



# **HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA RAMIREZ**

**CUENTA PUBLICA 2008**

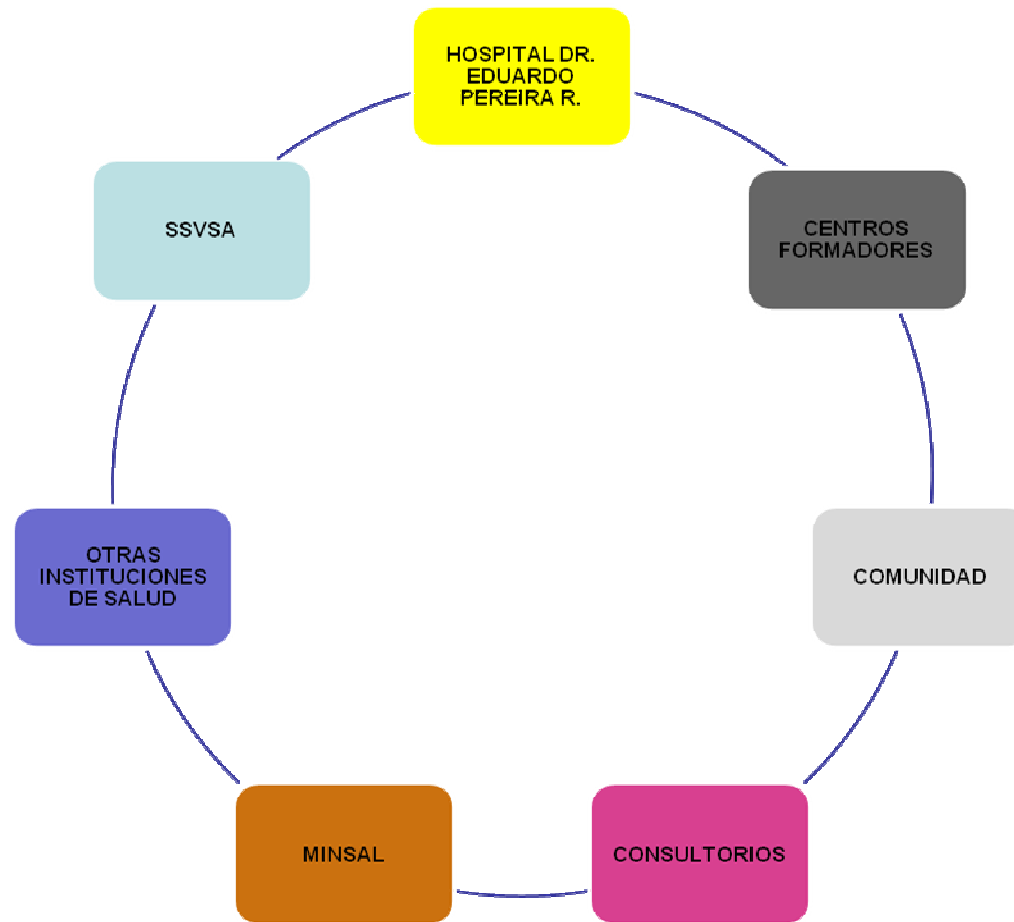
# RESEÑA HISTORICA



**Inaugurado el 11 de enero de 1940 como Sanatorio Valparaíso, bajo la dirección del Dr. Eduardo Pereira Ramírez.**

**Con capacidad para 264 camas, para hombres y mujeres aquejados de tuberculosis, pertenecientes al Seguro Obrero, Cajas de Previsión Social y menesterosos.**

# El Hospital y su entorno







# ESTRUCTURA DEL HOSPITAL

**DIRECCION**

**GES**

**Consejos y Comites asesores**

**Serv Social**

**CR Proc compl**

**CR Quirúrgico**

**CR Finanzas**

**Audit**

**CR Apoyo. Terap**

**CR Medicina Interna**

**CR Atención Abierta**

**CR Logístico**

**CR UGC**

**CR RRHH**

**Res Med**

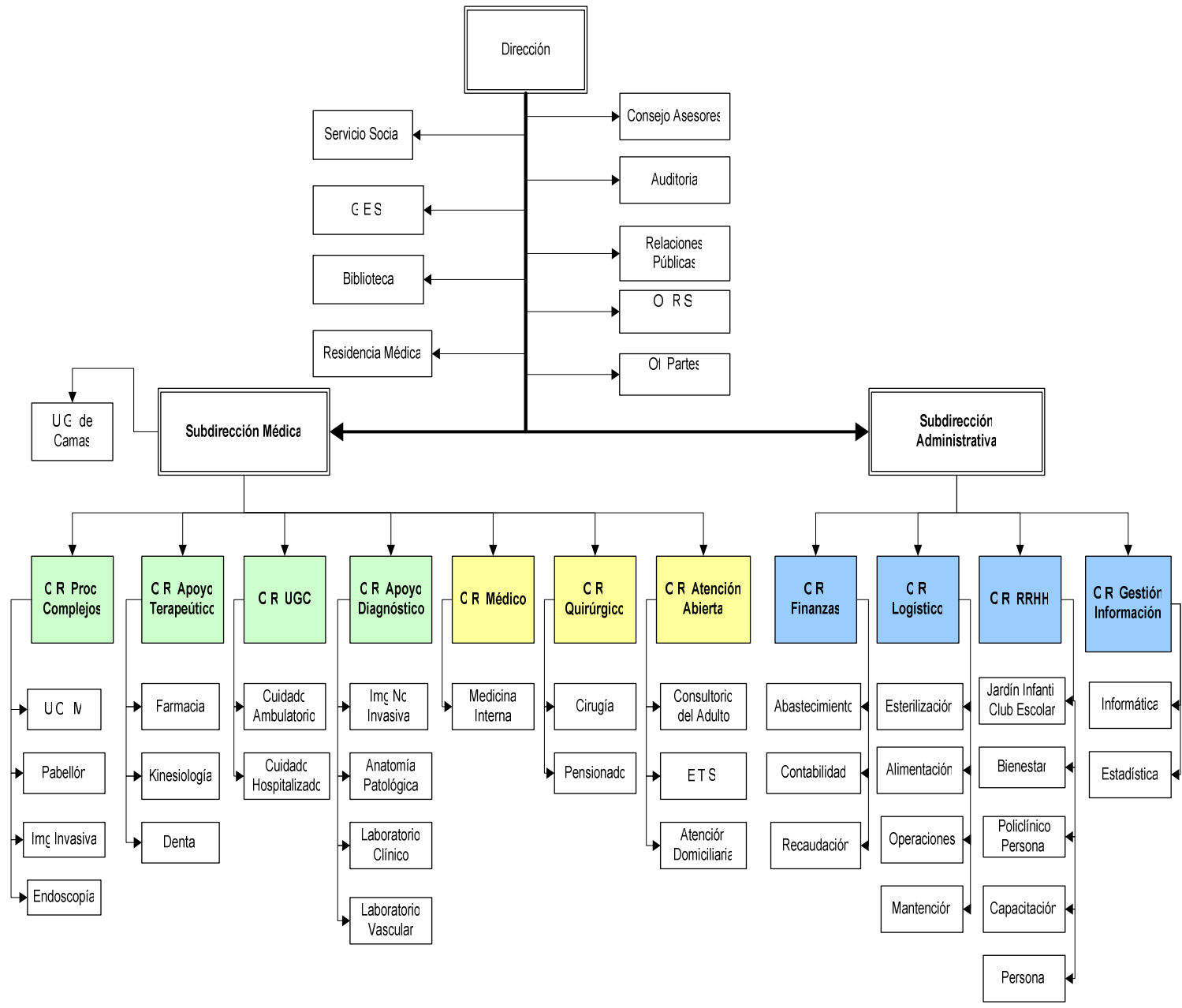
**CR Apoyo Diagn.**

**CR Gest. Inform.**

**RRPP**

**Biblio teca**

**OIRS**



# **CARTERA DE SERVICIOS**

- **Atención Abierta y Ambulatoria**
- **Atención Domiciliaria**
- **Atención Cerrada**



Recursos disponibles para la  
atención de nuestros Usuarios

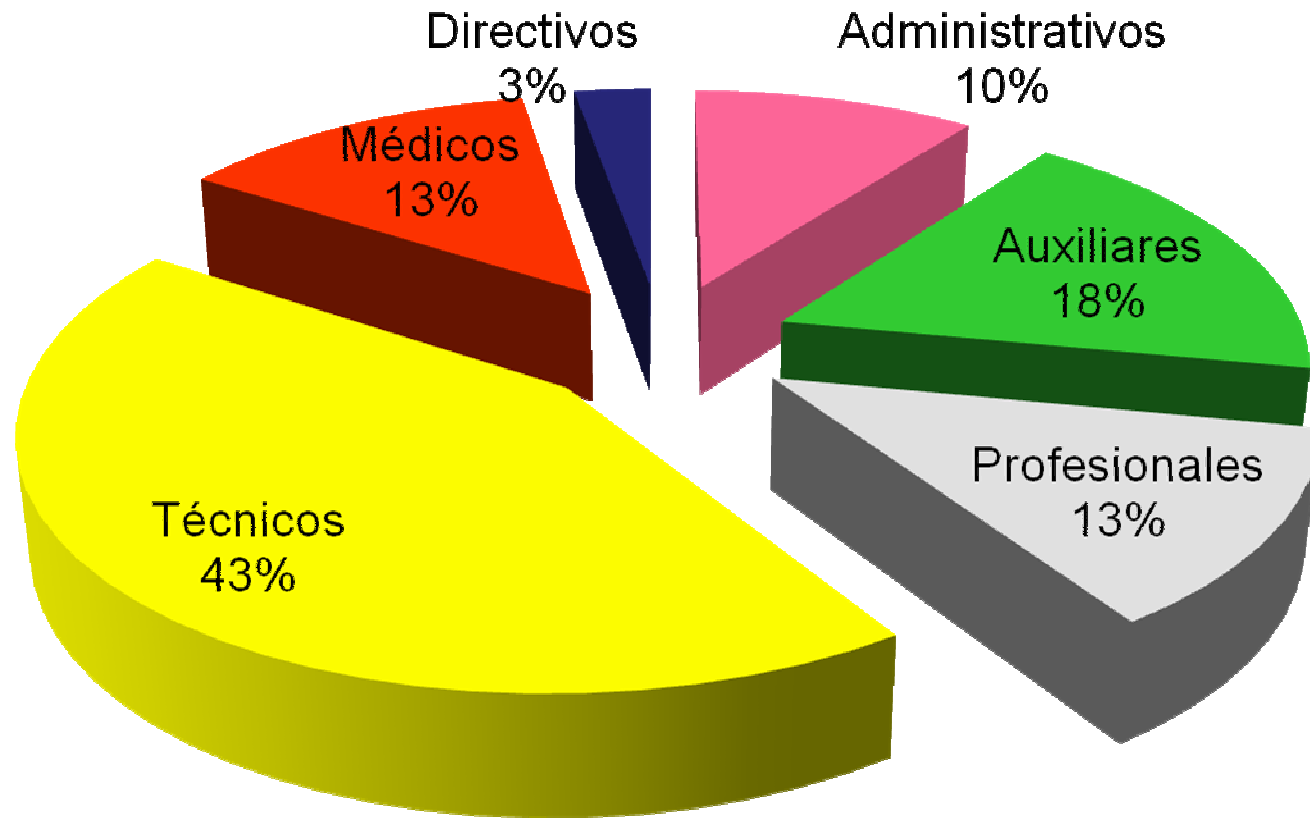


**HOSPITAL DR. EDUARDO  
PEREIRA RAMIREZ  
RECURSOS DE PERSONAL  
2008**

# DOTACION DE PERSONAL AÑO 2008

• Técnicos Paramédicos:	217
• Aux.de Servicio :	89
• Médicos :	65
• Prof. no médicos :	63
• Of. Administrativos :	51
• Directivos :	<u>14</u>
	499

# Estructura de la Dotación





# **HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA RAMIREZ**

**CAMAS 2008**

# DOTACION DE CAMAS

-	Medicina	:	94
-	Cirugía	:	84
-	Pensionado	:	28
-	UCIM.	:	<u>16</u>
	Total		222



# Planta Física



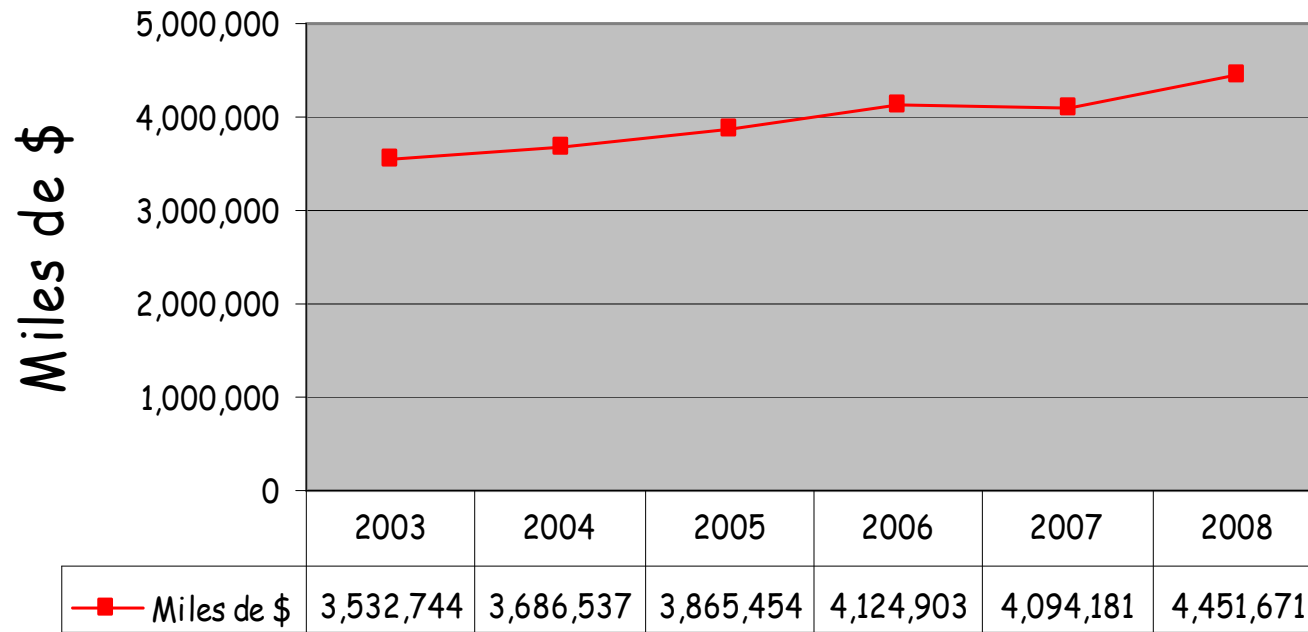
# EQUIPAMIENTO



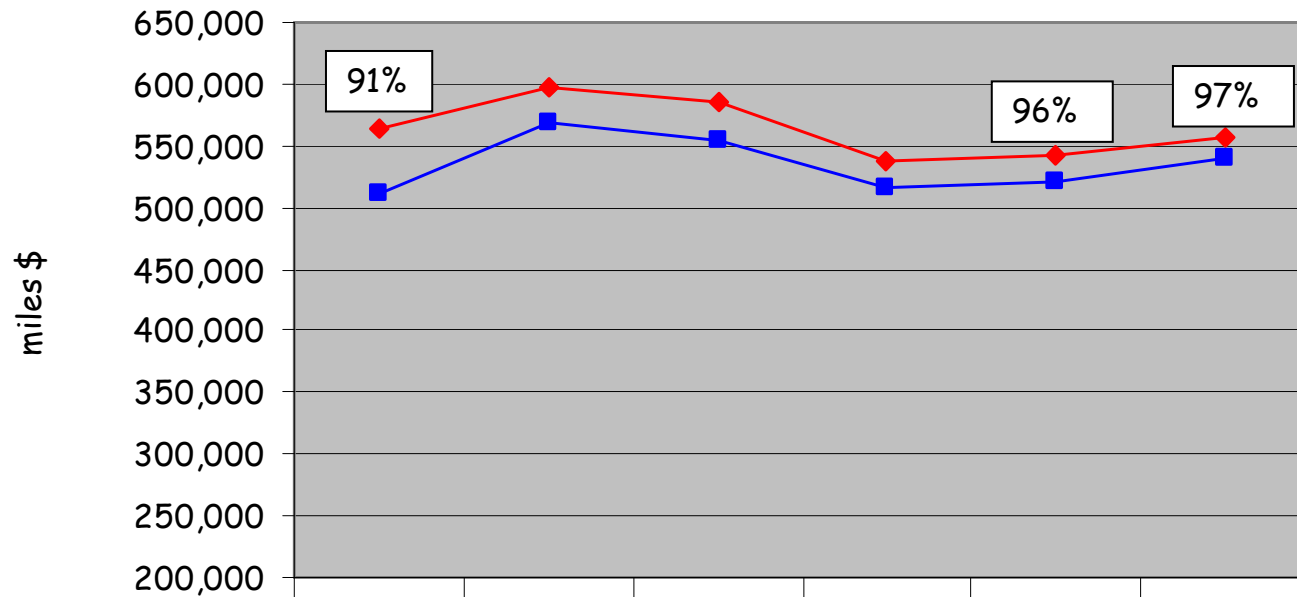
# PRESUPUESTO 2008

	PRESUPUESTO	REAL
<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS:</b>		
<b>INGRESOS PROPIOS</b>	<b>736,049</b>	<b>708,859</b>
Ingresos de operación	574,481	540,224
Ingresos Años Anteriores	28,244	16,676
Recupero Licencias Médicas	133,324	151,959
<b>PROGRAMA PRESTAC. VALORADAS (PPV)</b>	<b>1,215,046</b>	<b>1,594,179</b>
Brechas	333,726	294,697
Urgencias	203,850	247,656
Otras valoradas	143,061	167,181
Auge	534,409	884,645
<b>PROGRAMA PRESTAC. INSTITUCIONALES (PPI)</b>	<b>3,742,414</b>	<b>5,019,043</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>	<b>5,693,509</b>	<b>7,322,081</b>
<b>PRESUPUESTO DE GASTO ESPERADO</b>	<b>M \$</b>	<b>M \$</b>
Remuneraciones	4,010,260	4,840,716
Bienes y Servicios	1,510,027	2,161,393
Inversión Autónoma	72,437	171,325
Servicio Deuda	100,785	100,785
<b>Total Gasto Operacional Esperado Año</b>	<b>5,693,509</b>	<b>7,274,219</b>
<b>Resultado Operacional Esperado</b>	<b>(0)</b>	<b>47,862</b>

## FACTURACION POR ATENCION A BENEFICIARIOS



# INGRESOS PROPIOS



	2003	2004	2005	2006	2007	2008
◆ Devengados	564,953	597,965	584,371	537,691	541,419	557,456
■ Percibidos	511,571	568,960	554,382	514,958	521,292	540,224



**HOSPITAL  
DR. EDUARDO PEREIRA R.  
RESULTADOS 2008**



**PRODUCCION 2008**

# PRODUCCION GENERAL

<b>AÑO</b>	<b>CONSULTAS</b>	<b>CIRUGIAS</b>	<b>LABORAT</b>	<b>IMAGEN</b>
<b>2007</b>	<b>36.476</b>	<b>4.166</b>	<b>990.848</b>	<b>21.261</b>
<b>2008</b>	<b>39.317</b>	<b>4.431</b>	<b>1.060.919</b>	<b>24.183</b>
<b>AÑO</b>	<b>EGRESOS</b>	<b>PROM DS.</b>	<b>I. LETAL.</b>	<b>I. OCUP.</b>
<b>2007</b>	<b>6.679</b>	<b>9.1</b>	<b>4.0</b>	<b>76.7</b>
<b>2008</b>	<b>7.030</b>	<b>8.5</b>	<b>3.7</b>	<b>78.7</b>

# PROGRAMAS BRECHAS 2008

<b>BRECHAS</b>	<b>COMP. ANUAL</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
<b>COLECISTEC.</b>	<b>400</b>	<b>417</b>	<b>104.25</b>
<b>HERNIAS</b>	<b>946</b>	<b>523</b>	<b>55.00</b>
<b>VARICES</b>	<b>60</b>	<b>77</b>	<b>128.33</b>

# PROGRAMAS      AUGE 2008

PRESTACIONES	COMP. ANUAL	REALIZADO	% CUMPLIMIENTO
MARCAPASO	145	124	85.50
COLECISTECTOMIA	300	314	104.60
ALIVIO DEL DOLOR	800	804	100.50
CA. GASTRICO I.Q.	45	43	95.55
DIAB. TIPO 2	3600	4044	112.33
DIAB. (P. DIABÉTICO)	100	93	93.00

## OTRAS PRESTACIONES VALORADAS 2008

<b>PRESTACION</b>	<b>COMPROMISO ANUAL</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>CAMAS CRITICAS</b>	<b>3.750</b>	<b>3.762</b>	<b>100.32</b>
<b>ENDOSCOPIAS</b>	<b>1.050</b>	<b>917</b>	<b>87.33</b>
<b>COLONOSCOPIAS</b>	<b>390</b>	<b>536</b>	<b>137.44</b>
<b>COLANGIOPANC.</b>	<b>100</b>	<b>170</b>	<b>170.00</b>



# RECURSOS HUMANOS

# AUSENTISMO DEL PERSONAL

## 25.4 DIAS/PERSONA

DIAS DE LICENCIA	2004	2005	2006	2007	2008
CURATIVAS	10.979	8.776	8.179	10.539	11.565
ACC. DEL TRABAJO	962	1.303	803	919	1.109
TOTAL	11.941	10.079	8.982	11.458	12.674

# Capacitación

<b>Cursos</b>	<b>Total</b>	<b>% del Total</b>
Nº Cursos PAC programados	12	100%
Nº Cursos Ejecutados	12	100%
Nº Total de Funcionarios Capacitados	203	47%
Nº Funcionarios Capacitados en lineamientos 1 al 4	169	39%

<b>Planta</b>	<b>Func. Capacitados</b>	<b>% Capacitados</b>
Directivos	6	42,8
Profesionales	31	49,2
Técnicos	97	44,7
Administrativos	33	64,7
Auxiliares	36	40,4
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>46,7</b>

# Reconocimientos al Personal

<b>Establecidos</b>	<b>Conkursables</b>
Anotaciones de mérito.	Premio a la excelencia funcionaria.
Comités del Hospital.	Premio al funcionario destacado.
Tarjeta de cumpleaños.	Premio a la excelencia académica.
Actividades de celebración del día del hospital.	Premio al trabajo en equipo.
Práctica y reinserción laboral.	Premio a la idea mas novedosa.
Celebración del día de la actividad o profesión.	



# HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA RAMIREZ

**Bienestar del Personal**

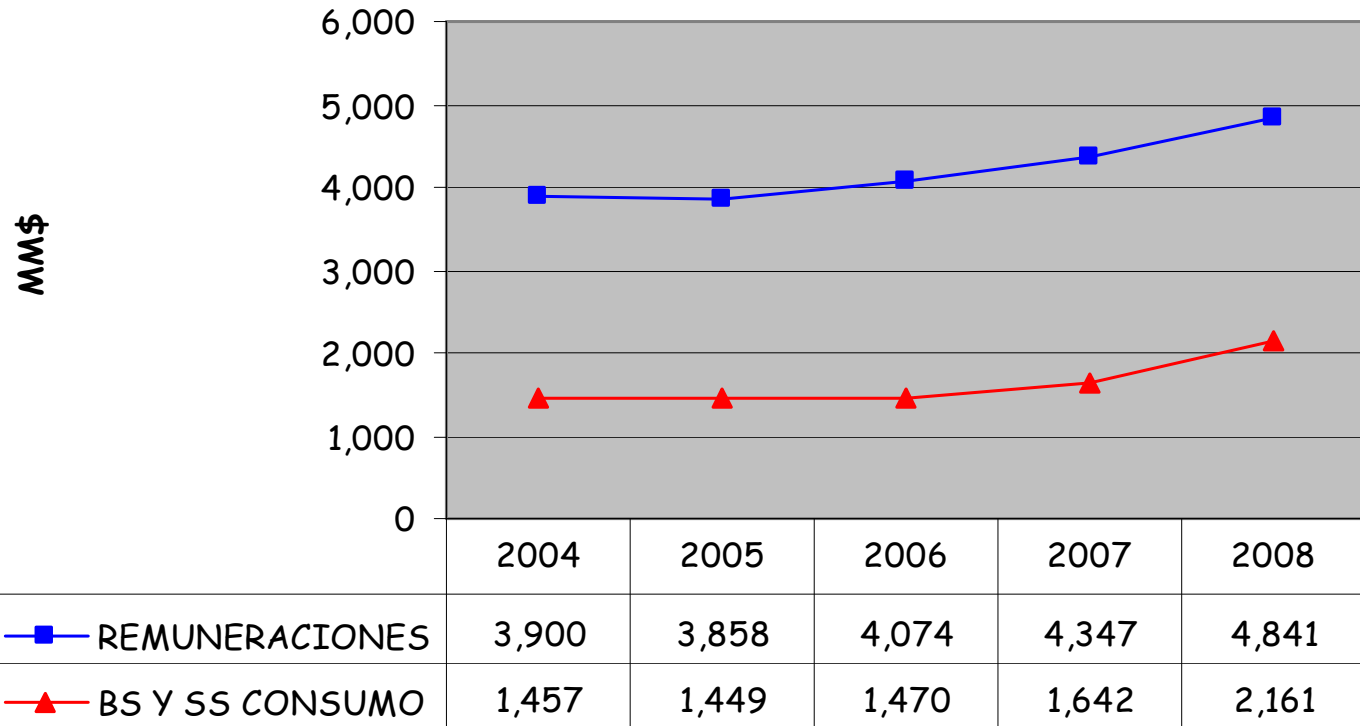
# BIENESTAR DEL PERSONAL

- **Médico de Personal:** Satisface las necesidades e inquietudes de atención médica de los funcionarios.
- **Jardín Infantil:** Cuidado de lunes a domingo de hijos de funcionarios desde 3 meses a 5 años.
- **Club Escolar:** Cuidado complementario al horario escolar de niños de 5 a 12 años.
- **Talleres recreativos:** De tejido avanzado "Las Arañitas" y Grupo Folclórico Costanera.
- **Paseos:** La Ruta de la Palta en la Provincia de Petorca y Sewell, Patrimonio de la Humanidad, en Rancagua.



# **GASTO OPERACIONAL DEL HEP 2008**

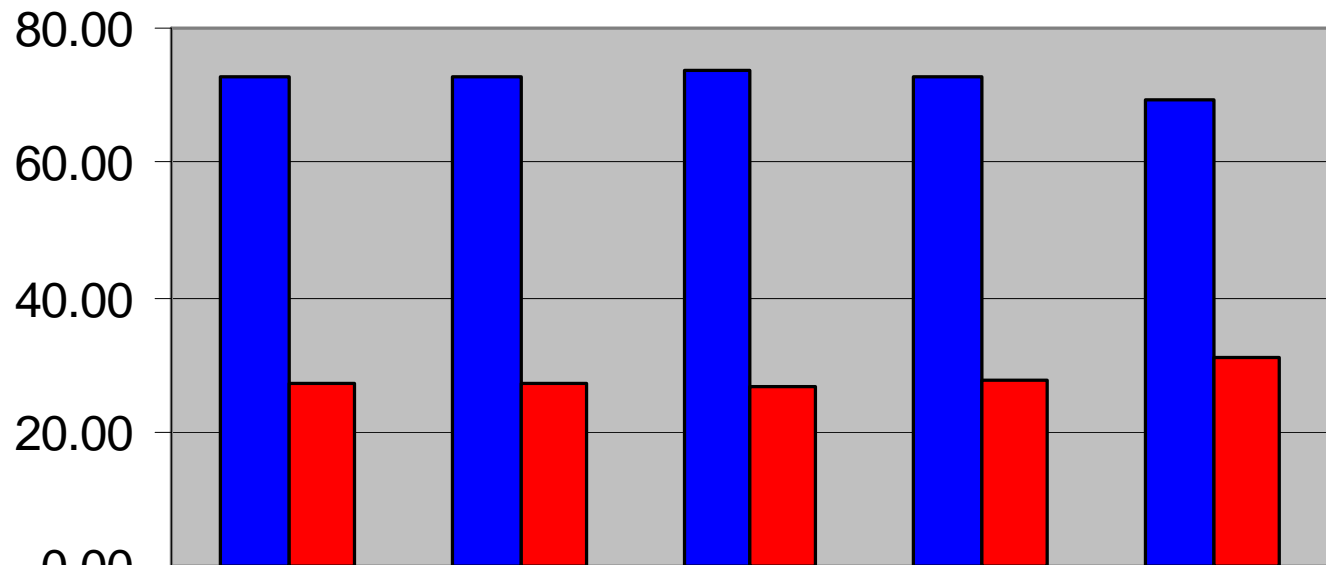
# GASTOS HOSPITALARIOS



■ REMUNERACIONES  
▲ BS Y SS CONSUMO

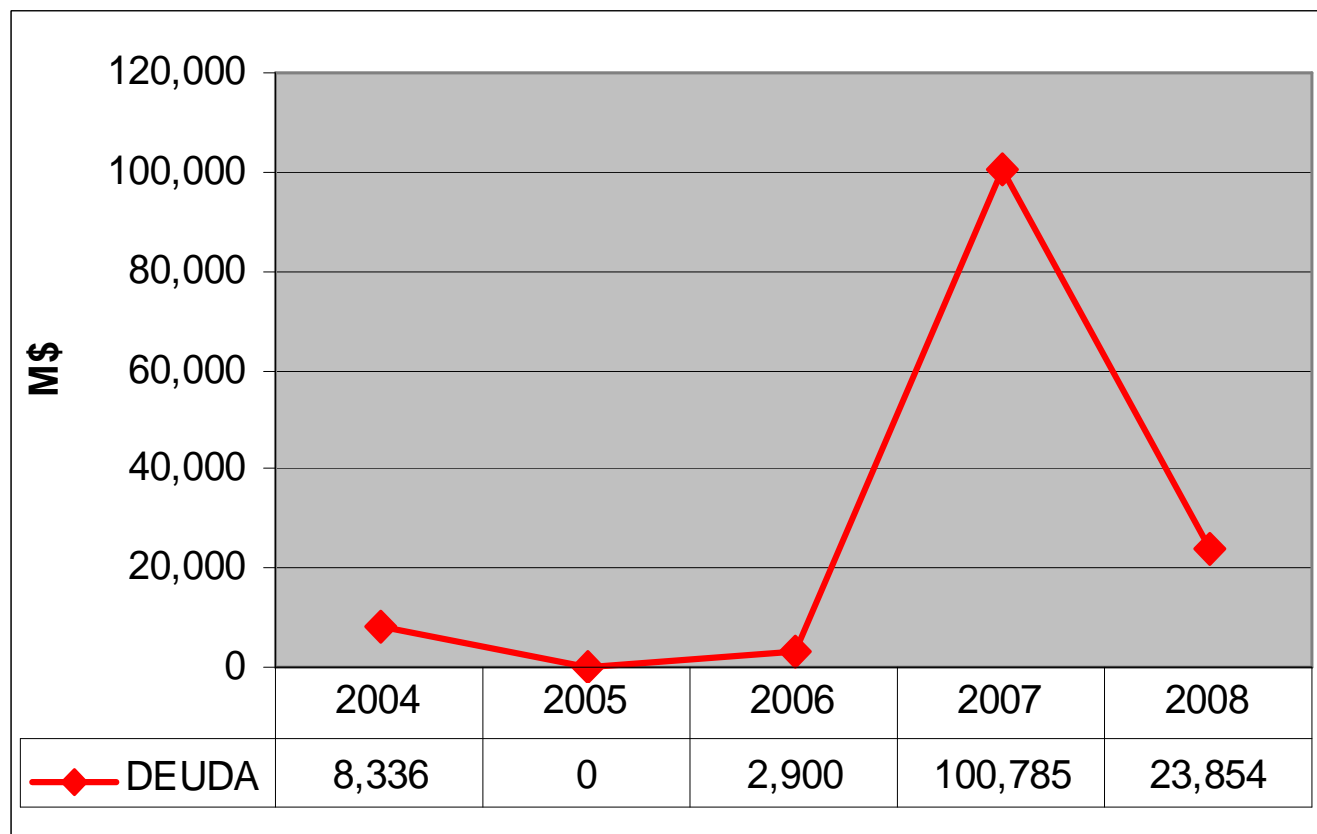
	2004	2005	2006	2007	2008
REMUNERACIONES	3,900	3,858	4,074	4,347	4,841
BS Y SS CONSUMO	1,457	1,449	1,470	1,642	2,161

## ESTRUCTURA DEL GASTO



	2,004	2,005	2,006	2,007	2,008
SUBT.21	72.80	72.70	73.48	72.58	69.14
SUBT.22	27.20	27.30	26.52	27.42	30.86

# COMPORTAMIENTO DEUDA



# INVERSION

AREA	VALOR 2006	VALOR 2007	VALOR 2008
	M\$	M\$	M\$
Vehículos	0	25,807	25,871
Máq. Y Eq. de Producción	99,485	57,414	127,746
Equipos Informáticos	5,223	3,322	0
Maq. Y Eq. De Oficina	338	322	3,373
Mobiliario	3,112	23,781	14,342
<b>TOTAL</b>	<b>108,158</b>	<b>110,646</b>	<b>171,332</b>

# INVERSIONES DESTACADAS

ARTICULO	VALOR M\$
Arco - C	66.640
Ambulancia	25.871
Equipo rayos portátil	15.946
Test de Esfuerzo	12.883
Sistema digital imagenológico	8.175
Videocolonoscopio	7.999
Cámara extracción gases An. Pat.	7.522
Ligasure	6.545
Broncoscopio	6.544
Centrífuga Laboratorio	2.380
<b>TOTAL</b>	<b>160.505</b>



# **HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA RAMIREZ**

**Participación Social y  
Solicitudes Ciudadanas  
2008**

## ACTIVIDADES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS 2008

- Abril: Evaluación de Solicitudes Ciudadanas 2º Sem. 2007.  
Relatora: A.S. Mónica Escobar.
- Mayo : Exposición "Carta de Derechos y Deberes".  
Relatora: A.S. Mabel Moya,  
Asesora de Participación Social SSVSA.
- Junio : "Hospital Amigo y Acompañamiento del Adulto"  
Relatora: E.U. Ximena Miranda,  
Asesora de Hospitales SSVSA.
- Julio : Análisis del proyecto de "Carta de Deberes y Derechos".  
Presentador: A.S. Patricia Rebolledo

# ACTIVIDADES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS 2008

- Agosto: Evaluación de la Producción y Situación Financiera del primer semestre.  
Relatores: Dr. José miguel Verscheure.  
Sra. Leticia Zamorano.  
Aprobación de la Carta de Deberes y Derechos HEP
- Septiembre : Programa de Reparación y Asistencia Integral en Salud, PRAIS.  
Relatora: Sra. María Eliana Comené,  
Presidenta PRAIS Valparaíso.
- Octubre : Piloto AUGE 2008  
Relatora: E.U. Ana Benz.

# ACTIVIDADES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS 2008

- Noviembre : Entrega Pendón Programa PRAIS  
Relator: Ps. Álvaro Jiménez,  
Encargado PRAIS SSVSA
- Diciembre : Evaluación de Solicitudes Ciudadanas primer  
Semestre 2008.  
Relatora: A.S. Patricia Rebolledo.  
Preparación Cuenta Pública 2008

## Actividades Destacables:

- Evaluación del programa del Consejo Consultivo de Usuarios: De 9 actividades programadas se cumplieron 8, agregándose otras que respondieron a la contingencia.
- Implementación Informática de la Oficina de información al Usuario a cargo de las Damas de Amarillo.
- Aplicación de Encuestas de Satisfacción Usuaría con el apoyo de las Damas de Amarillo.
- Capacitación a dirigente durante los meses de Octubre y Noviembre en el SSVSA en el curso "Proyectos de Presupuestos Participativos", con una duración de 60 horas.

## **Actividades Destacables:**

Elaboración y aprobación de la Carta de Derechos y Deberes de Usuarios y Funcionarios del HEP y CDA.

- Mayo del 2008: la asesora de Participación Social del SSVSA expone esta temática.
- El 5 de Junio: se crea Comisión del CCU para elaborar una Carta de Derechos y Deberes.
- El 3 de Julio: se presenta ante el CCU el proyecto, el que se ve retroalimentado con los aportes de los participantes.
- El 7 de Agosto: se aprueba el documento en sesión del Consejo.
- El 18 de Agosto: se dicta la Resolución Exenta N° 0753, que aprueba la Carta de Deberes y Derechos de Usuarios y Funcionarios del HEP.

# Principios inspiradores de la Carta de Derechos y Deberes

- Dignidad de las personas.
- Derecho a la Información.
- Derecho a la Participación Ciudadana en Salud.
- Derecho a la Confidencialidad.
- Derecho a la Autonomía.

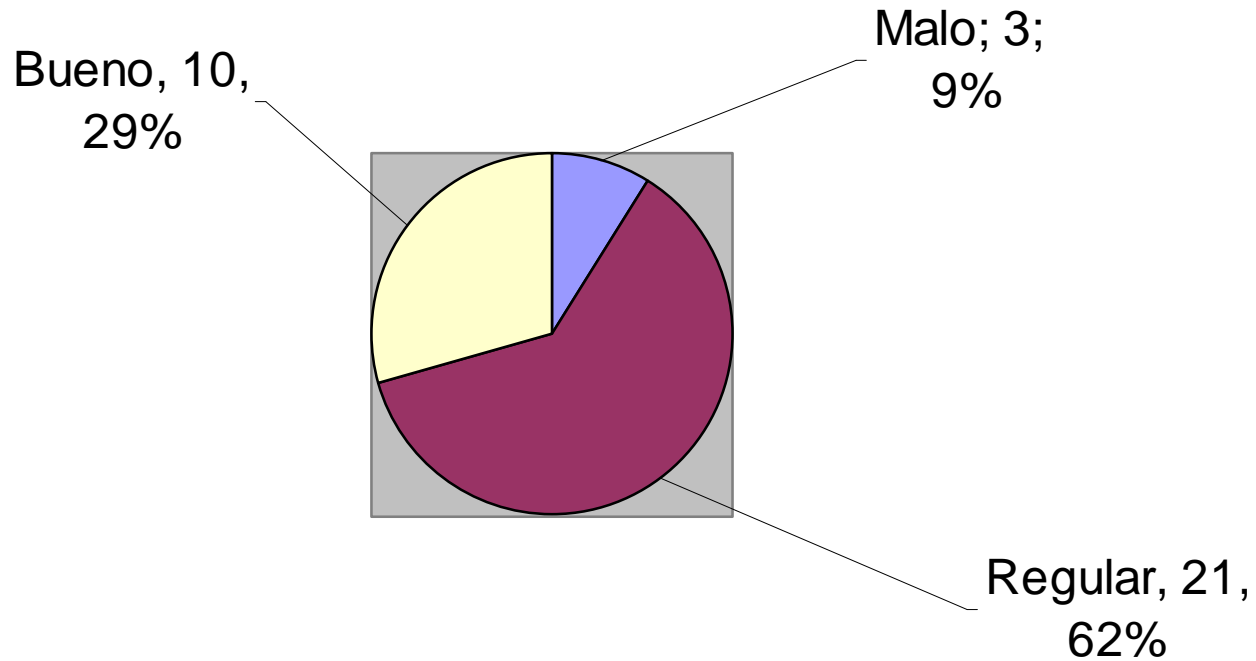
Su fin es normar el funcionamiento y las relaciones de los usuarios internos y externos del establecimiento.



# **HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA RAMIREZ**

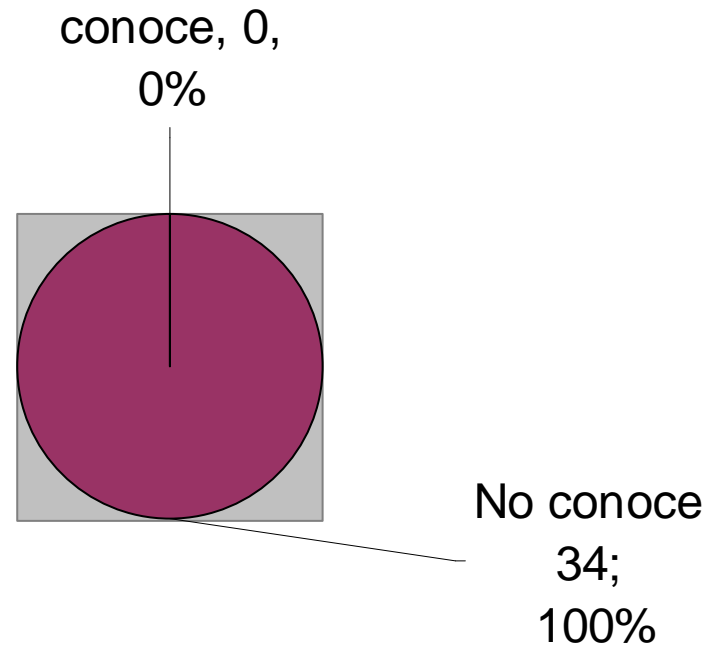
**Encuesta de Satisfacción Usuaría  
HEP**

# Infraestructura



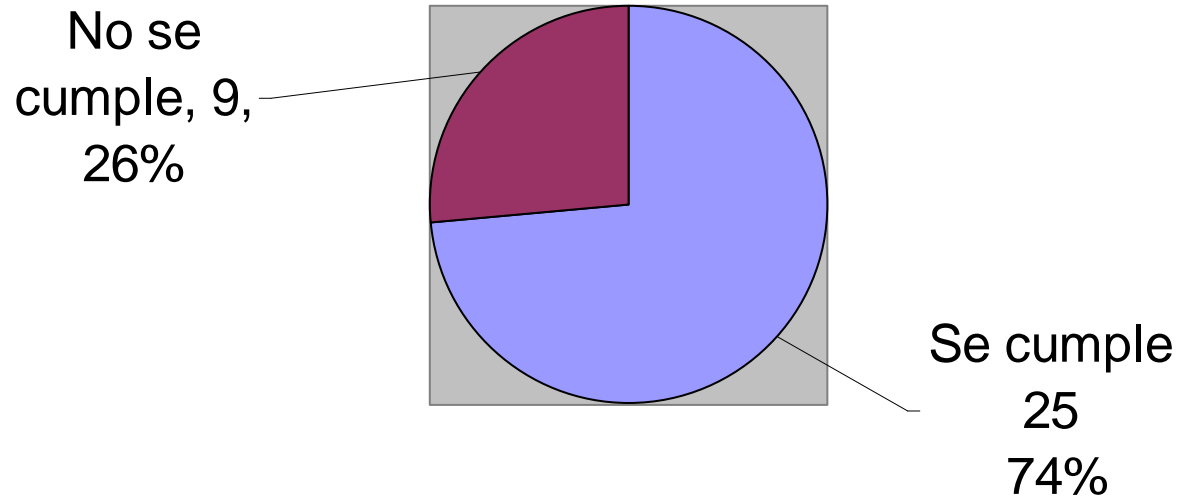
Ninguno de los encuestados evaluó la infraestructura física del Hospital como muy buena, siendo la percepción mayoritaria que está en regulares condiciones, seguida por la percepción de buena.

## Conocimiento de Derechos y Deberes de los Pacientes:



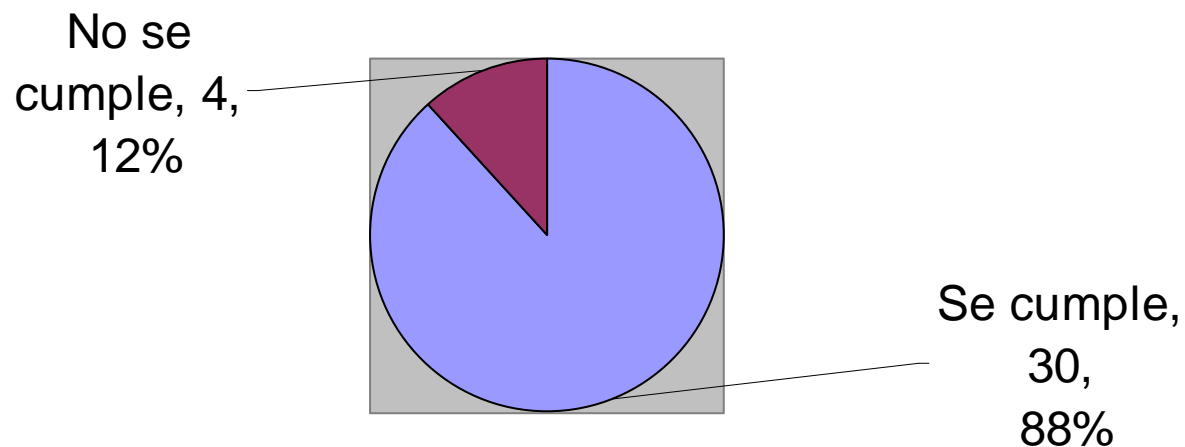
**Ninguno de los encuestados conoce sus Deberes y Derechos, como pacientes del Hospital, esto cobra principal importancia, ya que se ha elaborado, sancionado y difundido la Carta de Derechos y Deberes que rige en el HEP.**

## Resguardo de Derechos de los Pacientes



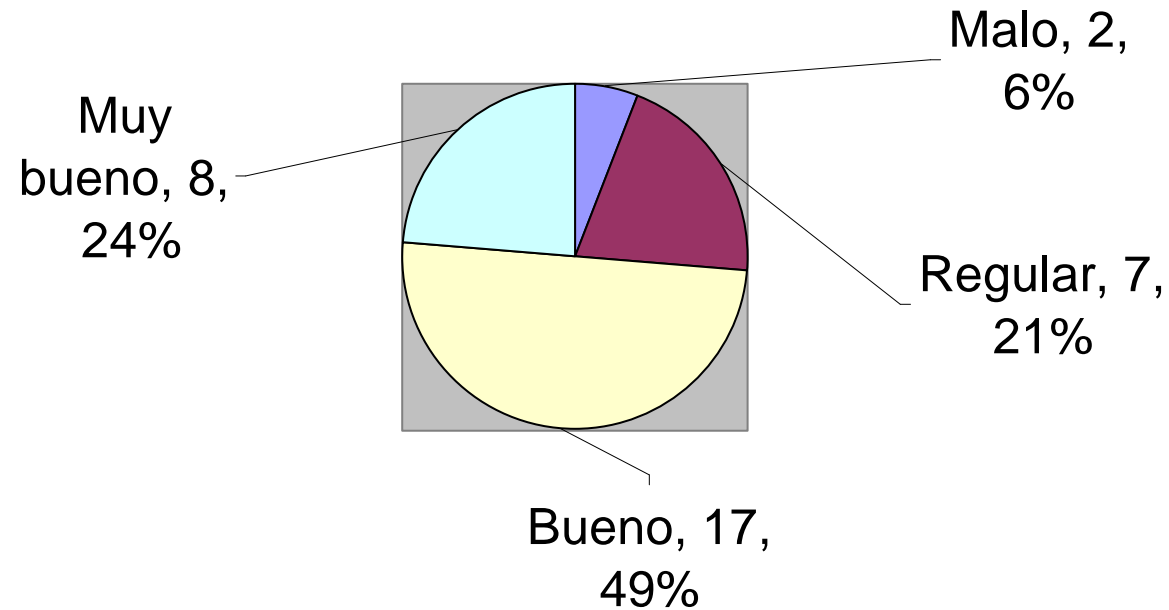
La mayor parte de los encuestados consideran que se han resguardado sus derechos, lo que es un indicador claro de la percepción que existe del trabajo de los funcionarios que optimizan cada día su trato y sus competencias laborales. Los deberes cuyo resguardo aparecen peor evaluados son información y autonomía, la dignidad es la mejor evaluada

## Cumplimiento de los Deberes de los pacientes



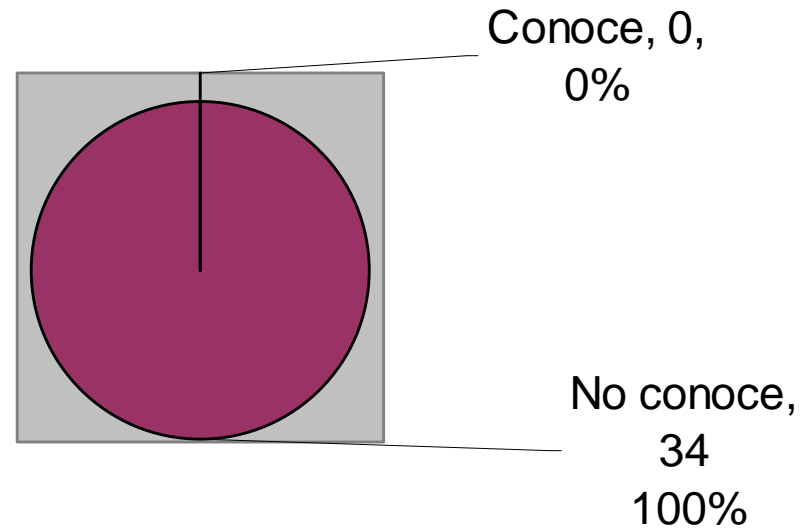
**Casi el 90% de los encuestados señalan cumplir con sus obligaciones dentro del Hospital. Las principales son el trato, y el cumplimiento de normas.**

## Proceso Administrativo



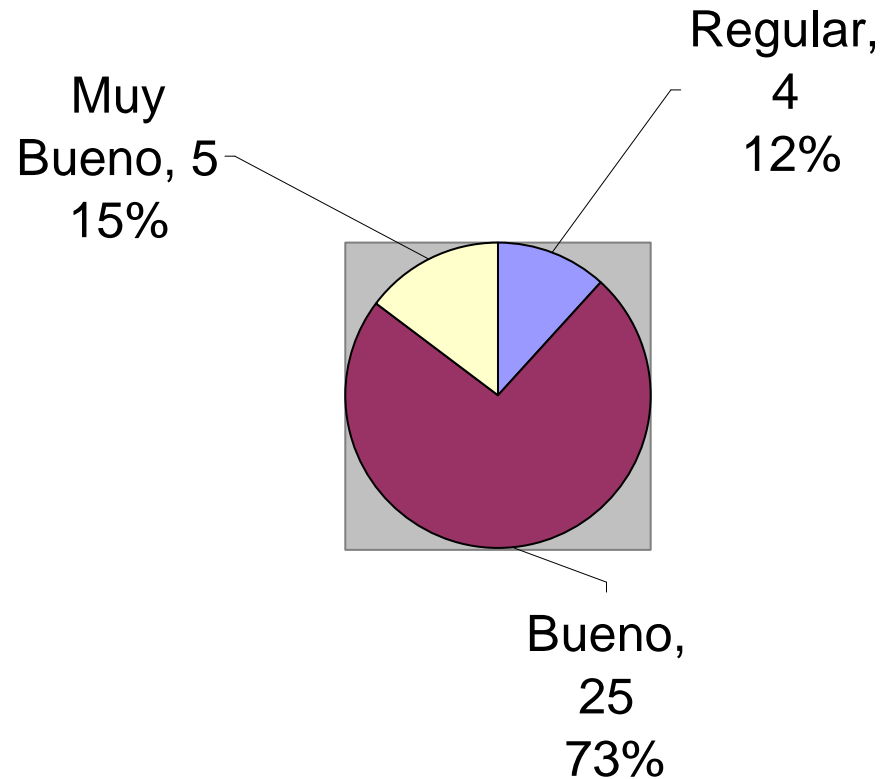
**Esta variable incluye 3 dimensiones: acceso al ingreso hospitalario, servicio de aseo y servicio de alimentación. Esta variable fue muy bien evaluada, principalmente la atención administrativa.**

## Conocimiento del GES



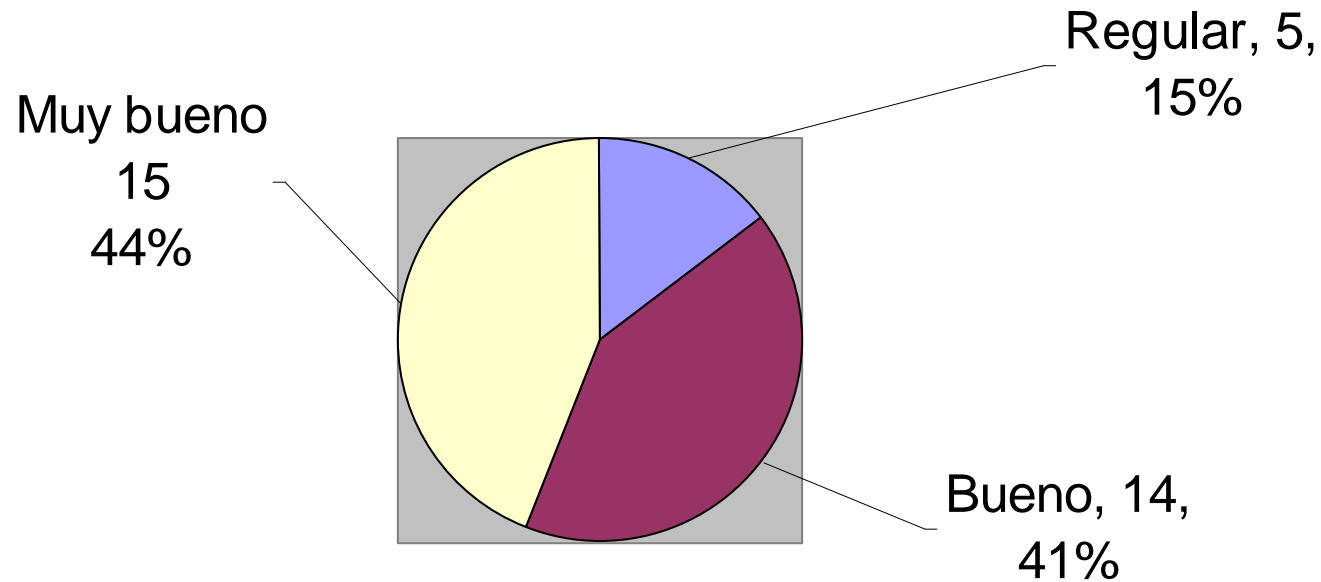
**Ninguno de los encuestados conoce las garantías del GES, instancias de información ni de reclamo. Esto es preocupante, ya que han existido instancias de difusión de las mismas a nivel nacional y de Servicios de Salud, lo que no se ve reflejado en el conocimiento que los usuarios han adquirido en el tiempo.**

## Desarrollo del Hospital Amigo:



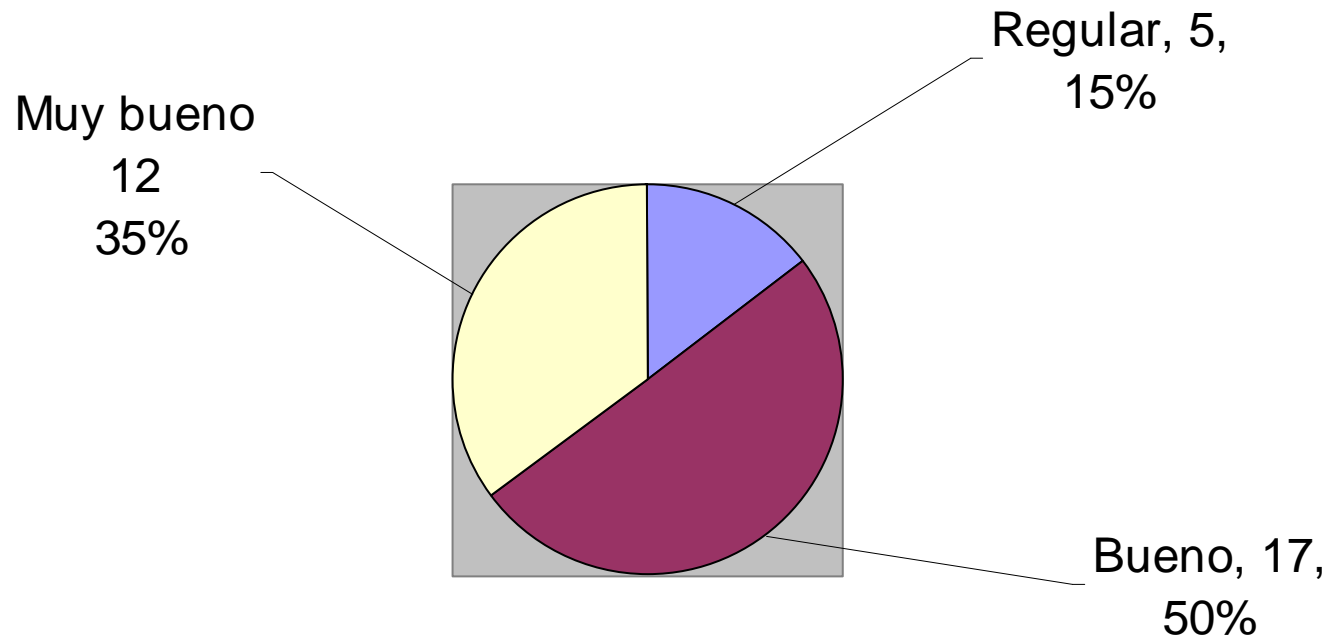
**Casi el 90% de los encuestados considera que el Hospital Amigo ha sido un proceso favorable, lo peor evaluado fue la cantidad de visitas en las salas y la posibilidad de tener acompañante nocturno los mayores de 65 años.**

## Evaluación de los funcionarios Paramédicos



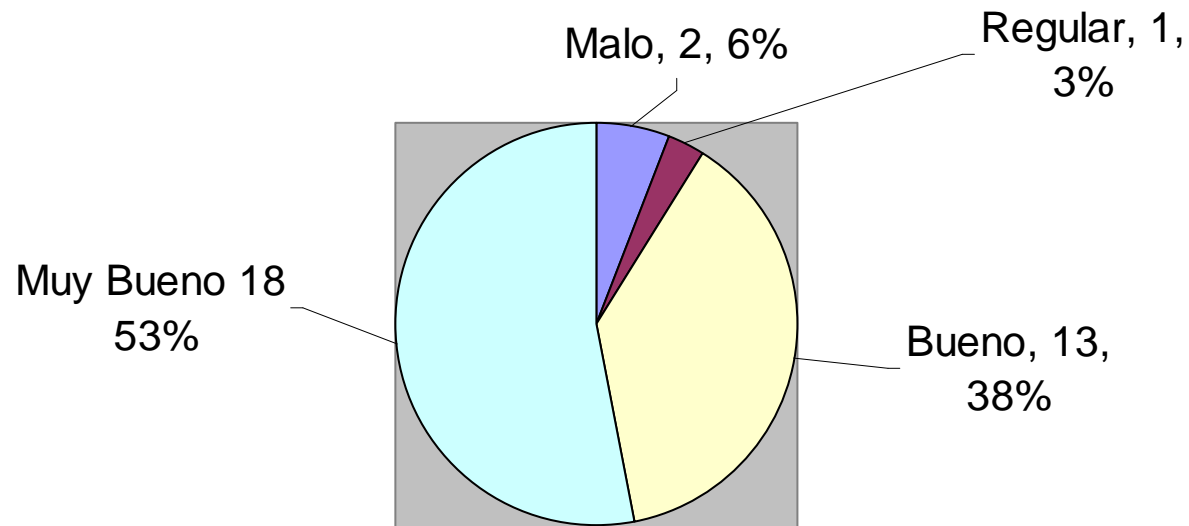
Los paramédicos es el estamento mejor evaluado en términos generales, tanto en atención como entrega de información y presentación personal.

# Evaluación de los funcionarios Enfermeros



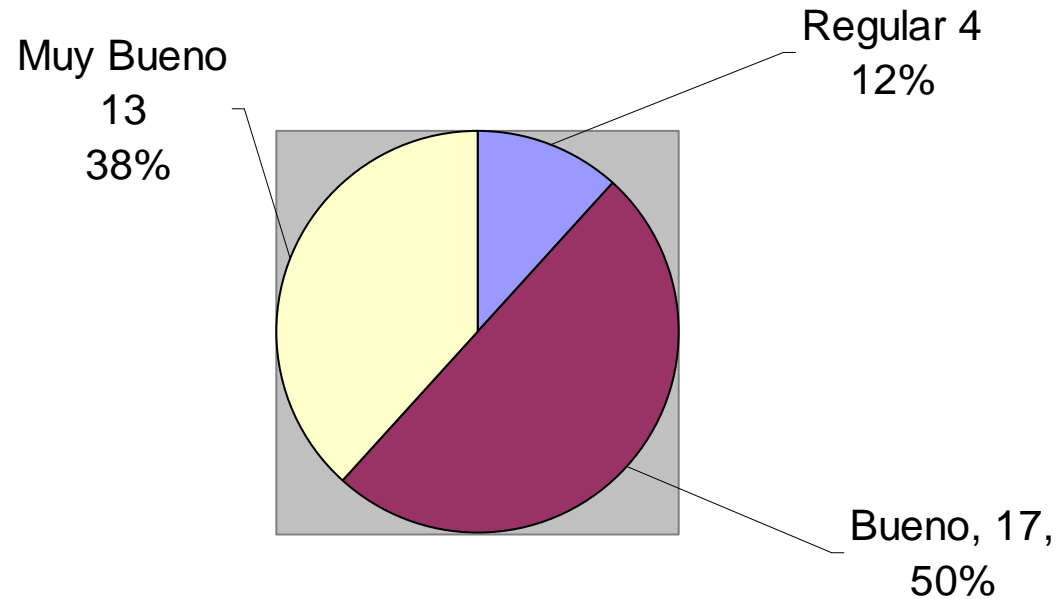
Los enfermeros también fueron bien evaluados, siendo el trato lo mejor evaluado y la entrega de información y porte de identificación lo peor.

## Evaluación de los funcionarios Médicos



**Los Médicos son los únicos que aparecen con 2 casos mal evaluados; sin embargo considerando lo evaluado entre bueno y muy bueno, se logra un 91% de evaluación positiva, el más alto de los estamentos.**

## Evaluación de los Otros Funcionarios



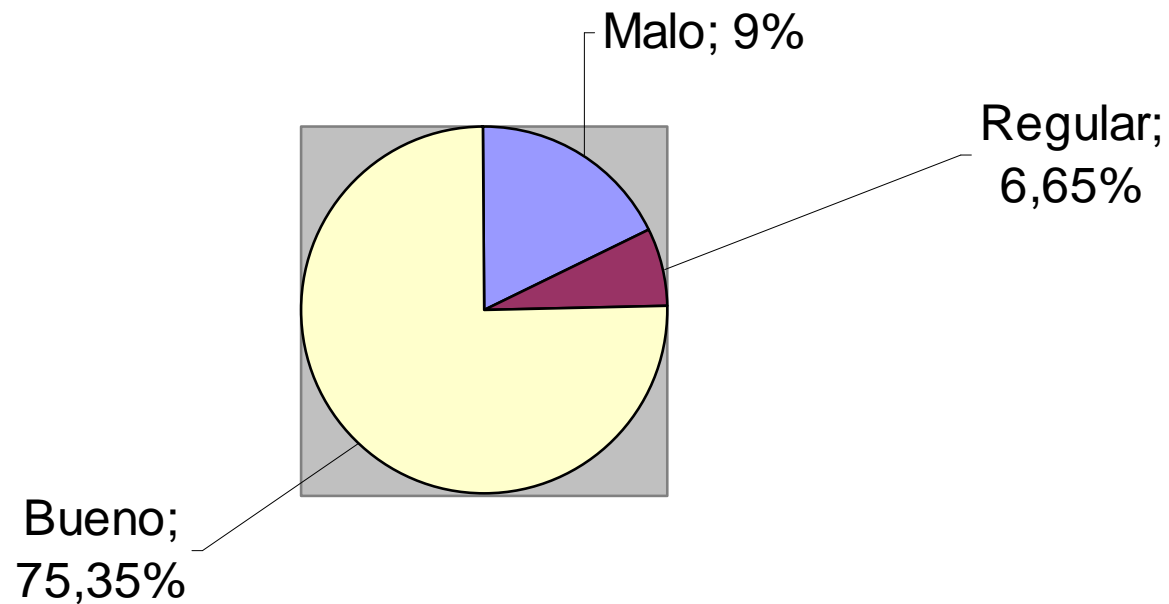
**El grupo "Otros Funcionarios" incorpora principalmente a OFAs y profesionales no clínicos que interactúan con pacientes, los que también fueron bien evaluados.**



# HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA RAMIREZ

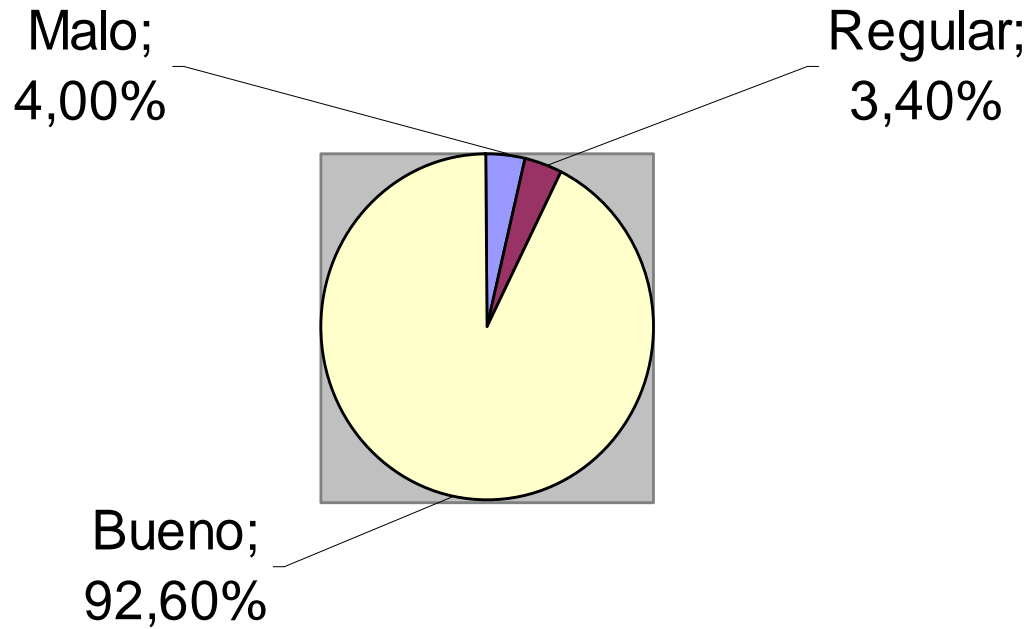
Encuesta de Satisfacción Usuaría  
CDA

# Infraestructura



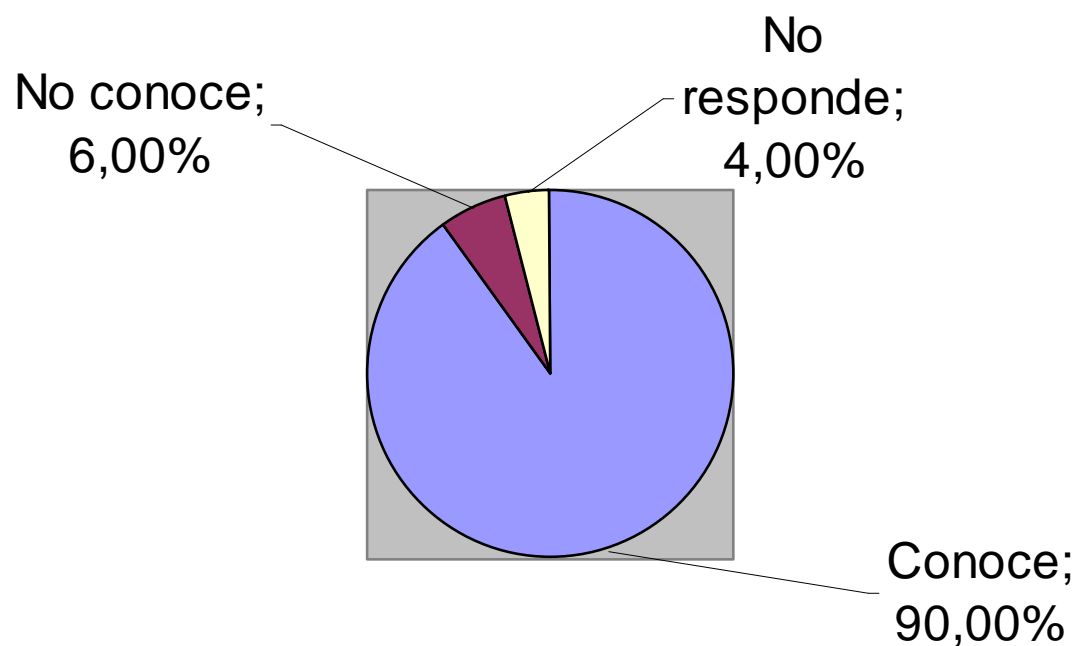
Lo peor evaluado es la instalación , mantenimiento e insumos del baño.  
Lo mejor evaluado es la infraestructura de las salas de espera y box de atención.

# Competencia Técnica



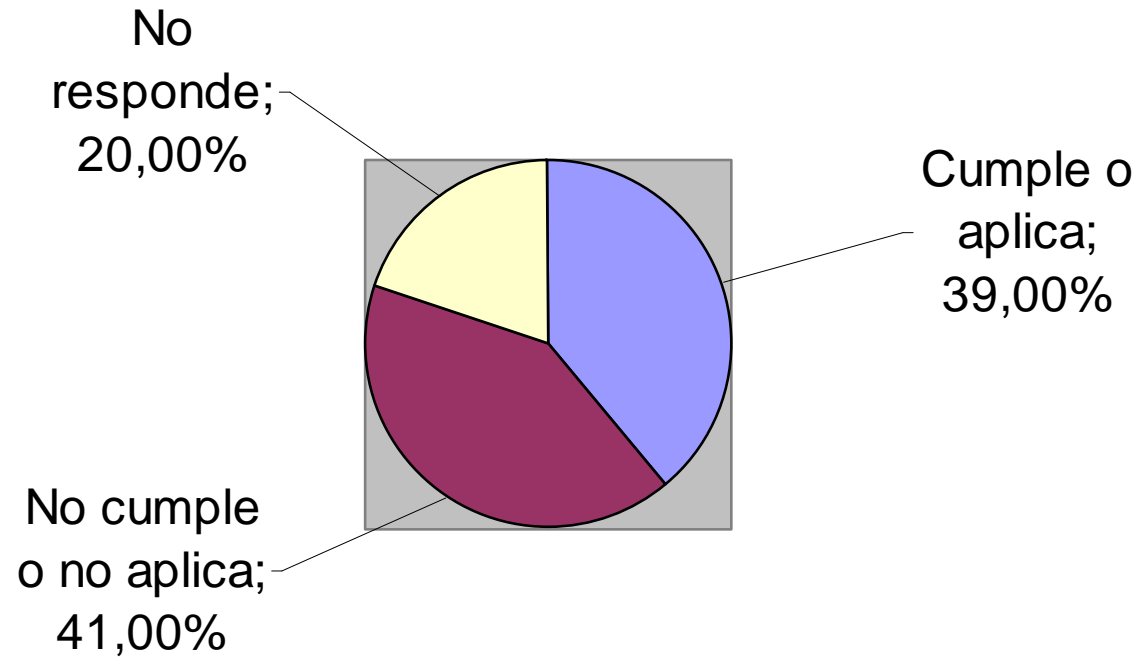
**Lo peor evaluado es el tiempo de duración de la atención, lo mejor la entrega de información y lo comprensible de ésta.**

## Conocimiento de Derechos y Deberes de los Usuarios



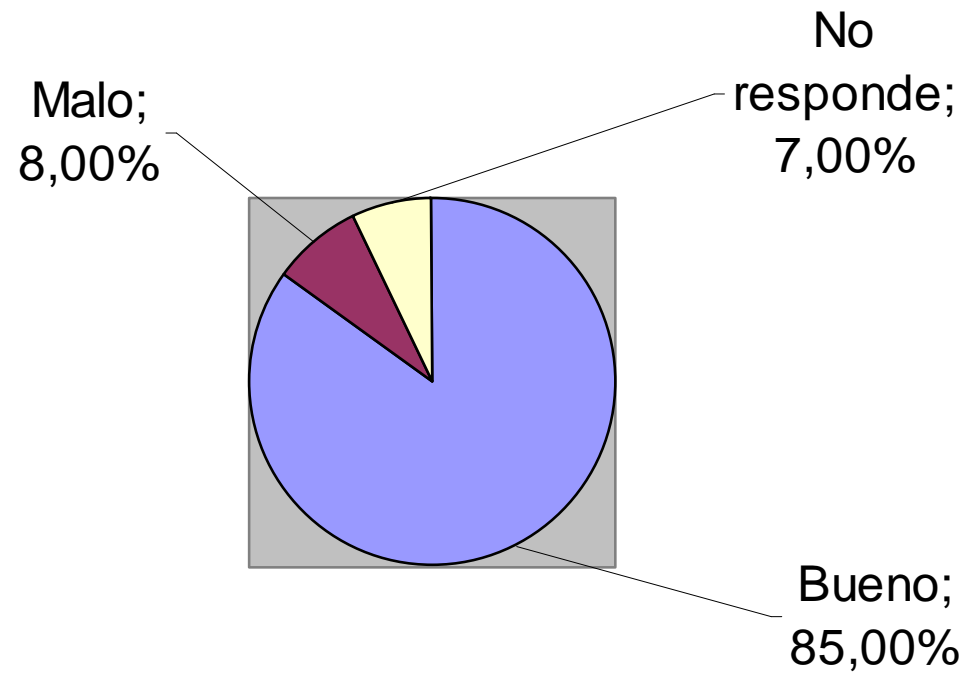
Los encuestados manifiestan un alto nivel de conocimiento de sus Derechos y Deberes y el rol de la OIRS.

## Cumplimiento y Aplicación de Derechos y Deberes de los Usuarios



Los encuestados manifiestan no tener la costumbre de dar aviso ante inasistencias y no realizar consultas ciudadanas en la OIRS, pero si un buen cumplimiento de horarios.

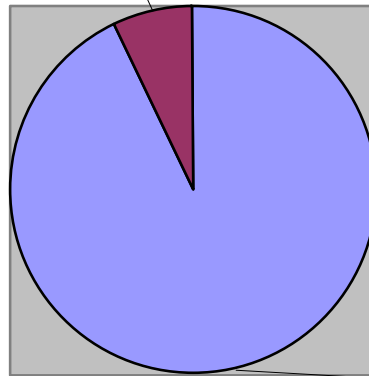
## Tiempos de Espera



**Los tiempos de espera fueron muy bien evaluados, principalmente los tiempos de citación.**

## Proceso Administrativo

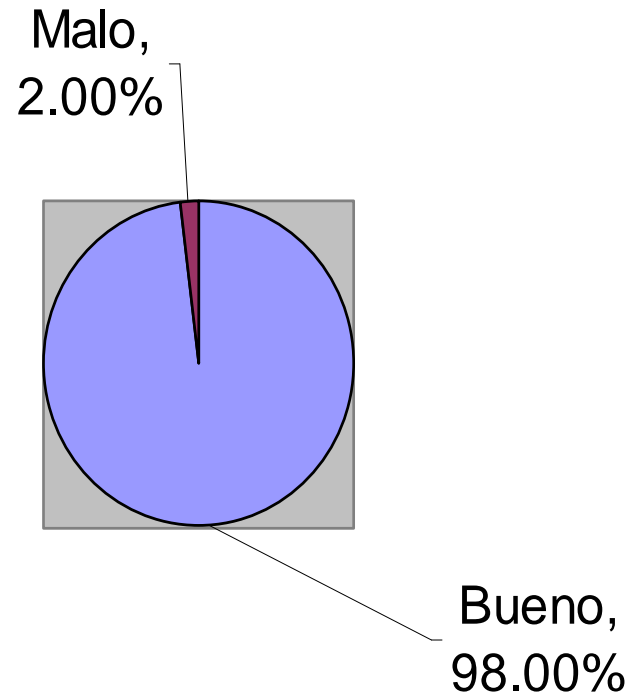
Malo;  
7,00%



Bueno;  
93,00%

La atención de Farmacia fue bien evaluada por la totalidad de los encuestados; 22% de los encuestados señala la imposibilidad de realizar todos los trámites necesarios el mismo día de la atención médica.

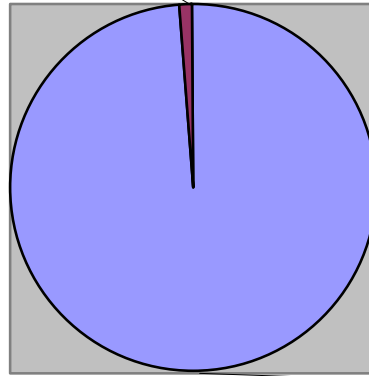
# Información



El contenido y la forma de transmitir la información por parte de los diferentes estamentos fue bien evaluada. Así como también, el contenido, claridad y utilidad de la información entregada por la oficina Oirs del CDA

# Trato

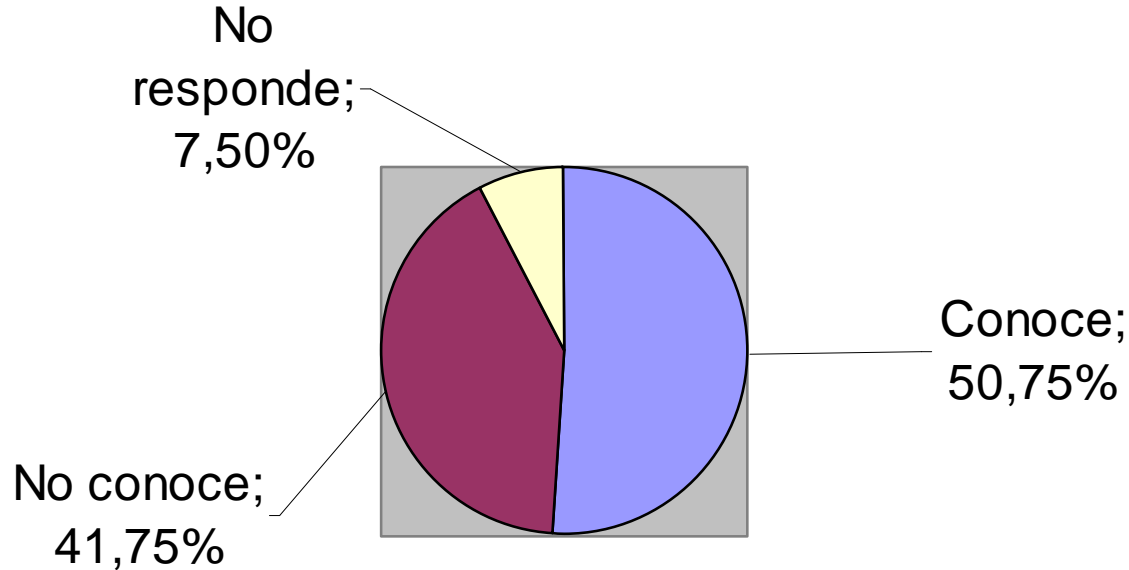
Regular;  
1,00%



Bueno;  
98,40%

**La atención de los funcionarios no médicos es evaluada como muy buena, cálida, respetuosa y amable.**

# Conocimiento del GES



Los niveles de conocimiento del GES son aún bajos, desconociéndose temas tan importantes como las enfermedades que cubre, las que atiende el CDA y las garantías explícitas.



# **SOLICITUDES CIUDADANAS**

**CONSULTAS, SUGERENCIAS,  
RECLAMOS Y FELICITACIONES.**

**HOSPITAL Y CONSULTORIO DEL ADULTO**

**2008**

# HOSPITAL Y CONSULTORIO DEL ADULTO AÑO 2008

	N°	%
SOLO CONSULTAS	53.961	99.16
RECLAMOS	178	0.32
FELICITACIONES	247	0.45
SUGERENCIAS	28	0.07
TOTAL CONSULTAS CIUDADANAS	54.414	100

# CLASIFICACION DE RECLAMOS POR TIPO.

## N° DE RECLAMOS: 178

TIPO DE RECLAMO	N°	%
TRATO	40	22,47
COMP. TECNICA	40	22,47
PROC. ADMINISTRATIVO	29	16,29
T° ESPERA	56	31,46
INFORMACION	5	2,8
PROBIDAD	0	0
GES	4	2,2
INFRAESTRUCTURA	4	2,2
TOTAL	178	100.00



# HECHOS DESTACADOS 2008

# Hechos a destacar del 2008

- La participación comprometida del Voluntariado en las actividades del Hospital.
- Promulgación de una Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes y los Funcionarios del HEP.
- El trabajo mancomunado de los diferentes Gremios del Hospital con la Dirección, en pos del progreso del Establecimiento y de sus trabajadores.

## Hechos a destacar del 2008

- La paulatina incorporación de los familiares en el marco del programa "Hospital Amigo".
- Cumplimiento de las Metas Sanitarias 2008 por parte del Personal Profesional, Técnicos, Auxiliar y Administrativo.
- El reconocimiento por parte del Ministerio de Salud de las grandes competencias del Hospital, hecho que queda demostrado al ser nominado como uno de los seis Establecimientos del país en el que se hace la Cirugía del Obeso Mórbido.

## Hechos a destacar del 2008

- El cumplimiento de la totalidad de las garantías en el marco de las Patologías GES, hecho reconocido tanto por FONASA como por la Superintendencia de Salud.
- El mantenimiento de la innovación tecnológica que ha permitido al usuario del Sistema Público de Salud tener acceso a prestaciones que en Chile solo se entregan en Centros privados.



**DESAFIOS 2009**

Continuar con el mejoramiento de la infraestructura y el equipamiento en beneficio de nuestros usuarios.

Seguir siendo reconocidos por nuestros usuarios como un Hospital de excelencia.

# Hospital Dr. Eduardo Pereira R.



*El primer Hospital Autogestionado  
en Red del SSVSA*





**MUCHAS GRACIAS**