

# Cuenta Pública 2015

Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río



Gobierno  
de Chile

Claudio Farah Meza  
Director



# Contenido



1. Antecedentes Generales
2. Inversión en Equipamiento
3. Personal
4. Atención integral al usuario
5. Recursos económicos
6. Logros y desafíos
7. Resultado de gestión
8. Producción
9. Reconocimientos





# 1.- Antecedentes Generales



# Somos parte de una Red

CASR establecimiento de mayor complejidad de la RED



9 Centros de Salud

11 Centros de Salud

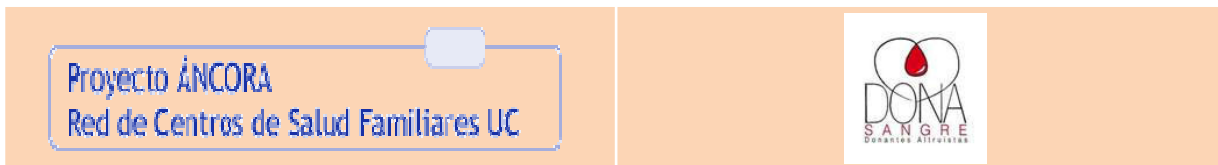
6 Centros de Salud

6 Centros de Salud

4 Centros de Salud

3 Centros de Salud

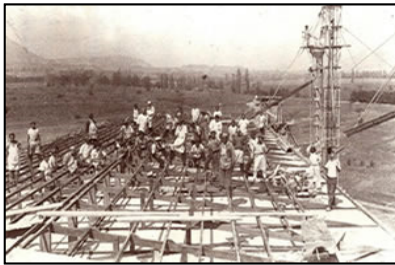
6 Centros de Salud



3 Centros de Salud



# Reseña Histórica del CASR: Una trayectoria llena de grandes cambios



1930



1938



1943



1966



1968



1990



1997



2005



2016



Futuro



# Población y Comunas



El Complejo Asistencial  
Dr. Sótero del Río es el  
Hospital Base de la Red  
Pública de Salud Sur  
Oriente de la RM

Brindamos Atención  
de Especialidad  
Ambulatoria y  
Hospitalaria de Alta  
Complejidad



**Total Habitantes 1.581.785**



# Población Asignada a Red de Salud Sur Oriente

## Población inscrita en la APS al 2015



COMUNA	2015
LA FLORIDA	295.682
LA GRANJA	141.603
LA PINTANA	155.730
PIRQUE	19.112
PUENTE ALTO	351.471
SAN JOSE DE MAIPO	2.207
SAN RAMON	80.692
HOSP SJM	8.450
ANCORA	64.884
SSMSO	<b>1.119.831</b>

- **1.119.831 habitantes inscritos en la APS, 71% del total.**
- **Población en proceso de envejecimiento.**



# Misión y Visión del CASR Centradas en el Usuario



Satisfacer las necesidades de salud de alta complejidad de las personas del área sur oriente, con altos estándares de **excelencia, oportunidad y cercanía**, basados en la mística profesional, el **compromiso** y la **innovación**.

Seremos el mejor Hospital Público de Chile las personas y familias a las que servimos **se sentirán orgullosos** de que seamos quienes nos encargamos de su Salud.







# Infraestructura CASR



---

**4 Blocks**

---

**3 Servicios de Urgencia**

---

**27 Pabellones Quirúrgicos**

---

**210 Box de Atención**

---

**Centro Nefrológico**

---

**Centro Oftalmológico**

---

**Múltiples otras estructuras**

---



# Estructura Organizacional

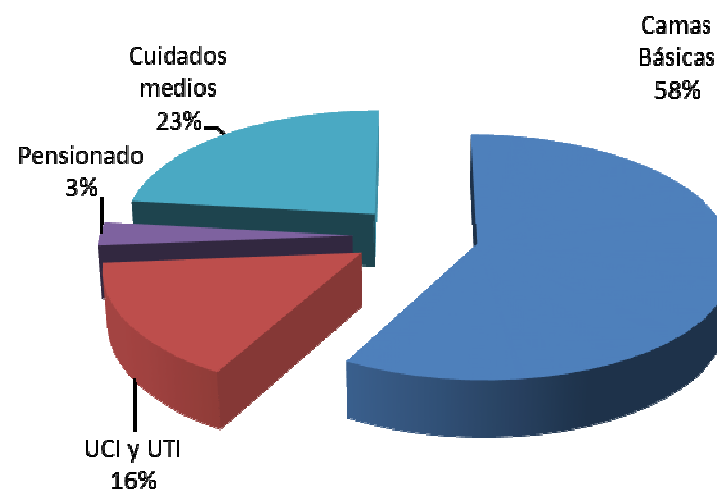




# Dotación de Camas CASR

	2011	2012	2013	2014	2015
Camas Básicas	<b>568</b>	<b>615</b>	<b>615</b>	<b>446</b>	<b>446</b>
UCI y UTI Coronaria	<b>115</b>	<b>120</b>	<b>114</b>	<b>120</b>	<b>120</b>
Pensionado	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>
Cuidados medios	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>178</b>	<b>178</b>
<b>Total</b>	<b>733</b>	<b>783</b>	<b>777</b>	<b>768</b>	<b>768</b>

### Distribución de camas





## 2.- Inversión en equipamiento



# Inversión en equipamiento



Centro de Responsabilidad	Monto de Inversión	% del total
CR del Adulto	1.372.998.862	32%
CR Pabellón	1.308.395.868	30%
CR At. Ambulatoria	921.935.322	21%
CR del Niño	209.041.513	5%
CR de la Mujer	136.640.012	3%
SD de U. Apoyo	346.082.095	8%
Total 2015	4.295.093.672	100%

La inversión se concentró en la atención adulto y pabellón con un 30% cada una respecto a la inversión total.



# Inversión en equipamiento



## Pabellón Central



Arco C



Electrocoagulador



Torres laparoscópicas



# Inversión en equipamiento



## Pabellón Central



Neuronavegador



Monitor multiparámetros



Monitor de recuperación



# Inversión en equipamiento



## Esterilización



Lavadora ultrasónica

## Anatomía Patológica



Montador y teñidor de tejidos





# Inversión en equipamiento



## Imagenología



## Mamógrafo



# Inversión en equipamiento

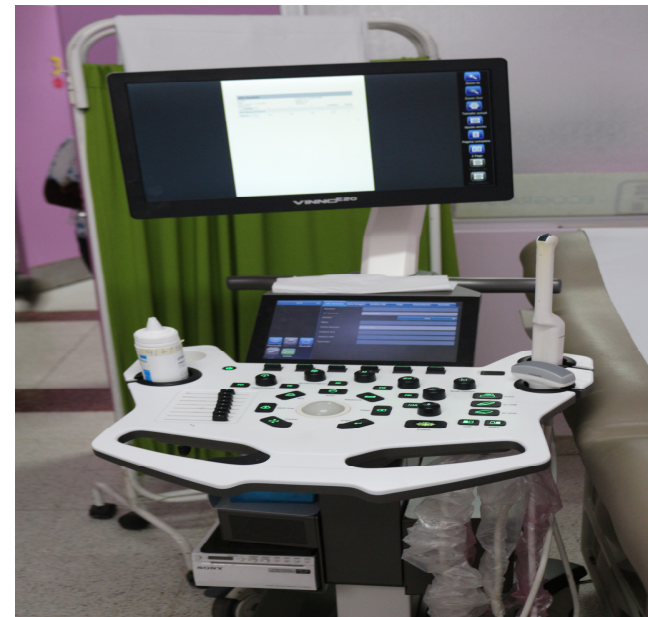


## UCI Infantil



Monitores

## Urgencia de la Mujer



Ecógrafo



# Inversión en equipamiento



## UCI Adulto



ECMO

## Urología Adulto



Litotriptor





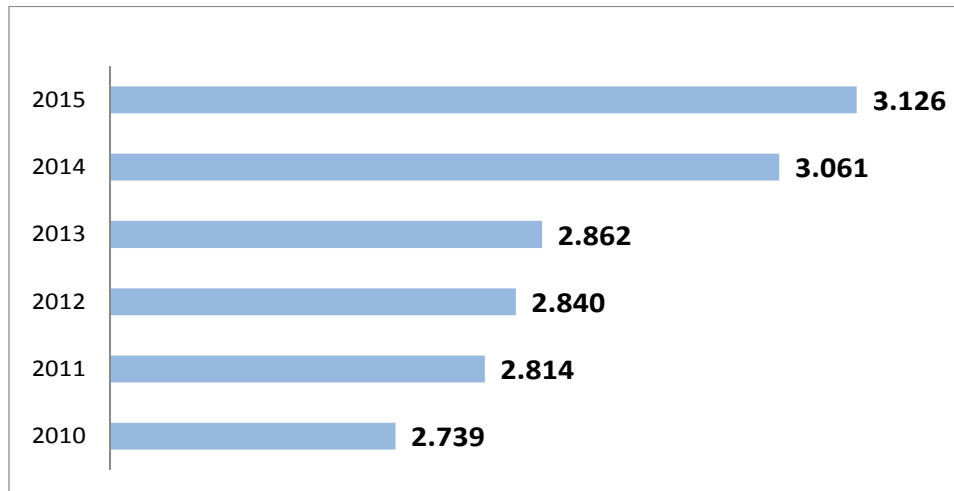
# 3. La gente del CASR



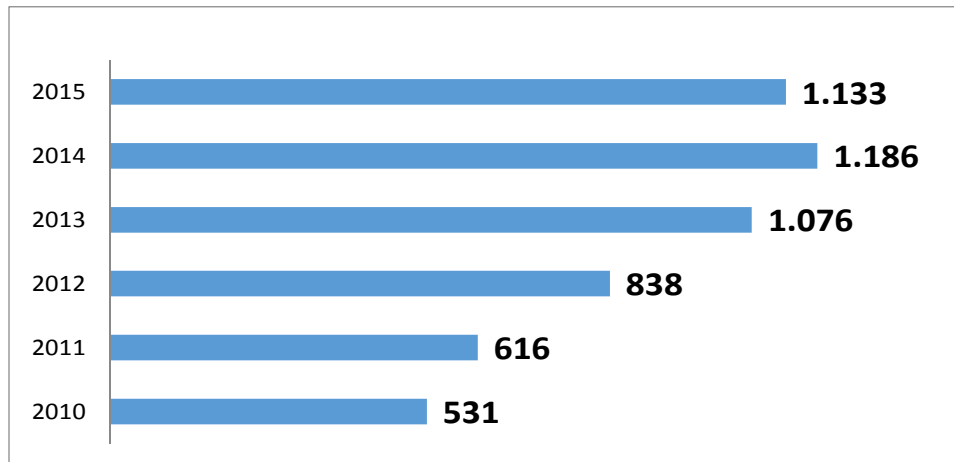


# Dotación de personal del CASR

## Titulares y Contratados



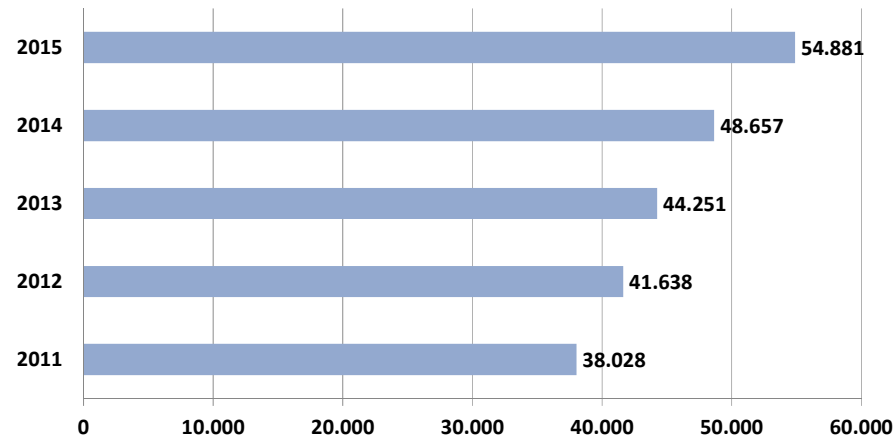
## Personal a Honorarios



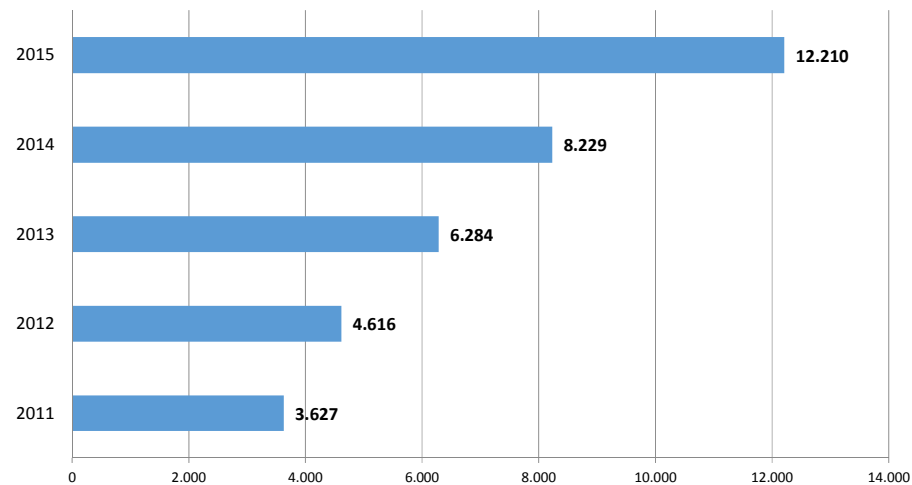
# RR HH CASR



## Gastos en Contrata y Planta (millones de pesos)

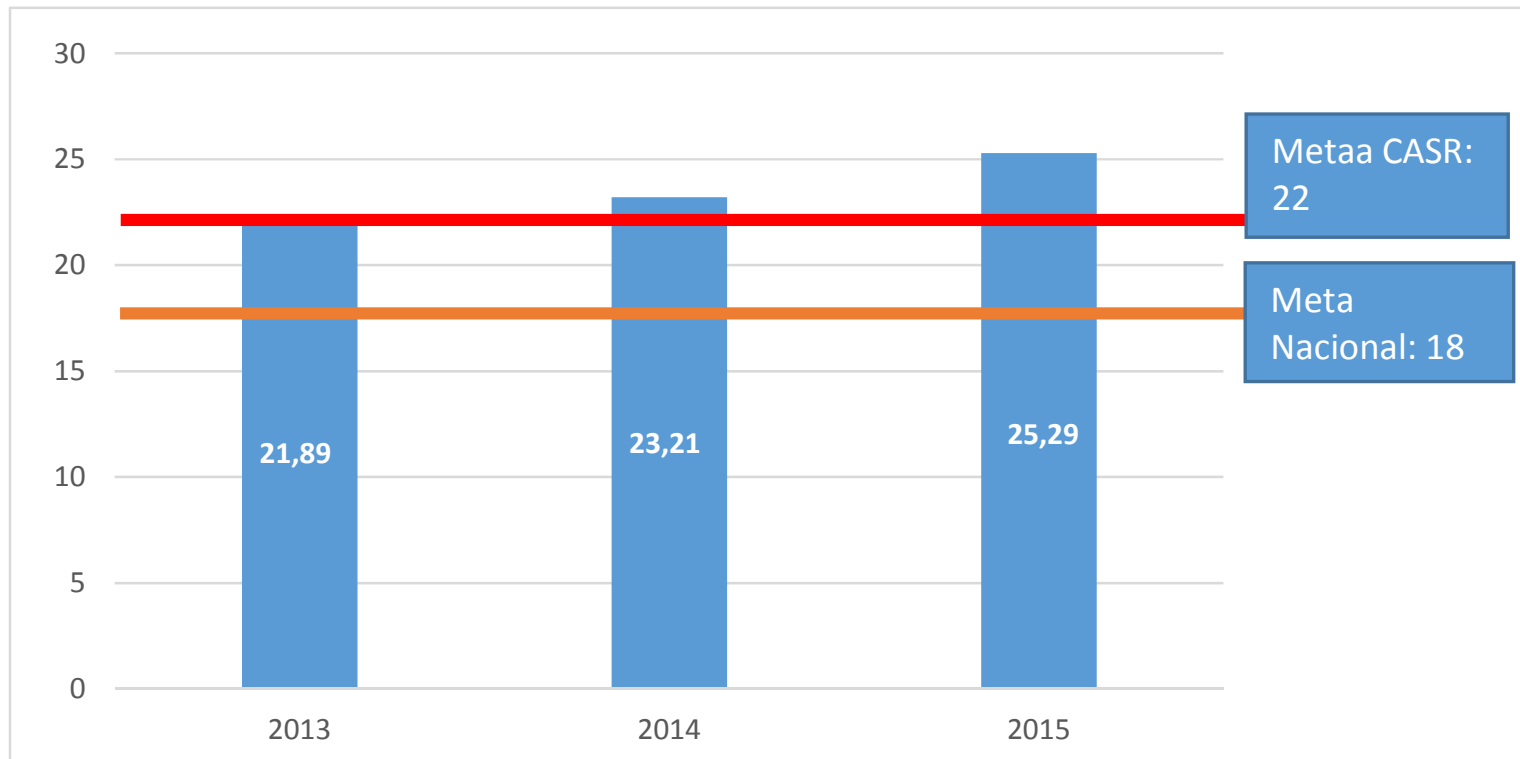


## Gastos en Honorarios (millones de pesos)



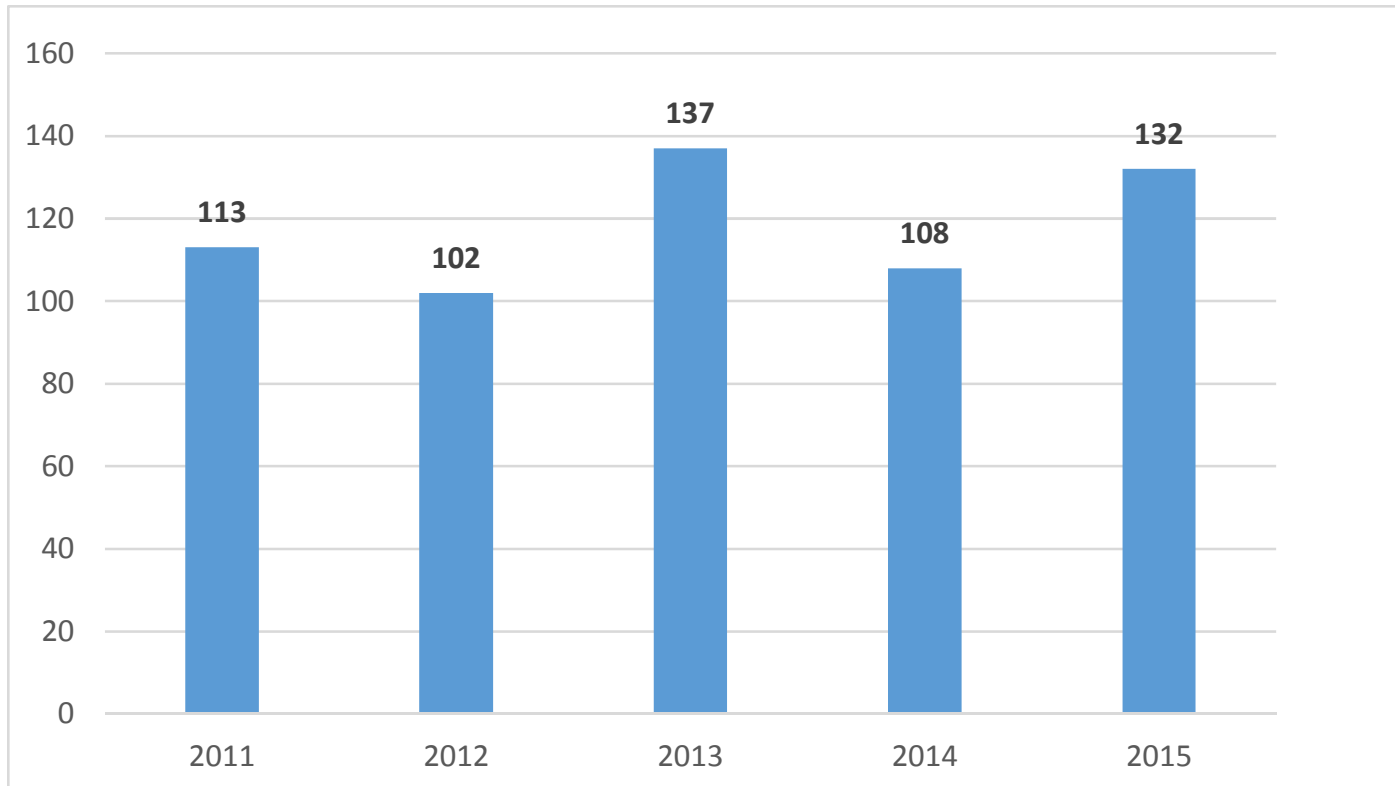
# RR.HH. CASR

## Ausentismo



# RR.HH. CASR

## Actividades de Capacitación



Se realizó un Diplomado en Gestión dirigido a jefaturas del CASR (40 egresados de Diplomado, 18 de la Ley 18.834 y 22 de la Ley 19.664)

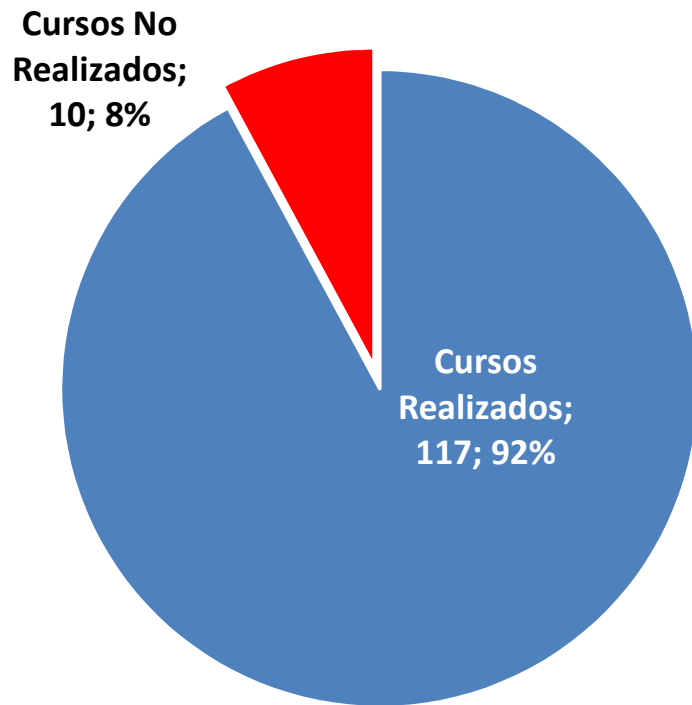


# RR.HH. CASR

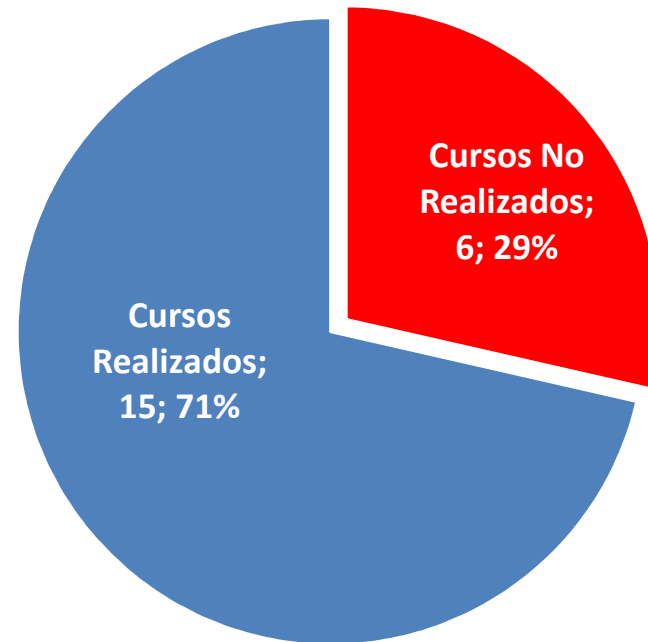
## Capacitación PAC



### Ley 18.834

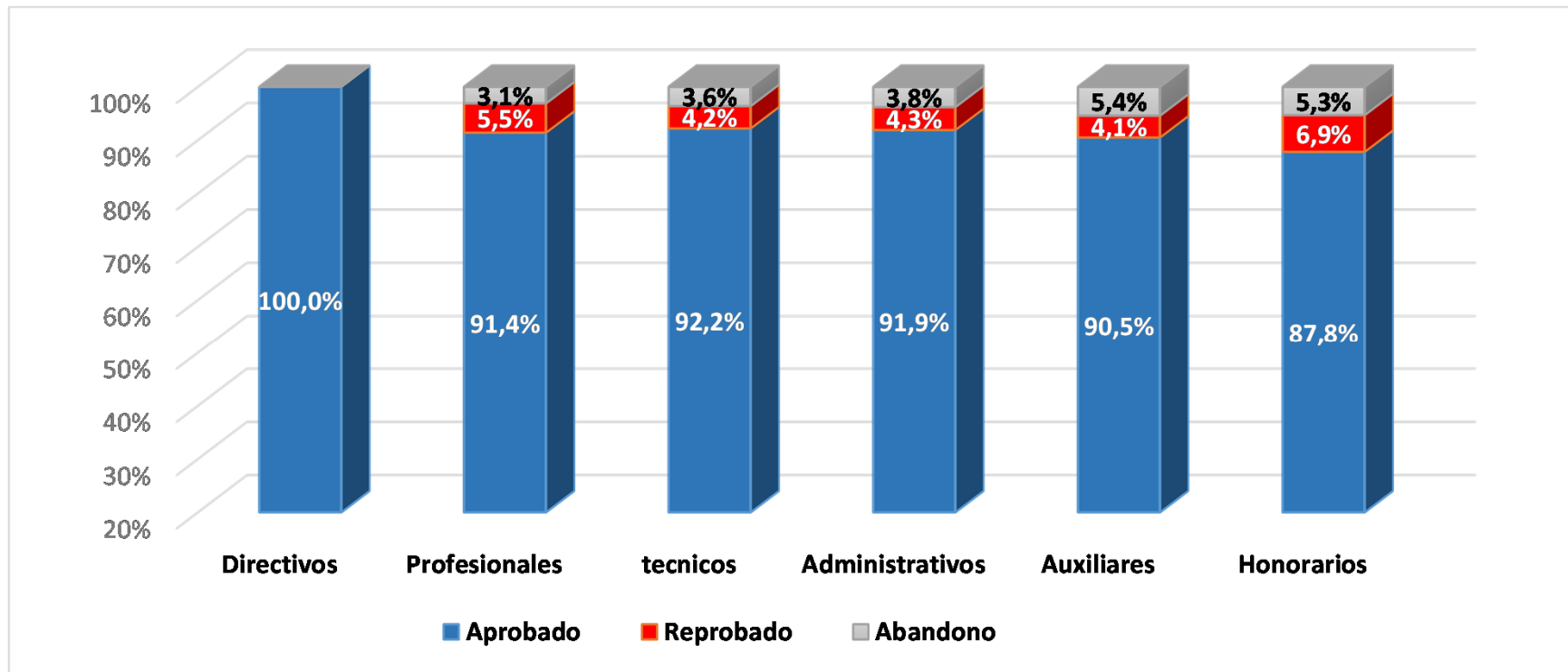


### Ley 19.664- 15.076



# RR.HH. CASR

## Capacitación del PAC ejecutada por estamento



# 4.- Atención integral al usuario y participación ciudadana



# Atención integral al usuario y participación ciudadana



## Celebración día del voluntario (Ago 2015), donaciones:

- Sillas de Rueda
- Andadores
- Bastones
- Minicomponente (Corta Estadía Infanto Juvenil).
- Sábanas y Frazadas Pediatría



# Atención integral al usuario y participación ciudadana



## Participación de voluntarias en campañas solidarias del CASR



Apoyo a los funcionarios del Hospital Regional de Copiapó por Catástrofe Natural. (Marzo 2015).



Apoyo en Colecta de Recolección de Fondos para Teletón 2015



# Atención integral al usuario y participación ciudadana



## Avances en cumplimiento de ley de derechos y deberes



Participación en Proceso de Inducción nuevos funcionarios, en temas de Ley Derechos y Deberes del Paciente y Protocolo de Atención al Usuario.



37 funcionarios de primera línea de atención sensibilizados en temática Transgénero.



121 funcionarios de Unidades de Emergencia (Adulto, Mujer y Niño) Capacitados en Protocolo de Atención al Usuario.



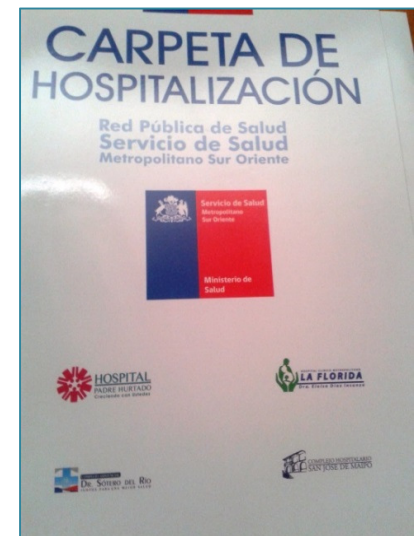
# Atención integral al usuario y participación ciudadana



## Avances en cumplimiento de ley de derechos y deberes

### DIFUSIÓN LEY DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE.

Entrega de un total de **7.657** Carpetas, que contienen Folletos de la Ley de Derechos y Deberes del Paciente, **en forma personalizada** y con **educación a Pacientes Hospitalizados y/o Familiares** por Orientadoras del CASR.

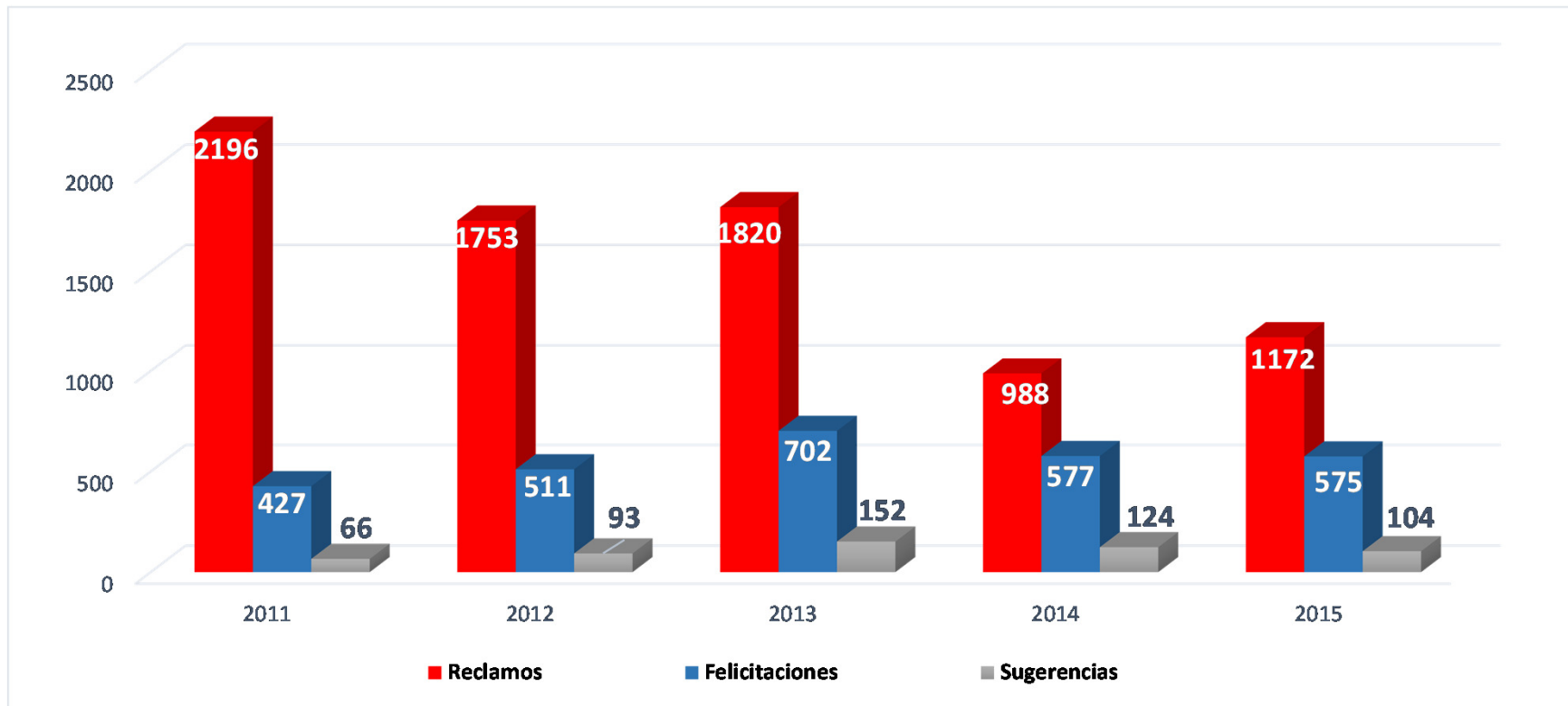


# Atención integral al usuario y participación ciudadana



Reclamos – Felicitaciones - Sugerencias

**Solicitudes Ciudadanas**

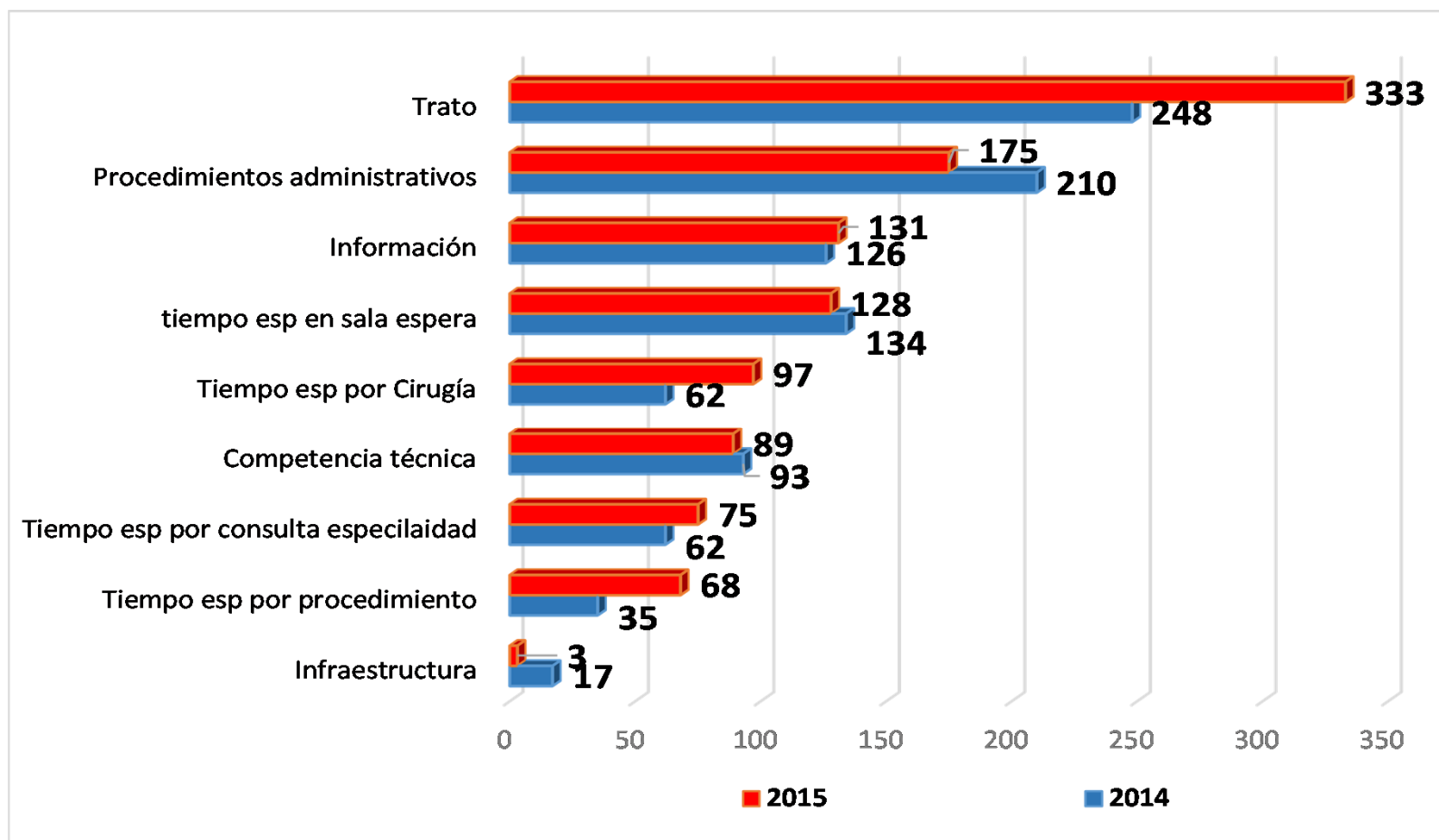




# Atención integral al usuario y participación ciudadana



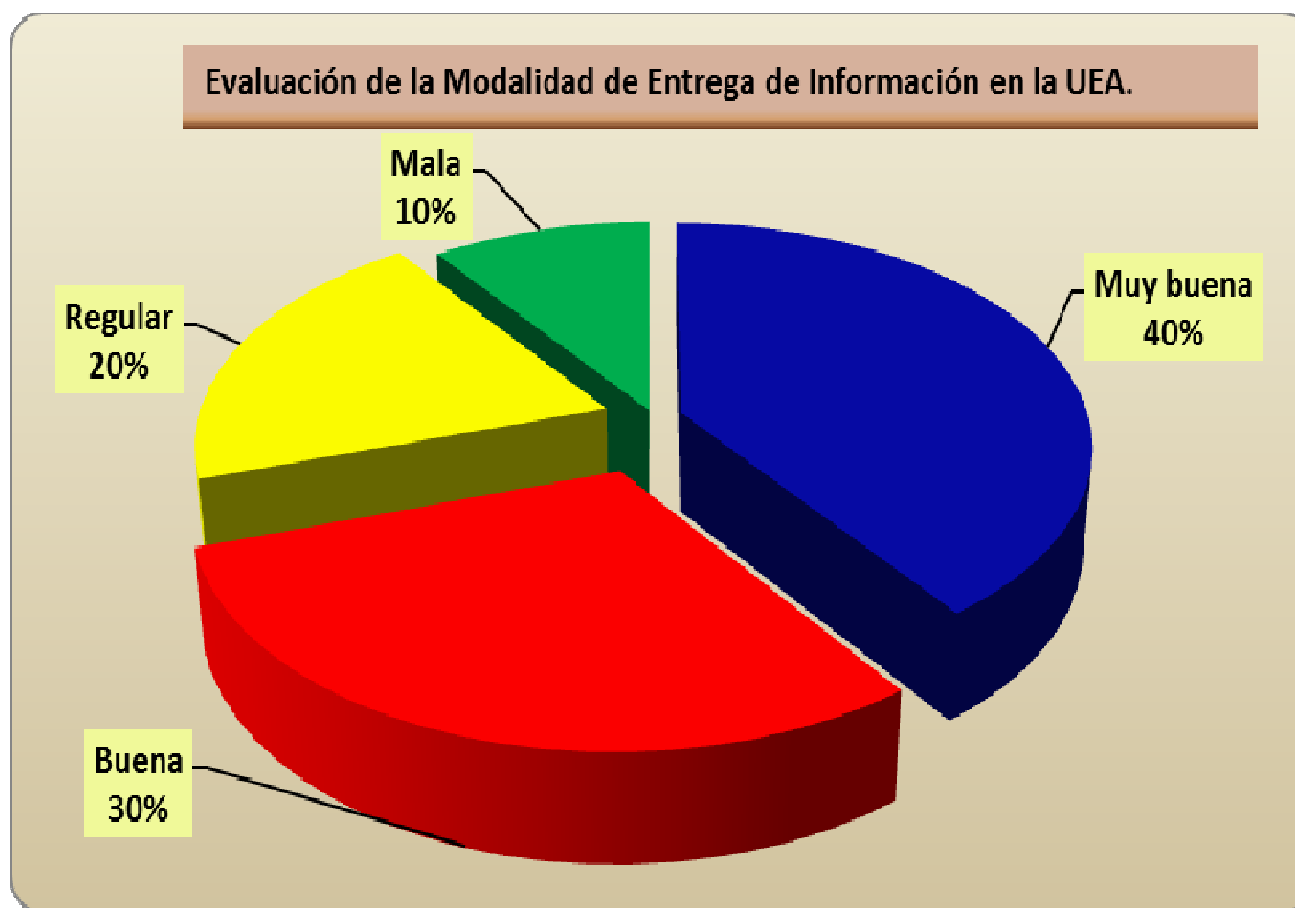
## Tipos de reclamos



# Atención integral al usuario y participación ciudadana



## Evaluación usuaria calidad información en Urgencia Adulto

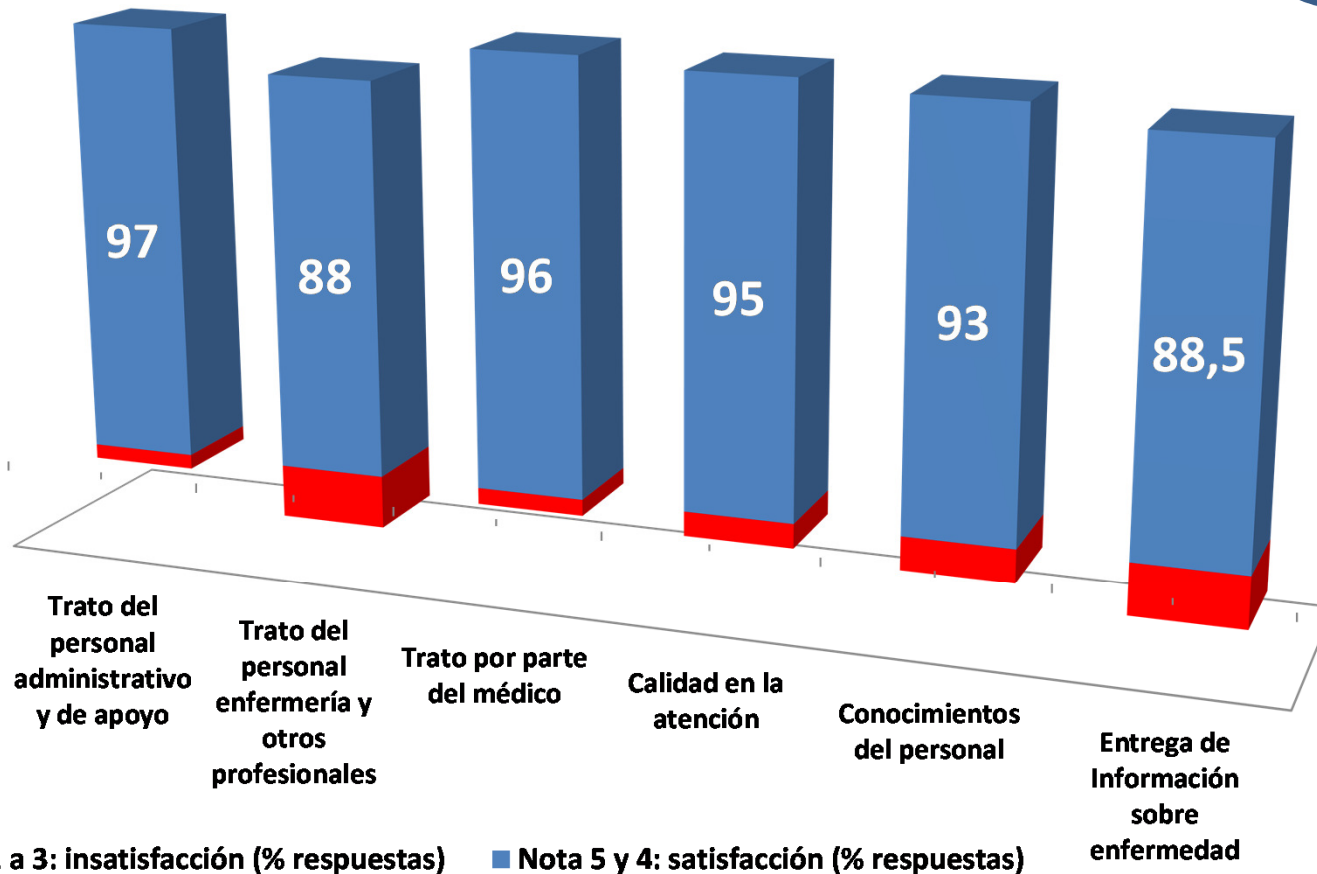


# Atención integral al usuario y participación ciudadana



**Encuesta de satisfacción al alta (n: 4.702)**

91%

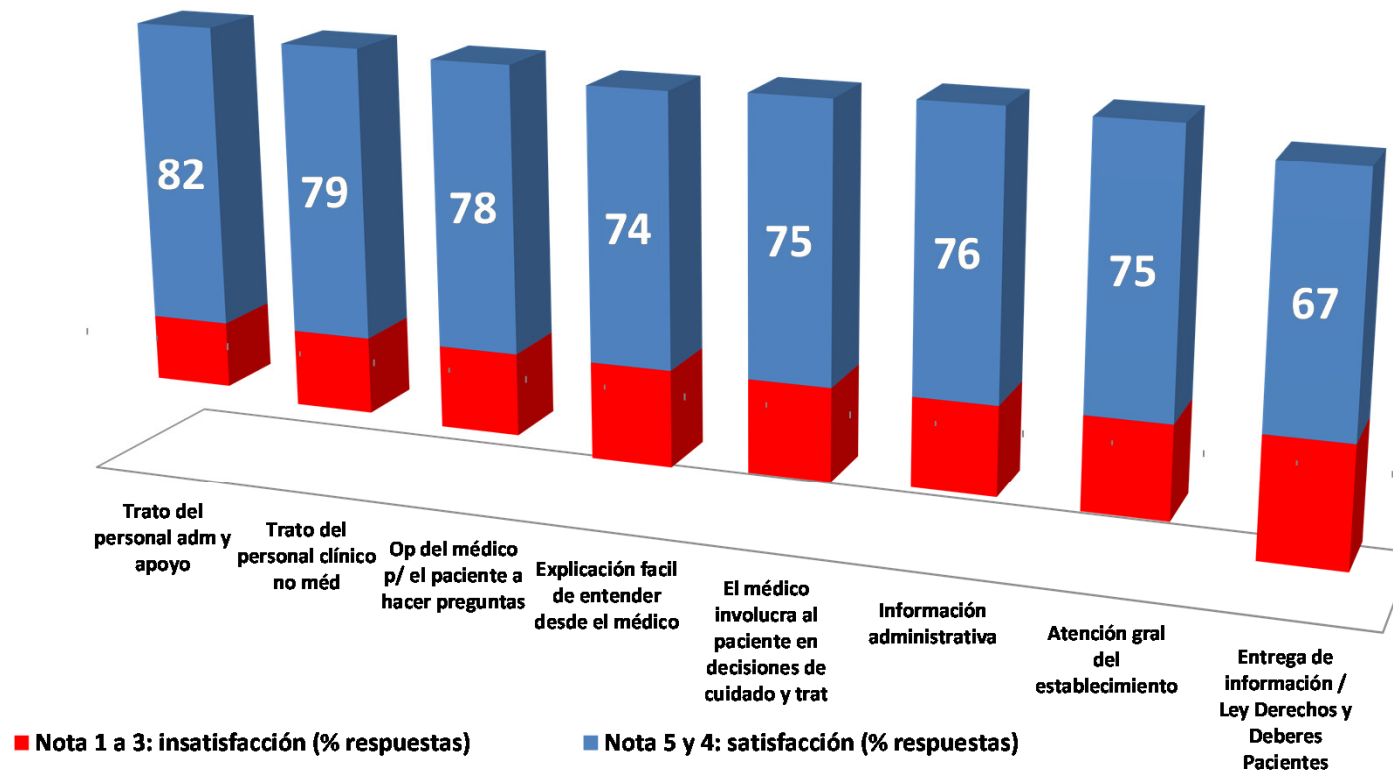


# Atención integral al usuario y participación ciudadana



**Encuesta de satisfacción ambulatorio (n: 2.939)**

80%



# Consejo Consultivo





## 5.- Recursos Económicos



# Recursos económicos



## Gestión financiera

	2011	2012	2013	2014	2015	% Variación
Ingresos / M.M. \$	70.046	74.133	82.025	95.327	106.693	12%
Transferencia (producción)	66.932	69.775	77.692	90.475	101.282	12%
Ingresos Propios	3.113	4.358	4.333	4.852	5,411	12%
<b>Gastos</b>	<b>68.637</b>	<b>73.516</b>	<b>80.954</b>	<b>96.094</b>	<b>112.846</b>	<b>17%</b>
Subt 21 Gastos Remuneraciones	41.482	46.253	50.399	56.699	67.096	18%
Subt 22 Gasto Bienes y Servicios	23.921	26.410	29.694	36.818	37.801	3%
Subt 29 (inversiones)	3.233	853	861	1.163	5.359	361%

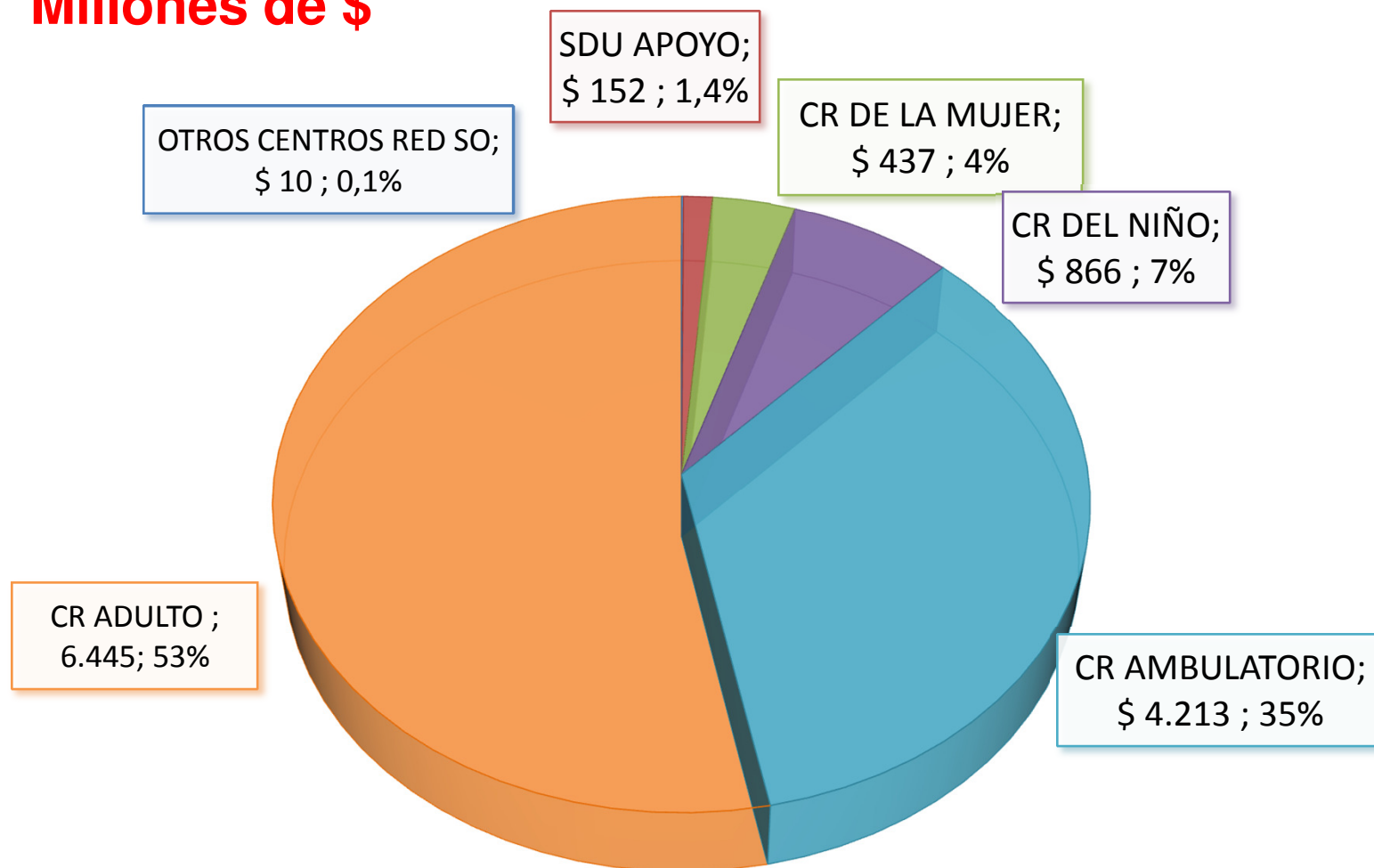


# Recursos económicos



## Distribución gasto de farmacia por centro de responsabilidad

Millones de \$





# Recursos económicos



## Deuda exigible

Año	MM \$
2011	MM \$ 750
2012	0
2013	0
2014	0
2015	MM \$ 6.153

Los ingresos propios y transferencias del SSMSO, permitieron pagar 100% la deuda exigible en los años 2012 al 2014





## 6.- Logros 2015 y Desafíos 2016



# Logros 2015 y Desafíos 2016

## Área Ambulatoria



### Logros 2015

- Reposición sillas de todas las salas de espera
- Reposición de sistema de altoparlantes para llamar usuarios
- Cambio de ubicación y sistema de toma de muestra de TACO
- Mejoras en el Sistema de Farmacia

### Desafíos 2016

- Nuevo Centro Endoscópico
- Nuevo edificio para la Toma de Muestras (ya aprobado en cartera de proyectos)



# Logros 2015 y Desafíos 2016



## Subdirección de Unidades de Apoyo:

### Imagenología

#### Logros 2015

- Transmisión e informe de imágenes en sistema RIS PACS de SSMSO.

#### Desafíos 2016

- Reducir tiempos de entrega de informes
- Reparar salas en Imagenología infantil y adulto.
- Aumento de horas de radiología infantil

### Esterilización

#### Logros 2015

Renovación de equipamiento

#### Desafíos 2016

- Lograr reconocimiento ante SEREMI de los técnicos de la Unidad.
- Reducir suspensiones de intervenciones quirúrgicas por causas atribuibles a la Unidad de Esterilización.



# Logros 2015 y Desafíos 2016



## Subdirección de Unidades de Apoyo:

### Anatomía Patológica

#### Logros 2015

- Aumento en la capacidad de procesamiento.
- Habilitación Sala de Microtomía

#### Desafíos 2016

- Aumentar procesamiento de laboratorio de histopatología.
- Disminuir tiempos de procesamiento y emisión de informes diagnósticos

### Alimentación

#### Logros 2015

Capacitación: 100% del personal aprobado por la SEREMI.

#### Desafíos 2016

Capacitación en el manejo alimentario del paciente con disfagia.



# Logros 2015 y Desafíos 2016



## Centro de Responsabilidad de la Mujer:

### Logros 2015

- Inauguración Banco de Leche.
- Implementación de “marcapaso” en el control de incontinencia urinaria y fecal.
- Realización de 2º jornada de calidad.

### Desafíos 2016

- Mejorar procesos de atención de urgencia, centrado en la satisfacción usuaria.
- Incorporar la modalidad de parto integral en pacientes con patología.



# Logros 2015 y Desafíos 2016



## Centro de Responsabilidad del Niño:

### Logros 2015

- Consolidación de la Unidad de Hospitalización Domiciliaria
- Construcción y puesta en marcha del Centro de Infectología Pediátrica
- Implementación de pabellones quirúrgicos hasta las 20:00 hrs.

### Desafíos 2016

- Mejorar la participación de los niños y seguir incorporando a las familias en su cuidado.
- Completar la formación de médicos especialistas para la Unidad de Emergencia Infantil



# Logros 2015 y Desafíos 2016



## Subdirección Administrativa

### Logros 2015:

Implementación  
Gestión  
Documental  
(Of. Partes)

Éxito piloto de  
Reposición por  
Consumo Efectivo  
(Abastecimiento de  
Farmacia Ambulatoria)

Implementación  
Sistema de  
Gestión de la  
Demanda – SGD  
(CDT y Admisión)

Gestión  
Documental  
para Devengo y  
Pago de  
Facturas  
(Of. Partes –  
Abastec. –  
Finanzas)

Portal de  
Pago a  
Proveedores  
en línea  
(Finanzas)

Construcción  
Portal  
Inducción  
Electrónica de  
Funcionarios  
(RR.HH.)

Mejoramiento  
de Call Center  
(Admisión)





# Logros 2015 y Desafíos 2016



## Subdirección Administrativa

### Informática

#### Logros 2015

Implementación  
RCE Pulso  
(todas las  
unidades del  
CDT)

Piloto  
Priorización  
Electrónica de  
Interconsultas  
(Nefrología)

Implementación  
Referencia y Contra-  
Referencia  
(Atención Primaria y  
Secundaria)

Construcción Interfaz  
Resultados de  
Exámenes  
Laboratorio  
(Laboratorio Central)

Prescripción  
Electrónica de  
Medicamentos  
(Farmacia  
Ambulatoria)

Implementación  
Visualización Episodios  
Ambulatorios en At.  
Cerrada  
(Farmacia Ambulatoria)



# Logros 2015 y desafíos 2016



## Subdirección Gestión del Cuidado

### Logros 2015

- Trabajo de la Unidad de Gestión del Cuidado para la creación de la Subdirección.
- Puesta en marcha de la Subdirección.
- Apoyo al proceso de Acreditación

### Desafíos 2016

- Ayuda en la optimización del uso de camas y disminución de tiempos de estada.
- Cerrar brechas de capacitación de personal técnico y auxiliar.
- Favorecer la Investigación e Innovación en enfermería.
- Potenciar el buen trato como parte de nuestro sello Institucional.



# Logros 2015 y desafíos 2016



## Unidad de Calidad y Seguridad

### Logros 2015

- Autorización Sanitaria de U. Infectología Pediátrica y UPC adultos.
- Mejora de procesos críticos: ficha clínica, equipos médicos y manejo de biopsias.
- Jornadas de Calidad en Centros de Responsabilidad.
- Solicitud de acreditación de calidad (Nov 2015)

### Desafíos 2016

- Autorización sanitaria de nueva toma de muestra, unidad endoscopía, intermedio neurología y nueva coronaria.
- Informatización: 100% ficha clínica, trazabilidad de biopsia, respaldo documentación.
- Investigación de eventos adversos.
- Participación de familiares y pacientes en seguridad asistencial.



# 7. RESULTADOS DE GESTIÓN



# Gestión del CASR



## Cumplimiento de compromisos de gestión

Proceso	Nota País	Nota SSMSO
Asistencial	65,4%	86,9%
Gobernanza y estrategia	93,5%	97,9%
Asignación de Recursos	80,0%	60,0%
Organización y Gestión	79,2%	90,2%

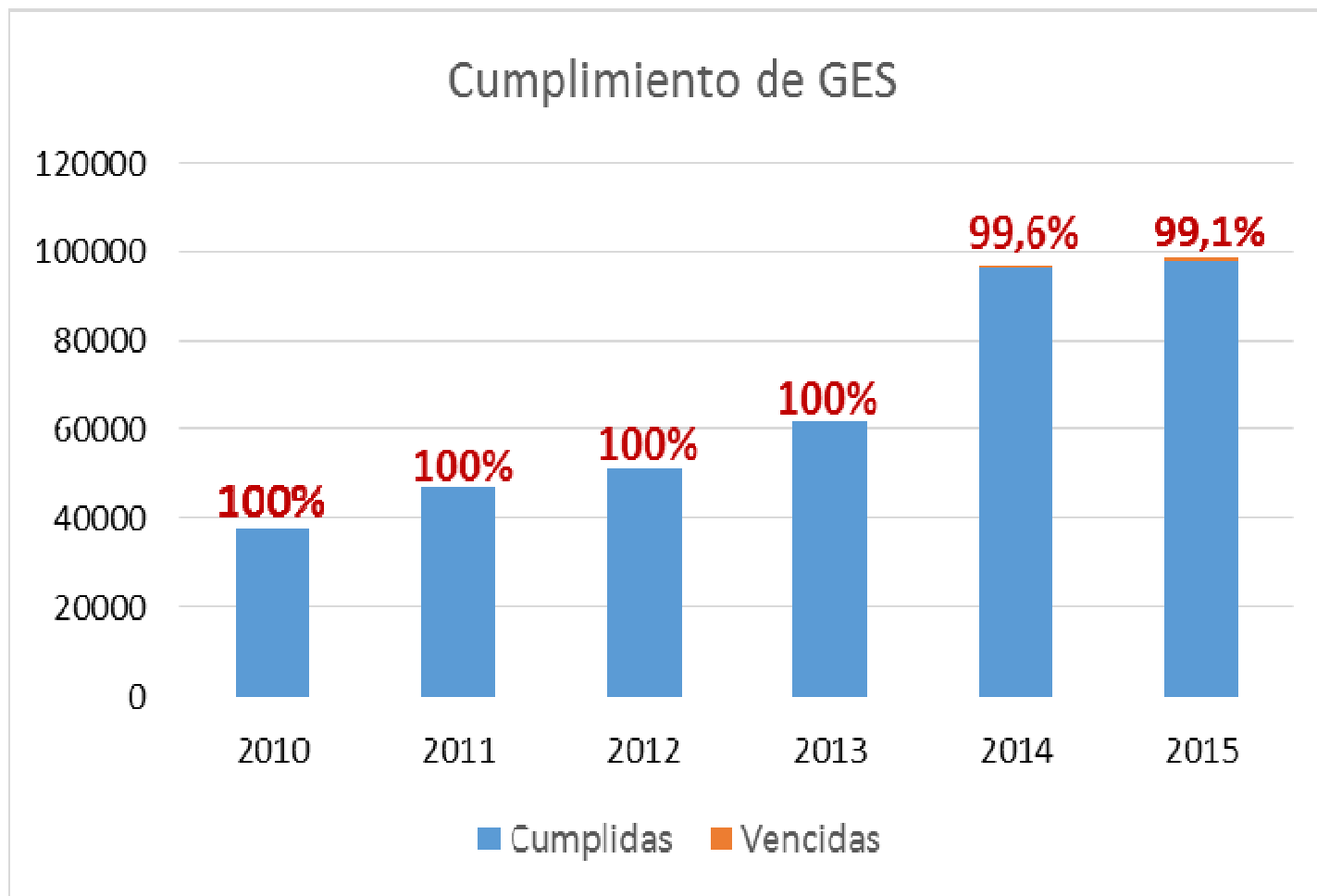
**89,5% de Cumplimiento**



# Gestión del CASR



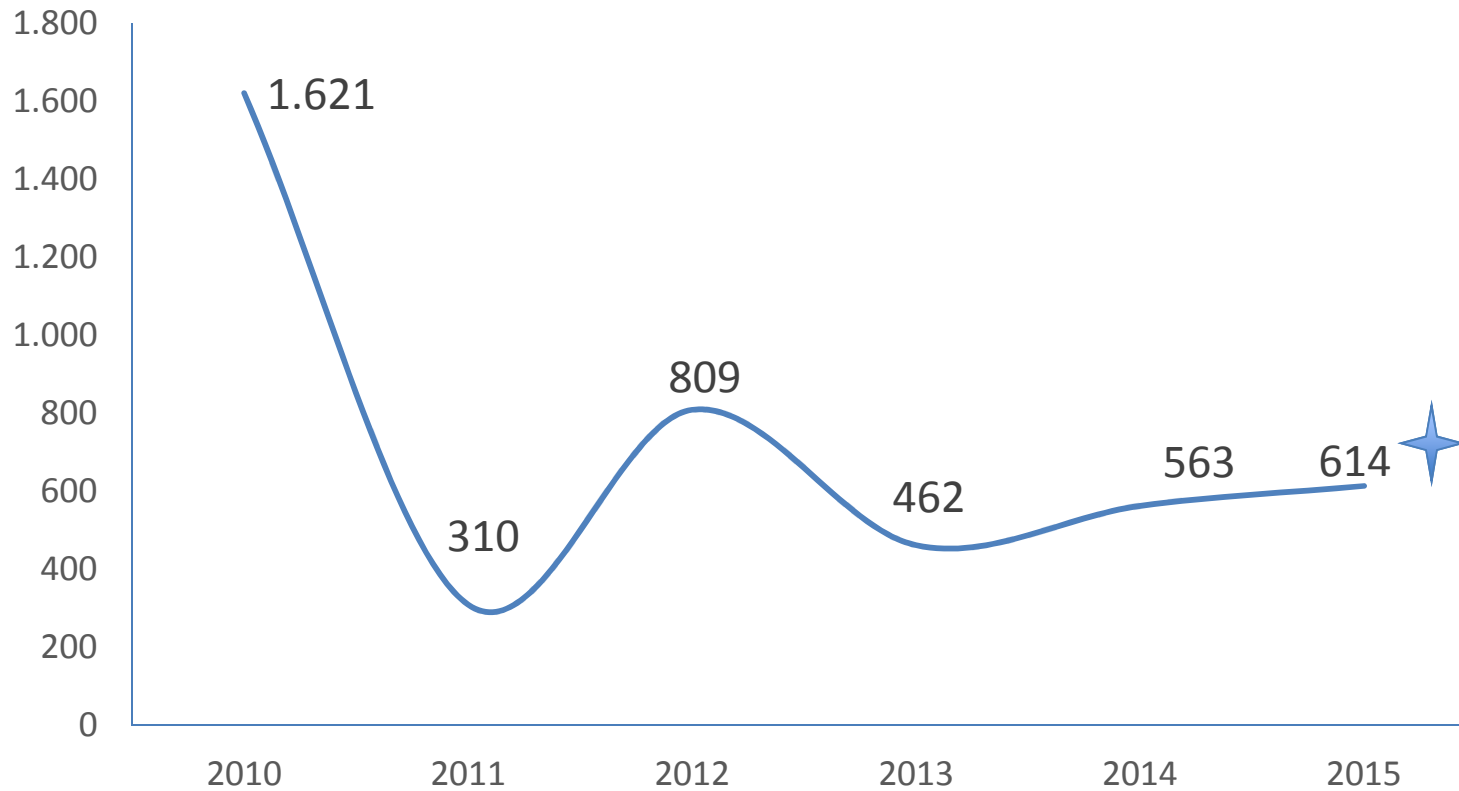
## Cumplimiento de Garantías GES



# Gestión del CASR



## Comportamiento de las Garantías GES Garantías vencidas

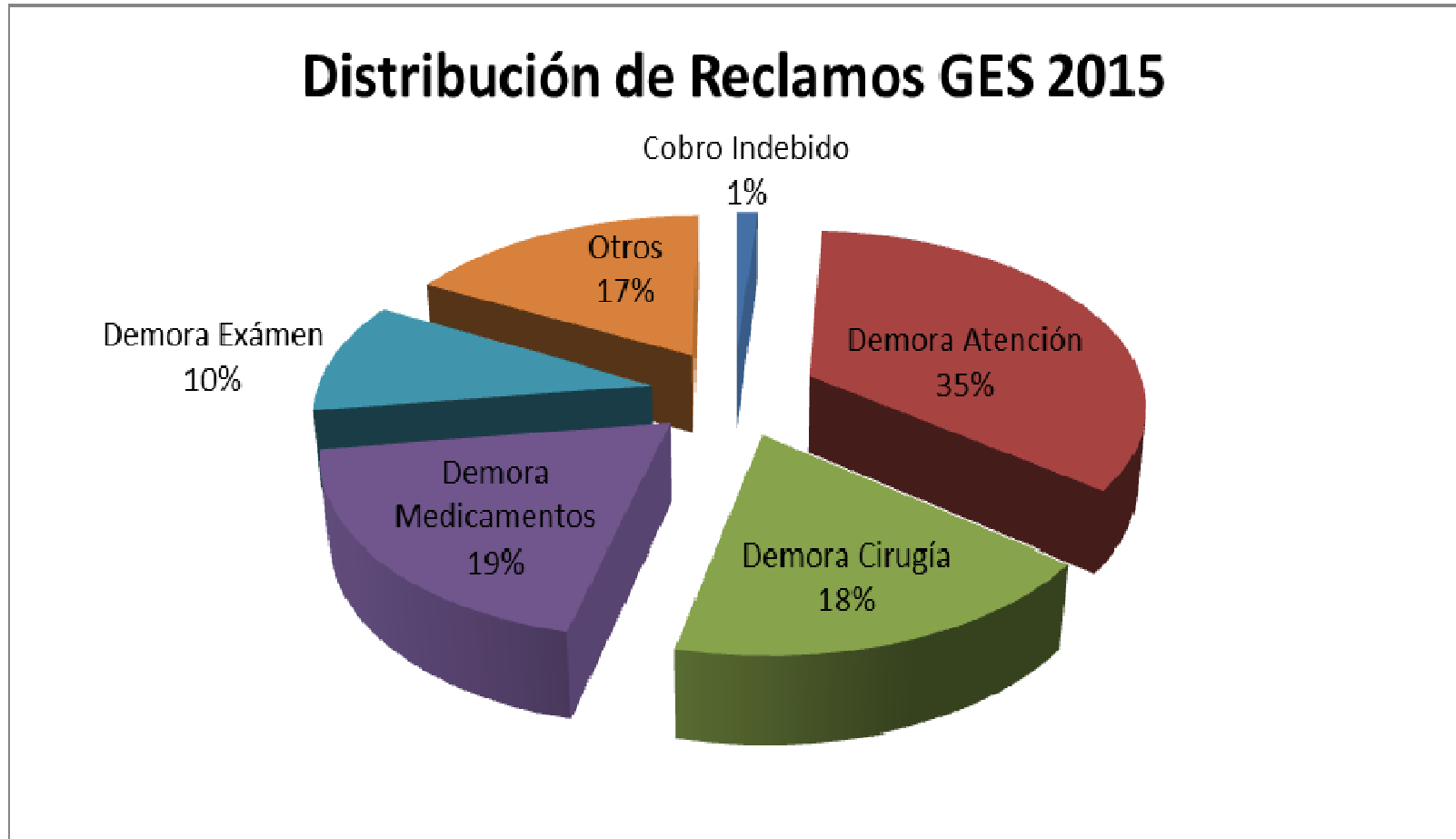


★ 1.204 garantías vencidas corresponden a tamizaje.



# Gestión del CASR

## Distribución Reclamos GES





## 8.- Producción



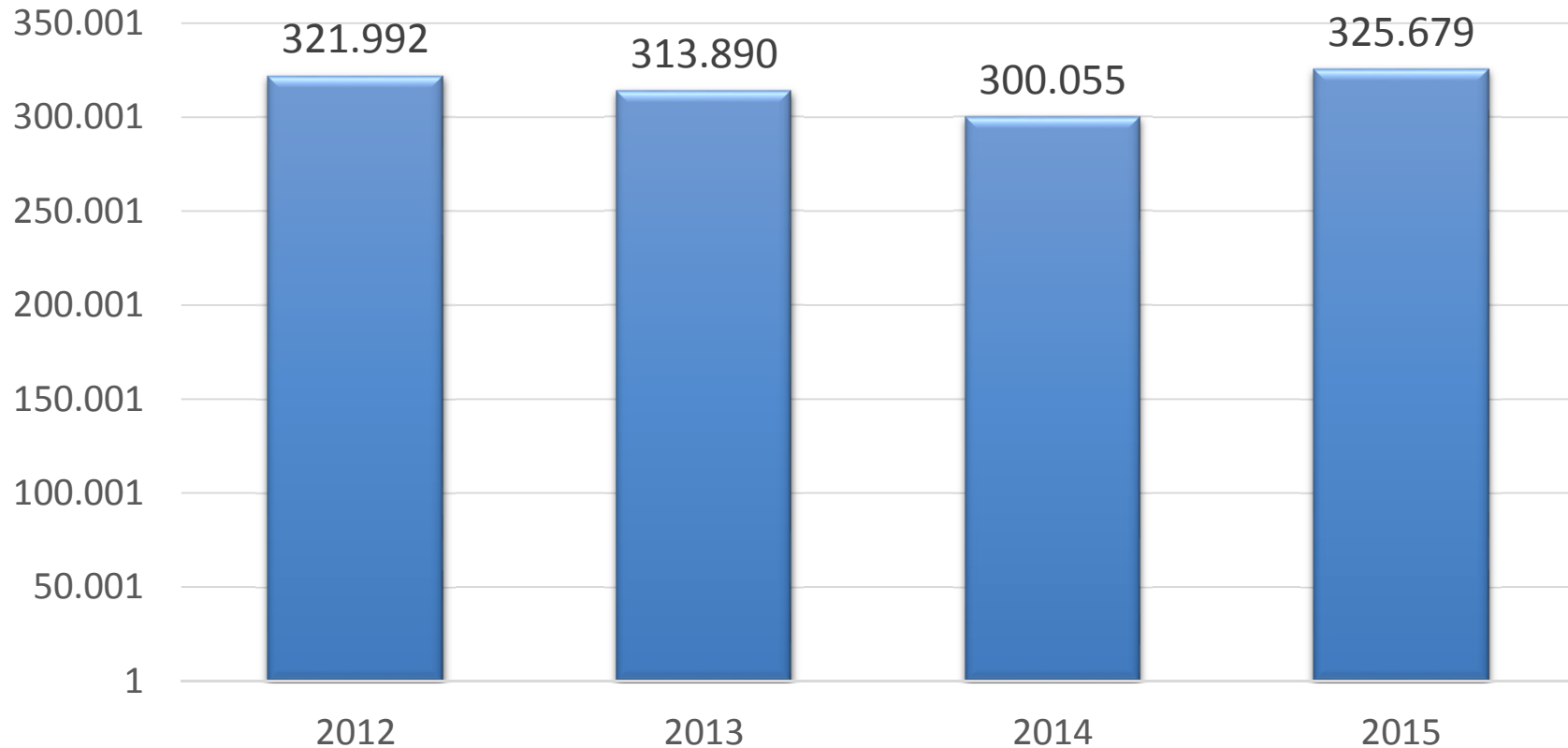
# Producción



## Consultas de Especialidad

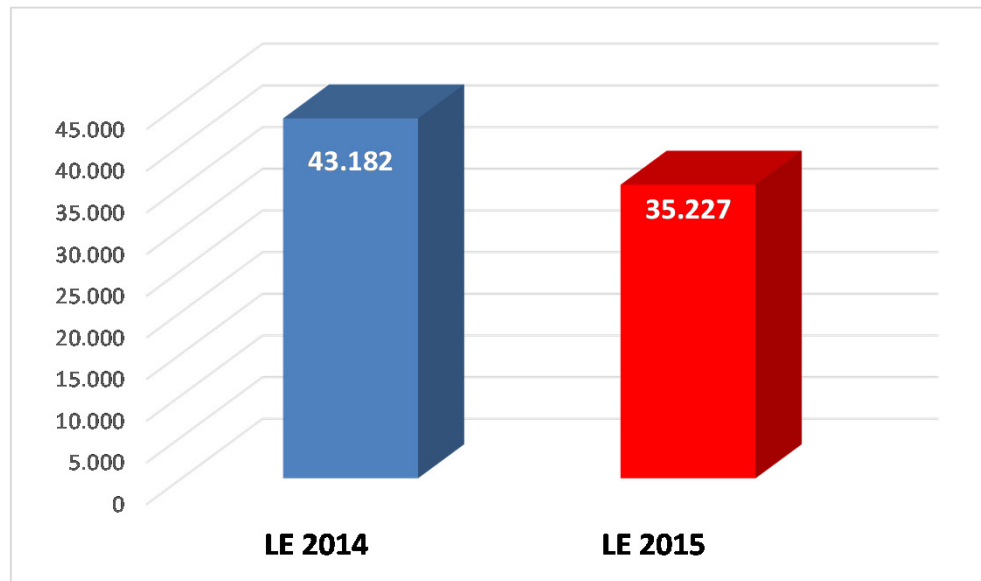
Adultos que no se  
presentan 40.925

Niños que no se  
presentan 18.058

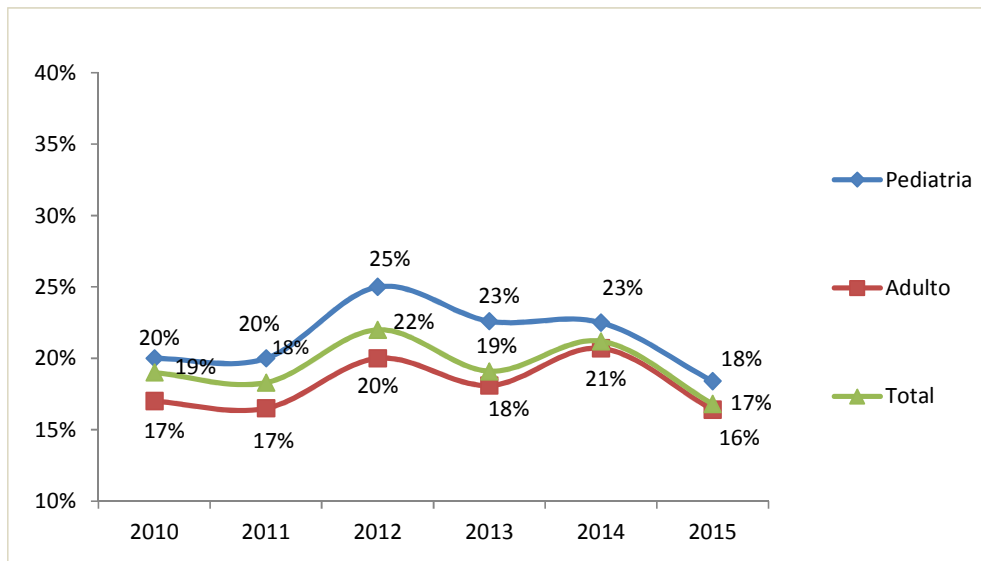


# Producción

## Lista de espera 2014-2015

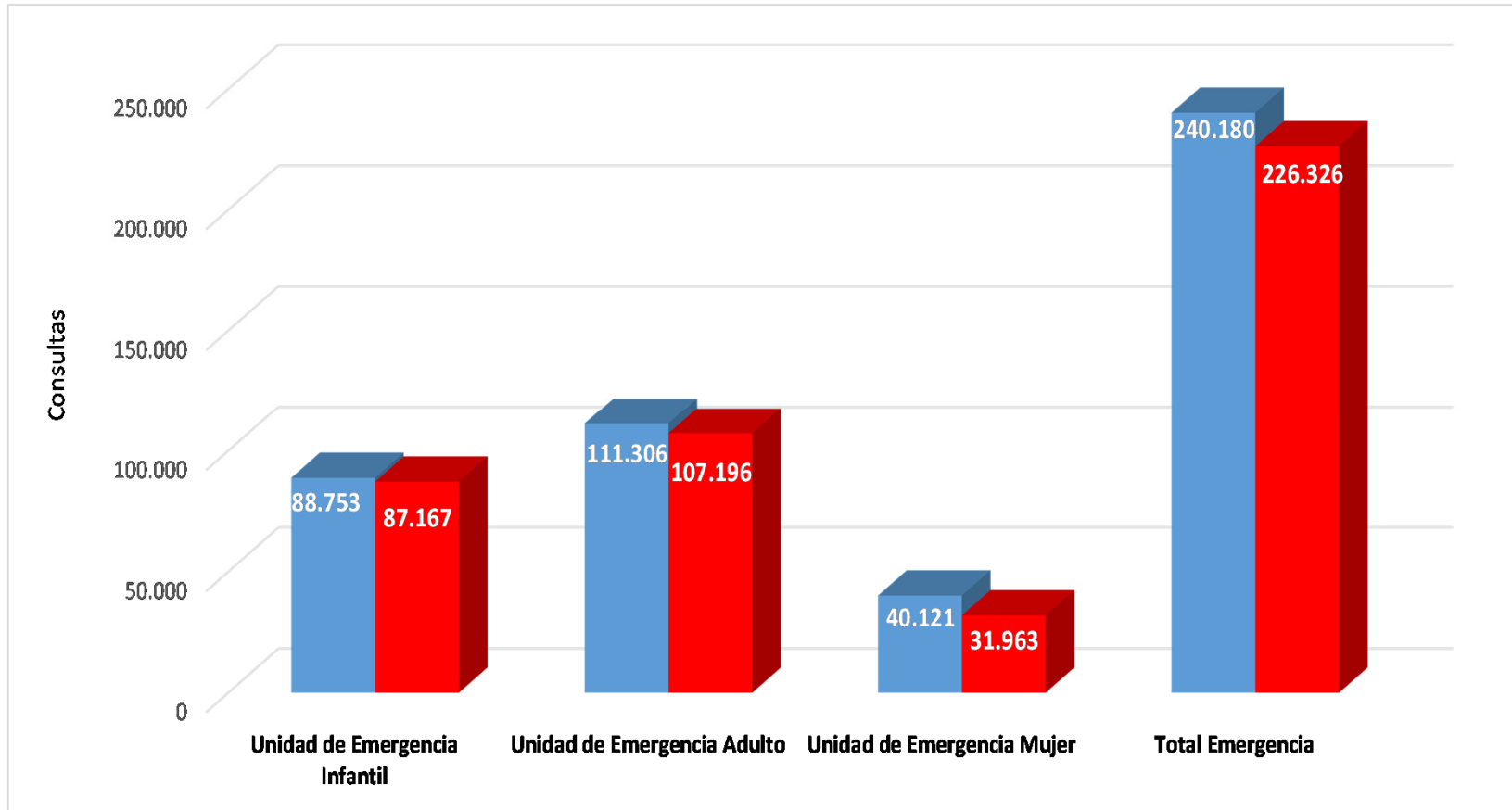


## Pacientes NSP 2010-2015



# Producción

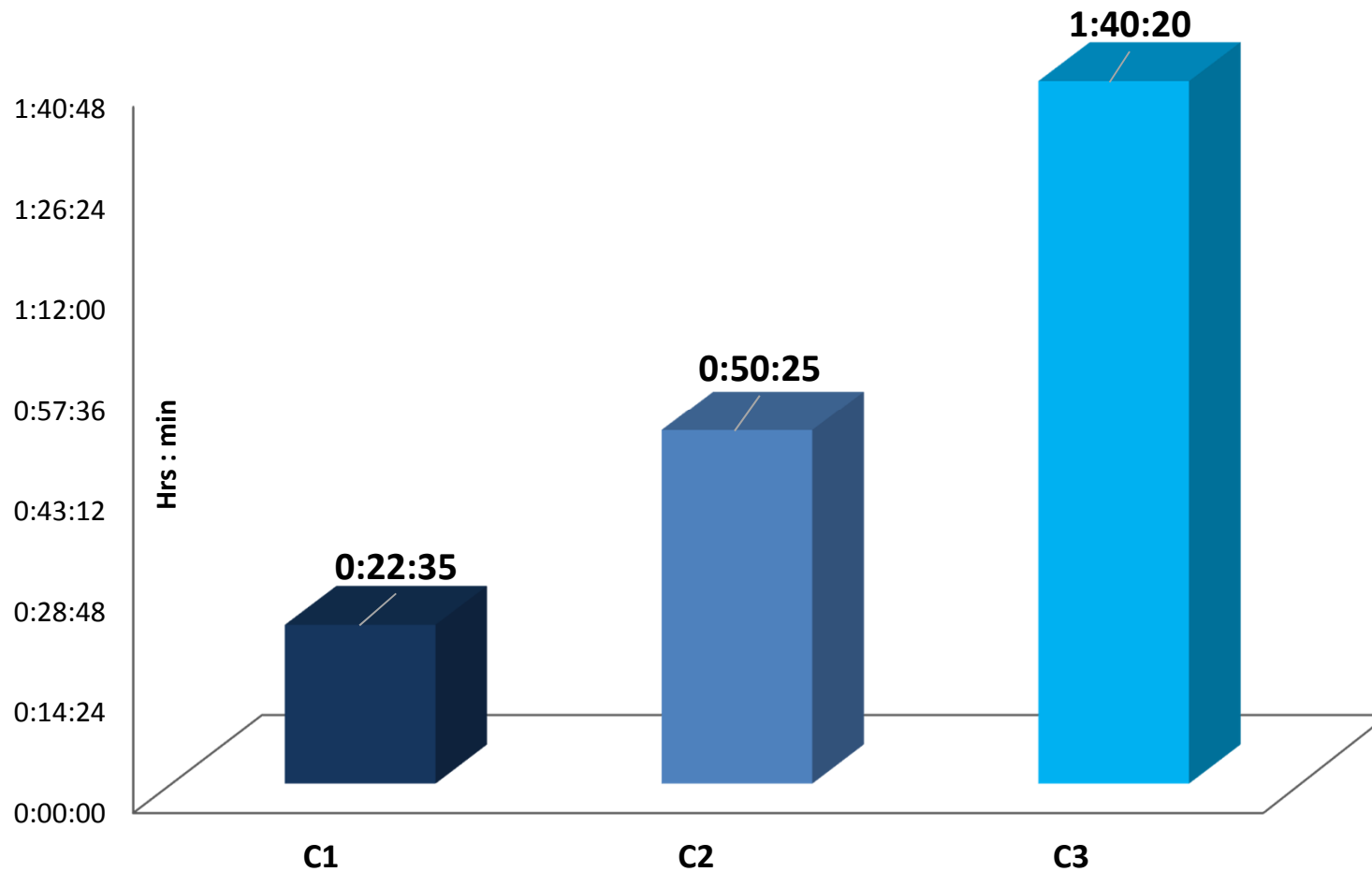
## Consultas de Urgencia



# Producción



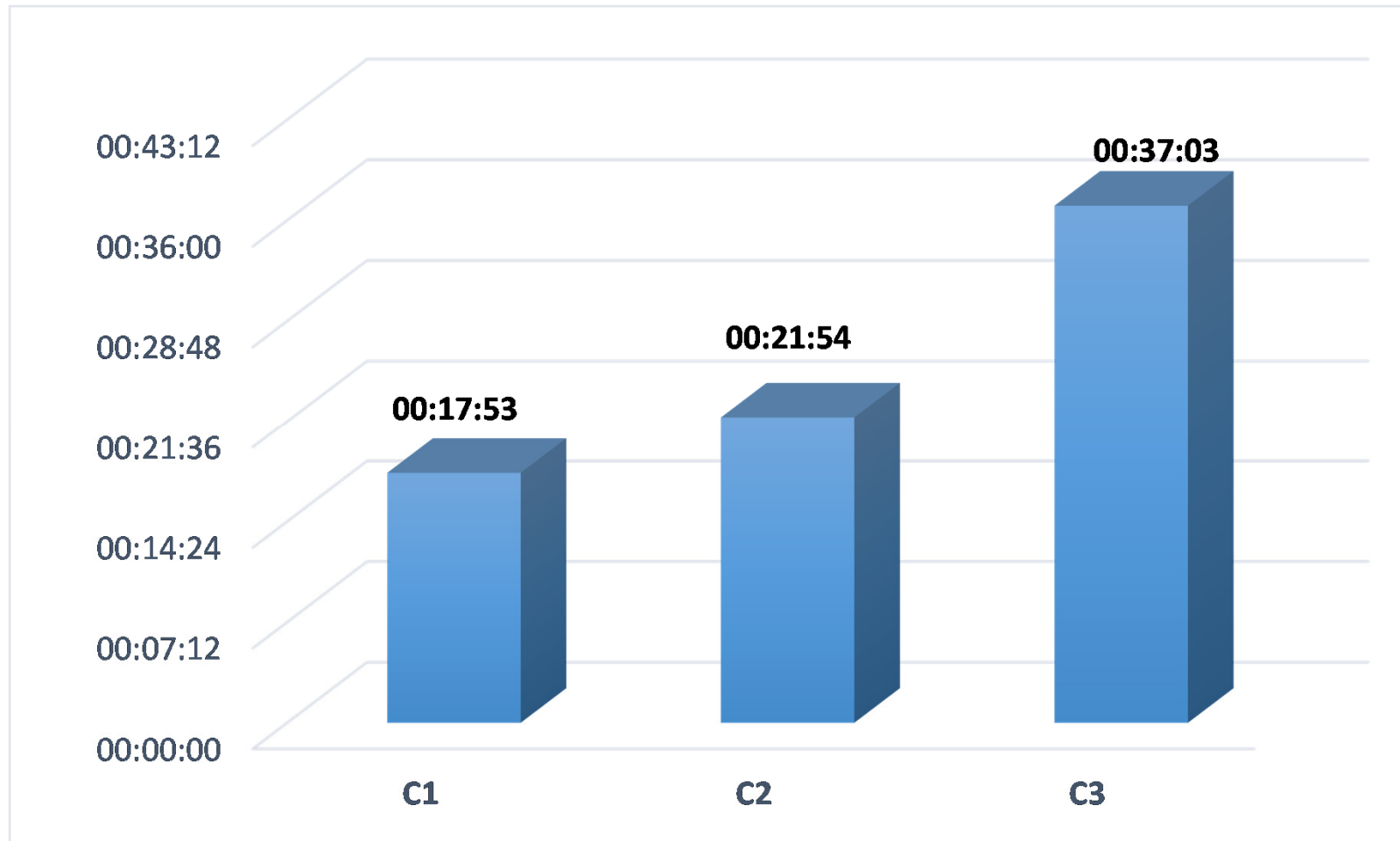
**Tiempo promedio de espera total (desde admisión y 1a atención)**



# Producción



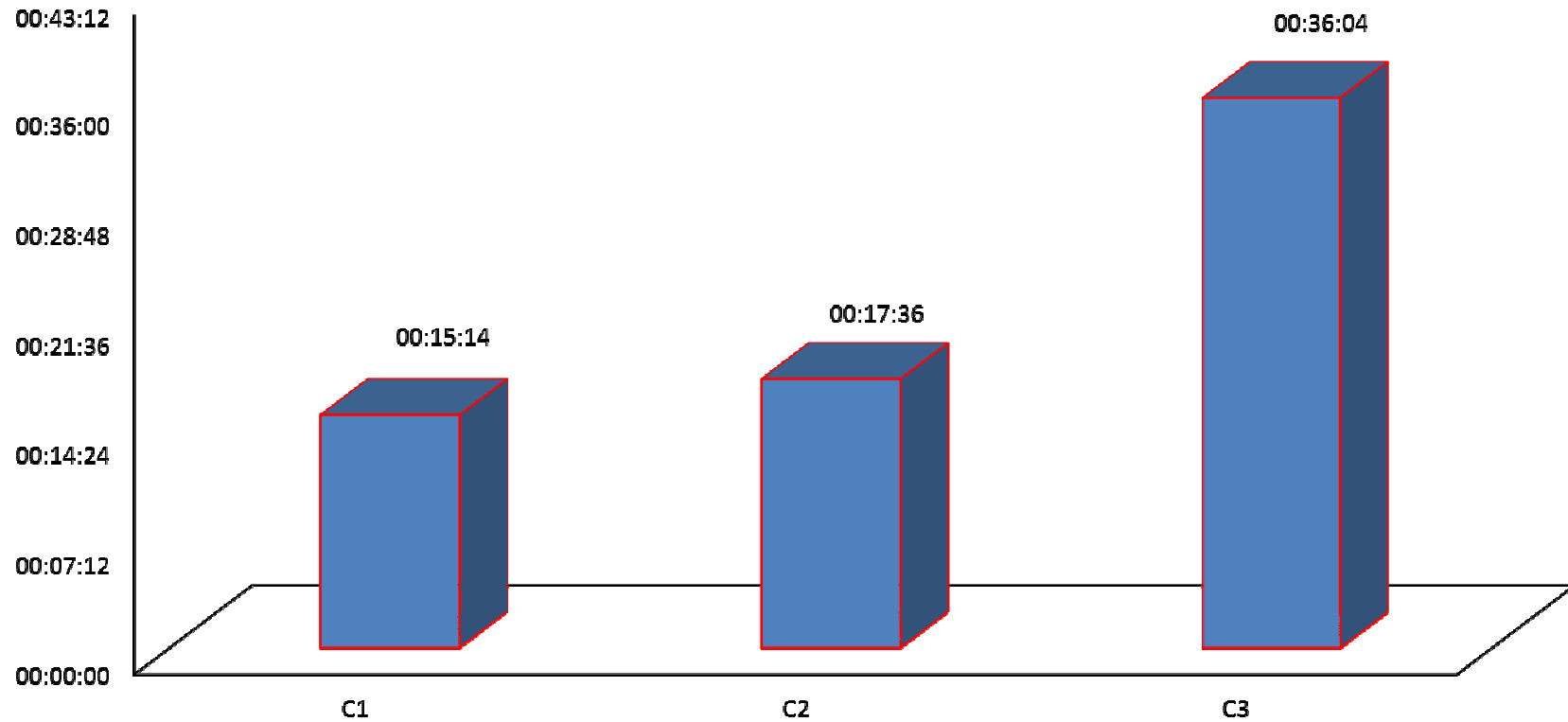
**DAU Mujer: Tiempo promedio de espera total  
(Tiempo entre admisión y primera atención)**



# Producción



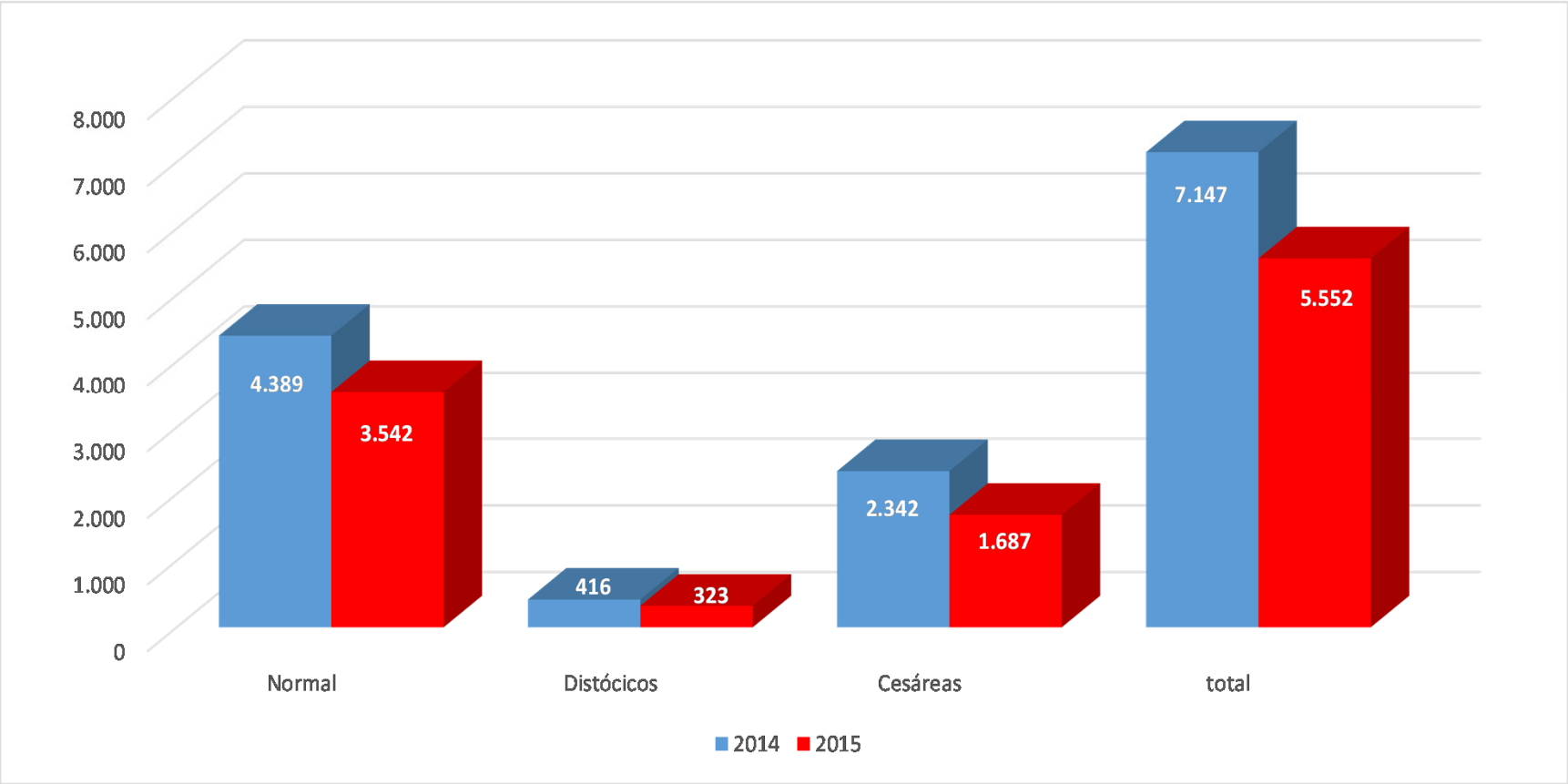
**DAU Infantil: Tiempo promedio de Espera total  
(Tiempo entre admisión y primera atención)**



# Producción



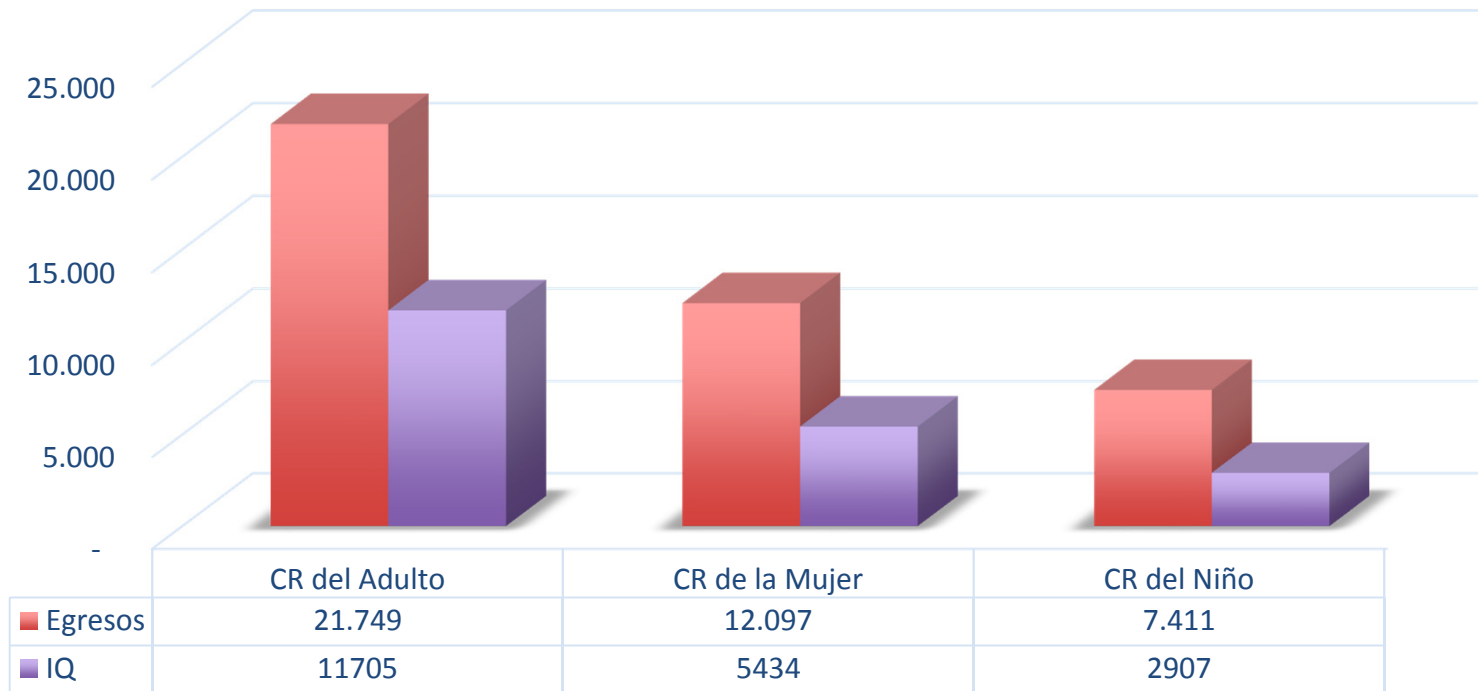
## Partos





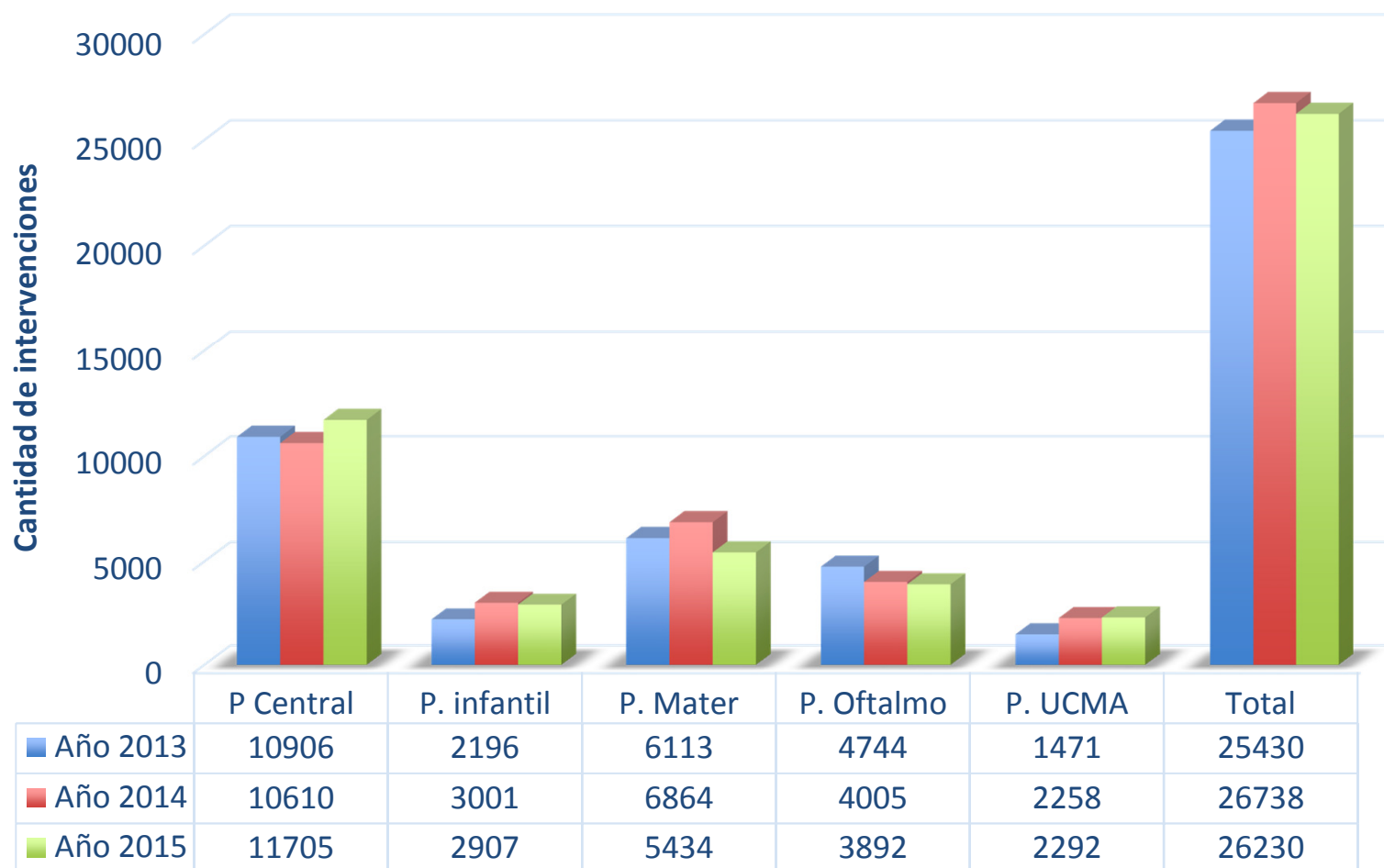
# Producción

## Hospitalización; egresos e intervenciones por centro de responsabilidad



# Producción

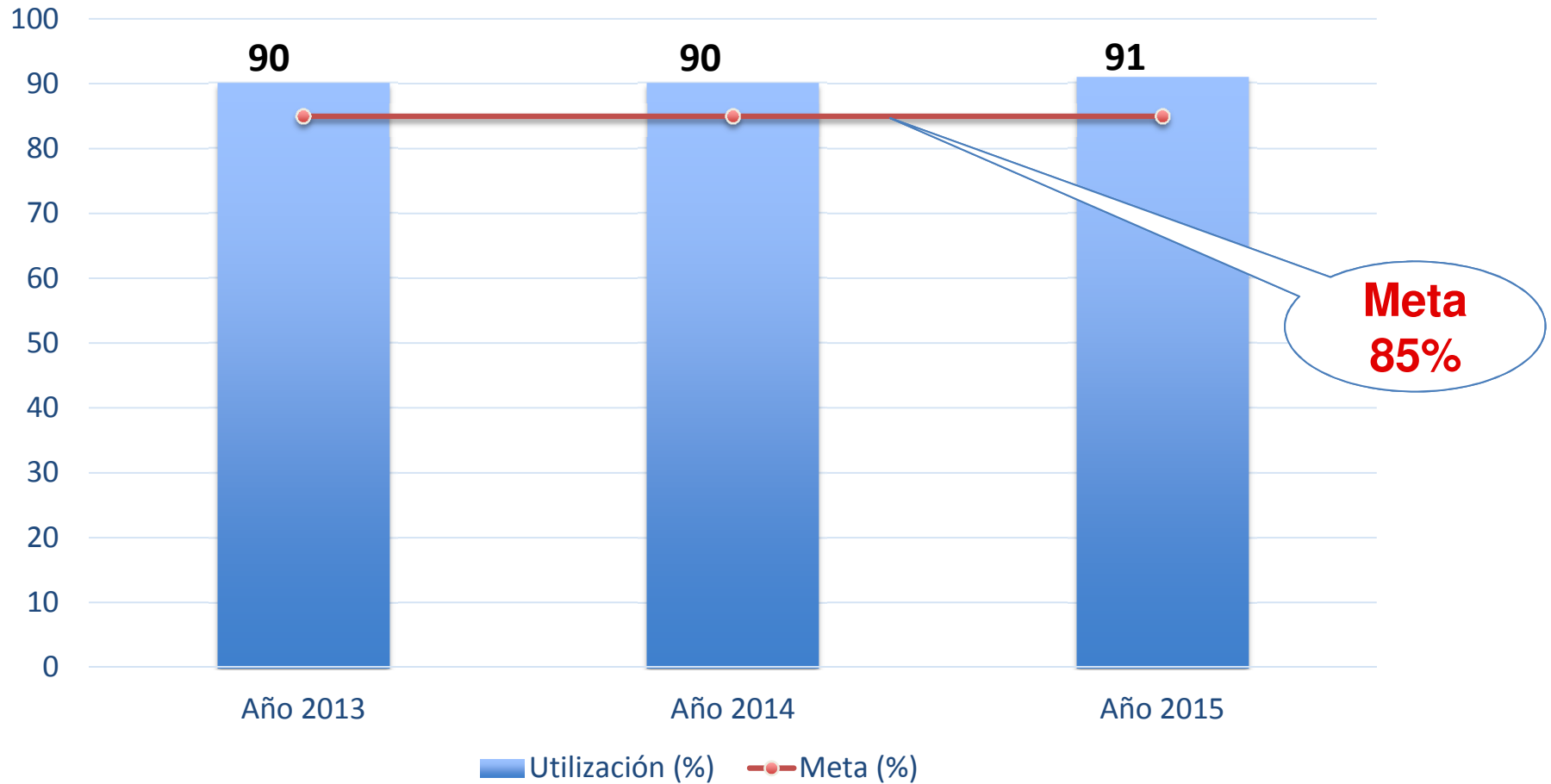
## Intervenciones quirúrgicas totales



# Producción

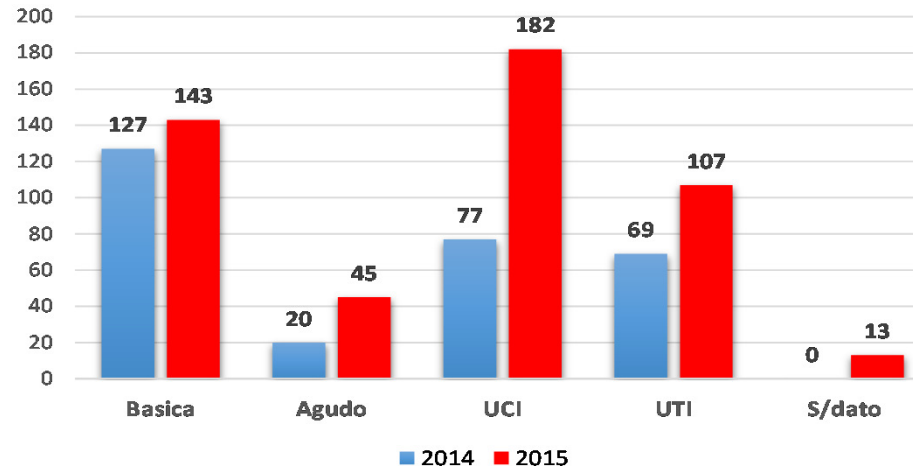


## Utilización de pabellones de cirugía electiva

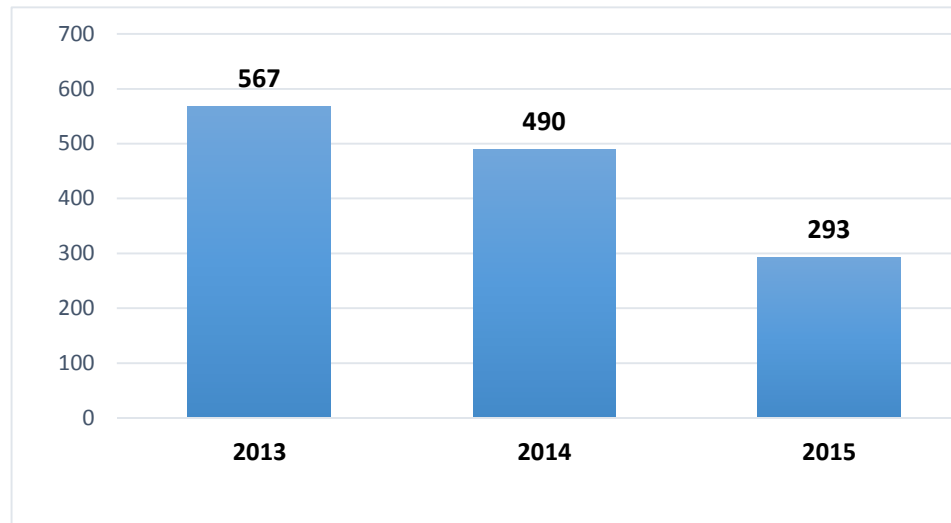


# Producción

## Pacientes derivados al extrasistema por tipo de cama



## Pacientes derivados al extrasistema



# Producción



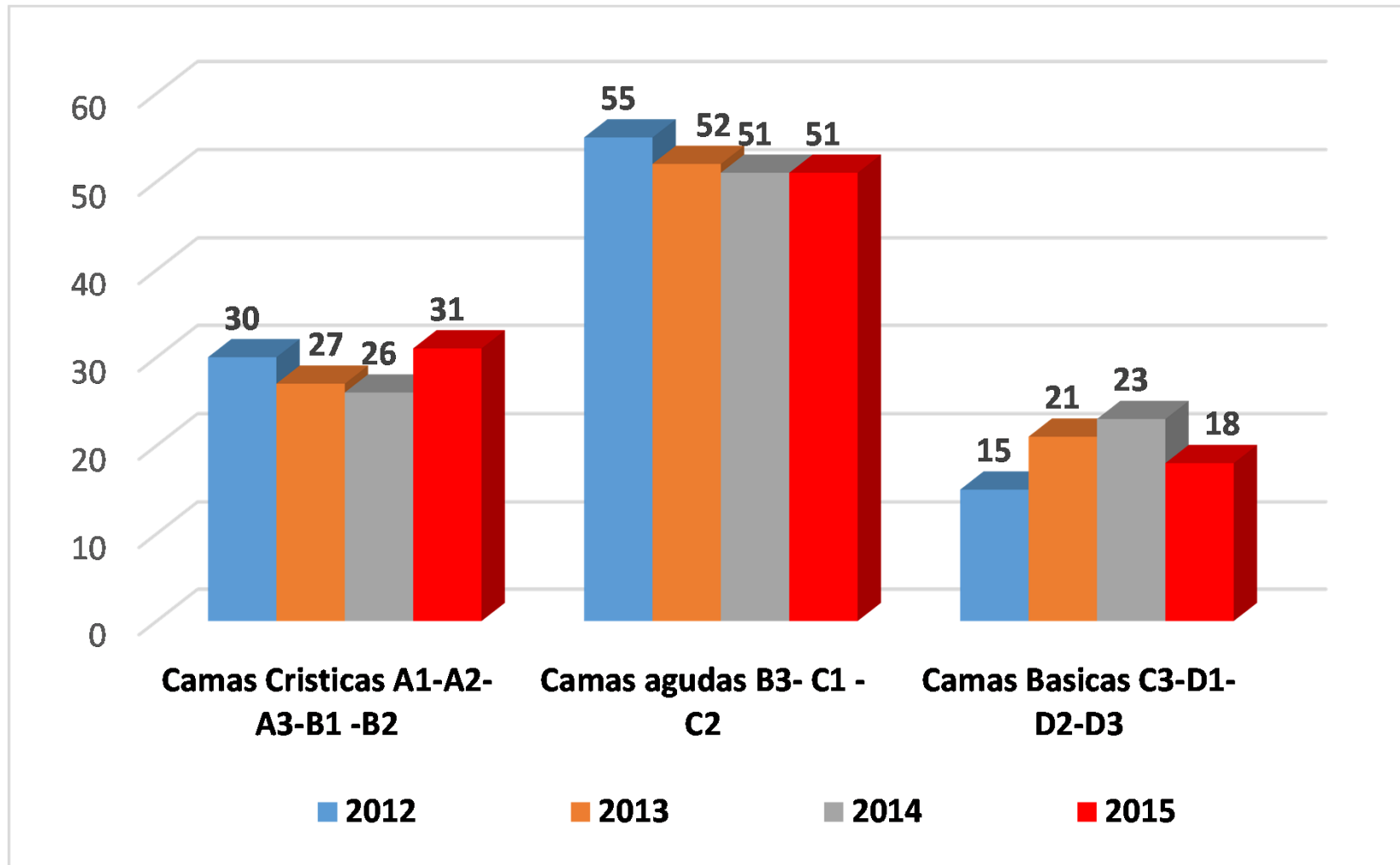
## Unidades de Apoyo

PRODUCTO	2011	2012	2013	2014	2015	% Variación 2015-2014
<b>Laboratorio</b> (exámenes)	2.351.738	2.667.017	2.407.802	2.305.515	2.339.830	1%
<b>Imagenología</b> (exámenes)	214.854	219.431	214.732	199.529	205.248	3%
<b>A. Patológica</b> (exámenes)	94.670	99.182	96.853	96.029	108.226	13%
<b>Farmacia</b> (prescripciones)	2.314.231	2.337.090	2.325.940	2.837.926	2.797.796	-1%
<b>Banco de Sangre</b> (transfusiones)	17.504	22.297	23.803	25.691	24.619	-4%
<b>Esterilización</b> (Lts)	6.679.488	7.696.004	7.284.300	7.365.391	8.002.155	9%
<b>Alimentación</b> (raciones alimentarias)	293.923	323.260	330.657	289.718	298.022	3%



# Producción

## Pacientes categorizados Según Riesgo dependencia y camas requeridas

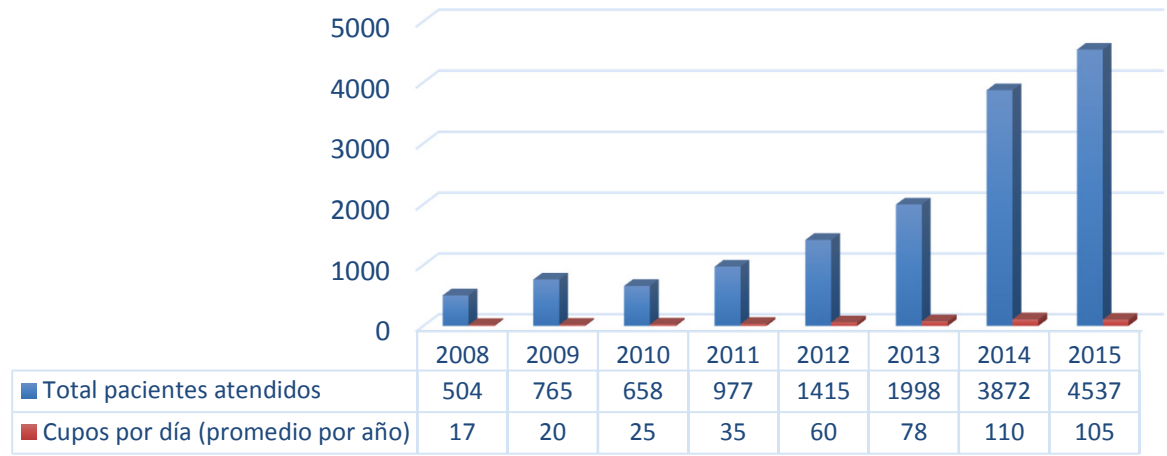


# Producción

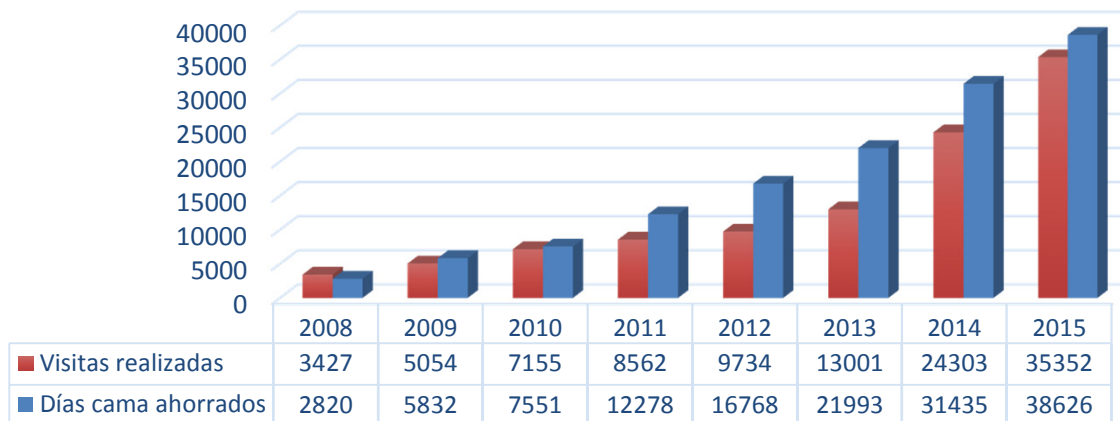
## Hospitalización domiciliaria



Pacientes atendidos



Visitas domiciliarias





## 9.- Reconocimientos





# Reconocimientos



## Ranking revista América Economía



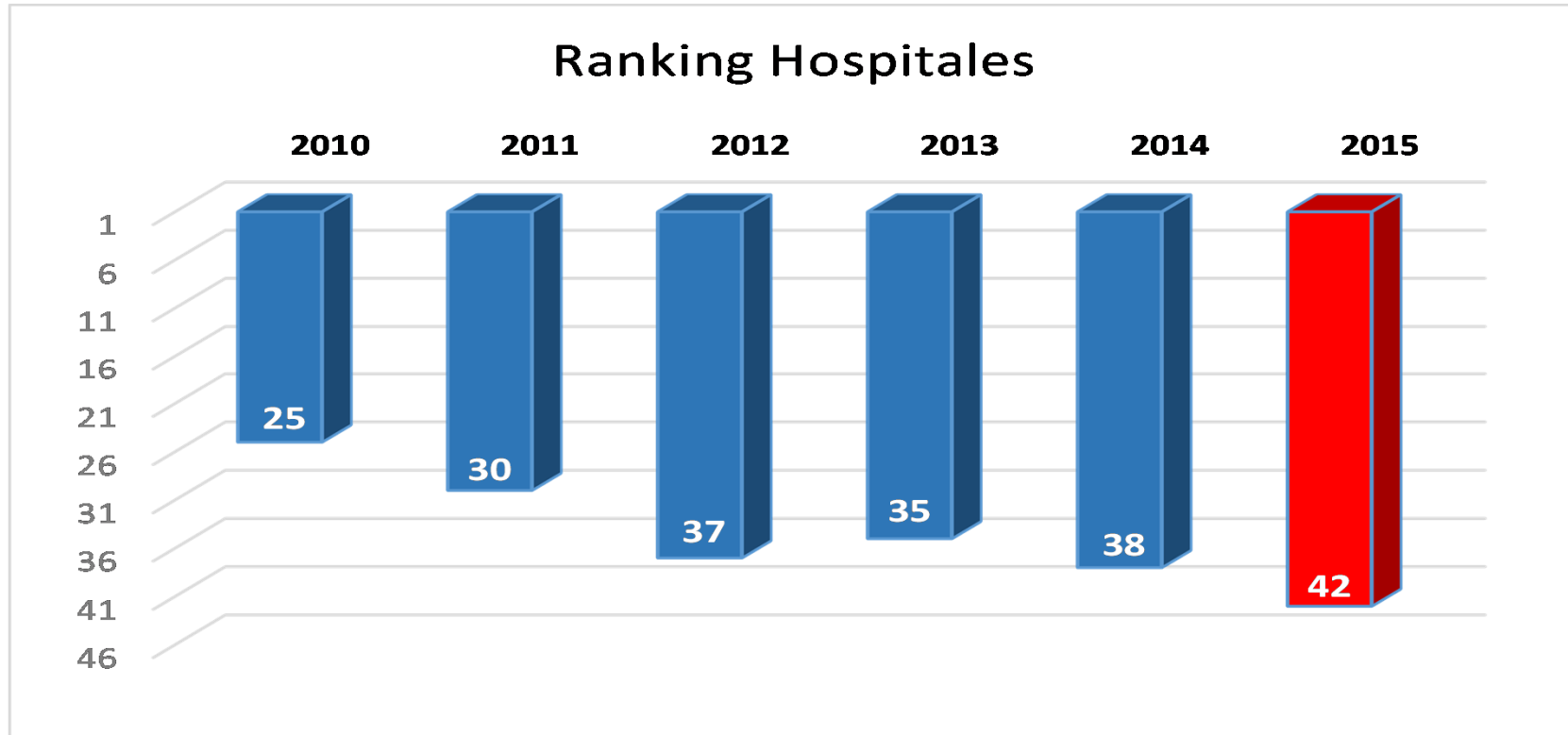
Ranking	Ranking	Nombre del Hospital	País	Ciudad
34	33	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	CO	Bogotá
35	32	Clinica Marty	CO	Bogotá
36	35	Clinica León XIII	CO	Medellín
37	40	Hospital El Cruce	AR	Florencio Varela
38	36	Sanatorio Americano	UY	Montevideo
39	37	Clinica Medellín	CO	Medellín
40	39	Clinica Cardio VID	CO	Medellín
41		Hospital de San José	CO	Bogotá
42	38	Hospital Sótero del Río	CL	Santiago
43	42	Hospital Galenia	MX	Cancún



# Reconocimientos



## Ranking revista América y Economía



190 participantes

200 participantes

30 seleccionados

45 seleccionados



# Reconocimientos



## Prácticas de innovación en CASR

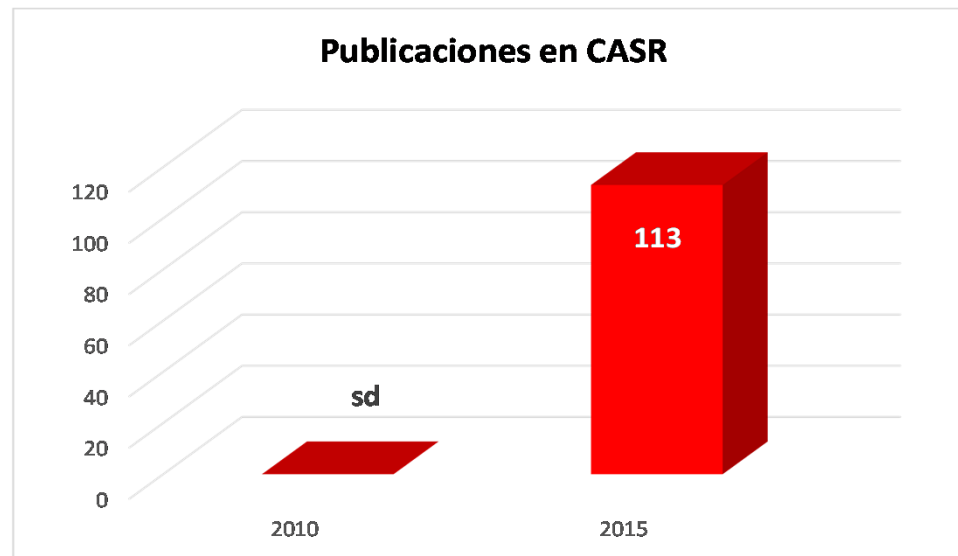
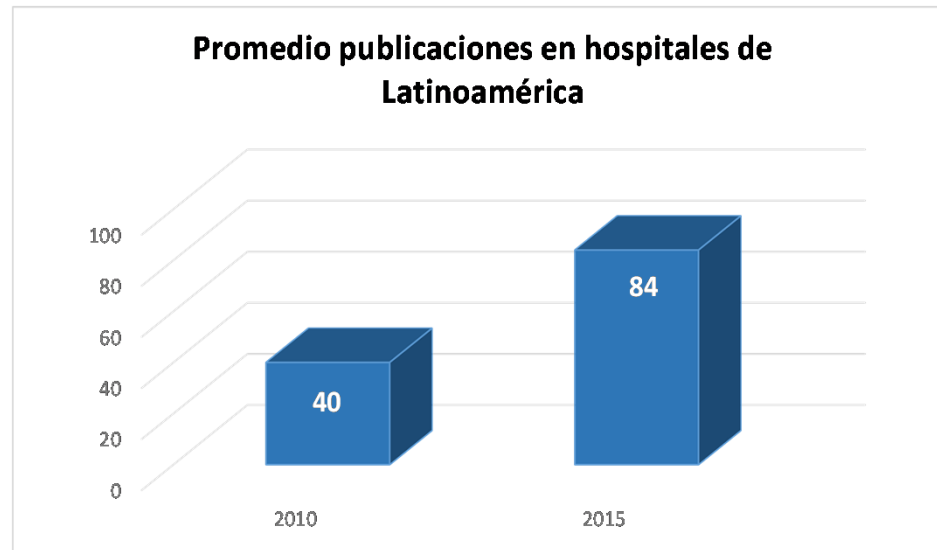


Obtención de tercer lugar en Concurso Nacional de Inova Salud, MINSAL 2014



# Reconocimientos

Ranking revista **América Economía**  
Publicaciones



## En Resumen...



Durante el 2015 hemos avanzado en la Misión del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, “...satisfacer necesidades de salud con excelencia...”:

- Reducir algunos cuellos de botella de la atención.
- Ponernos al día en reglas básicas de funcionamiento (autorización sanitaria).
- Iniciar la reducción de los tiempos de espera: Farmacia CDT, Consultas de Especialidad, Cirugías.

Durante el 2016 seguiremos avanzando en esas líneas y avanzaremos un poco en la Visión del Complejo (“...que las familias se sientan orgullosas...”)

- Reducir de manera significativa las listas de espera.



# Gracias



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)



COMPLEJO ASISTENCIAL  
**DR. SÓTERO DEL RÍO**  
JUNTOS PARA UNA MEJOR SALUD