

CUENTA PÚBLICA GESTION 2016

HOSPITAL JUANA ROSS DE EDWARDS

SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA.



Gobierno
de Chile

gob.cl



Servicio de Salud
Viña del Mar
Quillota
Región de Valparaíso

Ministerio de Salud



¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un **Hospital de baja complejidad** que tiene su **polo de desarrollo en rehabilitación**.

Pertenece a la red asistencial del SSVQ.

Que mantiene bajo su gestión 11 hospitales cubriendo 18 comunas.



NUESTRA MISIÓN

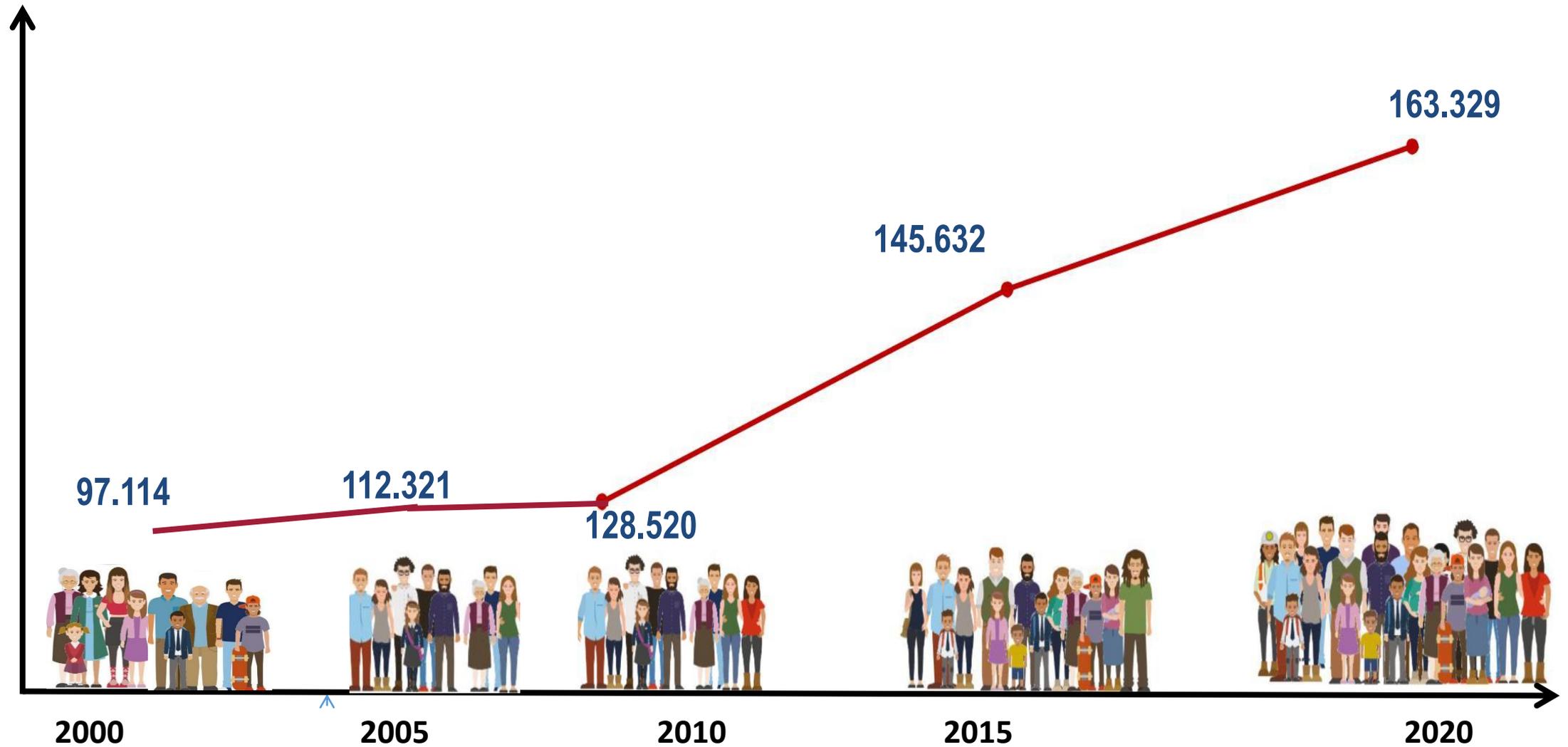
Somos un establecimiento de salud público especializado en Rehabilitación Biopsicosocial, que entrega prestaciones a personas adultas pertenecientes a **Fondo Nacional de Salud** con enfermedades discapacitantes de origen Neurológico, Musculo-Esquelético y Respiratorio con una Atención Oportuna, Innovadora, Eficiente y Eficaz, centrada en el usuario, a través de un Trabajo en Red con un Recurso Humano Interdisciplinario, competente, responsable y comprometido con el Servicio público y la Satisfacción de nuestros Usuarios Internos y Externos.

NUESTRA VISIÓN

Crear y conformar dentro de nuestro Servicio de Salud, una red de atención sanitaria para adultos beneficiarios del sistema público de salud, de buena calidad técnica y humana, de carácter regional, con un enfoque preventivo y orientado a la rehabilitación física mental y social de sus usuarios.

Organizar y estructurar una red de rehabilitación que incorpore a la Atención Primaria Municipal, a las organizaciones comunitarias, mediante la activa participación, coordinación y asistencia técnica del Hospital Peñablanca.

CRECIMIENTO DE LA POBLACION



CRECIMIENTO DE LA POBLACION

Se espera un incremento en la población de un **68,2%** desde el año 2000 al 2020.

Se estima que la población mayor de **65 años** para el año 2020 corresponderá a un equivalente del **12,4%**, es decir, se espera un incremento de un **3,8%**, mientras que la población **menor a 15 años** se espera esté en un **19,1%** del total, lo que equivale a un **-8,1%** respecto del año 2020.



NUESTROS USUARIOS

141.729 TOTAL DE POBLACION ASIGNADA POR FONASA

Sexo

48%

52%



20%

68%

12%



0 - 15 AÑOS

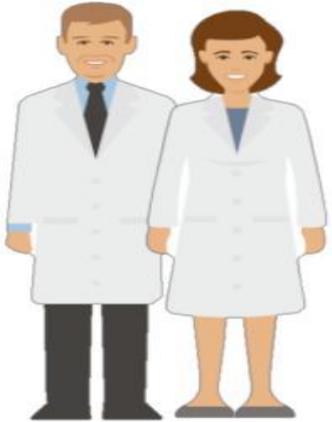
15 - 65 AÑOS

65 + AÑOS



RECURSO HUMANO

DOTACION DE PERSONAL



24

Ley 19.964

Médicos
Odontólogos
Q..Farmacéutico



132

**TÉCNICOS
PARAMÉDICOS
Y AUXILIARES
DE SERVICIO**

SOMOS **258**
FUNCIONARIOS



53

**PROFESIONALES
CLÍNICOS NO
MÉDICOS**



49

**OTROS
PROFESIONALES
Y FUNCIONARIOS**





GESTIÓN CLÍNICA



UNIDADES Y SERVICIOS



MEDICINA



DENTAL



REHABILITACION
HOSPITALIZADOS



POLICLINICOS



C.T.R



TISIOLOGIA



FARMACIA



C.T.A



URGENCIAS



LABORATORIO



UNIDAD DE GESTION
USUARIA Y
PARTICIPACION



UNIDAD
REHABILITACION



ALIMENTACION



SALUD MENTAL



SOME

DOTACION DE CAMAS

108
CAMAS

60
MEDICINA



18
REHABILITACION



10
TISIOLOGIA



20
CTR



HOSPITALIZACIONES

| Hospitalizaciones | 2015 | 2016 |
|-------------------|-------|-------|
| Total | 2.275 | 2.328 |

| Camas Otorgadas a la Red | 2015 | 2016 |
|--------------------------|------|------|
| Total | 864 | 815 |

Se genera un aumento de un 2,3% (53 pacientes) en relación al año 2015.

Considerando que nuestro hospital es de Baja Complejidad, es un establecimiento de referencia de los hospitales de la red viña del mar Quillota, donde en su gran mayoría son pacientes derivados del Hospital de Quilpué y Hospital Gustavo Fricke.

INDICADORES DE SEGURIDAD

| N° Total Caídas | 2015 | 2016 |
|-----------------|-------|-------|
| Total | 0,12% | 0.08% |

| N° Ulceras Por Presión | 2016 |
|------------------------|-------|
| Total | 0.03% |

Los Indicadores de seguridad se miden de acuerdo al total de días camas ocupadas en un año.

Durante el año 2016 se reportaron **25 caídas** de pacientes de un total de **32.354 días camas**, una cifra baja, ya que según fuente MINSAL se estima que la incidencia de caídas de pacientes en un hospital es de 2,2 al 17,1 por 1000 días cama.

Registrándose un total de **13 UPP** durante el año 2016.

UNIDAD DE EMERGENCIA

C1 Si usted o su familiar está en **RIESGO VITAL** Será **INMEDIATAMENTE ATENDIDO**



C2 Si usted o su familiar presenta alguna **ENFERMEDAD AGUDA**, será atendido en **NO MÁS DE 30 MINUTOS**, dependiendo de la demanda asistencial



C3 Si usted o su familiar acude por una enfermedad descompensada y no está en estado agudo o crítico, **EL TIEMPO DE ESPERA DE SU ATENCIÓN PUEDE EXCEDER LOS 60 MINUTOS**



C4 **ALTO TIEMPO DE ESPERA**
Usted puede acudir a cualquier **SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE URGENCIA (SAPU)**

C5



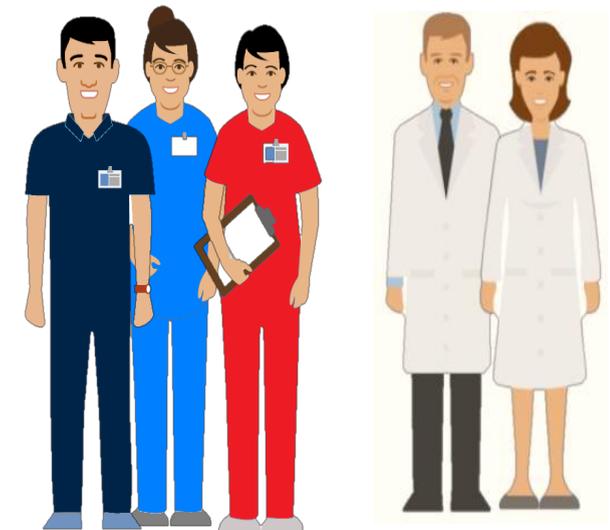
La **Unidad De Emergencia** de Nuestro Hospital posee un Sistema de **Categorización de Demanda**, lo que significa que todo usuario será atendido por **Gravedad y No por orden de Llegada**.

Para ello un Técnico Paramédico Capacitado tomara los signos vitales del usuario al ingresar, asignándole una categorización , según prioridad.

UNIDAD DE EMERGENCIA

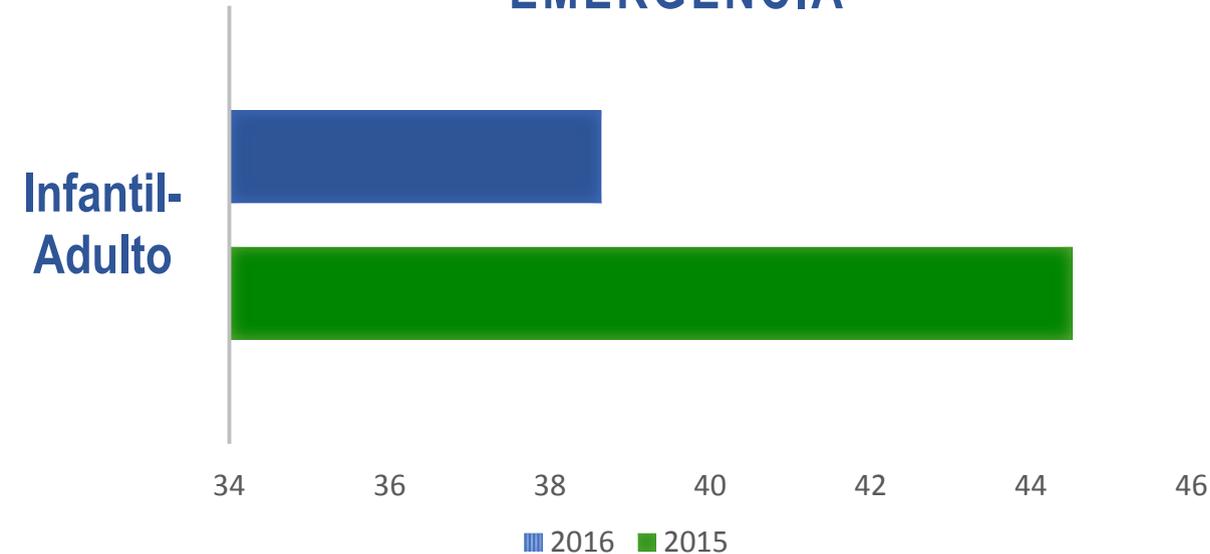
| RECURSOS FÍSICOS POR TURNOS | 2015 | 2016 |
|-----------------------------|------|------|
| AMBULANCIA(S) | 1 | 2 |
| BOX(S) | 2 | 2 |
| BOX REANIMACION | 1 | 1 |
| SALA DE OBSERVACION | 1 | 1 |
| CAMILLA(S) | 8 | 8 |

| RECURSOS HUMANOS POR TURNOS | 2015 | 2016 |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| MEDICO GENERALES | 2 | 2 |
| ENFERMERO | 1 | 1 |
| T.PARAMEDICO | 5 | 6 |
| AUXILIAR | 1 | 1 |
| CONDUCTOR DE TURNO | 1 | 2 |
| ADMINISTRATIVO U.E | 1 | 1 |
| TOTAL | 11 | 13 |



CATEGORIZACION

TOTAL CONSULTAS UNIDAD DE EMERGENCIA



| CONSULTAS | | |
|------------------|--------|--------|
| TIPO DE ATENCION | 2015 | 2016 |
| INFANTIL-ADULTO | 44.517 | 38.645 |

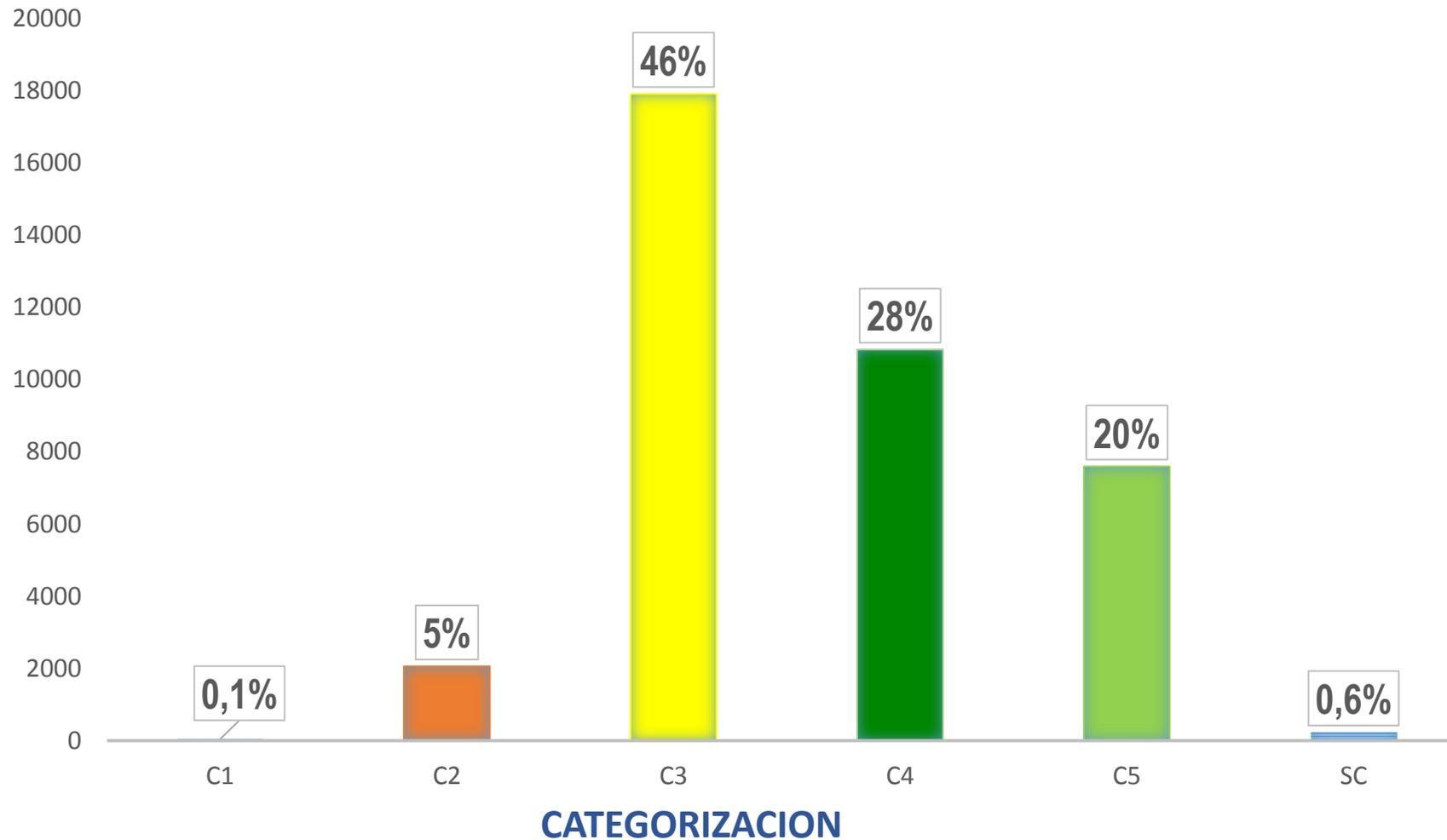
Durante fines el año 2015 el SSVQ implemento el Sistema de Información de la Red Asistencial(**SIDRA**) con el objeto de contar con una red de salud integrada en todos sus niveles asistenciales, a través de sistemas de información clínica y administrativa, cuyos datos son recogidos en el origen en tiempo real con calidad para optimizar la gestión y la toma de decisiones.

Durante el año 2016 se otorgo una atención en salud a un total de **38.645** pacientes , se visualiza a grandes rasgos una disminución de pacientes atendidos debido a que durante los años previos al 2016 se consideraba el total de pacientes que consultaban para una atención (se inscribían y retiraban antes de ser llamados para ser atendidos) y aquellos que esperaban su turno y recibían la atención del Médico.

En cambio en 2016 el sistema solo registra aquel paciente que ingresa y egresa con alta medica, exceptuando a quienes se inscriben y desertan de la atención.

UNIDAD DE EMERGENCIA

CATEGORIZACION POR PACIENTE ATENDIDO 2016



SISTEMAS DE ATENCION

El hospital de Peñablanca es un recinto hospitalario referente en Rehabilitación en la red de salud Viña del Mar Quillota otorgando atención Abierta y Cerrada al usuario.

Destacando en los Servicios de:

- **Tisiología** único regional en recibir y otorgar los cuidados necesarios a pacientes con tuberculosis.
- **Centro de Tratamiento Residencial**, único a nivel nacional publico, otorgando atención a usuarias desde los 18 años con dependencia a alcohol y/o drogas.
- **Medicina** ,cuenta con 60 camas diferenciadas para hombres y mujeres.
- **Rehabilitación Hospitalizado**, cuenta con 18 camas de mediana complejidad reconocidas por FONASA

| ATENCION CERRADA | | |
|-----------------------|------|------|
| INGRESOS POR SERVICIO | | |
| | 2015 | 2016 |
| TISIOLOGIA | 35 | 30 |
| REHABILITACION | 265 | 400 |
| CTR | 72 | 81 |
| MEDICINA | 1898 | 1817 |

| ATENCION CERRADA | | |
|--|------|------|
| SERVICIO DE REHABILITACION HOSPITALIZADOS | | |
| | 2015 | 2016 |
| N° Camas otorgadas a la red | 164 | 133 |

SISTEMAS DE ATENCION

El hospital cuenta con un **Sistema de Atención Abierta**, contando con atención a usuarios en :

- **Unidad de Rehabilitación**, otorga atenciones GES con un equipo multidisciplinario que apunta a la rehabilitación biopsicosocial del paciente. Recibiendo derivaciones mediante Interconsulta desde APS de Villa Alemana y hospitales de la Red.
- **Policlínicos** , destacando la **prestación no garantizada en Pañales y Ensure a pacientes del Poli del Dolor y atención de un equipo multidisciplinario** (Medico, enfermera,paramédico,psicóloga,y asistente social,).
- **Centro de Tratamiento Ambulatorio(C.T.A)**,atención multidisciplinaria dirigida a usuarios con drogodependencias y/o alcohol.
- **Atención por demanda espontanea** y derivación desde la red de salud.

| POLICLINICO ALIVIO DEL DOLOR | | |
|------------------------------|------|------|
| | 2015 | 2016 |
| Ingresos al Programa | 948 | 869 |

| POLICLINICO ALIVIO DEL DOLOR | | |
|------------------------------|------|------|
| | 2015 | 2016 |
| Visitas domiciliarias | | |
| Medico/enfermera | 850 | 598 |
| Asistente social | 161 | 139 |
| Psicóloga | 930 | 528 |

| RUKA LAWEN | | |
|------------|------|------|
| | 2015 | 2016 |
| ATENCIONES | 567 | 397 |



| C.T.A | |
|--------------------|------|
| INGRESOS | |
| 2015 | 2016 |
| 70 | 64 |
| TOTAL PRESTACIONES | |
| 258 | 262 |



Ciclos de conciertos a la comunidad:

- ✓ Concierto de flautas dulces "Ventus Ad Libitum"
- ✓ Concierto balada rock grupo "peldaño"
- ✓ Concierto guitarra "guitarregas"
- ✓ Concierto de fin de año: Navidad "conjunto Madrigalistas"





GESTION FINANCIERA



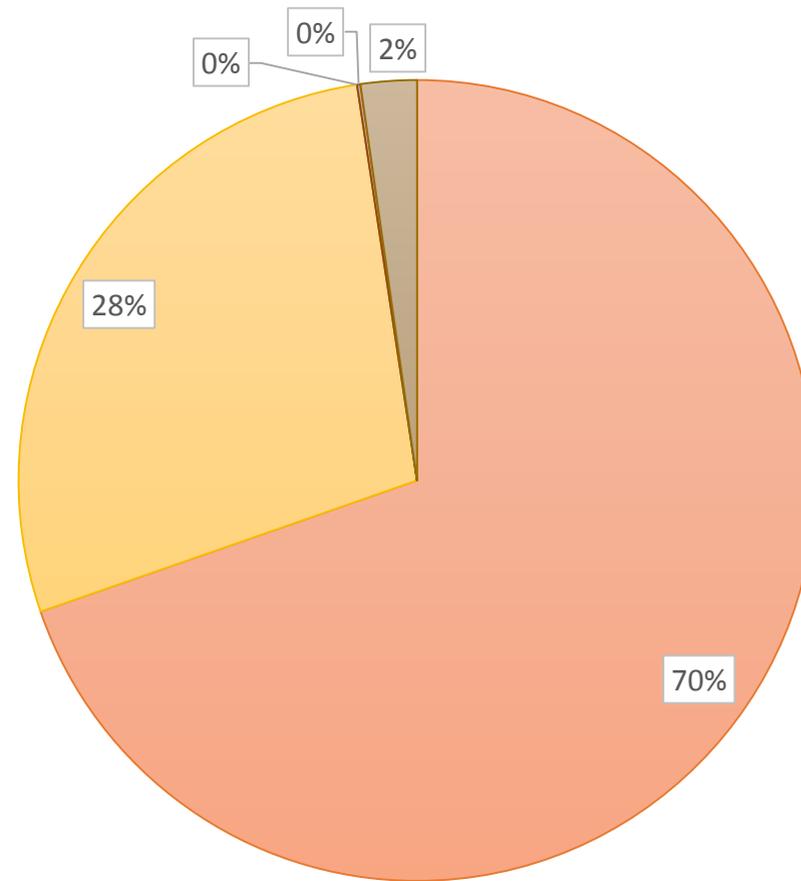
GESTION FINANCIERA

| RESULTADO FINANCIERO | 2015 M\$ | 2016 M\$ |
|----------------------|-----------|-----------|
| Ingresos Totales | 5.001.393 | 5.502.472 |
| Gastos Totales | 5.001.393 | 5.493.548 |
| Inversión | 86.248 | 7.614 |
| Deuda | 94.893 | 121.838 |

GESTION FINANCIERA

| SUBT | GASTOS | 2015M\$ | 2016M\$ | ANALISIS |
|------|-----------------------------|------------------|------------------|--|
| 21 | Gastos en personal | 3.323.533 | 3.740.877 | Gasto en Remuneraciones de acuerdo a estimación de cierre año 2016, el aumento de un 13% con respecto al año 2015, se justifica por el traspaso de las remuneraciones de 4 médicos que apoyan APS. |
| 22 | Bienes y serv. consumo | 1.475.095 | 1.497.731 | Aumento del gasto en un 2% con respecto al año 2015, está bajo el marco presupuestario proyectado. |
| 23 | Prest. seg. social | 21.624 | 35 | Este menor gasto se debe a que año 2016, no hubo Incentivo al retiro, sólo se canceló un accidente escolar durante el año 2016.- |
| 29 | Adq. de act. no financieros | 86.248 | 7.520 | El año 2015 se adquirió una Ambulancia con equipamiento por valor aprox. de M\$ 74,000,- más un equipo de Rx. Dental por \$ 6,184,- ambos gastos centralizados, a diferencia del año 2016, donde sólo se repusieron equipos menores. (máq. Aspiración, máq. nebulización, congeladores...) |
| 34 | Servicio de la deuda | 94.893 | 121.837 | Aún cuando la deuda experimentó un 28% de aumento con respecto al año 2015, está dentro de lo proyectado, el equivalente a un mes de ejecución de gasto del Subt. 22. |
| | TOTAL | 5.001.393 | 5.368.001 | |

DISTRIBUCIÓN GASTOS DEV. AÑO 2016.-



- SUBT. 21
Gastos en personal
- SUBT. 22
Bienes y serv. consumo
- SUBT. 23
Prest. seg. social
- SUBT. 29
Adq. de act. no financieros
- SUBT. 34
Servicio de la deuda





GESTION DEL USUARIO Y PARTICIPACION

RESULTADOS DE SATISFACCION USUARIA

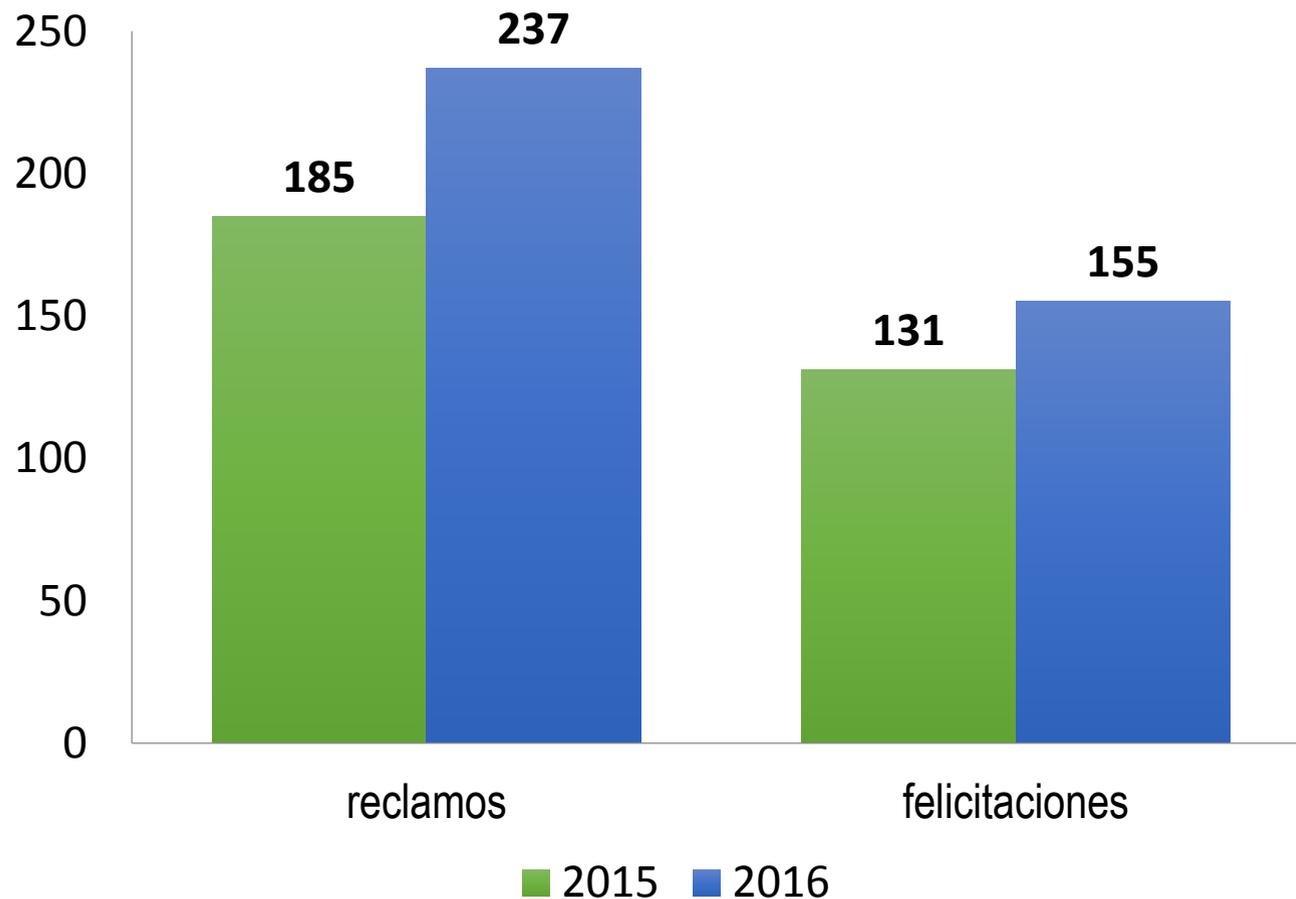
EVALUACION DE LOS DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

La ley 20.584 vela por el cumplimiento a los deberes y derechos del paciente por lo que nuestro establecimiento mensualmente realiza una encuesta que mide el cumplimiento de la ley , esta va dirigida a los pacientes hospitalizados dados de alta.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el año se han establecido estrategias que buscan mejorar la atención a los pacientes durante su estada en el hospital mientras se recuperan.

| PACIENTE | % CUMPLIMIENTO 2016 |
|---------------------------|------------------------|
| PACIENTE HOSPITALIZADO | 68,32% |

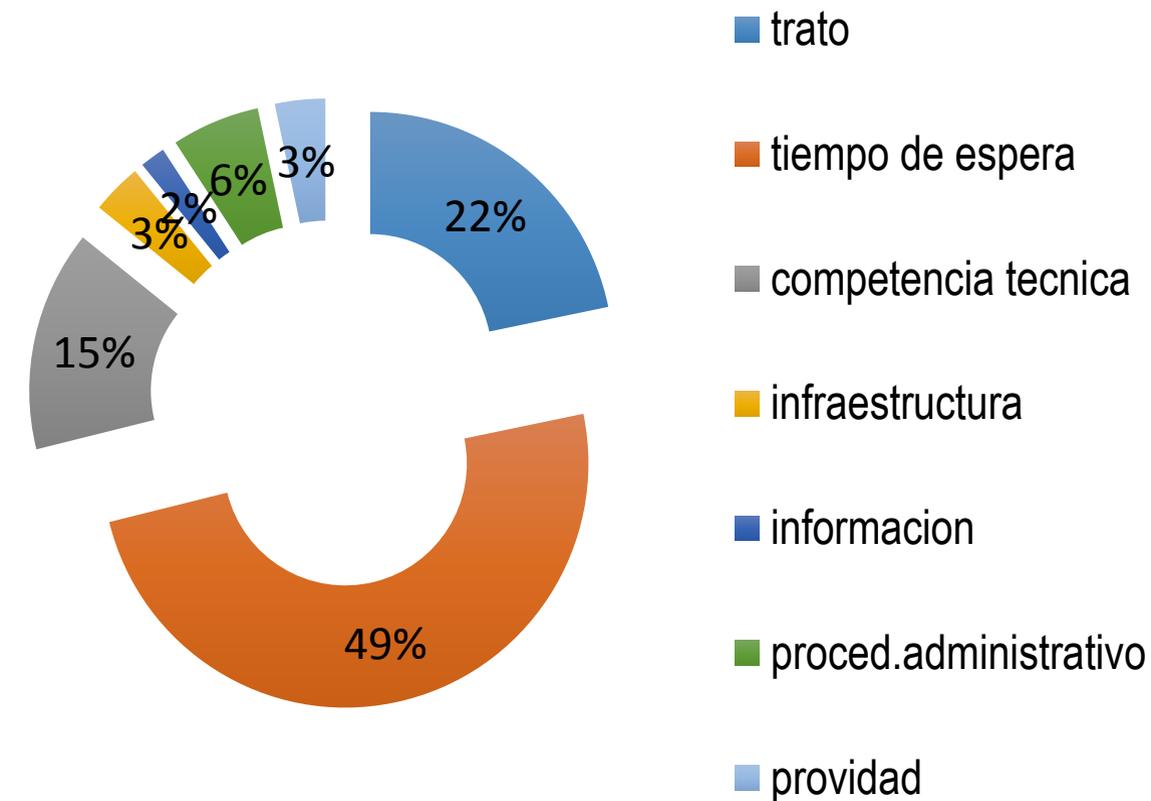
OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Uno de los espacios donde el usuario ejerce participación ciudadana es mediante la **oficina de Informaciones, Reclamos y sugerencias**, mediante el registro de estas (felicitaciones, reclamos, consultas ,solicitudes y sugerencias), con el objeto que el establecimiento otorgue al usuario atención digna y de calidad , resguardando al usuario en todo su proceso de atención en salud.

Durante el año 2016 se presentó un aumento de **28,1% de reclamos** y un **19,9% de felicitaciones** respecto del año 2015.

RECLAMOS POR TIPOLOGIA AÑO 2016



Las **tipologías mas reclamadas** durante el periodo 2016 fueron :

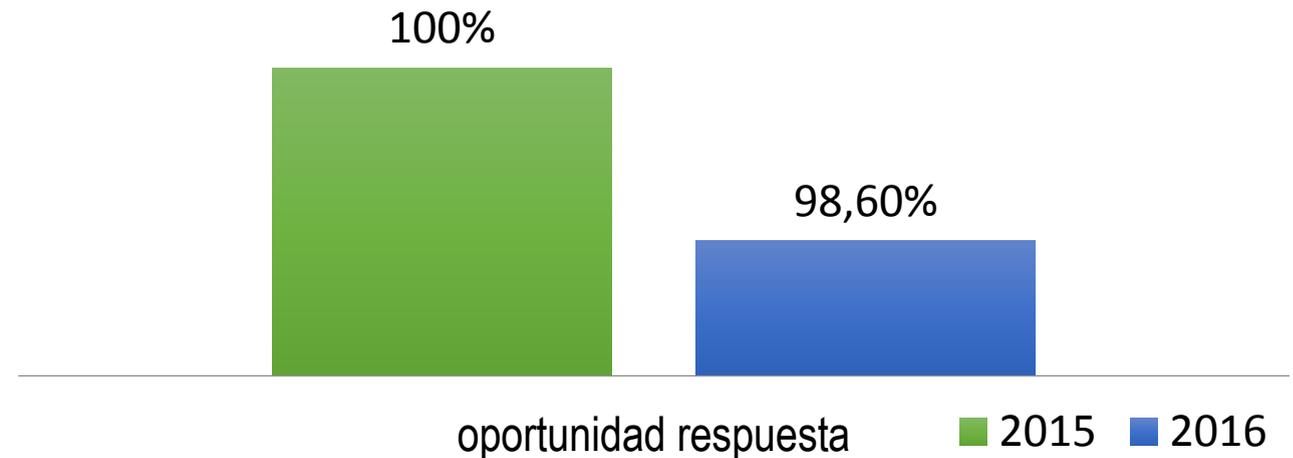
- Tiempo de Espera.
- Trato
- Competencia técnica

Manteniéndose las mismas del año 2015, considerando que la **unidad de emergencia es la que atiende la mayor cantidad de pacientes diariamente**, los cuales son categorizados para su atención.

CUMPLIMIENTO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde el año 2015 el establecimiento ha generado estrategias de mejora a fin de otorgar al usuario una respuesta oportuna y en los plazos establecidos por la ley.

Contando con el **compromiso y trabajo colaborativo entre jefaturas de servicio y oficina OIRS**, a fin de dar cumplimiento oportuno a los Reclamos de nuestros usuarios.



CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS DEL HOSPITAL DE PEÑABLANCA

- ◆ **Obtención de Personalidad Jurídica.**
- ◆ **Cumplimiento con el 100% de las Reuniones Ordinarias.**
- ◆ **Actividades en y con la comunidad.**



ACTIVIDADES 2016

FERIA DE LA SALUD



2º FERIA DE LA SALUD HOSPITAL
JUANA ROSS DE PEÑABLANCA

01 DE ABRIL

10 A 13 HORAS – PLAZA LAS AMÉRICAS
DE PEÑABLANCA (CERCA DE LA PDI)



¡Los Esperamos!

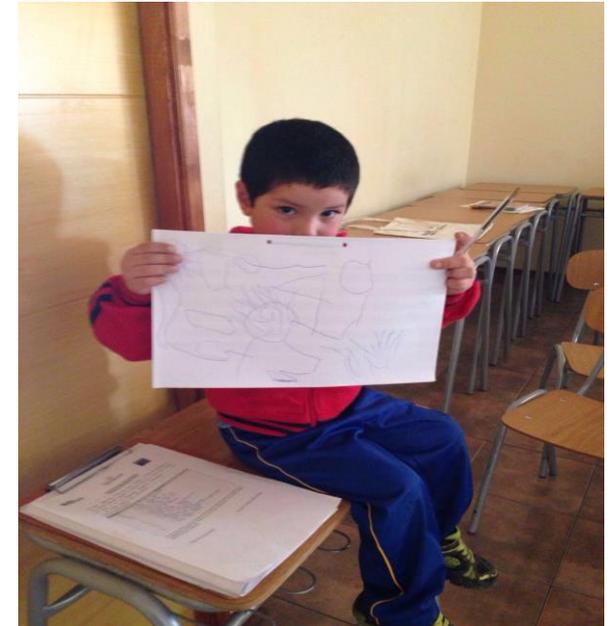


CHARLA EDUCATIVA GUIADA COLEGIO CHILENO BRITANICO



CHARLA HIGIENE BUCAL

En coordinación con PROGRAMA HABITABILIDAD I.M.V.A





LIMPIEZA ALREDEDOR RUKA Y ACCESO HOSPITAL



DIALOGO CIUDADANO: EL BUEN USO DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA



DIÁLOGO CIUDADANO
UNIDAD DE EMERGENCIA:
“El buen uso y Categorización de
Pacientes”.

13 OCTUBRE
 16:00 a 17:00 horas
 CRUZ ROJA DE VILLA ALEMANA
 CALLE SANTIAGO N° 779 – VILLA ALEMANA

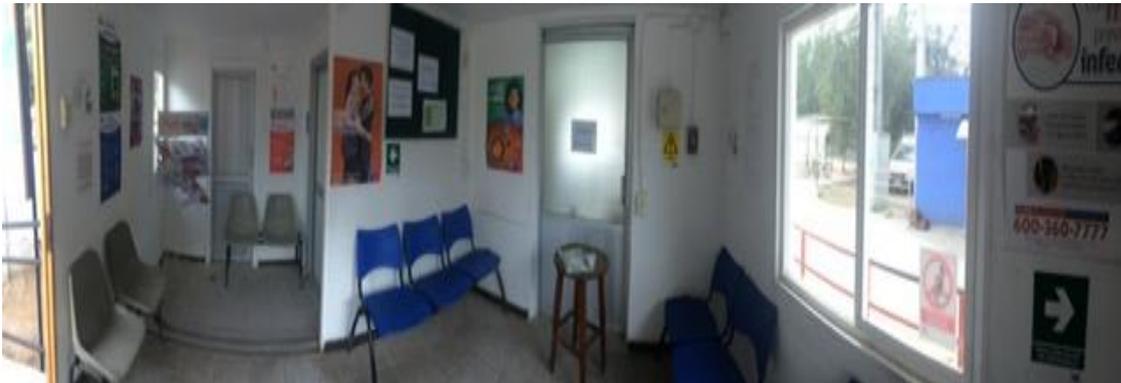


| Gravedad | Atención | La categorización de Urgencias, nos ayuda a: |
|---|-------------------------------|--|
| EXTREMA E1 1 Requiere atención médica inmediata por peligro de muerte. | Inmediata | 1.- Atender por gravedad, según la categorización, y no por orden de llegada. 2.- Identificar rápidamente a los pacientes en situación de riesgo vital. 3.- Asegurar una atención justa, acorde con la urgencia de la condición clínica del paciente. 4.- Asegurar la reevaluación periódica de los pacientes que no presentan condiciones de riesgo vital. 5.- Determinar el área más adecuada para tratar un paciente que se presenta en el servicio de urgencias. (Box-sala de reanimación). 6.- Informar a los pacientes y familiares cercanos sobre el tipo de servicio que necesita el paciente y el tiempo de espera probable. 7.- Disminuir la congestión del servicio, mejorando el flujo de pacientes dentro del servicio. |
| SEVERA E2 1 Requiere valoración médica rápida con el fin de salvar la vida. | Mediata | |
| MEDIANA E3 Requiere valoración médica rápida para descartar problemas que pongan en riesgo la vida. Lugar de Atención: Hospital Puerto Montt. | Mediata y Diferenciada | |
| LEVE E4 1 Requiere atención médica y tratamiento. | Diferida | |
| NO PERTINENTE E5 1 No requiere valoración médica inmediata. | Tarifa | |



NUESTROS LOGROS

- ✓ Ambulancia 24 horas 2 por turno.
- ✓ Sala de espera para usuarios en OIRS.
- ✓ Presentarnos en proceso de acreditación.
- ✓ Rayos dental .





**SI USTED TIENE CONSULTAS Y/O SOLICITUDES
FAVOR ENVIARLAS A:**

PARTICIPACION.HPB@REDSALUD.GOB.CL

