

Cuenta Pública
Participativa 2019



Hospital Provincial de Ovalle
Dr. Antonio Tirado Lanás



INFORME
Cuenta Pública Participativa
Gestión 2019
Hospital Provincial de Ovalle



Índice

1. Presentación	p.2
2. Definiciones Estratégicas	p.4
3. Indicadores de desempeño colectivo	p.5
4. Gestión de personas	p.7
5. Gestión asistencial	p.8
6. Gestión financiera	p.12
7. Participación Ciudadana	p.13
8. Logros 2019	p.14
9. Compromisos 2020	p.17



HOSPITAL PROVINCIAL OVALLE

Dr. Antonio Tirado Lanas

Esta institución vivió un cambio de dependencias en marzo de 2020, aumentando su dotación de camas de 191 a 219, así como también su número de pabellones y mejorando su capacidad estructural para brindar una atención de calidad a los usuarios de la Provincia de Limarí, alzándose como el hospital más moderno de la región. Tiene una población asignada de 171 mil personas y cuenta con una dotación de 1.015 funcionarios al cierre de 2019, cifra que ha crecido a raíz de la actual Alerta Sanitaria y la habilitación de un Hospital de Contingencia.

Lleva el nombre del destacado médico ovalino, Dr. Antonio Tirado Lanas, quien trabajó en esta institución cuando era conocida como Hospital San Juan de Dios, que además fue músico, filósofo, bombero y contribuyó al desarrollo cultural y educacional de la ciudad de Ovalle.



Definiciones **estratégicas**

Misión

“Somos un equipo humano comprometido e innovador, que proporciona atención con estándares de calidad y seguridad, centrados en la salud del usuario con capacidad formadora asistencial docente”.

Visión

“Ser un Hospital confiable para la comunidad, con un trato de excelencia, entregando atención de calidad centrada en el usuario y su familia”.

Valores

El Hospital Provincial de Ovalle define como valores institucionales:

- El Respeto a la vida y dignidad de las personas.
- La Vocación de Servicio Público.
- Compromiso con la Salud.
- Probidad y transparencia en el actuar.
- Amabilidad y Empatía.
- Trabajo en Equipo.
- Excelencia en nuestros procesos.
- Innovación y Desarrollo.





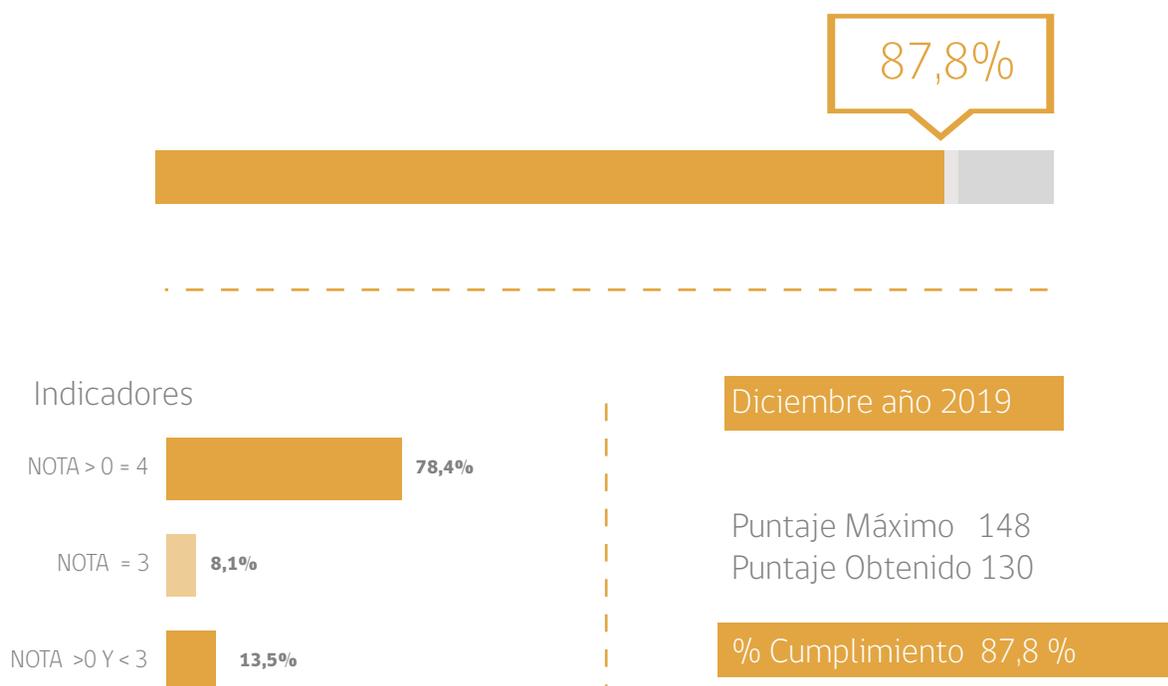
Indicadores de **desempeño colectivo**

Autogestión

Como Establecimiento Autogestionado en Red (EAR), el Hospital Provincial de Ovalle debe cumplir con una serie de requisitos para acreditarse como tal, según lo estipulado en los artículos 16 y 18 del D.S. N° 38 y mediante las instrucciones definidas por los ministerios de Salud y Hacienda.

Es así como el 2019 el establecimiento debió dar cumplimiento a 37 indicadores que dan cuenta de todas las estrategias que se deben impulsar en estos hospitales, considerando cuatro dimensiones: sustentabilidad financiera, eficiencia operacional, gestión clínica y excelencia en la atención. Debiendo obtener un porcentaje mayor o igual a 75% del total exigido de los indicadores.

En este sentido, el Hospital de Ovalle logró un 87,8% de cumplimiento, mejorando el resultado obtenido el 2018 que fue de un 80,81% %, lo que sería el fruto de un trabajo mancomunado entre los distintos servicios y unidades de la institución, que contribuyó a una mejor gestión.



Trato al Usuario

Cada año, el Ministerio de Salud, a través de una empresa externa, gestiona la aplicación de una encuesta a un número determinado de pacientes que fueron dados de alta en los servicios de hospitalización de los distintos hospitales del país.

Los resultados de esta evaluación se presentan a través de un ranking, en el que los establecimientos son agrupados en tramos según su calificación obtenida (1 al 7). El tramo 1 está integrado por los hospitales con las más altas calificaciones, mientras que en el tramo 3 se ubican aquellos con las evaluaciones más bajas.

El 2019 se comenzó a realizar este proceso en el mes de octubre, no obstante, a raíz del estallido social no se pudo finalizar, por lo que se optó por repetir el tramo obtenido el año anterior. De esta forma, el Hospital Provincial de Ovalle volvió a quedar en el Tramo 3.

Metas Sanitarias

La gestión hospitalaria también está asociada al cumplimiento de tres metas sanitarias, las que además contemplan a incentivos económicos.

El 2019 se logró dar cumplimiento en un 100% de las metas sanitarias, tarea que no se había logrado el año anterior en las metas 19.664 y 15.076.



Hospital Amigo

Esta estrategia ministerial busca acercar los hospitales a la comunidad a través del cumplimiento de una serie de medidas que tienen por objetivo mejorar los procesos de atención, junto con hacerlos más empáticos a través de un buen trato al usuario y garantizando la existencia de las condiciones necesarias para entregar una atención de calidad.

En este sentido, el Hospital Dr. Antonio Tirado Lanas, al igual que el año anterior, logró la certificación como Hospital Amigo, logrando la máxima distinción, puesto que dio cumplimiento a las 24 medidas exigidas.

Gestión de **las personas**

Este ítem hace referencia a la comunidad funcionaria que forma parte del Hospital Provincial de Ovalle, considerando personal contrata, titular y honorario, así como de los distintos estamentos.

En este sentido, es importante destacar que el 2019 la institución contó con 1.015 funcionarios contratados, un 3,7% más que el año anterior. A esta dotación, se suman 122 trabajadores a honorarios, llegando a un total de 1.137 personas.

La contratación de funcionarios se realiza a través de tres leyes distintas, las cuales se detallan a continuación:

Ley 18.834 sobre profesionales, administrativos, tens, y auxiliares

	2018	2019
Administrativos	116	123
Auxiliares	103	112
Directivos	2	1
Profesionales	236	240
Técnicos	306	327
Total	764	803

En relación al año anterior, se presentó un aumento del 5,1% en las contrataciones. Evidenciándose la mayor alza en los funcionarios técnicos.

Ley 19.664 sobre farmacéuticos, médicos y odontólogos

	2018	2019
Farmacéuticos	6	7
Médicos	113	102
Odontólogos	16	16
Honorarios	17	27
Total	152	152

La variación en esta ley se genera con el traspaso de 10 cargos honorarios a contratas. Es por eso que no se ve una modificación en los números anuales.

Ley 15.076 de médicos con residencia de urgencia

	2018	2019
Ley 15.076	64	61
Honorarios	0	1
Total	64	62

Se aprecia un disminución de 3,1%

Gestión **Asistencial**

En este ítem se presentan todas las acciones clínicas realizadas por el Hospital Provincial de Ovalle durante el 2019, tales como: cantidad de exámenes, intervenciones quirúrgicas, consultas médicas, índices de hospitalización, resolución de listas de espera, entre otros.

Producción de PPV – PPI

El Programa de Prestaciones Valoradas contempla todas las actividades clínicas programadas por la institución para ser realizadas durante un año. El 2019 se proyectó la ejecución de 56.407 prestaciones, no obstante, se realizaron 57.748, lo que representa un 102% de cumplimiento.

En cuanto a las Prestaciones Institucionales (PPI) se realizaron 1.200.645 prestaciones, lo que representa un aumento de un 10,5% en comparación al 2017

Intervenciones quirúrgicas y Lista de Espera Quirúrgica

Incluye todas las intervenciones realizadas en cirugía mayor y menor, de las distintas especialidades. Las cuales llegan a 11.865, evidenciándose un aumento en cirugías oftalmológicas, abdominales, urológicas y dentales.

En cuanto al Comges de Lista de Espera Quirúrgica, se logró dar 100% de cumplimiento a los 278 casos comprometidos.

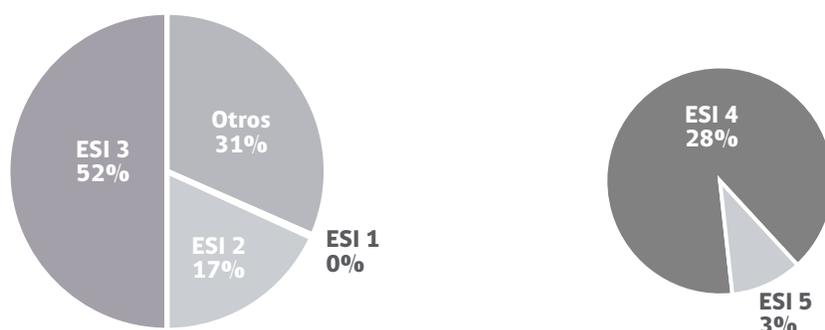
Cumplimiento Garantías GES

GES (Garantías Explícitas en Salud) es un mecanismo fijado por ley para priorizar garantías en la prevención, tratamiento y rehabilitación de enfermedades específicas que representan el mayor impacto de salud en la ciudadanía.

El cumplimiento de estas garantías es una de las principales preocupaciones de los establecimientos de salud. En este sentido, el Hospital Provincial de Ovalle dio cumplimiento 8.142 garantías, lo que representa un 100% del total de las garantías.

Atenciones Unidad de Emergencias

El año 2019, en la Unidad de Emergencias se dio atención a 58.800 personas. Del total de estas atenciones, el 52% correspondió a pacientes categorizados como ESI 3, mientras que un 0,3% fueron pacientes ESI 1 y un 17% ESI 2.



Consultas Médicas y resolución de lista de espera consultas de especialidad

El 2019, en nuestra institución se realizaron 108.908 consultas de especialidad, un 28% más que el periodo anterior. De este total, 37.161 corresponden a consultas nuevas. En cuanto al Comges de Lista de Espera por Consulta de Especialidad, se logró dar 100% de cumplimiento a los 5.875 casos comprometidos.

Número de exámenes

En el año 2019 se realizaron más de 950 mil exámenes, presentándose el mayor aumento en Anatomía Patológica, donde se evidencia un 22% de mayor producción que el año anterior.

Unidad Nº de exámenes	Anatomía Patológica	Laboratorio	Imagenología
2018	7.152	813.398	50.788
2019	8.727	958.544	59.753

Índices de hospitalización

Los egresos corresponden a las personas que fueron dadas de Alta luego de permanecer hospitalizados en el establecimiento. El año 2019 se realizaron 8.967 egresos, aumentando en un 0,8% con relación al periodo anterior.

El índice ocupacional es el número promedio de camas que estuvieron ocupadas diariamente durante un periodo, expresado en porcentaje. El 2019, el índice ocupacional fue de 72,2%

El promedio de días de estada mide cuantos días en promedio está hospitalizado un paciente desde su ingreso hasta su egreso. El promedio de hospitalización fue de 5,4

Unidad Nº de exámenes	Egresos	Índice Ocupacional	Días de Estadia
2018	8.892	76,6%	5,8
2019	8.967	72,2%	5,4

Atención de partos

El año 2019 en el Hospital Provincial de Ovalle se atendieron 1.801 partos, disminuyendo en un 2,3% en relación al periodo anterior. Del total de partos, en 1.610 casos, las madres fueron acompañadas de sus seres queridos. El 57% de las mujeres que dio a luz en el establecimiento lo hicieron por medio de cesáreas.

Unidad de Farmacia

En 2019 se indicaron 176.318 recetas, un 42% más que el año anterior, mientras que se realizaron 414.362 prescripciones, las cuales aumentaron en un 36,5%.

Atenciones odontológicas

El 2019, el equipo de la Unidad de Especialidades Odontológicas del Hospital Provincial de Ovalle llevó a cabo 21.388 atenciones, presentando un aumento de un 5,8% en relación al año anterior.

Gestión de camas

En el año 2018, la Unidad de Gestión de Camas coordinó el traslado de 873 pacientes ambulatorios. En cuanto a pacientes hospitalizados, 51 personas fueron trasladadas a centros fuera de la región y 46 a instituciones del extrasistema. Durante el periodo también se llevaron a cabo traslados especiales, 5 de ellos se realizaron a través de avión ambulancia.

Atención de profesionales no médicos

Profesionales de enfermería, matronería, psicología, fonoaudiología, kinesiología, servicio social, nutrición, tecnología médica y terapia ocupacional realizaron 56.429 atenciones en el año.

Hospitalización domiciliaria

Durante el año, 356 personas ingresaron al sistema de Hospitalización Domiciliaria, permitiendo así la atención de 537 durante el 2019.

El equipo de Hospitalización Domiciliaria realizó 4.382 visitas en total, aumentando en un 24% con relación al año anterior.



Gestión **Financiera**

En este ítem se presenta la administración financiera anual que ha realizado el Hospital Provincial de Ovalle, destacando los presupuestos de ingresos y gastos, así como también la evolución de la deuda total.

*Los datos se presentan en miles de millones de pesos (M\$).

2018
M\$30.258.764

2019
M\$36.664.518

Ingresos

El 2019 el Hospital Provincial de Ovalle contó con un presupuesto de M\$36.664.518, donde el mayor ingreso lo presentan las transferencias corrientes, con un 90% de participación.

En relación al año anterior, el presupuesto de ingresos aumentó en un 21%.

2018
M\$31.346.122

2019
M\$36.506.007

Gastos

Los gastos totales del establecimiento durante el 2019 fueron de M\$36.506.007, donde el 63% de éstos se utilizaron para el pago de remuneraciones, mientras que el 30% fue destinado para el ítem de bienes y servicios de consumo.

En relación al año anterior, el presupuesto de gastos aumentó en un 16%

2018
M\$2.968.928

2019
M\$2.903.190

Gastos en Farmacia

El 2019 se despacharon 176.318 recetas, llegando a generar 414.362 prescripciones. Lo que se traduce en un gasto en farmacia M\$2.903.190.

Si bien el número de recetas y prescripciones aumentó en relación al año anterior, el gasto disminuyó en un 2%. Esto se debe a que se priorizó la compra de medicamentos a través de Cenabast.

2018
M\$2.104.223

2019
M\$1.392.493

Deuda total

El Hospital Provincial de Ovalle tuvo una deuda total de M\$1.392.493 durante el 2019, un 33,8% menos que el año anterior, donde la deuda fue de M\$2.104.223.

Participación **Ciudadana**

Este apartado hace referencia a la importancia de la comunidad usuaria en la gestión hospitalaria, a través de la evaluación que ésta realiza sobre los procesos de atención del establecimiento.

Solicitudes Ciudadanas

En este sentido, el Hospital Provincial de Ovalle cuenta con una Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), a través de la cual se recibieron 842 solicitudes ciudadanas, ingresadas a través del sistema OIRS Minsal, un 5% menos que el año anterior.

	Reclamos	Felicitaciones	Transparencia	Solicitudes	Sugerencias
2018	371	392	51	62	11
2019	342	360	102	29	9

El 2018, por primera vez la cantidad de Felicitaciones superó a la de Reclamos. Un hito importante, que durante el 2019 se logró mantener ya que el 42,1% de las solicitudes recibidas fueron agradecimientos, mientras que el 40,6% correspondieron a reclamos,

Reclamos

En relación a estos últimos, la principal causa de disconformidad de nuestros usuarios es el trato, el cual representa el 30,4% de los reclamos ingresados. Seguido por el Tiempo de Espera en Sala de Espera con un 17,5%

Desde el año 2016, el Hospital de Ovalle cuenta con un Manual de Procedimientos ante Reclamos por Trato y Felicitaciones, el cual establece sanciones y reconocimientos para los funcionarios, según la opinión que presenten los usuarios a través de OIRS Minsal. En este sentido, el 2019 se premió a 34 funcionarios y se les destacó como Promotores del Buen Trato, por haber obtenido 6 o más agradecimientos durante el año.

Continuando con las felicitaciones, es importante destacar que el 2019 fueron los médicos los que recibieron más agradecimientos, seguido por los funcionarios profesionales.

Satisfacción Usuaría

El Hospital Provincial de Ovalle, a través de su OIRS, aplica mensualmente una encuesta a los pacientes y/o sus familiares que se han atendido en la Unidad de Emergencias y en el área ambulatoria. Cada uno de los encuestados califica con nota de 1 al 7 qué le ha parecido la atención, el trato recibido y las condiciones del lugar. Dichos resultados son trasladados a la plataforma SIS-Q, que evalúa a los Establecimientos Autogestionados en Red (EAR) y arroja el porcentaje de Satisfacción Usuaría anual.

Cada EAR debe lograr un 80% de satisfacción para cumplir con este indicador. El 2018, el hospital no logró cumplir dicha meta y obtuvo sólo un 76% de satisfacción, sin embargo, el 2019 el panorama cambió y la institución logró subir a un 82%.

Logros 2019

Durante las últimas cuentas públicas, la institución se planteó como gran desafío el trabajar en el proceso de puesta en marcha del Nuevo Hospital Provincial de Ovalle.

Para ello, se basó en las Orientaciones para el Desarrollo de Proyectos: Puesta en Marcha de Establecimientos Hospitalarios de Salud (2017), documento confeccionado por Redes Asistenciales en el que se proponen etapas para el proceso de Puesta en Marcha.

2017



Planificación

1. Adjudicación de la obra.
2. Formación de equipo Puesta en Marcha.
3. Revisión de EPH.
4. Formulación del Plan de Trabajo.

2018



Implementación

1. Ejecución del plan de trabajo.
2. Revisión de planos por equipo local.
3. Visitas a la obra.

2019



Habilitación

1. Recepción Municipal.
2. Instalación de equipos - equipamiento.
3. Autorización Sanitaria.
4. Traslado a nuevas dependencias.



Operación Inicial

Atención a pacientes

El primero de ellos corresponde a la Planificación, la cual fue realizada durante el 2017. Para el año, 2018 el compromiso consistía en trabajar la etapa de Implementación y avanzar en la de Habilitación, para que el 2019 se pudiera llevar a cabo el cambio y, por ende, la etapa de Operación Inicial.

Así mismo, el establecimiento se comprometió a lograr la re-acreditación de prestadores de salud durante el año y antes del cambio al nuevo hospital.

Por otra parte, el equipo adquirió el desafío de mejorar el trato al usuario y el indicador de satisfacción usuaria.

Cambio de hospital y operación inicial

Durante el 2019 no se pudo realizar el cambio de dependencias, ya que este periodo se utilizó para resolver observaciones en relación a la infraestructura, y que fueron levantadas por el equipo de Puesta en Marcha, en conjunto con los equipos de cada servicio/unidad.

También se realizaron pruebas del sistema de emergencias, capacitaciones para el personal, adquisición de equipos y equipamientos.

Se continuó con la contratación de personal a través de cargos de expansión, proceso que inició el año 2017, según el siguiente desglose:

LEY	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	TOTAL
N° 18.834	26	100	258	384
N° 19.664	0	8	8	16
N° 15.076	0	7	18	25
TOTAL	26	115	284	425

Cabe detallar, que el 100% de los cargos entregados durante los años 2017 y 2018 han sido ocupados, mientras que del total de cargos entregados durante el año 2019 se encuentran cubiertos: 156 de la Ley. 18.834, 3 de la Ley 19.664 y 17 de la Ley 15.076, lo que nos da un total de 176 cargos asignados.

Paralelamente, se trabajó en actividades de Gestión del Cambio que contribuyeran a disminuir la incertidumbre y resistencia al cambio de parte de los y las funcionarias del establecimiento. Para ello, se organizaron visitas lúdicas y técnicas al nuevo edificio, se generaron instancias de entrega de información como ferias e intervenciones en los distintos servicios y unidades.

Re-acreditación

El mes de agosto de 2019 se llevó a cabo el proceso de re-acreditación, evaluación que busca garantizar que los distintos centros asistenciales cumplan con los estándares de calidad solicitados por el Ministerio de Salud (MINSAL). En noviembre, por fin llegó el informe que daba cuenta de los favorables resultados y otorgando por segunda vez la acreditación a nuestra institución con un 93% de cumplimiento del total de las características aplicadas fueron aprobadas.

Cabe destacar que para esta acreditación sólo se exigía el 70% de cumplimiento, por lo que superamos con creces la meta.

Acreditación 2016

100%
De las características obligatorias

83%
Del total de características

Acreditación 2019

100%
De las características obligatorias

93%
Del total de características

Mejorar Satisfacción Usuaría

El entregar una atención de calidad a nuestros usuarios basada en un buen trato, es una de las principales preocupaciones e intereses de esta institución. No obstante, este año fue planteado como propósito de Cuenta Pública a raíz del bajo resultado de Satisfacción Usuaría obtenido durante el 2018.

En los últimos 6 años, el hospital siempre había logrado cumplir con la meta del 80% de satisfacción usuaria, sin embargo, el 2018 esta cifra cayó a un 76%.

Ese panorama cambió el 2019, logrando que la percepción de nuestros pacientes y sus familias llegara a un 82% de conformidad. Esta meta se logró gracias a la realización de charlas informativas en las salas de espera, el contar con orientador estable en la Unidad de Emergencias, cambios y mejoras en procesos de atención en unidades como Farmacia y Admisión, entre otras.



Compromisos 2020

Considerando que el 2019 no se realizó el cambio a las nuevas dependencias, es que el principal desafío que la institución se ha planteado para el 2020 es llevar a cabo el proceso de traslado y trabajar por una exitosa operación inicial del Hospital Provincial de Ovalle. Incluyendo la habilitación de las dos nuevas especialidades: hospitalización psiquiátrica infanto adolescente y hemodiálisis.

Considerando que el 2020 inició bajo la alerta de la pandemia mundial de Covid-19, es que otro compromiso a cumplir es habilitar las antiguas dependencias del Hospital de Ovalle, ubicadas en Ariztía 7, para dar paso al Hospital Contingencia. Establecimiento especialmente destinado a la atención de pacientes confirmados o con sospecha de Covid-19.

