

150  
Años

*A su servicio*

**HOSPITAL SAN MARTIN**

**— QUILLOTA —**

## Nuestra Misión

## 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. Ser promotores y recuperar la salud de nuestros usuarios con eficacia, eficiencia y amabilidad.

## Queremos ser

Un Hospital Público y un Hospital Docente, siempre abierto a las demandas de la Comunidad y a las necesidades biosociales de los usuarios.



## **Población beneficiaria**

El Hospital San Martín atiende a la población de las provincias de Quillota y Petorca.

### **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: 340.037 habitantes**

**Población beneficiaria en las dos provincias:**

**295.052 personas**

**Equivalentes al**

**87%**

**de la población total**

### **Población beneficiaria según edad:**

- Adultos: 67%
- Infantil: 23%
- Adulto Mayor: 10%.



## Recursos humanos y físicos

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

**Un equipo humano formado por  
673 personas**

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

Además: 5 Pabellones quirúrgicos, 196 camas y cunas; 7 camas críticas médicas y quirúrgicas en la UTCIM (dotación: 203 camas), 5 ambulancias, un móvil para el traslado de pacientes ambulatorios y un vehículo multiuso

## Recursos Humanos

- El Hospital constituye una fuente laboral para **673** personas: **546** funcionarios; **24** personas a Honorarios y otras **103** por Compra de Servicios.
- La planta de funcionarios está integrada por **206** Técnicos, **100** Médicos, **102** profesionales no médicos, **82** Administrativos, **52** Auxiliares y **4** Directivos.
- Durante 2009, ingresaron al Hospital **50** personas (**6** funcionarios, **8** a honorarios y **36** por compra de Servicios).



## El Hospital ofrece a su población beneficiaria:

### 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

### Prestaciones de Apoyo:

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

**Atención  
de  
Urgencias  
24 horas**



## **Avances:** Nuevo modelo de atención

### **Fortalecimiento de Redes Locales**

Se ha implementado a nivel de los establecimientos de salud de las provincias de Quillota y Petorca un nuevo modelo de relación y coordinación que se estructura en torno al concepto de coordinación operativa, en una relación simétrica que pone al centro al paciente y no a un nivel de complejidad en particular.

### **Humanización de la Atención**

Implementación del Programa "Chile Crece Contigo," mediante entrega de 619 ajuares a RN en el establecimiento desde el 1° de Septiembre del 2009.

### **Calidad y Seguridad en Atención al Paciente**

- **Vigilancia epidemiológica:**
- Fortalecimiento de la vigilancia de eventos adversos, IIH y enfermedades de notificación obligatoria, asignación de funciones a enfermera IIH , a cargo de la vigilancia e incorporación de médico salubrista.
- Mejoramiento de la vigilancia de enfermedades emergentes asegurando el control de los pacientes pesquisados.

### **Algunas definiciones**

**Ajuares:** Cada ajuar consta de paquete de apego seguro , paquete de cuidado de RN, cuna corral equipada, y diversas prendas de vestuario para bebé.

**IIH:** Infecciones intrahospitalarias.

**Enfermedades emergentes:** enfermedades de notificación obligatoria Chagas, hepatitis B, hepatitis C y HTLV1.

**Microrred Quillota — Petorca:** Se refiere a los establecimientos de atención primaria y hospitales de ambas provincias que se coordinan y definen políticas comunes, que opera a nivel directivo y a nivel operativo mediante un equipo coordinador y comisiones temáticas.



## Atenciones y prestaciones

<b>Consultas Ambulatorias:</b> <b>187.848</b>	U. de Emergencia	58 %
	Consultorio	42 %
	Costo promedio por atención	\$ 25.565
<b>Egreso de pacientes en atención cerrada y ambulatoria</b>	Total egresos	<b>11.392</b>
	Costo promedio por egreso	\$ 607.983
<b>Intervenciones Quirúrgicas institucionales:</b> <b>5.986</b>	Cirugías mayores	88 %
	Cirugías menores	12 %

## Principales intervenciones quirúrgicas GES

Cataratas	774	Adenoma prostático	107
Vesícula (Colecistectomía en personas de 35 a 49 años)	338	Cáncer de mama	40
		Cáncer testicular	12
Cáncer Cérvico Uterino	137	Cáncer de próstata	7

<b>Exámenes</b>	Laboratorio	<b>757.183</b>
	Imagenología	<b>51.122</b>
	Anatomía Patológica	<b>10.339</b>



## Procedimientos

<b>Cardiológicos</b>	<b>10.667</b>
<b>Ginecológicos</b>	<b>7.670</b>
<b>Digestivos</b>	<b>2.794</b>
<b>Traumatológicos</b>	<b>1.292</b>
<b>Respiratorios</b>	<b>309</b>
<b>Hematológicos</b>	<b>106</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22.788</b>

## Indicadores Hospitalarios

### Vía de ingreso de pacientes hospitalizados:

**67%**  
por Unidad de  
Emergencia

**16%**  
desde  
Consultorio

**17%**  
Otro

### Tipo de parto según resolución

Normal 1.040  
**60%**

Cesárea 685  
**40%**

## Resumen de Garantías Explícitas en Salud

Se atendió un total de  
**6.823**  
Pacientes GES, de los cuales  
**4.306**  
fueron confirmados,  
**1.833**  
quedaron en estudio y  
**684**  
no correspondían a las

patologías consideradas en el  
Programa.

Ese total generó  
**13.019**  
garantías, que se cumplieron en  
**94 %**  
y **626** son incumplidas reales  
(exámenes, visuales)





## Resumen de Garantías Explícitas en Salud, GES

### Patologías GES más frecuentes atendidas en el 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

### Ayudas Técnicas GES para mejorar la calidad de vida

Se entregaron:

- **93** colchones antiescaras
- **39** bastones
- **36** sillas de ruedas y
- **20** andadores

**En total, fueron favorecidas  
180 personas**



## Gestión al Usuario y Participación Social

### Total de informaciones entregadas (atenciones por Oficina):

OIRS Central	135.514
OIRS Consultorio Especialidades:	45.534
OIRS Sala de Espera:	37.558
OIRS Unidad de Emergencia:	11.522
Jefe de Informaciones	1.829

### Solicitudes ciudadanas (Reclamos y Felicitaciones)

#### 1. Reclamos

Total de Reclamos atendidos: **725**

Cada **10.000**, atenciones, se registró un promedio de **7 reclamos**.

**Principales motivos de reclamos recibidos por Hospital, GES y Fonasa:**

**Tiempo de espera: 53%**

**Trato: 14%**

**Competencia técnica: 13%**

**Procedimientos**

**Administrativo: 12%**

**Otros: 8%**

#### 2. Felicitaciones

Total de felicitaciones recibidas: **538**

Cada 10.000 atenciones se hizo llegar un promedio de

**5,2 felicitaciones**

**Principales motivos de felicitaciones recibidas:**

Atención, Trato, Eficiencia

### 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 **85%**

**Gestión  
Financiera****Resumen de ingresos  
y egresos**

	2008 M\$	2009 M\$	Variación %
<b>Recursos recibidos</b>	8.622.921	11.602.482	35%
<b>Dinero gastado</b>	8.919.353	11.721.236	31%

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

Remuneraciones	6.982.075
Bienes de consumo y servicios	4.739.161
Inversiones con fondos propios (Vehículos, mobiliario, maquinarias, equipos y otros)	107.834

**Principales donaciones recibidas****Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota**

- 1 Proyector multimedia PowerLite
- 1 Telón mural

**Voluntariado Damas de Café**

- 1 Frigobar 120 L

**Servicio de Bienestar Viña del Mar—Quillota**

- Implementación de Jardín Infantil

**Carmen Lupi**

- 8 Carros metálicos de transporte

**Corporación de Amigos del Hospital**

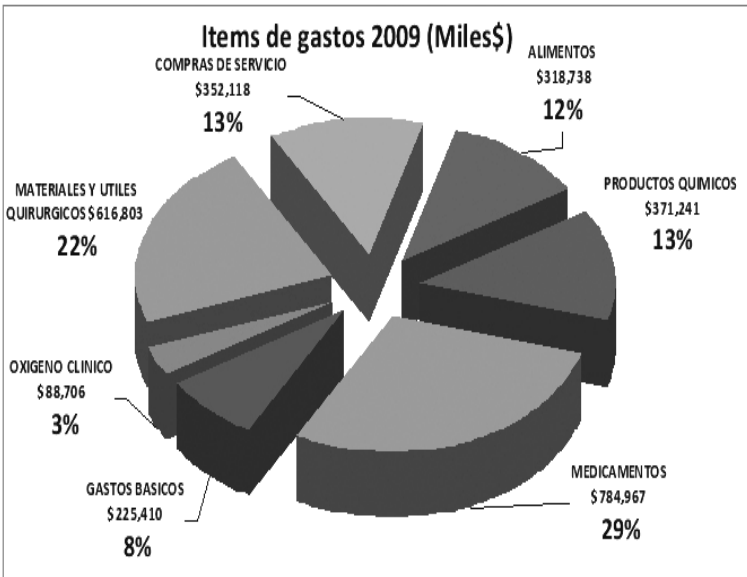
- Insumos y otros



## Gestión Financiera 2009

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

Medicamentos	\$ 785 millones
Materiales y útiles quirúrgicos	\$ 617 millones
Productos químicos	\$ 371 millones
Alimentos	\$ 319 millones
Electricidad, agua, gas, teléfonos, correo	\$ 225 millones
Oxígeno clínico	\$ 89 millones
Compras de servicios	\$ 352 millones





## Gestión Financiera

El Hospital realizó adquisiciones por  
**\$144 millones**  
De ese total,  
**\$108 millones**  
corresponden a recursos propios y  
**\$36 millones**  
a fondos aportados por el Servicio de  
Salud Viña del Mar- Quillota (SSVQ)

### Principales compras realizadas con recursos propios

1 Microcentrífuga Laboratorio	\$ 1.303.609
1 Microscopio binocular	\$ 983.366
2 Monitores multiparámetros con gases	\$ 24.875.760
1 Vaporizador Servicio de Alimentación	\$ 12.364.100

### Compras centralizadas con recursos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota

- 8 Monitores multiparámetros
- 8 Camas eléctricas hospitalarias
- 1 Electrocardiógrafo ECG
- 1 Carro de paro
- 1 Monitor desfibrilador bifásico
- 1 Lámpara de procedimiento
- 1 Ventilador no invasivo
- 1 Marcapaso externo temporal

**Total inversión: \$ 35.810.075**



## Gestión Financiera

### Mejoramiento de la infraestructura

Se ejecutaron obras de infraestructura por **\$ 65 millones**

#### Destacan:

- Remodelación de baños en servicios de Medicina y Cirugía
- Remodelación de Medicina y creación del Área UTCIM
- Ampliación de contenedores de Archivo
- Normalización de Red Eléctrica e instalación de aire acondicionado en servicios de Laboratorio, Maternidad y oficinas de Recursos Humanos y Abastecimiento
- Remodelación sala estar laboratorio
- Remodelación del Área de Lavados de Esterilización
- Construcción de veredas peatonales en el recinto
- Ampliación de boxes pediátricos y Sala de Espera Unidad de Emergencia
- Remodelación de la Unidad Traumatología en recinto ex Conin
- Cambio de pisos en servicios de Medicina y Cirugía

## Capacitación del personal

El **81% de los funcionarios** participó en programas de Capacitación

### Docencia

El Hospital mantiene convenios de docencia con establecimientos de Estudios Superiores cuyos alumnos realizan internados y prácticas profesionales en el establecimiento.

En 2009 participaron en estos programas **174** estudiantes, según el siguiente detalle:

**33** Internos de Medicina; **75** Profesionales diversos (Carreras de Fonoaudiología, Kinesiología, Nutrición y Dietética, Química y Farmacia, Obstetricia y Puericultura, Enfermería, , Contabilidad y Laboratorio Químico, Ing. informático, Ing.comercial Orientador Familiar); **47** Técnicos y **19** Administrativos.



## Principales logros

- Creación de la Unidad de Medicina Transfusional.
- Creación de Unidad de Tratamiento y Cuidado Intermedios.
- Avance significativo en la Humanización del parto y del Programa de apoyo Chile Crece Contigo.
- Remodelación de: baños en Área Médica y Quirúrgica, dependencias del Área Médica, sala de estar de Laboratorio, Área de Lavado de Esterilización, Unidad de Traumatología en recinto ex Conin, Residencia Médica de Unidad de Emergencia.
- Ampliación de: contenedores de Archivo de Historias Clínicas, Box Pediátrico y sala de espera de la Unidad de Emergencia.
- Normalización de red eléctrica.
- Instalación de aire acondicionado en diversas dependencias.
- Construcción de veredas peatonales dentro del recinto hospitalario.
- Cambio de piso en las áreas médica y quirúrgica.
- Instalación de techo en patio de Jardín Infantil.
- Cumplimiento de las metas sanitarias definidas desde el nivel Ministerial.
- Adquisición de nuevos equipamientos.
- Capacitación de 442 funcionarios, lo que representa el 81% del personal.
- Cumplimiento del 100% de las metas programadas en actividades valoradas.
- Inicio de las intervenciones quirúrgicas realizadas con artroscopio.
- Dotación de 24 horas de paramédico para la Unidad de Recuperación Anestésica.
- Implementación de la gestión centralizada de camas.
- Implementación de la política gubernamental de entrega de ajueres a los recién nacidos hospitalarios.
- Creación de la Unidad de Acompañamiento Espiritual.
- Participación activa de la comunidad en el rescate domiciliario de pacientes en programa de Lista de Espera, Plan 90 días.
- Obtención de personalidad jurídica por parte del Consejo Consultivo.
- Creación de la Red de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Implementación de nuevo modelo de relación a nivel de la red establecimientos de Salud de las provincias de Quillota y Petorca.
- Cumplimiento de un 94% de las Garantías Auge generadas en el establecimiento.
- Mantención de estándares de resultados en proceso de Autogestión.
- Implementación exitosa de Plan de 90 días, para otorgar atención a pacientes con espera superior a 120 días en consultas y de 365 días para intervenciones quirúrgicas.
- Incremento de horas médicas mediante plan de 500 especialistas.
- Ampliación de las dependencias de la OIRS del Consultorio de Especialidades.



## Desafíos para 2010

- Lograr la remodelación de Radiología, habilitando una sala de Informes de médicos radiólogos y sala de Mamógrafo y T.A.C.
- Adquisición de un Scanner a través de Inversiones del Ministerio de Salud o Recursos Regionales/ Comunales.
- Término y aprobación Estudio Preinversión Hospitalaria (EPH).
- Ampliación de las dependencias de OIRS central.
- Continuar con remodelación de dependencias de ex CONIN para subespecialidades.
- Incremento del porcentaje de cumplimiento de Garantías de Salud.
- Realización de la Planificación Estratégica 2010 – 2014.
- Cumplimiento del 100% de las Prestaciones Valoradas programadas, de los Compromisos de Gestión y de las Metas Sanitarias acordadas con el Servicio de Salud.
- Implementación del SIDRA para el manejo de agenda médica, referencia y contrarreferencia de pacientes ambulatorios, módulo de Urgencia y Farmacia.
- Iniciar proceso de autoevaluación institucional para solicitar la Acreditación en Calidad por agentes externos.
- Continuar con la modernización de la gestión financiera del establecimiento, manteniendo el equilibrio financiero.
- Informatización del sistema de entrega de información de estado del paciente.
- Implementación de los Presupuestos Participativos como trabajo anual del Consejo Consultivo.
- Lograr una participación activa de la comunidad en la donación altruista mediante la creación de un Club de Donantes de Sangre.
- Renovación de instrumental quirúrgico.
- Desarrollo de procedimientos médicos quirúrgicos, asociados a artroscopías, panendoscopia, colonoscopia y prótesis totales.
- Mejoramiento del área de Anatomía Patológica con la creación de un sector de recepción y entrega de personas fallecidas en el establecimiento.
- Regulación y normalización de Sedile.
- Disminución de brechas de cumplimiento de las normas de Infraestructura y Equipamiento (NTB) de la Autoridad Sanitaria. 17-



## Mirando hacia el futuro

150 años de existencia entregando salud pública a la población, no sólo representa un hito histórico para nuestro Hospital.

También nos plantea el desafío de proyectar el futuro fijándonos grandes y ambiciosas metas que nos permitan fraguar nuestro anhelo de servir cada día más y mejor a nuestros usuarios.

Observamos el futuro haciendo realidad nuestro sueño del nuevo edificio y equipamiento de nuestro anhelo

### Hospital Biprovincial

Dotado de equipamiento y dotación suficiente para desarrollar el establecimiento de alta complejidad que nos corresponde y que nuestra ciudadanía precisa.

## Hospital San Martín de Quillota



**Director: Dr. C. Andrés San Martín Tapia**

### Contactos

Teléfono Central: (56-33) 298000

Ambulancias: 131

Código Postal: 2260494

E-Mail OIRS: sap\_quillota@ssvq.cl

Comunicaciones: hospitalquillota@ssvq.cl

Página web: www.hsmq.cl



2010:

*Bicentenario de la Patria*

*Sesquicentenario de nuestro Hospital*