



HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL
UNIDAD DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

INFORME

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA 2017

JUNIO 2018

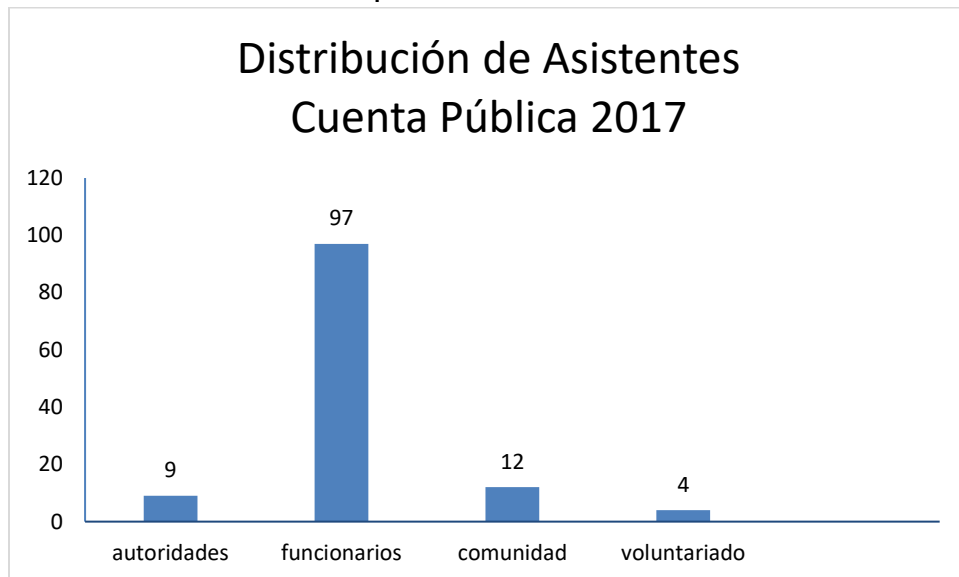
1. Introducción:

La Cuenta Pública Participativa es un ejercicio de transparencia de la gestión Pública. Es la forma en que las autoridades de gobierno dan cuenta a la comunidad respecto de los logros institucionales, el uso de los recursos públicos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el cumplimiento de las políticas sociales.

Mediante la Cuenta Pública participativa, el Director, rinde cuenta a la comunidad en general acerca de la marcha del establecimiento, considerando las tareas realizadas, las que están en ejecución y los compromisos establecidos con la comunidad.

La Cuenta Pública Participativa 2017, se efectuó el lunes 07 de mayo en el Aula Magna del Instituto Rafael Ariztía a las 15:00 horas.

La asistencia de la Cuenta Pública, alcanzó las 122 personas y en total las personas que completaron la encuesta fueron 69, entre funcionarios y público en general.



El gráfico nos muestra que el 80% de los asistentes son parte del hospital, el 10% son representantes de la comunidad, el 3% son voluntariados (si los sumamos dan un 13% de participación) y hay un 7% de autoridades participando de la Cuenta Pública.

El proceso de Cuenta Pública participativa, según orientaciones técnicas y metodológicas para este año 2018, sugeridas por MINSAL, comprende 3 hitos, los cuales se describen a continuación.

2. Pre-Cuenta Pública Participativa.

Instancia ciudadana previa a la rendición, ejecutada el 15 de marzo donde el director del establecimiento realizó la presentación ante representantes de la comunidad, para someter a evaluación el contenido, la comprensión de éste e incorporar otras temáticas sugeridas a la rendición, que sean de interés de la comunidad. En esta actividad participaron 31 personas y hay evidencia de la misma a través de acta de reunión y registro de asistencia y documento donde se recabó la opinión de los usuarios.

Este proceso se ejecutó en paralelo con la disponibilidad de formato de comentarios en la página web del establecimiento, donde se incorporó un formulario para las observaciones sugeridas por la ciudadanía en cuanto a los contenidos. Esta instancia no registró opiniones de los usuarios hacia el establecimiento.

3. Rendición de Cuenta Pública participativa.

Constó de 2 momentos:

a-. **Fase de Rendición**, propiamente tal, a cargo del Director (S) del establecimiento, el cual dio cuenta de la gestión del establecimiento y principales desafíos del año en curso.

b-. **Ronda de preguntas**, momento en el cual la comunidad tuvo la posibilidades presentar sus preguntas, (previa entrega de una hoja para que las escribieran) en torno a sus inquietudes, con la posterior respuesta por parte del director (se anexa hoja de consulta).

Respuestas de Director (S) Dr. Darwin Letelier Escobar a la Comunidad.

1.- Qué sucederá con el actual Hospital? (Fabián Espoz)

Junto con agradecer su pregunta, quisiéramos aclarar que el destino de nuestro actual establecimiento, una vez que nos mudemos a las nuevas dependencias del Hospital Biprovincial Quillota Petorca, no es atribución de nuestro recinto asistencial. Allí son las autoridades del Ministerio de Salud quienes debieran decidir el futuro de estas dependencias, aunque, claro está, como funcionarios de salud, esperamos que el edificio siga cumpliendo una función asistencial para todos los habitantes de la zona, existiendo ya algunos proyectos tendientes a ello.

2.- ¿Por qué la atención al Adulto mayor no es más expedita? ¿Faltan recursos? (anónimo)

Dando respuesta a su inquietud, debemos partir aclarando que como recinto de salud nuestra preocupación es brindar atención oportuna y eficaz a todos los grupos etáreos de nuestra población usuaria; no obstante, siempre hemos puesto acento en la población cuya salud pueda encontrarse más vulnerable, como son los adultos mayores y los niños. Sabemos también que en la salud pública los recursos escasean y las necesidades aumentan, más aún si tomamos en cuenta el envejecimiento que ha tenido nuestra población en los últimos años. Esperamos como Hospital San Martín ir

mejorando en esta área en la que, sin dudas, podemos tener falencias, pero brindaremos lo mejor de nosotros por reducir estas brechas.

3.- ¿Qué medidas se han tomado considerando el aumento de consultas de población migrante haitiana? (anónimo)

Agradeciendo la contingencia de su consulta, aclaramos que como Hospital San Martín estamos trabajando en ello desde hace un par de años, concientizando a nuestro personal a través de capacitaciones y charlas acerca de brindar igualdad en la atención a esta población migrante a través de la humanización en nuestra atención. Además, y como forma de minimizar la barrera idiomática existente entre la población haitiana y nuestro personal de salud, es que desde este año 2018 hemos incorporado a un funcionario haitiano que domina tanto el creolé como el castellano, además de otros idiomas, de manera de facilitar la debida comunicación que debe existir entre el personal de salud y la población haitiana consultante. Además se han ido incorporando una serie de cartillas y afiches informativos en dicho idioma.

4.- Dentro de sus desafíos está la reacreditación. ¿Cómo se está preparando la organización para llegar a un hospital nuevo reacreditado? (anónimo)

Efectivamente, en diciembre del año próximo nos toca sortear el proceso de Reacreditación de Calidad ante la Superintendencia de Salud, y sabemos la importancia de este proceso que nos permite brindar una atención mejor, más segura y de calidad a todos nuestros usuarios. Es por ello que nuestra Oficina de Calidad no ha bajado la guardia y permanentemente monitorea nuestras características de manera de no descuidar esta importante tarea. De igual forma, seguimos realizando, por ejemplo, evaluaciones cruzadas de manera de identificar aquellas áreas falentes de modo de implementar allí los planes de mejora necesarios que nos permitan enfrentar con éxito uno de nuestros grandes desafíos del año 2019.

5.- Procedimiento de uso de las ambulancias del Hospital (Roberto Gallardo)

Junto con agradecer su consulta, debemos señalar que desde la apertura de la Base SAMU Quillota, acaecida en abril del año 2016, el despacho de ambulancias para situaciones de emergencia dejó de depender de nuestro personal hospitalario. Al realizar un llamado al fono 131, el solicitante del móvil de urgencia es derivado al Centro Regulador SAMU existente en Viña del Mar, en donde un médico decide el envío de la ambulancia al solicitante de acuerdo a parámetros clínicos claramente establecidos por protocolo. Desde allí se toma comunicación con la Base SAMU Quillota para proceder al despacho de la ambulancia al punto requerido. En cuanto a las ambulancias que quedaron a disposición de nuestro establecimiento, éstas no se utilizan en emergencias, sino que mayormente para traslados de pacientes a otros recintos de nuestra red de salud del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

6.- Sólo saber qué avance ve el Hospital en cuanto a la atención espiritual de los pacientes (“León de Juda”)

Gracias por su consulta. Nuestro Hospital San Martín siempre se ha caracterizado por la apertura mostrada para que nuestros usuarios y pacientes reciban el acompañamiento espiritual, si es que ellos optan por él. De hecho, en los servicios clínicos se dispone de un horario exclusivo para acompañamiento espiritual para aquellos pacientes que lo deseen, el que va entre las 19 y 20 horas, todos los días. De igual forma, en nuestra Unidad de Emergencias otorgamos las facilidades necesarias para que nuestros usuarios reciban este tipo de apoyo de acuerdo a sus creencias. Permítanos también informarle que en nuestro futuro Hospital Biprovincial Quillota Petorca esperamos contar con un espacio ecuménico, en donde los usuarios y familiares de éstos

podrán disponer de un lugar de recogimiento y oración de acuerdo a cada una de sus creencias.

7.- Como madre trabajadora mi inquietud es saber si se considerará Club Escolar en el Hospital Biprovincial (Mireya Muñoz)

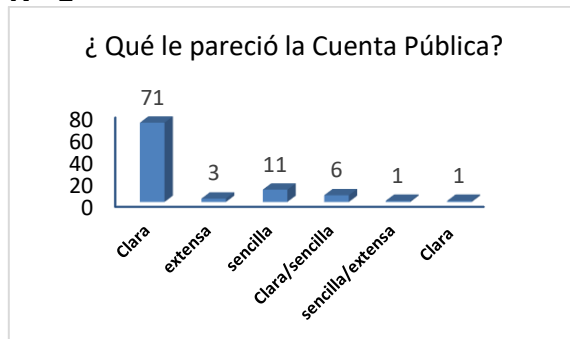
Estimada funcionaria: lamentablemente, en el proyecto original de Estudio de Pre inversión Hospitalaria, EPH, sólo se contempló la habilitación en los terrenos del futuro Hospital Biprovincial de una Sala de Cuna, tal como lo exige la normativa vigente, quedando fuera del proyecto áreas como Jardín Infantil, Club Escolar o una Casa de Donantes para la donación de sangre. Por ende, actualmente no están contemplados dichos espacios, lo cual no implica que como Hospital San Martín de Quillota podamos levantar los proyectos tendientes a contar con estas importantes áreas tanto para nuestros funcionarios como para nuestra comunidad usuaria.

4. Evaluación con la comunidad Post Cuenta Pública Participativa.

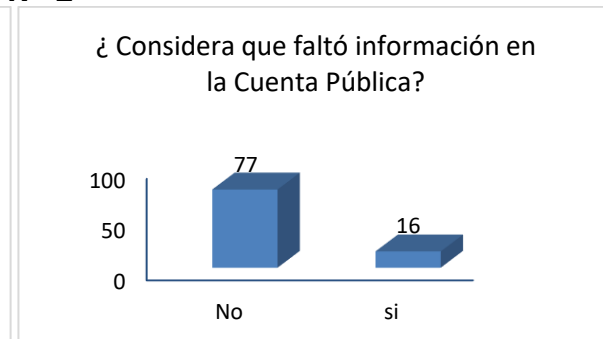
Instancia donde se invita a participar a representantes de la comunidad y evalúan, la realización de la misma. Se propuso como fecha un focus group efectuado el 14 de junio en el hospital con diversos dirigentes de la comunidad, en donde se abordaron diversos temas asociados a las estrategias de comunicación con nuestros usuarios y estrategias como por ejemplo, la cuenta pública.

5. Resultados Aplicación Encuesta de Opinión

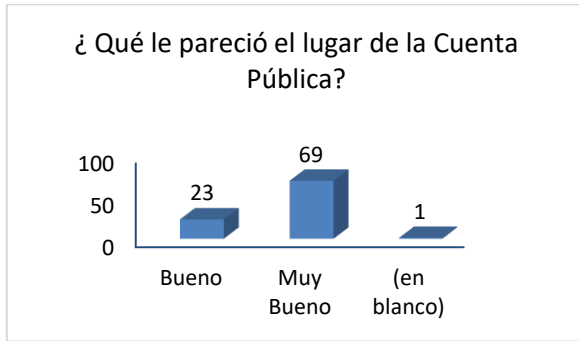
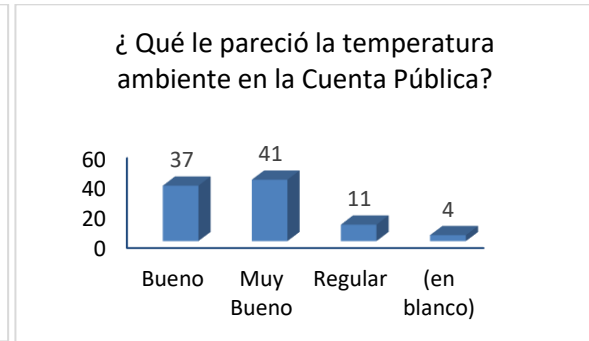
Nº 1



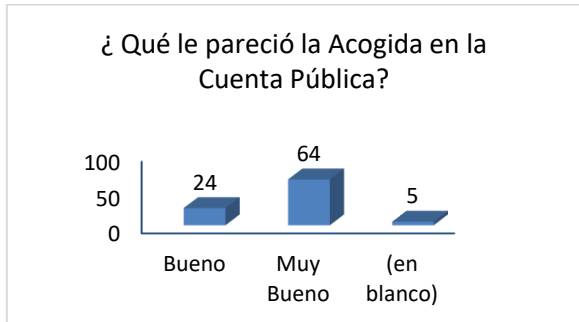
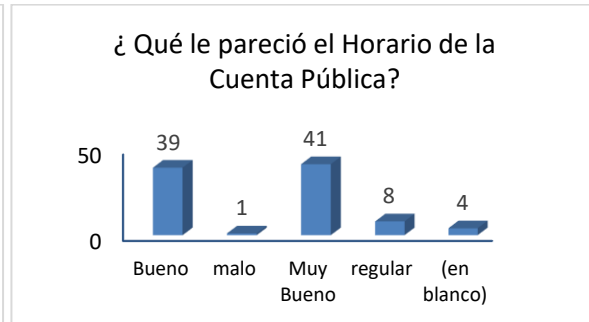
Nº 2



El gráfico Nº 1 muestra que el 73% de los encuestados opina que la Cuenta Pública le pareció clara y sencilla. Los encuestados, según el gráfico Nº 2, señalan, en un 63%, que no faltó información en la Cuenta Pública.

Nº 3**Nº 4**

El gráfico Nº 3 muestra que el 100% de los encuestados, que contestaron la pregunta, evalúa positivamente del lugar donde se efectuó la Cuenta Pública. Según el gráfico Nº 4, el 66% de los encuestados que contestaron la pregunta, señalan que la temperatura ambiente del lugar fue adecuada.

Nº 5**Nº 6**

El gráfico Nº 5 muestra que al 100% de los encuestados, que contestaron la pregunta, señalan que la acogida al evento le pareció adecuada. Según el gráfico Nº 6, el 68% de los encuestados, que contestaron la pregunta, señala que el horario de la Cuenta Pública fue apropiado.

6.0 Comentarios Asistentes Cuenta Pública:

6.1 Información que faltó en la actual Cuenta Pública:

- ✓ Siempre se habla de las cosas buenas ¿y las otras?
- ✓ Brecha de personal no médico.
- ✓ Si la urgencia es la puerta de entrada de mayor ingreso médico, más recursos de hospitalizado.
- ✓ La brecha de otros profesionales y técnicos/administrativos.
- ✓ Sobre las unidades no clínicas.
- ✓ La continua falta de insumos.
- ✓ Más detalle de las inversiones y gastos.

- ✓ Abarcar más aspectos financieros y metas planteadas para los próximos años
- ✓ Creación unidad cuidado de medicinas complementarias.
- ✓ Hablar del factor humano.
- ✓ Nadie del aseo y de alimentación.
- ✓ Programa PRAIS, paliativos, hospitalización Domiciliaria, etc.

6.2. ¿Qué le gustaría que incluyeran las futuras cuentas públicas?:

- ✓ La atención clara para los inmigrantes.
- ✓ Las deficiencias que existen.
- ✓ Espacios recreativos para los funcionarios.
- ✓ En qué está trabajando el hospital para mejorar la atención.
- ✓ Un poco más animado.
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Información respecto a eventos adversos acontecidos.
- ✓ Que se hará en el nuevo Hospital.
- ✓ Más información en lo que es asistencia espiritual.
- ✓ Letra más grande en diapositivas.
- ✓ Más agilidad, más ejemplos con videos. No tan monótona.
- ✓ Un balance financiero más detallado.
- ✓ Más gráficos.
- ✓ El tema presupuestario más detallado.
- ✓ Descripción de principales funciones de unidades administrativas.
- ✓ Vínculo con comunidades migrantes.
- ✓ Estadísticas por enfermedad procedencia de los pacientes.
- ✓ Un ambiente más fresco.
- ✓ Programas del hospital y estadísticas de los programas.
- ✓ Como que ahora muchos migrantes llegan al país hay que mencionar la cantidad atendida en el hospital.
- ✓ Que fuera más dinámica.
- ✓ Más videos.
- ✓ Estadísticas por ingreso y egreso paciente agudo; paciente de urgencia adulto; pediátrico paciente y gineco obstetra.
- ✓ Tipos de eventos adversos más recurrente. Porcentaje de reingreso hospitalario después de altas (causas).
- ✓ Todos los grupos que estén en el hospital deportivo etc. y más gente.
- ✓ Actividad Collagua; club deportivo voluntariado.
- ✓ Que se incluyera con más detalle el protocolo de información al usuario con respecto a su atención UEA y otros servicios.