



Hospital  
del Salvador  
Servicio de Salud  
Metropolitano Oriente

Ministerio de  
Salud



HOSPITAL  
DEL SALVADOR

# Cuenta Pública

## *Participativa*

2 0 1 4

Hospital del Salvador



# Cuenta Pública Participativa Hospital del Salvador



La Cuenta Pública Participativa del Hospital del Salvador 2014 incorpora a la Ciudadanía, funcionarios, usuarios con todas sus necesidades en el ámbito de salud, con el objetivo de generar un espacio de diálogo para transformarse en una herramienta de cambio.

# Cuenta Pública Participativa Hospital del Salvador



**Con el fin de acercar más a la ciudadanía y favorecer la participación, esta Cuenta Pública se realiza en el Centro de la Ciudadanía Montecarmelo.**



## GRUPOS DE INTERES



# Consejo Consultivo



El Consejo Consultivo esta constituido por representantes de las comunas del Área Oriente y del voluntariado del Hospital del Salvador, cuya función es asesorar al Director en las necesidades de la comunidad.

# Voluntariado



El voluntariado del Hospital del Salvador está compuesto por 16 agrupaciones, de ámbito social y espiritual, cuyo rol principal es acompañar y orientar a nuestros usuarios hospitalizados y ambulatorios.

# Corporación cultural Hospital del Salvador

Concierto a la Francesse



Concierto de Música Latinoamericana



Concierto de Navidad

El Mesías de Haendel



Concierto cello, Sor Cecilia

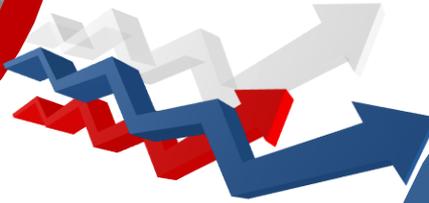


Feria de Navidad



# Fundación Inspira

## Patio "Los Naranjos"



**Antes**

Patio sin uso

**Después**

Patio "Los Naranjos"... lugar de área verde que permite el esparcimiento, el descanso, el encuentro y la conversación.



# Fundación Inspira

## Patio Rayos



**Antes**

Patio sin uso

**Después**

Plantación de árboles, para mejorar el entorno





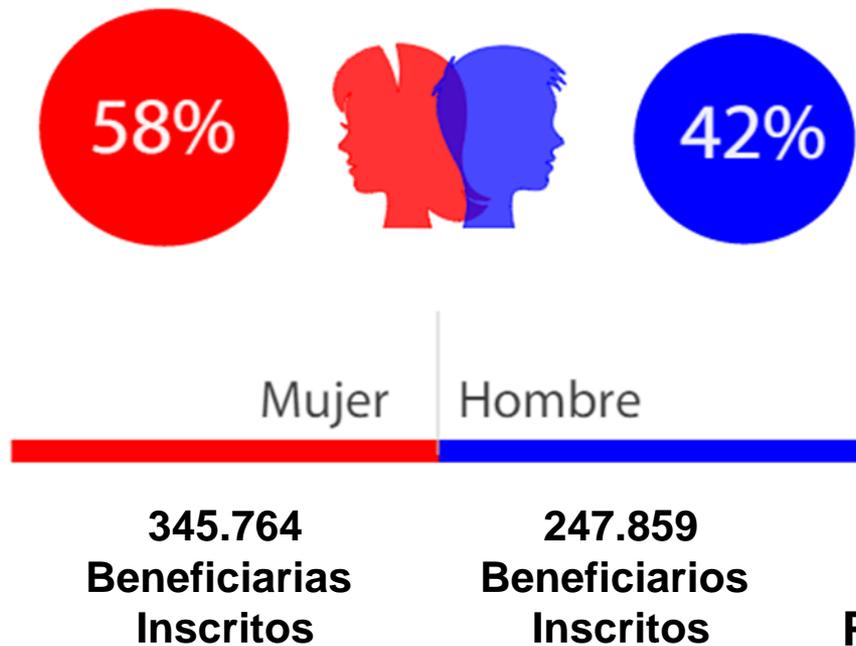
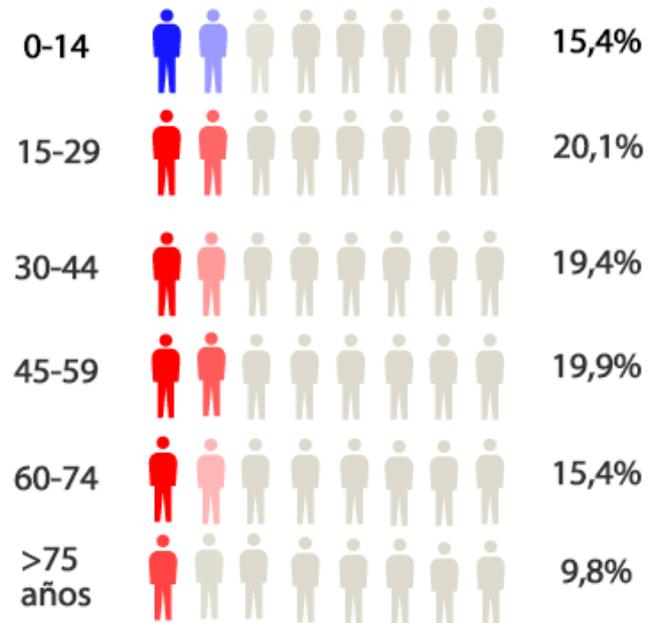
# POBLACION USUARIA



# Nuestros Usuarios

**Población Total : 1.197.429**  
**Población Beneficiaria: 593.623**  
**Población Mayor 15: 502.477**

Distribución beneficiarios según grupo etario



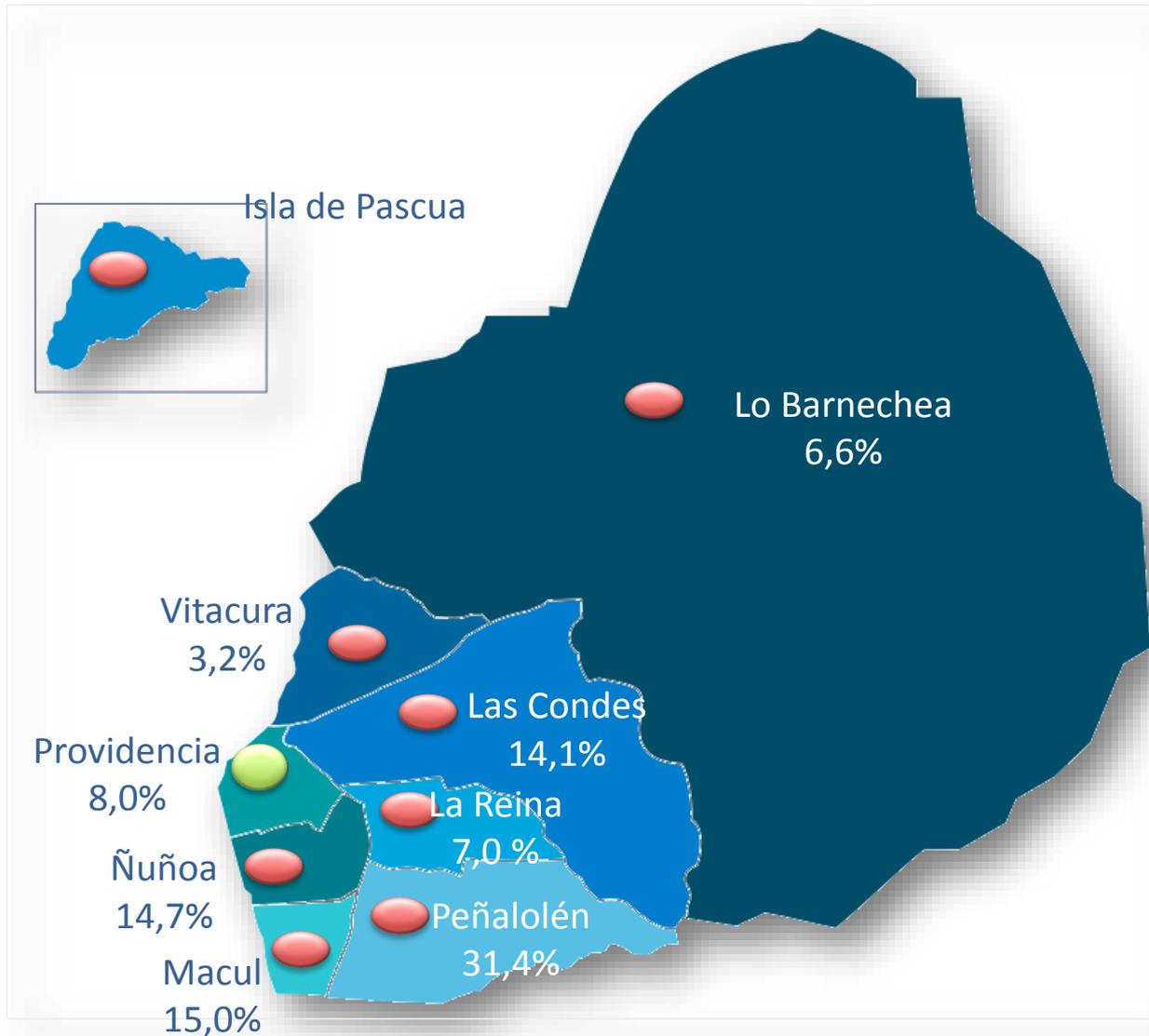
**Pacientes sobre 60 años 149.665 (25,2%)**



# Nuestra red de atención

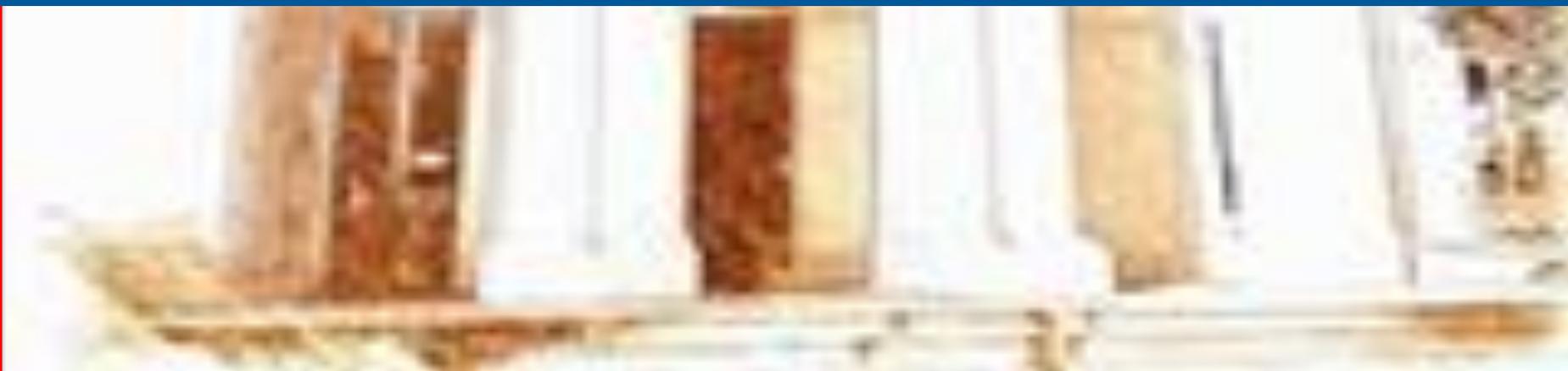
**Población Beneficiaria**

**593.623**





## COMO CONSTRUIMOS NUESTRA CUENTA PUBLICA



# Como construimos nuestra Cuenta Pública



## Cuenta Publica Participativa 2014

Publicado el 9 abril 2015 por [webmaster](#)

Estimadas y estimados Usuarios del Hospital del Salvador

Con el objetivo de mejorar nuestras formas de comunicación e información es que ponemos a disposición de la ciudadanía temas relevantes del quehacer del Hospital. Dado lo anterior es que pedimos tu preferencia con el fin de integrar dichos temas a nuestra Cuenta Pública Participativa 2014.

Estas temáticas fueron trabajadas en el Taller Participativo Cuenta Publica 2014, realizado entre usuarios y funcionarios del HDS.

Nombre (requerido)

Email (requerido)

Opciones (requerido)

### Notificaciones o Alertas

- Estado de Red Misal

### Noticias Recientes

- Cuenta Publica Participativa 2014
- Bienestar del Personal HDS invita
- Subdirección de Enfermería HDS informa
- Para prevenir la Influenza...
- Vacunación está primero
- Unidad de Pacientes Críticos HDS informa

### Información Relevante

- Asesoría Jurídica
- Bienestar del Personal
- Capacitación
- Circulares
- Comunicados
- Resoluciones

### Admisión de Pacientes

- Certificación Prehospital FONSASA
- SIDRA - TrafiCare

### Circulares

- Bienestar - Circular N°1664
- RRIII - Circular N° 13

### Cuentas Publicas

- Cuenta Publica 2006
- Cuenta Publica 2007
- Cuenta Publica 2008
- Cuenta Publica 2009
- Cuenta Publica 2010
- Cuenta Publica 2011
- Cuenta Publica 2012
- Cuenta Publica 2013
- Cuenta Publica 2014



# 1

Invitación abierta a la comunidad para participar en Taller

# 2

Consulta a través de la página Web e Intranet

# 3

Encuestas de satisfacción Usuaría

# 1. Taller participativo Cuenta Pública 2014



4 Grupos de Trabajo

# 1. Taller participativo Cuenta Pública 2014

Los grupos representados por un usuario y un funcionario, exponen el resultado del trabajo realizado:

- Gestión 2014
- Desafíos 2015



# 1. Taller participativo Cuenta Pública 2014

**VIDEO**



## 2. Consulta a través de la Web e intranet



### Cuenta Publica Participativa 2014

Publicado el 8 abril, 2015 por webmaster

Estimadas y estimados Usuarios del Hospital del Salvador

Con el objetivo de mejorar nuestras formas de comunicación e información es que ponemos a disposición de la ciudadanía temas relevantes del quehacer del Hospital. Dado lo anterior es que pedimos tu preferencia con el fin de integrar dichos temas a nuestra Cuenta Pública Participativa 2014.

Estas temáticas fueron trabajadas en el Taller Participativo Cuenta Pública 2014, realizado entre usuarios y funcionarios del HDS.

Nombre (requerido)

Nombre Completo

Email(requerido)

@hsalvador.cl

Opciones(requerido)

Construcción y reposición del Hospital del Salvador  
Situación listas de Espera  
Efectos y acuerdos movilización 2014  
Satisfacción usuarial/ Trato integral usuario

Enviar

Buscar

#### Notificaciones o Alertas

- Estado de Red Minsal

#### Noticias Recientes

- Cuenta Publica Participativa 2014
- Bienestar del Personal HDS invita
- Subdirección de Enfermería HDS informa
- Para prevenir la Influenza...
- Vacunarse está primero
- Unidad de Pacientes Críticos HDS informa

#### Información Relevante

- Aseoría Jurídica
- Bienestar del Personal
- Capacitación
- Circulares
- Comunicados
- Resoluciones

#### Admisión de Pacientes

- Certificador Previsional FONASA
- SIDRA - TrakCare

#### Circulares

- Bienestar - Circular N°2664
- RRHH - Circular N° 23

#### Cuentas Publicas

- Cuenta Publica 2006
- Cuenta Publica 2007
- Cuenta Publica 2008
- Cuenta Publica 2009
- Cuenta Publica 2010
- Cuenta Publica 2011
- Cuenta Publica 2012
- Cuenta Publica 2013
- Cuenta Publica 2014



### Cuenta Publica Participativa 2014

Estimadas y estimados Usuarios del Hospital del Salvador

Con el objetivo de mejorar nuestras formas de comunicación e información es que ponemos a disposición de la ciudadanía temas relevantes del quehacer del Hospital. Dado lo anterior es que pedimos tu preferencia con el fin de integrar dichos temas a nuestra Cuenta Pública Participativa 2014.

Estas temáticas fueron trabajadas en el Taller Participativo Cuenta Pública 2014, realizado entre usuarios y funcionarios del HDS.

Nombre (requerido)

Nombre Completo

Email(requerido)

@hsalvador.cl

Opciones(requerido)

Construcción y reposición del Hospital del Salvador  
Situación listas de Espera



#### SERVICIOS A USUARIOS

Urgencia

Auge En HDS

Informaciones HDS

Derechos y Deberes de los pacientes

Recomendaciones Para Visitas

Videos HDS

#### GESTION

Recursos Humanos

Unidad De Análisis Clínico

Ofic. Calidad Y Seg. Del Paciente

Se recibieron las respuestas tanto internas del Hospital a través de la intranet, como externas a través de la página Web [www.hsalvador.cl](http://www.hsalvador.cl)





## RESULTADOS DE LAS CONSULTAS PARTICIPATIVAS



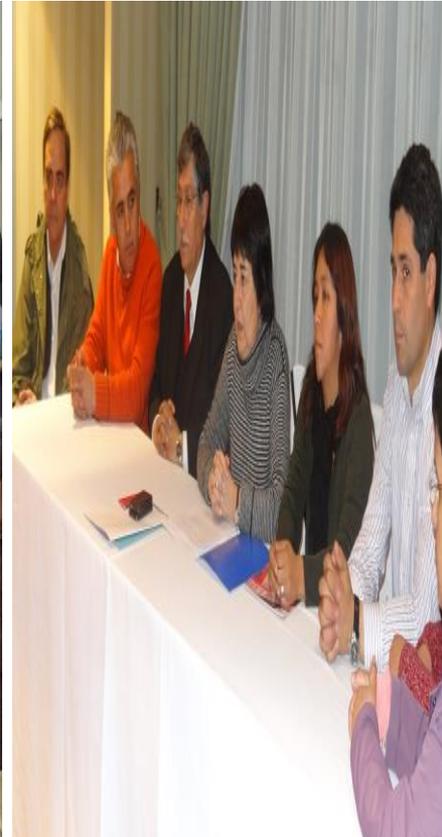
# Resultados consultas participativas



1 Trato Usuario



2 Lista de Espera



3 Movilización



4 Reposición y Construcción Salvador-Geriátrico

# Resultados consultas participativas



1 Trato Usuario



2 Lista de Espera



3 Movilización



4 Reposición y Construcción Salvador-Geriátrico

# Solicitudes Ciudadanas

Total de solicitudes ciudadanas 2014

**2.198**

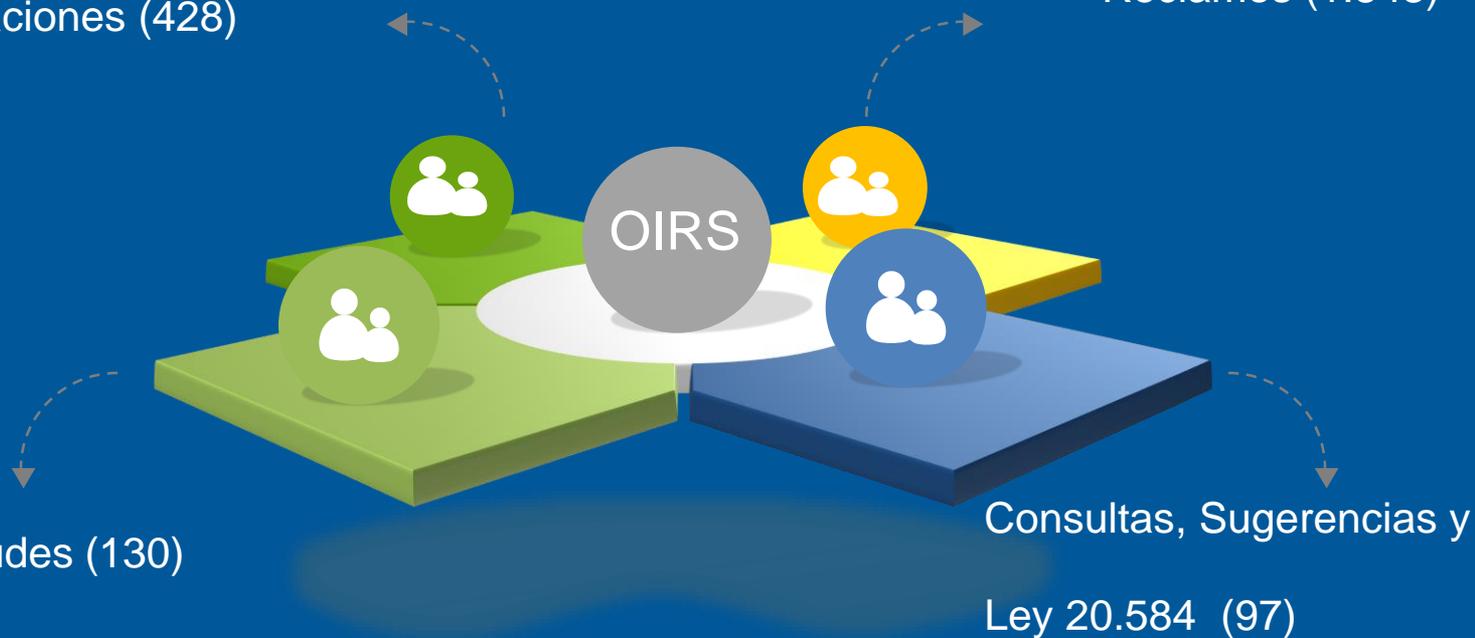
Reclamos (1.543)

Felicitaciones (428)

Solicitudes (130)

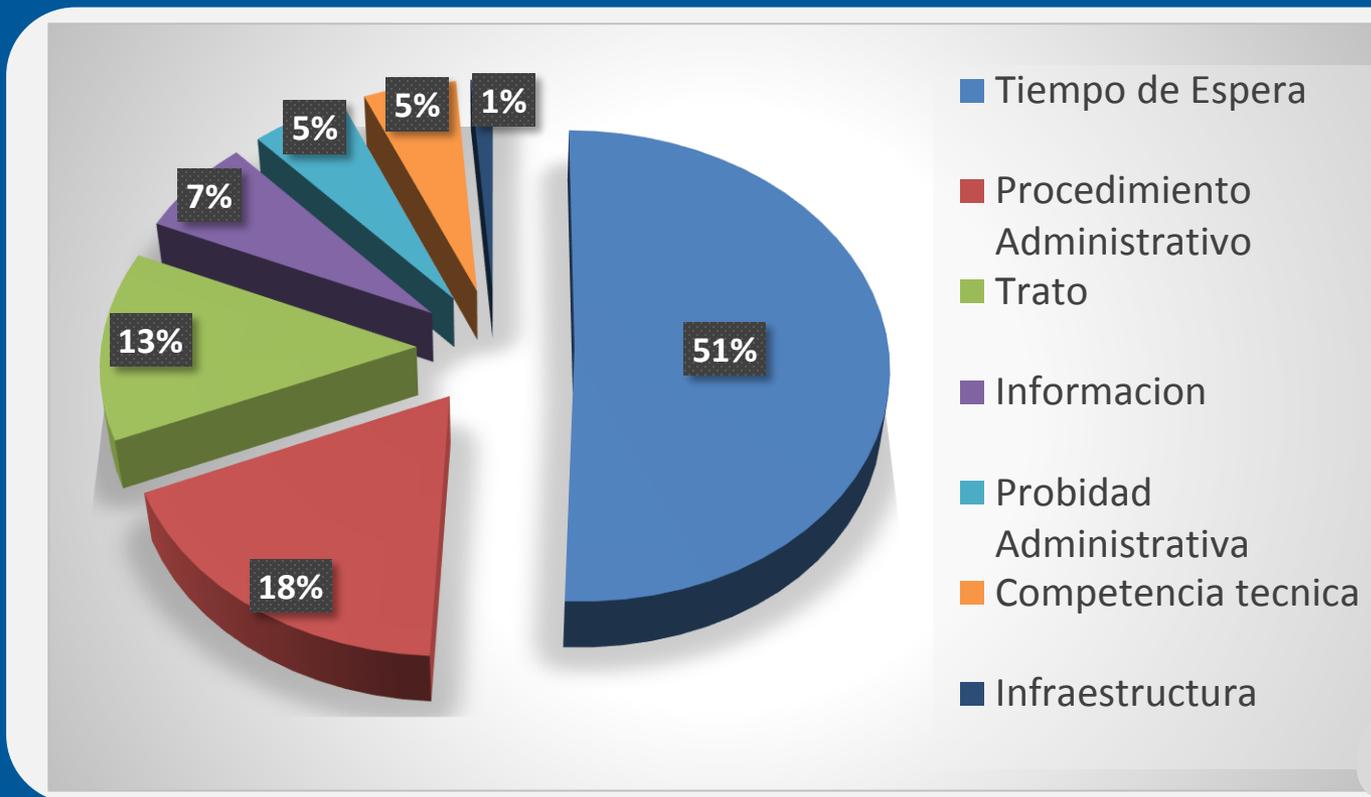
Consultas, Sugerencias y

Ley 20.584 (97)

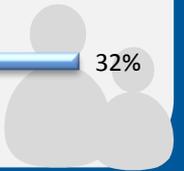
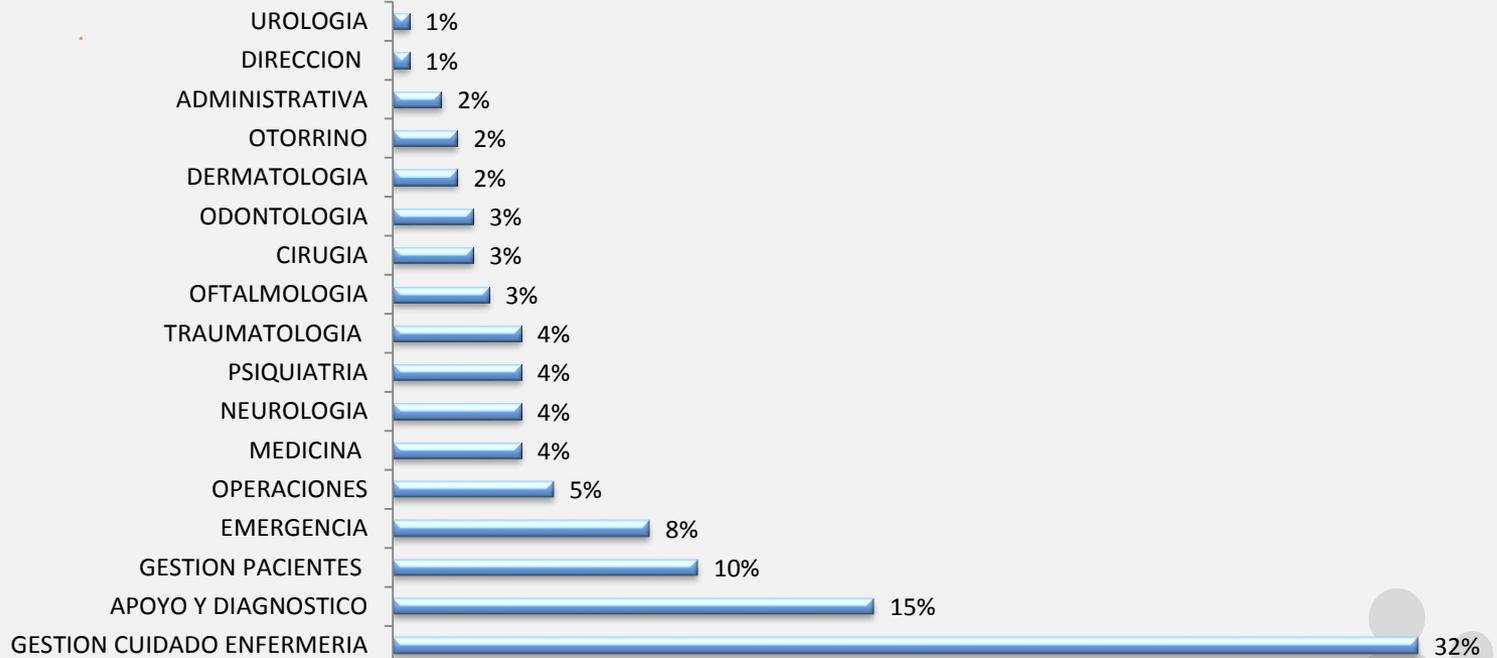


# Reclamos

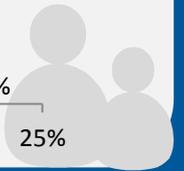
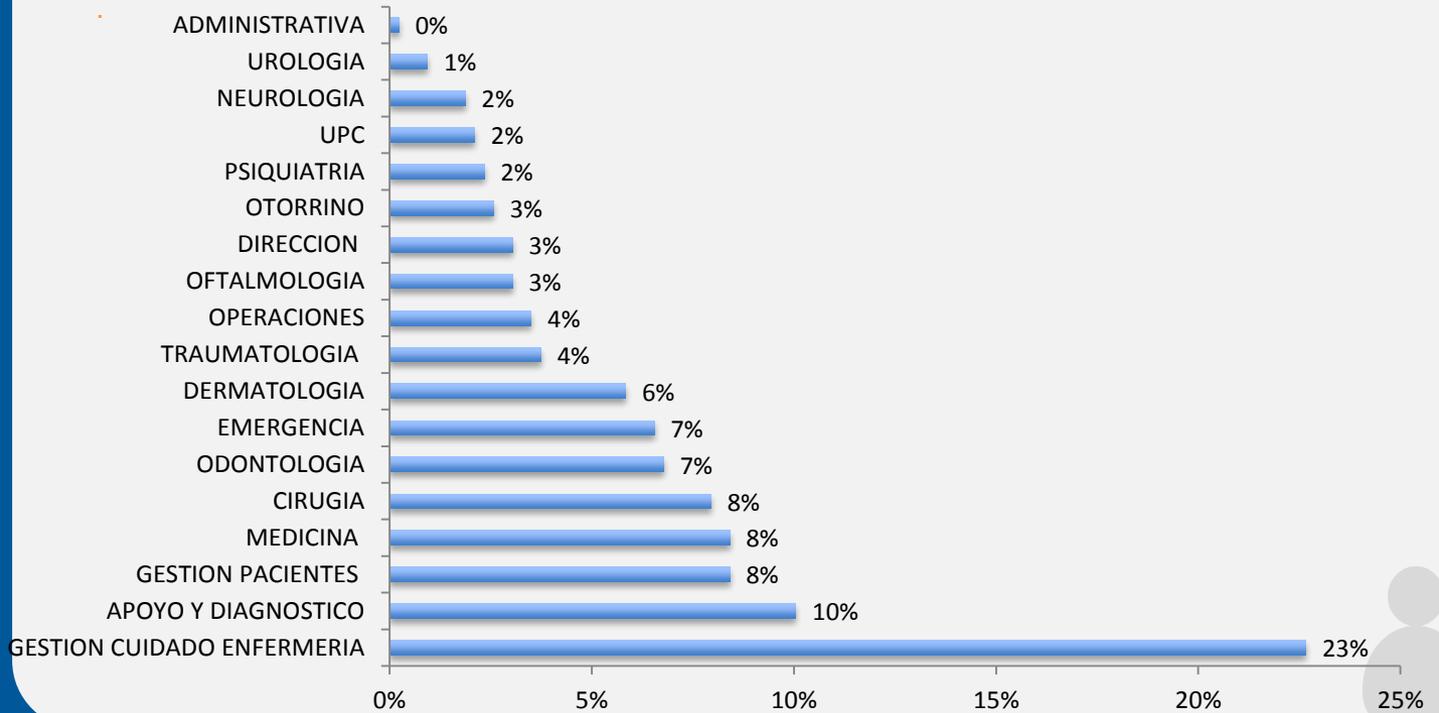
Reducción de reclamos 1.543 (-7%) respecto al año anterior 1.655.



# Reclamos por área (trato al usuario 13%)



# Felicitaciones



# Que hemos hecho con respecto al trato al usuario

- Estrategias para el Trato con el Usuario



- Elaboración del Duelo



CAPACITACIONES

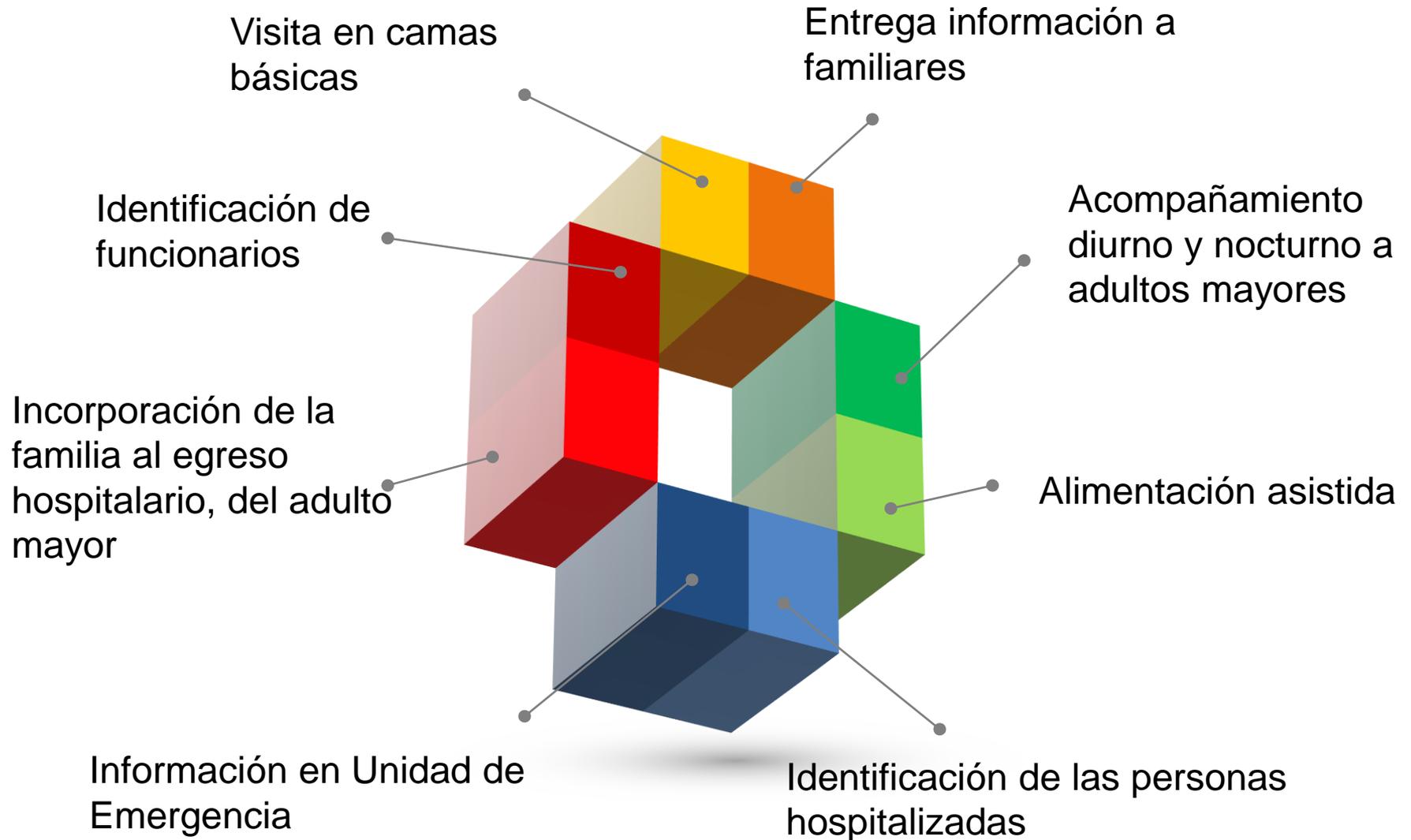
- Humanización del Trato



- Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes



# Medidas Hospital Amigo



# Otras Capacitaciones

1.230 FUNCIONARIOS  
CAPACITADOS

100% DE LO  
COMPROMETIDO EL 2014



CAPACITACIONES



100% DE  
JEFATURAS  
CAPACITADAS

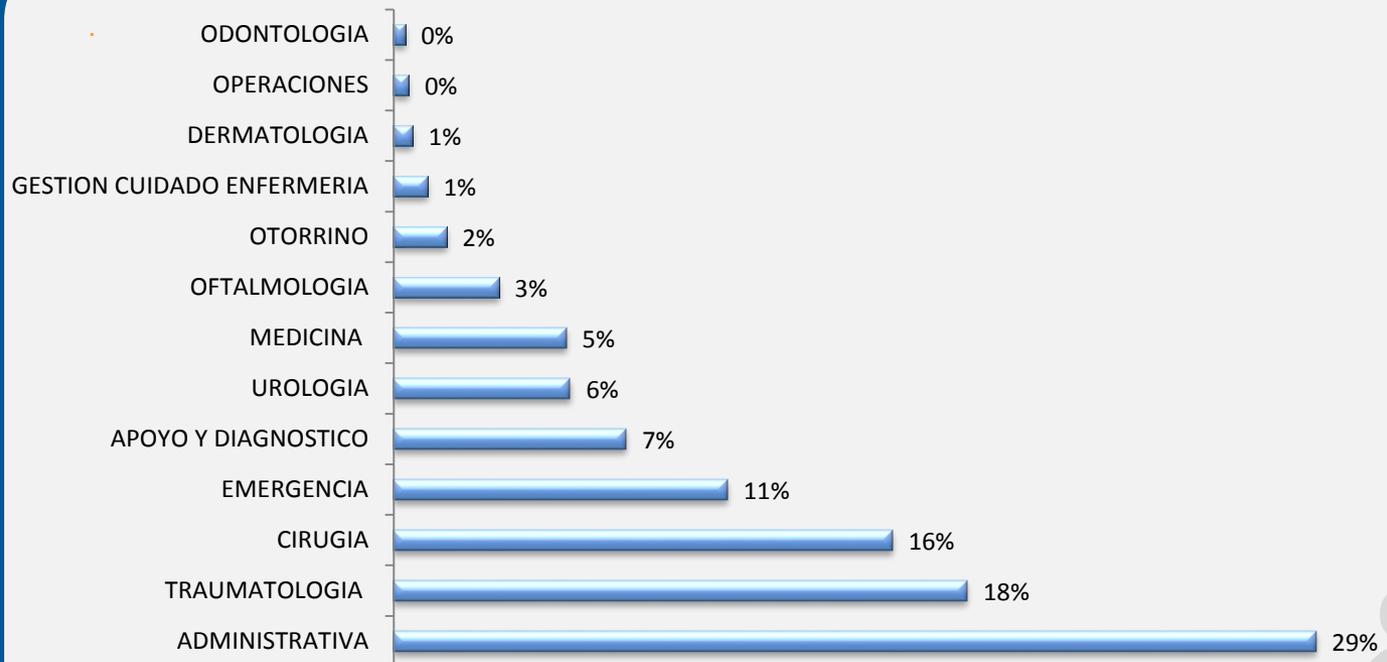


DIRECTIVOS	12
MÉDICOS	105
ODONTÓLOGOS	20
QUIMICO F.	9
BIOQUÍMICOS	4
PROFESIONALES	328
TÉCNICOS	469
ADMINISTRATIVOS	112
AUXILIARES	171



LEY 18.834 1.083 CAPACITADOS  
LEY 19.664 147 CAPACITADOS

# Reclamos por área (tiempo de espera 51%)



# Resultados consultas participativas



1 Trato Usuario



2 Lista de Espera



3 Movilización



4 Reposición y Construcción Salvador-Geriátrico

# Las 10 Intervenciones Quirúrgicas más frecuentes

FACOEMULSIFICACIÓN Y ASPIRACIÓN DE CATARATA

INYECCIÓN EN CÁMARA ANTERIOR DEL OJO

COLECISTECTOMÍA LAPAROSCÓPICA

OTRA VITRECTOMÍA MECÁNICA

SUTURA DE LACERACIÓN CORNEAL

OTRA APENDICECTOMÍA

OTRA EXTIRPACIÓN LOCAL O DESTRUCCIÓN DE LESIÓN O TEJIDO DE PIEL Y TEJIDO SUBCUTÁNEO

REDUCCIÓN ABIERTA DE FRACTURA CON FIJACIÓN INTERNA, TIBIA Y PERONÉ

AMPUTACIÓN DE DEDO DE PIE

REDUCCIÓN ABIERTA DE FRACTURA CON FIJACIÓN INTERNA, FÉMUR

# Lista de Espera: Intervenciones Quirúrgicas

## Lista de Espera Pendiente

- Cierre 2014: 7.771
  - Cierre 2013: 6.417
- Aumento de 21,1%**

Compromiso de Gestión	Lista de Espera año 2010
Linea Base	393
Egresos	300
Cumplimiento	76%

# Principales Diagnósticos Lista de Espera Quirúrgica Pendiente.

1

VENAS VARICOSAS DE LOS MIEMBROS INFERIORES S/ULCERA

2

GONARTROSIS, NO ESPECIFICADA

3

OTROS TRASTORNOS DE LOS MENISCOS

4

CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS

5

CATARATA, NO ESPECIFICADA

6

HERNIA INGUINAL (SIMPLE)

7

COXARTROSIS, NO ESPECIFICADA

8

SINDROME DEL TUNEL CARPIANO

9

HALLUX VALGUS (ADQUIRIDO)

10

BLEFAROPTOSIS

11

SINDROME DEL MANGUITO ROTATORIO

12

DEGENERACION DE LA MACULA Y DEL POLO POSTERIOR DEL OJO

13

HERNIA INGUINAL (COMPLEJA)

14

CALCULO DE CONDUCTO BILIAR SIN COLANGITIS NI COLECISTITIS

# Principales Egresos Lista de Espera Quirúrgica.

Resolución lista de espera 2010-2014: 3.653 Egresos.

1 CATARATA, NO ESPECIFICADA

2 CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS

3 DEGENERACION DE LA MACULA Y DEL POLO POSTERIOR DEL OJO

4 HERNIA INGUINAL (SIMPLE)

5 BLEFAROPTOSIS

6 VENAS VARICOSAS DE LOS MIEMBROS INFERIORES S/ULCERA NI INFLA

7 OTROS DESPRENDIMIENTOS DE LA RETINA

8 TRASTORNO DEL APARATO LAGRIMAL, NO ESPECIFICADO

9 HERNIA PARED ABDOMINAL (COMPLEJA)

10 GLAUCOMA, NO ESPECIFICADO

11 HERNIA INGUINAL (COMPLEJA)

12 CARCINOMA IN SITU DE LA PIEL, SITIO NO ESPECIFICADO

13 TRASTORNO DE ARTERIAS Y ARTERIOLAS, NO ESPECIFICADO

14 OTRAS COLELITIASIS

15 TUMOR MALIGNO DE LA GLANDULA TIROIDES

# LISTA DE ESPERA: CONSULTA

## Lista de Espera Pendiente

- Cierre 2014: 51.128
  - Cierre 2013 58.237
- Disminución de 13,88%**

**105%**  
de lo comprometido

Compromiso de Gestión	2010	2011	2012	Total
Lista de Espera a Enero 2014	4.698	11.726	18.629	35.053
Comprometido 2014	4.698	6.449	6.706	17.853
Resolución Lista de Espera a Dic 2014	4.666	5.858	8.225	18.749
<b>Cumplimiento de lo Comprometido</b>	99%	91%	123%	105%

# 10 Egresos mas Frecuentes hospitalización Médica

Infarto cerebral debido a oclusión o estenosis no especificada de arterias cerebrales

Neumonía, no especificada

Sesión de quimioterapia por tumor

Falla y rechazo de trasplante de riñón

Nefritis tubulointersticial aguda

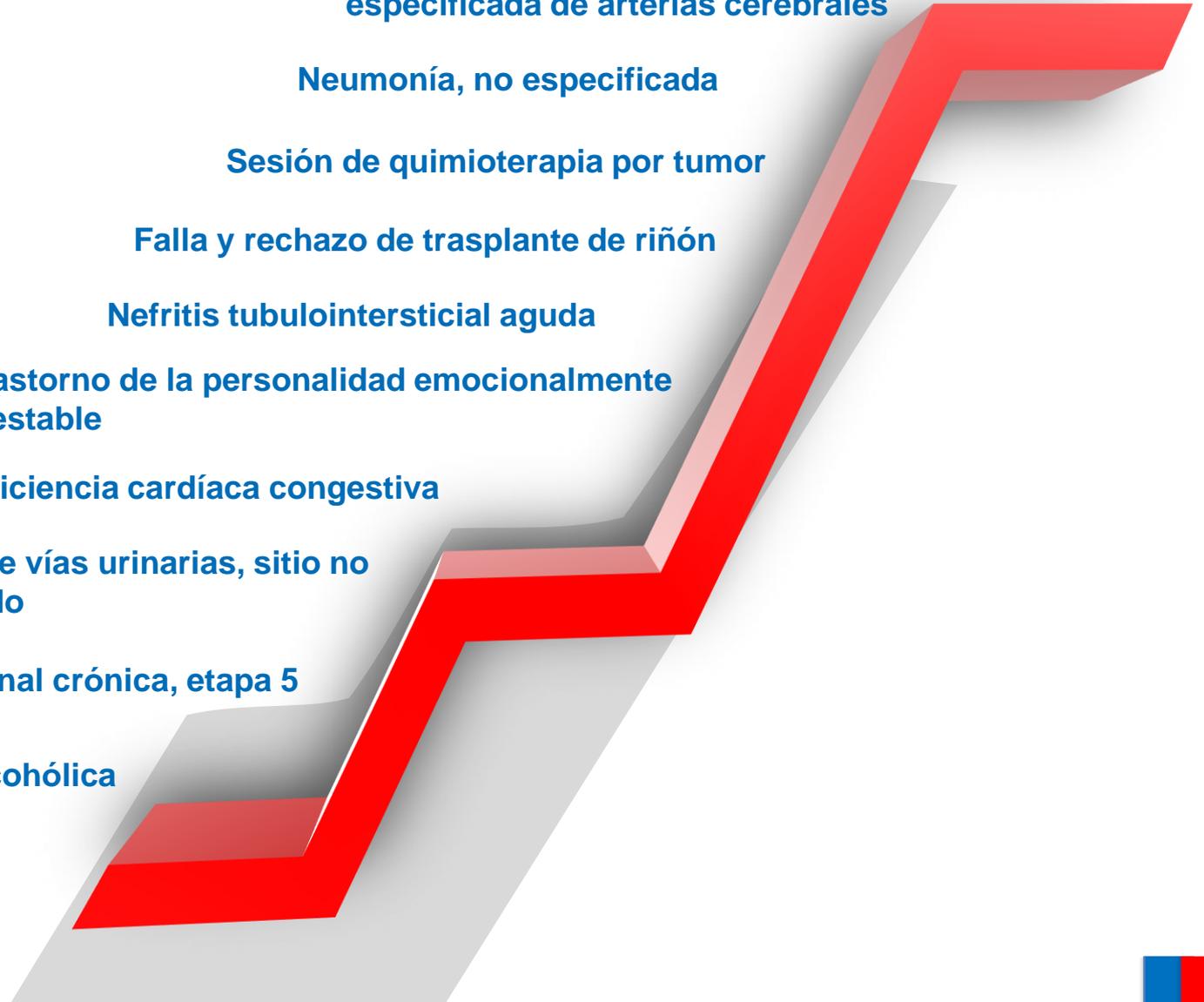
Trastorno de la personalidad emocionalmente inestable

Insuficiencia cardíaca congestiva

Infección de vías urinarias, sitio no especificado

Enfermedad renal crónica, etapa 5

Cirrosis hepática alcohólica



# Producción



**Total Consulta** 219.505  
**Primera Consulta** 72.891  
**Controles** 146.614  
**33,20% Primera Consulta**



**Interconsultas** 10.264



**Procedimientos** 59.626



**Intervenciones Quirúrgicas**  
**2014**

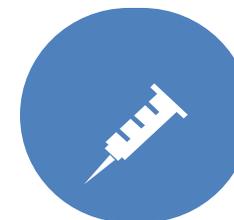
**Total I.Q** 13.085  
**Mayores** 11.157  
**Menores** 1.928



**Atención Urgencia**

**Consultas SUS** 63.654  
**I.Q Mayores\*** 2.099  
**I.Q Menores\*** 591

\*Intervenciones quirúrgicas



**Dental**

**Total Consulta** 20.919  
**Primera Consulta** 6.743  
**Controles** 14.176

# Producción



**Exámenes Laboratorio**  
1.974.321



**Imagenología**  
80.019



**Farmacia Atención Cerrada**  
Recetas 217.569  
Prescripciones 946.792



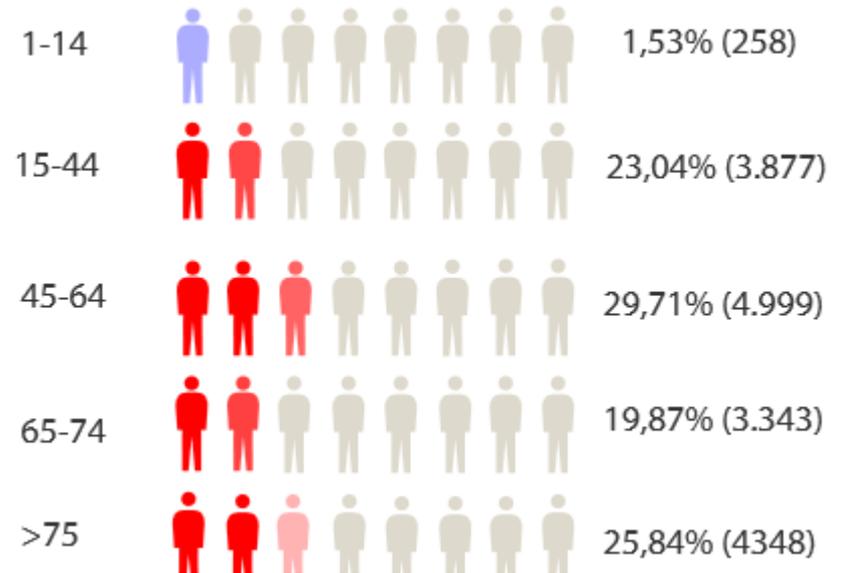
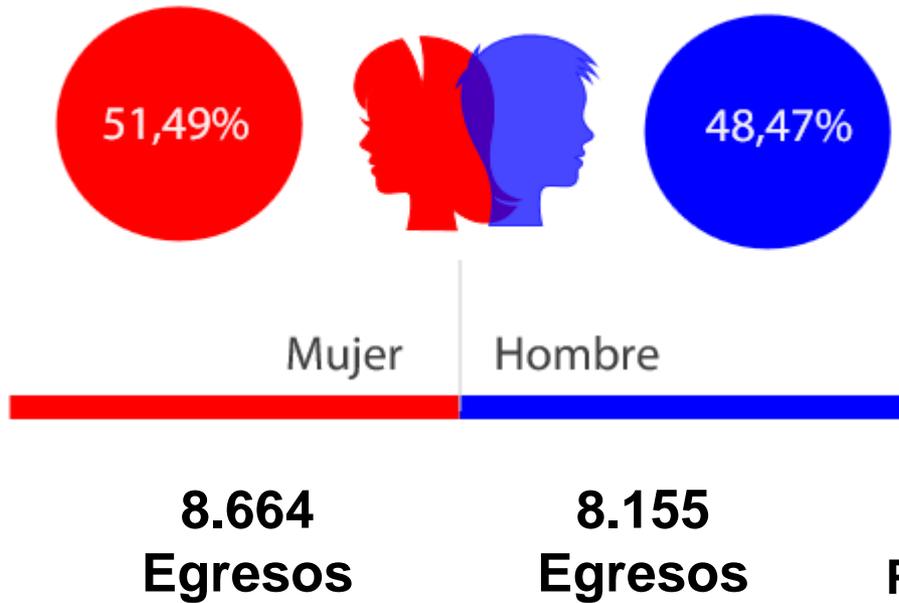
**Farmacia Atención Abierta**  
Recetas 255.684  
Prescripciones 659.234



# Egresos

**Total Egresos 2014 : 16.825**

Distribución egresos según grupo etario



**Pacientes sobre 45 años 12.690 (75,4%)**

# Hospitalización domiciliaria



- Inicia el año 2013
- Es la prolongación de la atención de los pacientes del HDS en domicilio del área oriente.

Cobertura:

2013: Piloto Ñuñoa, Providencia, Las Condes

2014: Ñuñoa, Providencia, Las Condes, La Reina, Vitacura, Lo Barnechea, Macul y Peñalolén.

# Hospitalización domiciliaria

## Patologías de mediana Complejidad

- Pacientes con limitación del esfuerzo terapéutico
- Pacientes de cuidados paliativos con diversas infecciones
- Neumonías con insuficiencia respiratoria
- Infecciones cutáneas complejas
- Trasplantados Renales
- Inmunosuprimidos

## Patologías de baja Complejidad

- Neumonías
- Celulitis
- Pielonefritis

## Rescate Ley de Urgencia



24

Promedio de  
pacientes  
atendidos al  
mes



7,6

Visitas por  
paciente al  
mes



183

Visitas  
promedio al  
mes

- Recurso Humano: 11 funcionarios

# Funcionarios



## DOTACIÓN EFECTIVA

1.856



220 Administrativos – 573 Técnicos



237 Auxiliares



24 Químicos y Bioquímicos



16 Directivos



366 Médicos



31 Odontólogos



389 Profesionales

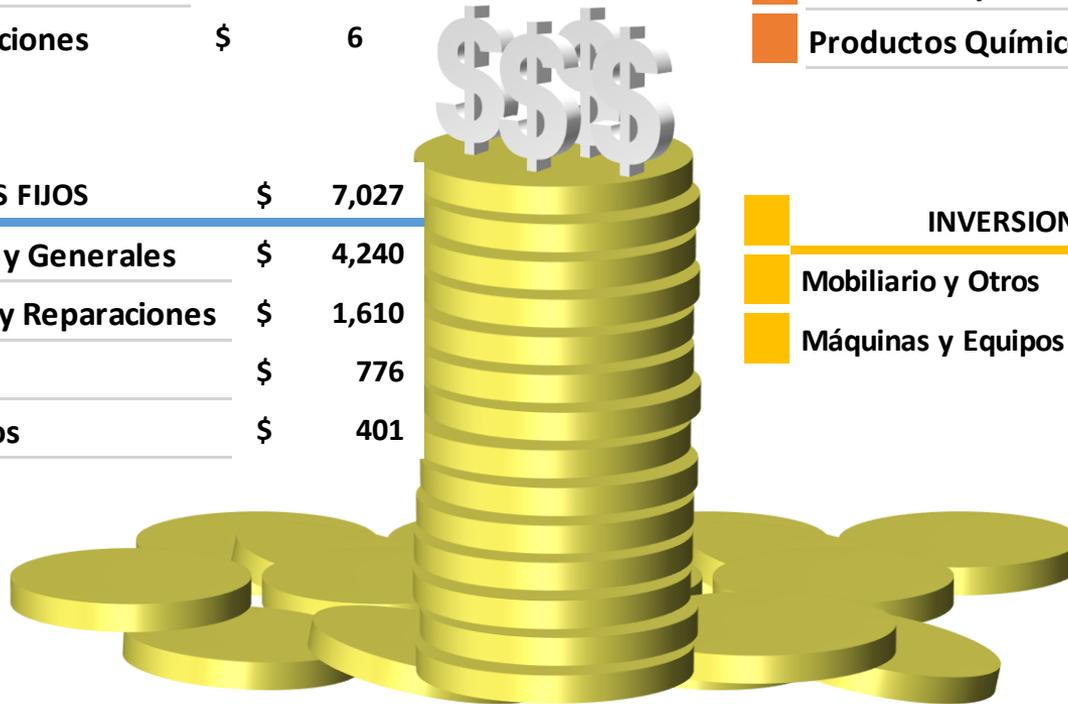
# Gestión Financiera Ejecución Presupuestaria

<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>\$ 27,202</b>
Personal Médico	\$ 7,946
Personal No Médico	\$ 12,740
Remuneraciones Variables	\$ 6,510
Otras Remuneraciones	\$ 6

<b>GASTOS FIJOS</b>	<b>\$ 7,027</b>
Servicios Básicos y Generales	\$ 4,240
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 1,610
Alimentación	\$ 776
Otros Gastos Fijos	\$ 401

<b>GASTOS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>\$ 23,670</b>
Productos Farmacéuticos	\$ 18,881
Compra de Prestaciones	\$ 6,288
Materiales y Útiles Quirúrgicos	\$ 4,142
Productos Químicos	\$ 2,063

<b>INVERSIONES</b>	<b>\$ 4,659</b>
Mobiliario y Otros	\$ 208
Máquinas y Equipos	\$ 4,451



# Indicadores Clínico Financiero



Costo Promedio  
Consulta de  
Urgencia

Costo Promedio  
Hospitalización

**Hospital del Salvador esta dentro de los hospitales con mayor complejidad a nivel nacional**

# Proyectos 2014

## \$ 4.659.013.000

### Proyectos

**1.318.971.820**

Pabellon Central y  
Cirugía Vascular

**601.771.414**

Endoscopia

**496.838.608**

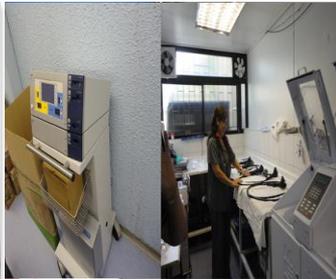
Oftalmologia

**465.385.200**

Unidad de  
Pacientes Criticos

**\$ 1.776.045.958**

Otros Proyectos



# Pabellón Central y Cirugía Vascular

**\$ 1.318.971.820**

**Pabellón Central  
y Cirugía  
Vascular**

Endoscopia

Oftalmología

Unidad de  
Pacientes Críticos

Otros Proyectos



Angiografo Digital



Equipamientos y Equipos  
Pabellón Quirúrgicos



# Endoscopia

\$601.771.414

Cirugía Vascular

**Endoscopia**

Oftalmología

Unidad de  
Pacientes Críticos

Otros Proyectos



# Oftalmología

\$496.838.608

Pabellón Central y  
Cirugía Vascular

Endoscopia

Oftalmología

Unidad de  
Pacientes Críticos

Otros Proyectos



# Unidad de Pacientes Críticos

**\$465.385.200**

Cirugía Vascul

Pabellon Central

Endoscopia

Unidad de  
Pacientes  
Críticos

Otros Proyectos



# Otros Proyectos

**\$ 1.776.045.958**

Cirugía Vascular

Pabellon Central

Endoscopia

Oftalmologia

**OTROS  
PROYECTOS**



# Resultados consultas participativas



**1** Trato Usuario



**2** Lista de Espera



**3** Movilización



**4** Reposición y Construcción Salvador-Geriátrico

# Mobilización



- Duración de 28 días
- Mesas de trabajo que fueron integradas por la multigremial, equipos técnico del SSMO, Hospital y Ministerio de Salud.
- El establecimiento genero plan de contingencia con el fin de asegurar la atención.

## Movilización. Acuerdos.



- Continuar con la construcción reposición del Hospital del Salvador-Geriátrico
- Cubrir en parte brechas que el Hospital tenía en RR.HH. y equipamiento

# Resultados consultas participativas



**1** Trato Usuario



**2** Lista de Espera



**3** Movilización



**4** Reposición y Construcción Salvador-Geriátrico

# Reposición construcción Hospital Salvador-Geriátrico



- 1872, se coloca la primera piedra del Hospital del Salvador.
- Dotación 100 camas (más 60 camas en dos carpas)

- Dotación de camas: 402
- Pabellones: 15



- Dotación de camas: 528
- Pabellones: 25



# Reposición construcción Hospital Salvador-Geriátrico



- **Obras complementarias**
  1. Centro infantil Semillitas del Oriente
  2. Inicio Normalización de Pabellones



# DESAFIOS 2015



# Desafíos 2015

SATISFACCIÓN  
USUARIA



ACREDITACIÓN



GESTION CLINICA Y  
FINANCIERA



REPOSICIÓN  
HOSPITAL





## **SATISFACCIÓN USUARIA**



GESTION CLINICA Y  
FINANCIERA



ACREDITACION



REPOSICION HOSPITAL



Oportunidad  
de la atención



Señalética



Lista de Espera



Trato usuario

# Desafíos 2015



SATISFACCIÓN USUARIA



**GESTION CLINICA  
Y FINANCIERA**



ACREDITACION



REPOSICION HOSPITAL



Unidades de  
Gestión Clínica



Farmacia



Gestión de  
Recursos



Modelo de  
financiamiento

# Desafíos 2015



SATISFACCIÓN USUARIA



GESTION CLINICA Y FINANCIERA



**ACREDITACION**



REPOSICION HOSPITAL



Cumpl. 100% características obligatorias



Presentarse a la acreditación



Acreditar



Mantener monitoreo indicadores de seguridad

# Desafíos 2015



SATISFACCIÓN USUARIA



GESTION CLINICA Y  
FINANCIERA



ACREDITACION



**REPOSICION  
HOSPITAL**



Obras  
complementarias



Pabellón



Traslado  
SSMO



Coordinación  
del proyecto

# Gracias



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)