



Cuenta Pública Participativa Gestión 2017 Hospital Juana Ross de Peñablanca



**Gobierno
de Chile**



Historia...

- Desde mediados del S. XIX muchos Hospitales se inician como Sanatorios u Hospitales de TBC.

Requisitos:

- Instalarse en llanuras (1000 msnm)
- Alejado de zonas urbanas
- Privilegiar clima templado.



Historia...

- Se dio cuenta de la pobreza, injusticia e inequidad que convivía con la riqueza del pujante Valparaíso de entonces.
- Enviudó y perdió a la mayor parte de sus seres más queridos, renunció al uso de sus bienes, hizo voto de pobreza, vistió para siempre de luto y renunciando a toda vida social, cultivando celosamente el bajo perfil.



Historia...

- En 1911 Juana Ross dona los terrenos ubicados al norte de la vía férrea, construyéndose el *Sanatorio de Peñablanca*
- En 1938 debido a las condiciones de salud se decide la construcción de un nuevo pabellón de concreto, obra que culmina en 1928.
- El Hospital de Peñablanca llegó a tener 500 camas. Cambió el perfil epidemiológico.

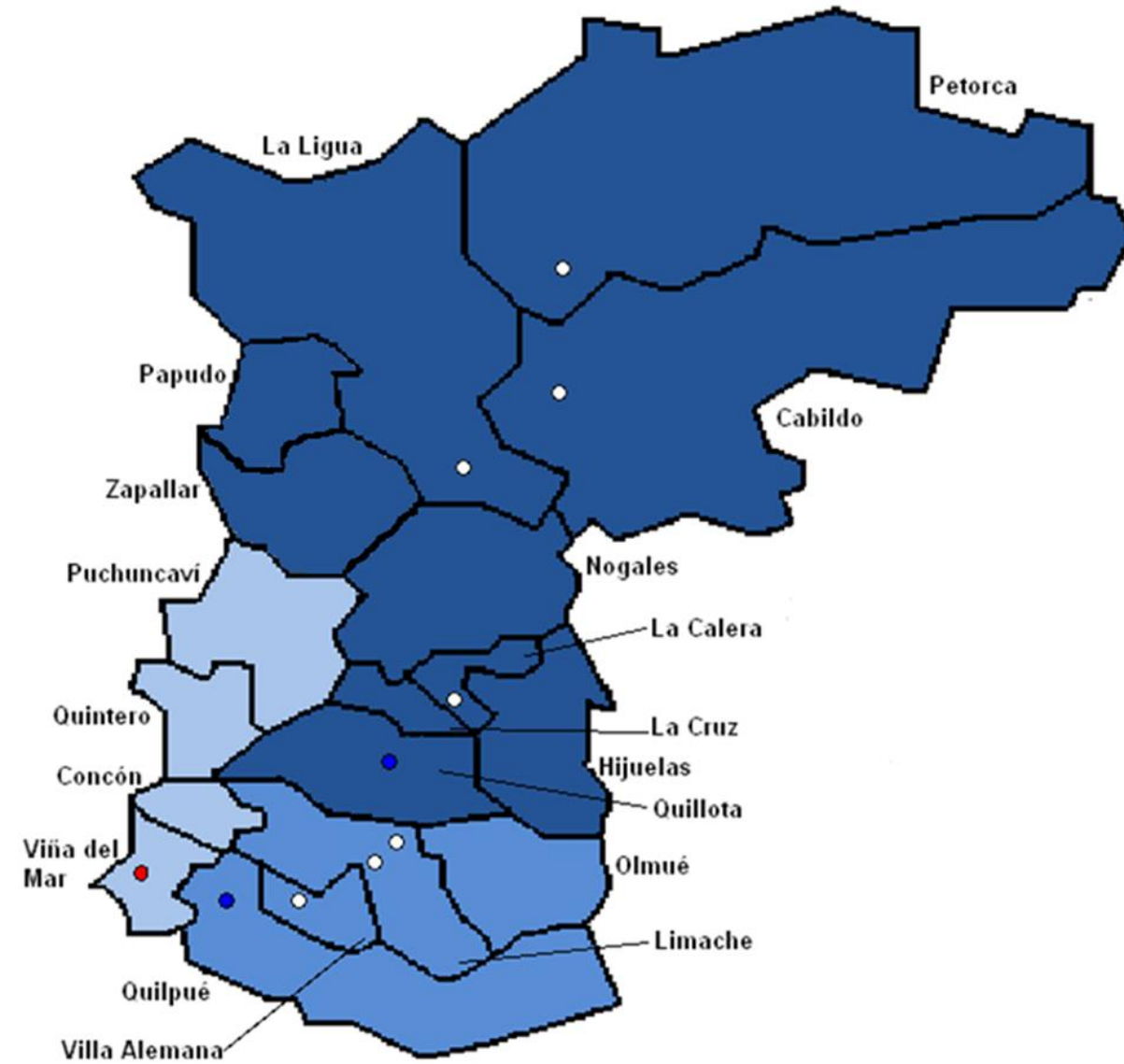


Red de Atención

Hospital Juana Ross de Peñablanca

DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DEL SSVQ

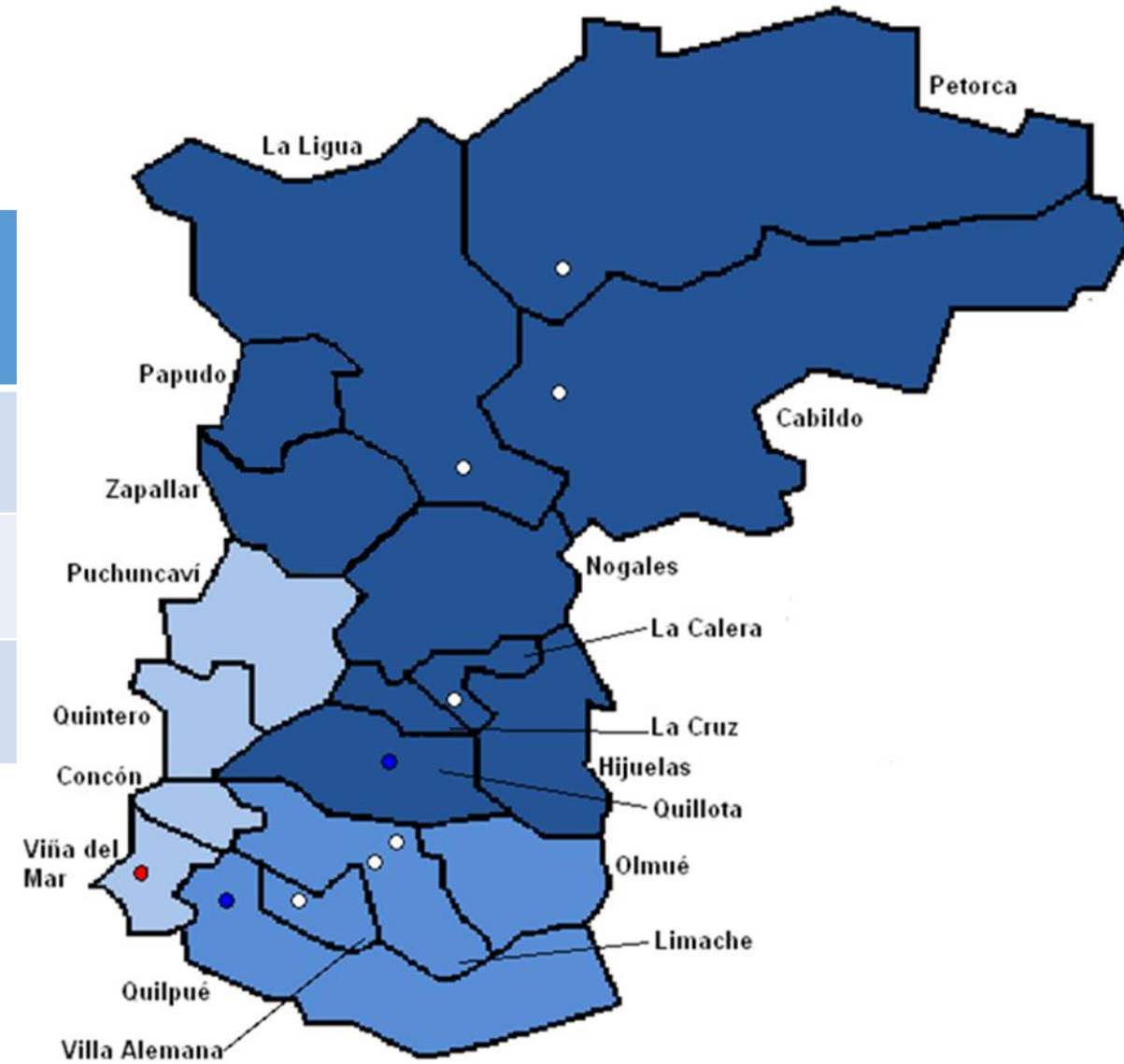
Borde Costero	Marga Marga	Quillota Petorca
Viña del Mar	Quilpué	Quillota
Puchuncaví	Villa Alemana	Nogales
Concón	Limache	La Cruz
Quintero	Olmué	Petorca
		Cabildo
		La Ligua
		La Calera
		Papudo
		Zapallar
		Hijuelas



Área S.S.V.Q.	Población INE 2017	Hospital Base
Borde Costero	426.869	Dr. Gustavo Fricke
Quillota - Petorca	281.578	Biprovincial Quillota Petorca
Marga Marga	341.863	Provincial Marga Marga
Total	1.050.320	

DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DEL SSVQ

	Borde Costero	Marga Marga	Quillota - Petorca
Atención Primaria	43	15	22
Hospital de Mediana/Baja	4	3	1
Hospital Autogestionado	1	1	1



INFORMACION ESTADISTICA POBLACION ASIGNADA MARGA –MARGA SEGÚN ULTIMA ACTUALIZACION CENSO 2017 (INE)

SEXO

162452

179441



65916



0 - 14 AÑOS

228010



15 - 64 AÑOS

47967



65 + AÑOS

INFORMACION ESTADISTICA POBLACION ASIGNADA VILLA ALEMANA SEGÚN ULTIMA ACTUALIZACION CENSO 2017 (INE.CL)

SEXO

59756

66792



25295

84752

16501



0 - 14 AÑOS

15 - 64 AÑOS

65 + AÑOS

Recurso Humano

Hospital Juana Ross de Peñablanca

DISTRIBUCION DOTACION DE PERSONAL

**SOMOS
303
FUNCIONARIOS**



CARGO	N°
MEDICOS ESPECIALISTAS	4
MEDICOS EDF	12
ODONTOLOGOS	3
QUIMICOS	1
ENFERMEROS	24
NUTRICIONISTAS	3
KINESIOLOGOS	6
TECNOLOGOS	3
TEC. PARAMÉDICOS	89
PSICOLOGOS	11
ASISTENTE SOCIAL	9
TECNICOS	4
AUXILIARES	56
ADMINISTRATIVOS	35
ASISTENTE DE PARVULOS	1
OTROS PROFESIONALES	21
MEDICOS HONORARIOS	3
EMPRESA EXTERNA	18
TOTAL	303

Calidad de Vida

Hospital Juana Ross de Peñablanca

Calidad de Vida

- Incorporación de una funcionaria con un rol administrativo a la Unidad de **Calidad de Vida** a contar de Octubre del 2017, quien está a cargo de la permanencia en **Biblioteca**
- Con esto se da una nueva mirada al espacio de Biblioteca

CONCURSO VENTANAS DE VIDA 2017

- Visibilizar la tarea anónima a veces desconocida, incluso por sus pares, del trabajador hospitalario



**Uso correcto de la EPP”
Christian Farías**



**“Desde la Tierra a la Vida”
Salud Mapuche**



**“Gotas de Vida”
Paola Gomez**

Indicadores de Gestión Hospitalaria

Hospital Juana Ross de Peñablanca

UNIDADES Y SERVICIOS



SERVICIO DE
MEDICINA



DENTAL



SERVICIO DE
REHABILITACION



POLICLINICOS



C.T.R



SERVICIO DE
TISIOLOGIA



FARMACIA



C.T.A



SERVICIO DE
URGENCIAS



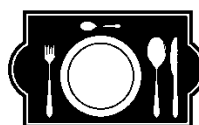
LABORATORIO



O.I.RS
Y PARTICIPACION



SERVICIO DE MEDICINA
FÍSICA Y
REHABILITACION



ALIMENTACION



SALUD MENTAL



SOME

DOTACION DE CAMAS



108
CAMAS

60
MEDICINA



18
REHABILITACIÓN



10
TISIOLOGÍA



20
CTR



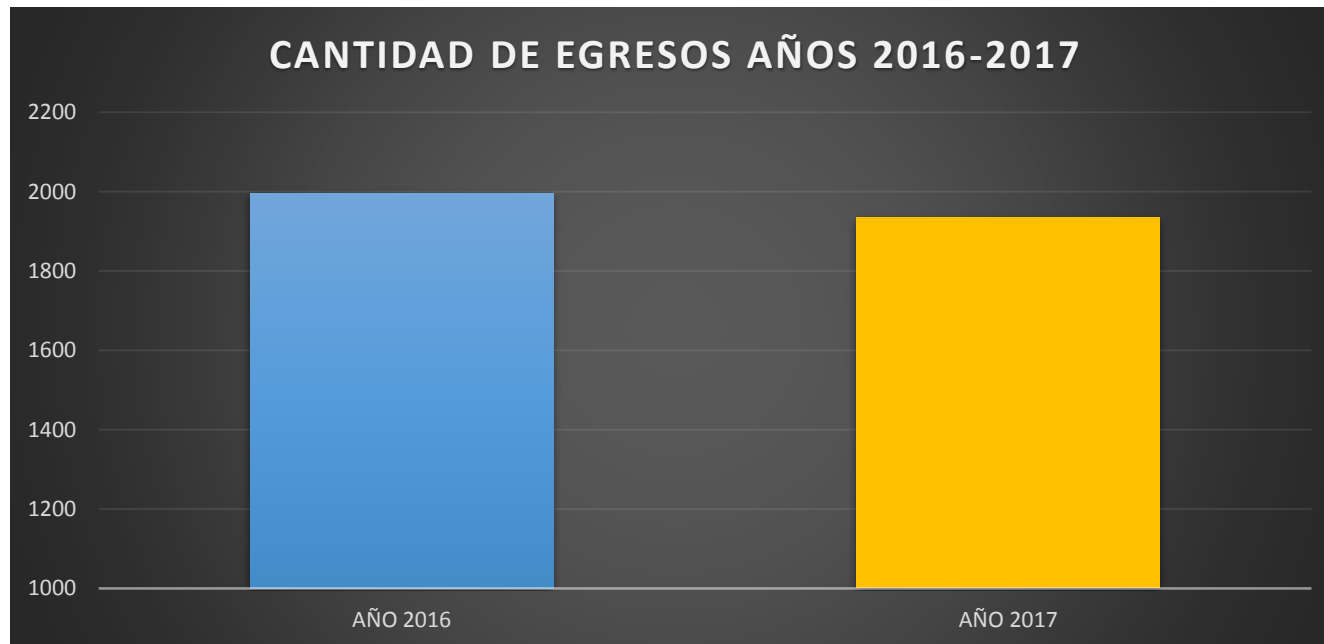
HOSPITALIZACIONES

Hospitalizaciones	2015	2016	2017
Total	2.275	2.328	2.145

Camas Otorgadas a la Red	2015	2016	2017
Total	864	815	733

CANTIDAD DE EGRESOS HOSPITALARIOS AÑOS 2016 - 2017

AÑO	CANTIDAD DE EGRESOS
AÑO 2016	1996
AÑO 2017	1935



La diferencia observada se da fundamentalmente a la larga estadía de los pacientes en algunos de nuestros servicios, principalmente por el tipo de diagnóstico que se trata.

INDICE OCUPACIONAL AÑO 2017

*N° promedio de camas
que estuvieron ocupadas

INDICE OCUPACIONAL		
AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACION
83,73%	82,83%	-1,08%

- El índice Ocupacional del año 2017 respecto del 2016 es levemente inferior alcanzando una variación del -1.08%.
- La disminución del indicador durante el año 2017, se puede explicar en parte por el **aumento de los días cama disponibles** en algunos servicios del establecimiento.
- En resumen el indicador 2017, muestra una **buena utilización del recurso hospitalario**.

PROMEDIO DÍAS DE ESTADA AÑO 2017

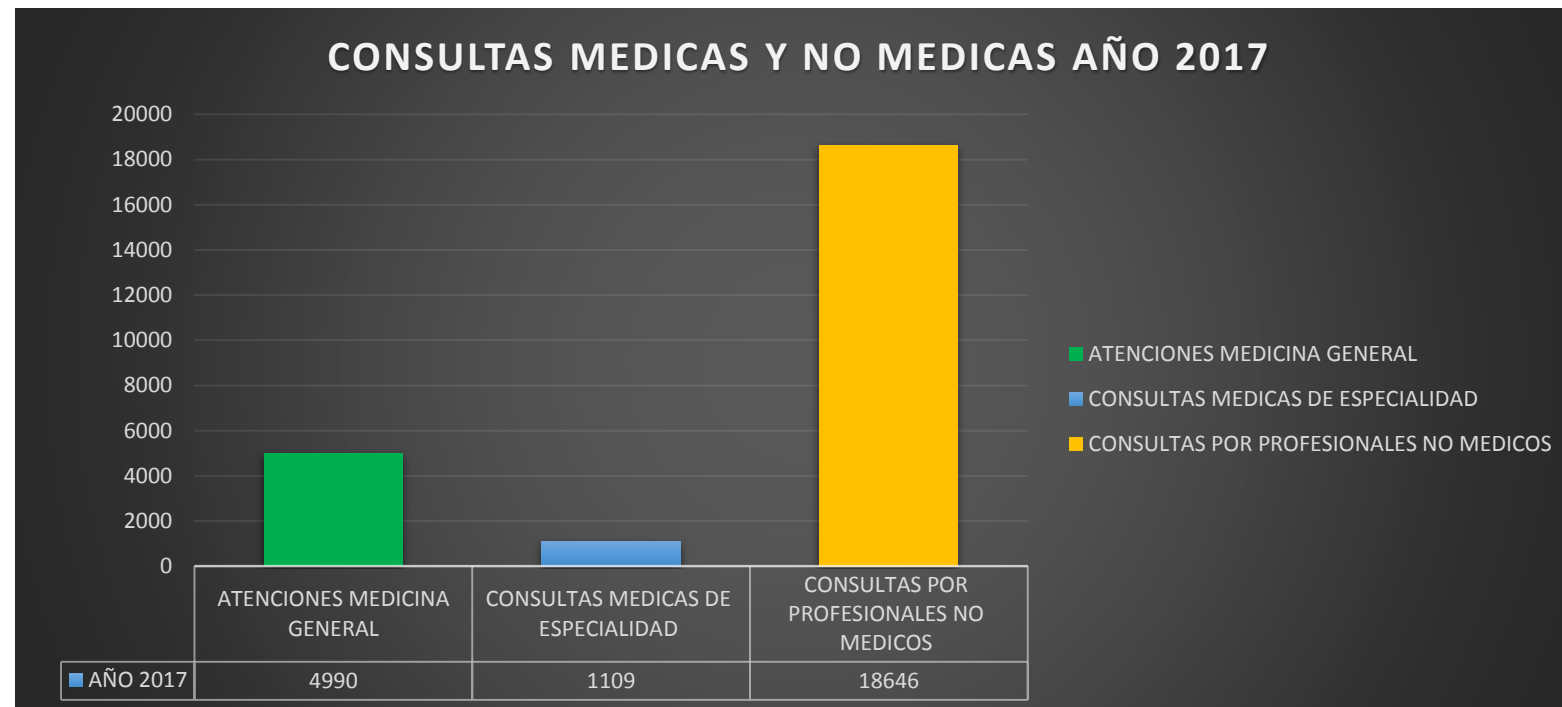
*N° promedio de días de hospitalización por cada pcte

PROMEDIO DIAS DE ESTADA		
AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACION
16,07	16,65	3,61

Se observa una variación del 3,61% entre los años 2016-2017, la cual esta dada por el aumento de hospitalizaciones en los servicios de larga estadía de nuestro establecimiento tales como CTR, RHB Y TISIOLOGIA .

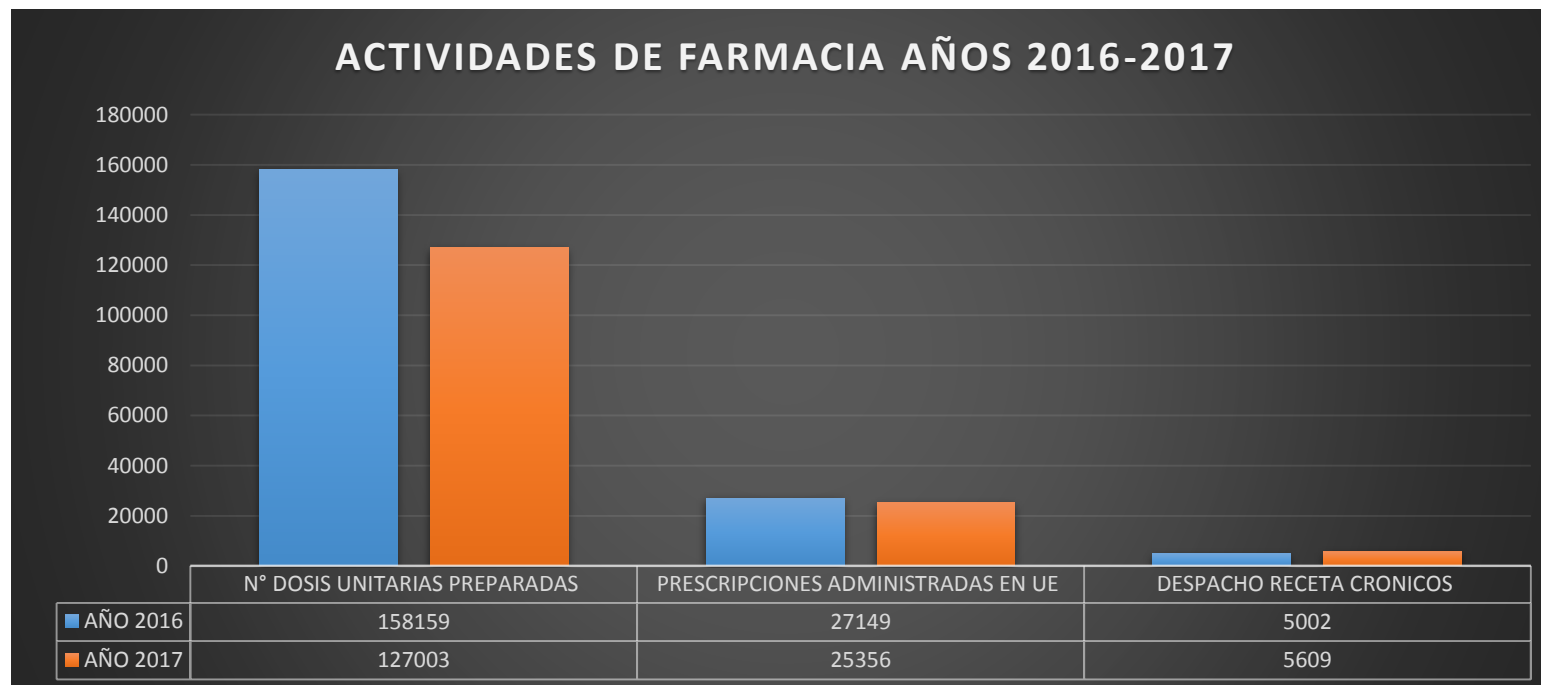
ATENCIONES POR PROFESIONALES MEDICOS, NO MEDICOS Y ESPECIALISTAS AÑO 2017

AÑO	ATENCIONES MEDICINA GENERAL	CONSULTAS MEDICAS DE ESPECIALIDAD	CONSULTAS POR PROFESIONALES NO MEDICOS
AÑO 2017	4990	1109	18646



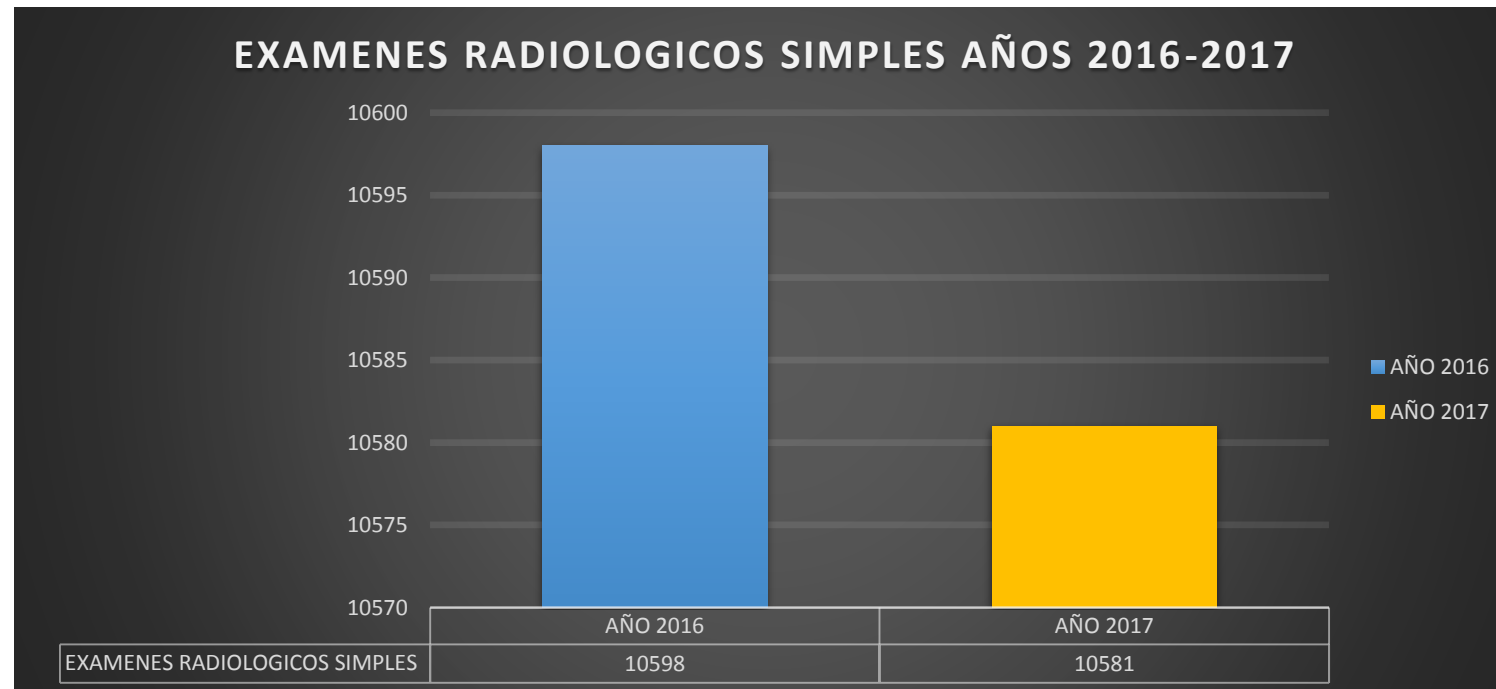
ACTIVIDADES DE FARMACIA AÑOS 2016-2017

AÑO	N° DOSIS UNITARIAS PREPARADAS	PRESCRIPCIONES ADMINISTRADAS EN UE	DESPACHO RECETA CRONICOS
AÑO 2016	158159	27149	5002
AÑO 2017	127003	25356	5609



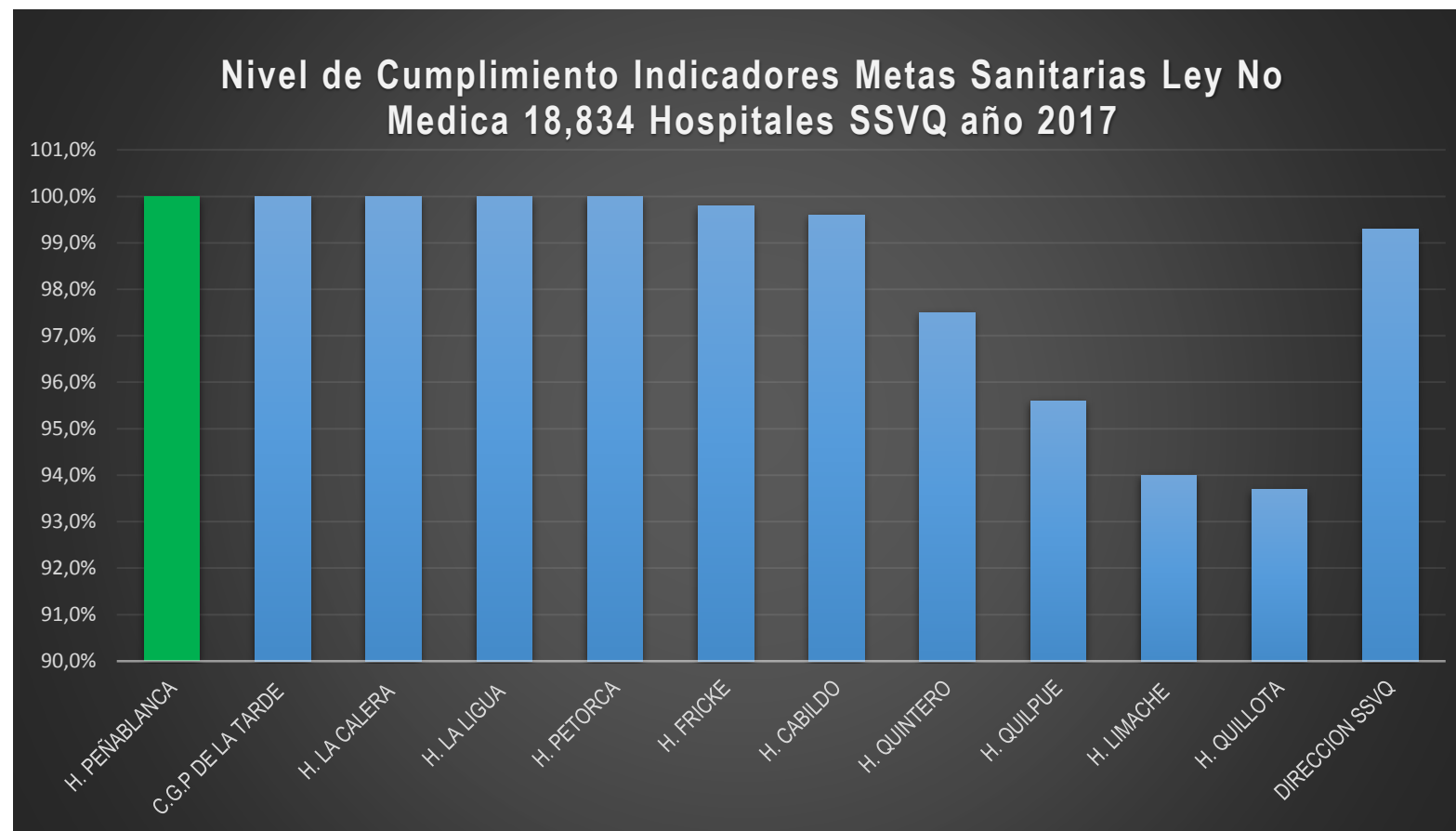
ACTIVIDADES DE IMAGENOLOGIA AÑOS 2016-2017

AÑO	EXAMENES RADIOLOGICOS SIMPLES
AÑO 2016	10598
AÑO 2017	10581



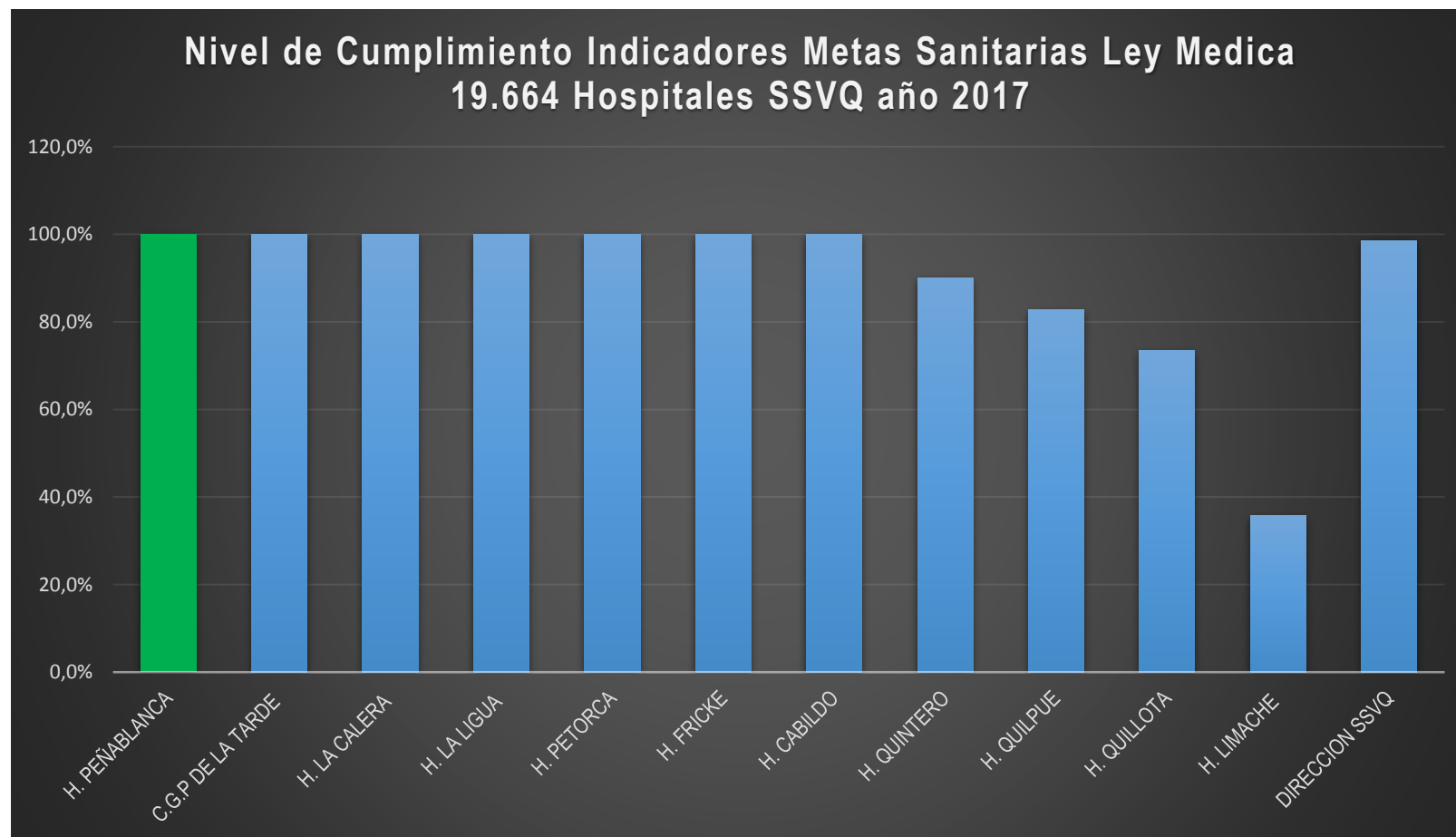
NIVEL CUMPLIMIENTO INDICADORES METAS SANITARIAS LEY NO MEDICA 18.834 HOSPITALES SSVQ AÑO 2017

ESTABLECIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
H. PEÑABLANCA	100,0%
C.G.P DE LA TARDE	100,0%
H. LA CALERA	100,0%
H. LA LIGUA	100,0%
H. PETORCA	100,0%
H. FRICKE	99,8%
H. CABILDO	99,6%
H. QUINTERO	97,5%
H. QUILPUE	95,6%
H. LIMACHE	94,0%
H. QUILLOTA	93,7%
DIRECCION SSVQ	99,3%



NIVEL CUMPLIMIENTO INDICADORES METAS SANITARIAS LEY MEDICA 19.664 HOSPITALES SSVQ AÑO 2017

ESTABLECIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
H. PEÑABLANCA	100,0%
C.G.P DE LA TARDE	100,0%
H. LA CALERA	100,0%
H. LA LIGUA	100,0%
H. PETORCA	100,0%
H. FRICKE	100,0%
H. CABILDO	100,0%
H. QUINTERO	90,1%
H. QUILPUE	82,8%
H. QUILLOTA	73,4%
H. LIMACHE	35,8%
DIRECCION SSVQ	98,6%



Gestión Clínica

Hospital Juana Ross de Peñablanca

Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

Hospital Juana Ross de Peñablanca



- Desde el punto de vista de la rehabilitación, parte el año 1985, con un servicio de traumatología
- El año 2013 es incluido como uno de los Hospitales que incorporan el **plan piloto de larga estada en rehabilitación**
- En la guía de redes de rehabilitación a **nivel ministerial** se define el Hospital de Peñablanca como un Hospital de mediana complejidad (en Rehabilitación)

Recurso Humano



HOSPITAL
DE PEÑABLANCA
JUANA ROSS DE EDWARDS



- **Equipo especializado en Neurorehabilitación:**

- 1 Fisiatra
- 6 kinesiólogo
- 2 terapeuta ocupacional
- 2 fonoaudiólogo
- 2 psicología
- 1 asistente social
- 1 TENS
- 3 auxiliar de servicio



¿Qué hacemos en el Programa de Rehabilitación Intensiva, (hospitalizado)?



- Recibimos pacientes adultos hospitalizados de toda la red SSVQ
- Que cursen con patología neuromotora aguda estable que se beneficien de un proceso de rehabilitación intensivo (atenciones frecuentes de todo el equipo)
- Potenciando procesos de plasticidad cerebral que permitan obtener el máximo potencial funcional
- De manera de lograr independencia en las actividades de la vida diaria, otorgando además apoyo emocional y psicosocial a las familias

¿Qué hacemos en lo ambulatorio?

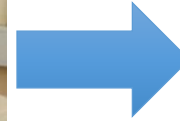
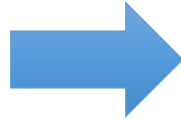
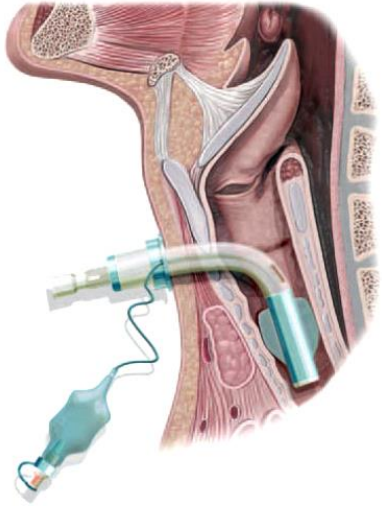


- Recibimos pacientes adultos que pertenecen a Villa Alemana
- Que cursen con patología neuromuscular subaguda (< 6 meses de evolución)
- Que pueden continuar su proceso de rehabilitación post – hospitalización
- O son derivados por patologías complejas (amputados, fracturas, manos gravemente lesionadas, grandes quemados, post- cirugía traumatológica, daño cerebral adquirido con compromiso cognitivo-conductual, etc)



QUÉ QUEREMOS DESTACAR DE LO REALIZADO EL 2017

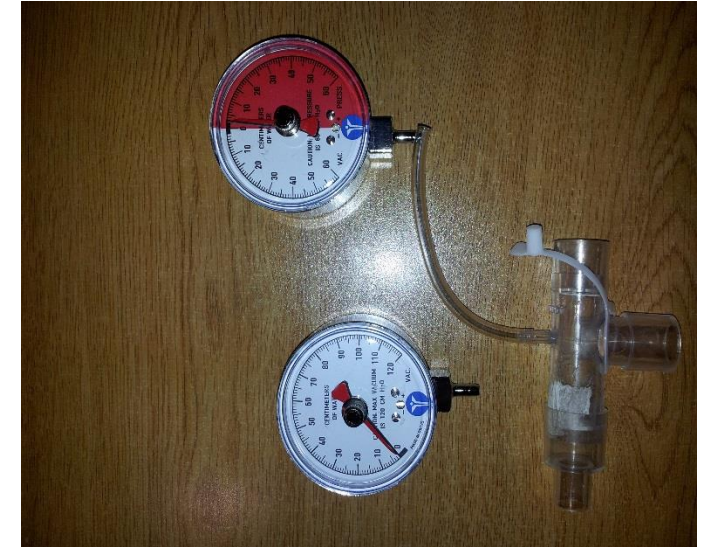
Manejo del paciente traqueostomizado en Hospital de Peñablanca



- **Recibimos pacientes de alta complejidad (TQT de toda la red)**
- **Contamos con protocolo de manejo (FONO-KINE) que permite procesos exitosos**

Manejo del paciente traqueostomizado en Hospital de Peñablanca

- Se realiza manejo del trastorno deglutorio y entrenamiento de musculatura inspiratoria y espiratoria
- Acompañado de todas las atenciones del resto del equipo
- En caso de no lograr decanulación se educa y entrena a la familia en los cuidados en el hogar



Unidad de Terapia Ocupacional: Confección de ortesis, elementos posturales y adaptaciones para la vida diaria

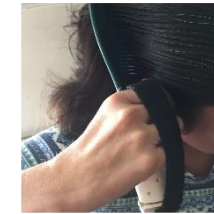
- Expertos en el manejo ortésico de los pacientes (derivados de toda la red)
- Se confeccionan aditamentos que permiten posicionar las extremidades, facilitar la marcha e incluso adaptaciones que permiten independencia en AVD



Ortesis



Elementos posturales



Adaptaciones para la vida diaria



UNIDAD PSICOSOCIAL: ENCUENTROS FAMILIARES

El grupo familiar se configura como la principal red de apoyo de la persona hospitalizada, asumiendo un rol fundamental en todo el proceso Rehabilitador, convirtiéndose así en una de las principales fuentes motivacionales para el paciente:



- a) Disminuyen los niveles de ansiedad y estrés de la persona hospitalizada con larga estadía dentro del establecimiento.
- b) Familiarizar al niño/a con la enfermedad del familiar significativo, con el objeto de aminorar el impacto de la enfermedad.
- c) Facilitar la continuidad del vínculo Madre o padre con sus hijos.

Taller de Órtesis y Prótesis



HOSPITAL
DE PEÑABLANCA
JUANA ROSS DE EDWARDS



Taller de Órtesis y Prótesis



- Plan Ministerial que viene a dar respuesta al manejo de amputados y pacientes con pie diabético de toda la V región
- Durante los años 2015-2017 se formaron dos Protesistas para nuestro Hospital
- El año 2017 se trabajó en Implementar el lugar físico en el que se desarrollará el Taller
- Este año comenzará la “marcha blanca” del taller con confección de prótesis bajo rodilla, plantillas y Órtesis Tobillo-Pie
- Nos posiciona como un Hospital de referencia para los amputados de nuestra región



Entrenamiento protésico



Servicio de Urgencia

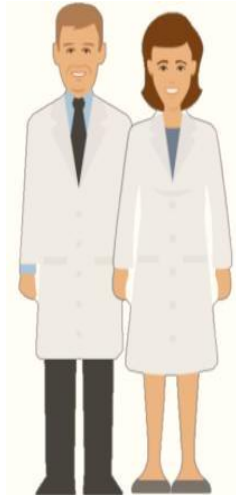
Hospital Juana Ross de Peñablanca

UNIDAD DE EMERGENCIA



RECURSOS FISICOS POR TURNOS	2015	2016	2017
AMBULANCIA(S)	1	2	2
BOX REANIMACION	1	1	1
SALA DE OBSERVACION	1	1	1
CAMILLA(S)	8	8	11

RECURSOS HUMANOS POR TURNOS	2015	2016	2017
MEDICO GENERALES	2	2	2
ENFERMERO	1	1	1
T.PARAMEDICO	5	6	6
AUXILIAR	1	1	1
CONDUCTOR DE TURNO	1	2	2
ADMINISTRATIVO U.E	1	1	1
TOTAL	11	13	13



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
C5 Usted puede acudir a cualquier **SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE URGENCIA (SAPU)**



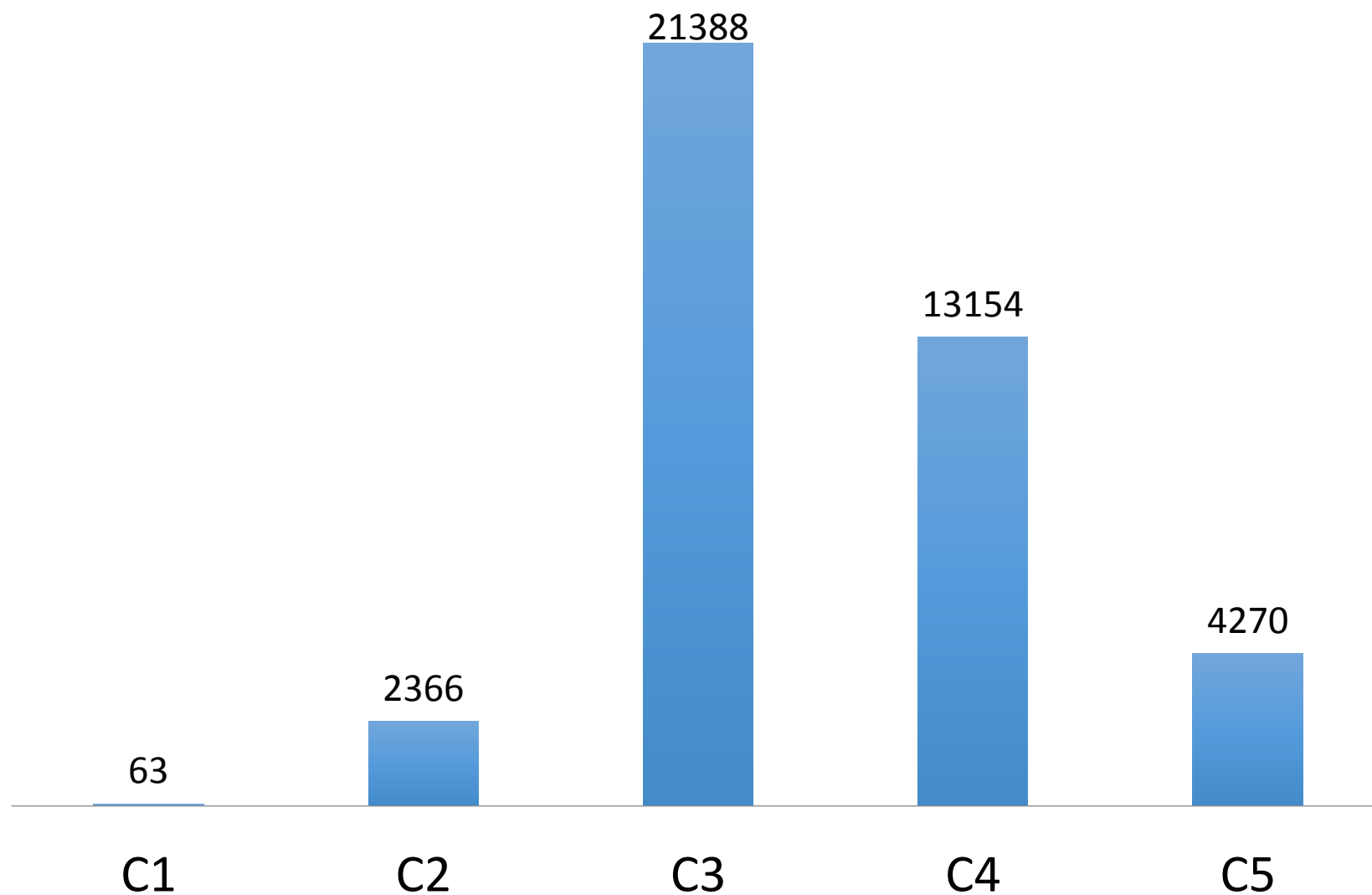
La **Unidad De Emergencia** de Nuestro Hospital posee un Sistema de **Categorización de Demanda**, lo que significa que todo usuario será atendido por **Gravedad y No por orden de llegada**.

PROCENTAJE DE PACIENTES CATEGORIZADOS EN U.E AÑO 2017

N° TOTAL DE PACIENTES CATEGORIZADOS	N° TOTAL DE PACIENTES INSCRITOS	% PACIENTES CATEGORIZADOS
34.268	34.322	99,84%

- Durante el año 2017, el establecimiento registro un total de 34322 atenciones efectivas en el servicio de urgencia.
- Del 100% de los pacientes efectivamente atendidos en unidad de emergencias del establecimiento tenemos que un 99.84 fue categorizado exitosamente.

Distribución por Categorización

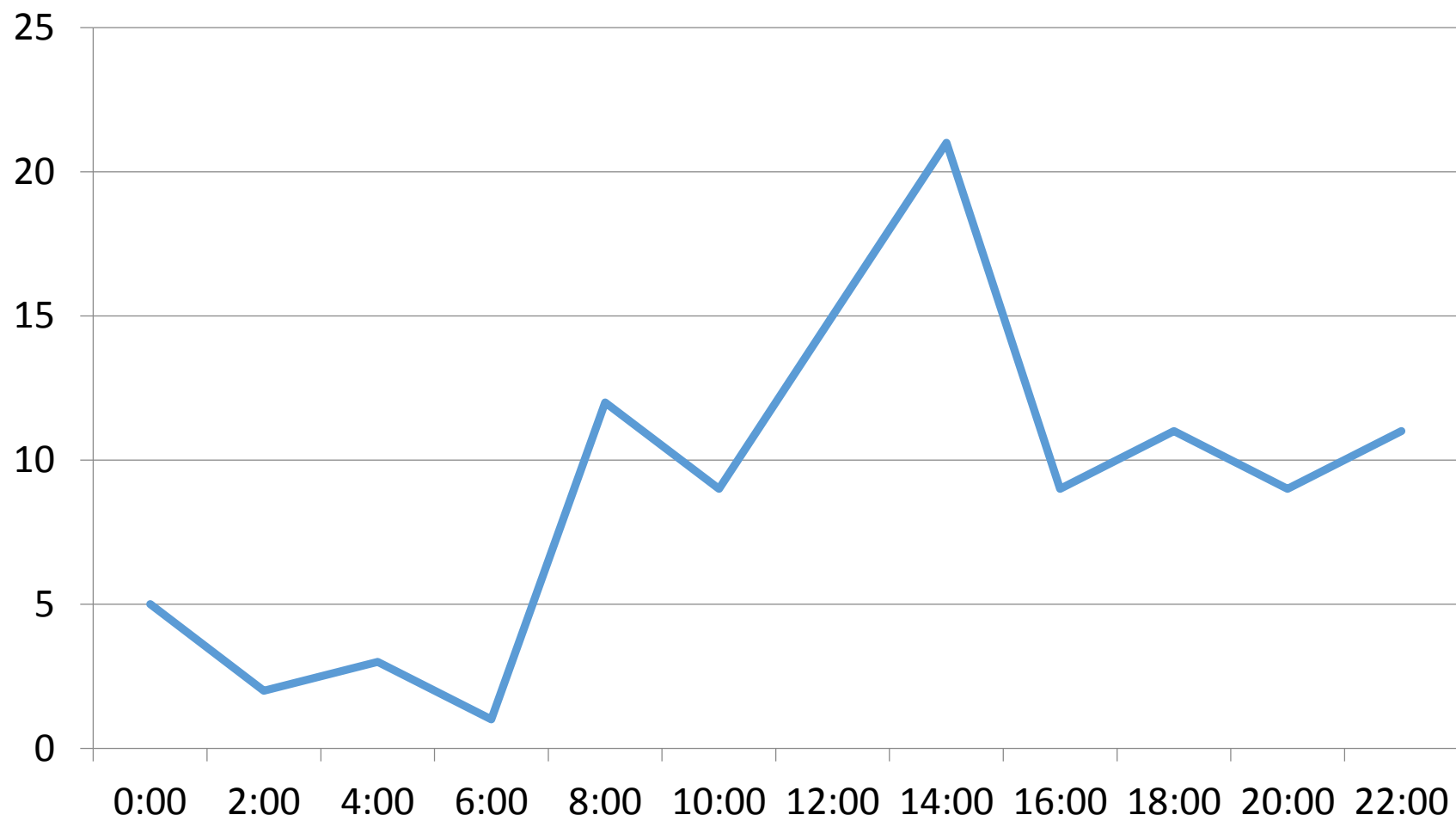


OPORTUNIDAD DE HOSPITALIZACION AÑO 2017

N° TOTAL DE PACIENTES HOSPITALIZADOS ANTES DE LAS 12 HORAS	N° TOTAL DE PACIENTES CON ORDEN DE HOSPITALIZACION UEH	% OPORTUNIDAD DE HOSPITALIZACION
1.109	1.121	99,93%

Del 100% de los pacientes atendidos en la Unidad de Emergencia del establecimiento y que tienen indicación de hospitalización, tenemos que un 99.84% se hospitaliza antes de las 12 horas en algún servicio clínico.

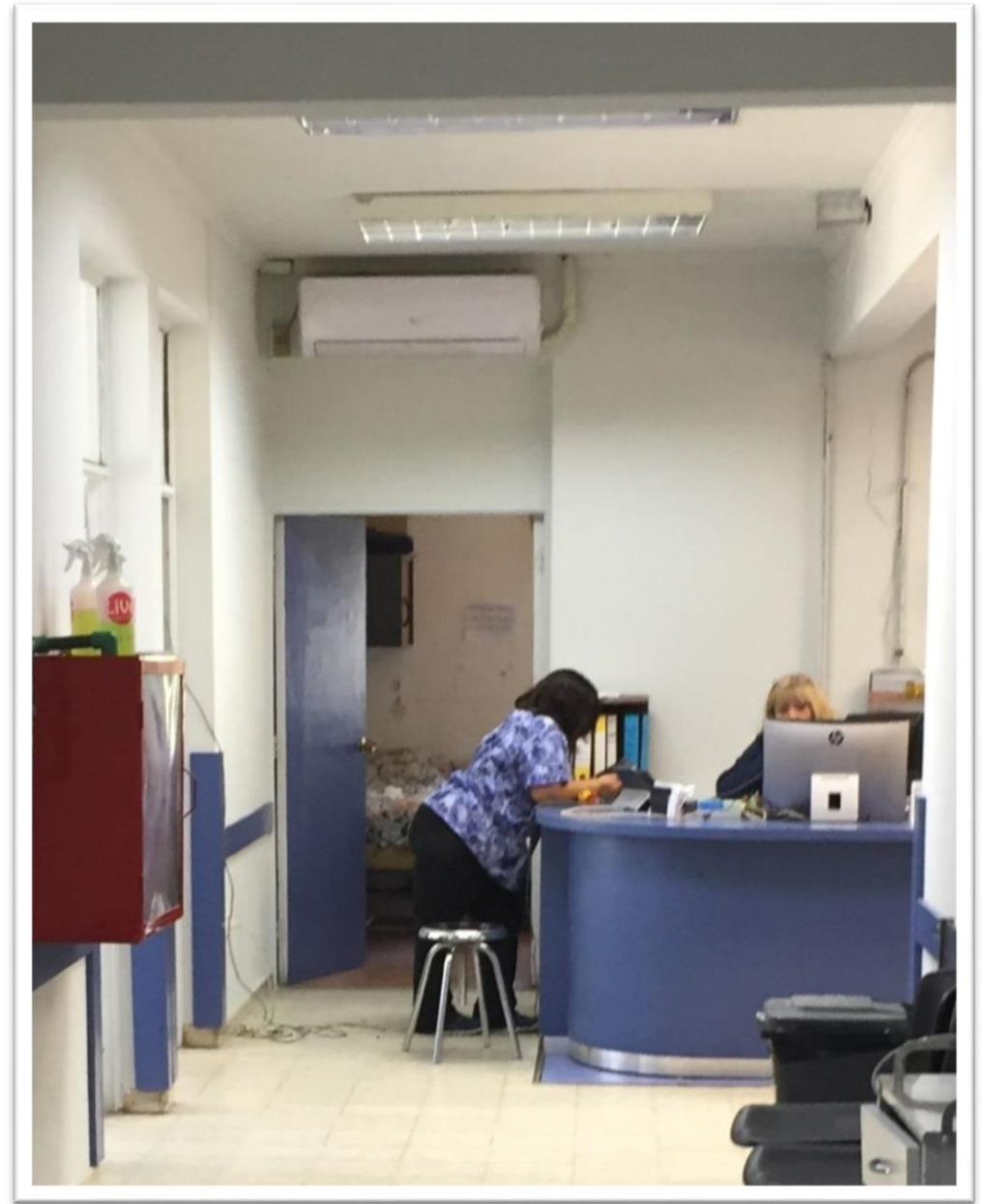
Distribución de Llegadas por Horario

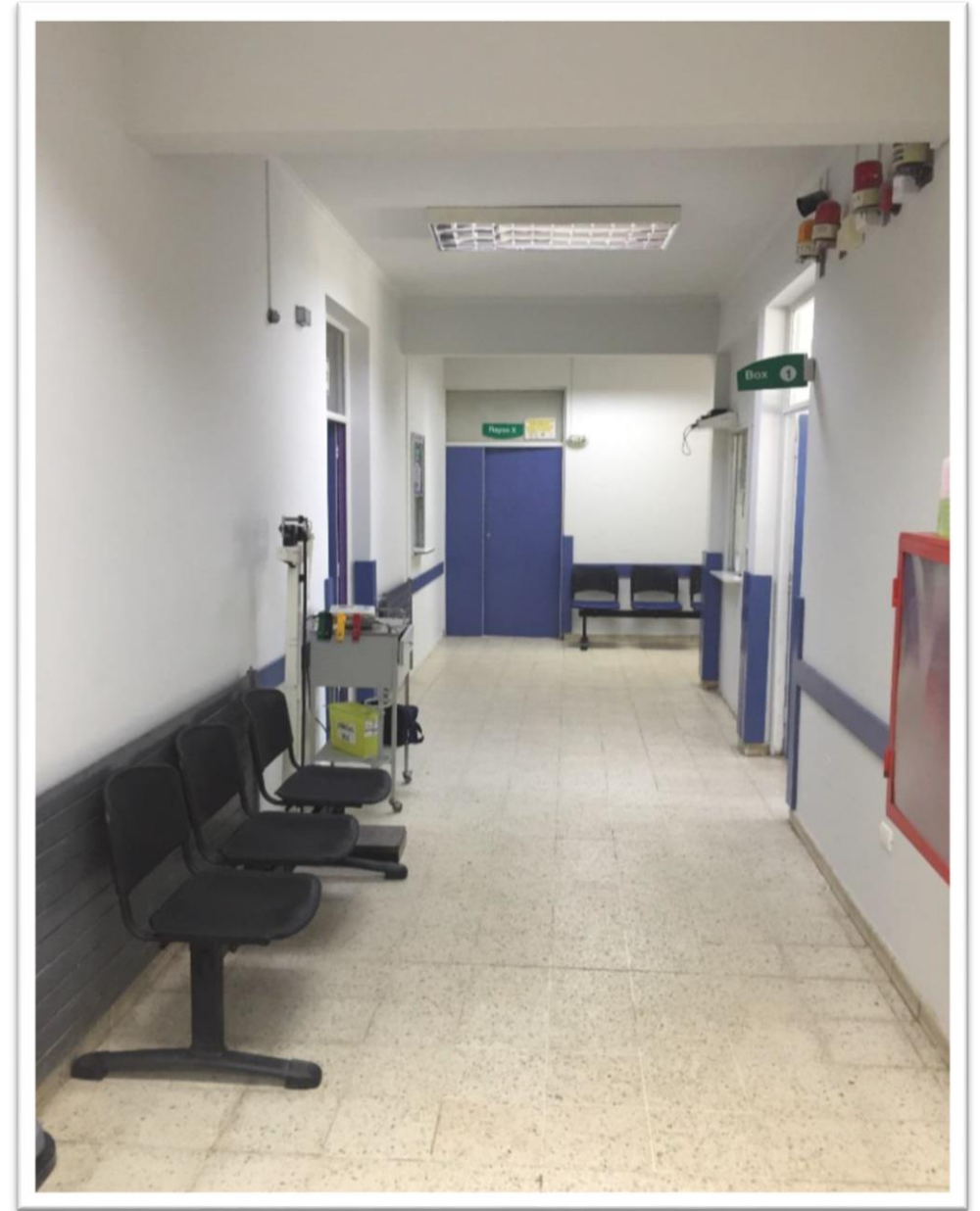


ACTIVIDADES UNIDAD EMERGENCIA AÑO 2017

AÑO	ATENCIONES MEDICAS UNIDAD URGENCIA	PROCEDIMIENTOS UE	INTERVENCIONES QUIRURGICAS MENORES UE	PROCEDIMIENTOS DE INMUNIZACION	TRASLADOS DE AMBULANCIA
AÑO 2017	34322	5747	5298	731	9326

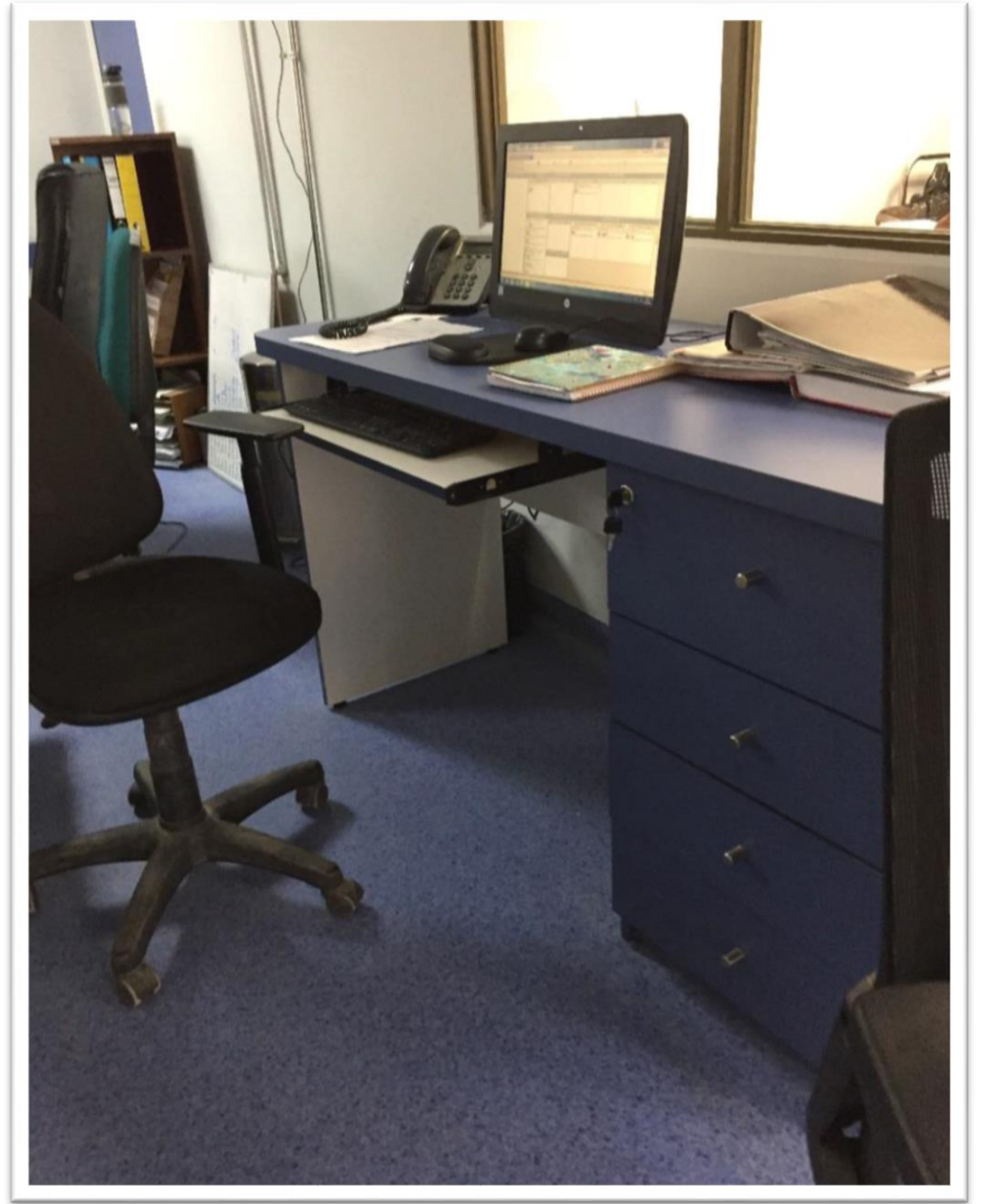
Remodelación Servicio de Urgencia

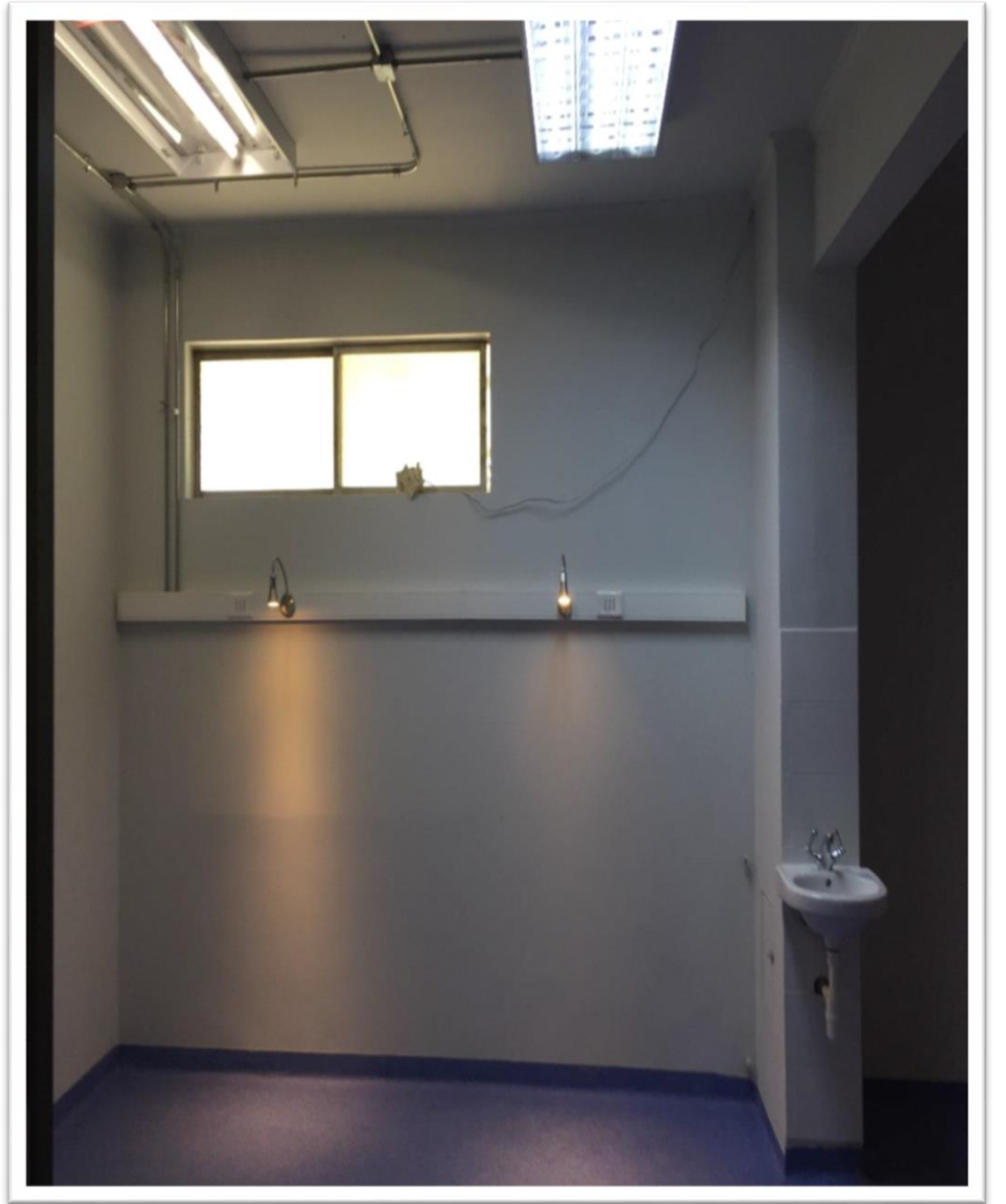
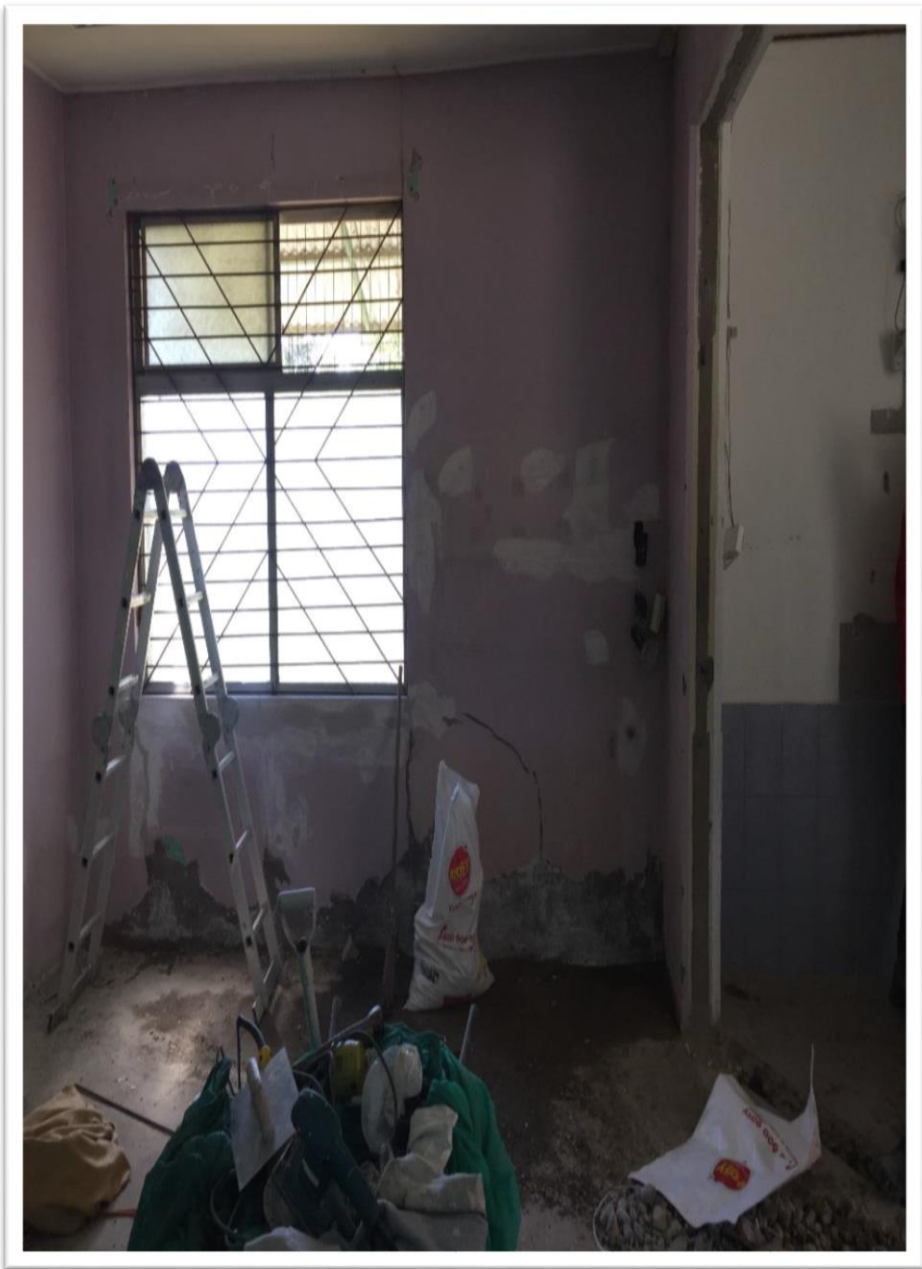




















Unidad de Salud Mental

Hospital Juana Ross de Peñablanca



Estadística USM HPB 2017

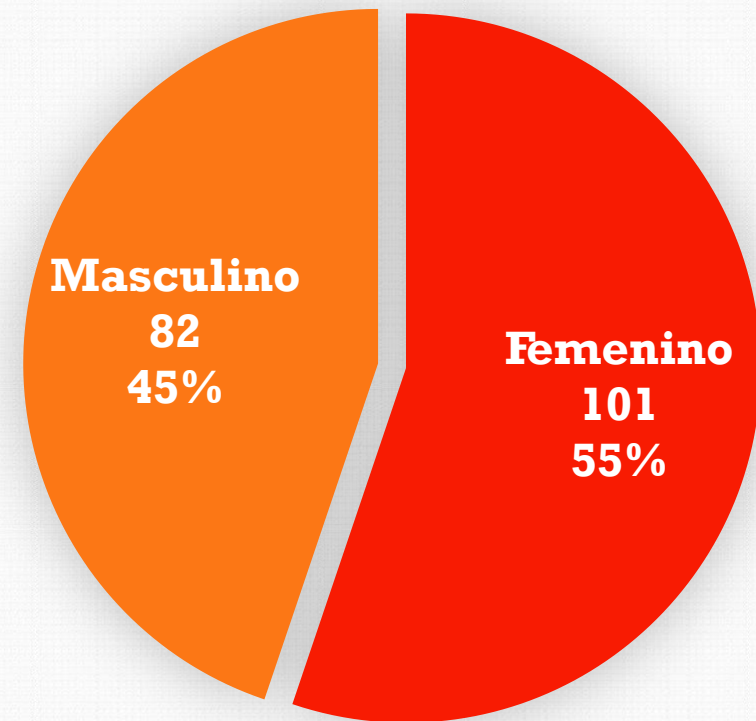


- Colaboración de todo el personal USM clínico y administrativo de la unidad en rescatar información en tablas sobre pacientes 2017
- Se rescataron **183** registros de pacientes atendidos por la unidad de salud mental **HOSPITALIZADOS** durante el 2017 (enero a diciembre)

Estadística USM
HPB 2017



Distribución por Sexo de Pacientes



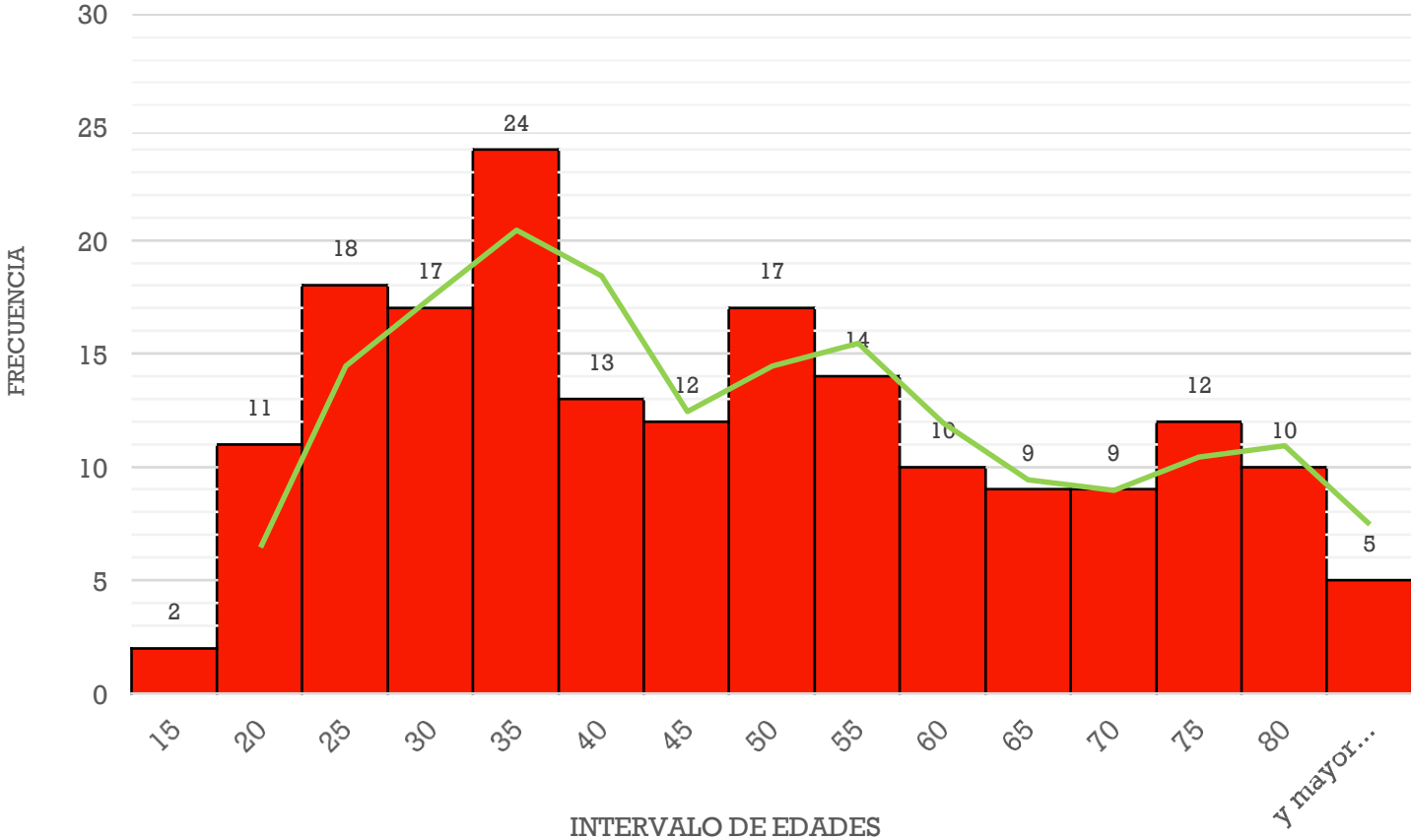
n=183



Estadística USM HPB 2017



Distribución por edades de pacientes



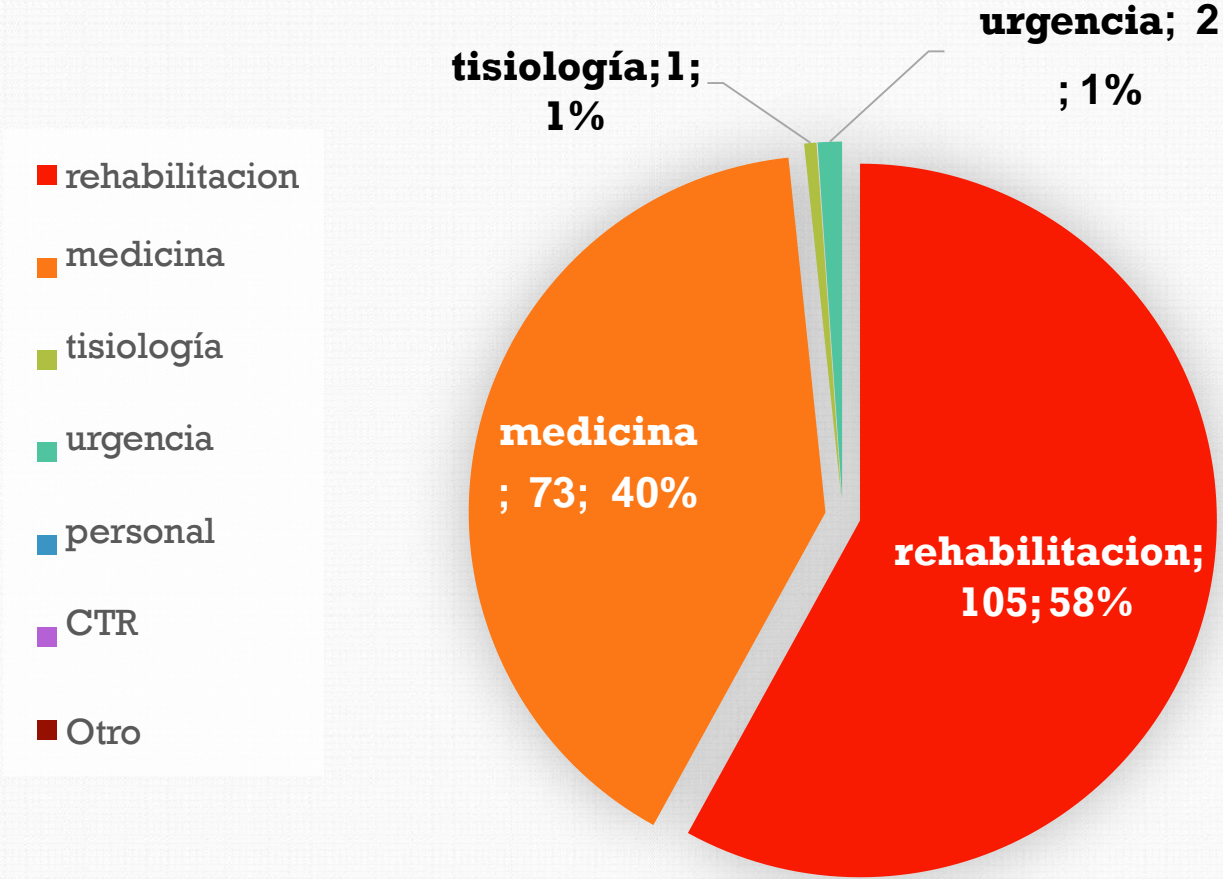
n=183



Estadística USM HPB 2017



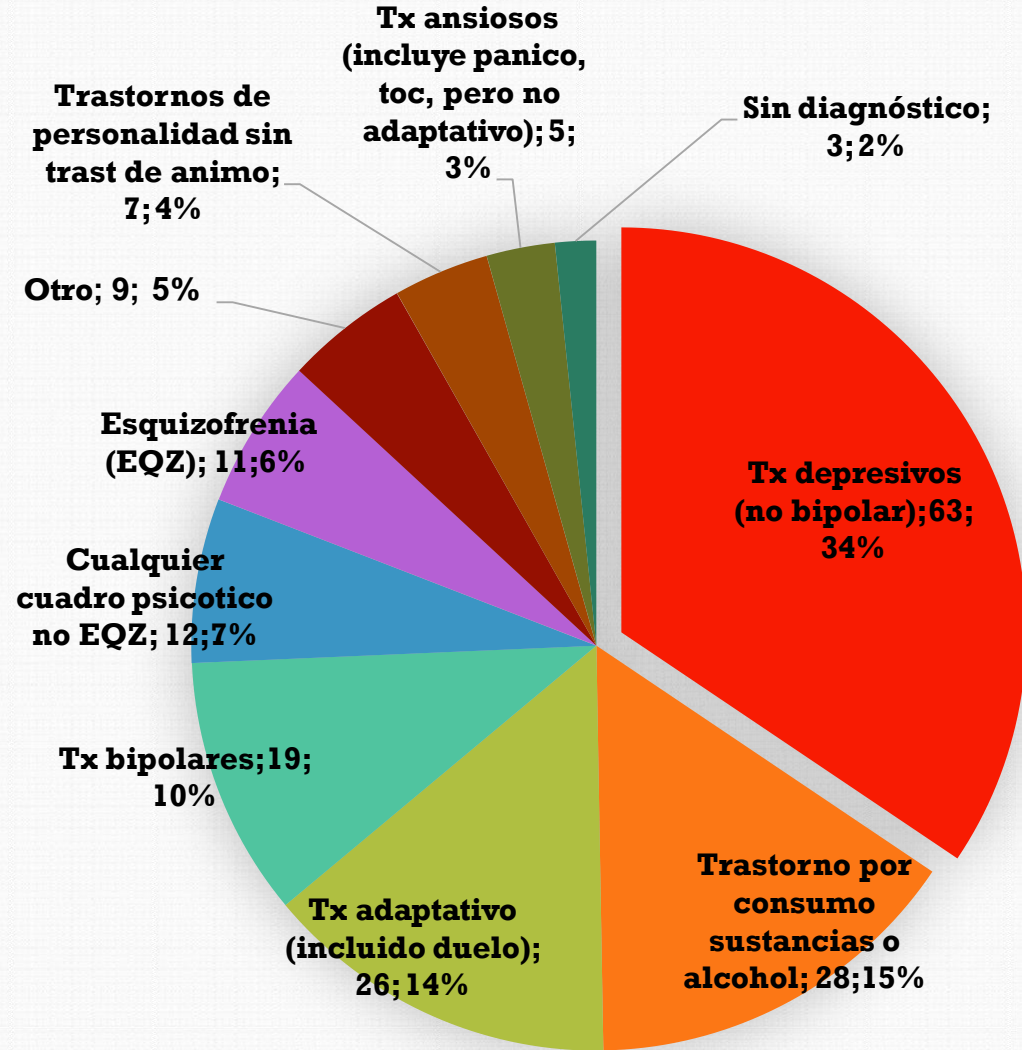
Distribución por Servicio Origen



n=183

Estadística USM
HPB 2017

Diagnóstico principal pacientes



n=183



Conclusiones sobre estadísticas 2017



- Hay que mejorar proceso de registro para generar mejores estadísticas, pero con lo existente se pueden derribar ~~Varios Mitos~~
- La distribución por **sexo es equitativa**
- La **mayoría de los pacientes son ingresos de salud mental**, y solo un tercio interconsultas
- El índice de **altas atípicas (fugas, traslados) es relativamente baja** aprox 17%
- El promedio de **días de estada** de los pacientes de salud mental es **10 días**.
- No se puede determinar una marcada estacionalidad, aunque existe tendencia cambio estación.

Centro de Tratamiento Residencial C.T.R.

Hospital Juana Ross de Peñablanca

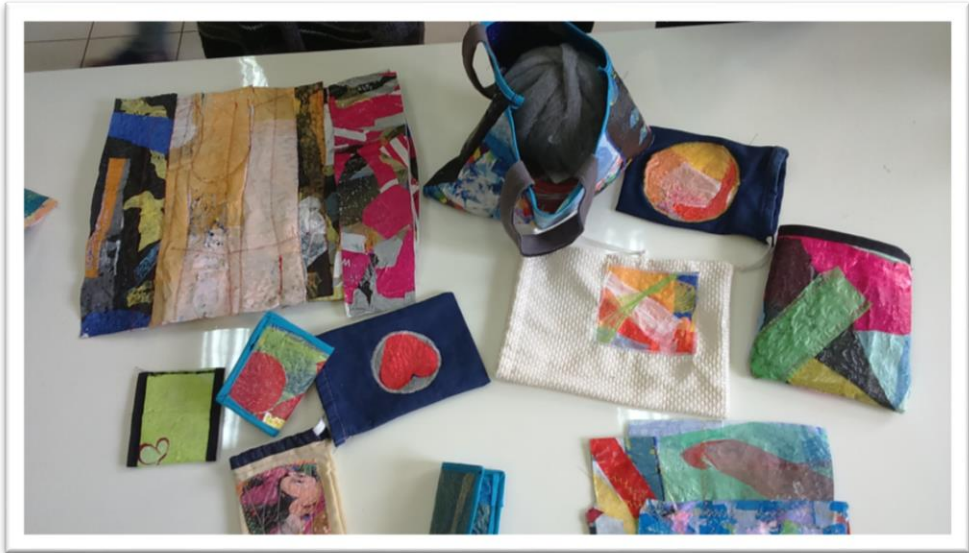
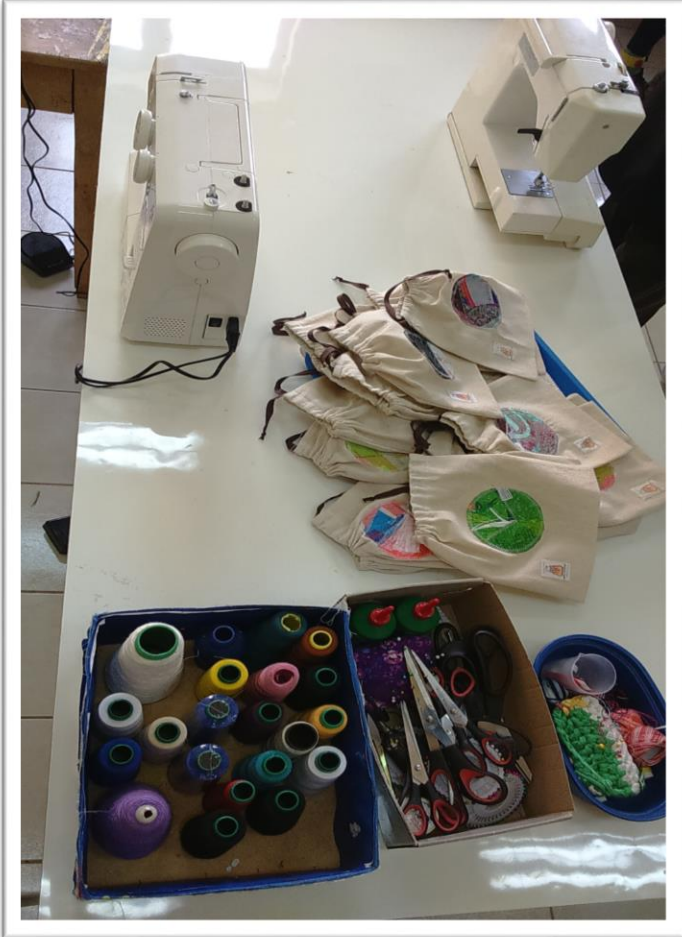
C.T.R

- Realizar tratamiento y rehabilitación residencial de alcohol y drogas con enfoque de género, dirigido a mujeres beneficiarias FONASA, que se encuentren embarazadas, con o sin hijos/as, y pertenezcan a la jurisdicción del SSVQ así como de toda la V región
- Implementar estrategias de integración social de las usuarias.

TALLER LABORAL DE COSTURA CORTE & CONFECCION:

En el mes de julio del 2017 se inaugura el Taller de Costura, Corte y Confección.





C.T.R.

Siempre es importantes hacer las reparaciones y mantenciones de “la Casa”:

- ✓ Duchas, baños, luces, vidrios, filtraciones, etc.
- ✓ Compra e instalación de nueva caldera.
- ✓ Se sumaron mas computadores al centro, por lo que el equipo se ha visto beneficiado, ya que agiliza el trabajo de registro, gestión y trabajo en red.

Centro de Tratamiento Ambulatorio C.T.A.

Hospital Juana Ross de Peñablanca

C.T.A.

- Ubicado en calle Araneda 284
- Atiende adultos con problemas de alcohol y drogas
- Jornada diurna y vespertina
- Duración del tto máximo 7 meses

C.T.A

PERSONAS TRATADAS POR SISTRAT 2017

HOMBRE	36	59%
MUJER	25	41%
TOTAL	61	100%

PERSONAS EGRESADAS 2017

HOMBRE	3	18%
MUJER	14	82%
TOTAL	17	100%

Unidad Dental

Hospital Juana Ross de Peñablanca

Programas Odontológicos: Horario hábil:

- **Atención integral de adultos:** Mayores de 20 años, 30 cupos mensuales. Tratamiento odontológico general: actividades de promoción y prevención (sellantes y flúor), restauraciones directas (tapaduras), destartrajes (limpiezas), exodoncias, pulido radicular y endodoncias de dientes anteriores y premolares.
- **Programa del adulto mayor:** Pacientes mayores de 65 años, 205 cupos anuales. Tratamiento odontológico general y rehabilitación protésica.
- **Programa Ges 60:** Pacientes de 60 años. 30 cupos anuales. Tratamiento odontológico general y rehabilitación protésica.

Programas Odontológicos: Horario vespertino

- **Más Sonrisas:** Pacientes mujeres mayores de 20 años. 150 cupos anuales. Tratamiento odontológico general y rehabilitación protésica.
- **Cuartos medios:** Alumnos de cuarto medio, 105 cupos anuales. Tratamiento odontológico integral, con énfasis en la promoción y prevención.

CONSULTAS Y ACTIVIDADES ODONTOLÓGICAS AÑO 2017

AÑO	CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	ACTIVIDADES DENTALES	URGENCIAS DENTALES
AÑO 2017	5931	15282	1031



Laboratorio

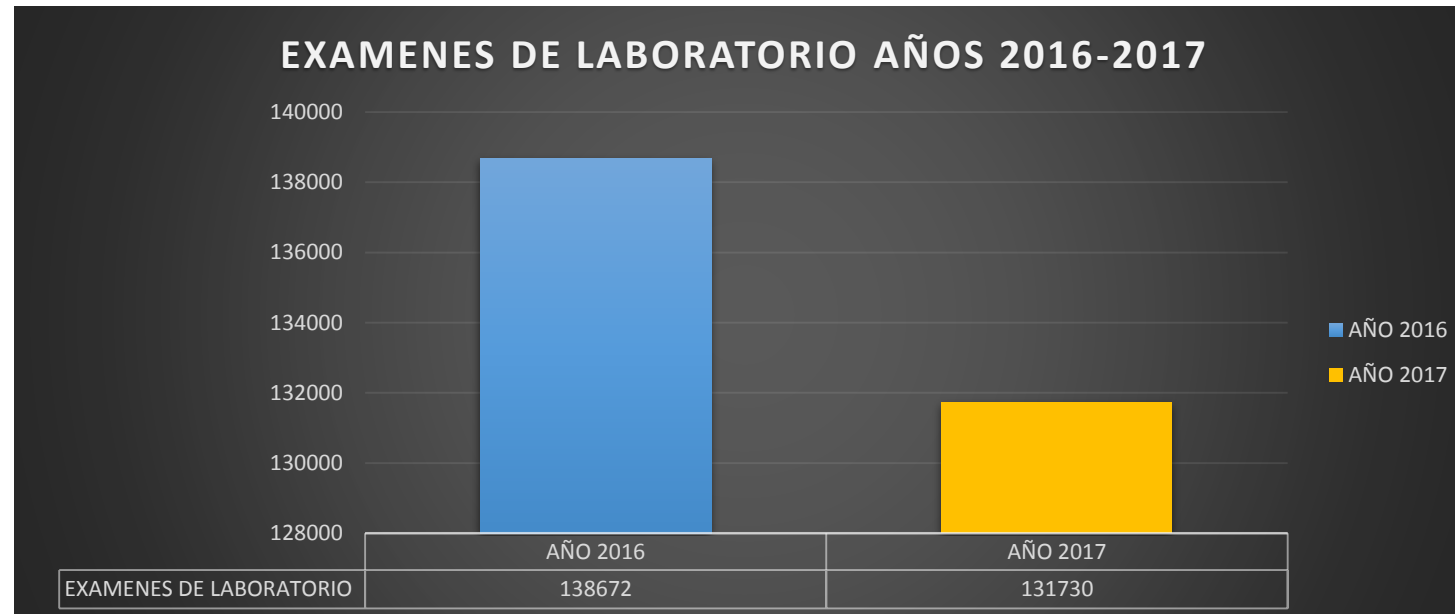
Hospital Juana Ross de Peñablanca

Laboratorio

- RENOVACION DE ESPACIO FISICO Y EQUIPAMIENTO NUEVOS.
- IMPLEMENTACION DE GASES ARTERIALES.
(Control de Pacientes de critico y de Urgencia en el Hospital)
- IMPLEMENTACION DE TROPONINA ULTRASENSIBLE AUTOMATIZADA.
(Diagnostico de IAM)
- IMPLEMENTACION PCR EN TIEMPO REAL PARA TODA LA RED DE SSVQ.
(Diagnostico de Tuberculosis en 2 Hrs horas)

EXAMENES DE LABORATORIO AÑOS 2016-2017

AÑO	EXAMENES DE LABORATORIO
AÑO 2016	138672
AÑO 2017	131730

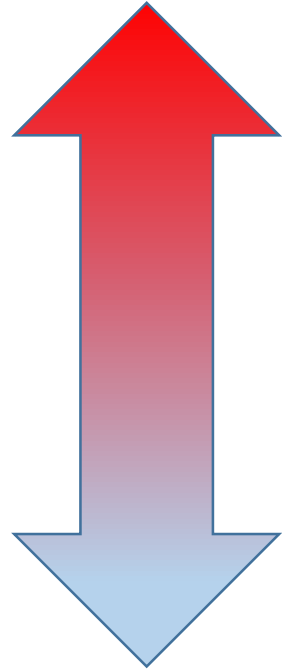


Gestión del Cuidado

Hospital Juana Ross de Peñablanca

CATEGORIZACIÓN DE PACIENTES SEGÚN DEPENDENCIA Y RIESGO

- DESDE: A1 DEPENDENCIA TOTAL Y MÁXIMO RII

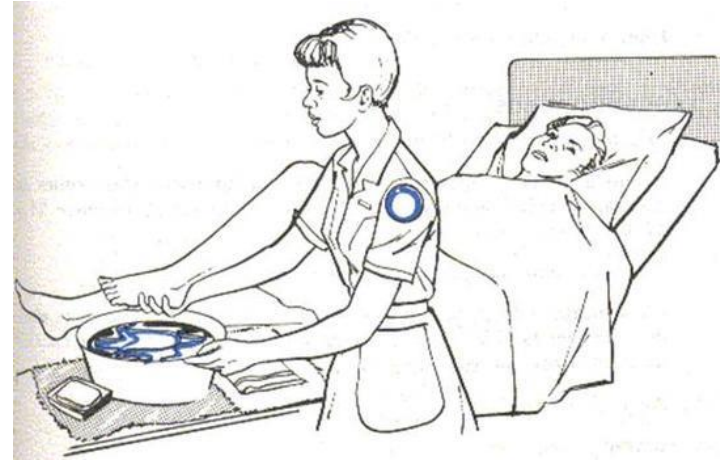


- HASTA: D3 AUTOSUFICIENCIA PARCIAL Y BAJO RIESGO



PERFIL DE PACIENTES HOSPITALIZADOS SEGÚN CATEGORIZACIÓN

- El 50% de los pacientes categorizados el año 2017 presentaron dependencia total en sus actividades de confort, alimentación y eliminación.



- El 70% de los pacientes categorizados el año 2017 presentaron un riesgo mediano en base a los cuidados terapéuticos que requirieron.



Eventos adversos:

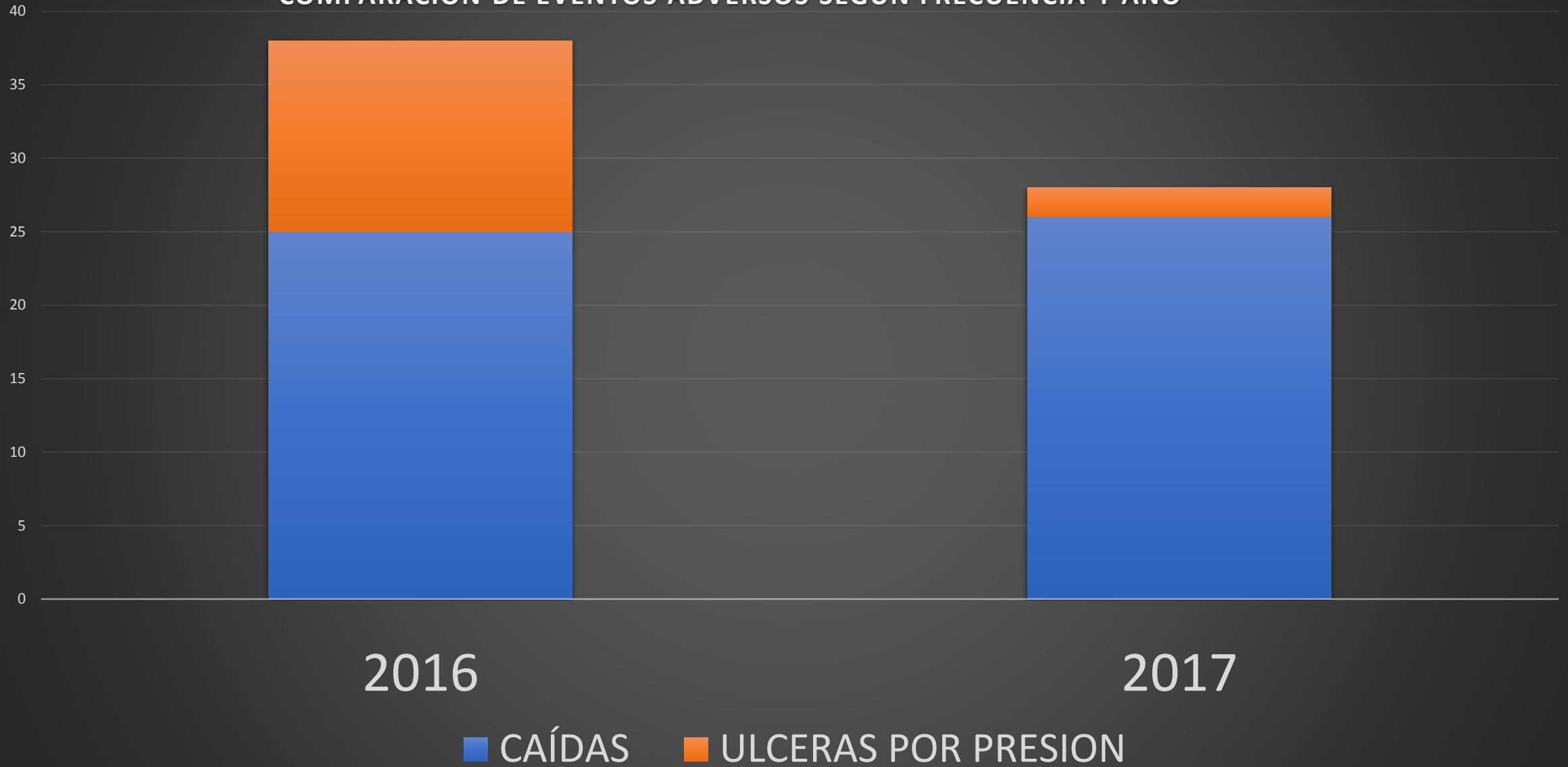
Los eventos adversos notificados según año se representan en las tablas siguientes:



AÑO 2016 (Fuente: Oficina de calidad Hospital Peñablanca)		
EVENTO	N°	TASA (X 1000 días cama ocupados)
CAÍDAS	25	0.8
ULCERAS POR PRESIÓN	13	0.4

AÑO 2017 (Fuente: Oficina de calidad Hospital Peñablanca)		
EVENTO	N°	TASA (X 1000 días cama ocupados)
CAÍDAS	26	0.8
ULCERAS POR PRESIÓN	2	0.06

COMPARACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS SEGUN FRECUENCIA Y AÑO



Ha habido un fomento de la notificación de eventos adversos en especial desde el año 2017 con análisis de los casos.

A partir del año 2018 se cuenta con una profesional con dedicación de 33 horas en calidad y seguridad del paciente.



Gestión Financiera

Hospital Juana Ross de Peñablanca

GESTION FINANCIERA

RESULTADO FINANCIERO	2015 M\$	2016 M\$	2017 M\$
Ingresos Totales	5.001.393	5.502.472	6.194.029
Gastos Totales	5.001.393	5.493.548	6.194.029
Inversión	86.248	7.614	25.432
Deuda	121.838	70.058	-

GESTION FINANCIERA

INGRESOS 2017 M\$	
TRANSFERENCIAS (APS, PPV, PPI)	5.927.125
INGRESOS PROPIOS	36.785
OTROS INGRESOS	107.496
RECUPERACION DE PRESTAMOS	133.279

GESTION FINANCIERA

SUBT	EN MILES DE \$	AÑOS		
		2015	2.016	2017
	GASTOS			
21	GASTOS EN PERSONAL	3.323.533	3.747.182	4.411.268
22	BS. Y SS. DE CONSUMO	1.475.095	1.616.878	1.685.766
23	PRESTACIONES DE SEG. SOCIAL	21.624	36	1.505
29	ADQ. DE ACT. NO FINANCIEROS	86.248	7.614	25.432

Gestión del Usuario y Participación



SATISFACCION USUARIA

RESULTADOS DE SATISFACCION USUARIA

EVALUACION DE LOS DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

Nuestro establecimiento mensualmente realiza una encuesta dirigida a nuestros pacientes hospitalizados dados de alta, esta mide el cumplimiento de la ley 20.584

ENCUESTA	% CUMPLIMIENTO 2016	% CUMPLIMIENTO 2017
PACIENTE HOSPITALIZADO	68,3%	80,2%

RESULTADOS DE ENCUESTA TRATO AL USUARIO 2017

- ❖ La encuesta trato al usuario, mide la calidad del trato al usuario de los establecimientos de salud.
- ❖ Durante el año 2017 nos **posicionamos en el lugar N°38 de entre 125 establecimientos de baja complejidad a nivel nacional,**
- ❖ Evaluado con **puntaje 6,766**
- ❖ Tramo 1.

38	107109	De Valparaíso	Viña del Mar	Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	Villa Alemana	6,766	1
----	--------	---------------	--------------	--	---------------	-------	---

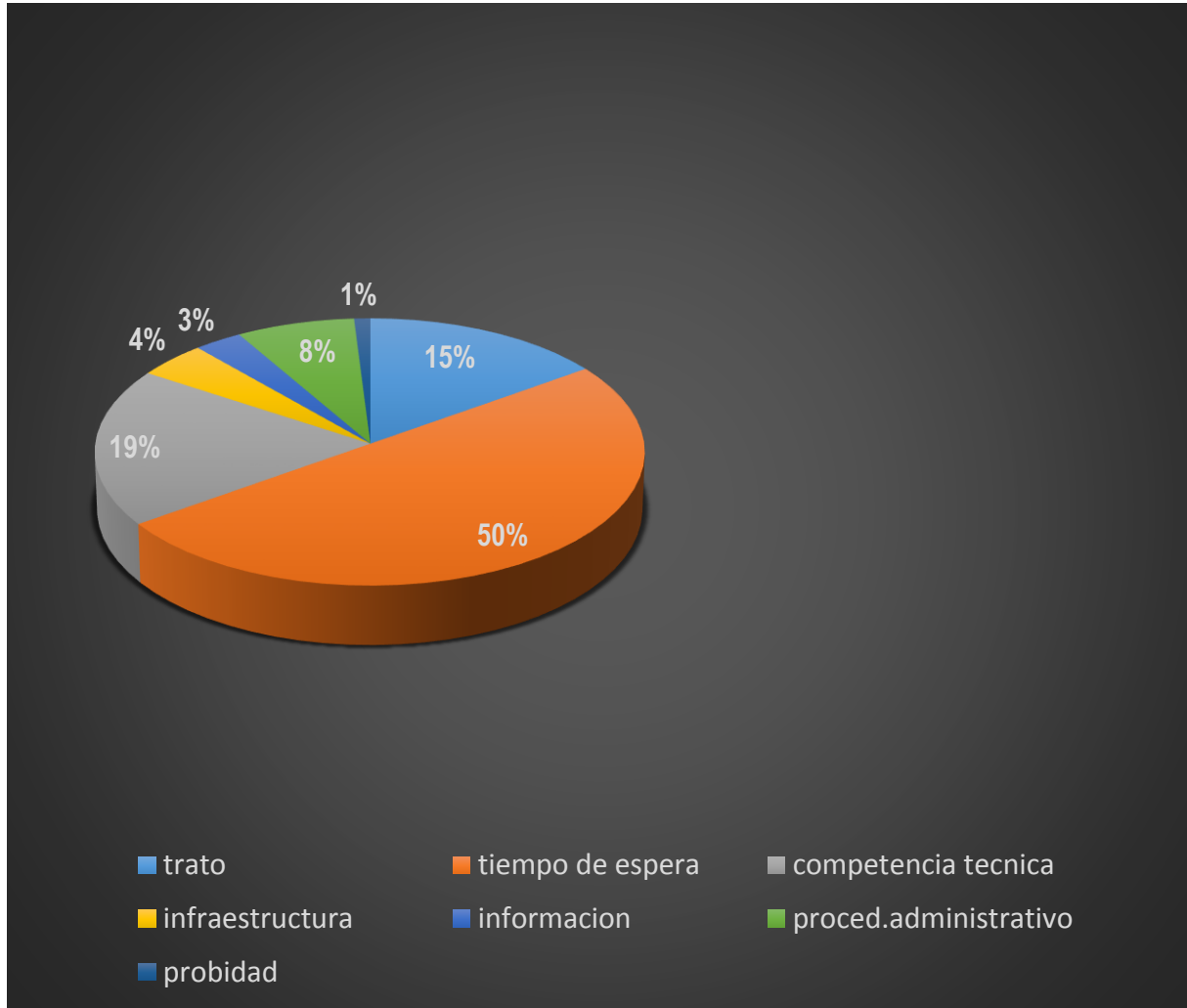
OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS



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 2017 se presentó un aumento de **26% de reclamos** y un **8 % de felicitaciones** respecto del año 2016.

RECLAMOS POR TIPOLOGIA AÑO 2017

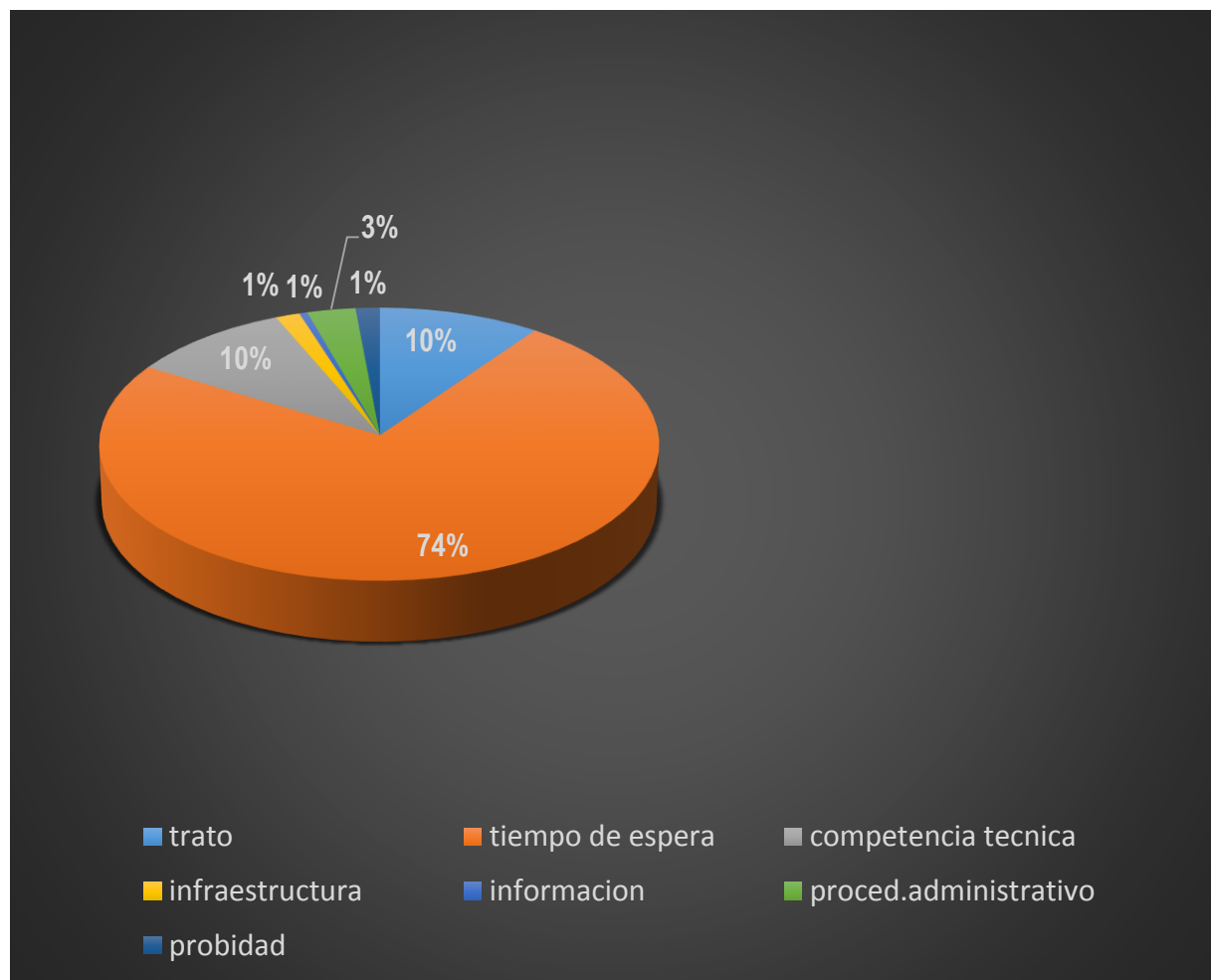


Las **tipologías mas reclamadas** durante el periodo 2017 fueron :

- Tiempo de Espera.
- Trato
- Competencia técnica

Manteniéndose las mismas del año 2016, considerando que la **unidad de emergencia** es la que atiende la **mayor cantidad de pacientes diariamente**, los cuales son categorizados para su atención.

RECLAMOS DIRIGIDOS A UNIDAD DE EMERGENCIA



Del total de reclamos dirigidos al establecimiento el 68% corresponde a la unidad de emergencia:

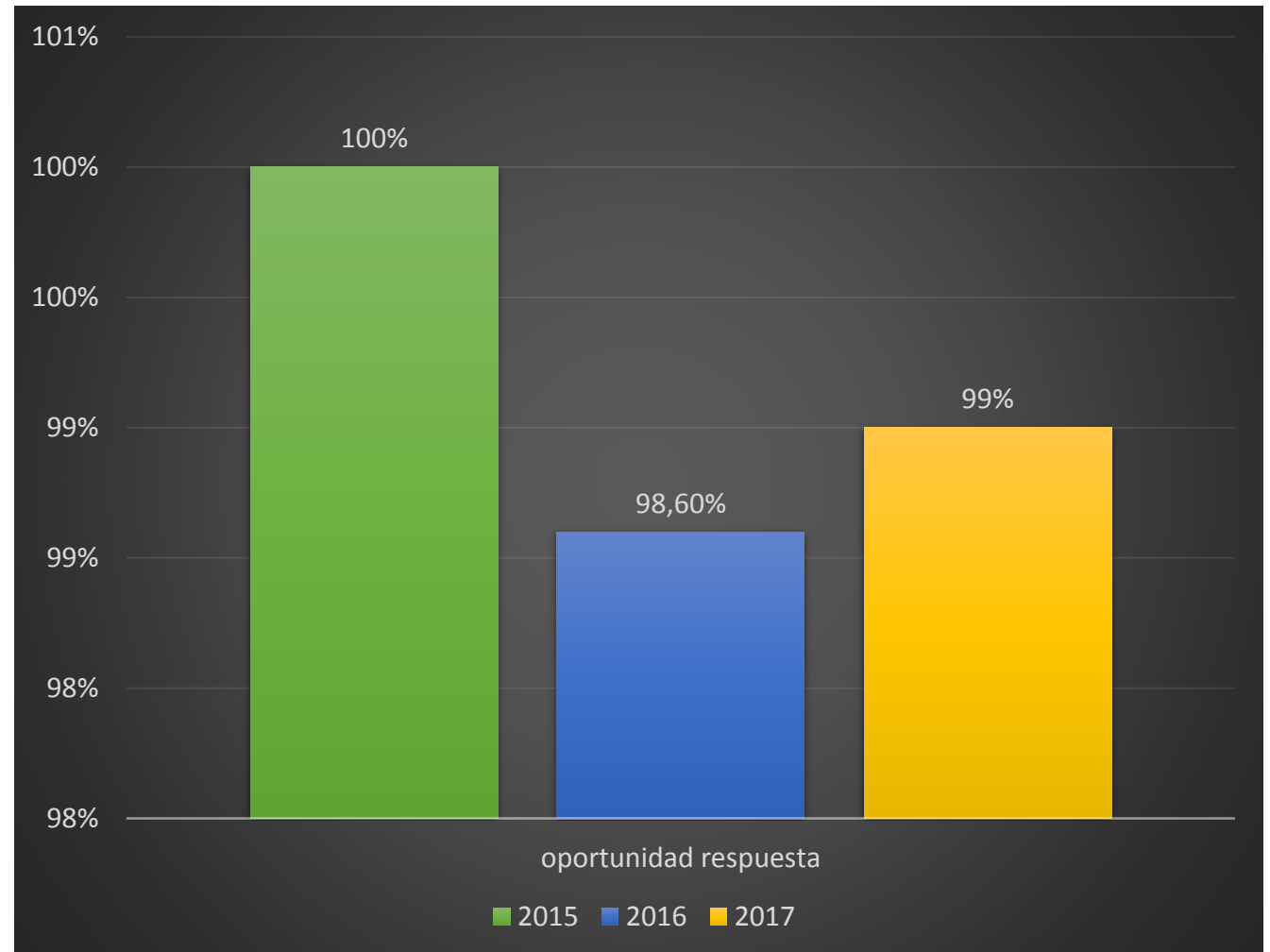
Tipologías más reclamadas:

- ❖ **TIEMPO DE ESPERA .**
- ❖ **COMPETENCIA TECNICA Y TRATO.**

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.



ACTIVIDADES 2017

REUNIONES ORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO



ACTIVIDADES 2017

ACTIVIDAD CON GRUPOS MINORITARIOS



CELEBRACION DÍA DEL ENFERMO



DIFUSIÓN DE INFORMACION HOSPITALARIA A ADULTOS MAYORES DE VILLA ALEMANA



ACTIVIDADES 2017

MESAS PARTICIPATIVAS “TRABAJANDO EN TORNO A SALUD”



PESPI

Hospital Juana Ross de Peñablanca



RUKA LAWEN	
	2017
ATENCIONES MACHI	453
ATENCIONES LAWENTUCHEF	457
TOTAL	910

Prevención de Riesgos

Hospital Juana Ross de Peñablanca

Campaña del Cuidado del Medio Ambiente y Prevención de Accidentes laborales

- Esta actividad impulsada por el Comité Paritario y Prevención de Riesgos del Hospital, obteniendo la ayuda y el apoyo del Jardín Infantil y Calidad de Vida del establecimiento.
- Objetivo de esta campaña fue netamente promover la cultura preventiva y cuidado del medio ambiente, creando conciencia entre los funcionarios del Hospital de Peñablanca, respecto de la importancia que revisten temas de seguridad, salud y medio ambiente.



Prevención de Riesgos

- Implementación un programa de capacitaciones basado en un enfoque preventivo, en cuanto poder bajar la tasa de accidentabilidad del establecimiento, charlas preventivas en factores de riesgos musculoesqueléticos, responsabilidades de la jefatura en los accidentes laborales, también se les dio énfasis a los accidentes ocurridos dentro del periodo con el fin de prevenir la nueva ocurrencia de estos.



Capacitaciones Prevención de Riesgo:

- Capacitación de Responsabilidad Civil y Penal por accidentes laborales, dirigido a jefaturas subdirectores y director. Abogado de IST.
- Capacitación de prevención de riesgos eléctricos, dirigido a eléctricos de servicios generales por organismo administrador IST.
- Charla de Plan de Evacuación y simulacro de emergencia en CTR y CTA, incluyendo a usuarios.
- Charla de Plan de Evacuación y Prevención de Incendio, Reglamento de Higiene y Seguridad. Servicios Clínicos. (Medicina, Tisiología, Rehabilitación Hospitalizados, Unidad de Emergencia).
- Charla de Prevención de accidentes Corto punzantes, para enfermeros. Pamela Lizama Enfermera Salud Ocupacional IST.
- Capacitaciones de Manejo de Pacientes, Manejo Manual de Carga, Prevención de Rayos UV, Manipulación de Alimentos, Pausas Activa.

NORMALIZACION RED GAS - COMBUSTIBLE

2017 se realizó nueva instalación de la red de gas combustible en el hospital

Queda normalizado por SEC, dejando visible los sellos verde

Vigencia hasta el 5 de octubre del año 2019 para su nueva revaluación



ACREDITACIÓN

Hospital Juana Ross de Peñablanca

Proceso de ACREDITACIÓN

- Se inició en octubre 2016, (inscripción)
- En marzo 2017 entidad “Acredita Chile” evalúa los estándares de calidad adscritos al proceso de acreditación, lo que implica, de acuerdo a la Ley GES que LAS PRESTACIONES QUE SE OTORGAN EN EL HOSPITAL, SEAN ENTREGADAS POR UN PRESTADOR ACREDITADO O CERTIFICADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD
- Se evaluaron todas la unidades y servicios, en los 9 ambitos de acreditación exigidos.

Proceso de ACREDITACIÓN

- El 30 de mayo 2017 la Superintendencia de Salud certifica que el Hospital Juana Ross de Peñablanca ACREDITA!
- Con un 100% de las características obligatorias exigidas y 95% de las NO obligatorias exigidas



Acreditación certificada por
SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Proceso de ACREDITACIÓN

¿En que estamos?

- Trabajando para la Re acreditación del Hospital en mayo 2019
- Manteniendo estándares de Calidad y Seguridad del Paciente
- Trabajando arduamente en políticas de calidad y seguridad, especialmente en la prevención de eventos adversos

Organigrama

Hospital Juana Ross de Peñablanca

DIRECCIÓN

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

IAAS

GESTION DE CAMAS / REFERENTE APS

OIRS

SECRETARIA DIRECTOR

OFICINA DE PARTES

COMITES

SUBDIRECCION MÉDICA

SUBDIRECCION GESTION DEL CUIDADO

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

SECRETARIA S.D.M

SECRETARIA S.D.G.C.

SECRETARIA S.D.A

SERVICIOS DE APOYO CLINICO

SERVICIOS CLINICOS

REFERENTE TÉCNICO
SERVICIO SOCIAL

PESPI

TELEMEDICINA

CENTRAL
ALIMENTACIÓN

FARMACIA

LABORATORIO

RAYOS

ESTERILIZACION

SERVICIO MEDICINA

SERVICIO DE URGENCIA

SERVICIO DE TISIOLOGIA

SERVICIO DE REHABILITACIÓN

POLICLÍNICO

SERVICIO DE MEDICINA
FISICA Y REHABILITACION

UNIDAD DE SALUD DENTAL

UNIDAD DE SALUD MENTAL

C.T.R Y C.T.A.

EU SUPERVISORA MEDICINA

EU SUPERVISORA URGENCIA

EU SUPERVISORA TISIOLOGIA

EU SUPERVISORA REHABILITACIÓN

ENFERMERO DE POLICLINICO

EU SUPERVISORA ESTERILIZACIÓN

PERSONAL

CONTABILIDAD

S.O.M.E

ABASTECIMIENTO

SERVICIOS GENERALES

CALIDAD DE VIDA

PREVENCION DE RIESGOS

CAPACITACIÓN

INFORMATICA

JARDÍN INFANTIL

Gracias.



**Gobierno
de Chile**

www.gob.cl