

Cuenta Pública 2014



Dr. Alfonso Jorquera R.
Director



Red del Servicio de Salud Metropolitano Central



- **11 Centros de Salud Familiar (Cesfam) dependientes**
- **9 Cesfam municipales**
- **3 Hospitales:**
 - Hospital Clínico San Borja Arriarán
 - Hospital de Urgencia Asistencia Pública
 - Hospital el Carmen Maipú



ENTRADA PRINCIPAL HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN
ENTRADA SERVICIO URGENCIA MATERNIDAD



ENTRADA SERVICIO DE URGENCIA INFANTIL



ENTRADA CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO
ATENCIÓN AMBULATORIA

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 Valores

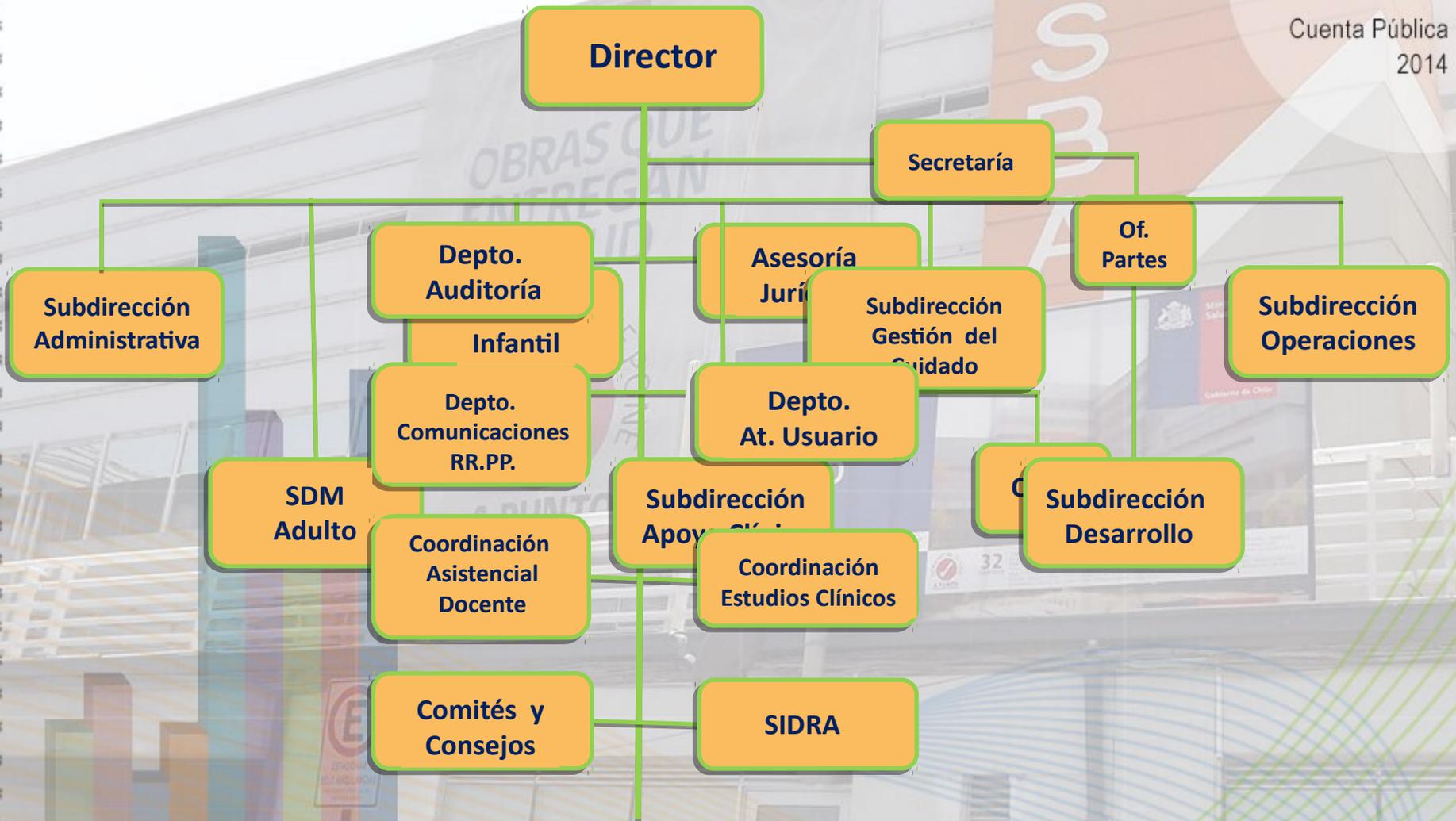
	Confianza	
Eficiencia		Excelencia
	Compromiso	
Calidad		Innovación
	Participación	

Planificación Estratégica

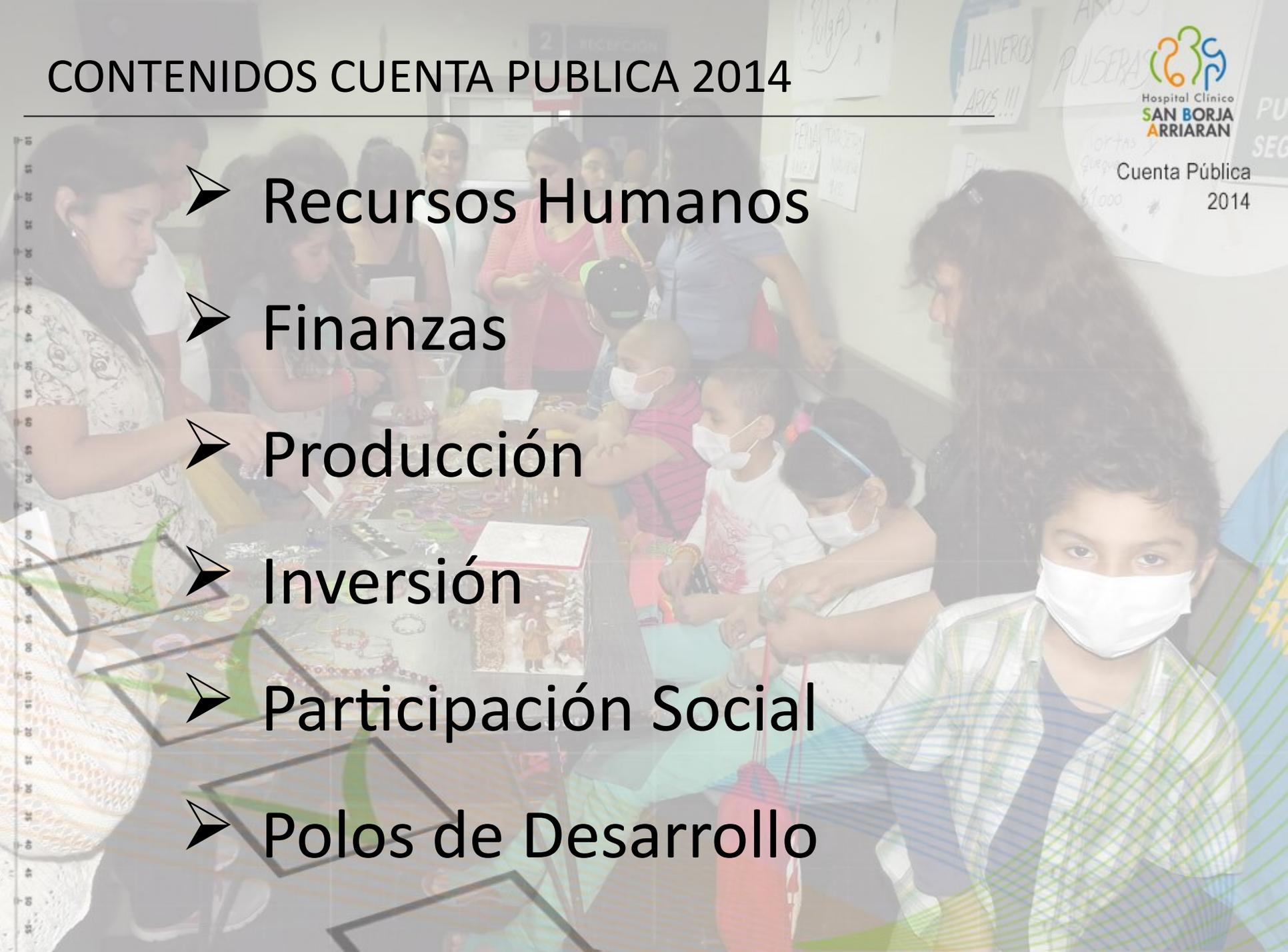
Pilares Estratégicos

- 1. Calidad de la atención*
- 2. Gestión clínica y administrativa de excelencia*
- 3. Optimizar la gestión de los recursos*
- 4. Gestión de las personas*
- 5. Fortalecimiento de la institución*

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BÁSICA



CONTENIDOS CUENTA PUBLICA 2014

- 
- Recursos Humanos
 - Finanzas
 - Producción
 - Inversión
 - Participación Social
 - Polos de Desarrollo



Hospital Clínico
SAN BORJA
ARRIARAN

Cuenta Pública
2014

Recursos Humanos

ACREDITADO

DE ATENCION EN SA

10
15
20
25
30
35
40
45
50
55
60
65
70
75
80
85
90
95
00
10
15
20
25
30

RECURSOS HUMANOS

Dotación 2.713 Funcionarios

ESTAMENTOS	Nº CARGOS
LEY MEDICA	538
LEY 18834	2.078
PROFESIONALES	625
TECNICOS	844
ADMINISTRATIVOS	282
AUXILIARES	327
HONORARIOS	97
TOTAL ESTABLECIMIENTO	2.713

RECURSOS HUMANOS

- Unidad de Capacitación
- Unidad de Salud del Trabajador
- Bienestar
 - ✓ Jardín Infantil, Sala Cuna y Centro Escolar
- Comités
 - ✓ Ausentismo
- Clima Laboral con apoyo de Psicólogo Organizacional
 - ✓ Estrategias

RECURSOS HUMANOS

Unidad de Capacitación

Año 2014					
Ley	Nº Capacitados Efectivos	Total Dotación	% Meta Exigida	% Capacitados	% Cumplimiento
18.834	1.125	1.733	45	65.0%	100
19.664	253	465	NA	55.44	NA

	2012	2013	2014
Ley 19.664	42.6	51.4	NA
Ley 18.834	84.5	51.4	65.0

Unidad de Salud del Trabajador

- **EMPA (13%)**
- **Atención a la urgencia y pacientes crónicos**
- **Protocolo de atención especialidades y quirúrgicas, coordinado con Gestión de la Demanda**
- **Medicina alternativa**
- **Programa de Psicólogo Organizacional**
 - ✓ **Atención directa de pacientes**
 - ✓ **Evaluación clima laboral y desarrollo de estrategias en la mejoría continua**
- **Actividades Educativas dirigidas a los funcionarios en el ámbito de la salud integral: Feria de la Salud,**
- **Vacunación a todos los funcionarios: Influenza, Hepatitis B.**

RECURSOS HUMANOS

AUSENTISMO Y TASA DE AUSENTISMO

Ente Pública
2014

Mes / Año	2012	2013	2014
	Nº días	Nº días	Nº días
Enero	3.601	4.195	3.790
Febrero	3.085	3.268	3.457
Marzo	3.843	3.589	4.054
Abril	3.599	3.878	3.846
Mayo	4.678	4.151	4.376
Junio	4.358	4.009	4.904
Julio	4.548	4.014	4.742
Agosto	4.638	4.787	4.015
Septiembre	4.211	3.490	3.883
Octubre	4.748	3.947	4.429
Noviembre	4.566	3.946	3.755
Diciembre	4.402	4.364	4.318
Totales	50.277	47.638	49.569
	1.640 \$ 1.047.784.761	1.753 \$ 1.134.589.971	1.803 \$ 1.236.114.616
Tasa	21.84	20.56	20.90

RECURSOS HUMANOS

CLIMA LABORAL - ISTAS 21

Equipo integrado por: Psicólogo D. Nicolás Canales y Socióloga D. Elisa Heynig

N°	INICIATIVA / ACTIVIDAD	INICIO	FIN	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Evaluación de riesgo psicosociales Servicio de Pediatría y Urgencia Infantil			
1.1.	Trabajo de campo y adaptación de cuestionario	5 de Diciembre 2013	15 de Diciembre 2013	Cuestionario adaptado (Documento impreso)
1.2.	Aplicación de cuestionario SUSESO/ISTAS-21	16 de Diciembre 2013	20 de Diciembre 2013	Total de encuestas contestadas
1.3.	Tabulación de la información	5 de Enero 2014	10 de Enero 2014	Planilla con datos consolidados
1.4.	Análisis de respuesta	11 de Enero 2014	13 de Enero 2014	Planilla con datos consolidados
1.5.	Elaboración de informes de resultados (incluye diseño de plan de intervención ocupacional)	14 de Enero 2014	31 de Enero 2014	Informe final

RECURSOS HUMANOS

CLIMA LABORAL - ISTAS 21

Equipo integrado por: Psicólogo D. Nicolás Canales y Socióloga D. Elisa Heynig

N°	Unidades Evaluadas
1	Evaluación de riesgo psicosociales Servicio de Pediatría y Urgencia Infantil
2	Evaluación de riesgo psicosociales Unidad de Salud del Trabajador
3	Evaluación de riesgo psicosociales en Pabellón Central, Cirugía Ambulatoria y Esterilización
4	Evaluación de riesgo psicosociales en Banco de Sangre

Finanzas



FINANZAS

Ingresos y Gastos 2014	
INGRESOS	\$ 75.315.023.635
GASTOS	\$ 79.693.443.348

Gastos por Ítem 2014	
RR.HH.	\$ 40.032.563.549
Bienes y Servicio de Consumo	\$ 36.260.229.044
Inversiones	\$ 655.858.783

Distribución del Gasto 2014



Gastos Operación; 50%

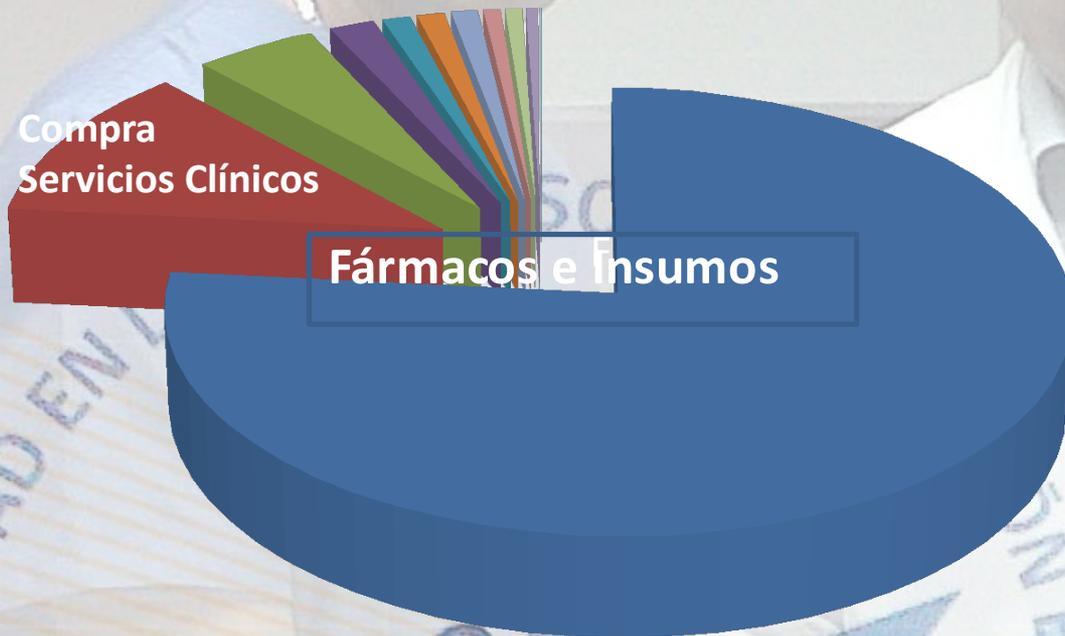
RRHH; 50%

FINANZAS

S.22	Monto Anual	Monto mensual	%
Farmacos e insumos clínicos	27.752.628.153	2.312.719.013	76,5%
Compra de servicios clínicos	4.188.246.247	31.741.239	11,6%
Otros	1.775.685.213	147.973.768	4,9%
Aseo	656.088.827	54.674.069	1,8%
Combustible	406.785.278	33.898.773	1,1%
Vigilancia	399.425.240	33.285.437	1,1%
Electricidad	384.370.725	32.030.894	1,1%
Lavandería	252.272.288	21.022.691	0,7%
Telefonía Fija	246.257.484	20.521.457	0,7%
Agua	177.311.677	14.775.973	0,5%
Gas	21.157.912	1.763.159	0,1%
	36.260.229.044	2.704.406.472	100%

FINANZAS

- 76,5% Farmacos e insumos clínicos
- 11,6% Compra de servicios clínicos
- 4,8% Otros
- 1,8% Aseo
- 1,1% Combustible
- 1,1% Vigilancia
- 1,0% Electricidad
- 0,6% Lavandería
- 0,6% Telefonía Fija
- 0,4% Agua
- 0,1% Gas



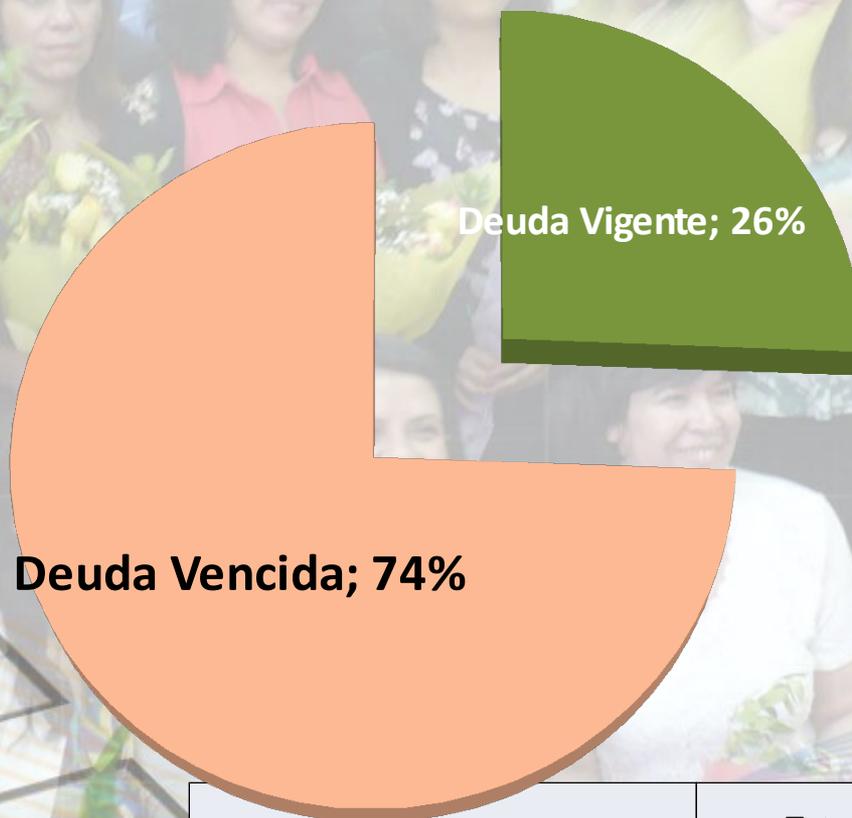
10
15
20
25
30
35
40
45
50
55
60
65
70
75
80
85
90
95
00
05
10
15
20
25
30
35
40

CALIDAD EN SALUD

ACREDITADO

Composición de la deuda

Composicion de la Deuda



	Total
Deuda Vigente	1.120.074.050
Deuda Vencida	3.256.181.652
Deuda total	4.376.255.702

FINANZAS Consecuencias de la deuda

ÁMBITO CLÍNICO:

- **DESPACHOS DE INSUMOS RETENIDOS, FALTA DE CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN.**
- **DISMINUCIÓN DE LA ACTIVIDAD CLÍNICA, CON IMPACTO DIRECTO SOBRE LOS PACIENTES.**

ADMINISTRACIÓN:

- **GESTIÓN BASADA EN RESOLVER CASOS Y NO PROCESOS.**
- **ACUDIR A TRATO DIRECTO, CAUSAL DE EXCEPCIÓN Y RIESGOS ADMINISTRATIVOS.**

LO URGENTE DEJA DE LADO LO IMPORTANTE

- **PONER ELEMENTOS DE CALIDAD A LOS PROCESOS INTERNOS PARA SER MÁS EFICIENTES;**
- **IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y PROPUESTAS DE MEJORAS;**
- **AUMENTO DEL PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2015;**
- **CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA DEUDA HOSPITALARIA;**
- **DEFINICIÓN PLAN ANUAL DE COMPRAS PARA FACILITAR LA PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD CLÍNICA;**
- **ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE LICITACIONES Y COMPRAS MAYORES;**
- **MEJORAR EL PROCESO DE COMPRAS CLÍNICAS AL EXTRA SISTEMA.**

Inversión

OBRAS QUE
ENTREGAN
SALUD

MI HOSPITAL SE PUEDE
MEJORAR

OBRAS QUE
ENTREGAN
SALUD

Obra de Construcción "Mejoramiento de Pisos a Pisos" (MCP)

Inversión: \$ 394.875.000

Fecha inicio: 27. Octubre

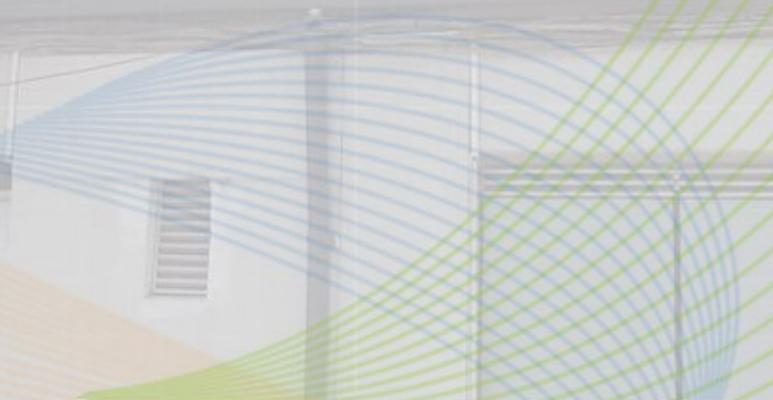
Plazo Ejecución: 025 días

Coordinador: ...

Arq. ...
A. Puel Palacios, y otros.



32



INVERSION

PROYECTOS	MONTO M\$	
	Año 2014	Año 2015 Proyectado
Psiquiatría Adulto y Neuropsiquiatría Infantil (Hosp. y Amb.)	472.146	
Habilitación Etapa 2 Psiquiatría Adulto, Infantil y Neuropsiquiatría Infantil		675.868
Traumatología: Infraestructura y Equipamiento	251.849	319.498
Normalización Eléctrica, Clima y Eficiencia Energética	266.080	481.964
Equipos y Equipamiento	474.683	3.603.749
Reconversión de 80 camas mayor complejidad (incluye Equipamiento , Infraestructura)	722.876	33.473
Normalización Unidad Oncología Pediátrica	75.000	
Escuelita (financiado con recursos propios)	23.000	

INVERSION

PROYECTOS	MONTO M\$	
	Año 2014	Año 2015 Proyectado
Banco de Tejidos para trasplante de Córneas		77.009
Habilitación espacios para la fibrosis quística con equipamiento		87.559
Habilitación Unidad Pacientes con Insuficiencia renal crónica, con equipos y Equipamiento (DIALISIS)		1.407.127
Cineangiógrafo		740.000
2do Angiógrafo		870.000
Resonador Nuclear Magnético		3.522.427
Conservación Infraestructura HCSBA (techumbres, Neonatología)		56.000
Hospitalización domiciliaria y GRD		82.562
	2.335.634	11.957.236

PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

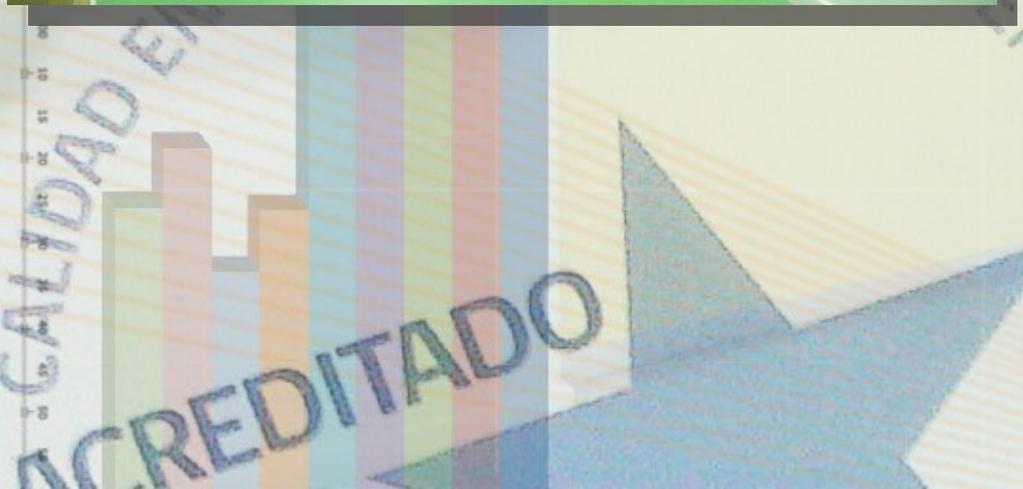
EJECUTADOS



Psiquiatría Adulto



Fibrosis Quística



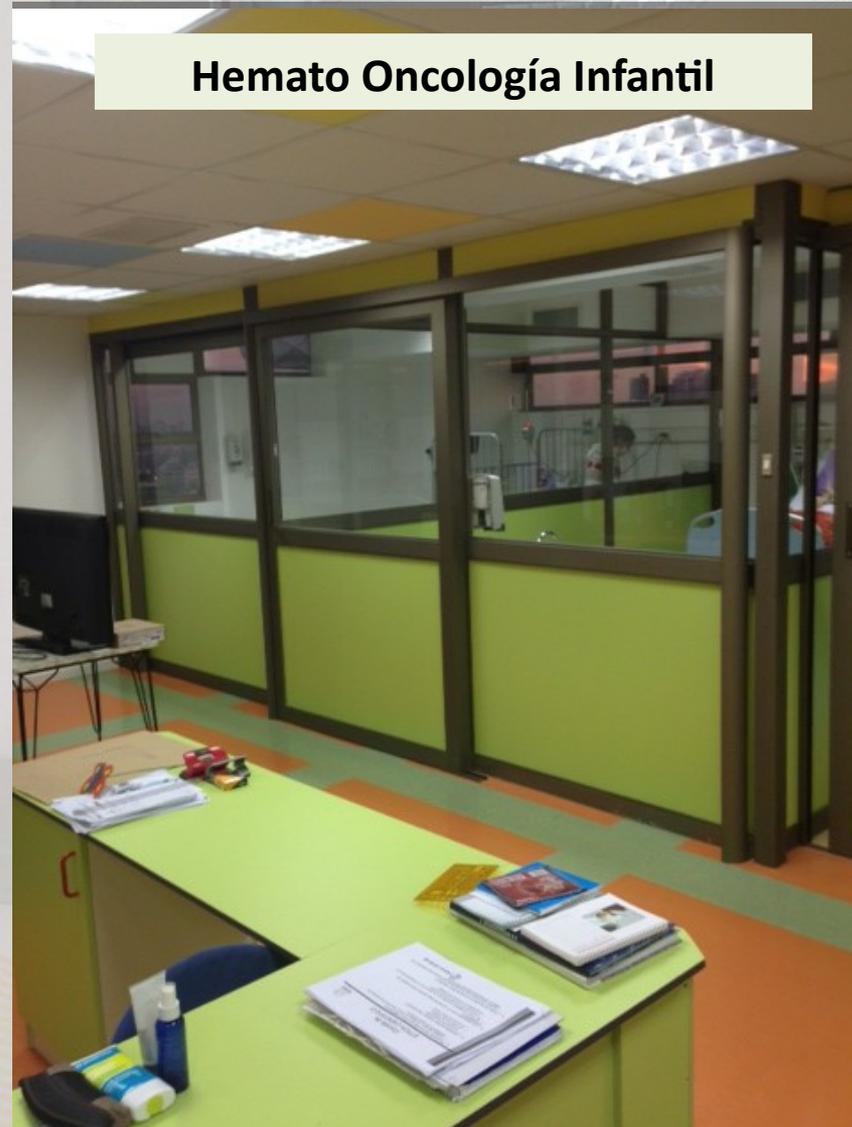
PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

EJECUTADOS

Escuelita



Hemato Oncología Infantil



PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

EJECUTADOS

**Instituto Chileno Japonés
de Enfermedades Digestivas**



PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

EQUIPOS Y EQUIPAMIENTO

Oftalmología



**Gastroenterología
Infantil**



Pediatría



PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

EQUIPOS Y EQUIPAMIENTO

Traumatología Ortopedia Infantil



Otorrino



Maternidad



Traumatología Ortopedia Infantil



Anatomía Patológica



PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE



Computadores

EQUIPOS Y EQUIPAMIENTO



Uniformes a Equipos de trabajo



Carros transporte ropa



**Radios
Alta frecuencia**



**Transpaletas
Traslado material**

**Carros transporte
fichas clínicas**



PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

❖ SIDRA: MÓDULO URGENCIA EN MATERNIDAD Y SUI

❖ RED MINSAL: CAMBIO TELEFONÍA DE ANÁLOGA A IP

❖ REDES INFORMÁTICAS Y/O EQUIPAMIENTO A

NUEVAS DEPENDENCIAS NEUROPSIQUIATRÍA

(ADULTO E INFANTIL)

❖ TELEMEDICINA: APOYO TÉCNICO A

IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.

PROYECTOS EJECUTADOS Y EN AVANCE

EN EJECUCION



Intermedio Médico Quirúrgico



Traumatología Ortopedia Infantil



NORMALIZACIÓN ELÉCTRICA

UPC INFANTIL

RESONADOR NUCLEAR MAGNÉTICO

DIÁLISIS

BANCO DE TEJIDOS

AISLAMIENTOS

GRD Y HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

JARDÍN INFANTIL (ETAPA 2)

FARMACIA

LABORATORIO TBC

ADQUISICIÓN EQUIPAMIENTO

ESTUDIO NORMALIZACIÓN HCSBA

ONCOLOGÍA

CALIDAD EN LOS PT
ACREDITA

Participación Social

entel

← USO PIZARRA SMART

	
> UTILIZAR LAPIZ PARA PANTALLA SMART	> NO USAR PLUMONES COMUNES
	
> NO LIMPIAR CON ALCOHOL	> NO LIMPIAR CON DILUYENTE



10
15
20
25
30
35
40
45
50
55
60
65
70
75
80
85
90
95
00
05
10
15
20
25
30
35
40
45
50
55



- **Gestión de Reclamos**
- **Calidad de la Atención**
- **Gestión Pública Participativa**

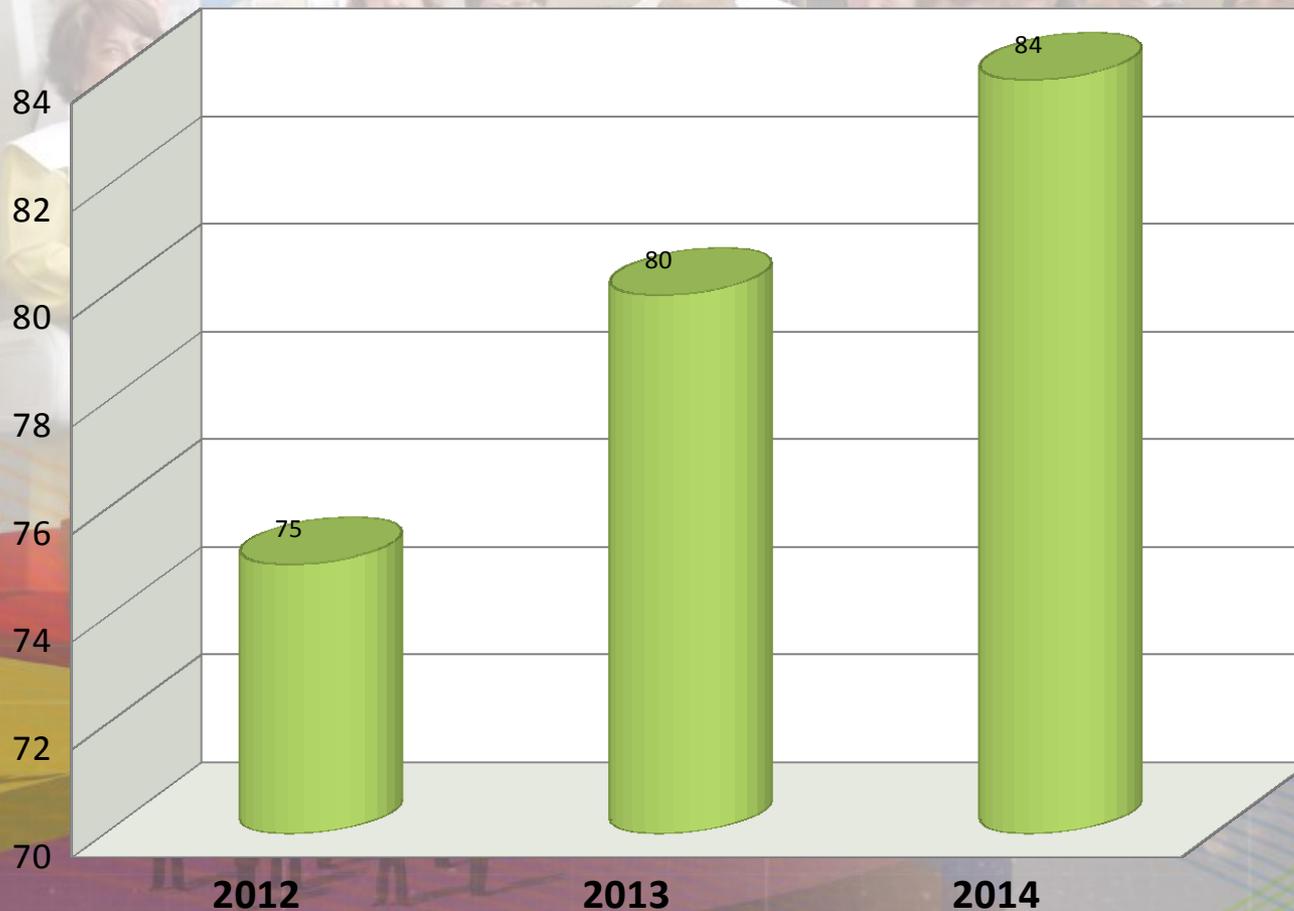
CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN SALUD
ACREDITADO

ATENCIÓN EN SALUD

PARTICIPACION SOCIAL

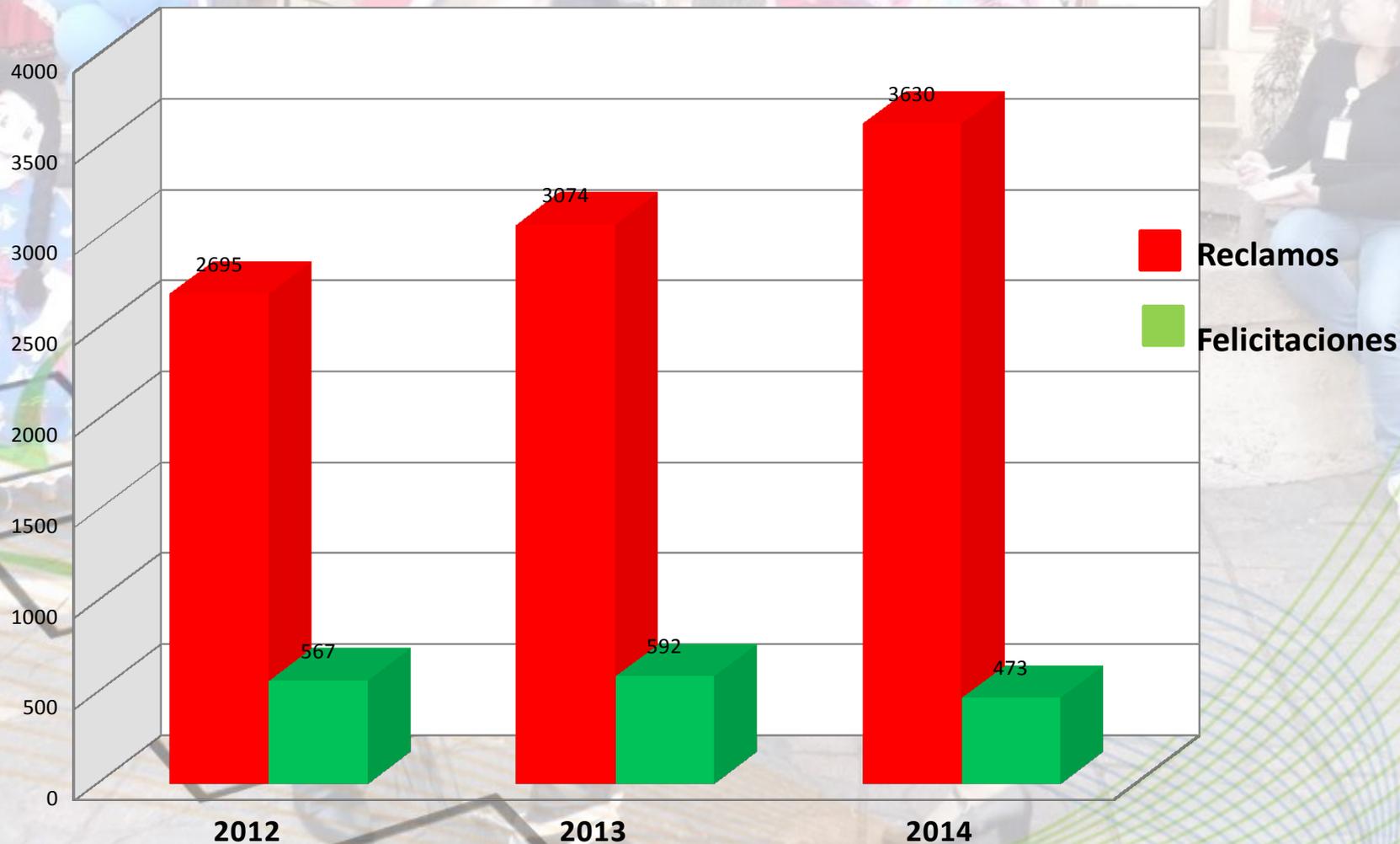
Satisfacción Global Institucional 2014

Gestión de reclamos



PARTICIPACION SOCIAL

Distribución y Tendencia Global de Reclamos y Felicitaciones Período 2012- 2014 HCSBA



Gestión de reclamos

PARTICIPACION SOCIAL

Consolidado Global de Reclamos por Tiempos de Espera H.C.S.B.A. 2014

Gestión de reclamos

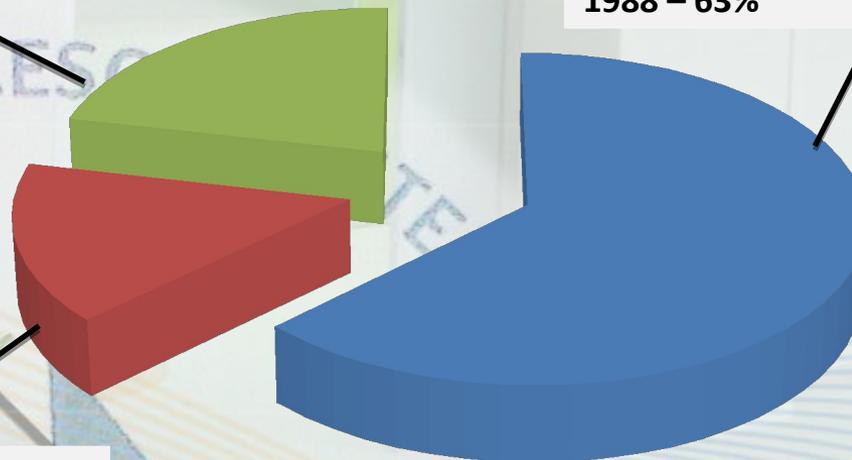
Total reclamos HCSBA: 3.630

- Tiempo de espera: 1.732 (47.7%).

Tiempo de espera por
cirugía 372 – 21%

Tiempo de espera por consulta especialidad
1988 – 63%

Tiempo de espera por procedimiento
272 – 16%



PARTICIPACION SOCIAL

Calidad de la Atención

- Acompañamiento parental 24 horas, en paciente pediátrico hospitalizado;
- Formación en el Programa de Atención Multiprofesional en Diabetes Mellitus T1 Infantil;
- Implementación de Peritoneodiálisis (adultos y pediátricos) en el domicilio;
- Implementación Telemedicina con especialistas HCSBA a diferentes puntos del país;

PARTICIPACION SOCIAL

Integrantes Consejo Consultivo

Director HCSBA - Presidente

Rep. Consultorio N° 1 (Stgo. Centro)

Rep. Consultorio N° 5 (Est. Central)

Rep. Asoc. Voluntariado HCSBA

Rep. Agrup. Pacientes Organizados "Liga Volar".

Rep. Agrup. Pacientes Organizados "Grupo TAC)

Rep. Unión Comunal Adulto Mayor STGO

Rep. 10º Cía Bomberos "Bomba España".

Rep. 4ta. Comisaría Carabineros

Rep. Junta de Vecinos N° 5 Stgo.

Rep. Fenats – HCSBA

Rep. Aprus – HCSBA

Rep. OIRS

Rep. Depto. Gestión Usuario

Secretario Actas – Jefe Comunicaciones HCSBA

Resolución exenta N° 2291.

PARTICIPACION SOCIAL

Asociación de Voluntariado - HCSBA

Damas de Rojo

Damas de Amarillo

Damas de Blanco

Damas de Naranja

Damas de Fé

Damas de Cárita de Santiago

Voluntariado de Medicina

Monte de Olivos

Liga Volar

Grupo TAC

Voluntariado Las Golondrinas

Club de Asmáticos

Voluntariado Adventista



Producción

10
15
20
25
30
35
40
45
50
55
60
65
70
75
80
85
90
95
00
10
15
20
25
30
35
40
45
50
55

PRODUCCIÓN

CENTRO DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO San Borja Arriarán

INDICADORES HOSPITALARIOS

	2013	2014	% Variación
EGRESOS TOTALES	26.789	23.980	89,5%
PROMEDIO CAMAS DISPONIBLES	584	521	89,2%
PROMEDIO DÍA DE ESTADA	6,1	6,0	98,4%
ÍNDICE OCUPACIONAL (%)	77,7 %	76,4 %	98,3%
ÍNDICE LETALIDAD	1,5	1,3	86,7%

PRODUCCIÓN

CONSULTAS	2013	2014	% Variación
CONSULTAS ELECTIVAS	190.034	220.493	116%
CONSULTA URGENCIAS PEDIÁTRICAS	80.958	73.544	90,8%
CONSULTA URGENCIA MATERNIDAD	21.939	17.834	81,3%
PARTOS	5.413	5.209	96,2%
% CESÁREAS	32,1%	31,6%	98,6%

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS (I.Q.)

	2013	2014
I.Q. MAYORES	15.567	13.959
I.Q. MENORES	4.969	4.665
Total	20.536	18.624

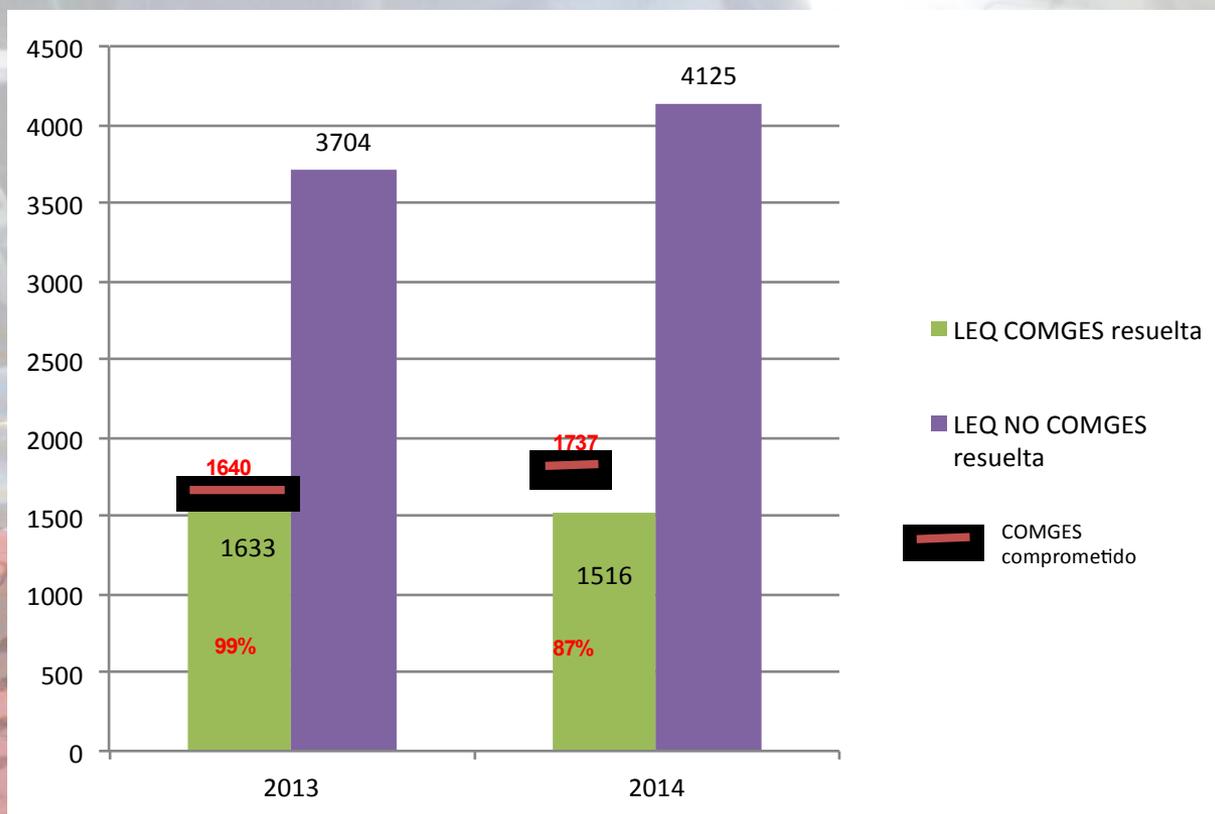
Intervenciones Quirúrgicas Mayores

I.Q. MAYORES NO AMBULATORIA	10.779	9.477
I.Q. MAYORES AMBULATORIAS	4.788	4.482

PRODUCCION

RESOLUCIÓN LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA

AÑO	COM GES	LEQ COM GES resuelta	LEQ NO COM GES resuelta	LEQ total resuelta
2013	1640	1633	3704	5337
2014	1737	1516	4125	5641



Polos de Desarrollo

10
15
20
25
30
35
40
45
50
55
60
65
70
75
80
85
90
95
00
05
10
15
20
25
30
35
40
45
50

CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN SALUD
ACREDITADO



Polos de Desarrollo

Unidad de Medicina Materno Fetal

Inicio Cirugía Fetal 8/10/2014

Ginecología

Cirugía de piso pélvico ambulatoria mínimamente invasiva

Neurocirugía Infantil

Primera cirugía DBS

Peritoneodiálisis

Se incorporó en Neonatología (capacitación Matronas)

Cirugía Vasculr

Cirugía ambulatoria de várices con técnica láser y/o radiofrecuencia

Telemedicina

Inicio en Neuropsiquiatría Infantil

HOSPITAL ACREDITADO CON UN 92% DE CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS



Evaluación: Julio 2014

Resolución N° 1245 del 12 de septiembre de 2014

Desafíos 2015

Planta Física

- Trabajos de Mejora de Farmacias
- Trabajos Central de alimentación
- Laboratorio de Koch
- Laboratorio de Serología:

**Centralización procesos Laboratorio-Banco
de Sangre.**

Desafíos 2015

- Imagenología
 - ✓ Proceso de formación de radiólogos
 - ✓ Operación segundo scanner
 - ✓ Proyecto de resonador
- Farmacia
 - ✓ Implementación de Software
 - ✓ Implementación Dosis Unitaria
- Mejoras Clima Laboral
 - ✓ Mejoras de clima laboral de Banco de Sangre y Laboratorio,
- Completar proceso de licitaciones de insumos

• **GESTION DE LISTAS DE ESPERA :
NUEVAS ESTRATEGIAS**

Video Testimonial

**Satisfacción
con el resultado de
la intervención**

94%

de aprobación

Estudio de satisfacción
realizado a pacientes
intervenidas





Telem...
Acercando la atención

Cuenta Pública
2014

Gracias

EN LOS PROCESOS DE
CREDITADO

ATENCIÓN EN SALUD

