

ACTA CUENTA PÚBLICA GESTIÓN AÑO 2017

FECHA: 20 de Abril de 2018
LUGAR: Salón Esmeralda Hotel Diego de Almagro
Calle Molina N°76, Valparaíso
HORA: 10:00 hrs.
ASISTENCIA: Según nómina.

TEMATICAS:

La Cuenta Pública contó con las siguientes instancias:

- a) Presentación del programa e indicaciones generales.
- b) Rendición de cuentas por parte de la autoridad.
- c) Respuesta a preguntas generadas por la audiencia.
- d) Trabajo-taller.
- e) Plenario asociado al trabajo taller.

A continuación se describen las instancias en detalle

a) Presentación del programa e indicaciones generales.

La actividad comenzó con la indicación de las vías de emergencia a los asistentes, para continuar posteriormente con el saludo y bienvenida a todos los presentes y la entrega de indicaciones a los mismos para formular preguntas al Director; luego de ello se entonó el himno nacional.

La cuenta Publica contó con la presencia de la Directora (s) del Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio, directores, subdirectores y Directivos de otros establecimientos de la red, directivos del hospital Eduardo Pereira, funcionarios del mismo, encargados de las unidades de campos clínicos en convenio con el Establecimiento, jefes de carrera, docentes, coordinadores y alumnos de las Universidades en convenio, representantes de Fonasa y representantes de organizaciones funcionales y territoriales de la comunidad (voluntariados HEP y Duoc Uc, guardadoras colocaciones extrahospitalarias del Establecimiento, centros comunitarios, agrupaciones migrantes y adulto mayor, unión comunal de salud, consejos locales, consejo consultivo de usuarios), asistiendo un total de 132 personas.

b) Rendición de cuentas por parte de la autoridad.

El Director del hospital, Dr. Guillermo Arístides Fuentes, inicia la presentación respecto a la rendición de cuentas de la gestión del Establecimiento correspondiente al año 2017 dando a conocer de forma introductoria aspectos de la historia del Establecimiento a través de frases asociadas a la calidad de la atención, disposición del personal, trato humano y digno, etc, emitidas a lo largo del tiempo por diferentes personas que dirigieron, conocieron o estuvieron en el Hospital Dr. Eduardo Pereira R, tal como fue su primer Director.

Posteriormente desde una perspectiva de trabajo en equipo continúa y profundiza en relación a temas asociados a:

- **En equipo trabajamos mejor:** Se abordan los conceptos asociados a las Metas sanitarias, en donde se destaca el trabajo con las asociaciones gremiales durante todo el año y los tramos logrados en las diferentes leyes, los Compromisos de gestión destacando los logros obtenidos y también dificultades en las áreas de gestión asistencial, gobernanza y recursos físicos, finalmente frente a la Autogestión hospitalaria se dan a conocer los resultados positivos y las áreas a trabajar señalando que lamentablemente no se logró el objetivo de autogestionar.
- **Nuestro mayor recurso:** En esta línea se destaca la reestructuración en el área del recurso humano en donde se generan dos grandes líneas, una de ellas Gestión de las personas donde se da a conocer la cantidad de funcionarios del Establecimiento por estamento, se releva el proceso de reclutamiento y selección, el gasto en honorarios y el índice en ausentismo estos dos últimos puntos son elementos a trabajar el 2018. En la segunda línea de Desarrollo de las personas se señala la capacitación logrando el 100% de jefaturas capacitadas en temas afines a su cargo y las actividades desarrolladas en para Calidad de vida y Bienestar del funcionarios en donde se exponen actividades recreativas y de clima laboral desarrolladas. Finalmente para dar contexto se presenta un video generado por la Sra. Elena Montejo subdirectora de recursos humanos subrogante.
- **Resultados para nuestros pacientes:** Se resalta las dotaciones de camas institucionales por cada servicio clínico, datos estadísticos relacionados a la cantidad de ingresos, egresos, promedios días cama, cirugías innovadoras y complejas realizadas e indicadores quirúrgicos, tales como total de intervenciones quirúrgicas, porcentaje de suspensión, aumento de la CMA. Así mismo, se da a conocer otros resultados de producción como las consultas médicas desarrolladas, procedimientos efectuados en unidades de apoyo clínico. Finalmente se concluye con los resultados de la lista de espera quirúrgica y de consulta y el video explicativo de los logros expuesto por la Dra. María Inés Sánchez, subdirectora médica.

- **Gestión de Recursos:** En el tema financiero se desarrolla el presupuesto del Establecimiento y el gasto del mismo realizado por cada ítem (personal, bienes y servicios, inversión). Por otra parte se da a conocer que se cumplió con la meta para la mantención de los equipos, lo que alcanza un 98% en general. Por su parte, en obras se especifica el gasto realizado en ellas tales como vestuario del personal-baño, comedor CDA, habilitación áreas Koch y bacteriología. Se especifican los montos de las inversiones realizadas, los proyectos ejecutados como el TAC y las fiscalizaciones ejecutadas. Finaliza con el video de Pedro González Subdirector Administrativo.
- **Nuestros valores en servicio a los pacientes:** Se destacan en este tema, la preparación para la reacreditación por parte del Establecimiento, la acreditación lograda por IASS, las rondas de seguridad a pacientes realizadas por el área de gestión del cuidado, el trabajo desarrollado como hospital docente asistencial, el reflejo de toda esa gestión por medio de los niveles de satisfacción usuaria logrados por el establecimiento y el cumplimiento de respuesta oportunas en las solicitudes ciudadanas.
- **Trabajo en equipo interno:** En este tema sobresalen los comités con resultados positivos durante el año 2017 principalmente el Comité de integración clínico- administrativo, el tabla Quirúrgica, el de Gestión del riesgo
- **Estamos con la red y la comunidad:** Se muestran diversas actividades con la red en donde representantes del Establecimiento participaron, como por ejemplo la Expo móvil en Casablanca, la participación activa en el CIRA, se recalca la visita efectuada por la clínica mayo y las reuniones de equipo desarrolladas en razón al estudio preinversional. También se dan a conocer las actividades desarrolladas con la comunidad externa, como la labor realizada por los voluntariados, las reuniones del consejo consultivo de usuarios y los logros alcanzados.
- **Compromisos del Hospital Dr. Eduardo Pereira R durante el año 2017:** Se informa que todos los compromisos adquiridos en la cuenta pública del año anterior se cumplieron, se detalla cada uno de ellos
- **Proyecciones (desafíos para la gestión del 2018):** Se declaran los desafíos para la gestión del 2018 que incluyen la habilitación del TAC y un pabellón más, reacreditar y autogestionar como líneas centrales.

c) Respuesta a preguntas generadas por la audiencia.

El Director del establecimiento propicia un espacio para que los asistentes entreguen preguntas, se seleccionan solo 3 para ser contestadas frente a la audiencia, esto por factor tiempo, la autoridad se compromete a contestar todas las consultas planteadas por escrito e incorporarlas en el sitio del establecimiento. Las consultas son las siguientes:

✓ **Pregunta N°1:** ¿Existe algún proyecto de ampliación del Establecimiento?

Respuesta: El estudio preinvesional que fue desarrollado con fondos del Gobierno Regional e involucra tanto al Hospital Dr. Eduardo Pereira R como al Hospital Carlos Van Buren. El estudio se encuentra en curso, tiene un plazo de ejecución de alrededor de un año, y está a cargo de una empresa externa y una consultora. La consultora ha trabajado directamente con nuestro establecimiento en el proceso de levantamiento de la información y modelo de gestión del hospital. El proyecto pretende investigar que necesitamos ahora y al proyectarnos en el futuro, según las necesidades de la población beneficiaria. Posterior a esto, vendría la etapa del proyecto de inversión, el cual tendría un plazo de ejecución de alrededor de 10 años

✓ **Pregunta N°2:** ¿Cuándo comenzará a funcionar el TAC del hospital Pereira?

Respuesta: El Proyecto TAC contempla dos fuentes de financiamiento; en total son 750 millones, de los cuales 450 millones son fondos ya logrados a través del Gobierno Regional y el monto restante corresponde a fondos sectoriales (Ministerio de Salud), que también se encuentran aprobados. En ese aspecto se está avanzando y cabe destacar que por el monto de la licitación, implica un proceso más largo. Entrando un poco más en detalle, este proyecto contempla la habilitación de las dependencias donde se va a emplazar el equipo, ya que debe ser instalado en un espacio acorde a la normativa y que permita otorgar seguridad, tanto a pacientes como a funcionarios. Se espera visualizar avances de aquí a tres meses. Una vez que el proyecto se encuentre en etapa de finalización de las obras, recién se puede traer el scanner.

✓ **Pregunta N°3:** ¿Cómo van a enfrentar la reacreditación, pasa algo si no reacreditan?

Respuesta: La acreditación es un proceso en el cual se establece mediante una empresa externa, que el Hospital cumple con estándares mínimos en términos de calidad de la atención en salud que realizamos. Este proceso culminó exitosamente en el año 2015 y contempló el logro de características obligatorias y otras no obligatorias, logrando 85%. Según el proceso, se repite esta evaluación cada tres años, por lo cual nos encontramos en proceso de preparación y nos corresponde lograr un 70% del total. Es un desafío para toda la institución.

En general, nuestra oficina de calidad y seguridad del paciente ha hecho un fuerte trabajo para que podamos mantener el funcionamiento del hospital en los marcos de calidad supervisando el trabajo que hacen las diferentes áreas de la institución.

Parte de las actividades realizadas son:

- El monitoreo mensual de los indicadores.
- Las evaluaciones frecuentes en los puntos de verificación.
- La actualización de documentación y protocolos.

Además de los planes de mejora generados en equipo, dado que la calidad se construye con cada uno de nuestros funcionarios.

Ahora nos queda por hacer una campaña comunicacional para que estemos preparados y con toda la disposición para enfrentar esta nueva evaluación, el no acreditar pone en riesgo la entrega de prestaciones GES que efectuamos y todos los beneficios que tiene el trabajar con calidad.

d) Trabajo-taller.

Luego de ello se inicia el trabajo taller. La metodología y los temas a desarrollar para en el segundo momento de la actividad buscaron fomentar el dialogo entre la autoridad y los participantes. De esta forma, para el trabajo participativo se formaron 6 grupos conformados por funcionarios del hospital, representantes de la comunidad, autoridades de los establecimientos de la red, estudiantes en convenio docente y encargados de los mismos, a quienes en el momento de la acreditación y registro de asistencia se les asignó una etiqueta de color que determinaba el grupo y tema específico a desarrollar a través del análisis de 2 preguntas por cada temática, momento que contó con el apoyo de un facilitador del establecimiento por grupo.

e) Plenario asociado al trabajo taller.

Concluido el análisis cada relator del grupo expuso sus conclusiones respecto al tema evaluado, en esa instancia no se generaron consultas u observaciones que debiesen ser resueltas por la autoridad de modo inmediato o que generaran compromisos por parte de Director en el mismo momento. En cambio, se recogieron todas y cada una de los aspectos planteados por los grupos para posteriormente poder generar los compromisos de la dirección. Los temas presentados fueron las siguientes.

1. Grupo N° 1 Amarillo: Estudio Preinversional

- a. **Pregunta 1:** ¿Conoce las acciones que ha desarrollado el Hospital Dr. Eduardo Pereira para el estudio de preinversión hospitalaria durante el año 2017?

Respuesta grupo: En cuanto a esta respuesta en primer lugar el facilitador informa que la constitución del grupo corresponde a un 50% de funcionarios y a un 50% de comunidad externa. Por dicha razón, los funcionarios responden que sí se encuentran informados respecto a las acciones desarrolladas en cuanto el tema analizado, en cambio los miembros de la comunidad indican estar desinformados sobre las acciones efectuadas, por lo que las acciones deben estar orientados a procesos de difusión hacia ellos, específicamente en cuanto a las 7 líneas temáticas que contempla el estudio Preinversional

- b. **Pregunta 2:** ¿A través de que instancias le gustaría participar para recoger sus necesidades respecto a este estudio hospitalario?

Respuesta grupo: El grupo considera que las estrategias de difusión más idóneas para entregar a la comunidad son:

- Metodologías de participación social y comunitaria
- Utilización de tecnologías existentes como redes sociales (Facebook, twitter)
- Página web del Establecimiento.
- Prensa escrita (diarios)
- Actividades de difusión directas en APS y centros comunitarios (funcionarios del Establecimiento participen en reuniones de consultorios y expongás)

2. Grupo N°2 Fucsia: Trato Usuario

- a. **Pregunta 1:** ¿Cuál es su percepción general respecto del trato entregado en el hospital Dr. Eduardo Pereira a los pacientes y familiares?

Respuesta grupo: La percepción del grupo es positiva, los integrantes indican que el trato entregado en el Establecimiento es de excelencia, no obstante, existen puntos que se deben mejorar, tales como:

- Tiempo de espera de pacientes que asisten al Consultorio del Adulto
- Cantidad de visitas por pacientes en pacientes Hospitalizados
- Manejo de información equitativa e igualitaria dentro de todo el Establecimiento (información respecto a pacientes provenientes del sector clínico se encuentra incompleta, falta estado del paciente)
- Perdidas de hora por dificultades en los canales comunicacionales entre pacientes e institución

- b. **Pregunta 2:** ¿Qué actividades propone que trabaje el hospital durante el año 2018 para mejorar el trato a los usuarios y familiares?

Respuesta grupo: Las actividades que propone el grupo sería las siguientes:

- Destacar la atención de excelencia que se entrega en el HEP.
- Trabajar en red con APS
- Actividades de refuerzos a pacientes que se atienden en sectores clínicos realizadas a través de los grupos de voluntarios del Establecimiento
- Desarrollar trabajo en conjunto con familiares y funcionarios para enfrentar momento en que paciente se encuentre grave. Ej: Paciente UPC
- Aumentar la cantidad de visitas por paciente
- Proporcionar una oficina de atención al usuario cercana a las salas de espera.
- Abordar la temática de la pérdida de horas de consultas o exámenes.
- Explicar con claridad si la atención se realiza en el hospital o en el consultorio de especialidades a los pacientes.
- Incorporar o crear plantilla de entrega de información de pacientes en donde se incluya el estado del paciente
- Volver a utilizar pantallas de salas de espera de los sectores clínicos para informar y educar a usuarios respecto a aspectos importantes de salud y de gestión del hospital.

3.-Grupo N°3 Naranja: Participación Ciudadana

- a. **Pregunta 1:** ¿Cuál es su percepción respecto a la participación de la comunidad en las acciones que desarrolla el hospital Dr. Eduardo Pereira?

Respuesta grupo: En primer lugar, los integrantes destacan que la comunidad hospitalaria (usuarios) es muy demandantes, es decir, conoce sus derechos y los exige, sin embargo, desconoce sus deberes. Por lo mismo, suele ser desgastante trabajar con ellos. Ahora bien, resaltan como positivo la motivación para el dialogo que existe al interior de la Institución y lo agradecidos que se muestran muchos pacientes y su familiares con la atención proporcionada el Hospital.

- b. **Pregunta 2:** ¿Qué estrategias propone para contar con un mayor número de interesados en participar activamente en las actividades del hospital?

Respuesta grupo: El grupo indica que sería importante crear nuevas instancias comunicacionales como por ejemplo en diarios, televisión, radios comunales. El objetivo de la nueva estrategia comunicacional es que la comunidad conozca realmente como es el Hospital. Dan como ejemplo concreto una técnica de comunicación utilizada en el Hospital Gustavo Fricke. Por otra parte, señalan que para lograr resultados positivos en las nuevas actividades de difusión que permitan incorporar nuevos interesados, es fundamental la existencia de un profesional del área de las comunicaciones que pueda llevar acabo adecuadamente las nuevas estrategias. Así mismo, consideran necesario fortalecer el consejo consultivo de usuarios y la responsabilidad social del y en el hospital junto con fomentar el autocuidado, así como también destacar lo realizado por la comunidad externa en el logro del TAC para motivar a más personas para participar en actividades de participación social. Finalmente estiman que sería importante facilitar el acceso a pastores evangélicos para que estos acompañen a los usuarios en los últimos momentos.

4. Grupo N°4 Morado: Recreditación

- a. **Pregunta 1:** ¿Qué importancia tiene para usted que el hospital continúe siendo acreditado en calidad?

Respuesta grupo: Se da a conocer que el grupo estaba conformado por un 50% de funcionarios y 50% de comunidad externa, esta última desconoce lo que es reacreditar en salud, también desconoce los componentes de seguridad que le afectan por lo cual, la discusión comenzó clarificando los conceptos para luego analizar las estrategias.

- b. **Pregunta 2:** ¿Qué actividades propone para motivar al personal para que trabaje con calidad y seguridad hacia el paciente y enfrente el proceso de reacreditación?

Respuesta grupo: Las actividades propuestas por el grupo dicen relación con mantener al hospital en un ambiente grato. Consideran que esto se logra a través de:

- Talleres de risoterapia como estrategia de autocuidado al funcionario
- Pausas saludables alineadas a la dirección de recursos humanos y calidad de vida.
- Capacitación en temas de trato a funcionarios internos y comunidad externa
- Mejorar la presentación personal de los funcionarios.
- Capacitar en características que cuentan con bajo rendimiento

5. Grupo N°5 Verde: Hospital Verde

- a. **Pregunta 1:** ¿Qué importancia tiene para usted que el hospital sea parte de la red de hospitales verdes y saludables?

Respuesta grupo: El grupo estuvo conformado mayoritariamente por comunidad externa al Establecimiento, por lo tanto, al igual que otros grupos se comienza definiendo y explicando el concepto y el tema a analizar. Por lo anterior, los integrantes del grupo estiman que sería necesario dar a conocer a la comunidad externa el concepto de hospitales verdes y saludables, además de exponer los procesos y acciones que se han realizado al respecto por parte del Hospital.

La importancia para el grupo consiste en el impacto que tiene esta iniciativa en la calidad de vida de las personas, es decir, que el hospital constituya un hospital verde influye positivamente en la comunidad hospitalaria (interna-externa)

b. Pregunta 2: ¿Qué estrategias de bajo costo propone que se desarrollen el hospital durante el año 2018 como hospital verde y saludable?

Respuesta grupo: Las estrategias aportadas por el grupo son las siguientes:

- Aplicar una cultura digital en el hospital, evitando el envío de la documentación en papel y la disminución de impresiones
- Basurero de reciclaje con reglamento incorporado
- Uso de energía de bajo impacto
- Utilización de locomoción colectiva por parte de los funcionarios
- Compartir vehículos entre funcionarios
- Difusión institucionales por redes sociales

6. Grupo N°6 Blanco: Hospital Asistencial docente

a. Pregunta 1: ¿Qué importancia tiene para usted que el hospital sea asistencial docente?

Respuesta grupo: Los integrantes del grupo consideran muy importante el cambio e intercambio de conocimientos entre estudiantes y funcionarios. Los estudiantes generan nuevas ideas y presentan gran motivación para realizar actividades en torno a su práctica, internado o pasantía, esto es importante rescatarlo. Por otra parte, se considera muy significativo la mirada objetiva (desde afuera de la institución) que expone el estudiante. Se considera además que los alumnos son el resultado de donde fueron formados, es decir, dentro de ello se considerar la institución de educación formadora y el centro de práctica en este caso el hospital

b. Pregunta 2: ¿Qué actividades propone que se desarrollen con los estudiantes que cumplen funciones dentro del hospital?

Respuesta grupo: Las actividades propuestas son las siguientes:

- Tomar un rol activo y ser parte en la responsabilidad de formar a los estudiantes con el sello HEP.
- Mejorar la empatía de los funcionarios hacia los alumnos
- Coordinar de mejor manera con las casas de estudio y analizar los espacios físicos para que ellos se puedan desempeñar.
- Revisar convenios actuales y explorar si estos se pueden ampliar a otras carreras por ejemplo en el área administrativa.

- Generar instancias de capacitaciones con los funcionarios, entregando por parte de las casas de estudio el material de apoyo.
- Realizar actividades con usuarios y los estudiantes.
- Generar instancia de inducción de los estudiantes no solo en las unidades donde se incorporan sino de manera institucional.
- Incorporarlos en actividades propias del Hep como por ejemplo la EXPO HEP



Mónica Escobar Pino
Asistente Social

CC. Servicio Social y Participación Comunitaria