del Sistema Público de Salud", señaló el Dr. Luis Inzunza, Director del Curso.

ENTRE VOCES SANJUANINAS
Nº 02 Mayo 2011

Revista interna digital mensual elaborada por Asuntos Institucionales del Hospital San Juan de Dios.
Edición periodística: Carolina Herrera **Periodista:** Karla Albarracin **Diseño y Fotografías:** Adrián Silva.

Si tiene algún comentario o quisiera hacer alguna sugerencia comuníquese con: comunicaciones_hsjd@redsalud.gov.cl

Antes de administrar un medicamento: ¡Atención a los siguientes pasos!

Para garantizar la administración segura de medicamentos y evitar la ocurrencia de eventos adversos asociados a este proceso, es importante que todo el personal profesional que administra fármacos en nuestro Hospital, conozca y utilice los siguientes pasos:

- **1.- Medicamento correcto**
- **2.- Paciente correcto.**
- **3.- Dosis correcta.**
- **4.- Vía de administración correcta.**
- **5.- Hora correcta.**
- **6.- Investigar alergia.**
- **7.- Interacciones farmacológicas.**
- **8.- Registro correcto.**
- **9.- Almacenamiento correcto.**

El principal mensaje para quienes participan de este proceso, es que deben conocer el protocolo de error de medicación y lo incorporen en la forma de trabajo diaria, para evitar incidentes o eventos adversos en los pacientes.

Es importante evitar producir daño asociado a nuestros actos asistenciales en los pacientes que atendemos. Debemos estar comprometidos en ofrecer una atención segura y de calidad a todos nuestros usuarios.

Fuente:
Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

Señaléticas, ¿qué significan?

No use el ascensor en caso de incendio, sismo o corte de energía: Señal que obliga el uso de las escaleras principales o de emergencia.

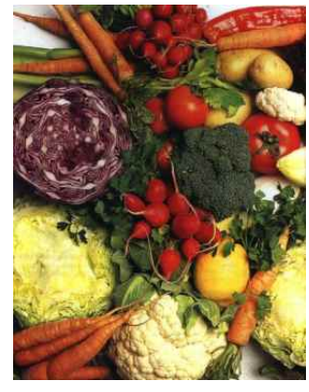
Vía de evacuación derecha: Flecha direccional, que indica una vía de evacuación o escape a la derecha.

Vía de Evacuación Izquierda: Flecha que indica una salida, ésta conducirá a una vía de evacuación o escape en los casos de emergencia a la izquierda.

Apoyamos la Campaña Elige Vivir Sano

No sólo el Ministerio quiere instalar la cultura de vida saludable, también el Hospital socializa esta iniciativa a través de nuestro **Servicio de Alimentación, quien está reforzando la campaña comunicacional del MINSAL.** Para lo cual se está publicando en los diversos canales de comunicación internos y externos información relevante acerca de la promoción de estilos de vida saludables.

Programa Elige vivir sano



En este contexto, desde fines de marzo **está disponible la alternativa saludable en el Casino del Hospital**. Ya son 23 funcionarios los que optan por este menú. Al respecto, Marta Padilla, nutricionista Jefa del Servicio de Alimentación, expresó que "las intervenciones tienen como objetivo fomentar estilos de vida saludable. Por ello, están los afiches, porque pensamos que tanto los funcionarios como los usuarios ven la información a nivel local y es una oportunidad para interiorizarse del tema y transmitirlo en sus hogares".

Equipo del Servicio de Alimentación que encabeza la campaña.

Derechos y Deberes de los Pacientes

La Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes ya está disponible en las Salas de Espera y en el sitio Web del Hospital.

Con la difusión de este documento la institución cumple con uno de los requisitos para obtener la Acreditación en Calidad. En total, esta carta está publicada en 20 espacios de afluencia de público, en los 4 edificios del hospital. **Es importante que todos conozcamos su contenido para así entregar una atención de calidad a todos nuestros usuarios.**

San Juan en los medios

EL MERCURIO

Vida Emp

Acuerdo:

Facultad de Medicina de la U. de Chile firma convenio con el San Juan de Dios

La Facultad de Medicina de la Universidad de Chile suscribió un acuerdo con el Hospital San Juan de Dios. Por primera vez se aplica a cabalidad la normativa ministerial impartida para la asignación de los campos clínicos. Incluye a las ocho carreras de pregrado de la Facultad de Medicina de la U. de Chile como también las de Odontología y Psicología.

El director del recinto asistencial, doctor Juan Kehr, señaló que el convenio "busca contribuir al cumplimiento de las políticas públicas en el sector salud, en especial a la formación de profesionales competentes del área. Es una alianza de proyectos de desarrollo institucionales locales, con componentes nacionales que se unen en una dirección común en beneficio del país". La U.de Chile proporcionará al hospital, apoyo académico, material técnico y humano del más alto nivel para el mejoramiento continuo de su quehacer, y otorgará formación y capacitación para los funcionarios del recinto sanitario, entre otros aspectos.

Dres. Rosa Devés, rectora (s) de la U. de Chile; Juan Kehr, director del Hospital San Juan de Dios, y Cecilia Sepúlveda, decana de la Facultad de Medicina, junto al decano de la Facultad de Ciencias Sociales, Marcelo Arnold.

Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente:

Todos con la Acreditación

El Hospital está en tierra derecha en el proceso de la acreditación, es por ello que durante esta etapa el establecimiento requiere del apoyo de todos los Sanjuaninos.

En julio del año pasado se inició el camino hacia la acreditación con el proceso de la autoevaluación en los diferentes centros de verificación de cumplimiento de estándares de calidad. Hoy, 10 meses después, los cumplimientos de las características obligatorias están en un 100% y el Manual de Acreditación en un 76,1 %.

"El proceso no ha sido fácil, porque el resultado de la autoevaluación evidenció que nuestro Hospital tenía sólo 17 de las 30 características obligatorias. **Para alcanzar los actuales resultados fue necesario el trabajo de todos los funcionarios. Gracias a esto ya estamos en la fase de solicitud de Acreditación a la Superintendencia de Salud**", explica la doctora Margarita Samame, Jefa de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, quien lidera el proceso.

Sin embargo, la tarea aún no termina, porque **el siguiente paso es la evaluación de los acreditadores asignados por la Superintendencia de Salud, quienes visitarán nuestras instalaciones** para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en los Servicios y Unidades Clínicas, de Apoyo y de Logística. Además, les preguntarán a los funcionarios acerca de temas relacionados con la calidad, cuyos contenidos fueron entregados en un tríptico "Trabajar con Calidad", durante el mes de abril.

"Uno de los principales logros del proceso es crear una Cultura sobre Calidad, para avanzar en ser un hospital que gestiona los riesgos, minimizando los eventos asociados a la atención. Es por ello que la comunicación y la internalización de las materias contenidas en el tríptico entregado es clave para cuando nos visiten los acreditadores", concluye la Dra. Samame.

Servicios comienzan a ensayar simulacro de riesgo vital

El pasado jueves 21 de abril en el Servicio de Obstetricia y Ginecología se realizó un simulacro de paro cardio-respiratorio, cuya finalidad fue proveer una atención inmediata a los pacientes en situación de emergencia con riesgo vital a través del **Protocolo de Clave Roja.**

Este ensayo es parte de una serie de actividades de simulacro que está organizando la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente. Al respecto la Jefa de la Unidad, enfatizó que la actividad se efectuó para "poner a prueba el sistema de reanimación identificando dónde están las etapas del proceso que pueden fallar, de esta forma los funcionarios están capacitados para dar una atención oportuna en un momento de emergencia evitando eventos adversos asociados a este proceso".

Equipo femenino de baby fútbol gana partido amistoso

Nuestro equipo de baby fútbol se impuso, por un amplio margen de goles, a la escuadra del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, en un encuentro amistoso que se realizó el pasado jueves 28 de abril en dependencias del Servicio.

El partido se efectúo en el marco de **preparación para las Olimpiadas 2011 que año a año es organizado por el Servicio de Salud y que comenzará el próximo 7 de mayo.** En la cita participan equipos de los establecimientos de la Red Occidente durante el segundo semestre de este año.

Equipo Hospital San Juan de Dios-CDT

Equipo Servicio de Salud Metropolitano Occidente

Sanjuaninos de Tomo y Lomo:

Más allá del teléfono

Este equipo de Call Center tiene por misión llamar a los pacientes para dar horas, con ello también escuchan a los usuarios acerca de sus historias de vida.

Son seis funcionarias y un funcionario que se contactan con los pacientes vía telefónica para entregar citas médicas tanto en nuevas consultas como repetidas. Esta tarea también implica escuchar a los usuarios acerca de sus experiencias con el sistema público e historias personales.

Los trabajadores del Call Center pertenecen al Centro de Costo de Admisión, cuya jefatura está a cargo de Marta Olmos, quien manifestó que "según la estadística unos 800 pacientes son citados al mes vía teléfono".

Diego Nicole Gladys Carolina Magdalena Carol Romina

Algunas de las funcionarias **ubicadas a un costado del Hall Central del CDT**- revelaron a Entre Voces Sanjuaninas anécdotas, como cuando los usuarios confunden estas llamadas con empresas de cobranza, para lo cual se niegan, luego al conocer que son del Hospital expresan "disculpa señorita", comenta Carol Moya, una de las funcionarias y agrega "entonces, allí comienzan a conversar acerca de las deudas que tienen".

Señalan que muchos pacientes dejan cinco números de teléfono como contacto, "pero a veces, ninguno sirve porque son inubicable, lo cual dificulta muchísimo nuestra tarea. Muchas veces tenemos que repetir la llamada hasta 10 veces a un paciente", afirmó Gladys Pérez. También nos señalan que algunos usuarios tienen nombres divertidos y voces muy atractivas. "Uno llama a un adulto mayor de 85 años y tiene una voz muy FM" , nos contó Carol Moya.

Se definen como un grupo de trabajo unido y destacan que lo principal es el trabajo en equipo para entregar un buen servicio, revelan que es su principal fortaleza y sienten orgullo de ello.

Gestoras de camas

Poder femenino

La Coordinadora de la Unidad de Gestión de Camas, Katherine Kupferschmidt, nos contó a cerca de la labor que realiza su equipo de trabajo y de sus principales logros.

Las matronas gestoras de camas: Katherine Kupferschmidt y Carmen Arenas.

¿Cuál es la función de la Gestión de Camas?

R.- Optimizar el recurso cama del Hospital, para lo cual debemos trabajar en coordinación con la Red de Salud Occidente, la Red de Salud Pública y sector privado.

MAT. Lucía Rojas.

¿Cómo funcionan?

R.- Tenemos reunión de camas todos los días con los Jefes de las Unidades de Pacientes Críticos, Cirugía y Medicina, además con el Residente de Urgencia. En esta instancia se exponen las camas disponibles en el Hospital y se analizan los pacientes que estando hospitalizados en la Unidad de Emergencia necesitan camas más complejas en las UPC.

Cuando no hay cupo en el Hospital, nosotros debemos buscar con las Gestoras de Camas de la Red un cupo según los requerimientos de cada paciente. Cuando no existe cama disponible en la Red, debemos solicitarla en el privado.

¿Cuántas personas son el equipo?

R: Somos 4 matronas y 1 coordinadora. Además de las colegas que trabajan en sistema de tercer turno. Próximamente llegará un refuerzo a la Unidad.

¿Cuáles son los principales logros?

R. Desde que se creó la Unidad disminuyeron los días estadía de los pacientes en el sector privado, por lo tanto, disminuimos gran parte de los dineros que el Hospital gasta en estos pacientes. También se crearon protocolos y flujogramas para el traslado de estos, lo cual ayudó para que el proceso sea más ordenado. Aumentó la ocupación de las camas que otorga la Red Occidente y el flujo de los pacientes de la red hacia nosotros ha sido más expedito.

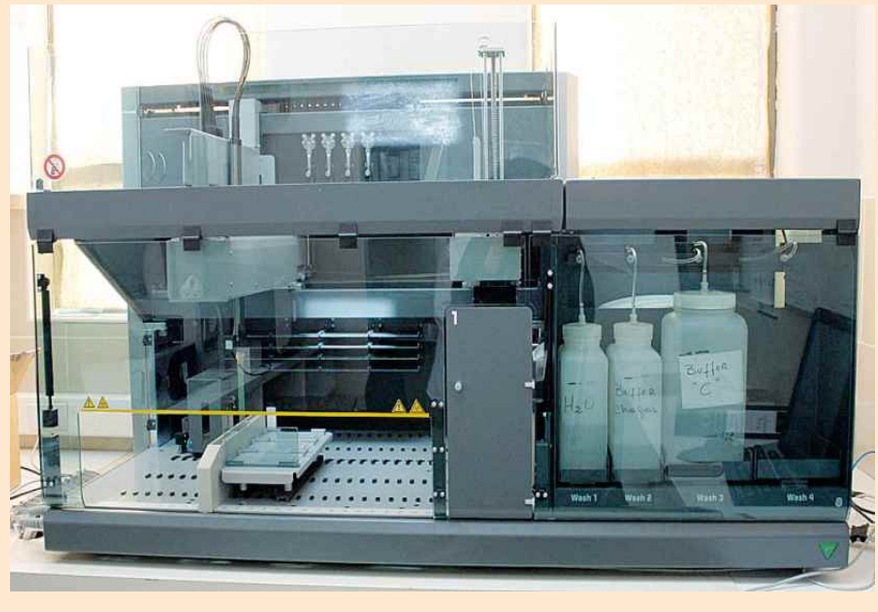
¿Algún mensaje a la comunidad sanjuanina?

R. Es importante destacar que son los médicos quienes tienen la decisión final en la gestión de camas, nosotras somos un nexo que agiliza el proceso, para que la ocupación del recurso cama sea de la forma más óptima.

Tecnología

Banco de Sangre a la vanguardia

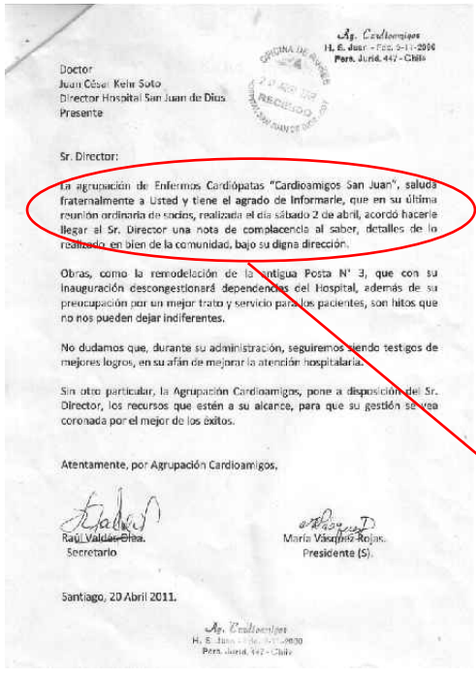
El Banco de Sangre está renovando y modernizando su equipamiento en las áreas de estudio microbiológico e inmunohematológico. Al respecto, la Jefa del servicio de Banco de Sangre, Dra. Cecilia Carrasco, expresó que “las nuevas técnicas disminuyen los errores humanos, porque corresponden a técnicas más precisas y estandarizadas”.



Felicitaciones

Durante el mes de abril fueron varias las felicitaciones que recibió nuestro Hospital. Entre ellas destacamos:

Carta cardioamigos



Ag. Cardioamigos
H. S. Juan - Fono 5-11-2000
Pers. Jurid. 447 - Chile

Doctor
Juan César Kelm Soto
Director Hospital San Juan de Dios
Presente

Sr. Director:

La agrupación de Enfermos Cardiópatas "Cardioamigos San Juan", saluda fraternalmente a Usted y tiene el agrado de informarle, que en su última reunión ordinaria de socios, realizada el día sábado 2 de abril, acordó hacerle llegar al Sr. Director una nota de complacencia al saber, detalles de lo realizado en bien de la comunidad, bajo su digna dirección.

Obras, como la remodelación de la antigua Posta N° 3, que con su inauguración descongestionará dependencias del Hospital, además de su preocupación por un mejor trato y servicio para los pacientes, son hitos que no nos pueden dejar indiferentes.

No dudamos que, durante su administración, seguiremos siendo testigos de mejores logros, en su afán de mejorar la atención hospitalaria.

Sin otro particular, la Agrupación Cardioamigos, pone a disposición del Sr. Director, los recursos que estén a su alcance, para que su gestión se vea coronada por el mejor de los éxitos.

Atentamente, por Agrupación Cardioamigos,

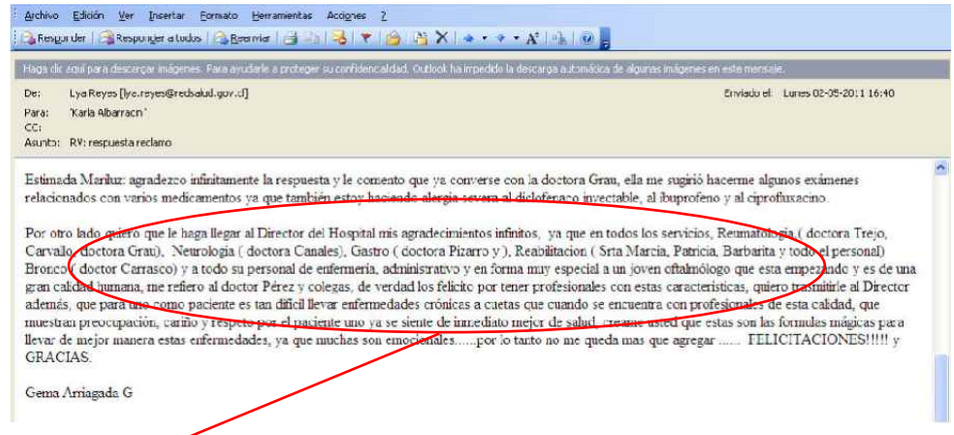
Raúl Valdés Silva.
Secretario

María Vásquez Rojas.
Presidente (S).

Santiago, 20 Abril 2011.

Ag. Cardioamigos
H. S. Juan - Fono 5-11-2000
Pers. Jurid. 447 - Chile

OIRS



Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Acciones ?

Responder | Responder a todos | Reenviar

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

De: Lya Reyes [lya.reyes@redsalud.gov.cl] Enviado el: Lunes 02-05-2011 16:40
Para: 'Karla Albarracin'
CC:
Asunto: RV: respuesta reclamo

Estimada Mariluz: agradezco infinitamente la respuesta y le comento que ya converse con la doctora Grau, ella me sugirió hacerme algunos exámenes relacionados con varios medicamentos ya que también estoy haciendo alergia severa al diclofenaco inyectable, al ibuprofeno y al ciprofluxacino.

Por otro lado quiero que le haga llegar al Director del Hospital mis agradecimientos infinitos, ya que en todos los servicios, Reumatología (doctora Trejo, Carvalo, doctora Grau), Neurologia (doctora Canales), Gastro (doctora Pizarro y), Reabilitacion (Srta Marcia, Patricia, Barbarita y todo el personal) Bronco (doctor Carrasco) y a todo su personal de enfermeria, administrativo y en forma muy especial a un joven oftalmólogo que esta empezando y es de una gran calidad humana, me refiero al doctor Pérez y colegas, de verdad los felicito por tener profesionales con estas caracteristicas, quiero trasmitirle al Director además, que para uno como paciente es tan dificil llevar enfermedades crónicas a cuetas que cuando se encuentra con profesionales de esta calidad, que muestran preocupación, cariño y respeto por el paciente uno ya se siente de inmediato mejor de salud, creame usted que estas son las formulas mágicas para llevar de mejor manera estas enfermedades, ya que muchas son emocionales.....por lo tanto no me queda mas que agregar ..... FELICITACIONES!!!!! y GRACIAS.

Gema Arriagada G

"Al Director del Hospital mis agradecimientos infinitos, ya que en todos los servicios, Reumatología (doctora Trejo, Carvallo y doctora Grau), Neurología (doctora Canales), gastro (doctora Pizarro), Rehabilitación (Srta. Marcia, Patricia, Barbarita y todo el personal) Bronco (doctor Carrasco) y a todo su personal de enfermería, administrativo y en forma muy especial a un joven oftalmólogo que está empezando y es de una gran calidad humana, me refiero al doctor Pérez y colegas, de verdad los felicito por tener profesionales con estas características".

"La agrupación de enfermos cardiópatas "Cardioamigos San Juan", saluda fraternalmente a Usted y tiene el agrado de informarle que en su última reunión ordinaria de socios... Acordó hacerle llegar una nota de complacencia al saber detalles de lo realizado en bien de la comunidad bajo su digna dirección".

Charlas de: Bienestar

CICLO DE CHARLAS DE BIENESTAR Y SEGURIDAD DEL PERSONAL

MAYO	TEMA	HORA	LUGAR
03	**Beneficios de Bienestar.**	14.00 horas	Auditorio Dr. Ítalo Alessandrini Piso 2, Torre Hospitalaria.
10	**Charla informativa acerca La Fundación Arturo López Pérez, para el cáncer.**	14.00 horas	Auditorio Dr. Ítalo Alessandrini Piso 2, Torre Hospitalaria.
16 y 19	**Manejo de presupuesto familiar y ahorro previsional.**	14.00 horas	Auditorio Dr. Ítalo Alessandrini Piso 2, Torre Hospitalaria.

Comité de Ética Asistencial

¿En qué consiste y quiénes lo integran?

Por Dra. Marcela Concha

El Comité de Ética Asistencial tiene como finalidad ser una **instancia de consultoría que analiza problemas éticos que surgen durante la práctica clínica, esto involucra tanto a funcionarios como a pacientes.**

Tiene la misión de apoyar las decisiones clínicas de los médicos tratantes y beneficiar al paciente, además de asesorar a la Dirección del Hospital. En este sentido, también debe actuar como mediador ante conflictos éticos morales que surgen entre las personas del establecimiento.

Todos los funcionarios y funcionarias pueden participar, **la forma de integrarlo es a través de una carta dirigida a la Presidenta del Comité, Dra. Marcela Concha, ésta se puede enviar al siguiente correo electrónico: ceh_hsjd@yahoo.com.**

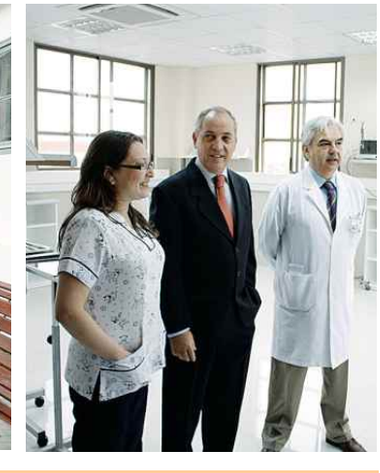
El Comité esta abierto a escuchar los dilemas éticos tanto en pacientes como en trabajadores del establecimiento, para lo cual quienes deseen enviar consultas lo pueden realizar a través del email o presentar el caso ante el comité, el que se reúne 2 veces al mes, correspondiente los segundo y cuartos Miércoles.

Superintendente de Salud visita nuestro Hospital

El Superintendente de Salud, Luis Romero, visitó el Hospital el pasado miércoles 13 de abril junto a otras autoridades de la entidad que encabeza. En la oportunidad, escuchó la exposición de la Jefa de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, Dra. Margarita Samame, quien expuso los avances del Hospital en el cumplimiento de los requisitos obligatorios para obtener la acreditación.

La finalidad de la visita fue difundir la importancia de la Acreditación en Calidad. Al respecto, el Superintendente señaló que “es fundamental el trabajo en equipo para lograr el objetivo”, recalcando que es relevante la acreditación en el sector público, “porque atienden a la mayoría de los pacientes”.

Una vez finalizada la reunión, el Superintendente recorrió las instalaciones del establecimiento, la cual estuvo guiada por el Director de nuestro Hospital, doctor Juan Kehr.



Sanjuaninos con el corazón verde y ayuda social

El Hospital se suma a las más de 15 mil oficinas en la Región Metropolitana que depositan el papel en contenedores de la Fundación San José para su posterior reciclaje.

Nuestra institución está con la camiseta verde para reciclar los papeles blancos y cartones que son desechados. Esta tarea no es fácil, por eso se realizará en dos etapas, la primera comenzó en abril y está destinada al reciclaje de cartones; mientras que la segunda se iniciará la primera quincena de mayo y es para los papeles blancos que son botados en las oficinas.

Según datos de la Fundación San José, 45 kilos de papel equivalen a 30 pañales o 15 mamaderas con leche. Además, una tonelada de papel reciclado salva la vida de cinco árboles adultos, cifra relevante si se considera que un árbol demora entre tres y cinco años crecer.

Amor y Esperanza:

La Corporación que ayuda a nuestros niños oncológicos

Desde hace más de 17 años que la Corporación Amor y Esperanza apoya el tratamiento contra el cáncer de niños onco-pediátricos de nuestros Hospital. Alrededor de 2.600 atenciones anuales es el aporte que Casa CORAMA, como todos la conocemos, entrega al Hospital.

Con el objeto de abrir sus puertas a nuevas líneas de trabajo para captar más socios, la Corporación decidió renovar su imagen, con colores llamativos y un logotipo más atractivo.

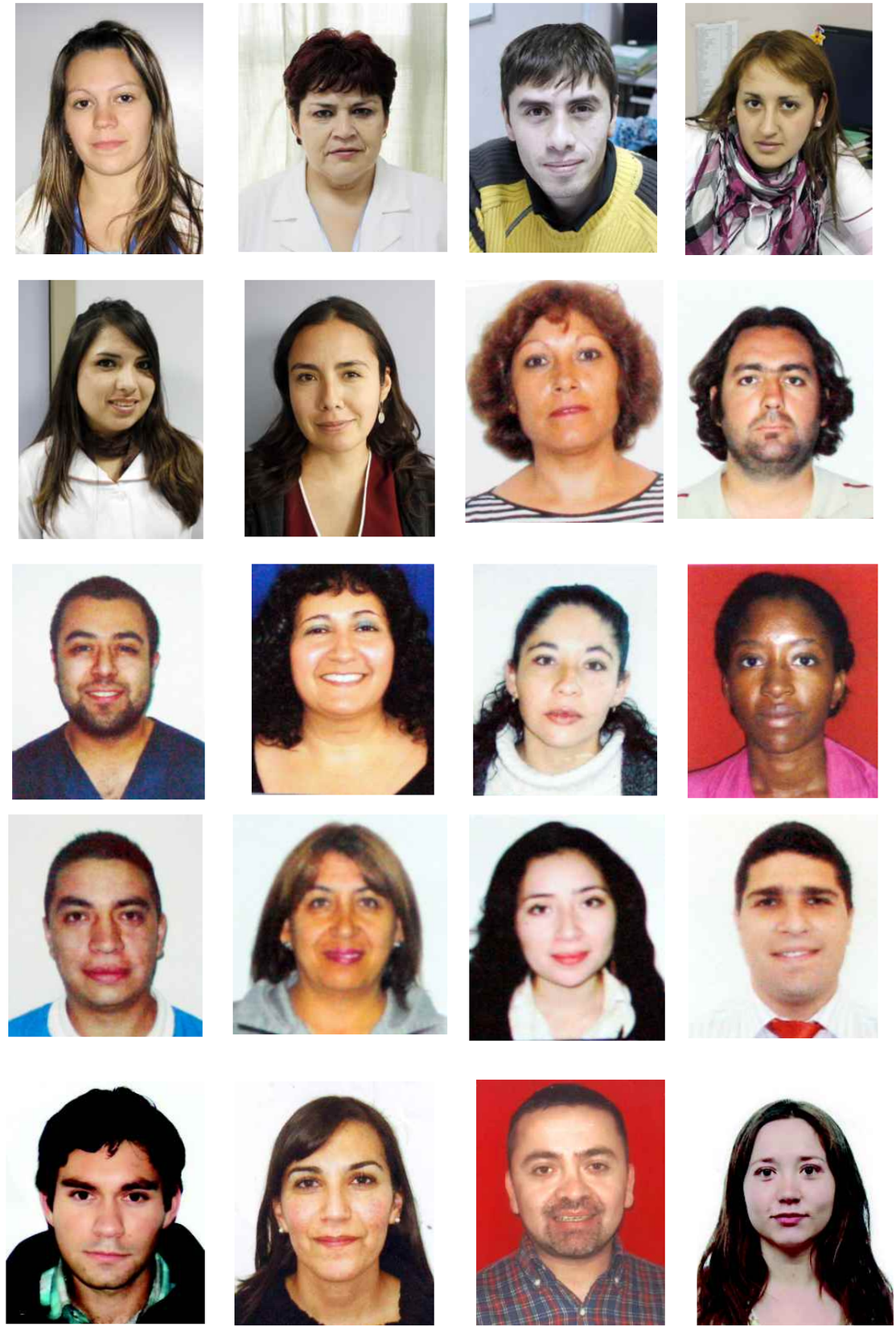
"Queremos atraer a más socios, ya que aspiramos a crecer para entregarles más apoyo a los niños. Lamentablemente los menores que poseen cáncer han ido en aumento y es por ello que es fundamental más ayuda", explica su Directora Ejecutiva, María Luisa Velasco.

Actualmente la Casa de Acogida se encuentra en remodelación, "dejará de ser damasco para estar en su interior llena de colores y transmitir alegría", agrega María Luisa.

Además, su Directora Ejecutiva hace un llamado a todos los San Juaninos a colaborar de diferentes maneras: siendo socios con una cuota mensual, a través de la compra de corana de caridad, canastillos de novios, libros de pensamientos; así como realizando donaciones.

"Son muchas las necesidades que cubrir, tanto de los niños como de sus familias, por lo que estamos abiertos a todo tipo de aportes, aunque sea de 500 pesos mensuales", finalizó.

Para hacerse socios sólo debes llamar al 5741554 ó visitar el sitio web: www.amoryesperanza.cl

¡Bienvenidos!

Ellos son nuestras nuevas incorporaciones...