



## **Cuenta Pública 2011**

Hospital Clínico  
San Borja Arriarán

Claudio Robles Tapia, Director

**Servicio de  
Salud  
Metropolitano  
Central**

Región Metropolitana

**Ministerio de  
Salud**

# Cuenta Pública 2011

El Diagnóstico,

La propuesta,

El proceso,

Los logros,

Los próximos desafíos

# Cuenta Pública 2011

El Diagnóstico...

El Diagnóstico se basó en la identificación de fortalezas y debilidades en cuatro dimensiones, con cada representante de jefaturas, gremios, asociaciones y otros actores vinculados a la institución (105 personas, Junio 2011)



# Cuenta Pública 2011

La propuesta...

La propuesta HCSBA 2011

A photograph of a man in a dark suit and light-colored tie standing at the front of a room, gesturing with his right hand as if presenting. He is facing an audience of people seated at tables. The room has a wooden podium with a microphone and a laptop on it. A large black speaker is on a stand to the left of the podium. A projection screen is visible on the right wall. The overall scene is a professional meeting or presentation.

✓ 2 Talleres de trabajo con jefaturas y representantes de todos los funcionarios (100 personas), cuyo resultado final generó la nueva declaración de visión y misión organizacional, definición de objetivos (desafíos) estratégicos y lanzamiento del nuevo nombre institucional

## 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.”



Hospital Clínico  
**SAN BORJA**  
**ARRIARAN**

## La propuesta HCSBA 2011

## 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.”

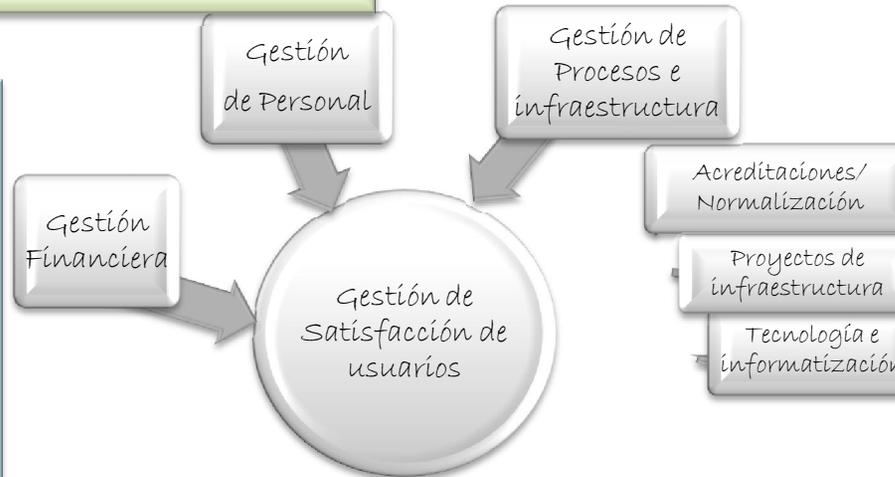


Hospital Clínico  
**SAN BORJA**  
**ARRIARAN**

## La propuesta HCSBA 2011

Potenciar el desarrollo de las personas y su participación en la mejora continua de la organización

Lograr satisfacer la mayor demanda asistencial con eficiencia financiera



Fortalecer el modelo de atención centrado en el paciente, distinguido por una atención acogedora, de calidad, seguridad asistencial y de alta efectividad

Construir participativamente el plan maestro institucional, que defina e integre los procesos claves y el desarrollo de infraestructura para los próximos años

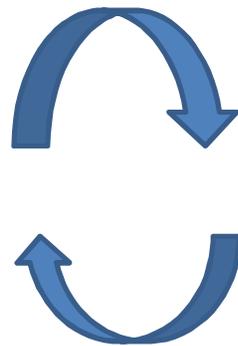
# Cuenta Pública 2011

El proceso...



El Proceso de trabajo se ha caracterizado por mucho trabajo, buscando incansablemente y con pasión el...

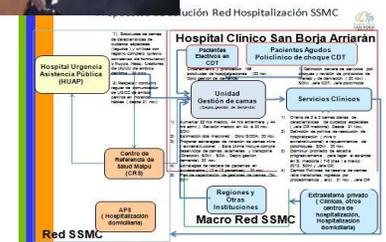
Compromiso



Cambio



Colaboración



# Cuenta Pública 2011

Los Logros...



# Cuenta Pública 2011

Los logros en las siguientes perspectivas :

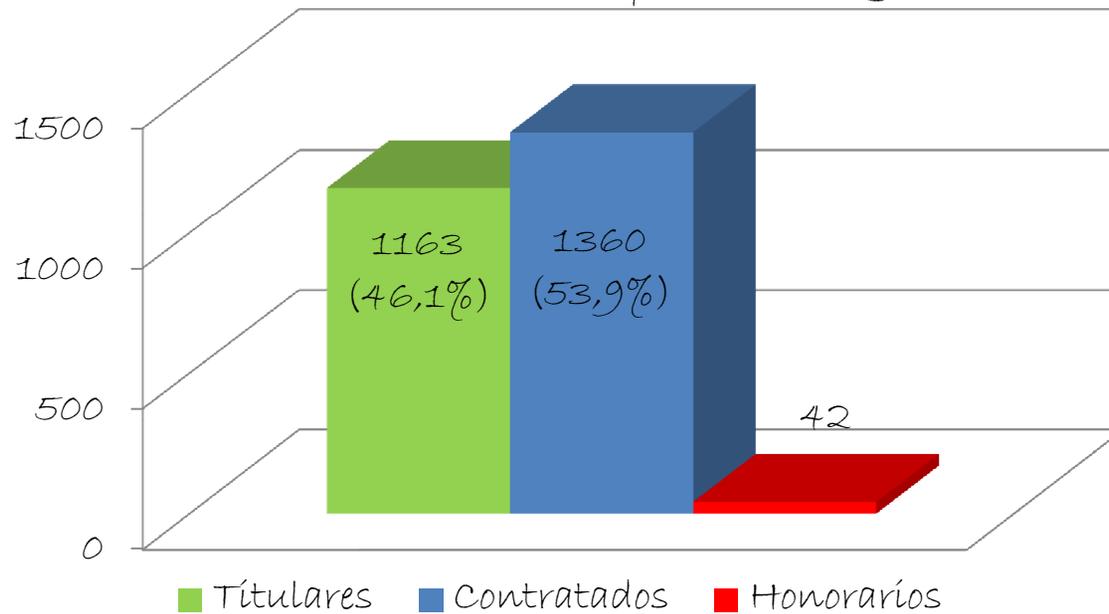
- "Recursos humanos
- "Producción
- "Finanzas
- "Inversión
- "Participación social
- "Satisfacción usuaria

# Recursos Humanos



SOMOS 2.399 FUNCIONARIOS  
(2523 cargos)

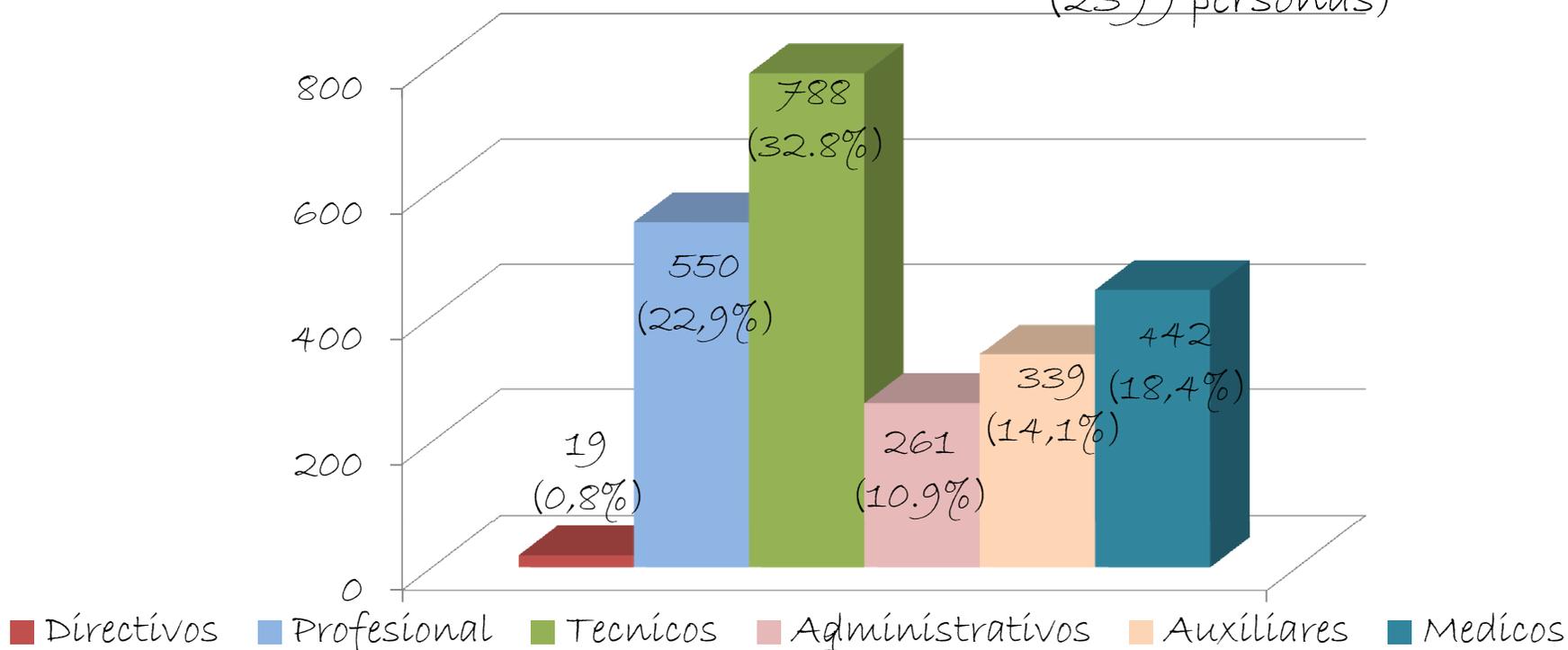
Dotación por Calidad Jurídica





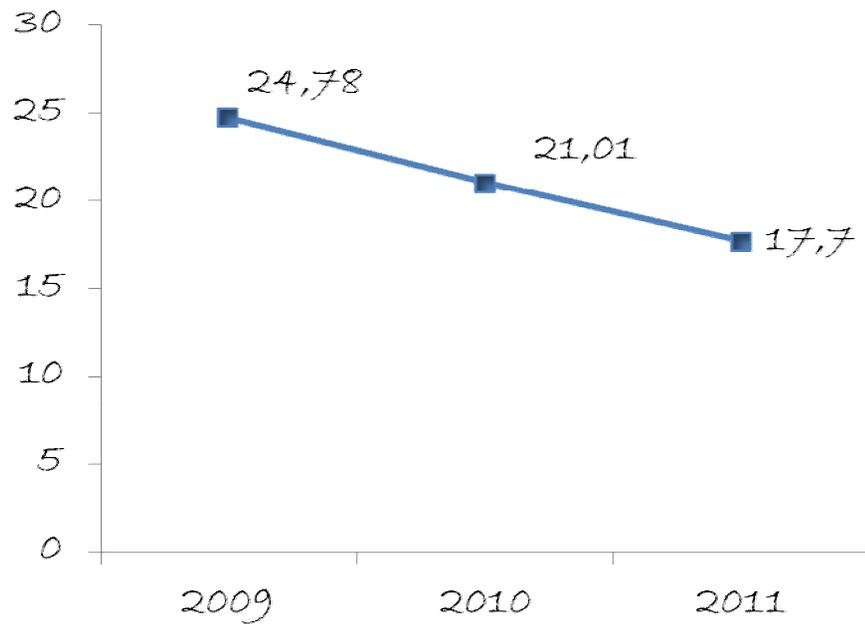
# Recursos Humanos

Dotación Efectiva por Estamentos  
(2399 personas)



## Recursos Humanos

### Tasa de ausentismo



Años	Días Perdidos
------	---------------

2009	54.470
------	--------

2010	46.921
------	--------

2011	42.447
------	--------

# Recursos Humanos

LEY	NUMERO DE CAPACITADOS EFFECTIVOS	TOTAL DOTACION	% META EXIGIDO	% CAPACI TADOS	% CUMPLIM IENTO
18834	950	1657	43	57,3	133,2
19664	141	325	43	43.4	100,1
	1091	1982		55.1	

FUENTE: SIRH CAPACITACION

	2009 META	2010 META	2011 META
	40%	42%	43%
LEY 19664	41.0 %	20.0 %	43,5 %
LEY 18834	48.0 %	45.0 %	57,3 %



# Producción



ACTIVIDADES E INDICES	HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN		
	Año 2010	Año 2011	% Cub. 11-10
Controles Médicos	---	---	---
Total Consultas Médicas (* Personal)	5.980	5.477	91,6%
Total Cons. Médicas Especialidad	239.428	233.843	97,7%
Consultas Médicas Nuevas	67.761	68.783	101,5%
Consultas Nuevas Origen A.P.S.	25.439	28.677	112,7%
% Cons. Nuevas Origen A.P.S.	37,5%	41,7%	
Controles y Consultas Profesional No Médicas	57.807	50.342	87,1%
Consultas de Urgencia	102.653	98.926	96,4%

# Producción



ACTIVIDADES E INDICES	HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN		
	Año 2010	Año 2011	% Cub. 11-10
Exámenes Laboratorio	1.187.258	1.285.775	108,3%
Exámenes Imagenología	110.205	111.023	100,7%
Exámenes Anatomía Patológica	51.394	54.801	106,6%
Dental			
Consultas Urgencias	31	88	283,9%
Exámenes de Salud Dental	9.711	9.341	96,2%
Actividades Preventivas	5.158	5.480	106,2%
Actividades Recuperativas	16.962	19.781	116,6%



# Producción



ACTIVIDADES E INDICES	HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN		
	Año 2010	Año 2011	% Cub. 11-10
Total N° de Egresos	30.705	29.172	95,0%
Promedio Camas Disponibles	597	593	
Promedio Días de Estada	5,5	5,4	
Indice Ocupacional	79,4	74,4	
Indice Letal	1,4	1,3	
Indice Rotación	51,5	49,2	
Indice Sustitución	1,5	1,9	

# Producción



## ACTIVIDADES E INDICES

### HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN

Año 2010	Año 2011	% Cub. 11-10
----------	----------	-----------------

Inter. Quirúrgicas  
Mayores

15.958	15.093	94,6%
--------	--------	-------

Inter. Quirúrgicas  
Menores

5.874	4.037	68,7%
-------	-------	-------

I.Q. Mayores no  
Ambulatorias

11.616	10.971	94,4%
--------	--------	-------

I.Q. Mayores  
Ambulatorias

4.342	4.122	94,9%
-------	-------	-------

% Mayores  
Ambulatorias

27,2%	27,3%	
-------	-------	--

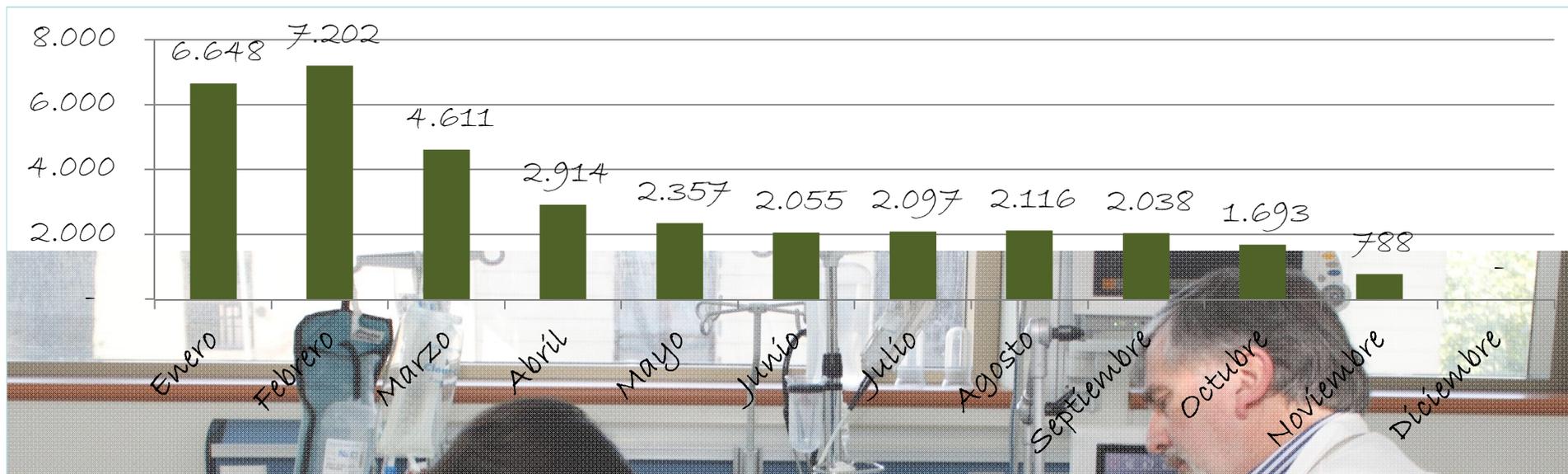
# Producción

ACTIVIDADES E INDICES	HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN		
	Año 2010	Año 2011	% Cub 11-10
Total Partos	6.838	6.266	91,6%
Parto Normal	4.567	4.123	90,3%
Parto Distócico	300	288	96,0%
Cesárea	1.971	1.855	94,1%
% Cesárea Totales	28,8%	29,6%	
% Cesáreas a Beneficiarias	29,0%	29,7%	
Partos con Presencia del Padre/Familiar	5.345	5.873	109,9%



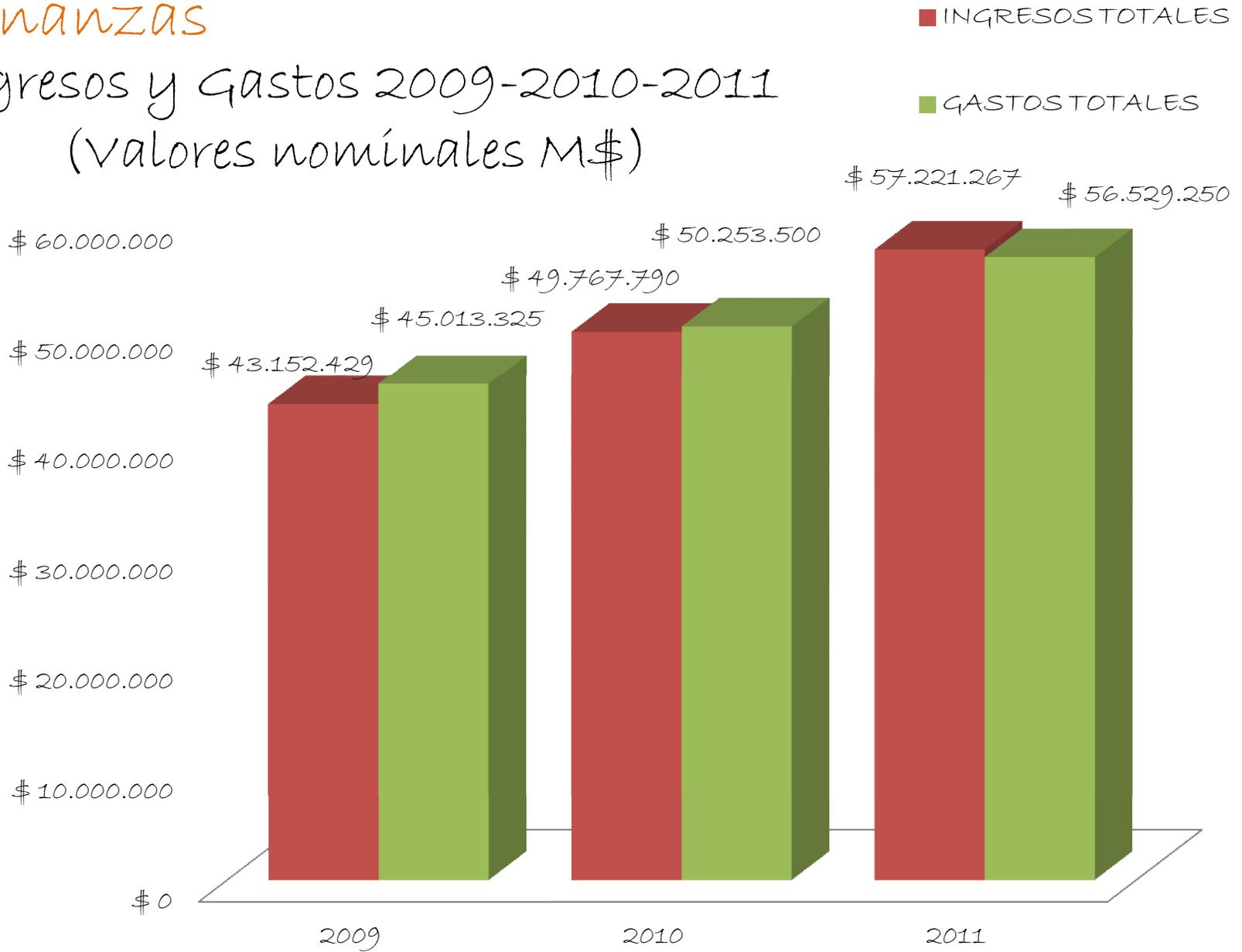
# Producción

✓ Reducción listas de espera GES



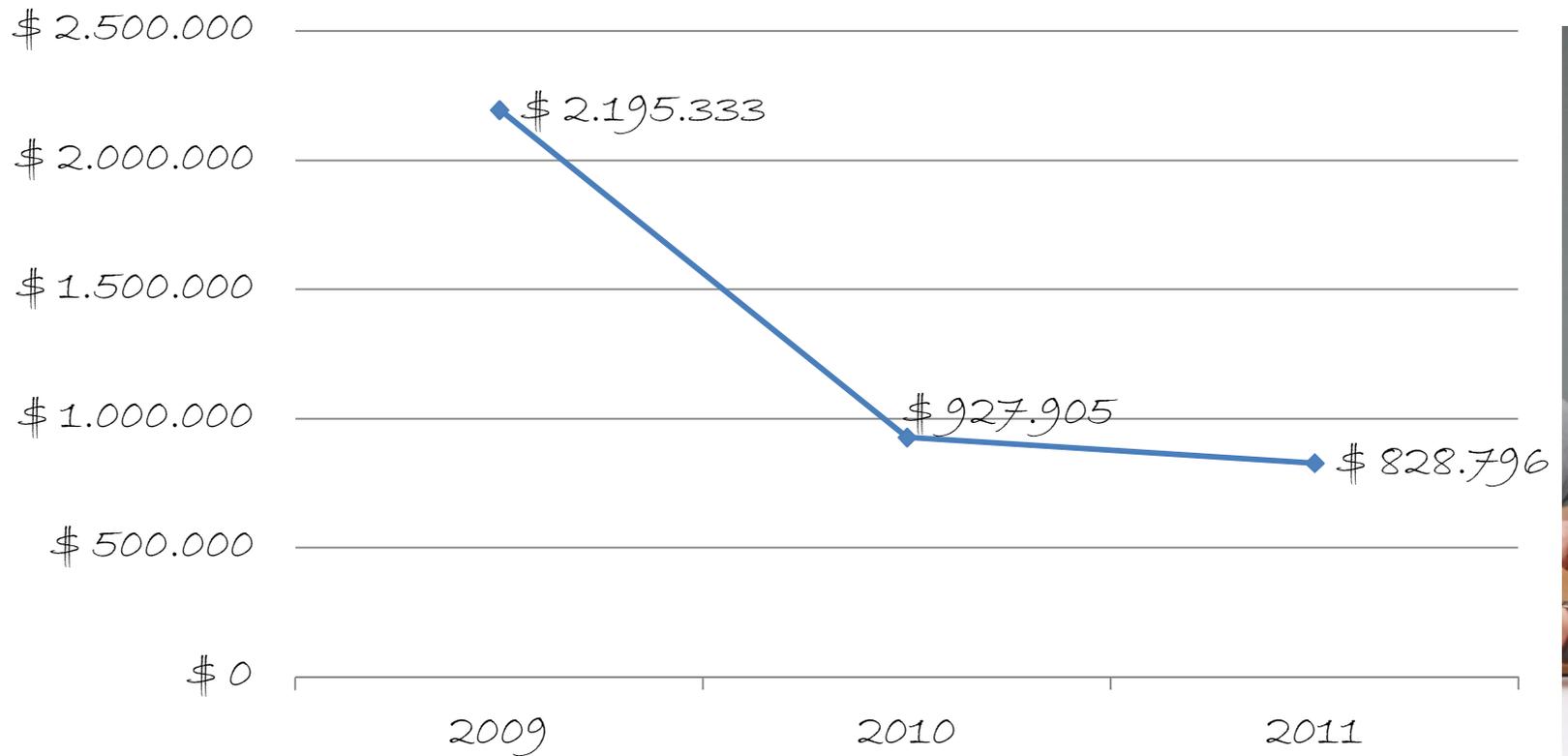
# Finanzas

Ingresos y Gastos 2009-2010-2011  
(valores nominales M\$)



# Finanzas

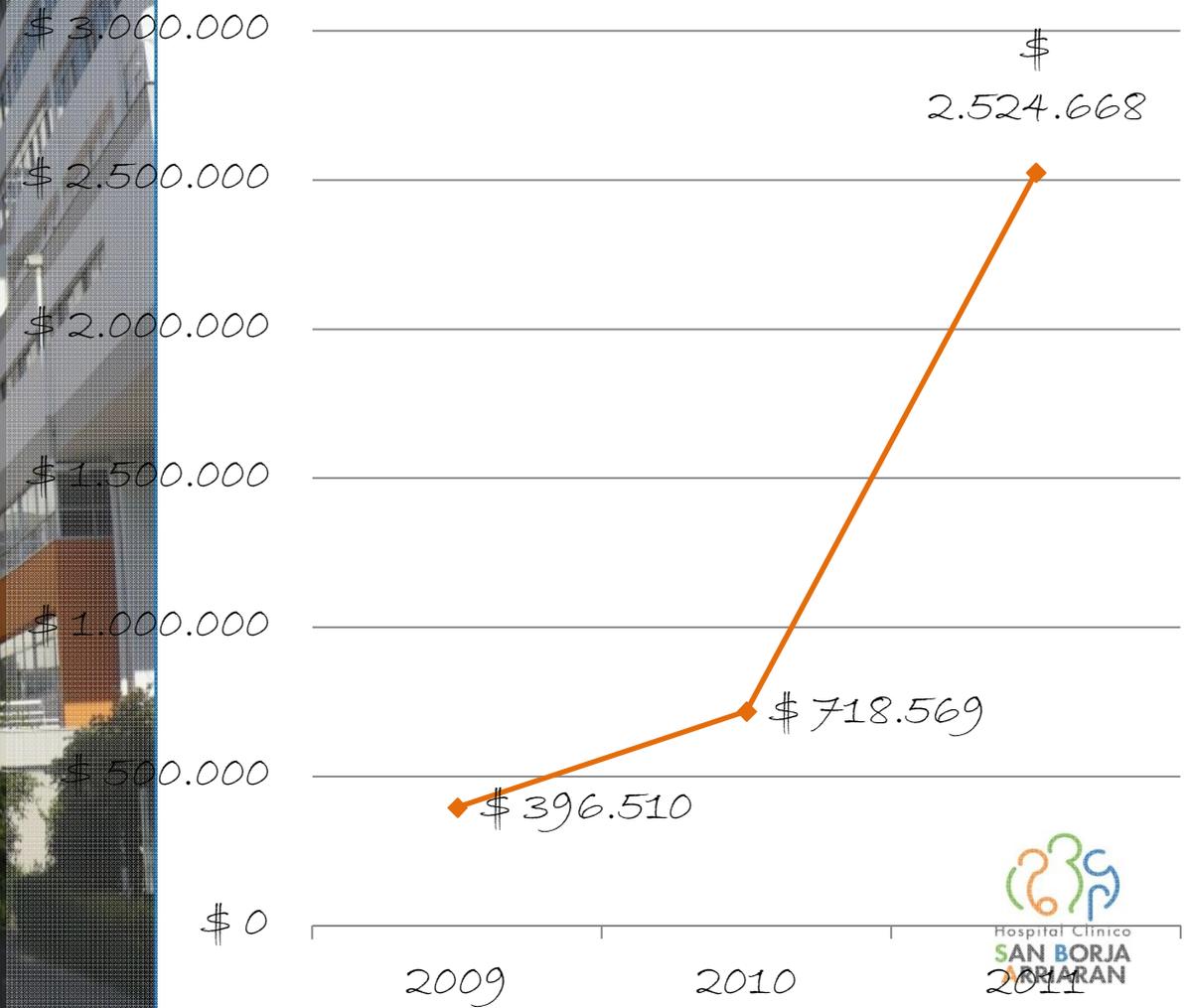
## DEUDA HCSBA 2009-2011 (MM\$)





# Inversiones

(MM\$)





## Inversión

Implementación completa del Proyecto "Hospital se pone a punto", por un costo de MM\$ 355, que implicó:

- ✓ nueva fachada de hospital,
- ✓ nuevas luminarias,
- ✓ mejora en el acceso principal,



## Inversión

---

- ✓ mejoría de salas de espera de hospital y CDT,
- ✓ Incorporación de plasmas
- ✓ Nuevas señaléticas

...Todo esto para mejorar la atención y acogida de nuestros pacientes y familiares



## Inversión

Implementación de Proyectos "Obras Mayores 2011",  
distribuidas en:

- ✓ 1. Nueva planta de Dermatología, Policlínico de alto riesgo y Oncología paliativa. Costo MM\$309, Terminado en (Octubre) 2011.

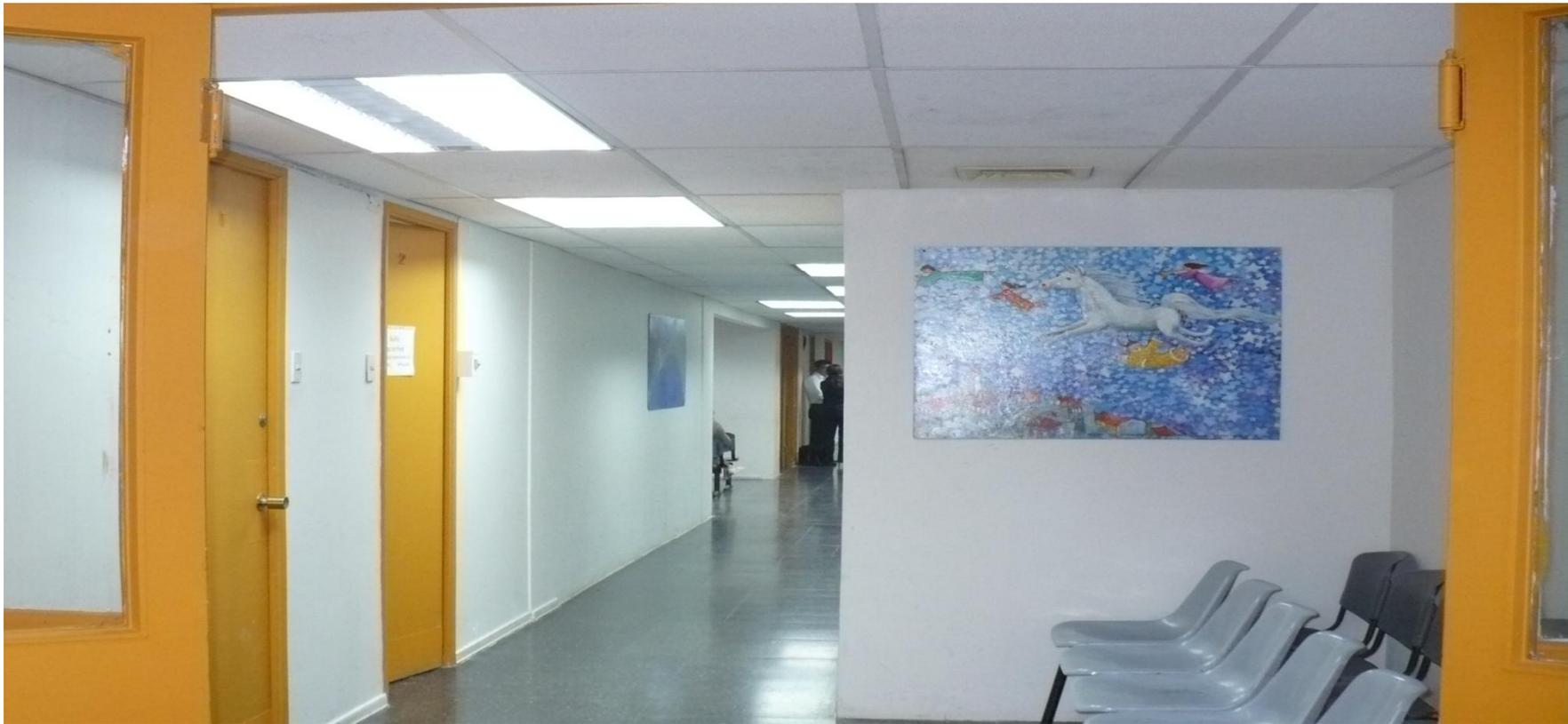


## Inversión

✓ 2. Nueva planta de Áreas de administración, concentrando departamentos de RRHH, Abastecimiento, Finanzas y Dirección. Costo MM\$190, Terminado en Diciembre 2011. Reducción de espacios de 1400 m<sup>2</sup> a 700 m<sup>2</sup>, cuyo fin es mayor espacio de áreas asistenciales



✓ 3. Inicio de trabajos de nueva emergencia infantil en Diciembre 2011,. Costo MM\$340, Terminado en Mayo 2012.



## Inversión

---

- ✓ 4. Traslado de servicio de Neuro psiquiatría infantil a instalaciones provisorias Dic 2011,. Costo MM\$30. El Proyecto definitivo de Neuro psiquiatría infantil y Siquiatría adulto se debería iniciar en Agosto 2012. Costo MM\$1.422



## Inversión

Implementación de Proyectos “de mejoramiento de la infraestructura hospitalaria”, distribuidas en :

✓ 5. Instalación de cortinas tipo roller inicialmente en el servicio de medicina. Costo MM\$10. Realizado en Dic 2011



## Inversión

---

- ✓ 6. Separación de aislamientos en UTI. Costo MM\$ 5. Realizado en julio 2011
- ✓ 7. Separación de aislamientos en UCO para pacientes de cirugía coronaria. Costo MM\$ 9. Realizado en julio 2011



## Inversión

- ✓ 9. Mejoría en funcionamiento de 4 ascensores montacamillas (upgrade). Costo MM\$90. Inicio nov 2011
- ✓ 10. Instalaciones gas natural en reemplazo de petróleo. Costo MM\$70. Inicio trabajos en nov. 2011. (Enmarcado en proyecto de eficiencia energética e impacto ambiental)



## Inversión

- ✓ 8. Mejoría de instalaciones de jardín infantil provisorio. Costo MM\$4. Realizado en nov 2011.
- ✓ Reactivación y ejecución de proyectos MEL. Primer proyecto 2011 techado plaza Bauzá Costo MM\$ 3,5. Realizado en Nov. 2011

# Equipamiento

El 2° semestre del año 2011, el MINSAL dispuso MM\$ 18.962 a los hospitales chilenos para concursar proyectos de recambio de equipamiento (vía circular 33)...

- ✓ El HCSBA se adjudicó MM\$ 2.224 por todos los proyectos presentados, siendo un hito histórico para esta institución



# Equipamiento

✓ El HCSBA ejecutó a diciembre de 2011 el 100 % de este presupuesto !!!



# Equipamiento

“ El Equipamiento asignado del HCSBA se distribuyó en :

Área	Monto
C.R. Apoyo Diagnóstico (Imageneología, Laboratorio y A.Patológica)	\$ 562.901.780
Camas / cunas	\$ 332.636.844
C.R. Pabellones	\$ 322.144.944
C.R. de la Mujer y el Recién Nacido	\$ 252.458.582
C.R. UCI Pediátrico	\$ 141.035.230
C.R. Área Quirúrgica Indiferenciada (intermedio qx, cirugía, oftalmología)	\$ 115.964.117
C.R. Medicina (M. Indiferenciada, IC)	\$ 110.776.933
C.R. Neuropsiquiatría	\$ 79.700.928
C.R. Cardiología	\$ 46.329.080
C.R. Emergencia Infantil	\$ 60.867.774
C.R. Área Quirúrgica Infantil	\$ 30.071.600
C.R. Pediatría	\$ 4.938.500
Varios	\$ 163.985.296
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.223.811.609</b>



# Equipamiento

Equipamiento en  
Imageneología MM\$430,2

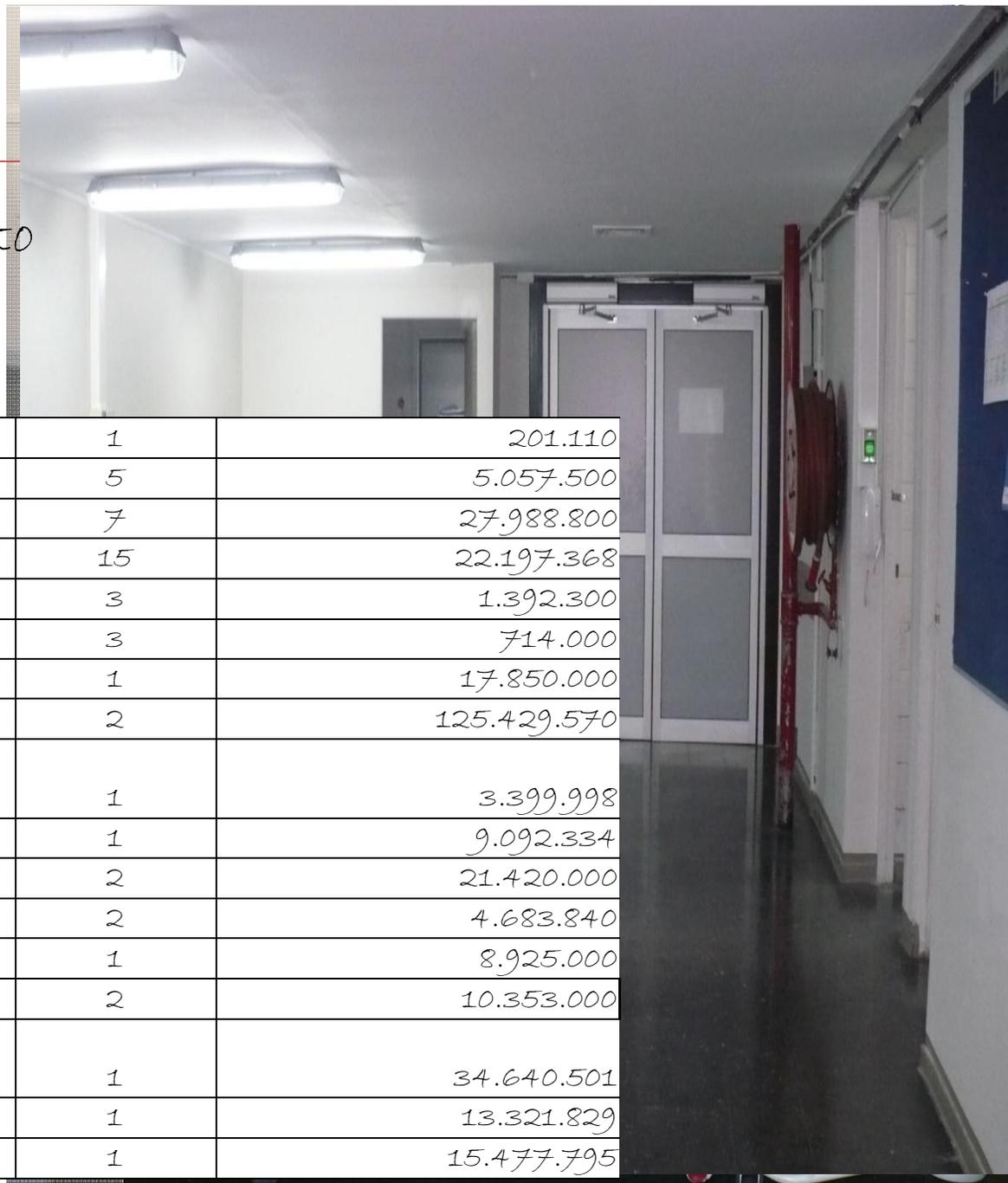
Equipo Portátil de Rayos	2	190.960.000
Rx osteopulmonar Digital Columna	1	114.240.000
Rx osteopulmonar Digital	1	124.950.000



# Equipamiento

- ✓ Cambio de Equipamiento en Pabellones centrales por MM\$322,2 :

BOMBA DE ASPIRACIÓN	1	201.110
Calentadores de Pacientes (Pabellones)	5	5.057.500
Desfibriladores	7	27.988.800
Camillas de recuperación	15	22.197.368
CHALECO Y FALDA PLOMADA	3	1.392.300
DELANTAL PLOMADO	3	714.000
Ecógrafo General Pabellones (Pabellones)	1	17.850.000
Equipo de Rayos Arco C Digital	2	125.429.570
Inst. Traumatología (Traumatología Adulto)	1	3.399.998
INSTRUMENTAL QUIRÚRGICO	1	9.092.334
Lámparas Quirúrgicas	2	21.420.000
LUZ FRONTAL XENON	2	4.683.840
Máquina TIVA Pediátrica	1	8.925.000
MAQUINAS TIVA Adulto/Pediátrica	2	10.353.000
MESA QUIRÚRGICA TRAUMATOLÓGICA	1	34.640.501
Motor Quirúrgico	1	13.321.829
Videolaringoscopio	1	15.477.795



# Equipamiento

- ✓ Renovación de 402 camas de distinta complejidad (75% del total de camas de adultos)

Cama Eléctrica Alta Complejidad	30	MM\$ 48.
Cama Eléctrica Básica	102	MM\$ 101
Catre Clínico Básico	270	MM\$ 132
Total camas	402	MM\$ 281



# Equipamiento



- ✓ Renovación de 98 cunas, reemplazando el 100 % de l servicio de pediatría

Cuna Lactante pediátrica	98	MM\$53
--------------------------	----	--------

## Equipamiento

Cambio de Equipamiento en Maternidad por MM\$252:

Ecógrafo urgencia Maternidad	1	21.896.000
Equipo Ecógrafo maternidad	1	44.982.000
Laparoscopia de Cáncer de Cuello uterino (incl biotomos)	1	47.329.448
Lámparas Pedestal 80 lux Quirúrgica	1	2.130.100
Lámparas Pedestal 45 lux Quirúrgicas	1	582.505
Monitores ECG baja complejidad	4	37.984.800
Mesa Quirúrgica Ginecológica	3	77.780.690
Monitores Cardíofetales	8	19.773.040



Hospital Clínico  
**SAN BORJA**  
**ARRIARAN**



# Equipamiento

## Equipamiento en Laboratorio MM\$31,1

Refrigeradores de Laboratorio	2	5.232.156
Centrífuga	1	1.999.200
Microscopio fluorescencia	1	11.245.500
Osmómetro	1	4.736.200
Sillas ergonómicas de laboratorio	50	3.255.269
Termómetros Registro	2	832.524

## Equipamiento en A. patológica MM\$101,7

2 PC (reemplazo de Pianos de recuento celular)	2	847.280
Campanas de Extracción de Formaldehído	2	11.239.500
Díctafono digital	2	2.853.025
Microscopios Básicos	6	11.352.600
Centrífuga	1	1.999.200
Equipo de Tinción Anatomía	1	54.978.000
Micrótomos	3	15.304.590
Refrigeradores de Laboratorio (Apoyo Diagnóstico)	1	3.092.536



# Proyectos integrados con instituciones nacionales e internacionales

---

1. Preparación de Proyecto de Piloto Ges de Ca Colon con HCSBA ( ICHJ de enfermedades digestivas), Clínica Las Condes, Minsal y UTM de Tokio. Inicio Octubre 2011. Implementación Julio 2012
2. Preparación e inicio de Proyecto internacional de Ca Mama con HCSBA, Instituto Nacional del Cáncer de USA y Minsal. Inicio dic. 2011



# Proyectos integrados con instituciones nacionales e internacionales

- ✓ 3. Proyecto de creación sistema informático de gestión listas de espera .  
HCSBA -U. de Chile,  
Escuela de Ingeniería.  
Inicio Oct. 2011, fecha de implementación Mayo 2012

## PROYECTO GESTIÓN LISTA ESPERA QUIRÚRGICA

EN CONJUNTO CON DPTO. INGENIERÍA INDUSTRIAL UNIVERSIDAD DE CHILE

### Criterios de Priorización del Software



### Beneficios del Proyecto

Contar con Lista de Espera Objetivada – Priorizada – Disponible –  
Trasparente.

Mide Estándares de calidad de atención a pacientes – Oportuna, Justa y  
Trasparente.

Mejora calidad y rapidez de programación de pacientes



# Participación social

Celebración Día del Hospital

✓ Campeonatos

Deportivos

✓ Cíclotada

✓ Ornamentación de Servicios

✓ Concursos de Disfraces

✓ Baile

Institucional



## Participación social

- ✓ Participación Graduación Jardín Infantil
- ✓ Entrega diplomas reconocimiento al área administrativa
- ✓ Participación Aniversario Agrupación de Pacientes TAC



# Participación Social

✓ 16 agrupaciones de voluntariados, coordinados por una asociación con directorio, que permite que nuestros pacientes reciban un complemento de ayuda en su proceso de enfermedad y recuperación

## Algunas Actividades 2011:

- ✓ Acompañamiento y Apoyo espiritual y emocional
- ✓ Aporte en insumos básicos
- ✓ Botiquín para pacientes crónicos
- ✓ Administración de casa de acogida a pacientes de regiones.
- ✓ Promoción para el auto cuidado de la salud.
- ✓ Actividades de recaudación de fondos



# Participación social

✓ Integración con la comunidad, juntas de vecinos, consejo consultivo, Club de Leones, I. Municipalidad de Santiago y Unión comunal del adulto mayor, generando proyectos de beneficio común.



# Participación social

---

Actividades, en conjunto con gremios y asociaciones de funcionarios, de saludo a funcionarias:

- ✓ Día de la Mujer
- ✓ Día del técnico de enfermería
- ✓ Día de la Secretarías,
- ✓ otros



# Participación social

- ✓ Reactivación Club Deportivo (Fútbol y voley ball)
- ✓ Actividad de celebración Fiestas Patrias con la comunidad hospitalaria
- ✓ Exposiciones de pinturas P.A.N.H.



Hospital Clínico  
**SAN BORJA**  
**ARRIARAN**



## Satisfacción Usuaría

- ✓ Redefinición de estructura del departamento de Departamento de gestión al usuario, , formando la unidad de calidad de servicio
- ✓ Implementación de cargos de orientadores de servicio

Figura creada dentro del programa "Mi hospital se pone a punto"

# Orientadores de hospitales: usuarios no los conocen y es difícil identificarlos

"El Mercurio" recorrió diez recintos hospitalarios de la Región Metropolitana, para comprobar si estos funcionarios, encargados de informar y acoger a los pacientes y sus familias, estaban ejerciendo sus labores a cuatro meses de su estreno.

Por ANITA BARRERA y GUSTAVO...

Cada cierto tiempo los usuarios de Salud están de hacer de los hospitales lugares más confortables para sus usuarios. Durante los años 90 fue el programa "Hospital seguro", que como principal medida implementó los planes de visitas.

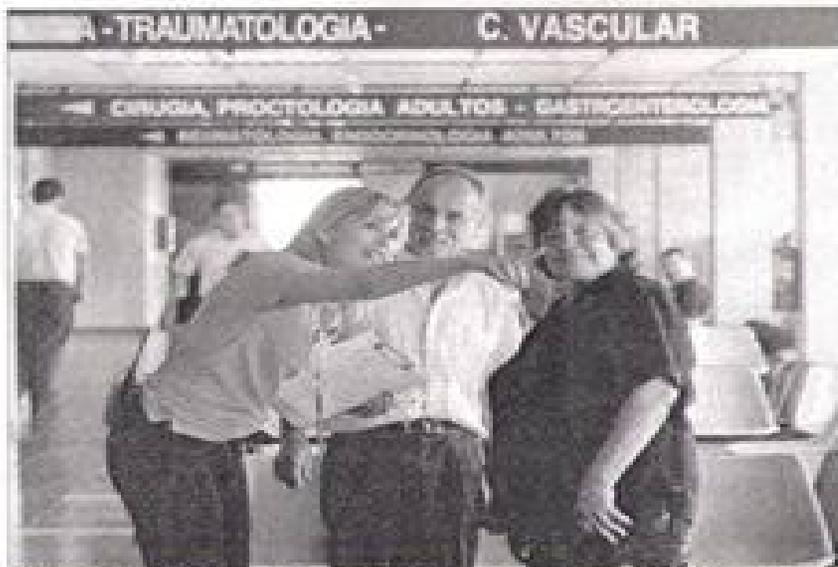
En septiembre de 2011 y como parte del programa "Mi hospital se pone a punto", la administración del actual ministro Jaime Mañalich tomó el cargo de "orientador" en 12 centros asistenciales. Estas personas están encargadas de "acoger, informar y combatir a los usuarios y sus familias, recibiendo sus demandas y solicitudes, con el fin de que su visita a la institución sea la más agradable posible", según los hospitales.

"El Mercurio" recorrió los días de ellos que se encuentran en la Región Metropolitana, para comprobar si estos personas estaban ejerciendo sus labores en las distintas salas de espera, si los pacientes los reconocían y si estaban algún cambio en la

atención gratis a ellos.

Al preguntar por los funcionarios, en los recintos hospitalarios abundaron las respuestas como "Están en vacaciones", como ocurrió en el San José. En el Calvo Mackenna y Del Salvador estaban "en capacitación" el primer pasado. Al visitar el vicario hospitalario responsable de la orientación de este mismo centro asistencial. En el San Juan de Dios, al preguntar por el orientador se obtuvo como respuesta que "está administrando", tanto en horas de visita (de 11:00 a 16:00 horas), cuando hay más requerimientos de información de parte de los familiares de los pacientes. En el Hospital del Tanco, en tanto, el funcionario estuvo invisible en las salas de espera, donde aparentemente deben estar realizando su labor.

En casi todos estos recintos, al compararlos a los pacientes, ninguno reconoció el rol de los orientadores. La excepción fue el Calvo Mackenna. Allí, la psicóloga Pilar Vargas afirma que "ya está muy acostumbrada, soy usuaria", por lo que no puede estar parada en la puerta recibiendo a los pacientes.



**PASA LA PRUEBA.**— En el Hospital San Borja Arriarán los orientadores son claramente identificables y los usuarios, en general, los conocen y acuden a ellos por información.

En otros casos, como en el Hospital Síndico del Edo, una orientadora debía repartir un

tiempo entre dos salas de espera. En su vecino Hospital San José la jefe de la oficina de información del recinto, Karina Tella, afirmó que se requerirá de un largo período de adaptación por

ta los dos profesionales que cumplirán esa labor en la que, según ella, se necesitan por lo menos cinco personas. En ese recinto los orientadores empezaron el lunes de la semana pa-

**12**  
hospitales tienen instalada la figura del orientador en sus salas de espera.

**Ocho**  
horas es la jornada laboral de los orientadores en los recintos asistenciales.

**US\$ 5**  
millones contempla Salud como presupuesto del plan "Mi hospital se pone a punto".

**Cuatro**  
años dura la implementación del proyecto, de acuerdo a datos del Ministerio de Salud.

ada. En mismo recinto es el Hospital El Pino, que cuenta a un orientadora.

El Hospital San Borja Arriarán fue el único que realizó una encuesta puntual respecto de sus paros. Allí se destacó claramente la figura del orientador apenas se ingresaba al establecimiento. Así trabajan seis profesionales desde octubre y la mayoría de los pacientes consultados estaban familiarizados con el concepto y con el rol de los encargados de entregar información y compañía en los hospitales, a quienes podían identificar rápidamente con un sencillo diagnóstico.

## Satisfacción usuaria

- ✓ 1° lugar en reconocimiento por parte de los usuarios de la figura del Orientador de servicio (el mercurio, 10 enero 2012)

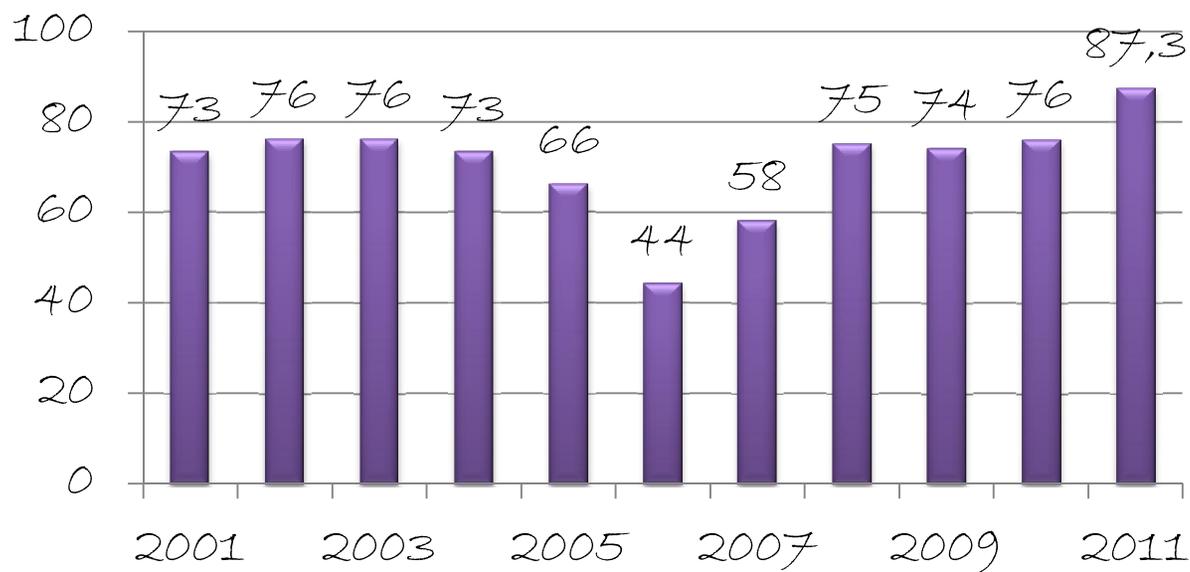


# Satisfacción usuaria

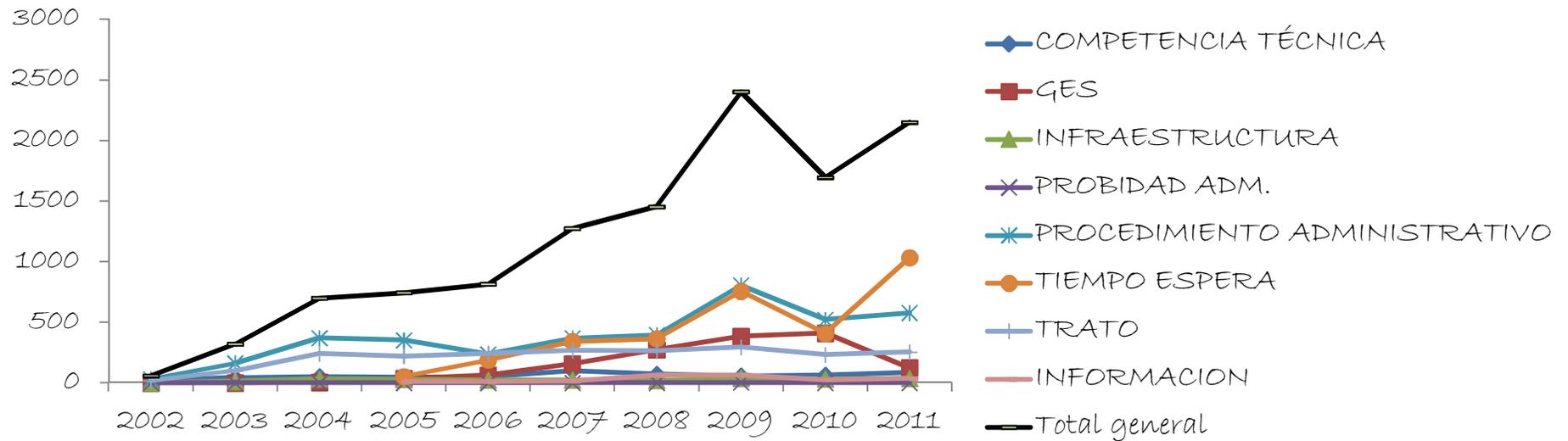
Porcentaje de  
satisfacción global  
período 2001 - 2011  
HCSBA.



■ % de satisfacción usuaria



# Reclamos



✓ Redefinición de la unidad de gestión de reclamos, con orientación a la recuperación del servicio y mayor oportunidad y rapidez de respuesta



# Cuenta Pública 2011

Los próximos desafíos, año 2012

# 5 Desafíos HCSBA año 2012

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

2. HCSBA Acreditado en calidad de prestadores

3. HCSBA dentro de los 10 primeros hospitales autogestionados del país



4. HCSBA avanzando hacia la Alta complejidad, con proyectos de corto y largo plazo

1. HCSBA pionero en calidad de servicio, con medición online de la satisfacción usuaria

HCSBA 2012

¡La comunidad hospitalaria acepta estos desafíos!



