

Cuenta Pública HCSBA 2013

Claudio Robles Tapia

7 de Marzo 2014

H
C
S
B
A



Hospital Clínico
SAN BORJA
ARRIARAN

Cuenta Pública 2013

Período 2011 - 2014

(Junio)

(Marzo)



Nuestra Visión

“Ser un Hospital de alta complejidad, centrado en el paciente y su familia, referente nacional del sistema público, reconocido por la excelencia en la atención, calidad de los procesos y el desarrollo de las personas.”

Nuestra Misión

“Somos un Hospital clínico autogestionado en red y referente nacional del sistema público, que brinda a sus usuarios atenciones en salud ambulatoria y de hospitalización de alta complejidad, en ambiente acogedor y de confianza, con equipos competentes y comprometidos con la calidad, seguridad, eficiencia e innovación.”

Nuestros Desafíos Estratégicos

HCSBA Pionero en calidad de servicio con medición On-line de la satisfacción usuaria

HCSBA Acreditado en Calidad

HCSBA dentro de los 10 primeros hospitales auto gestionados del país

HCSBA avanzando hacia la Alta Complejidad con proyectos de corto y largo plazo

HCSBA con políticas de personal y gestión de servicios que den cuentas del desarrollo de equipos competentes y comprometidos con la misión



Cuenta Pública HCSBA 2013

HCSBA Pionero en calidad de servicio con medición On-línea de la satisfacción usuaria

- Satisfacción Usuaría
- Gestión de Reclamos
- Participación Social

HCSBA dentro de los 10 primeros hospitales auto gestionados del país

Producción
Finanzas

HCSBA avanzando hacia la Alta Complejidad con proyectos de corto y largo plazo

Inversión

HCSBA Acreditado en Calidad

Acreditación

HCSBA con políticas de personal y gestión de servicios que den cuentas del desarrollo de equipos competentes y comprometidos con la misión

Hospital Comprometido con su Personal

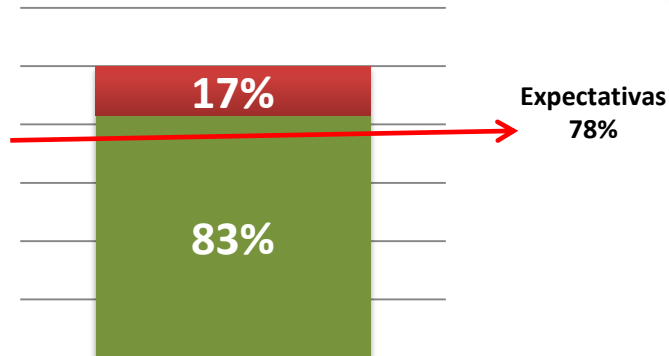


1° Pioneros en Calidad de Servicio

Satisfacción Usuaría

- ✓ Reorganización de Depto. Gestión al usuario
- ✓ Incorporación 9 orientadores de servicio
- ✓ Sistema de monitoreo de satisfacción usuaria On Line (250 a 300 mediciones diarias con un total de 27.034 mediciones acumuladas a dic 2013)
- ✓ Incremento progresivo de satisfacción usuaria alcanzando en diciembre 2013 el 83% de satisfacción (con un promedio anual de 80%)

Satisfacción Usuaría HCSBA
Dic, 2013
n:27034



1° Pioneros en Calidad de Servicio

Satisfacción Usuaría

- ✓ Más de 400 funcionarios capacitados en calidad de servicio y protocolos de atención
- ✓ Buen posicionamiento entre los hospitales de alta complejidad en los Resultados de encuesta de "buen trato "

	N° Entidades	Posición HCSBA
Ranking Global	251	149
Ranking Global R.M.	48	21
Ranking Global Centros Hospitalarios (Incluye Institutos)	32	18
Ranking Global Centros Alta Complejidad R.M.	16	8

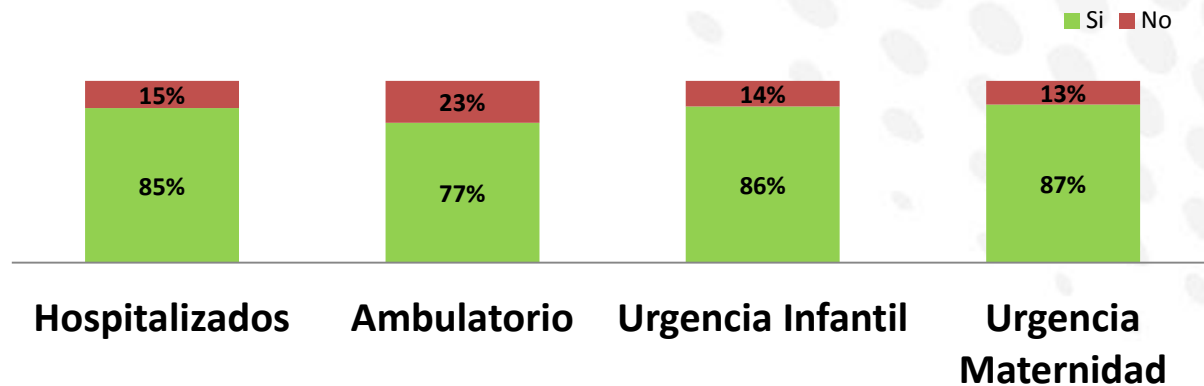


Satisfacción Usuaría

- ✓ Atención de OIRS en módulos individuales
- ✓ Aumento de atención horaria de OIRS del Servicio de Medicina
- ✓ Mayor acompañamiento nocturno para los adultos mayores
- ✓ Mayor flexibilización de visitas en salas comunes
- ✓ Incremento de un 10% anual de felicitaciones de los usuarios.



Distribución de Satisfacción por Área de Atención
Año 2013
N:27.044



Gestión de reclamos

- ✓ 100% de los reclamos respondidos dentro de los plazos legales
- ✓ Respuestas resolutivas para reclamos GES
- ✓ Resolución Paulatina de los reclamos por trato.

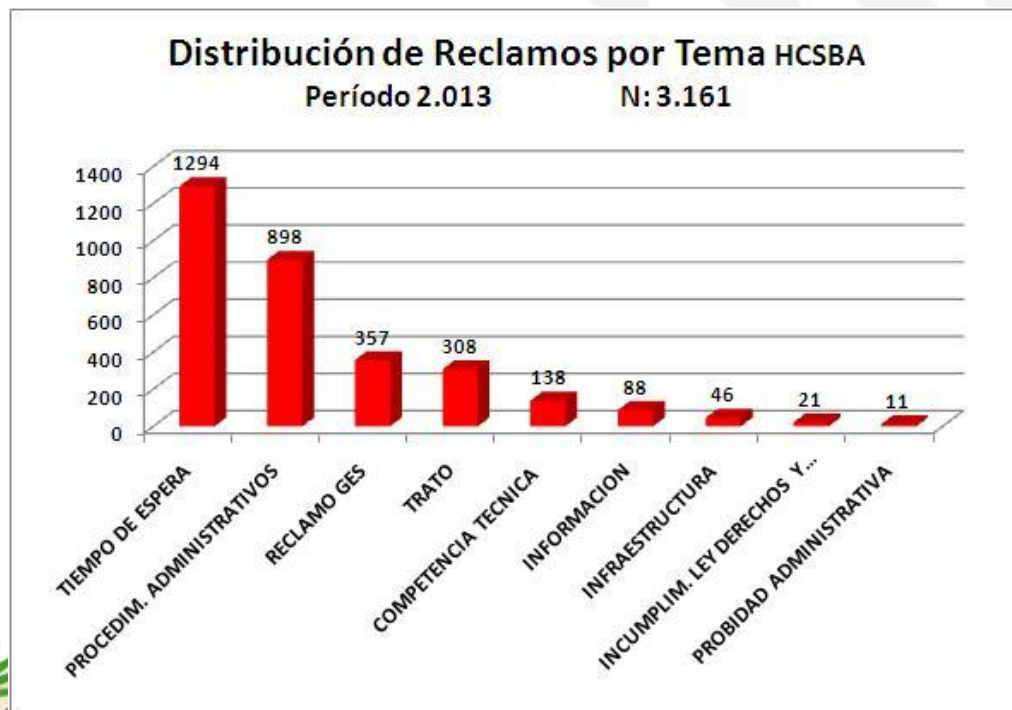
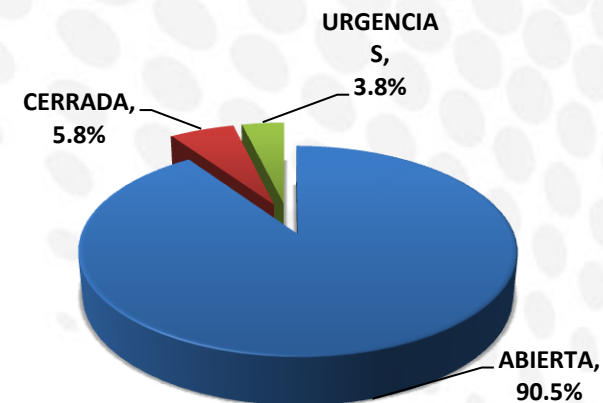


Gráfico N°5: Distribución de Reclamos por Área de Atención Año 2013 HCSBA



1° Pioneros en Calidad de Servicio

Gestión de reclamos

- ✓ Identificación de los Centros de responsabilidad con mejora de procesos de atención
- ✓ Hospitalizados se destacan por su buen trato y buenas prácticas, liderando el ranking de felicitaciones durante al año 2013.



1º Pioneros en Calidad de Servicio

Participación Social

- ✓ *Equipo Clínico Promueve el auto cuidado de la Salud de Cáncer de Colon (desde 2012)*
- ✓ *Carabineros de Chile realiza tres talleres en prevención del Femicidio, Abuso Infantil y Adicción a las drogas. (desde 2013)*
- ✓ *Voluntariado Monitor GES difunde nuevas patologías GES (desde 2013)*
- ✓ *Equipo institucional promueve derechos y deberes de usuarios en salud (desde 2013)*



Participación Social

- ✓ Capacitación participativa para la atención de salud a migrantes indocumentados
- ✓ Grupos de pacientes con enfermedades crónicas de ayuda mutua trabajan en acogida y acompañamiento de sus pares
- ✓ Voluntariado se organiza para facilitar espacio de acogida a familiares de pacientes fallecidos
- ✓ Voluntariado y estudiantes se organizan para apoyar en diversas campañas solidarias en beneficio de los usuarios (Campaña "Ubícate", desayunos solidarios en Salas de Espera de Urgencias y Atención Ambulatoria.).



Producción

Incremento de la Complejidad
de Nuestros Pacientes



Producción (Hospitalizados)

La complejidad de nuestros pacientes es mayor



ACTIVIDADES / INDICES	Año 2011	Año 2012	Año 2013	% Incr.
EGRESOS	29.172	29.082	26.789	-7,9%
DOTACIÓN DE CAMAS	617	608	608	0,0%
PROME DIAS ESTADA	5,4	5,7	6,1	7,0%
INDICE OCUPACIONAL	74,4	76,5	77,7	1,6%
INDICE LETAL	1,3	1,3	1,5	14,6%
INDICE ROTACION	49,2	48,9	45,8	-6,2%
INDICE SUSTITUCION	1,9	1,8	1,8	-1,3%

Fuente: REM Estadísticas HCSBA





GRD	Año 2012	Año 2013	% Increm.	
ÍNDICE DE COMPLEJIDAD	0,76	0,79	3,9%	
UNIDADES PRODUCTIVAS	17.392	20.124	15,7%	
ÍNDICE DE FUNCIONAMIENTO	0,8985	0,9252	3,0%	
NIVELES DE SEVERIDAD	% MENOR	73,6%	71,2%	-3,3%
	% MODERADA	17,0%	17,5%	2,9%
	% MAYOR	9,4%	11,4%	21,3%



Producción

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS MAYORES	Año 2012	Año 2013	% Increment.
PABELLÓN CENTRAL	8.433	8.361	-0,9%
UCA	3.456	3.328	-3,7%
TOTAL	11.889	11.689	-1,7%
% DE OCUPACIÓN DE PABELLONES (P. CENTRAL)	75,8%	83,5%	10,2%
% DE OCUPACIÓN DE PABELLONES (P. UCA)	79,4%	80,1%	0,9%

Fuente: REM Estadísticas HCSBA



Producción (Actividad Ambulatoria)



ACTIVIDADES AMBULATORIAS	Año 2011	Año 2012	Año 2013	% Incremento
CONSULTAS MÉDICAS NUEVAS	68.783	66.633	83.011	24,6%
CONTROLES MÉDICOS	165.060	164.851	143.536	-12,9%
INTERCONSULTAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS	12.910	16.005	16.356	2,2%
CONSULTAS MÉDICAS NSP	56.448	56.284	49.547	-12,0%
TOTAL CONSULTAS DE URGENCIA	98.926	100.056	102.897	2,8%
CONSULTAS DE URGENCIA INFANTIL	79.981	79.080	80.958	2,4%
CONSULTAS DE URGENCIA GINECOLOGIA	18.945	20.976	21.939	4,6%

Producción (Intervenciones Obstétricas)

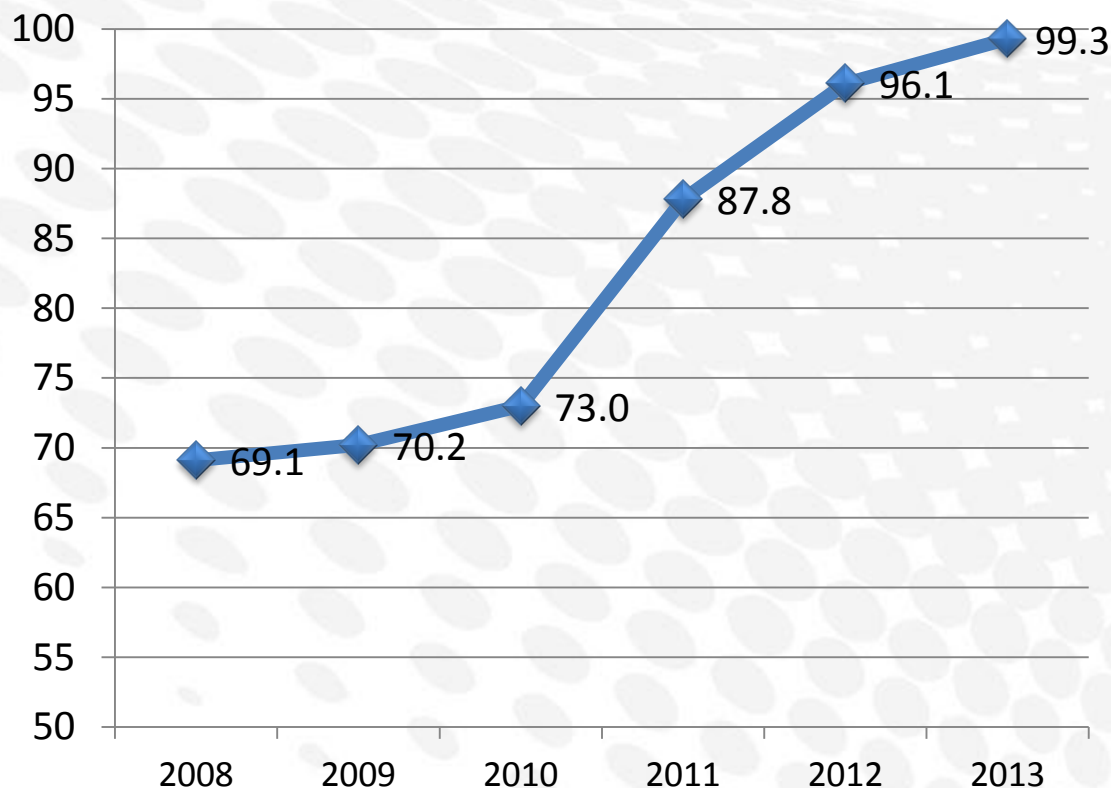


PARTOS	Año 2011	Año 2012	Año 2013	% Increm.
TOTAL PARTOS	6.266	6.103	5.413	-11,3%
PARTO NORMAL	4.123	3.983	3.430	-13,9%
PARTO DISTÓCICO	288	316	248	-21,5%
CESÁREA	1.855	1.804	1.735	-3,8%

Fuente: REM Estadísticas HCSBA

Producción
GES

% Cumplimiento GES HCSBA 2008-2013



N = 33.196 GES
activas (2013)

Fuente: REM Estadísticas HCSBA

Las garantías retrasadas pasaron de 316 el año 2012 a 25 el año 2013, incluidas las 11 nuevas patologías.



Producción (Prestaciones valoradas, \$)

PROGRAMA PRESTACIONES VALORADAS (PPV)	2011		2012		2013	
	Nº	\$	Nº	\$	Nº	\$
PROGRAMA AUGE	69.096	7.597.513	87.411	9.977.491	115.247	12.268.897
PRESTACIONES COMPLEJAS	3.215	2.691.771	5.008	5.385.558	5.971	6.092.062
RESOLUCIÓN LISTAS DE ESPERA	34.588	2.792.955	3.868	2.412.539	3.306	2.000.859
PROGRAMA SALUD MENTAL	12.304	211.422	12.677	285.640	11.917	257.330
OTROS PROGRAMAS			42.320	8.745.246	83.947	12.428.570
TOTAL	119.203	13.293.661	151.284	26.806.475	220.388	33.047.718

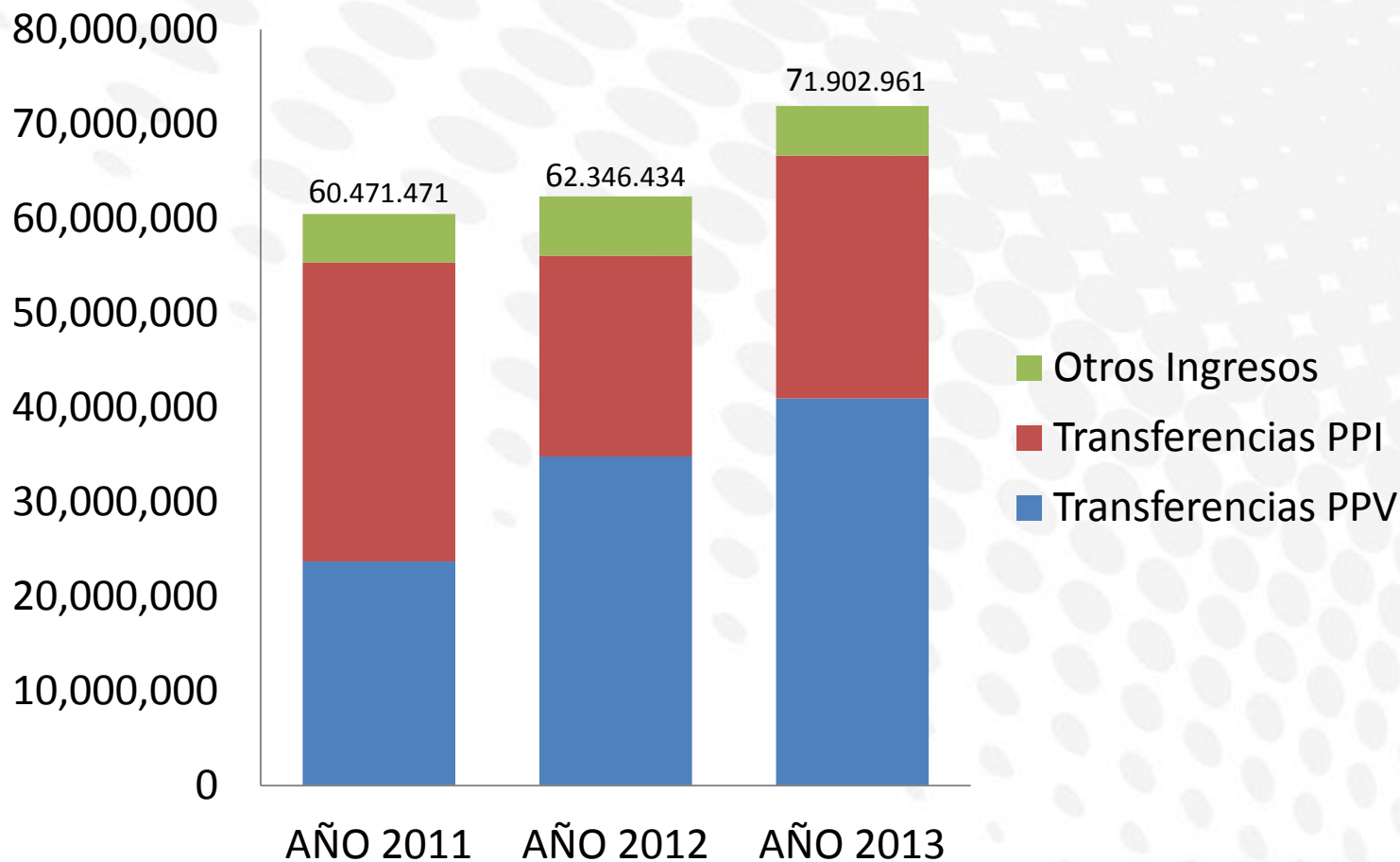
Fuente: REM Estadísticas HCSBA



Finanzas

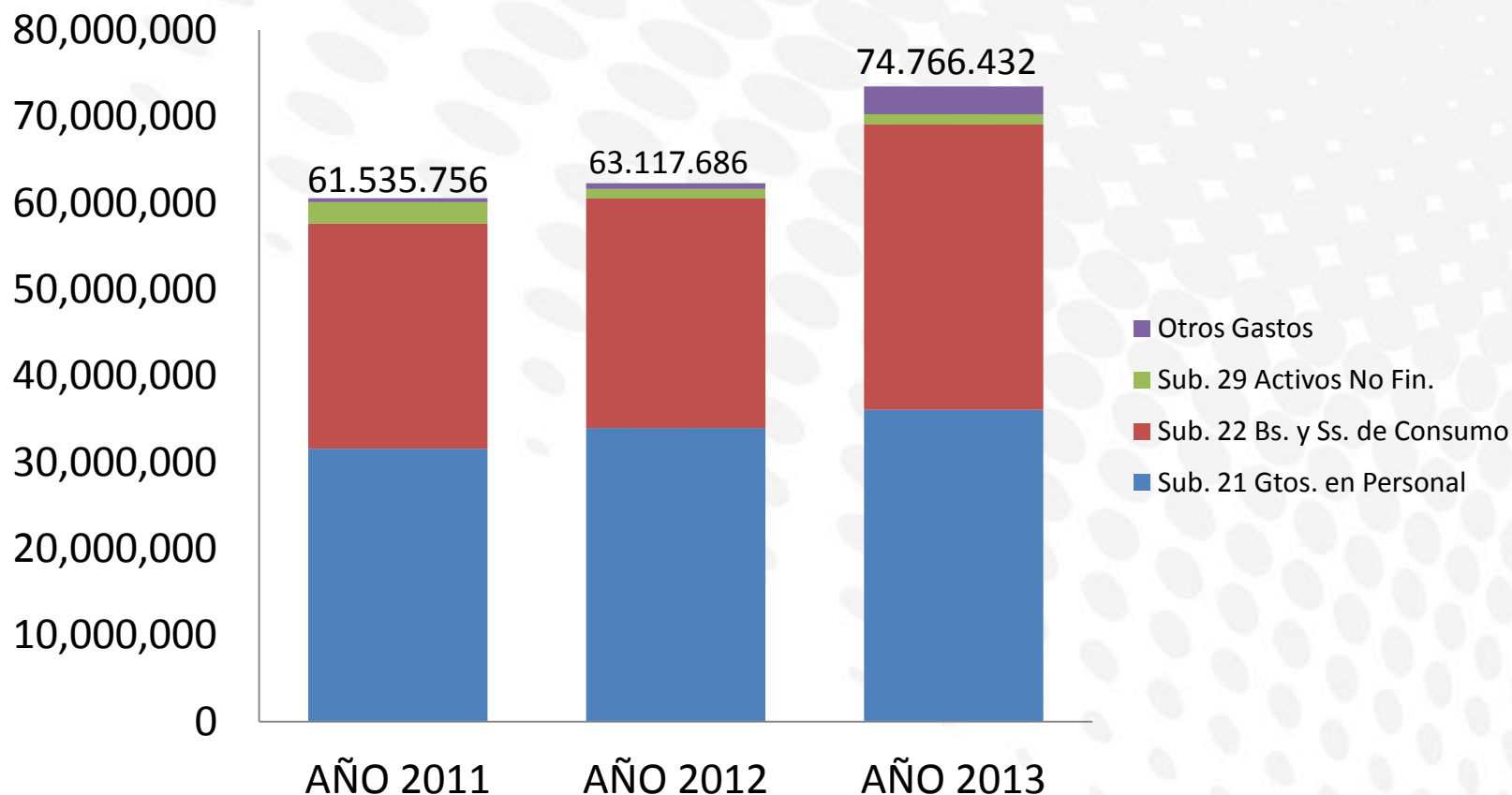
Ordenando nuestra institución para la sustentabilidad financiera

Evolucion de los Ingresos Recaudados



Finanzas

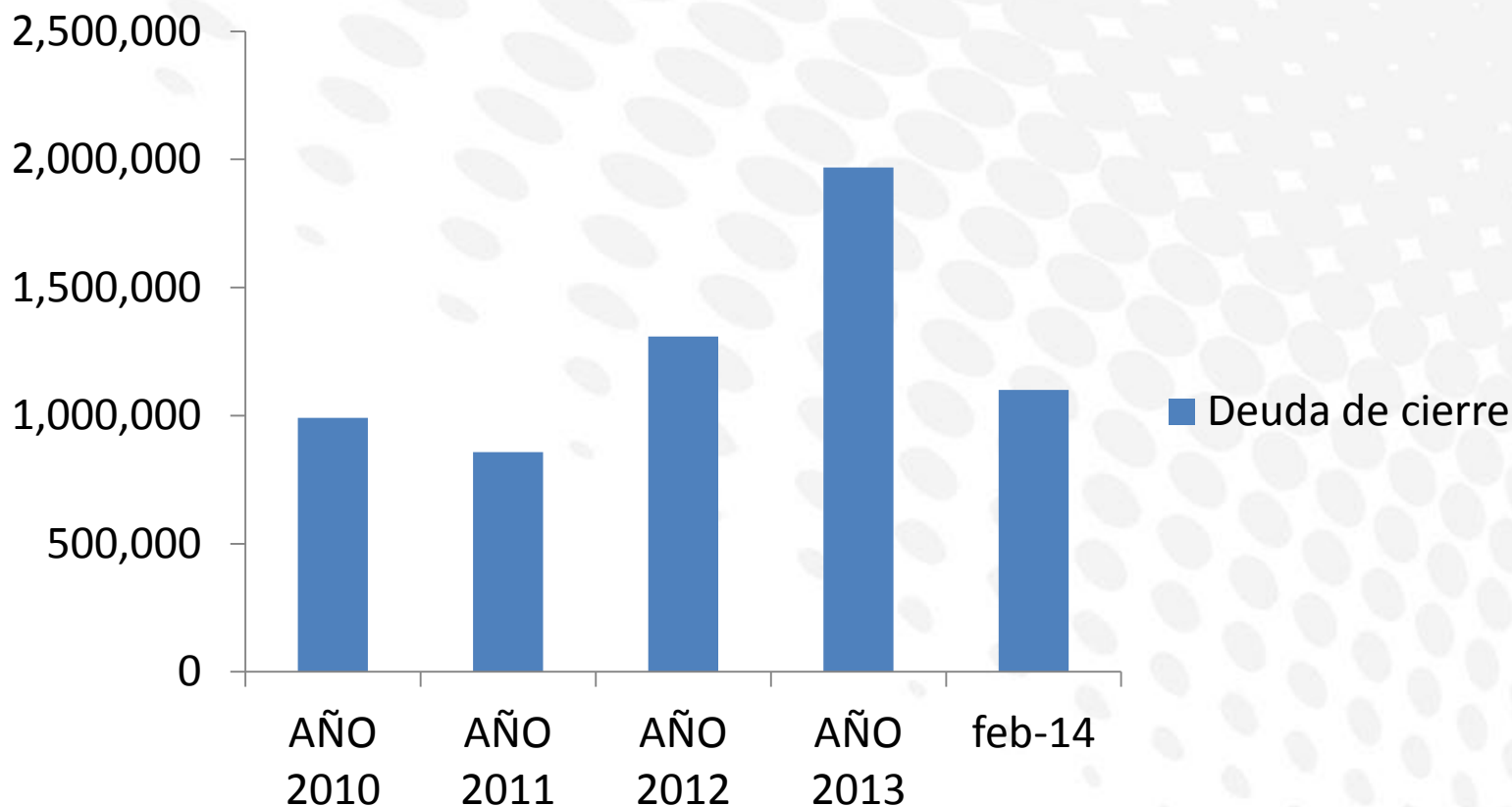
Evolucion de los Gastos



Finanzas

Ordenando nuestra institución para la sustentabilidad financiera

Evolucion de la Deuda de cierre



Fuente: SIGFE, Departamento Finanzas HCSBA

Reingeniería de Unidades de Gestión Clínico - Administrativos

✓ Departamento Gestión de la Demanda

➤ Profesionalización de la unidad de agenda médica y administración lista de espera

➤ Cumplimiento lista de espera quirúrgica NO GES

➤ Centralización de la gestión de interconsultas de especialidades de toda la red, pasando de 6000 a 45.000

➤ Incremento de personal de gestión de camas, mejorando cobertura de lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas

➤ Creación de Hospitalización domiciliaría

➤ Reforzamiento de áreas de admisión, especialmente de maternidad de 08 a 20 horas de lunes a domingo



Reingeniería de Unidades de Apoyo

✓ Departamento de Gestión de Ley de Urgencia y compras al extrasistema

- Ahorro en gastos al extrasistemas de un 20 % promedio por cada cuenta facturada

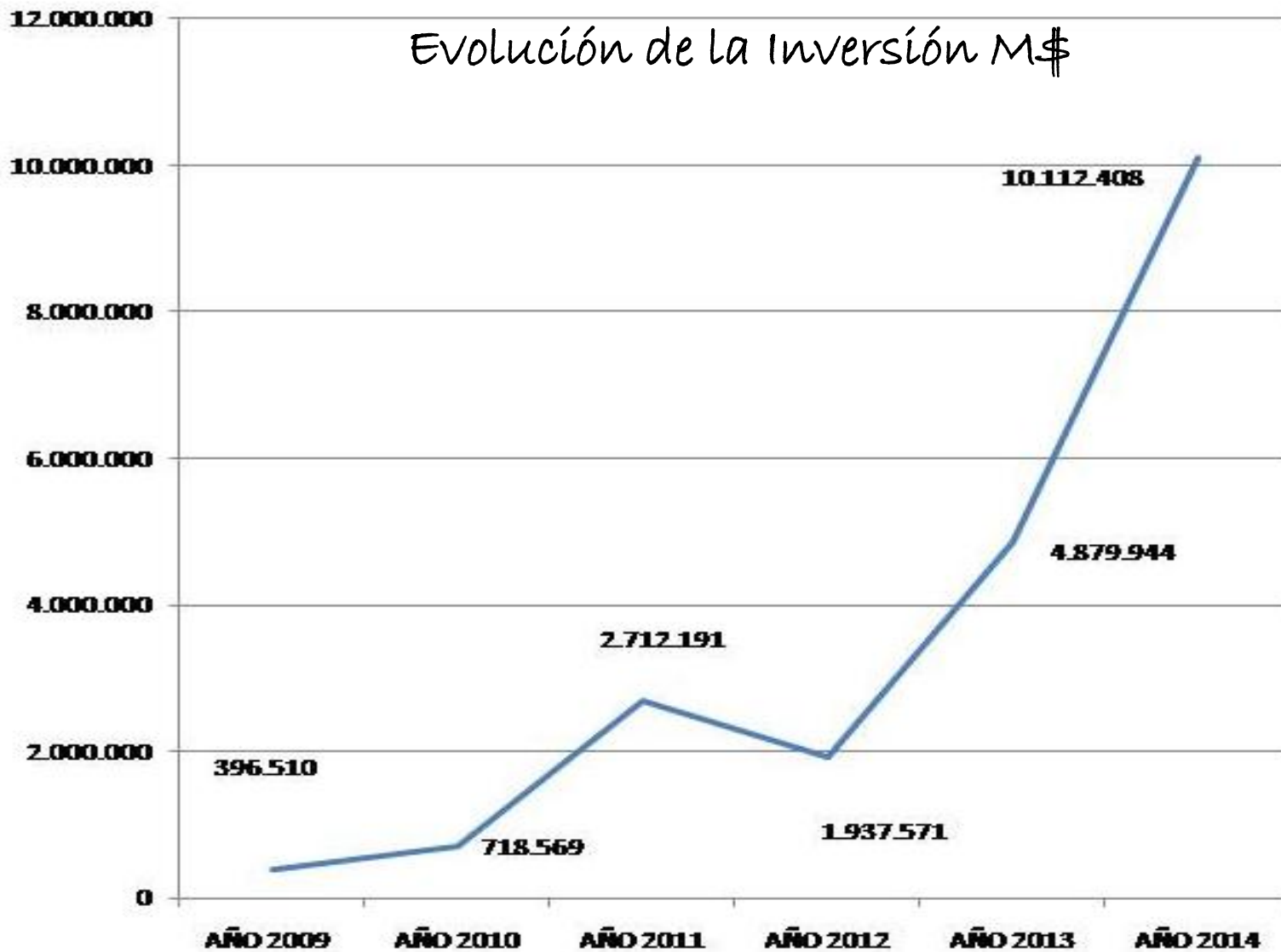
✓ Departamento de Control de Autogestión

- Manejo de Balanced scorecard ,pasando de 68% en 2011, a 78% en 2013 (con un exigencia ministerial de 75%)
- Reorganización de Unidad de Estadísticas
- Creación de Unidad GES con disminución de GES con cumplimiento lista de espera quirúrgica y disminución de GES atrasadas de 366 a 25



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones

Implementación "Mi Hospital se pone a punto" MM\$ 355, que incluyó:

- ✓ Nueva fachada del HCSBA
- ✓ Nuevas luminarias
- ✓ Mejoras en el acceso principal
- ✓ Mejoras en las salas de espera del Hospital y CDT



- ✓ Nueva planta de Dermatología, Policlínico Alto Riesgo y Oncología Paliativa con un costo de MM\$ 309



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones

Otras Mejoras de la infraestructura hospitalaria distribuidos en:

- ✓ Instalación de cortinas tipo roller, comenzando por el Servicio de Medicina
- ✓ Separación de los aislamientos en la Unidad Coronaria
- ✓ Reacondicionamiento tecnológico de 4 ascensores montacamillas
- ✓ Instalación de servicio de gas natural en reemplazo del petróleo
- ✓ Nueva planta de las áreas de Administración



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones

La nueva cara de la Urgencia Infantil

La planta física del área creció más del doble: de 630m² a 1.318m². La inversión alcanzó a \$ 520 millones.



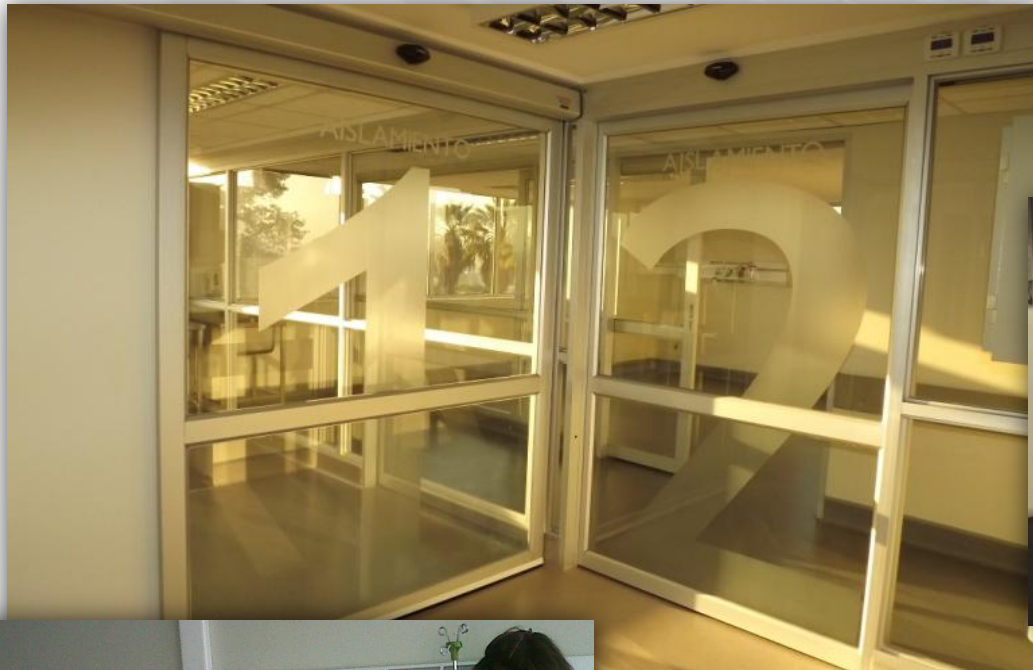
3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones

El desarrollo del área Clínica y el mejoramiento de resultados

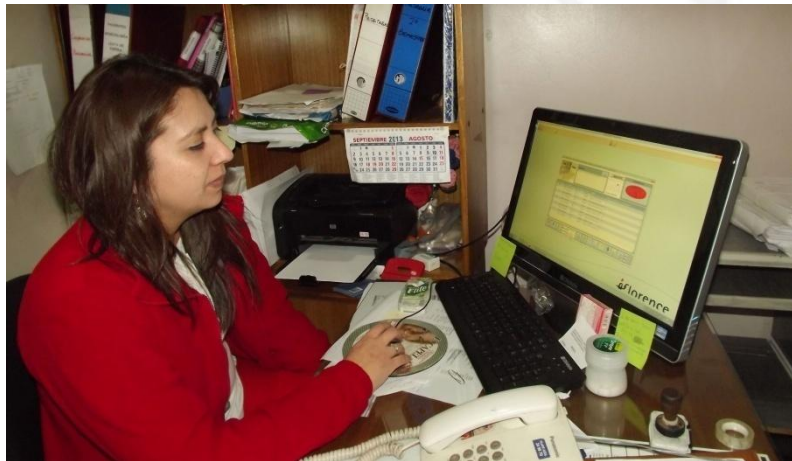
Gestión Pabellón:

- ✓ 4 Enfermeras Turno 24 hrs.
Recuperación de Anestesia
- ✓ 1 Tecnólogo médico de rayos
- ✓ 6 Médicos en post grado anestesia
(MINSAL-UDP)
- ✓ Capacitación interna de personal
Auxiliares de Servicio y
esterilización
- ✓ Reunión semanal con referente de
Unidad de Abastecimiento (acta).
- ✓ Funcionaria de Estadística con
asistencia diaria



El Desarrollo y avance de la informatización del hospital

- ✓ Ejecución de un 100% de 1ª etapa del Proyecto de Sistema de Información de Redes Asistenciales (SIDRA) en el hospital.
- ✓ Digitalización completa de Oficina de Partes
- ✓ Licitación de proyecto de Digitalización de Imágenes (RIS-PAC'S)
- ✓ Licitándose la Informatización de procesos de Farmacia, Abastecimiento y GES
- ✓ Licencia médica electrónica implementándose



Proyectos de innovación Clínica

- ✓ Proyecto prevención de cáncer de colon (2011 - 2014)
- ✓ Proyecto de manejo de enfermedades inflamatorias intestinales (2013 - 2014)
- ✓ Proyecto de ERCP como centro de referencia nacional de la macrored (2013 - 2014)



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones

Proyectos de innovación Clínica

- ✓ Proyecto de cirugía cardíaca ampliando cobertura también al Hospital San José (2012 - 2015)
- ✓ Proyecto de TAVI (implante de válvula aórtica percutáneo) (2013)



3° Avanzando a la Alta Complejidad

Inversiones

Proyectos de innovación Clínica

- ✓ Proyecto de implante coclear (2013 - 2014)



Proyectos de innovación Clínica

- ✓ Proyecto de Banco de tumores (2012 - 2014)
- ✓ Proyecto de fibrosis quística (2014)
- ✓ Proyecto Banco corneas (2014)
- ✓ Proyecto de, prevención secundaria de Cancer pulmonar (2014 , diseño)



El avance en el proceso de mejora continua del hospital



- ✓ 58 personas han participado como encargados de calidad de sus unidades y servicios clínicos
- ✓ generación de 280 indicadores relacionados a la seguridad de los procesos asistenciales
- ✓ Generación y actualización de 240 guías clínicas, normas y protocolos
- ✓ Participación de expertos evaluadores externos que desinteresadamente aportaron su experiencia al Hospital



Acreditación Hospitalaria

- ✓ Con fecha de 05 de marzo de 2014 se ha presentado la solicitud de acreditación del Hospital a la Superintendencia de Salud, siendo **ACEPTADA**

Acreditarse es tarea de todos

Un hospital acreditado significa que cuenta con:



Funcionarios responsables, calificados y altamente comprometidos en brindar una atención segura y de calidad al usuario



COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

GOBIERNO DE CHILE **DEPARTAMENTO DE SALUD**

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
OFICINA DE PARTES
06 MAR 2014
RECEPCION

N° de Ingreso: - 4315 Fecha:

Alameda 1449, Torre 2, Local 12, Fono: 6008369000, web, www.supersalud.gob.cl

MAT.: Solicitud de Acreditación de Prestadores Institucionales de Atención Cerrada HCSBA.
SANTIAGO,

A : MARIA SOLEDAD VELASQUEZ URRUTIA
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD.

DE : CLAUDIO ROBLES TAPIA
DIRECTOR HCSBA.

Junto con saludarlo cordialmente, adjunto envío a usted documentos más abajo descritos, a fin de que sean presentados formalmente a la Superintendencia de Salud para dar inicio al proceso de acreditación de nuestra Institución.

Solicitud de Acreditación N° 249.
Demostración de cumplimiento requisitos Autorización Sanitaria R. E. N° 076767/2011.
Resolución Exenta N° 023759/Junio 2008.
Resolución Exenta N° 063532/Octubre 2012.
Resolución Exenta N° 034065/Mayo 2013.
Resolución Exenta N° 177353/Diciembre 2013.
Resolución Exenta N° 023765/Abril 2013.
Resolución Exenta N° 015125/Marzo 2014.
Informe de Autoevaluación, Estándar general para prestadores AC./2014.
Resolución nombramiento Director N° 2532/Junio 2011.
Cartera de Servicio HCSBA año 2013, Resolución Exenta N° 397/Marzo 2014.
Estructura Orgánica (organigrama) R. E. N° , 2121, 2118, 2747, 2748, 2749, 2750
Planos del Establecimiento.

Atentamente,

SERVICIO DE SALUD M. CENTRAL
DIRECCIÓN
SR. CLAUDIO ROBLES TAPIA
DIRECTOR
HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARÁN

C.c.a:
Departamento de Calidad y Seguridad Asistencial HCSBA

5º Hospital Comprometido con su Personal

RECURSOS HUMANOS

DOTACIÓN EFECTIVA	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
Ley 18834	1741	1774	1786	1873
Ley 15076-19664	527	542	576	586
TOTAL	2268	2316	2362	2459

Dotación por Calidad Jurídica

Fuente: Departamento RR.HH. HCSBA. Marzo 2014



Somos 2.459
Funcionarios



5º Hospital Comprometido con su Personal

Recursos Humanos

Ley 18834	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
Profesionales	460	466	498	551
Técnicos	727	740	732	763
Administrativos	238	255	245	253
Auxiliares	316	313	311	306
TOTAL	1741	1774	1786	1873

Dotación Efectiva por Estamentos

Fuente: Departamento RR.HH. HCSBA. Marzo 2014



5º Hospital Comprometido con su Personal

Recursos Humanos

FUNCIONARIOS CAPACITADOS AÑOS 2010 AL 2013						
AÑO	LEY 18834			LEY 19664		
	Dotación	Nº Total de Capacitados	% CAPACITADOS según Dotación	Dotación	Nº total de capacitados	% CAPACITADOS según Dotación
2011	1741	1210	69,50	527	174	33,02
2012	1774	1563	88,11	542	293	54,06
2013	1873	1589	84,84	576	298	51,74



Fuente: Departamento RR.HH. HCSBA. Marzo 2014



5º Hospital Comprometido con su Personal

Recursos Humanos

- ✓ Alineamiento con los nuevos desafíos
- ✓ Programa de inducción implementado (cada dos meses)



RECURSOS HUMANOS

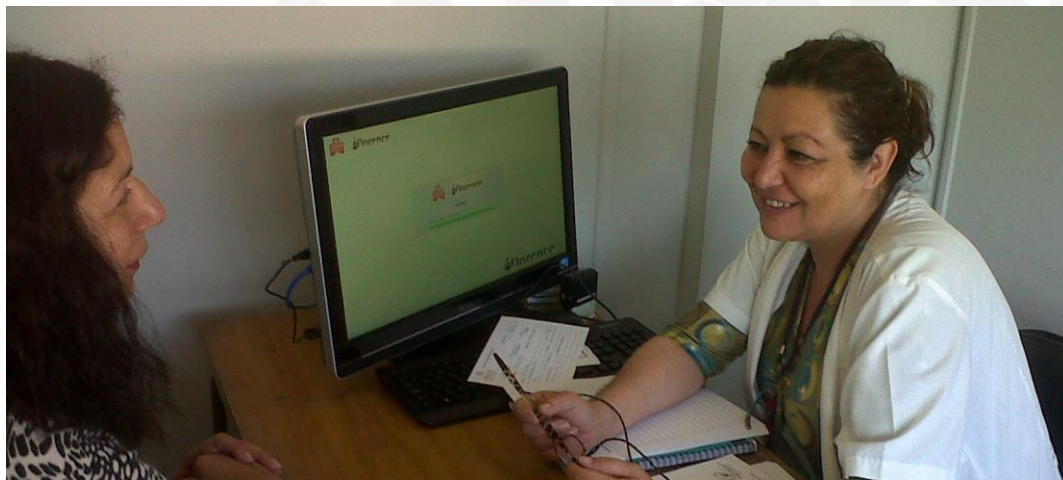
- ✓ Obtención del "Bono Buen Trato", tramo 2, para los funcionarios posicionando al establecimiento dentro de los 8 primeros centros de alta complejidad de la Región Metropolitana merecedores de este estímulo



5º Hospital Comprometido con su Personal

Recursos Humanos

- ✓ Diagnóstico de clima organizacional, con entrevistas a 900 funcionarios (el 40% de la dotación en ese momento) (2012)
- ✓ Comités formados: Recursos Humanos, Buenas Prácticas y Acoso Laboral (2012 - 2013)
- ✓ Protocolo de acuerdo de mejora de grados al personal a contrata (2013)
- ✓ Protocolo de Acoso Laboral



5º Hospital Comprometido con su Personal

Mejorando el entorno laboral y cumpliendo compromisos

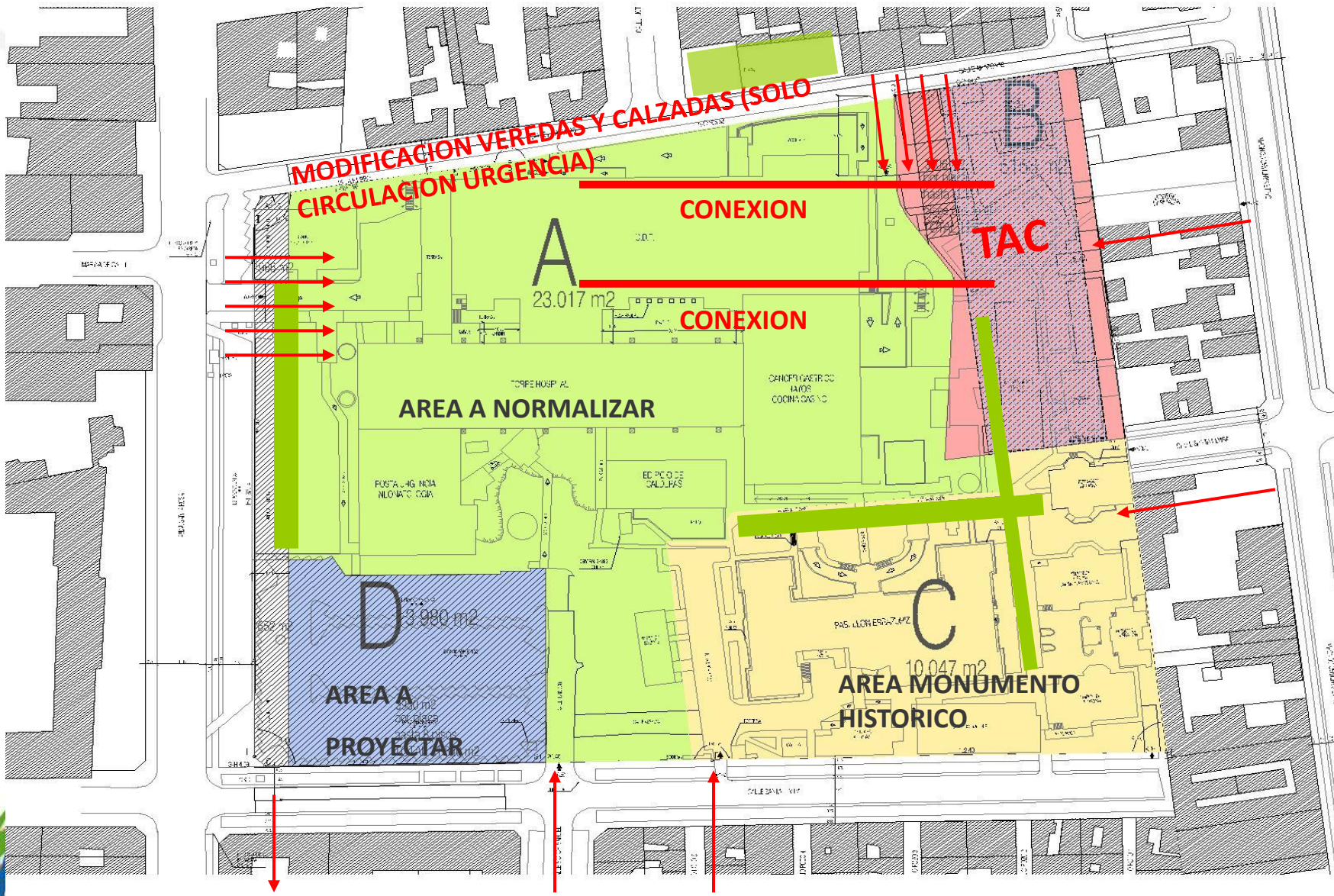
- ✓ Instalación de más cámaras de seguridad en la institución
- ✓ Techado y encarpetao de Cancha Funcionarios HCSBA
- ✓ Remodelación diseño de estacionamientos
- ✓ Adquisición de barreras de entrada - salida estacionamiento
- ✓ Adquisición de iluminación para el estacionamiento
- ✓ Sala cuna y áreas afines 1º etapa realizada y licitándose 2º etapa (La ID asignada es 775-12-LP14)



Nuestra visión de largo plazo



Plan Maestro institucional 2014-2020



Plan Maestro institucional 2014-2020

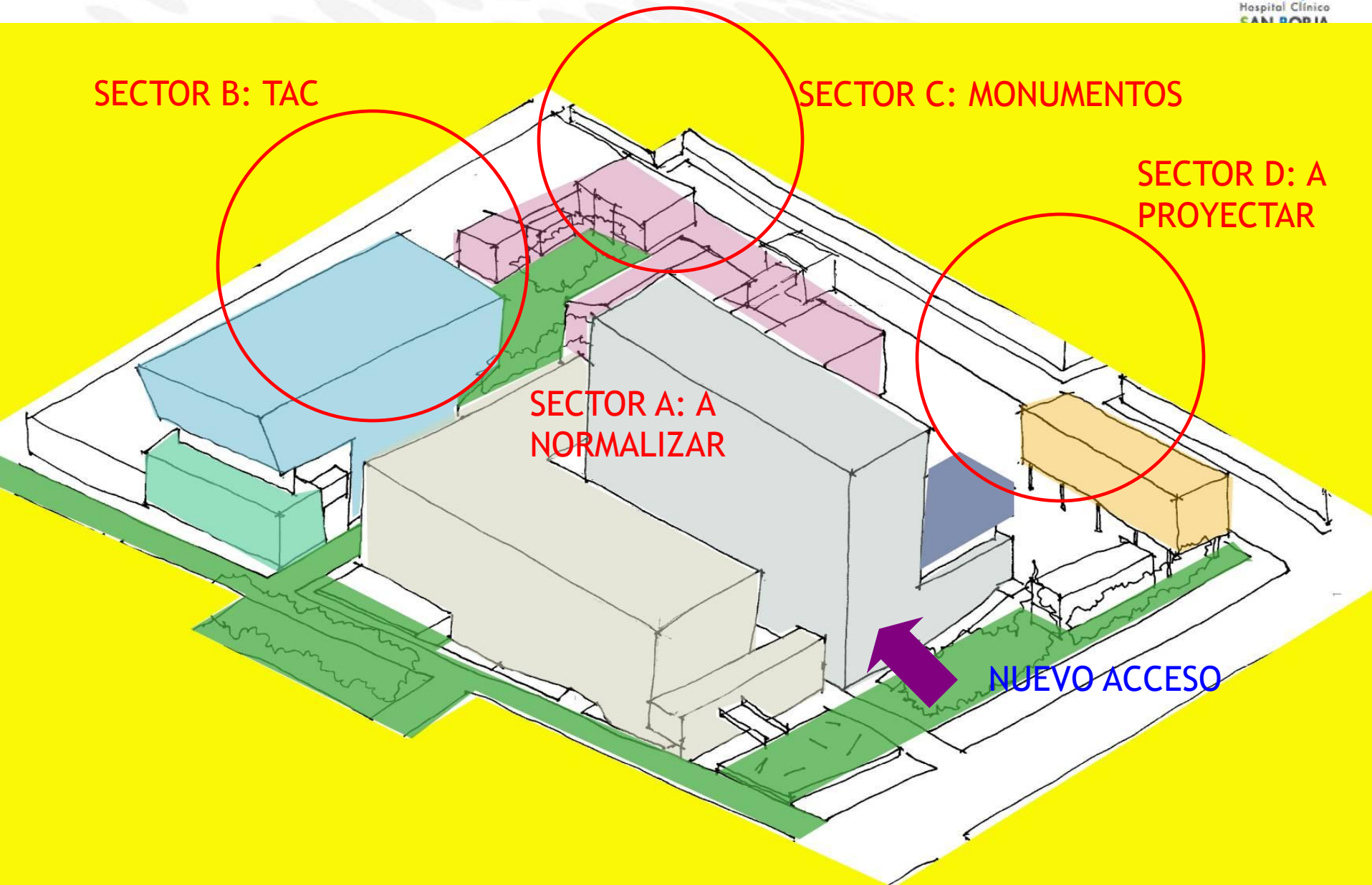
SECTOR B: TAC

SECTOR C: MONUMENTOS

SECTOR D: A
PROYECTAR

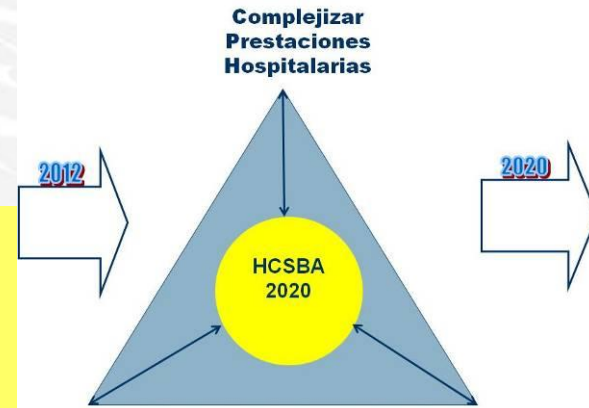
SECTOR A: A
NORMALIZAR

NUEVO ACCESO



Plan Maestro institucional 2014-2020

TORRE ALTA COMPLEJIDAD

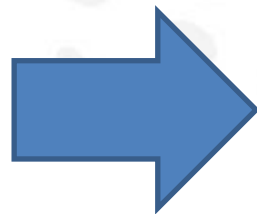


ETAPA 1

ETAPA 2 TAC



Sin embargo, todo esto cobra sentido cuando nuestros pacientes logran resolver sus problemas de salud y abrimos nuevas posibilidades...



Muchas gracias

