



INTRODUCCIÓN

A través del presente documento se presenta a la comunidad la gestión del Complejo Asistencial, para que exista un control social sobre las actividades que se realizan en el recinto hospitalario.

Además, las Cuentas Públicas constituyen una oportunidad relevante para someter al escrutinio y juicio ciudadano la gestión y evaluación del Hospital.

¿QUÉ ES UNA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA?

Es un espacio de diálogo entre el Director del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles y la ciudadanía, sobre la gestión y los proyectos realizados durante el año.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARTICIPAR EN LA CUENTA PÚBLICA?

La rendición de cuentas es el mejor mecanismo que los usuarios tienen para conocer las políticas públicas y empoderarse sobre el desarrollo de las mismas.

¿POR QUÉ SE HACE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA?

Es esencial la opinión y evaluación de los usuarios sobre las políticas que lleva a cabo el Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, para mejorar la atención que entrega a la comunidad.

ELEMENTOS ESENCIALES

- La Cuenta Pública es un **PROCESO**, pues considera distintos momentos y etapas, propias de la dinámica de interacción entre el Complejo Asistencial y la ciudadanía.
- Es un **DIÁLOGO CIUDADANO**, ya que implica la constitución de un espacio deliberativo, aunque no resolutivo, entre el Director y los representantes de la sociedad civil, respecto del desempeño de la Institución y su accionar.
- Se refiere a la **EVALUACIÓN DE GESTIÓN**, ya que se evalúa la gestión y los resultados de la Institución, para transparentar los procesos internos.
- Es un **DIÁLOGO PÚBLICO**, dado que establece la difusión tanto del informe base de la Cuenta como de los planteamientos de la ciudadanía y la respuesta por la cual la autoridad se hace cargo de ellos.
- Es un ejercicio **ANUAL**, que debe considerar la gestión del año anterior y las proyecciones del año en curso.



1. PRODUCCIÓN

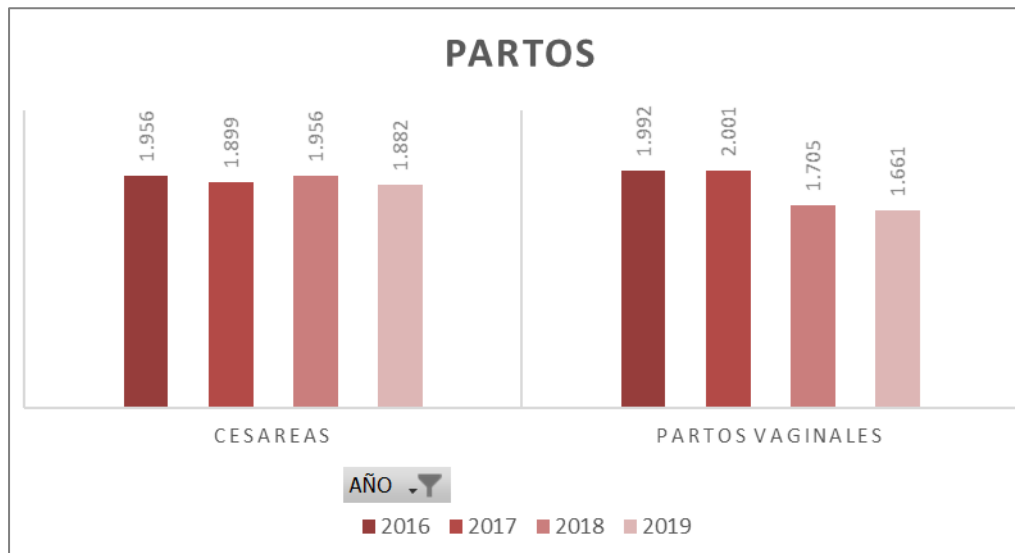
¿QUÉ HEMOS HECHO?

EGRESOS

	2018	2019
Altas Hospitalarias	26.020	26.551
Nº de camas	524	524

PARTOS

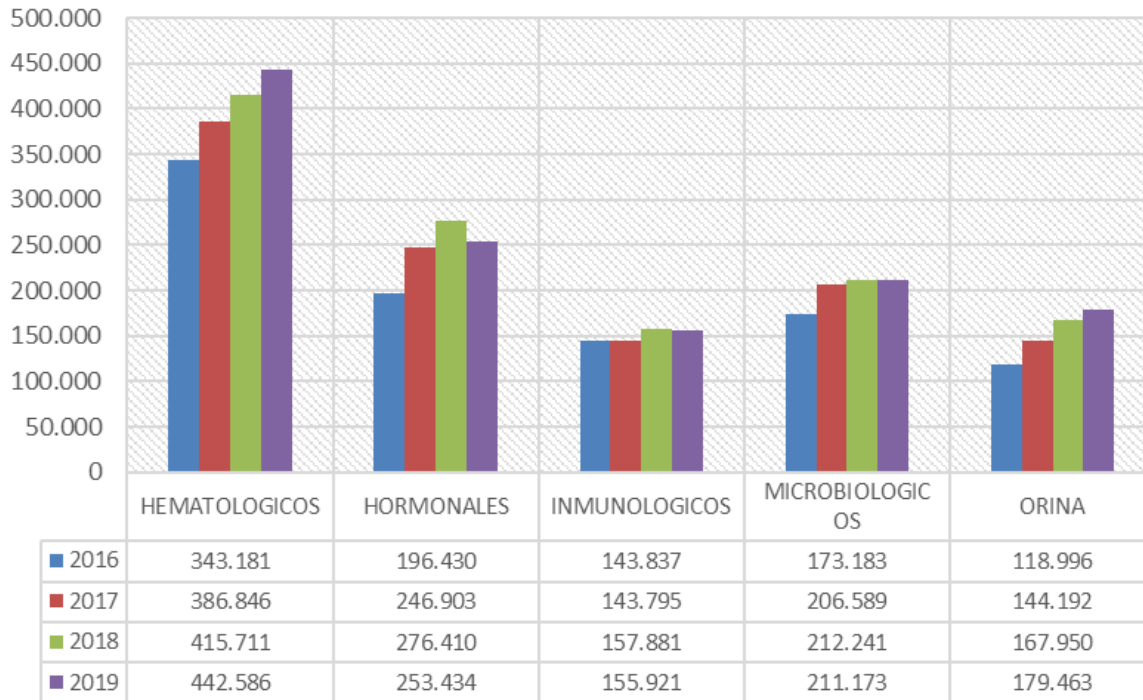
TIPO	2018	2019
Cesárea	1.956	1.862
Normal	1.705	1.661
TOTAL	3.661	3.563



EXÁMENES

- 2018 : 2.458.875
- 2019 : 2.576.559

CANTIDAD

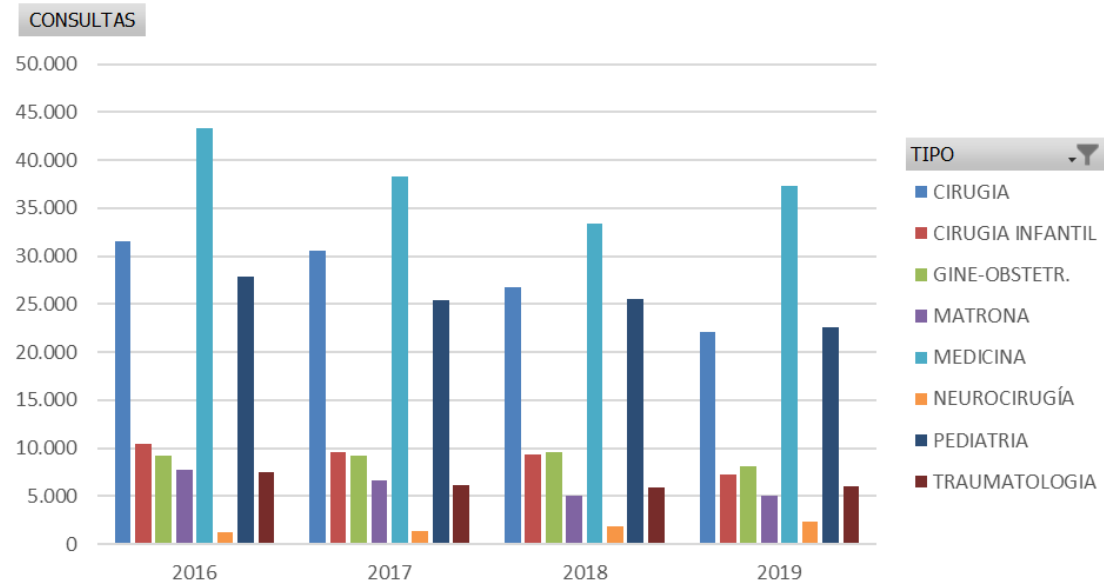


CONSULTAS DE URGENCIA

- 2018 : 117.532
 - 2019 : 121.016
- ✓ ESI 1 : 153
 - ✓ ESI 2 : 8.805
 - ✓ ESI 3 : 37.241
 - ✓ ESI 4 : 53.320
 - ✓ ESI 5 : 7.194
 - ✓ Paciente Ginecológicos : 14.303

El 50% de las personas que consultaron durante el 2019 en la Unidad de Emergencia, corresponden a nivel de gravedad ESI 4 y 5.

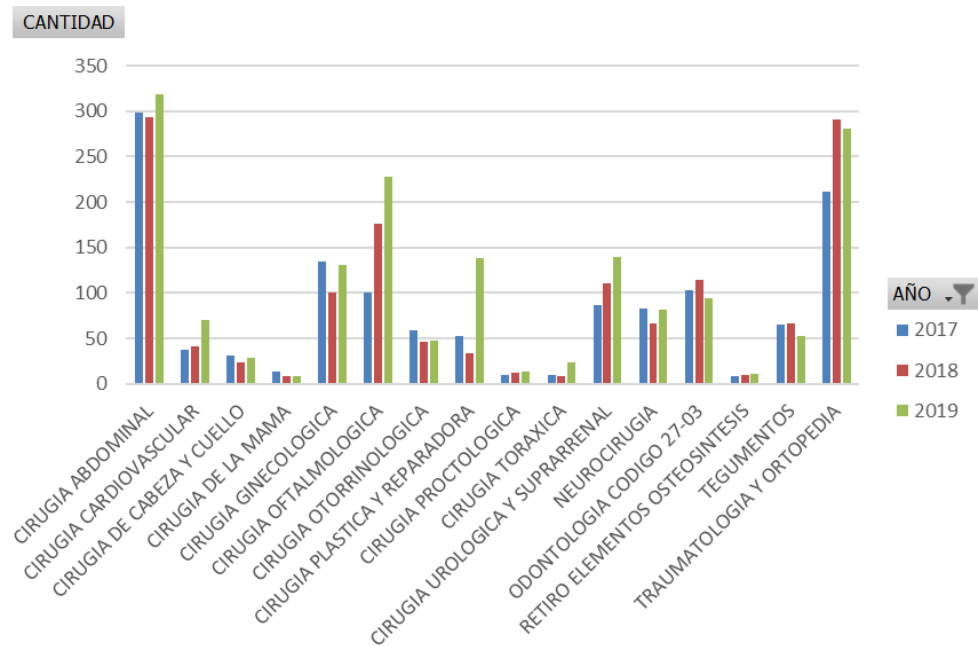




INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

Número de pacientes intervenidos quirúrgicamente

- 2018 : 18.647
- 2019 : 22.563



CONSULTAS MÉDICAS

Año	Consultas Nuevas	Controles	TOTAL	NSP	Compras Servicios
2018	61.382	152.071	213.453	26.712	24.192
2019	73.250	149.619	222.869	24.412	19.497

NSP: Número de pacientes que no se presentaron a su hora de atención, lo que representa el 10,95% del total de consultas médicas realizadas el año 2019.



FARMACIA CLÍNICA

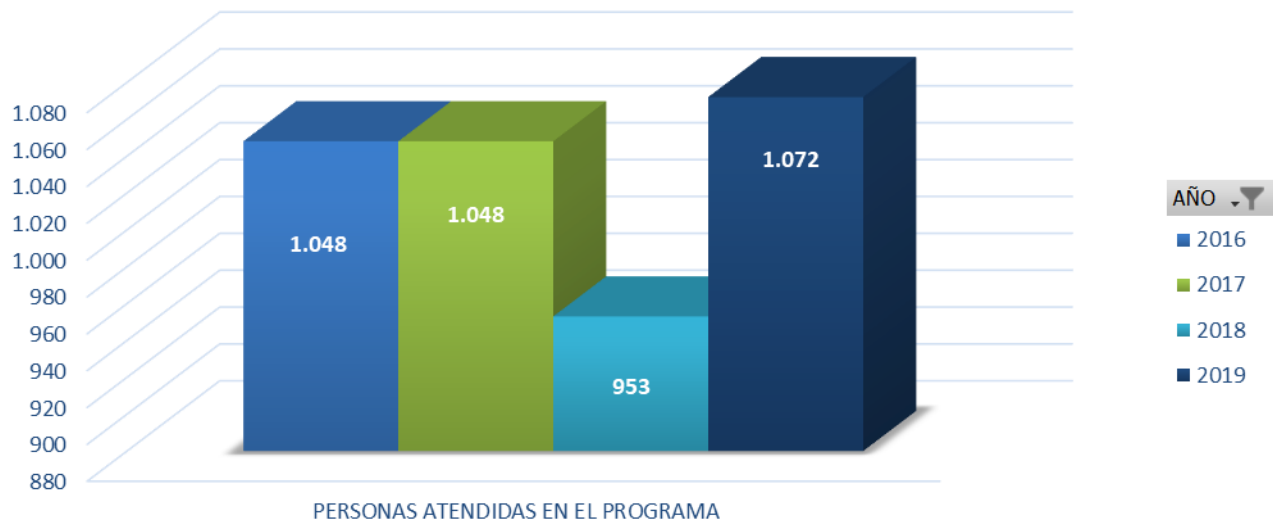
	Farmacia At. Cerrada		Farmacia At. Abierta		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Recetas	256.430	255.414	321.127	367.678	577.557	623.092
Prescripciones	1.042.493	1.092.423	810.020	907.707	1.852.513	2.000.130

GASTOS C.C. FARMACIA CLÍNICA	
General	14.691.444.732
Fármacos Oncológicos	1.015.054.366
Ley Ricarte Soto	3.624.428.321
Fármacos última Generación	0
TOTAL	19.330.927.419

ATENCIÓN DOMICILIARIA

Año	Personas atendidas	Visitas realizadas
2018	953	5.681
2019	1.072	6.554

HOSPITALIZACION DOMICILIARIA



2. GESTIÓN FINANCIERA

Subtítulo 21 : MM\$ 55.159
GASTOS EN PERSONAL

Subtítulo 29 : MM\$ 34
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS

Subtítulo 22 : MM\$ 45.289
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO
 El 70,3%, es decir, MM\$ 31.853 corresponden a gastos directos (fármacos, mat. Quirúrgicos, prótesis, químicos, etc.)

INVERSIÓN
 (GASTO GENERAL)
 MM\$ 100.483

INGRESOS
 OPERACIONALES
 MM\$ 99.315

DEUDA
 AÑO 2018 AÑO 2019
 MM\$ 2.943 MM\$ 1.168



PRINCIPALES ADQUISICIONES DE EQUIPAMIENTO 2019 CIRCULAR 33

DETALLE	CANTIDAD	MONTO TOTAL
Total Circular 33	116	\$ 2.241.760.651
-Tomografo axial computarizado tac	1	\$ 452.259.500
-Torre de laparoscopia	3	\$ 227.356.150
-Mesa quirurgica	5	\$ 214.938.359
-Lampara quirurgica	12	\$ 203.383.346
-Equipo de rayos arco c con impresora sony	1	\$ 117.691.000
-Columna single p/equipos	8	\$ 99.889.628
-Columna p/gases de anestesia	8	\$ 99.010.637
-Ecotomografo multiproposito	1	\$ 79.896.600
-Lavadora termo desinfectadora	1	\$ 72.808.302
-Electrobisturi con carro de traslado	8	\$ 69.571.627
-Microscopio otorrino	1	\$ 69.020.000

ADQUISICIÓN EQUIPAMIENTO FINANCIAMIENTO DIRECTO COMPLEJO ASISTENCIAL

DETALLE	CANTIDAD	MONTO TOTAL
Ventilador Invasivo Maquet UPC Adulto	1	\$ 26.418.000
Fibrolaringoscopio Pediátrico	2	\$ 20.676.250
Fibrolaringoscopio Adultos	2	\$ 14.656.040
Microscopio para Anatomía Patológica	1	\$ 13.711.624
Catre Clínico Eléctrico	1	\$ 13.116.560
Video Endoscopio para Pabellón	1	\$ 10.038.990



3. GESTIÓN DESARROLLO DE LAS PERSONAS

EVOLUCIÓN DOTACIÓN LEY 18.834

FUNCIONARIOS TITULARES Y CONTRATADOS

DETALLE	2016	2017	2018	2019
Dotación autorizada según decretos	1.513	1.863	1.875	1.901
Dotación efectiva	1.634	1.885	1.915	2.017

FUNCIONARIOS HONORARIOS

CARGOS PERMANENTE	2016	2017	2018	2019
Honorario Suma Alzada no médico	285	128	126	45
CONACE	16	7	7	10
SUB TOTAL PERMANENTES	301	135	133	55

DOTACIÓN POR PLANTA

LEY 18.834

PLANTA	TOTAL CARGOS
Directivos	2
Profesionales	719
Técnicos	920
Administrativos	190
Auxiliares	186
TOTAL GENERAL	2017

LEY 19.664

PLANTA	11 HORAS	22 HORAS	33 HORAS	44 HORAS	TOTAL PERSONAS	TOTAL HORAS
Bioquímicos				5	5	220
Médicos	24	195	43	47	309	8041
Odontólogos	6	4	2	31	43	1584
Químicos				15	15	660
TOTAL GENERAL	30	199	45	98	371	10.505



EVOLUCIÓN DOTACIÓN LEY 19.664 – 15.076

HORAS MÉDICAS ASIGNADAS PARA MÉDICOS TITULARES Y CONTRATADOS

DETALLE	2016	2017	2018	2019
Dotación autorizada según decretos	8.052	8.448	8.877	9.493
Dotación efectiva	8.195	8.778	9.911	10.505

CARGOS MÉDICOS EN TURNO (28 HORAS DE URGENCIA)

DETALLE	2016	2017	2018	2019
Dotación autorizada según decretos	116	125	126	139
Dotación efectiva	111	117	123	138

GASTO EN PERSONAL (SUBTÍTULO 21)

GASTO AÑO 2019 V/S PRESUPUESTO AÑO 2019	MONTO \$
Gasto a diciembre de 2019	55.156.771

PROFESIONALES MÉDICOS QUE INGRESARON EL AÑO 2019

VÍA NO PAO (PERIODO ASISTENCIAL OBLIGATORIO)

Voluntad personal de incorporarse al Complejo Asistencial

ESPECIALIDAD	CANTIDAD
Anatomía Patológica	1
Anestesiología	1
Cardiología	1
Cirugía General	1
Cirugía Pediátrica	1
Cirujano Dentista	1
Coloproctología	1
Enfermedades Respiratorias Adulto	1
Infectología Pediátrica	1
Medicina Familiar	2
Medicina Materno Fetal	1
Neurocirugía	1
Obstetricia y ginecología	2
Oncología Médica	1
Ortodoncia	1
Otorrinolaringología	1
Pediatría	1
Psiquiatría Adulto	1
Traumatología Infantil	1
Traumatología y Ortopedia	1
Médico General	12
TOTAL	34



VÍA PAO (PERIODO ASISTENCIAL OBLIGATORIO)

ESPECIALIDAD	CANTIDAD
Anestesiología	2
Cirugía Genera	1
Cirugía General	1
Medicina Interna	7
Neurología	1
Obstetricia y Ginecología	1
Pediatría	2
Psiquiatría Adulto	2
TOTAL	17



4. GESTIÓN DE USUARIOS

SOLICITUDES CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN	2017	2018	2019
Reclamos	997	1.043	1.330
Felicitaciones	1.269	1.621	1.464
Sugerencias/Solicitud	424	440	433
TOTAL	2.690	3.104	3.227

ENERO A DICIEMBRE				
CLASIFICACION		2017	2018	2019
RECLAMOS	PROCEDIMIENTO ADM.	243	180	245
	TRATO	245	259	239
	COMPETENCIA TÉCNICA	127	187	217
	TIEMPO DE ESPERA EN SALA ESPERA	154	149	195
	TIEMPO DE ESPERA POR CONSULTA ESP.	44	85	153
	TIEMPO DE ESPERA POR CIRUGIA	63	54	98
	TIEMPO DE ESPERA POR PROCEDIMIENTO	28	25	70
	INFRAESTRUCTURA	55	63	56
	INFORMACION	38	41	56
	PROBIDAD ADM.	0	0	1
	TOTAL RECLAMOS	997	1043	1330
FELICITACIONES	1629	1621	1464	
SUGERENCIAS	135	138	172	
SOLICITUDES	289	302	261	



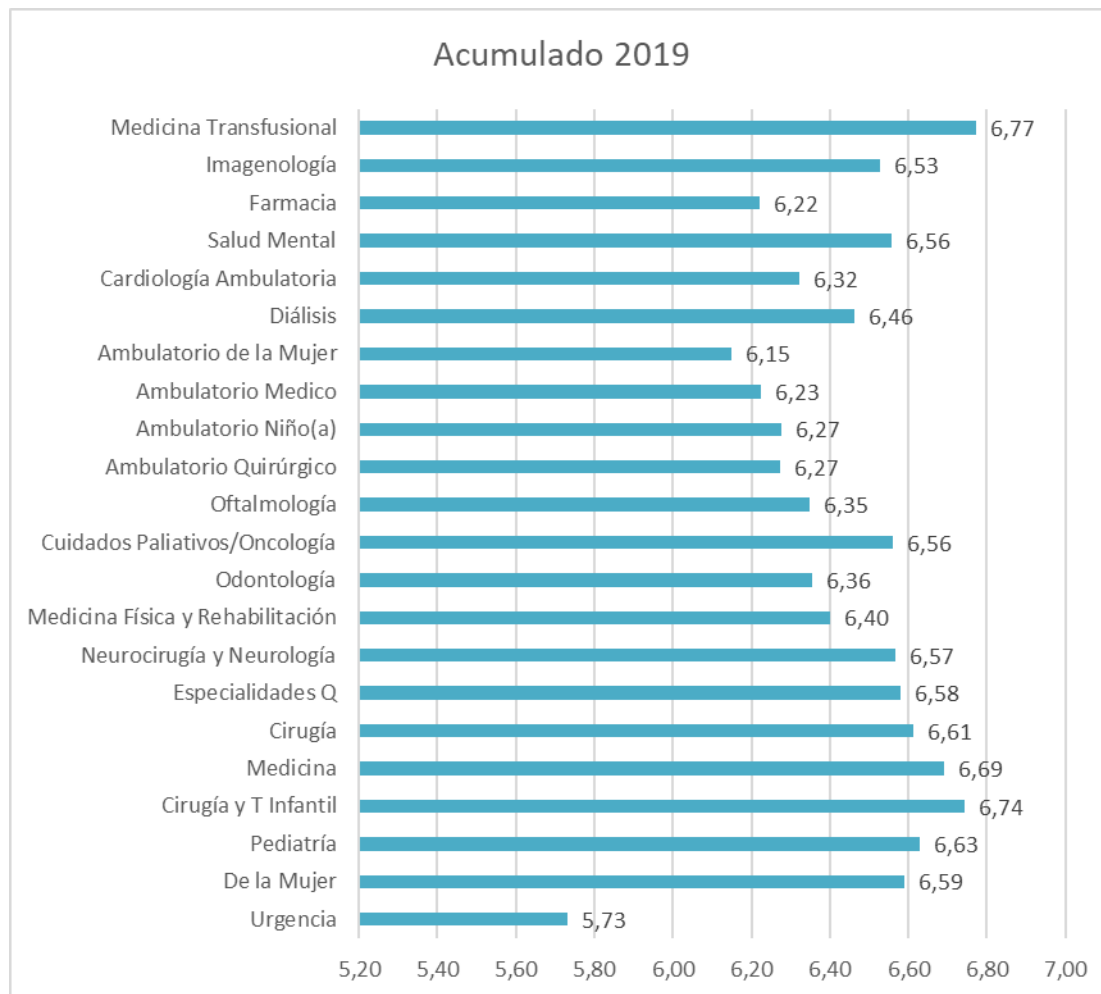
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA EAR

Estos resultados corresponden a las encuestas tomadas entre enero y diciembre de 2019, con el instrumento proporcionado por el Ministerio de Salud a todos los establecimientos de alta complejidad del país.

Complejo Asistencial obtuvo una nota promedio de 6,44 en una escala de 1 a 7.

Los Centros de Costo Mejor evaluados durante el año 2018 fueron:

- Medicina Transfusional (6,77)
- Cirugía y Traumatología Infantil (6,74)
- Indiferenciado del Adulto (6,69)



*Las encuestas son tomadas por los Orientadores y la nota máxima en un 7,0.



5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PARLAMENTO INFANTIL

Un éxito resultó la séptima versión del Parlamento Infantil en Salud Donación de Órganos, en donde participaron más de 100 niños, entre 10 a 12 años, representando a distintos establecimientos educacionales de la comuna de Los Ángeles.

Este año estuvo enfocado a educar sobre la importancia de la donación de órganos y cómo tienen que transmitir este tema a su familia y cercanos.

Se convocó a estudiantes de enseñanza básica de distintos establecimientos educacionales de Los Ángeles, contaron con una mesa de expertos quienes aclararon sus dudas, además de una representación teatral para que conocieran el tema de manera lúdica y lo transmitan a su entorno y sean ellos los voceros de esta experiencia entre sus compañeros de colegio.

PARLAMENTO DE LA MUJER

Por tercer año, el Consejo Consultivo de Usuarios del Complejo Asistencial organiza esta actividad, que este año tuvo por objetivo educar a la comunidad sobre la importancia de la "Donación de Sangre", para salvar vidas.

Este año se sumó a esta actividad el Centro de Costo Medicina Transfusional y Diálisis; se abordó el tema desde un punto de vista altruista, relatando experiencias de vida; se contó además con una mesa de expertos para aclarar dudas y mitos sobre este tema.

REUNIONES MENSUALES CONSEJO CONSULTIVO

El Consejo Consultivo es una instancia de participación social, que cuenta con representación de usuarios y funcionarios a través de Organizaciones Sociales y Gremiales y tiene como propósito asesorar a la gestión de la Dirección del Complejo Asistencial, desarrollando funciones en el ámbito informativo, propositivo, consultivo, evaluativo y decisorio.

Durante el año 2019 se realizaron 13 reuniones.

UNIDADES EDUCATIVAS

Durante el año 2019, el Consejo Consultivo de Usuarios se capacitó en diversos temas entre los que se destacan: "Manejo de Conflictos", "Cuidados a postrados y a sus cuidadores", "Salud digestiva" y "Salud mental / Depresión en adultos", estas charlas están dirigidas a los referentes designado por cada organización y su objetivo es educar a la comunidad a través de sus representantes.

CUENTA PÚBLICA

En abril de 2019, se llevó a cabo la Cuenta Pública, instancia de participación ciudadana y de rendición de cuentas para conocer la gestión del Complejo Asistencial.



VISITAS GUIADAS

En el marco de la estrategia ministerial "Hospital Amigo" se realizan hace más de 5 años las visitas guiadas al Complejo Asistencial, con el objetivo de generar espacios de cercanía entre sus funcionarios y los usuarios, para que estos últimos conozcan y valoren el trabajo de la comunidad hospitalaria.

Durante el 2019 se realizaron 2 visitas guiadas, alumnos octavo año básico Colegio San Ignacio y estudiantes de enseñanza media Colegio Padre Hurtado.

SALIDAS A TERRENO

Con el objetivo de educar a la población en relación con el buen uso de la Red de Urgencia, se realizaron dos salidas a terreno; la primera fue efectuada en el mes de julio, dirigida al Consejo de Desarrollo del CESFAM Norte de la comuna de Los Ángeles, realizada por el Director del Complejo Asistencial Sr. Brian Romero Bustamante.

El equipo del C.C. Unidad de Emergencia en conjunto con la EU coordinadora local de Procuramiento de Órganos del Complejo Asistencial, realizaron educación sobre el sistema de categorización y donación de órganos respectivamente, en Posta Canchilla, comuna de Yumbel.

DIÁLOGO INTERRELIGIOSO

Más de 50 personas, entre funcionarios, voluntarios activos y personas que se están preparándose para comenzar con el acompañamiento espiritual, participaron de estas jornadas, organizadas por la Unidad de Acompañamiento Espiritual del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, cuyo propósito fue generar una instancia de reflexión, conocimiento y de aporte a las creencias religiosas en la vida de las personas.

ENTREGA CARTILLA INFORMATIVA "ACTUALIZA TUS DATOS"

La Directiva del Consejo Consultivo de Usuarios CAVRR., participó en la entrega de cartilla informativa "Actualiza tus Datos", en Hall del Complejo Asistencial, actividad que se realizó para difundir a la comunidad sobre la importancia de actualizar los datos, para evitar NSP y simultáneamente disminuir lista de espera.

GALA PACIENTES DE SALUD MENTAL

Por quinto año consecutivo se llevó a cabo esta actividad, la cual se realizó en el Gimnasio del Complejo Asistencial; contó con stand atendidos por los mismos pacientes.

Esta actividad ha demostrado ser un factor importante para aumentar la adherencia al tratamiento.

VILLANCICOS UNIDAD ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL

Como ya es tradición en el Complejo Asistencial, la Unidad de Acompañamiento Espiritual organizó un encuentro de coros de Villancicos donde participaron 11 voluntariados e instituciones vinculadas al Complejo Asistencial, deleitando con sus canticos a los funcionarios y usuarios del Centro de Salud.



ESCUELA PARA PADRES

Durante el año 2019 se realizaron 26 charlas educativas, capacitando a más de 251 padres, en distintos temas enfocados en el tratamiento y el apoyo que deben entregar a sus hijos, las que fueron impartidas por los diferentes profesionales del Servicio, en forma voluntaria, todos los días viernes de cada mes.

MESA REDONDA EUTANASIA

Se realizó la primera Mesa redonda sobre la Eutanasia, organizado por la Unidad de Investigación Clínica junto al Colegio Médico, dando lugar a una jornada educativa y de discusión, donde los asistentes resolvieron sus dudas frente a un panel de expertos que abordaron la temática desde los conceptos generales hasta la autonomía del ser humano en su poder de decisión. En la oportunidad participaron diversos actores, tanto del sector público como de la sociedad civil.

VACACIONES HIJOS DE FUNCIONARIOS

Con gran éxito se realizaron las vacaciones de invierno y verano para hijos de funcionarios, cuyo objetivo fue poder dar tranquilidad a los papas y a la vez entretener a sus hijos de una manera segura y cerca de ellos, lo que repercute positivamente en el trabajo que realizan.

MÚSICA TERAPIA

El proyecto presentado por el Centro de Coso de Medicina y Física y Rehabilitación para trabajar de una manera lúdica, en la recuperación de los pacientes, contó con el apoyo de la Agrupación Acción y Apoyo de Cuidados Paliativos, en la donación de atriles para soporte de los instrumentos musicales.

La actividad de música terapia (entrega de atriles), se realizó en las dependencias del Complejo Asistencial, tuvo como propósito entregar un espacio de esparcimiento y alegría a los pacientes, acompañantes, funcionarios y agrupación del Centro de Costo Cuidados Paliativos.

Lo anterior, considerando que la música permite satisfacer las necesidades físicas, emocionales, mentales, sociales y cognitivas de las personas.



6. HITOS 2019

REACREDITACIÓN EN SALUD

El primer semestre de 2016 el Complejo Asistencial alcanzó la Acreditación en calidad otorgada por la Súper Intendencia de Salud con un 93.7 % de cumplimiento.

El proceso de acreditación involucró a todos los funcionarios del Complejo Asistencial, de las diversas áreas y estamentos, iniciándose el proceso el año 2009.

La Acreditación fue otorgada por un plazo de 3 años, por lo que este 2019 el Complejo Asistencial angelino se sometió nuevamente al proceso evaluativo, alcanzando la reacreditación con un 95% de cumplimiento.

ENTREGA NUEVAS DEPENDENCIAS

✓ Endoscopía.

Durante el 2018 se ejecutó la habilitación de las nuevas dependencias de Endoscopía por un monto superior a los 400 millones de pesos. Se adecuaron 6 box, una sala de recuperación, una gran sala de espera, oficina administrativa y una sala DAN (área limpia, sucia, y desinfección); las que comenzarán a funcionar el año 2019 en el zócalo del edificio uno.

✓ Neonatología.

La normalización de la UCI Pediátrica, es un proyecto financiado por el Gobierno Regional, donde se destinaron 1 mil 200 millones de pesos, para la normalización de esta Unidad.

Con este proyecto se aumentaron los 32 cupos que se desglosan a continuación:

UCI: de 4 a 6 cupos / UTI: de 8 a 12 cupos / se crea además la unidad de cuidados básicos que contará con 6 cupos, en total son 12 nuevos cupos para la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.

PROMOCIÓN DE MÉDICOS FORMADOS EN EL COMPLEJO ASISTENCIAL

✓ Formación de becados en pediatría

Durante el año 2019 se formó el primer especialista en Pediatría en el complejo Asistencial, con lo cual, se está fortaleciendo el área de formación del principal hospital de la Provincia de Biobío, lo que favorece la disminución de brecha de especialistas.

RENOVACIÓN DE EQUIPAMIENTO DE PABELLÓN CENTRAL

Se invirtieron mas de 2 mil 600 millones de pesos en la renovación de Pabellón, lo que considero 288 millones de pesos en obras y 2 mil 350 millones en equipamiento (Equipos, instrumental y mobiliarios entre otros).



EQUIPAMIENTOS/TRATAMIENTOS/ PROCEDIMIENTOS DE ALTA COMPLEJIDAD

✓ **Implante coclear**

Una alternativa que resultaba hace unos años atrás, inalcanzable por su complejidad y alto costo, es ahora una realidad. Tres usuarios pediátricos del Complejo Asistencial recibieron este año su implante coclear, intervención realizada en el Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción. Es un dispositivo electrónico que capta los sonidos y los transforma en señales eléctricas, que estimulan el nervio auditivo y este lleva la información hasta los centros auditivos superiores, remplazando las células ciliadas dañadas permitiendo así, recibir la información sonora.

✓ **Intervención Cerebral**

Joven de 47 años que sufría constantes cuadros de cefaleas fue sometida a diversos estudios clínicos que pesquisararon la presencia de 3 tumores dentro del cerebro, de un tamaño superior a los 3 y 4 centímetros alojados alrededor de la carótida, envolviendo un par de arterias en la base del cráneo, comprimiendo también nervios craneales, el nervio de la visión y otros nervios del cerebro. Fue sometida a una intervención con el apoyo del médico jefe del equipo vascular base cráneo del Instituto Nacional de Neurocirugía Dr. Jorge Mura Castro, quien además es el profesional con más experiencia en Chile en este tipo de intervenciones quirúrgicas, indicó el Dr. Gustavo Canessa. La intervención quirúrgica se prolongó por más de 12 horas, donde los especialistas realizaron una cirugía muy fina con el objetivo de no dejar ningún tipo de secuela, la que implicó remover la mayor cantidad de hueso y estructura, sin que esto genere una secuela permanente en lo que respecta a la visión, la memoria y/o el lenguaje de la paciente tratada.

✓ **Lavadoras Endoscópicas**

Durante el 2019 se adquirieron 2 lavadoras que permiten el reproceso de los equipos endoscópicos con una desinfección de alto nivel, cuya inversión superó los 30 millones de pesos entregar los equipo

✓ **Microscopio Neuroquirúrgico**

Este nuevo microscopio es parte del nuevo equipamiento que está llegando para la red asistencial por montos que superan los 5 mil millones de pesos en total y que tiene como particularidad ser un Microscopio de neurocirugía con la solución más avanzada para captura y procesamiento de imágenes de microscopía. Diseñado para las intervenciones quirúrgicas más complejas, dispone de tecnología digital de captura y procesamiento de imágenes, como sensores de imagen, óptica avanzada y capacidad de capturar.



✓ **Marca paso pediátrico**

Esta intervención quirúrgica, que es la tercera que se realiza en el país, fue llevada a cabo en el Complejo Asistencial, donde los Cirujanos Infantiles del establecimiento recibieron la asistencia de tres connotados especialistas en el área Dr. Renato Acuña, procedente del Hospital San Juan de Dios, Dr. Patricio Herrera y Dra. Alejandra Ovalle, ambos del Hospital Exequiel Gonzalez Cortés.

Desde su nacimiento Camila de 1 año 8 meses de edad había estado conectada a un ventilador mecánico, lo que generaba diversas complicaciones en su vida, pero gracias a la instalación de este Marcapasos Diafragmático se logró que la pequeña respirará por sus propios medios.

CUMPLIMIENTOS INDICADORES

- ✓ GES
101% Porcentaje de cumplimiento
- ✓ EAR
Porcentaje de cumplimiento 85,53%
- ✓ COMGES

1er. Corte	85,88%
2do. Corte	83,10%
3er. Corte	89,09%
4to. Corte	Pendiente

LISTAS DE ESPERA QUIRÚRGICA Y DE CONSULTA

- ✓ Lista de Espera Quirúrgica 97,20% Cumplimiento
- ✓ Lista de Espera Consulta Nueva 99,80% Cumplimiento

