



Cuenta Pública
GESTIÓN 2019



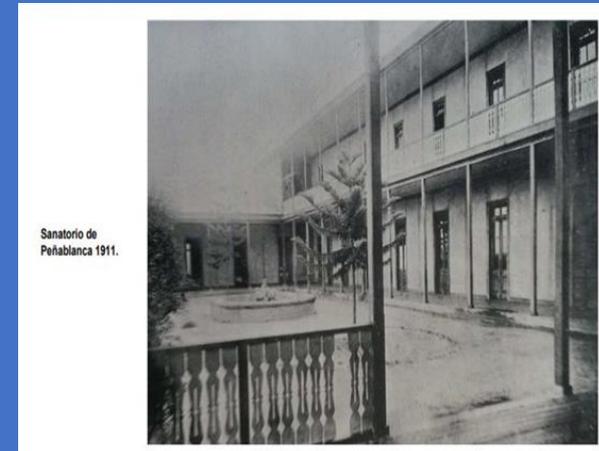
Ministerio de Salud
Hospital Juana Ross de Edwards
Servicio de Salud Viña del Mar
Quillota

Hospital Juana Ross de Edwards



En 1911 Juana Ross, dona los terrenos ubicados al norte de la vía férrea, construyéndose el Sanatorio de Peñablanca.

El 4 de febrero de 1912 la Junta de Beneficencia de Valparaíso inaugura el “Asilo para Tuberculosos”



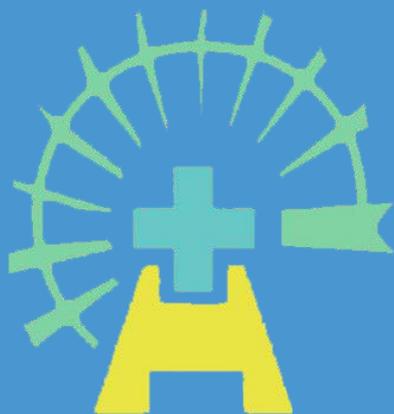
Hospital Juana Ross de Edwards



En 1938 debido a las condiciones de salud se decide la construcción de un nuevo pabellón de concreto, obra que culmina en 1928.

El Hospital de Peñablanca llegó a tener 500 camas y hoy pertenece a la red de salud del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota



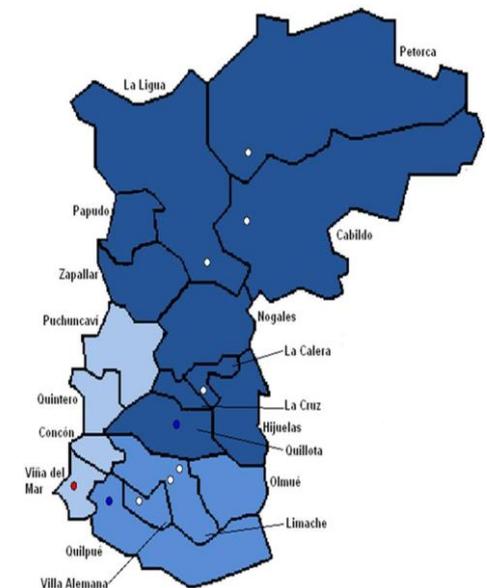


RED DE ATENCIÓN

Distribución del área de la red



	Borde Costero	Marga Marga	Quillota - Petorca
Atención Primaria	43	15	22
Hospital de Mediana/Baja	4	3	1
Hospital Autogestionado	1	1	1



POBLACIÓN TOTAL Y BENEFICIARIA

Según última actualización CENSO 2017 (INE)



POBLACIÓN ASIGNADA A MARGA MARGA

SEXO

187.992

199.526



73.514

240.688

73.316



INFANTIL
0-14 años

ADULTO
15 A 64 AÑOS

ADULTO MAYOR
66+ AÑOS

TOTAL

387.518

POBLACIÓN TOTAL Y BENEFICIARIA

Según última actualización CENSO 2017 (INE)

POBLACION ASIGNADA A VILLA ALEMANA

SEXO

71.350

77.230



29.106

92.615

26.859



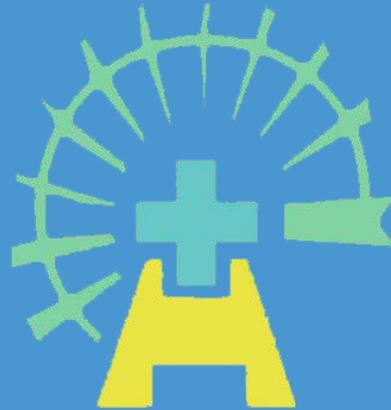
INFANTIL
0-14 años

ADULTO
15 A 64 AÑOS

ADULTO MAYOR
66+ AÑOS

TOTAL

148.580



INDICADORES DE GESTIÓN HOSPITALARIA

NUESTROS SERVICIOS Y UNIDADES



Urgencias Infantil,
Adulto



Policlínico
Servicio de Medicina



Servicio de
Medicina



Servicio de Medicina
Física y Rehabilitación



Servicio de
Medicina Física y
Rehabilitación



Servicio de fisiología



Servicio de
fisiología



Alimentación



Salud Mental



SOME



C.T.A



Dental



C.T.R

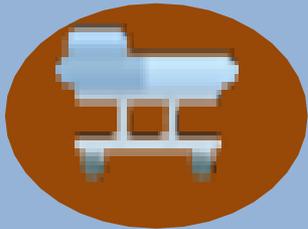


OIRS -
Participación social

DOTACIÓN DE CAMAS

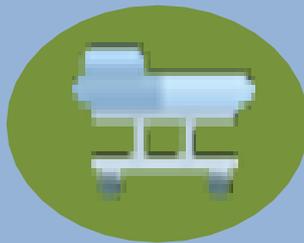


TOTAL
107 CAMAS



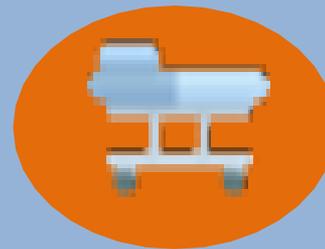
Camas

59 S.MEDICINA



Camas

18 REHABILITACION



Camas

10 S.TISIOLOGIA



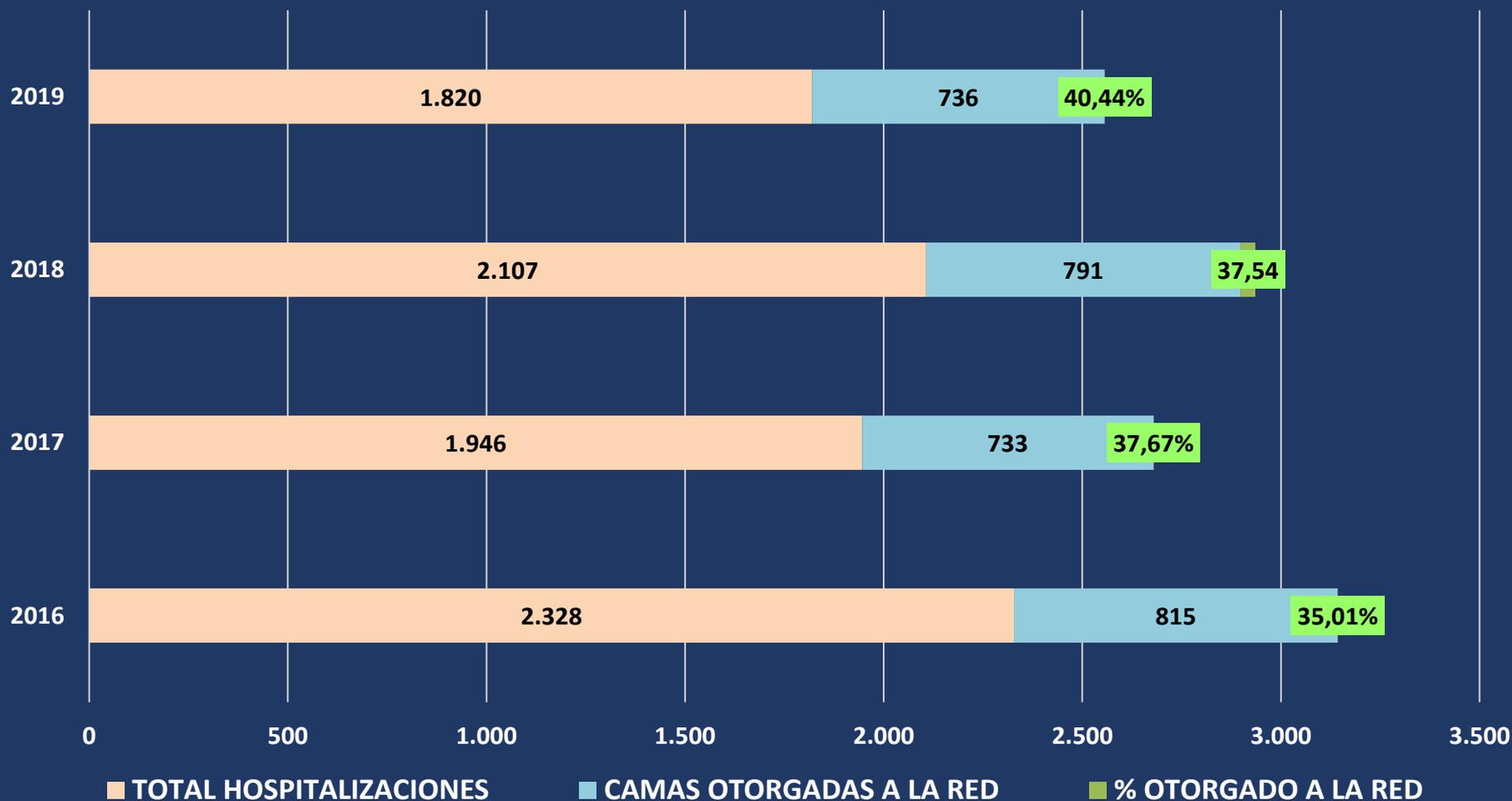
Camas

20 CTR

INDICADORES SANITARIOS



HOSPITALIZACIONES



INDICADORES SANITARIOS



EGRESOS HOSPITALARIOS

TOTAL :1839

Se observa una disminución de 7,9% respecto del año anterior . Esto se da por motivo de la disminución de la cantidad de ingresos durante el ultimo año en el establecimiento.

EGRESOS AÑO 2018	EGRESOS AÑO 2019
1996	1839

ÍNDICE OCUPACIONAL

*** N° Promedio de camas que estuvieron ocupadas**

AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACIÓN
84,31%	88,43%	4,9 %

- El índice ocupacional del año 2019 indica una utilización óptima del recurso hospitalario, en un 88% encontrándose dentro de la media del país.
- Se presenta un aumento alcanzando una variación del 4,9% , debido a las hospitalizaciones de pacientes por largos periodos.

INDICADORES SANITARIOS



PROMEDIO DÍAS DE ESTADA

Durante el año 2019 , en promedio nuestros pacientes presentan una estadía que bordea los **18 días de hospitalización**.

Se observó un **incremento de 9,19%** respecto del año 2018 debido al tipo de diagnósticos que se tratan dentro del establecimiento, lo que derivó en el aumento de días de estada.

* N° Promedio de días de hospitalización por cada paciente

AÑO 2018	AÑO 2019	VARIACIÓN
16,74	18,28	9.19%

ATENCIÓN POR PROFESIONALES MÉDICOS , NO MÉDICOS Y ESPECIALISTAS



○ **6235** Atenciones de Medicina General



AUMENTO

617

○ **501** Consulta Médica de Especialidad



AUMENTO

3

○ **15.915** Consulta por Profesionales
no Médicos



DISMINUYÓ

3.209

ACTIVIDADES DE FARMACIA

233.676 N° Dosis Unitarias Preparadas



AUMENTO
66.313

30.370 Prescripciones administradas
en U.E



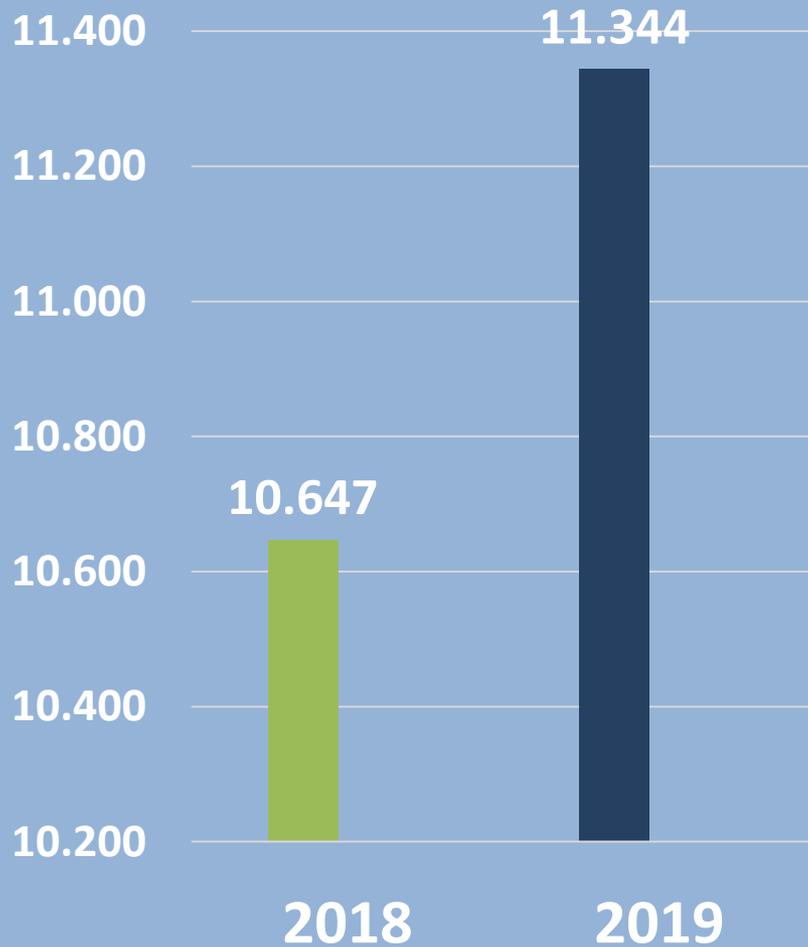
AUMENTO
5447

5.488 Despacho Receta Crónico



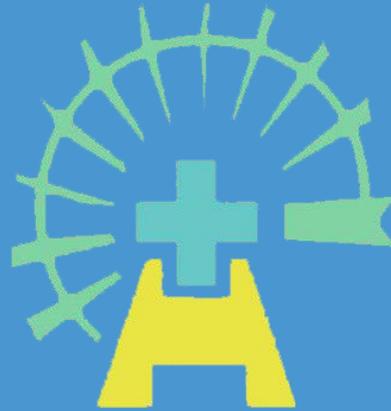
DISMINUYÓ
853

ACTIVIDADES DE IMAGENEOLÓGÍA



ACTIVIDADES DE LABORATORIO





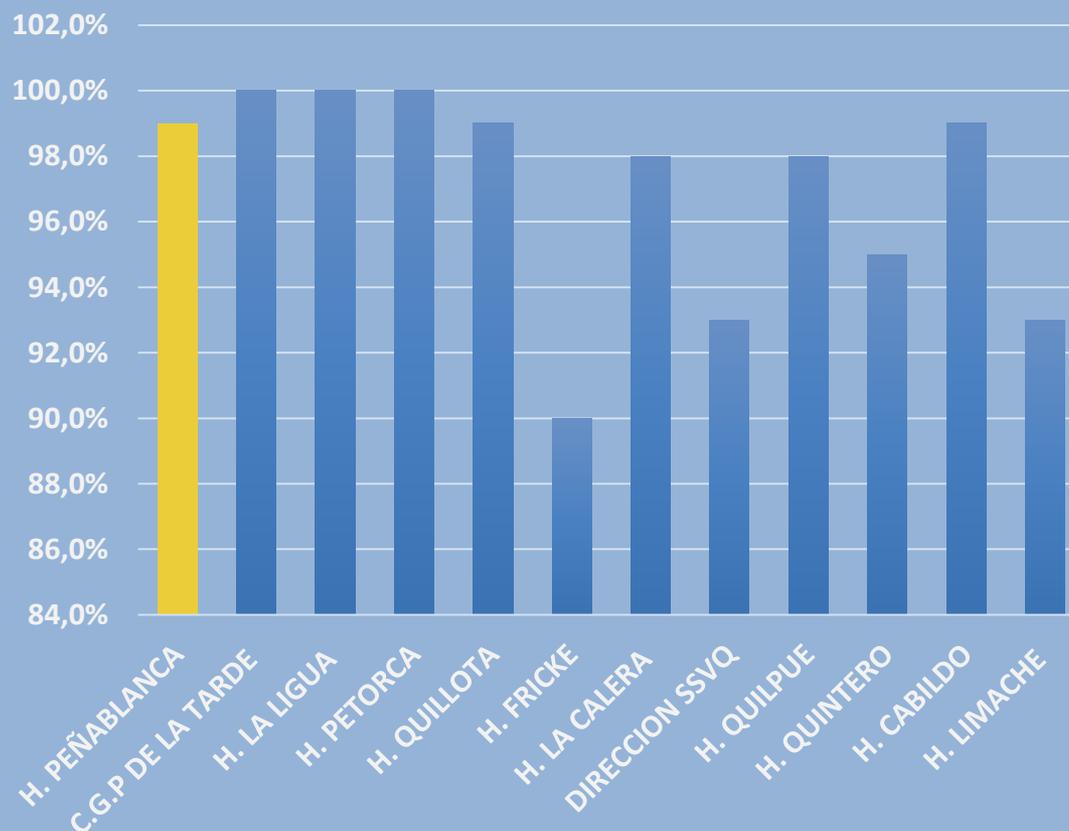
METAS SANITARIAS

CUMPLIMIENTO INDICADORES METAS SANITARIAS



Ley Médica 19.664 y Ley No Médica 18.834 Hospitales SSVQ Año 2018

ESTABLECIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
H. PEÑABLANCA	99,00%
C.G.P DE LA TARDE	100,0%
H. LA LIGUA	100,0%
H. PETORCA	100,0%
H. QUILLOTA	99,00%
H. FRICKE	90,0%
H. LA CALERA	98,00%
DIRECCION SSVQ	93,00%
H. QUILPUE	98,00%
H. QUINTERO	95,00%
H. CABILDO	99,00%
H. LIMACHE	93,00%



CAPACITACIÓN DE PERSONAL

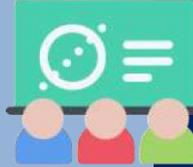


6

Actividades de
capacitación PAC Local

2

Actividades de No PAC
Local



Funcionarios Capacitados:

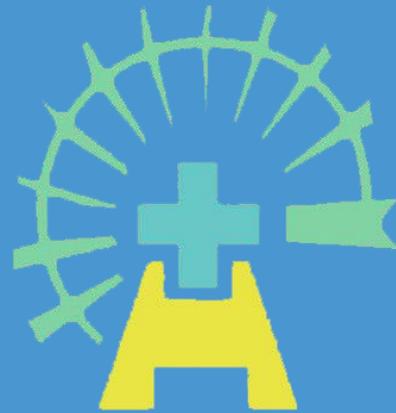
Meta: 115

Por motivo del estallido social
ocurrido el 18/10/2019 no se
pudo dar cumplimiento a 2
capacitaciones

69.6%
cumplimento

160 FUNCIONARIOS CAPACITADOS AÑO 2019





RECURSO HUMANO

NUESTROS FUNCIONARIOS



DISTRIBUCIÓN DE DOTACIÓN	
CALIDAD JURÍDICA	
TITULARES	86
CONTRATA(18.834)	159
CONTRATA(19.664)	28
HONORARIOS(SENDA)	20
HONORARIOS(BRECHA)	1
EMPRESA EXTERNA	21
TOTALES	315

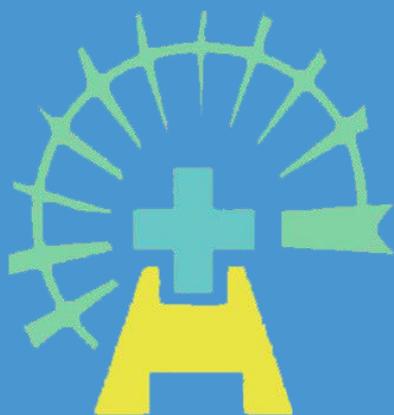
DISTRIBUCIÓN DE LA DOTACIÓN			
	HOSPITAL	HONORARIOS	TOTAL
ADMINISTRATIVOS	28	6	34
AUXILIARES	54	2	56
TÉCNICOS	94	4	98
PROFESIONALES LEY 18834	69	8	77
PROFESIONALES LEY 19664	28	1	29
EMPRESA EXTERNA	21	0	21
TOTALES	294	21	315

2018
310

2019
315

TOTAL : 315





GESTIÓN CLÍNICA

OPERATIVO HIPOACUSIA ADULTO MAYOR DE 65 AÑOS O MÁS

A comienzos del 2019 se continuo con el operativo de hipoacusia del año 2018.

- Gracias a la licitación del SSVQ en diciembre de 2019 se logra entregar 47 audífonos , para poder disminuir listas de espera.
- Se logró atender y entregar Audífonos a 47 pacientes inscritos en nuestras listas de espera y que pertenecen a la red marga – marga



UNIDAD DE EMERGENCIA



☀ Durante el 2018 , el establecimiento registro un total de 30.613 atenciones efectivas en el servicio de urgencias.

☀ Del total de pacientes , casi un 100% fue categorizado exitosa y oportunamente.



2018

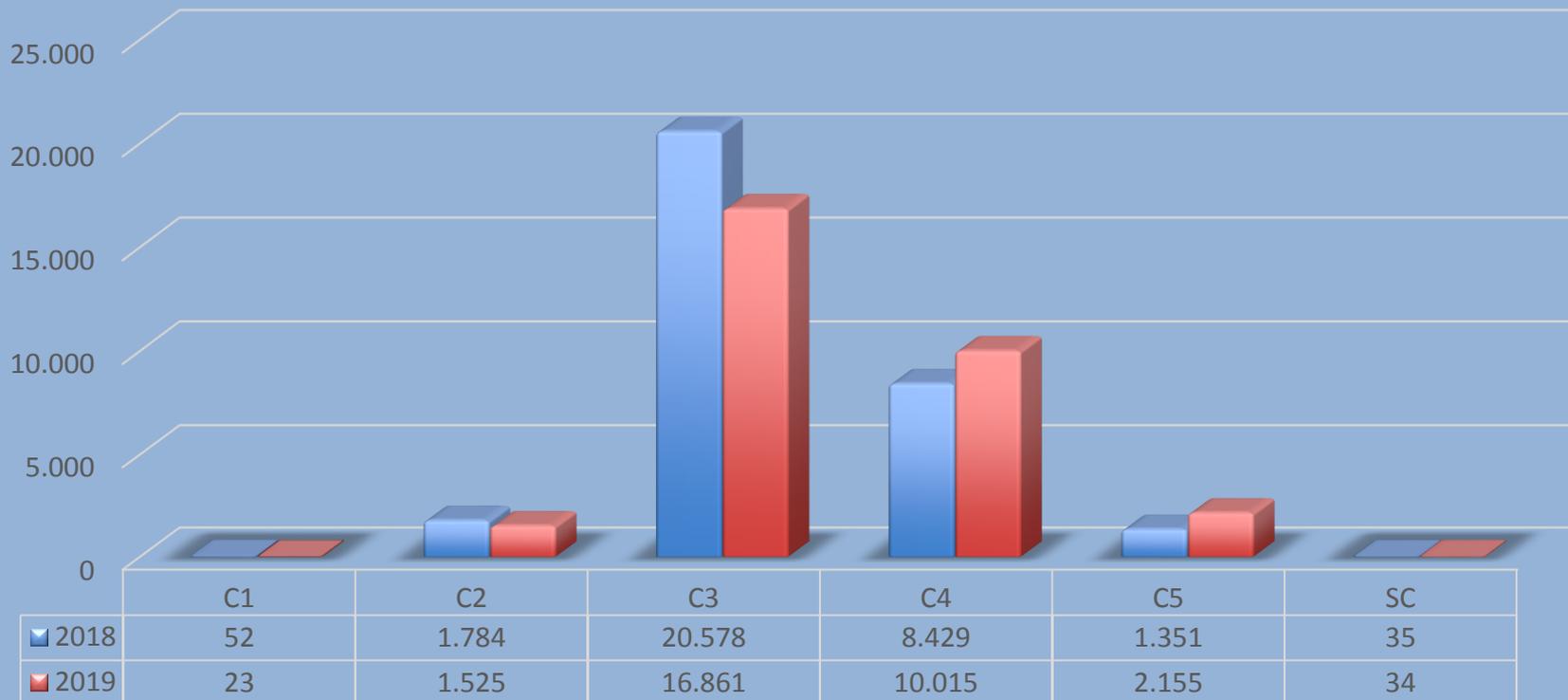
32.229



2019

30.613

COMPARATIVO DE LA DISTRIBUCION SEGUN CATEGORIZACION UEH AÑOS 2018-2019



- El mayor porcentaje de pacientes categorizados en UEH obedecen a pacientes C3 , con un 64% y un 55% respectivamente durante los años 2018-2019

OPORTUNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN AÑO 2019



De la totalidad de los pacientes que ingresan en UE de nuestro establecimiento y que poseen orden de hospitalización, **el 99% de los casos es asignado a un servicio clínico antes de las 12 horas desde la indicación médica**

N° TOTAL DE PACIENTES CON ORDEN DE HOSPITALIZACION DESDE UEH	N° TOTAL DE PACIENTES HOSPITALIZADOS ANTES DE LAS 12 HORAS	% OPORTUNIDAD DE HOPITALIZACION
1.218	1.218	100%

ACTIVIDADES UNIDAD DE EMERGENCIA



2018

2019

ATENCIONES MEDICAS

32.229

30.613

PROCEDIMIENTOS

4.326

4.092

INTERVENCIONES QUIRURGICAS
MENORES

4.487

1988

INMUNIZACIÓN

873

809

TRASLADO AMBULANCIA

9.761

6.978

UNIDAD DE SALUD MENTAL



¿Quiénes somos?

Equipo interdisciplinario compuesto por los profesionales más arriba, al servicio de la comunidad hospitalaria de Peñablanca para atender requerimientos de nivel secundario (**Hospitalizaciones básicas**, **interconsultas**, **urgencias**, **seguimiento post-alta**, ambulatorio de especialidades enlace, **fisiología**, **paliativos** y funcionarios

Unidad Salud Mental – Hospital de Peñablanca

2019 en Números



216 pacientes
Hospitalizados por
Salud Mental
(diagnóstico principal)



68 pacientes
Hospitalizados por
otra enfermedad
con atenciones
Salud Mental
(Interconsultas)

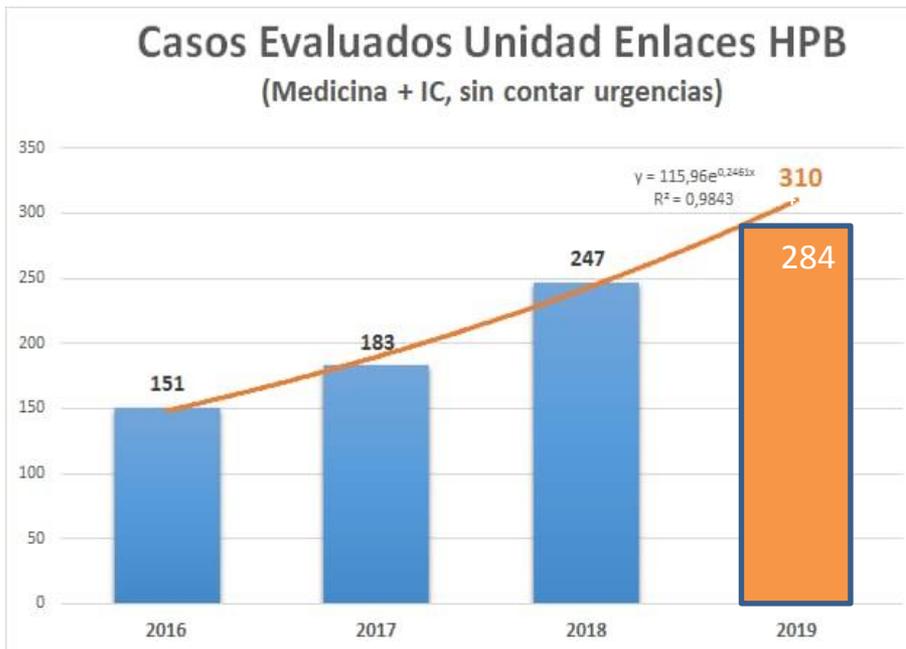


237 pacientes
Atendidos en
Urgencias por
Enlaces-Salud
Mental,



2x Duplicamos
nuestra capacidad en
psiquiatría **ambulatoria**
manteniendo las de
psicólogo y trabajo
social

Desafíos Unidad Salud Mental 2018-2020



Estrategias frente al aumento sostenido en la cantidad y complejidad de pacientes con requerimientos de Salud Mental

- La salud mental es una necesidad creciente en Chile y el mundo, lo que se refleja también, localmente.
- Nuestra población, especialmente afectada por distancia, estrés psicosocial, población envejecida, requiere mayor complejidad.
- En espera de la unidad de alta complejidad en psiquiatría de Hosp Fricke, hemos mejorado nuestras estrategias de manejo local:
- En la cuenta pasada, habíamos proyectado **un aumento de la demanda**, seguido de la tendencia (310 consultas), lo que se cumplió en un 85-90%.
- Pudimos controlar el crecimiento **mejorando nuestro trabajo en redes**, gracias a la gestión de una **coordinadora intersectorial** y **augmentamos 11 hrs de médico** psiquiatría.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



PROGRAMAS ODONTOLÓGICOS

ATENCIÓN INTEGRAL DE ADULTOS

Mayores de 20 años, 45 cupos mensuales. Tratamiento

ODONTOLÓGICO GENERAL

actividades de promoción y prevención (sellantes y flúor), restauraciones directas (tapaduras), destartrajes (limpiezas), exodoncias, pulido radicular y endodoncias de dientes anteriores y premolares.

PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR

Pacientes mayores de 65 años, 205 cupos anuales. Tratamiento odontológico general y rehabilitación protésica.

PROGRAMA GES 60

Pacientes de 60 años

SERVICIO ODONTOLOGÍA



	2018	2019
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS	5.083	5.043
ACTIVIDADES ODONTOLÓGICAS	17.052	16.206
CONSULTA URGENCIAS ODONTOLÓGICAS	862	612

HITOS 2019

- Implementación de fichas electrónicas (sistema trakcare) y listas de espera digital.
- Coordinación para la implementación año 2020 de programas de rehabilitación oral (Removable y Prótesis Fija) para pacientes de la comuna de Villa Alemana.)

DESAFIOS 2020:

- Sistema de derivación a nuestros programas de especialidad según mapa de derivación de la Red.
- Al implementarse los programas de resolución de listas de espera de prótesis removable y prótesis fija se hará una disminución de nuestra capacidad para atender pacientes de atención integral adultos en mayores de 20 años por lo que estos pacientes serán referidos a APS para su atención en horario vespertino.
- Cambio de piso del Servicio, post inundación ocurrida el año 2017.
- Renovación de sillón dental, dentro de marco de programa iniciado el año 2016.
- Contar con un contrato permanente con laboratorio dental, lo que permitiría asegurar la continuidad en la atención de los pacientes.

LABORATORIO CLÍNICO



Como servicio de apoyo del hospital, desde el mes de abril del año 2019, el horario de atención del Laboratorio Clínico se extendió una hora más al día y se agregó un horario para realizar exámenes los domingos, atendiendo los 7 días de la semana, para no tener que usar recursos como ambulancias para el traslado de muestras a otros establecimientos de salud.

Entregando así, un beneficio directo al paciente reduciendo los tiempos de espera.

Horario:

- **Lunes a viernes: 08:00 a 20:00 horas**
- **Sábados y Festivos: 09:00 a 20:00 horas**
- **Domingos: 09:00 a 14:00 horas**

Equipo de trabajo:

- Jefe de laboratorio
- 2 Tecnólogos Médico
- 4 Técnicos de laboratorio
- Referente Técnico TBC
- Secretaria
- Auxiliar de servicio



Cantidad de exámenes Anuales

Cada año se observa un aumento en la cantidad de exámenes que se realizan en el Laboratorio Clínico:

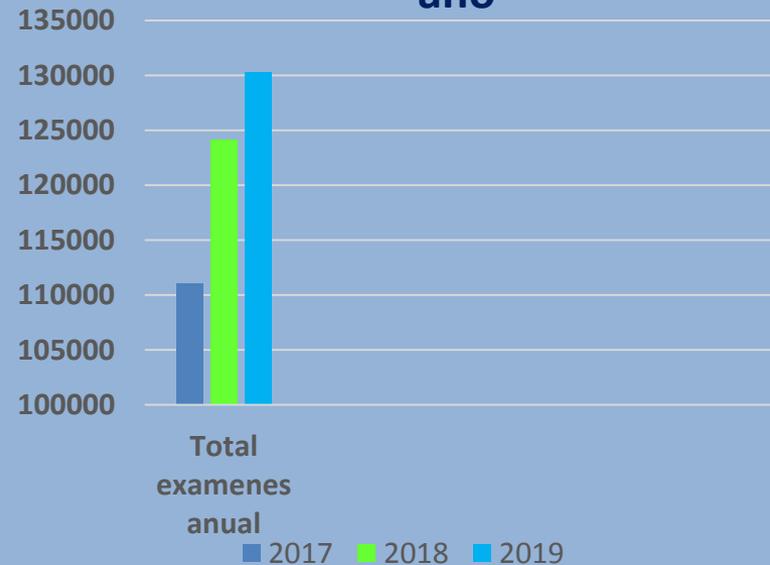
- ☐ 111.109 exámenes el 2017
- ☐ 124.164 exámenes el 2018
- ☐ 130.331 exámenes el año 2019

Lo que ha llevado a incorporación de nuevos exámenes, renovación y modernización de equipos de Laboratorio, extensiones horarias de trabajo y aumento del recurso humano.

Todo con la intención de mejorar cada vez más el servicio entregado al adquirir nuevas tecnologías de trabajo.

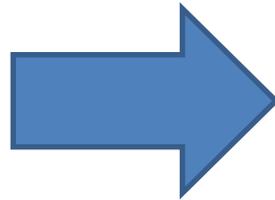
- ☐ **Desde Enero a Marzo del presente Año ya superamos los 10.000 exámenes realizados en cada tipo de Atención.**

Cantidad de exámenes por año



Cambio equipo de Coagulación.

CA-1500

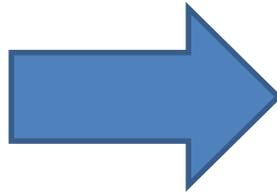


CS-2100 Es un analizador de hemostasia sanguínea totalmente automatizado que analiza grandes volúmenes de muestras. Gracias su tecnología avanzada, ofrece una precisión excelente, con un flujo de trabajo eficiente, comprobación preanalítica de la integridad de la muestra, tecnología de perforación de tapones y realiza hasta 180 muestras por hora.



Cambio equipo de Química Clínica.

Dimension EXL



ADVIA 1800 cuenta con un rendimiento de hasta 1800 pruebas por hora, dada su velocidad, satisface las demandas de tiempo de respuesta.

Cuenta con una gran capacidad de reactivos integrados, sistemas para una utilización eficiente de los consumibles y almacenamiento refrigerado integrado de controles y reactivos para una mayor estabilidad e incremento de la productividad.



Equipo STANDARD F 100

- El año 2019 se instaló en el laboratorio Clínico el equipo Standard F100, Diseñado para la medición fácil y fiable de diversos exámenes, equipo perfecto para hospitales de mediana y baja complejidad.
- Durante el transcurso del Año se fueron implementado distintas técnicas de análisis, que han ido en ayuda directa en el diagnóstico clínico de los pacientes.
- Entre ellos encontramos
 - ✓ Dimero - D
 - ✓ Virus Influenza A/B
 - ✓ Adenovirus Respiratorio
 - ✓ RSV Ag
 - ✓ B-HCG



Laboratorio de Referencia de TBC

Como todos los años seguimos con nuestro Laboratorio de Tuberculosis muy activo procesando cerca del 75% del total de cultivos de Koch del SSVQ, correspondientes a los siguientes servicios:

- Hospital de Peñablanca
- CMVA
- Hospital de Quillota
- Hospital de Limache
- CMVM
- Hospital de la Ligua
- Hospital de Calera
- Hospital de Cabildo
- Consultorio Chicolco
- Hospital de Petorca
- Cesfam Concón
- CMQ
- Cesfam Olmúe



Equipo GeneXpert MTB/RIF Programa Tuberculosis. GeneXpert para COVID-19.

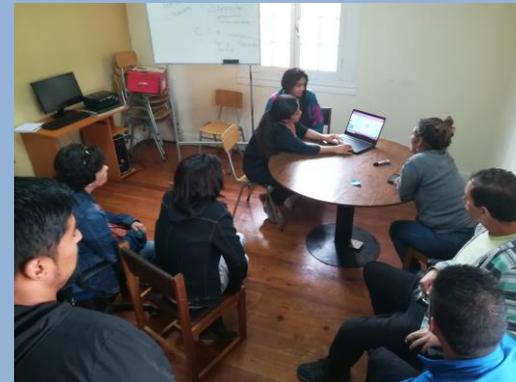
- ✓ GeneXpert MTB/RIF es un examen de biología molecular que permite un diagnóstico bacteriológico rápido de Tuberculosis y ofrece la posibilidad de conocer la susceptibilidad a Rifampicina de las cepas en estudio en menos de dos horas.
- ✓ Debido a la pandemia en la que nos encontramos, podremos utilizar próximamente el equipo GeneXpert para el diagnóstico virológico de COVID-19, utilizando nuevos cartuchos de análisis especialmente diseñados para esta nueva enfermedad a la que nos enfrentamos.
- ✓ Lo que permitirá poder tener resultados de análisis en tan solo 45 minutos.



CENTRO DE TRATAMIENTO AMBULATORIO (C.T.A) NANCY RUIZ



- Los/as pacientes atendidos/as en el CTA “Nancy Araya Ruiz” son hombres o mujeres adultos,
- FONASA, con perfil Moderado/Severo de consumo de drogas.
- Asisten ambulatoriamente de lunes a viernes, en modalidad intensiva. En total, el CTA tiene 30 cupos
- mensuales para tratamiento ambulatorio intensivo.
- Este año 2019, el CTA realizó una simbólica reinauguración de sus dependencias a propósito del
- primer aniversario de la muerte de nuestra compañera Nancy Araya Ruiz.



CENTRO DE TRATAMIENTO AMBULATORIO (C.T.A) NANCY RUIZ



- **ACTIVIDADES**

El CTA “Nancy Araya Ruiz” mantiene una atención continua de usuarios y familiares de Lunes a Viernes en Programas Diurnos y Vespertinos (de 19:00 a 21:00 hrs).

Algunas de las prestaciones:

- Atención psiquiátrica
- Consulta Psicológica y Psicoterapia.
- Terapia Ocupacional.
- Terapia de grupo y Psicoeducación Grupal.
- Terapia Familiar, Orientación y Consejería Familiar.
- Talleres de educación en salud, nutrición, hábitos de vida saludable, etc.
- Talleres de contingencia social, género y salud mental.
- Grupos de Autoayuda Multifamiliar.
- Participación en capacitaciones en temáticas de salud mental, autocuidado y adicciones a redes u otros dispositivos de salud.
- Participación en Programa Radial “Sin Editar de Radio Enfasis.Villa Alemana



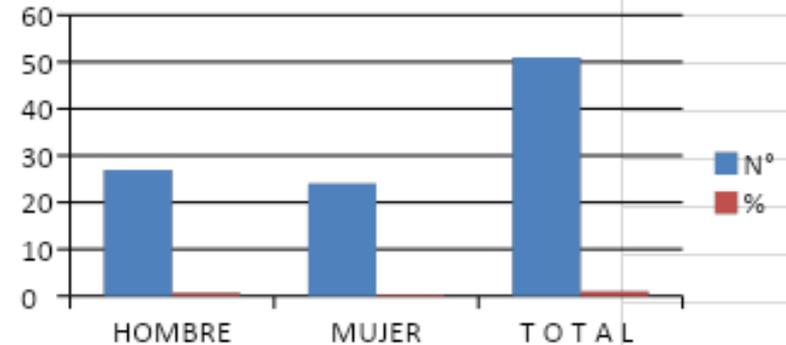
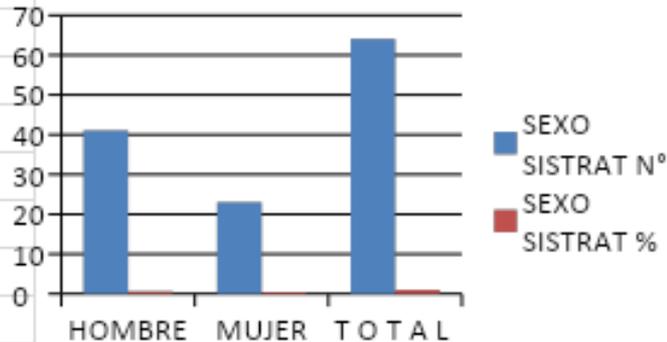
CENTRO DE TRATAMIENTO AMBULATORIO (C.T.A) NANCY RUIZ



INGRESOS 2019

SEXO SISTRAT		
	N°	%
HOMBRE	41	60%
MUJER	23	40%
TOTAL	64	100%

SEXO PAD.		
	N°	%
HOMBRE	27	67%
MUJER	24	33%
TOTAL	51	100%



CENTRO TRATAMIENTO RESIDENCIAL DE ALCOHOL Y DROGAS(C.T.R)



DATOS DEL PERIODO

- N° Solicitudes ingreso a tratamiento: 58
- N° mujeres efectivamente ingresadas: 48
- Meses promedio de tratamiento por usuaria: 3,1 meses.
- N° altas durante el periodo: 31
- % logro ALTO y MEDIO al alta: 90 %
- % logro BAJO al alta: 10 %



Taller de corte, costura y confección

Objetivo 2019: realizar exposición y venta de artículos creados en el taller.



CENTRO TRATAMIENTO RESIDENCIAL DE ALCOHOL Y DROGAS(C.T.R)



En el Taller de Costura para año 2020 , reorientará su trabajo a la fabricación de mascarillas de uso cotidiano (no clínicas), para entregar a las usuarias del Ctr y funcionarios del hospital.

La monitora del taller Marcela Latoja, irá llevando a cabo este objetivo, de acuerdo a recursos disponibles.



UNIDAD DE NUTRICIÓN Y ALIMENTACIÓN



Nutricionista Central de Alimentación.

- **Fernando Zegers R.**
Honorarios 44 hrs.

Nutricionistas Clínicos

- **Ma. Angélica Barraza**
Contrata 44 hrs.
- **Macarena Manubens L.**
Titular 44 hrs.



ADQUISICIONES 2019



- ▶ **Baño maría de 4 depósitos.**

- ▶ **\$1.087.061**



- ▶ **Mesón refrigerado de 4 puertas.**

- ▶ **\$598.451**



- ▶ **Microondas.**

- ▶ **\$80.000**

ADQUISICIONES 2019



- ▶ **2do Aire acondicionado comedor funcionarios.**

\$1.000.000



- ▶ **4 Vitrina de seguridad set de cuchillos.**

\$ 233.240



- ▶ **Puerta de acceso comedor funcionarios.**

▶ **\$ 324,870**

ADQUISICIONES 2019



- ▶ **Cuchillos profesionales.**
\$ 527.130



- ▶ **Vajilla, cuchillería, vasos y bandejas comedor de funcionarios.**
\$ 1.199.737

- ▶ **Juego de ollas Acero inoxidable.**
\$ 527.130

Formulas para reconstitución.



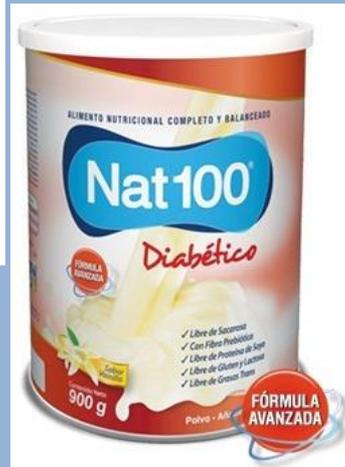
Modulos para salidas pacientes.



Modulo Protéico y modulo Calórico.



Programa de Alivio al Dolor.



- ▶ *Entrega durante el año 2019.*
- ▶ *Con un total de 637 tarros de formula entregadas a beneficiarios del programa de Alivio al dolor.*
- ▶ **Esto comprende entrega desde Enero a la primera semana de octubre por Estallido Social.*

INGRESOS PARA REHABILITACION INTEGRAL

Durante el año 2019 para rehabilitación integral se registraron **1625 ingresos totales**, desde enero a diciembre. Los cuales 883 mujeres y 742 hombres

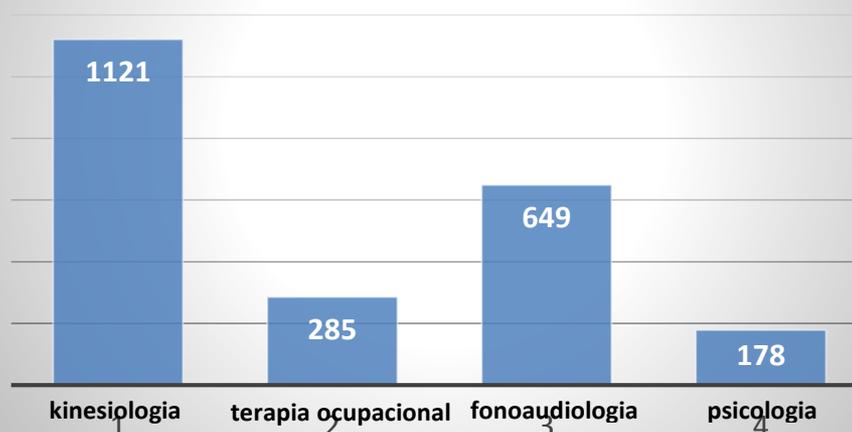
EVALUACIONES INICIALES

Se registraron un **total de 2.233 evaluaciones**, distribuidas en : 1121 evaluaciones iniciales por profesionales kinesiólogos, 285 evaluaciones iniciales por profesional terapeuta ocupacional, 649 evaluaciones iniciales por profesional fonoaudiólogo y 178 evaluaciones iniciales por profesional psicólogo

N° INGRESOS PROGRAMA RHB INTEGRAL AÑO 2019



N° TOTAL DE EVALUACION INICIAL PROGRAMA RHB INTEGRAL 2019



SESIONES REALIZADAS POR PROFESIONALES



KINESIOLOGIA

2018 13.293 ATENCIONES
2019 13.826 ATENCIONES

FONOAUDIOLOGIA

2018 3.654 ATENCIONES
2019 3.074 ATENCIONES



TERAPIA OCUPACIONAL

2018 3.009 ATENCIONES
2019 3.029 ATENCIONES



PSICOLOGIA

2018 1.241 ATENCIONES
2019 1.263 ATENCIONES

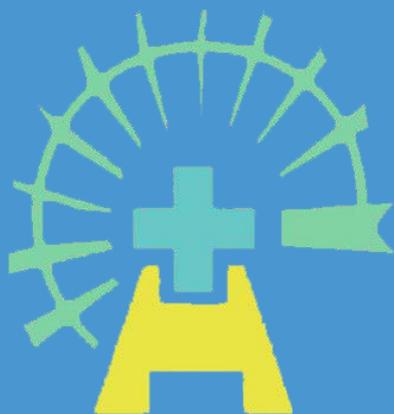
ASISTENTE SOCIAL

2018 224 ATENCIONES
2019 62 ATENCIONES



FISIATRA

2018 298 ATENCIONES
2019 424 ATENCIONES



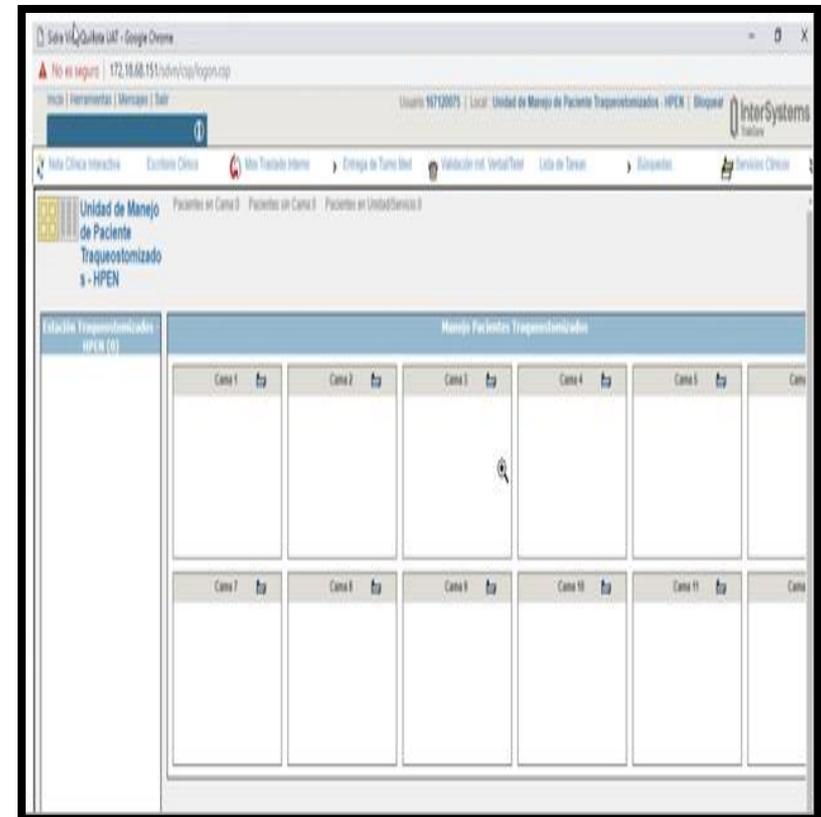
GESTIÓN DEL CUIDADO

SISTEMA SIDRA



La Estrategia Digital en Salud busca automatizar los procesos clínicos y administrativos al interior de los establecimientos de salud.

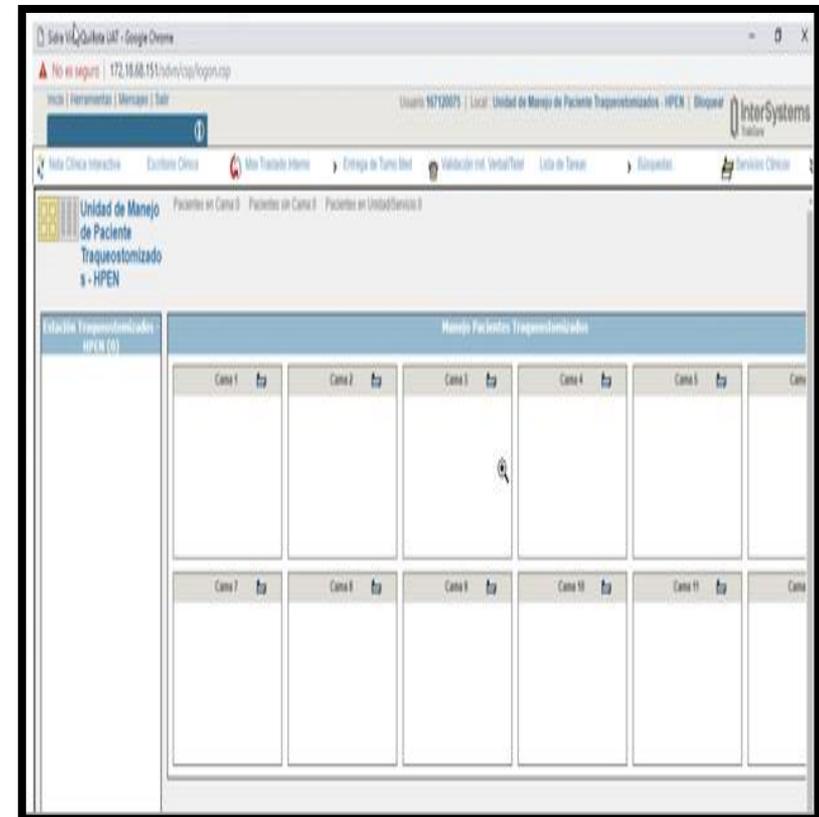
Durante el año 2019 se inicia la habilitación de hospital completamente con **sistema de ficha digital**. La implementación de SIDRA, (Sistema de Información de la Red Asistencial) permite:



SISTEMA SIDRA



- Asegurar la continuidad del cuidado del paciente con una historia clínica compartida a nivel nacional, independientemente del lugar geográfico en que se realiza la atención.
- Contar con un sistema de información nacional que desde la fuente alimente las estadísticas, la lista de espera y los indicadores del tablero de mando para el nivel local y central.
- La informatización de los procesos asistenciales para mejorar la eficiencia en la gestión y la equidad en la asignación de los recursos financieros.
- Integrar plataformas tecnológicas y diseñar sistemas de información que contribuyan a empoderar y mejorar la calidad de vida de las personas.



OTRAS ADQUISICIONES



Durante el año 2019 se incorporaron y renovaron equipos para atención de pacientes como:

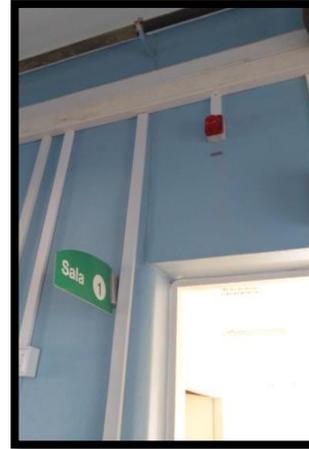
- Bombas de infusión
- Renovación colchonetas de camillas.
- Renovación de colchones de catres clínicos
- Colchones antiescaras
- Resucitadores manuales

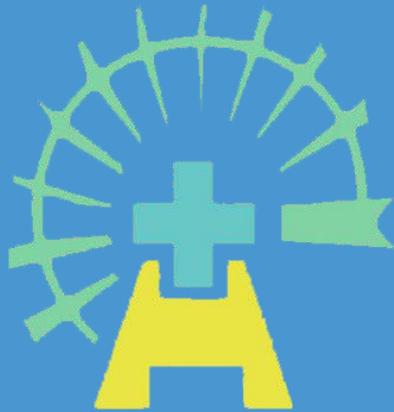


SISTEMA DE LLAMADA DE PACIENTES



En el ámbito de la seguridad hacia los pacientes nuestra unidad de Servicio Generales implementó un sistema de llamada de pacientes en Servicio de Rehabilitación.





GESTION FINANCIERA E INVERSIONES

INFORMACIÓN FINANCIERA



PRESUPUESTO INGRESOS

SUBTITUTLO	2018 M\$	2019 M\$	Monto Variación	Porcentaje Variación
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.757.738	7.362.561	604.823	9%
INGRESOS OPERACIÓN	43.360	28.484	- 14.876	-34%
OTROS INGRESOS	52.700	81.304	28.604	54%
RECUPERACIÓN DE PTMOS.	42.644	41.614	- 1.030	-2%
TOTAL	6.896.442	7.513.963	617.521	9%



INFORMACIÓN FINANCIERA



PRESUPUESTO GASTOS

SUBT.	2018M\$	2019M\$	Monto Variación	Porcentaje Variación
GASTOS EN PERSONAL	5.032.255	5.379.000	346.745	7%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.856.500	1.852.681	- 3.819	-0,2%
PRESTACIONES DE SEG. SOCIAL	80	195	115	144%
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANC.	7.607	2.419	- 5.188	-68%
SERVICIO DE LA DEUDA	-	279.668	279.668	%
TOTAL	6.896.442	7.513.963	617.521	9%

INFORMACIÓN FINANCIERA



GASTO BS. Y SS. DE CONSUMO AÑO 2019

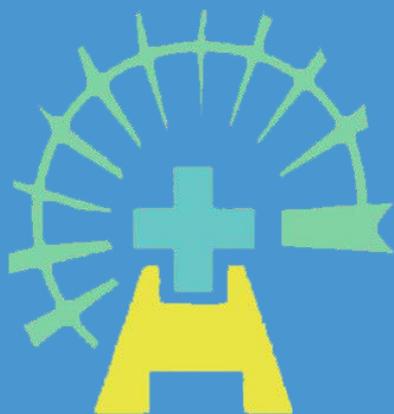
GASTOS INDIRECTOS	MONTO ANUAL	% PARTICIPACIÓN
SERVICIOS BÁSICOS Y GENERALES	472.907	25,53
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	116.617	6,29
ALIMENTACIÓN	296.913	16,03
ARRIENDOS Y SEGUROS	83.354	4,50
ASESORIAS Y ESTUDIOS	4.735	0,26
LAVANDERÍA	73.782	3,98
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	7.200	0,39
MATERIALES Y ÚTILES DE OFICINA	30.169	1,63
VESTUARIO Y CALZADO	6.721	0,36
CAPACITACIÓN	1.568	0,08
OTROS GASTOS FIJOS	9.010	0,49
GASTOS DIRECTOS		
PRODUCTOS FARMACEUTICOS	287.984	15,54
COMPRA DE PRESTACIONES	-	0,00
MATERIALES Y ÚTILES QUIRÚRGICOS	196.137	10,59
PRODUCTOS QUÍMICOS	201.250	10,86
DFL 36	34.510	1,86
SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN CENABAST	29.823	1,61
TOTAL GASTO BS. Y SS. CONSUMO AÑO 2019 M\$	1.852.681	100,00

LOGROS AÑO 2019

- Equilibrio financiero.
- Uso eficiente de los recursos.

DESAFIOS 2020:

- Mantener equilibrio financiero
- Mantener la capacidad de innovar y adaptarnos a los cambios.
- Mantener equipo contable cohesionado y comprometido con todo el quehacer financiero – presupuestario del hospital de Peñablanca.



SATISFACCIÓN USUARIA Y PARTICIPACIÓN

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



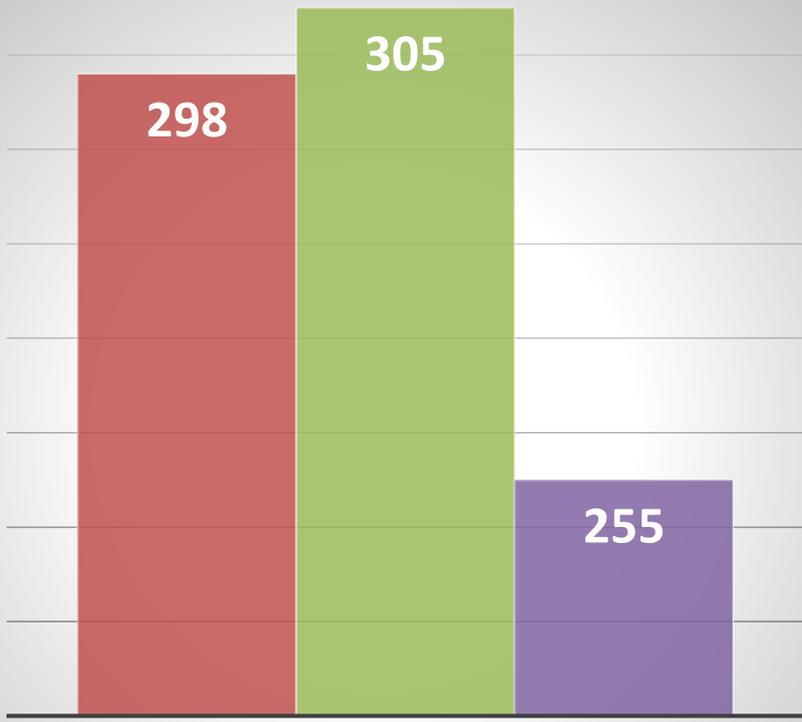
FELICITACIONES



Si bien se observa una disminución en el total de las felicitaciones , esto se condice a su vez con el total de reclamos recepcionados .



RECLAMOS



RECLAMOS
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

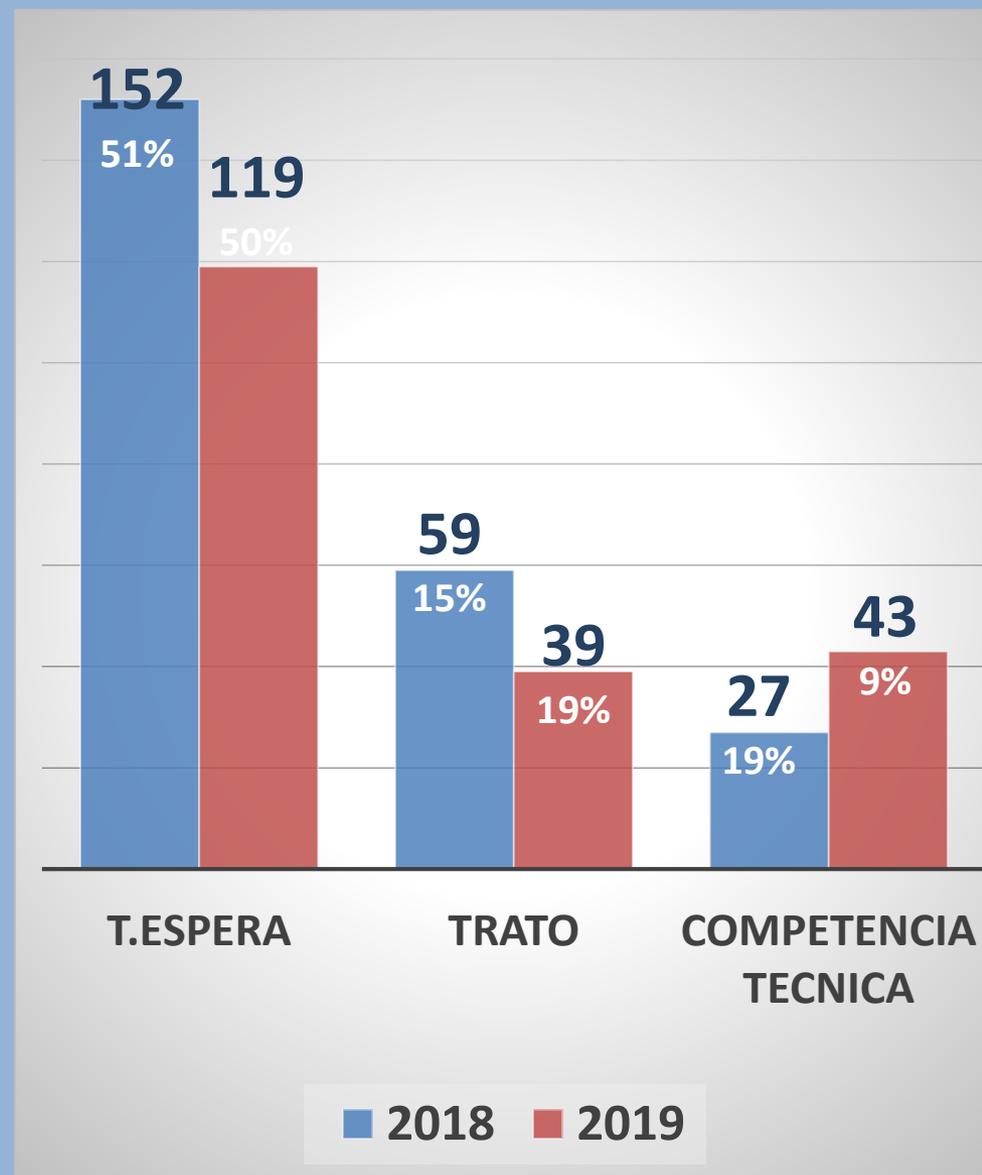
Así como se mencionó que las felicitaciones disminuyeron, se evidencia que de la misma forma **disminuyeron los reclamos recibidos en nuestro establecimiento respecto al año 2018 en un total de 50 reclamos.**

Esto se debe a la incorporación de una funcionaria de OIRS quien se desempeña en sala de espera de unidad de emergencia educando e informado a los usuarios sobre el buen uso de la red asistencial

TIPOLOGÍAS MAS RECLAMADAS

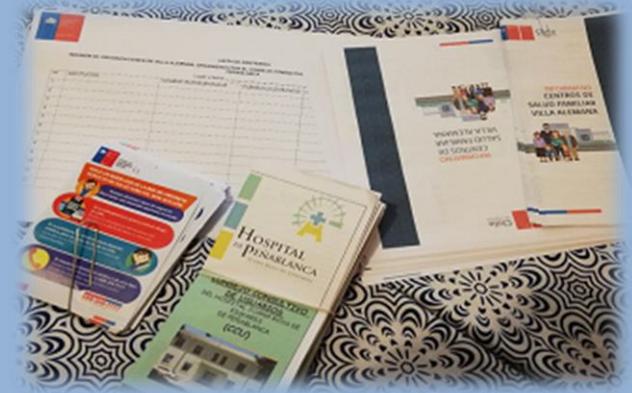
Se mantienen las tipologías de reclamos (motivo de reclamo) respecto del año 2018.

- ✓ Disminución de 33 reclamos por tiempo de espera.
- ✓ Disminución de 20 reclamos por Trato .
- ✓ Aumento de 16 reclamos por competencia técnica.



Medida Implementadas en Unidad de Emergencia

Por motivo de la cantidad de reclamos recibidos en la unidad y donde prevalece **EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCION** es que se dispone en sala de espera de ésta unidad a una funcionaria que realiza nexo entre el equipo clínico y el usuario que se encuentra a la espera de atención médica entregando información de forma verbal y reforzada con la entrega de un tríptico informativo que contiene información de todos los establecimientos de atención primaria de la comuna de villa Alemana.



BENEFICIOS DE ESTRATEGIA:

- ✓ Educar sobre el buen uso de la unidad de emergencia.
- ✓ Aclarar dudas sobre la categorización, tiempos de espera, información de su familiar en observación y cualquier otra duda que en las salas de espera puedan generar incertidumbre o angustia, especialmente a las familias.
- ✓ Detectar y derivar a usuarios que no están inscritos en recintos de salud primaria.
- ✓ Derivar con hora de morbilidad a pacientes categorizados en C4 y C5 hacia los establecimientos APS, evitando tiempos de espera largos.
- ✓ Entrega de información permanente a nuestros usuarios nos ha permitido mejorar nuestros flujos, de esta forma nuestro paciente se siente muchos más cercanos a nuestra institución evitando episodios de violencia al interior de la Unidad de Emergencia.
- ✓ Difusión de material informativo local de la unidad de emergencia.
- ✓ Se ha difundido la información de modo local en instancias de participación en terreno.
- ✓ Disminución en reclamos por TIEMPO DE ESPERA.

PARTICIPACION SOCIAL

ACTIVIDADES DURANTE EL 2019



- ✓ 100% de reuniones ordinarias del consejo consultivo
- ✓ Reuniones entre directivos del consejo consultivo y hospital.
- ✓ FERIA DE LA SALUD organizada por referentes locales de participación social de la provincia de marga marga y APS villa alemana , en **paseo Latorre**.
- ✓ FERIA DE LA SALUD organizada por referentes locales de participación social de la provincia de marga marga en **plaza de Limache**.



PARTICIPACION SOCIAL

ACTIVIDADES DURANTE EL 2019



- ✓ 100% de reuniones ordinarias del consejo consultivo
- ✓ Reuniones entre directivos del consejo consultivo y hospital.
- ✓ FERIA DE LA SALUD organizada por referentes locales de participación social de la provincia de marga marga y APS villa alemana , en paseo Latorre.
- ✓ FERIA DE LA SALUD organizada por referentes locales de participación social de la provincia de marga marga en plaza de Limache.
- ✓ Escuela Gestores de salud provincia de marga marga, organizada por referentes locales de participación social de la provincia de marga marga
- ✓ Cuenta cuentos en salas de espera.

PARTICIPACION SOCIAL

ACTIVIDADES DURANTE EL 2019



- ✓ Escuela Gestores de salud provincia de marga marga, organizada por referentes locales de participación social de la provincia de marga marga
- ✓ Cuenta cuentos en salas de espera.
- ✓ 100% de reuniones ordinarias del consejo consultivo
- ✓ Actividades de voluntariados - damas de amarillo, damas de blanco , consejo de desarrollo, consejo consultivo.
- ✓ Celebración día del dirigente social.

Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017

Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017

Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017

Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017

Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017

Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017



Cuenta Pública
Participativa 2017

Muchas Gracias HOSPITAL JUANA ROSS DE EDWARDS

Servicio de Salud Viña del Mar Quillota
Ministerio de Salud

