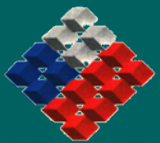




Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

# Cuenta Pública 2008

Dr.  
César Andrés  
San Martín Tapia  
Director



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Reseña histórica



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

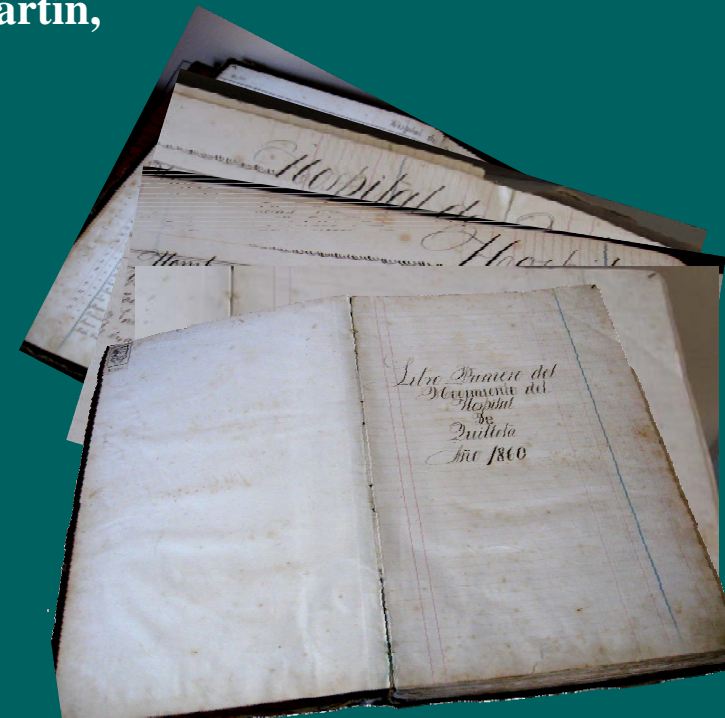
**11 de marzo de 1860:**

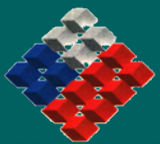
**Fundación del Hospital de Quillota, por iniciativa ciudadana**

Estamos cumpliendo **149 años** al servicio de la Salud Pública

**Otros hitos de nuestra historia:**

- **Junio de 1860:** Se hospitaliza el primer enfermo.
- **1944:** Se inicia construcción del edificio del Hospital San Martín, terminado en 1948.
- **Mayo de 1951:** Comenzamos a atender en el actual edificio.
- **1990:** Definimos la Misión de nuestro Hospital iniciando un amplio proceso de modernización tanto en gestión como en procedimientos y tecnología.
- **1994:** Comenzamos a incorporar un conjunto de políticas de trabajo en equipo y gestión participativa.
- **1998:** Obtuvimos el Premio Nacional a la Calidad de los Servicios Públicos.
- **1999:** Recibimos el Premio Nacional a la Innovación en la Gestión Pública.





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Reseña histórica

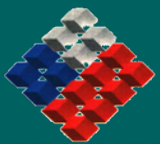


Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

- **2000:** Comenzamos gestiones que derivan en el inicio del Estudio de Preinversión Hospitalaria para la construcción de un nuevo Hospital.
- **2006 en adelante:** Trabajamos fuertemente en el nuevo Modelo de Atención y avanzamos en la postulación a calificar como Hospital Autogestionado en Red.
- **Octubre de 2007:** En gestión de futuro, el Servicio de Salud define a nuestro Hospital como de Alta Complejidad.
- **2007:** La Corporación de Amigos del Hospital inicia junto a autoridades, parlamentarios, organizaciones sociales y voluntariados, una campaña para la construcción del nuevo Hospital Biprovincial; 16 mil firmas respaldan la petición.
- **2008:** Alcanzamos el máximo puntaje nacional en el proceso de Evaluación para alcanzar la calidad de Hospital Autogestionado en Red.
- **2008:** Logramos cumplir en 102% nuestras Metas de Producción de Prestaciones Valoradas y 98,9% en Reducción de Listas de Espera, Salud Mental, GES, Urgencias y otros.





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

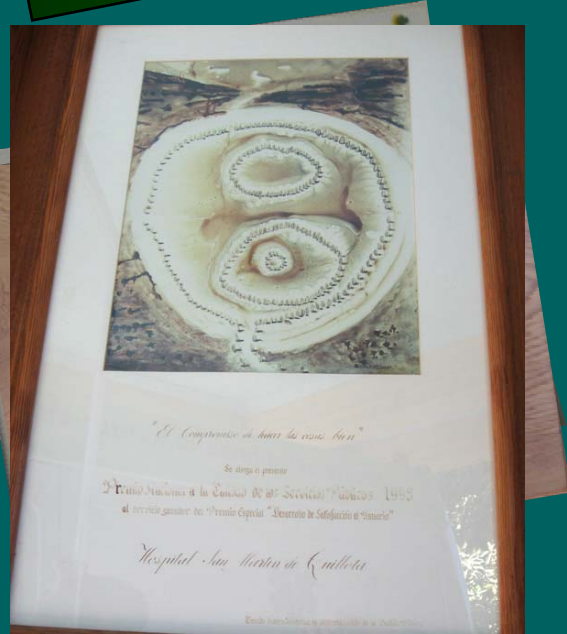
# Evaluaciones



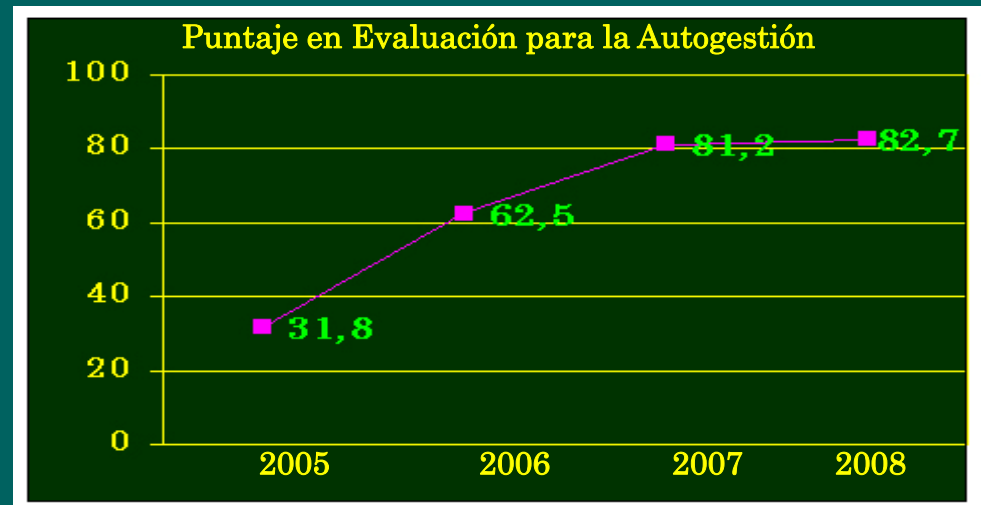
Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

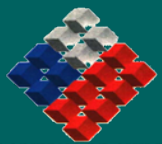
El Hospital ha sido constantemente evaluado desde 1998, cuando se presentó voluntariamente a la aplicación del Modelo de Gestión Pública moderna, obteniendo el Premio Nacional a la Calidad de los Servicios Públicos.



- 1998:  
Premio Nacional de la Calidad
- 2002 y 2004:  
Excelencia Hospitalaria
- 2005:  
Programa de Evaluación de la Calidad en Atención Hospitalaria (PECAH)
- 2005, 2006, 2007 y 2008:  
Evaluación para obtener calidad de Hospital Autogestionado en Red (EAR)







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Nuestra Misión



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

**Somos** Un hospital público de mediana complejidad encargado de entregar atención integral de salud en red a nuestros beneficiarios.

**Trabajamos  
para**

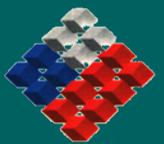
Hacer efectivo el derecho a la salud, gestionando eficientemente nuestros recursos con equidad, en un contexto solidario, humano y participativo con la comunidad y trabajadores del establecimiento.

Promover y recuperar la salud de nuestros usuarios en forma oportuna, con **Eficacia, Eficiencia y Amabilidad.**

**Innovar y adaptarnos** a los cambios desarrollando nuestras actividades con altos niveles de calidad y excelencia.

Desarrollar la labor docente, motivar la investigación y extender el conocimiento a la comunidad”.





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Población beneficiaria

Provincias  
de Quillota  
y Petorca



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Área de cobertura:

### Comunas Provincia de Quillota

- \* La Cruz
- \* La Calera
- \* Quillota
- \* Limache
- \* Olmué
- \* Nogales
- \* Hijuelas

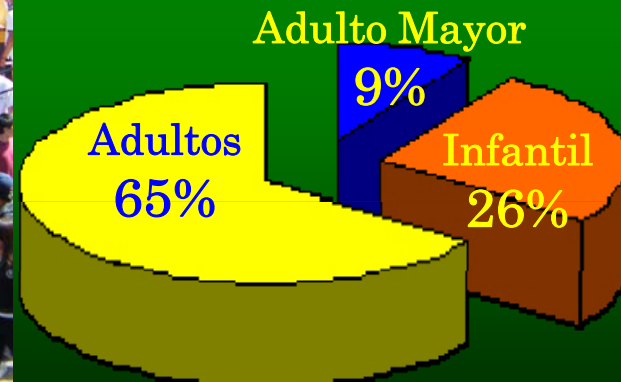
### Comunas Provincia de Petorca

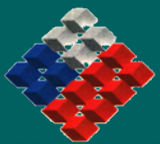
- \* Cabildo
- \* Petorca
- \* La Ligua
- \* Zapallar
- \* Papudo

Población  
biprovincial:  
**332.724**  
habitantes

Población beneficiaria  
en las dos provincias:  
**270.905 personas**  
equivalente al  
**81,4%**  
de la población total

Población beneficiaria  
según edad





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Recursos humanos y físicos



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

Para servir a la población de las dos provincias, nuestro Hospital cuenta con:



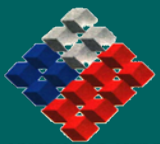
Un equipo humano formado por  
**541**  
funcionarios y  
**83**  
personas con modalidad Honorarios o Compra de Servicios

Un edificio central, disfuncional, de **7.500** metros cuadrados, que data de **1948**

- **5** Pabellones quirúrgicos
- **206** camas y cunas

- **5** ambulancias
- **Un** móvil para el traslado de pacientes ambulatorios
- **Un** móvil multiuso





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Nuestro Hospital



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

Ofrecemos las siguientes

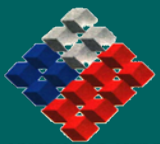
## Especialidades médicas:

- Cirugía General
- Medicina
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Cirugía Infantil
- Broncopulmonar
- Cardiología
- Neurología
- Medicina Paliativa
- Urología

- Traumatología
- Dermatología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Cirugía Odontológica
- Nefrología
- Hematología
- Psiquiatría- Salud Mental
- Radiología
- Anatomía Patológica
- Neonatología







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Nuestro Hospital



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

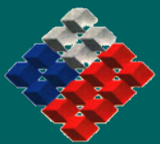
Además, disponemos de las siguientes

## Prestaciones de Apoyo:

- Laboratorio 24 horas
- Rayos 24 horas
- Anatomía patológica
- Pabellones quirúrgicos
- Kinesiología
- Fonoaudiología
- Farmacia
- Unidad Médica Transfusional (Banco de Sangre)
- Unidad de Salud Mental
- y
- Centro Diurno

Atención de  
Urgencias 24  
horas





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Avanzamos...



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Nuevo Modelo de Atención:

### Fortalecimiento de Redes Locales de Atención Ambulatoria:

- Incrementamos en forma sostenida las horas médicas para satisfacer demanda de Atención Primaria
- Focalizamos la demanda a resolver según Metas Ministeriales

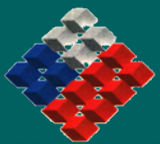
### Humanización de la Atención:

- Implementamos los programas “Chile Crece Contigo” y “Hospital Amigo”
- Creamos la Unidad de Acompañamiento Espiritual
- Pusimos en funcionamiento una OIRS en la Unidad de Emergencia

### Calidad y Seguridad en Atención al Paciente

- Destinamos recursos para la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Determinamos las necesidades de infraestructura para seguridad en la atención





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Avanzamos...



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Seguridad del Paciente: Algunas definiciones

### Actividades riesgosas:

- Saltar en Paracaídas, Escalada extrema a la montaña o carreras en motocicleta representan un riesgo 10 veces mayor que la estadía en un hospital

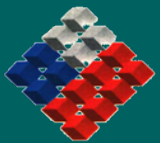
- Los hospitales presentan un riesgo 20 veces mayor que sufrir un accidente de tránsito

### Eventos Adversos en un Hospital:

- Errores de prescripción, administración de medicamentos
- Infecciones Intra Hospitalarias
- Análisis de riesgos incorrectos (riesgo anestésico)
- Caída de pacientes
- Desconexión de drenajes
- Retiro de catéteres y autoextubaciones
- Quemaduras
- Errores transfusionales
- Error del sitio quirúrgico
- Retención de cuerpos extraños







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Avanzamos...



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Seguridad del Paciente

Estadísticas  
internacionales

### Colorado, Utah (Estados Unidos), 1992

Muestra de 15.000  
egresos hospitalarios:

- 2,9% Incidencia de Eventos Adversos
- 8,8% Mortalidad
- 53% Eventos Adversos Prevenibles

*En este estudio se estimó que el 66% de los incidentes en los hospitales se originan en pacientes quirúrgicos*

### España: Estudio ENEAS, 2005

Muestra de 5.755 egresos hospitalarios:

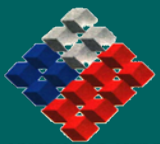
- 8,4% Incidencia de Eventos Adversos
- 4,4% de Mortalidad
- 42,8% de Eventos Adversos Prevenibles
- Cada día de estadía hospitalaria aumentaba en 5 veces el riesgo de ocurrencia de Eventos Adversos
- 37,4% asociados a tratamiento farmacológico
- 25,3% correspondieron a IIH.
- 25% asociados a Procedimientos Quirúrgicos con Anestesia



### Tasas de eventos adversos (otros estudios):

- **Harvard Medical Practice Study, New York (1984): 3,8%**
- **Quality in Australian Health Care Study, Australia (1992): 16,6%**
- **Dinamarca (1998): 9,0%**
- **Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (1999-2000): 11,7%**





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Atenciones y prestaciones



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

**Atendimos 179.374**  
**consultas ambulatorias**  
**35,4% en Consultorio**  
**64,6% en U. de**  
**Emergencia**

Costo  
promedio por  
atención:  
**\$16.252 -**

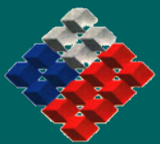
Los particulares  
atendidos en  
esta Unidad  
pagan  
**\$18.000**  
(\$2.000 más que el  
costo promedio)

**Practicamos**  
**6.535**  
**intervenciones**  
**quirúrgicas**  
90,2% Cirugías mayores  
8,6% Cirugías menores  
0,2% Procedimientos  
traumatológicos y Ginecológicos

**Egresaron**  
**11.416**  
**pacientes**  
**hospitalizados**

Costo  
promedio por  
egreso:  
**\$388.737.-**





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Atenciones y prestaciones



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Exámenes y procedimientos



**Realizamos**

**697.410**

**Exámenes de Laboratorio**  
(68.936 más que en 2007)

**51.564**

**Exámenes de  
Imagenología**

(12.818 más que en 2007)

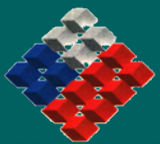
**8.565**

**Exámenes de Anatomía  
Patológica**

**Efectuamos**  
**19.554**  
**Procedimientos**

Especialidades:

9.175 Cardiológicos  
1.510 Digestivos  
709 Respiratorios  
1.248 Traumatológicos  
6.815 Ginecológicos y  
97 Hematológicos



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Enfermedades más frecuentes atendidas



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Principales causas de los problemas de salud que atendimos durante el año

### Hospitalización:

- Embarazo, parto y puerperio **25,4%**
- Enfermedades del aparato digestivo **18,4%**
- Enfermedades del aparato respiratorio **11,4%**
- Enfermedades del sistema genitourinario **10,5%**
- Enfermedades del sistema circulatorio **6,4%**

### En Consultorio de Especialidades

- Exámenes para apoyo de diagnóstico **14,0%**
- Trastornos mentales y del comportamiento **11,3%**
- Enfermedades del sistema genitourinario **9,9%**
- Traumatismo, envenenamiento y otras causas externas **7,2%**
- Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas **7,0%**
- Tumores **7,0%**

### En Unidad de Emergencia:

- Enfermedades del aparato respiratorio **19,8%**
- Exámenes para apoyo de diagnóstico **17,3%**
- Traumatismo, envenenamiento y otras causas externas **13,4%**
- Síntomas clínicos anormales en estudio **10,7%**
- Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias **8,9%**



# Datos de interés



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Indicadores Hospitalarios

Utilización  
de camas:

**75%**  
en trabajo

Promedio  
de estada:

**5**  
días

Rotación de  
pacientes:

**54**  
por cama/año

Índice de letalidad:

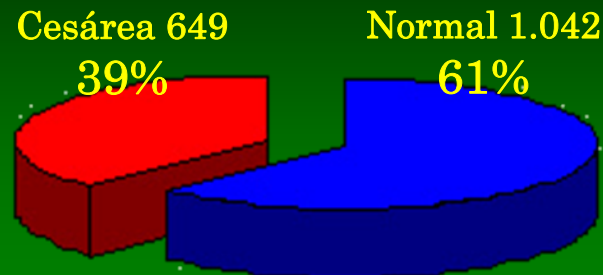
**2 fallecidos**  
por cada 100  
pacientes



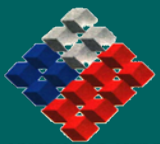
Vía de ingreso de pacientes  
hospitalizados



Tipo de parto según  
resolución







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Programa GES



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Resumen de Garantías Explícitas en Salud

Atendimos

5.801

Pacientes GES, de los cuales

3.275

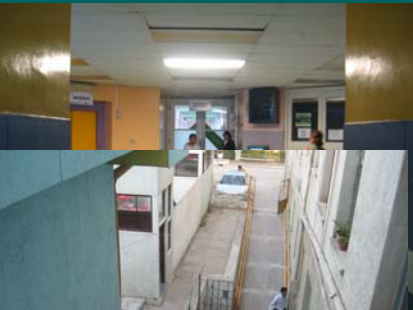
fueron confirmados,

1.088

quedaron en estudio y

1.438

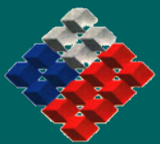
con diagnósticos que no  
correspondían al Programa



Ese total generó 11.201  
garantías, que  
cumplimos en

**97,5%**

y 278 fueron incumplidas reales



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Programa GES



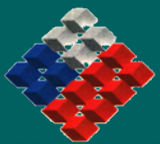
Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Patologías GES más frecuentes atendidas en nuestro Hospital

- ✓ Cataratas
- ✓ Colelitiasis
- ✓ Cáncer cérvico uterino
- ✓ Cáncer de testículo
- ✓ Adenoma prostático
- ✓ Cáncer de mama
- ✓ Discapacidad auditiva en adulto mayor
- ✓ Diabetes y problemas cardiovasculares
- ✓ Depresión
- ✓ Esquizofrenia





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Programa GES



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Ayudas Técnicas GES para mejorar la calidad de vida

Entregamos los siguientes implementos:

Bastones

44

Sillas de ruedas

52

Andadores

29

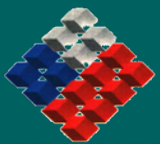
Colchones antiescaras

227

En total, fueron favorecidas

**352** personas carenciadas  
(80 más que en 2007)





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Programa GES



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

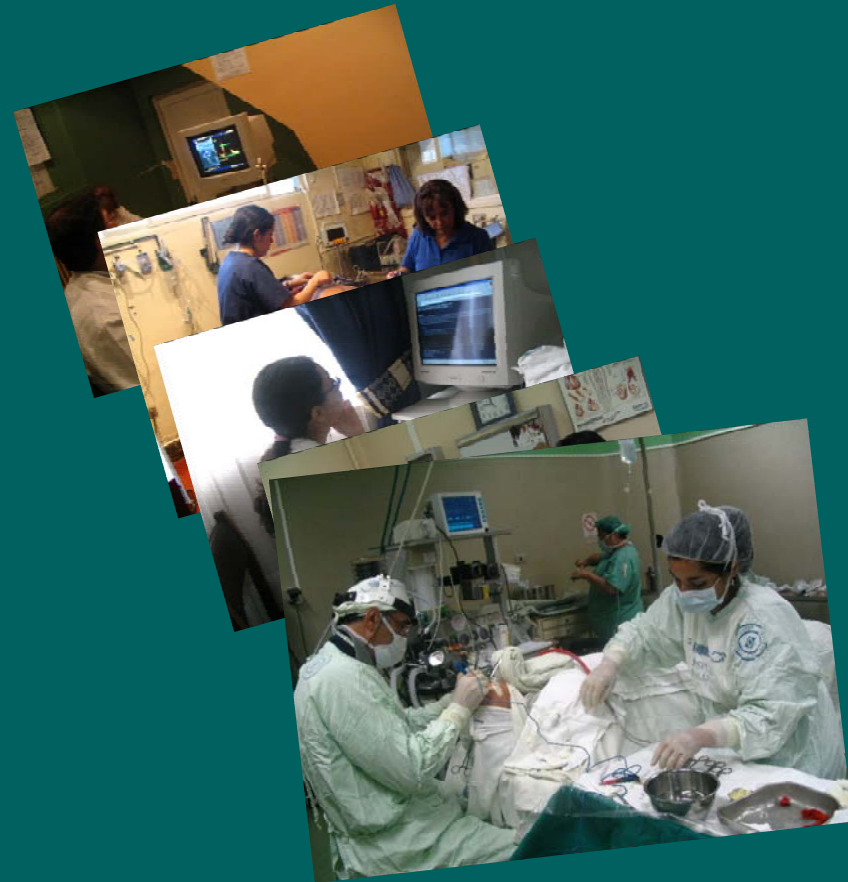
11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Como Garantía GES, operamos

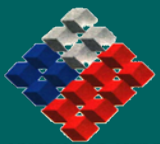
- 532 Cataratas
- 331 Vesículas (Colecistectomía en personas de 35 a 49 años)
- 118 Cáncer cérvico uterino
- 91 Adenoma prostático
- 40 Cáncer de mama
- 12 Cáncer testicular
- 11 Cáncer de próstata

A modo de ejemplo: antes del Programa GES, las intervenciones fueron:

- 78 Cataratas (2004)
- 143 Vesículas (2005)







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Humanización de la atención



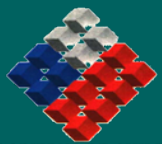
Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Programa Chile Crece Contigo



- Realizamos Estudio de Implementación en los servicios clínicos de Maternidad y Pediatría
- Formamos Comisión para coordinar acciones, integrar a los servicios y discutir e intercambiar información
- Participamos en Taller "Nadie es perfecto", en Puerto Montt, para desarrollar habilidades parentales
- Como Hospital nos integramos exitosamente al trabajo de la Red comunal de Quillota, dando inicio al proceso de colaboración en el marco del sistema.



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota - Cuenta Pública 2008

# Humanización de la atención



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Hospital Amigo

El Hospital acogió

**220.532**

familiares que visitaron a  
pacientes hospitalizados  
en el marco de este  
Programa

\*604 familiares visitan diariamente a  
los pacientes hospitalizados

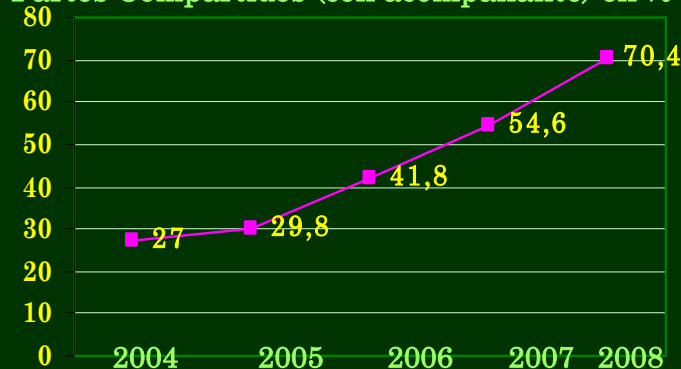
Acompañamientos  
en el año:  
**9.593**

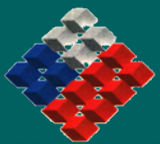
Los familiares pueden  
acompañar 24 horas a  
pacientes hospitalizados:

- Adulto mayores
- Niños y niñas
- Embarazadas y  
puérperas, en el parto,  
parto y puerperio

De  
**1.042**  
**partos,**  
**734**  
**fueron con**  
**acompañamiento**

Partos Compartidos (con acompañante) en %





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Informaciones

**Oficina de  
Informaciones,  
Reclamos y  
Sugerencias  
(O.I.R.S.)**

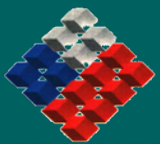
Total de informaciones  
entregadas:

**180.086**

### Atenciones por Oficina

OIRS Central	111.298
OIRS Consultorio Especialidades:	18.921
OIRS Sala de Espera:	45.353
OIRS Unidad de Emergencia:	4.514





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

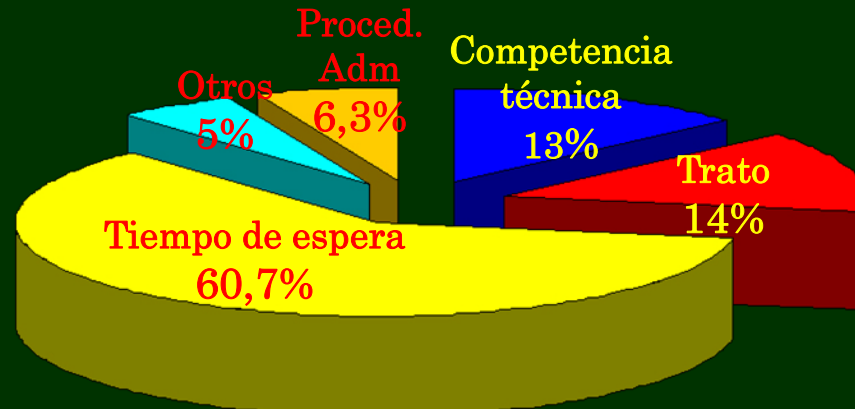
## Solicitudes ciudadanas (Reclamos)

Total de Reclamos (Solicitudes Ciudadanas) que atendimos en el Hospital

**732**

Cada  
**10.000**  
atenciones  
registramos un  
promedio de  
**8**  
reclamos

Reclamos (solicitudes ciudadanas) Hospital, GES y Fonasa, según tipología





# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Solicitudes Ciudadanas Felicitaciones

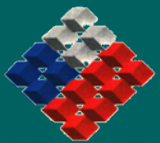
Recibimos  
**478**  
felicitaciones

Cada  
**10.000**  
atenciones nos  
hacen llegar un  
promedio de  
**5**  
felicitaciones

### Principales motivos de felicitaciones recibidas:

- Atención
- Trato
- Eficiencia





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

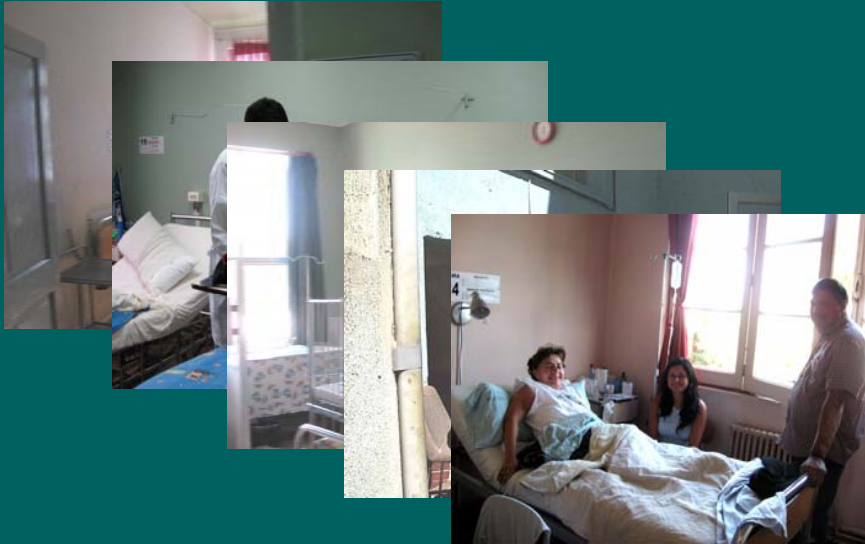
Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

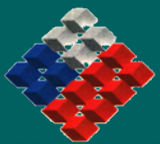


## Estudio de Satisfacción a Pacientes Hospitalizados

Desde 1994 realizamos  
diariamente una encuesta de  
satisfacción a los pacientes  
hospitalizados

En 1994, el  
**77%**  
manifestó  
satisfacción por  
atención  
recibida  
durante su  
hospitalización

En 2008, la  
satisfacción  
de pacientes  
hospitalizados  
llegó al  
**81%**



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Gestión al Usuario y Participación Social

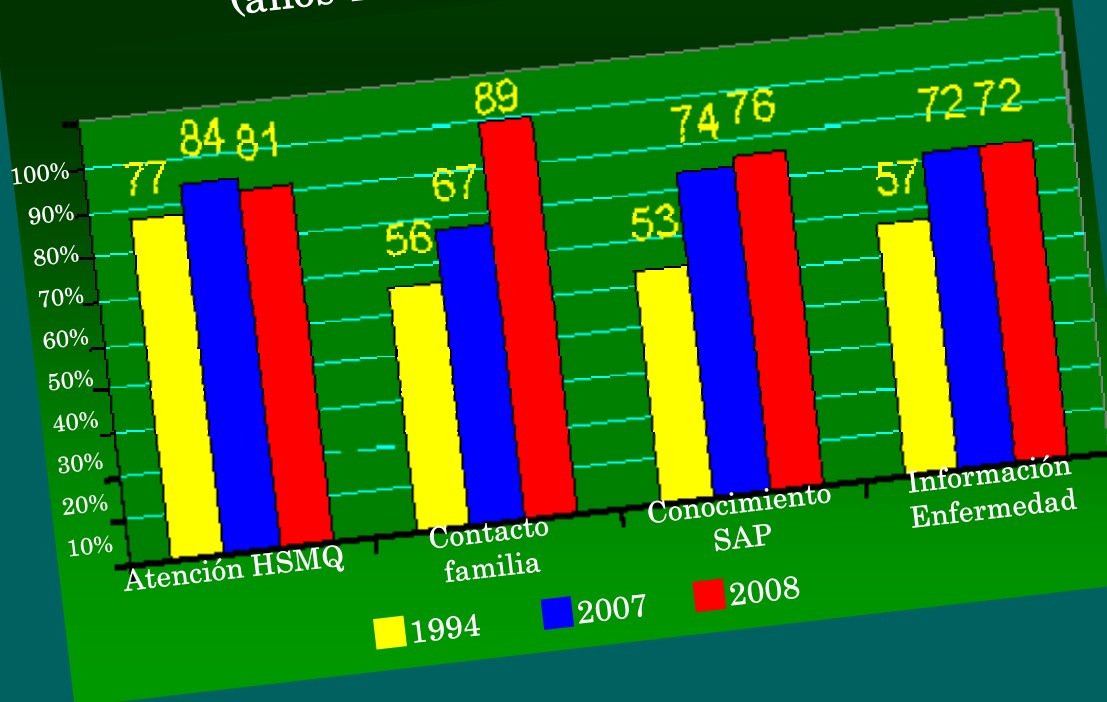


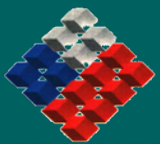
Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 - 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Satisfacción de pacientes hospitalizados

Evolución satisfacción de hospitalizados: 3 hitos  
(años 1994, 2007 y 2008), en %





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Participación: 1. Consejo Consultivo de Usuarios

El Consejo realizó

11

Reuniones Ordinarias y

2

Reuniones Extraordinarias;

Se constituyen

8

Comisiones de Trabajo que  
efectuaron

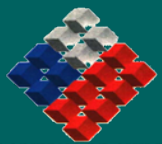
19

Reuniones de Trabajo

- Durante 2008 se integraron al Consejo representantes de:
  - 7 Mesas Territoriales de diferentes sectores de Quillota en el nuevo sistema de Participación Comunal.
  - Fundación PRODEMU
  - *En total, el Consejo Consultivo está integrado por 15 representantes de organizaciones comunitarias, tres de instituciones intersectoriales y dos de las asociaciones gremiales de funcionarios del Hospital.*
- Se designó un representante del Consejo del Hospital ante el Consejo Integrado de la Red Asistencial, CIRA.
- Los representantes del Consejo participaron activamente en todas las fases de la Cuenta Pública.
- Se cumplió íntegramente el Plan Anual del Consejo.







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Participación

### 2. Red de Voluntariados de la Salud de la Provincia de Quillota

En la Red de Voluntariados  
participan

**37**

instituciones de la Provincia y  
desde 2008 cuenta con  
Personalidad Jurídica.

En el

### Séptimo Encuentro de la Red

participaron

**303** voluntarias de

**37** agrupaciones  
de la zona

### Capacitación:

**191**

Voluntarias/os y representantes  
de la comunidad participaron en

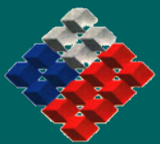
**10**

jornadas de capacitación,  
representando a

**23**

instituciones.





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

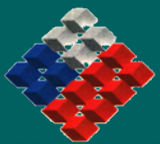
## Participación

### 3. Cuenta Pública Participativa

La Comunidad contribuyó en las definiciones y contenidos de la presente Cuenta Pública:



- **Formulando** sugerencias sobre contenidos en Encuesta realizada al término de la Cuenta 2007;
- **Interviniendo** en talleres de análisis posterior a la Cuenta anterior;
- **Planteando** ideas y puntos de vista a en el Consejo Consultivo de Usuarios;
- **Proponiendo** contenidos a través de voluntariados y organizaciones sociales que trabajan con el Hospital.



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión al Usuario y Participación Social



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Apoyo Espiritual

### Participan:

- Evangélicos
- Católicos
- Testigos de Jehová
- Mormones

Total asistencia espiritual a pacientes hospitalizados:

**3.192**

Capellán católico atendió

1.696 pacientes.

Otros credos: 1.496.

## Unidad de Acompañamiento Espiritual

Constituimos un **Comité de Acompañamiento Espiritual Hospitalario**, integrado por representantes de los funcionarios de nuestro Hospital, la comunidad a través de los voluntariados y representantes de los credos religiosos.



# Gestión financiera



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Resumen de Ingresos y Egresos

	2007 M\$	2008 M\$	Variación %
Recursos recibidos	7.767.285	8.620.921	10,9%
Dinero gastado	7.770.633	8.919.353	14,8%

### Egresos (en miles de \$):

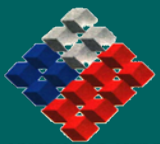
Remuneraciones	5.722.870
Bienes de consumo y servicios	2.802.022
Inversiones con fondos propios	70.637

### Deuda (en miles de \$):

Deuda total	298.431
Diferencia no transferida	128.974
Deuda si hubiésemos recibido Transferencia	169.458







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Gestión financiera



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Principales gastos de bienes y servicios para el funcionamiento de nuestro Hospital

Medicamentos	\$ 477 millones
Materiales y útiles quirúrgicos	\$ 374 millones
Productos químicos	\$ 326 millones
Alimentos	\$ 242 millones
Electricidad, agua, gas, teléfonos, correo	\$ 219 millones
Oxígeno clínico	\$ 60 millones

Realizamos adquisiciones por

**\$166 millones**

De ese total,

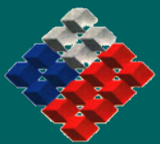
**\$70,5 millones**

corresponden a recursos propios del Hospital y

**\$95,8 millones**

a fondos aportados por el Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota (SSVQ)





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Gestión financiera



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Donaciones

El **Hospital de Fresno, Estados Unidos**, donó a través de la Corporación de Amigos del Hospital, equipamiento e instrumental de Cirugía Traumatológica por más de **\$19 millones**

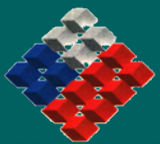
La donación recibida contiene, entre otros:

- Dos equipos completos de Artroscopía
- 2 Máquinas de anestesia
- 4 Analizadores de laboratorio
- Controlador de Cámara Livantec
- Fuente de luz Xenon
- Monitor Sony 19”



Además recibimos un Desfibrilador Automático, Oxímetro, 20 sillas de ruedas y equipamiento médico de pabellón y otros de la Corporación de Amigos del Hospital y el Rotary Club de Quillota

Otras donaciones procedieron de la universidad Andrés Bello, Damas de Rojo, Voluntariado de Nutrición, Sra. Verónica Garay y Servicio de Bienestar



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión financiera



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública



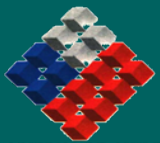
## Adquisiciones

### Principales compras con recursos propios:

- Máquina de anestesia con ventilador y monitor Cardiacap
- 2 Electrobisturís
- Cama de parto
- Oftalmoscopio
- Monitor de signos vitales
- Equipo de Isquemia

### Parte de las adquisiciones realizadas con recursos del Servicio de SALUD Viña del Mar-Quillota:

- Microscopio quirúrgico para microcirugía
- Equipo electroencefalógrafo Halyron
- Equipo autoqueratorefractómetro
- Ventilador de transporte
- Monitor desfibrilador bifásico



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Gestión financiera



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Mejoramiento de la infraestructura

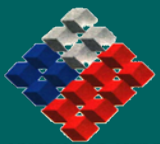
Se ejecutaron obras de infraestructura por  
**\$45 millones**

### Destacan:

- Cambio de piso en diversos servicios
- Cambio de gomas antideslizantes en escalas
- Remodelación de cuatro piezas de Pensionado
- Arreglo de canaletas techumbre
- Remodelación del Área Infantil
- Término del Box Ginecológico
- Remodelación de la Unidad de Emergencia
- Remodelación de baños en Maternidad, Auditorio y Central Térmica
- Construcción de baños en U. de Emergencia







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Recursos Humanos



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

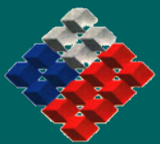
## Un Equipo, una Familia



Constituimos una fuente laboral para  
**624** personas:  
**541** funcionarios, **16** a honorarios y **67**  
mediante Compra de Servicios



Durante el período, se incorporaron a  
nuestra Gran Familia  
**3** nuevos funcionarios; **5** personas a  
Honorarios y **59** por Compra de Servicios.  
**Total: 67** personas



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Recursos Humanos



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Capacitación del personal

En total, recibió capacitación un total de

**294**

funcionarios

Gracias a los fondos asignados por Ley, el Hospital mantiene una constante preocupación por perfeccionar a sus funcionarios, con el objetivo de brindar cada vez un mejor servicio a la población.

El **54,3%** de los funcionarios participó en programas de Capacitación.



# Docencia



11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

## Puertas abiertas para los estudiantes

Mantenemos convenios de docencia con establecimientos de Estudios Superiores cuyos alumnos realizan internados y prácticas profesionales en nuestro Hospital.

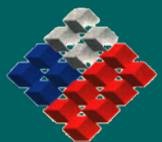
Además, realizaron “pasantías laborales”, recibieron capacitación y charlas vocacionales, y acciones de voluntariado

**186** estudiantes de Enseñanza Media de colegios de Quillota.

<b>Carrera</b>	<b>Total</b>
Internos de Medicina	42
<u>Otros profesionales</u>	65
Fonoaudiología	
Kinesiología	
Nutrición y Dietética	
Psiquiatría	
Radiología	
Química y Farmacia	
Obstetricia y Puericultura	
Enfermería	
Electrónica	
Contabilidad	
Laboratorio Químico	
<u>Administrativos</u>	15
Administración	
Secretariado	
<u>Técnicos</u>	113
Téc. Nivel Sup. Enfermería	
Téc. Nivel Sup. Laboratorio Clínico	
Alimentación colectiva	
Técnico en Enfermería	
Técnico en Prevención de Riesgos	
Tecnología Médica	
Técnico de Párvulos	
Electricidad	
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

# Desafíos logrados y pendientes



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

**En 2007, nos propusimos a cumplir el año siguiente. Logramos realizar algunos y otros quedaron sin cumplir, constituyendo nuevos desafíos para 2009.**

Desafío 2008	Logrado	Pendiente para 2009
Aprobación del Estudio de Preinversión Hospitalaria.		✓
Obtención de la calidad de Hospital Autogestionado en Red.		✓
Participación activa en el proceso de Acreditación de Calidad para Prestadores Institucionales.	✓	
Profundización en la implementación del Nuevo Modelo de Atención.	✓	
Fortalecer la coordinación de la red electiva y de urgencia.	✓	
Continuar con la implementación del Programa Hospital Amigo, avanzando en el Acompañamiento Diurno y Nocturno para Niños y Adultos Mayores hospitalizados.	✓	
Implementación de una O.I.R.S. en la Unidad de Emergencia.	✓	



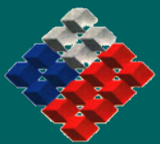
# Desafíos logrados y pendientes



11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

Desafío 2008	Logrado	Pendiente para 2009
Fortalecer la participación social existente de la comunidad que conforma el Consejo Consultivo de Usuarios	✓	
Rediseño en la Gestión de las Solicitudes Ciudadanas	✓	
Elaboración participativa de Carta de los Derechos y Deberes de los usuarios hospitalarios.	✓	
Implementar Sistemas de Información acorde a las necesidades actuales	✓	
Implementar los cambios necesarios para mejorar los procesos en relación a nuestro Recurso Humano.	✓	
Continuar con la modernización de la Gestión Financiera del establecimiento, manteniendo un nivel de deuda cero.		✓
Mejoramiento de la infraestructura para responder a las necesidades de nuestros usuarios y a la implementación del Nuevo Modelo de Atención.		✓





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Otros logros

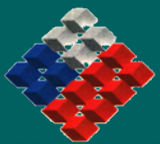


Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

- Implementación de Laboratorio 24 horas con tecnólogo médico
- Incremento de horas médicas para atención electiva
- Implementación de siete patologías piloto GES
- Creación de Unidad de Acompañamiento Espiritual
- Implementación del Parto Integral como parte del Programa “Chile Crece Contigo”
- Creación de Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Instalación de Ruta 5 D (líneas telefónicas e informáticas del sistema público)





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Otros logros



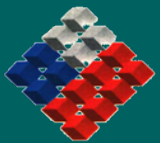
Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

- Mejoría del sistema de información y administración de Abastecimiento y Bodega
- Capacitación de 294 funcionarios, lo que representa el 54,3% del personal.
- Cumplimiento del 102% de las metas programadas en actividades valoradas
- Obtención de 82.72 % en proceso de Auditoría en Autogestión, ocupando el primer lugar entre los hospitales auditados
- Adquisición de nuevo equipamiento
- Donaciones gestionadas por la Corporación de Amigos del Hospital por más de 19 millones de pesos.







GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota


Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Nuevos desafíos

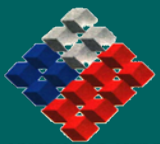


Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

- 
- Proporcionar acceso a pacientes en Lista de Espera por más de 120 días para primera consulta e intervención quirúrgica más de un año
  - Implementación de la Unidad de Cuidado Intermedio médico quirúrgico
  - Obtención de Scanner con la infraestructura necesaria
  - Iniciar el proceso de autoevaluación institucional para solicitar la Acreditación en Calidad por agentes externos.





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

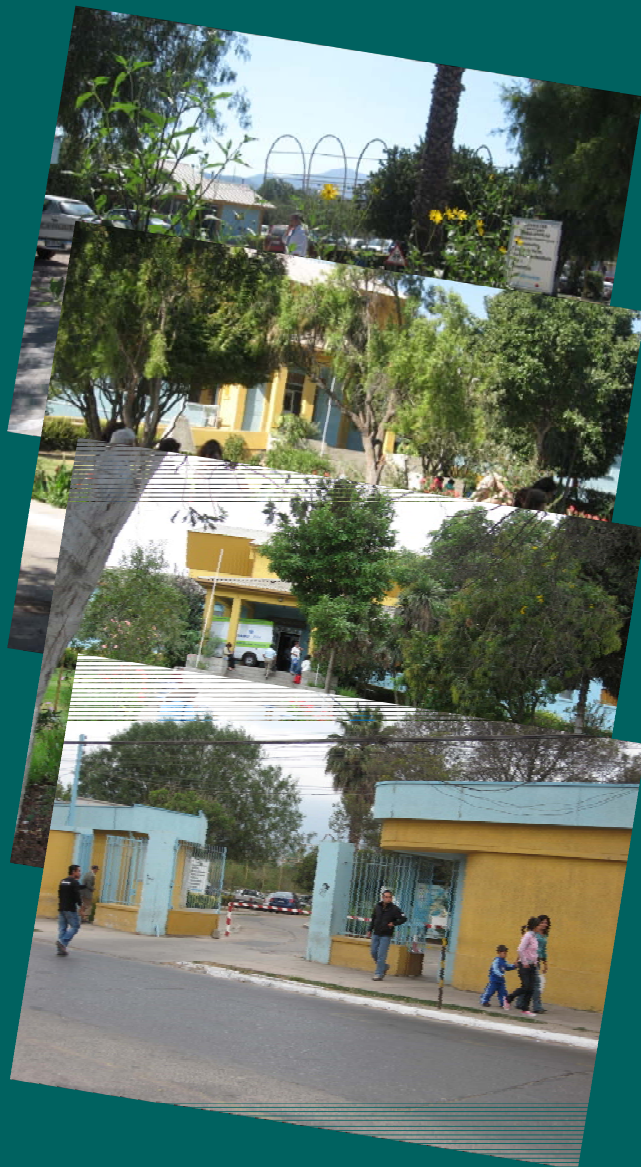
Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Nuevos desafíos

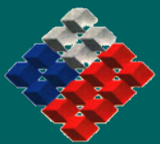


Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública



- Tener a todos los profesionales médicos certificados por la Superintendencia de Salud.
- Avanzar en la implementación de los procesos del ciclo de vida laboral de los funcionarios.
- Ampliación de dependencias de OIRS central y del CRD (Consultorio de Especialidades)
- Remodelación de las dependencias de ex CONIN para ampliar áreas de atención de pacientes ambulatorios.
- Mejorar las áreas deficitarias de infraestructura, según normativas vigentes



GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Nuestro sueño de siempre...



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

Si bien un Hospital lo hacen sus equipos de trabajo y el compromiso de sus funcionarios...

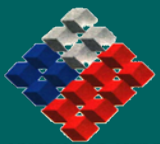


...Los más diversos sectores de la ciudadanía de las provincias de Quillota y Petorca comparten con nosotros el sueño de contar con un nuevo edificio hospitalario que dé vida al

## Hospital Biprovincial.

Más de 330 mil habitantes de las dos provincias exigen y merecen un Hospital moderno y bien equipado.





GOBIERNO DE CHILE  
Ministerio de Salud  
Servicio de Salud  
Viña del Mar Quillota

Hospital San Martín de Quillota – Cuenta Pública 2008

# Reflexión de futuro



Hospital San Martín Quillota  
Nuestro esfuerzo a su servicio

11 de marzo de 1860 – 11 de marzo de 2009 / 149 años ofreciendo Salud Pública

2008 fue un año orientado al cumplimiento de metas... a humanizar la atención y dirigir todos los esfuerzos para mejorar el acceso a nuestras atenciones...

Satisfacer la demanda de Atención Integral de Salud en Red y disminuir las Listas de Espera son nuestros grandes propósitos para este año 2009...



¡Muchas gracias...!