Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

## GESTIÓN 2021

Dr. Rubén Gennero – Director Hospital Dra. Eloísa Díaz I.

# NUESTRA VISIÓN

Queremos responder a las expectativas de las personas, con una atención de salud integral, oportuna, de calidad y humanizada.

# NUESTRA MISIÓN

Somos un Hospital de alta complejidad comprometido con mejorar la salud de la población de la Florida y Red Sur Oriente, desarrollando a sus personas, con foco en la gestión eficaz, con sentido y probidad, a través de una cultura que identifica a nuestra institución como un centro asistencial docente, digital y con altos estándares de calidad.

# NUESTROS VALORES

**JUSTO**

**EFICAZ**

**TRANSVERSAL**

**HUMANO**

**MODERNO**

**CERTEZA EN LA INCERTEZA**

# NUESTRA COMUNA

Fuente: COMUDEF

**Hacer que el status quo se vea más peligroso que saltar al vacio.**

ADMISIÓN
PRIMER PISO
-Proc. Urología
- Proc. Cardiología
-Neurología
-Cardiología
-Otorrino
Módulo
3
Módulo
03

Visualizando la Gestión
Eficiencia Operacional
#CambioSeñalesHospital
Gerencia de Procesos Integrales del Usuario
Mesa de Género
NOSOTROS
Liderazgo en Transformación Digital
Website HLF
#ContactCenter
#ViajeDelUsuarioEnTodas
#ZeroVentanilla
#PortalPaciente
#UpgradeDespachoADomicilio

# SUBDIRECCIÓN DE PERSONAS

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

Dar mi mayor agradecimiento por los cuidados y Humanidad entregados a mi Hermano en su periodo de Hospitalización, especialmente al personal de Paliativo Piso 3.

Su humanidad en su trato, sus cuidados y en la manera de hablar con migo y muchas gracias, que Dios los bendiga y nunca olviden dar esa palabra que tanto uno necesita en esos momentos.

PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)

Desde doctores/es hasta TENS, camilleros guardias

Felicitaciones a Hospital es un ejemplo

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

GRACIAS por TODO.

- Enfermeras
- Doctores
- Kinesiologos
- Camareras
- personas de aseo.
- Asistente social OIRS
- Asistente social. Hosp. Día.
- Recepción Hall central.

# NUESTRAS PERSONAS

## PERSONAL EN DOTACIÓN

| | |
|---|---|
| 2019 | 2.140 |
| 2020 | 2.175 |
| 2021 | 2.220 |

## PERSONAL A HONORARIOS

| | |
|---|---|
| 2019 | 130 |
| 2020 | 346 |
| 2021 | 396 |

**TOTAL AÑO 2019: 2.270**

**TOTAL AÑO 2020: 2.521**

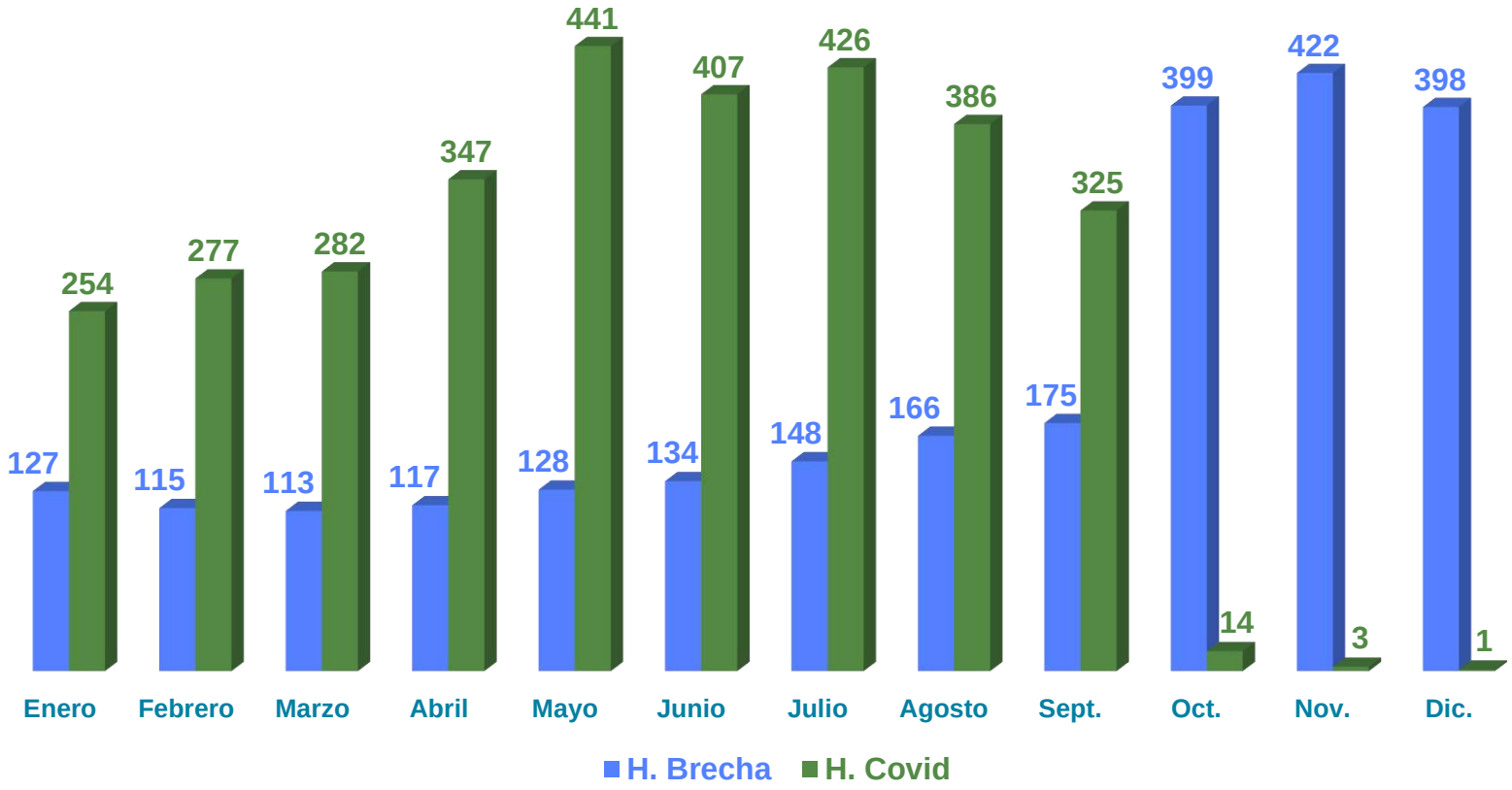
**TOTAL AÑO 2021: 2.616**

Fuente: Referente

# ESPÍRITU DRA. ELOÍSA DÍAZ

# NUESTRAS PERSONAS

## CARGOS DE HONORARIOS POR TIPO DE PROGRAMA



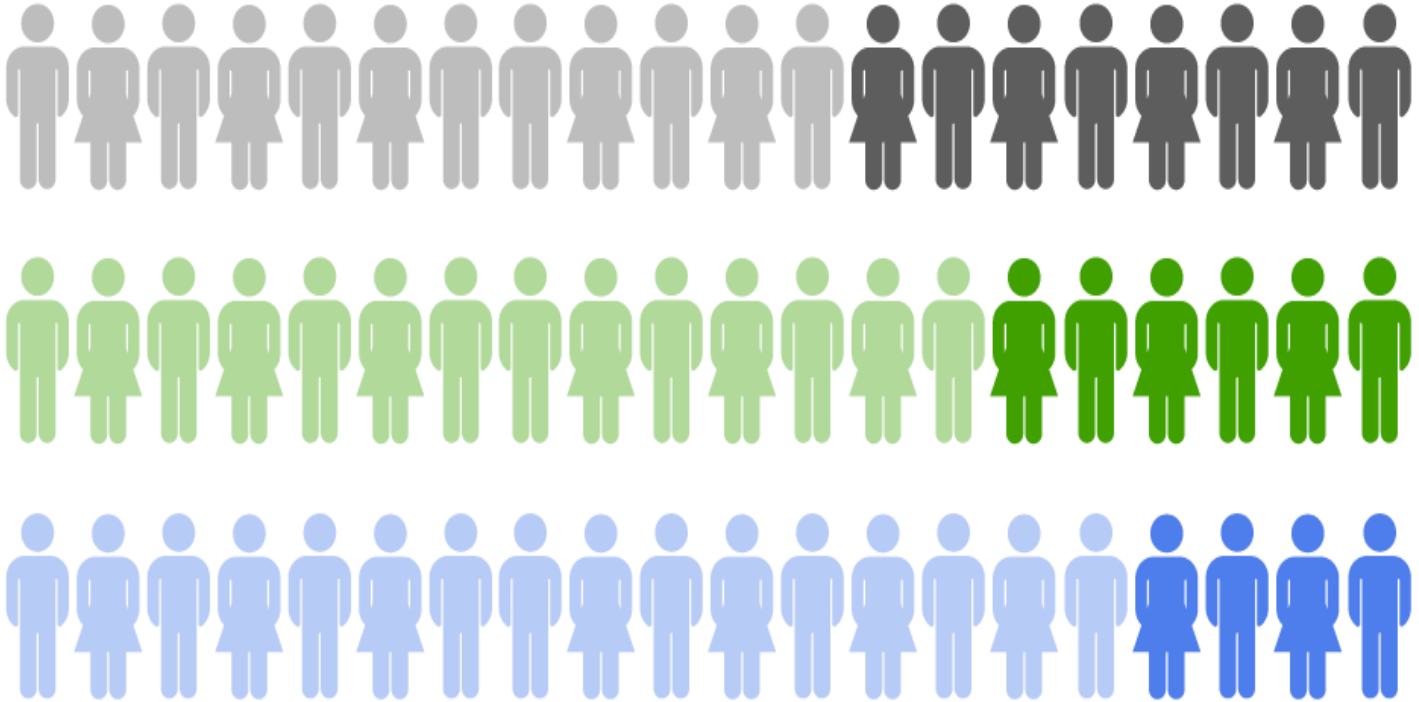

**PROMEDIO ANUAL H. BRECHA: 204**

**PROMEDIO ANUAL H. COVID: 264**

Fuente: Referente

# NUESTRAS PERSONAS

## AUSENTISMO LABORAL




**AUSENTISMO PAÍS 2021: 35,4 DÍAS**

**AUSENTISMO PAÍS 2022: 37,3 DÍAS PROYECTADO**

Fuente: Referente

DEPTO. DE ATENCIÓN INTEGRAL AL FUNCIONARIO EN SALUD

# PROCESO DE VACUNACIÓN COVID19

## FUNCIONARIOS VACUNADOS CONTRA EL COVID19:

- 1° DOSIS: 2.807
- 2° DOSIS: 2.726
- 3° DOSIS: 2.202
- 4°DOSIS: 1.548

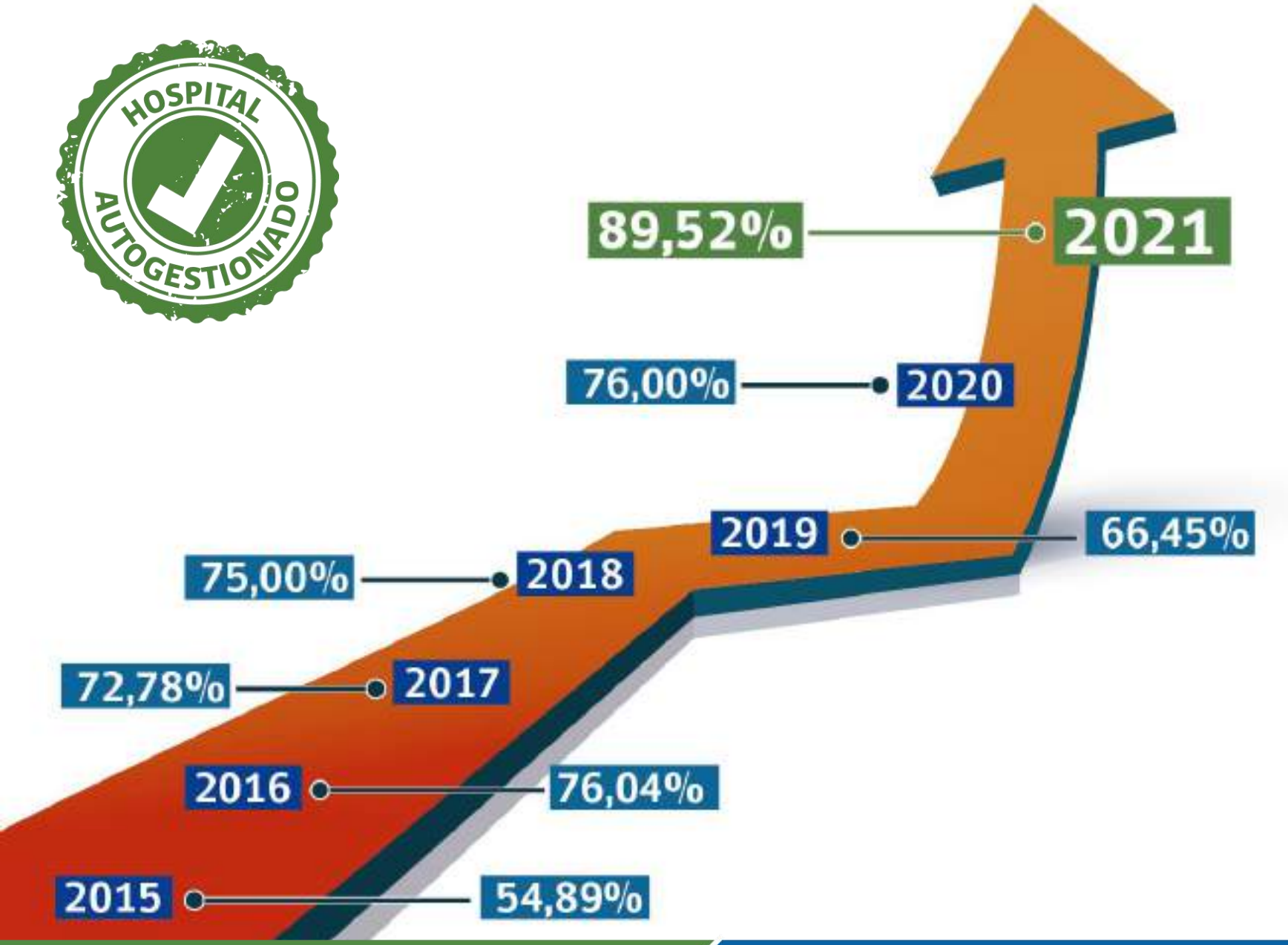
**TOTAL: 9.283**

Fuente: DAIF HLF

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# RESULTADOS GESTIÓN 2021



# DATOS ACTIVIDAD ASISTENCIAL

## EGRESOS HOSPITALIZADOS

2019-2020: -15,6%

| | |
|---|---|
| 2019 | 15.894 |
| 2020 | 13.417 |
| 2021 | 14.151 |

2020-2021: +5,5%

## CIRUGÍAS ELECTIVAS

2019-2020: -36,5%

| | |
|---|---|
| 2019 | 8.429 |
| 2020 | 5.351 |
| 2021 | 6.255 |

2020-2021: +16,9%

## ATENCIONES AMBULATORIAS

2019-2020: -44,9%

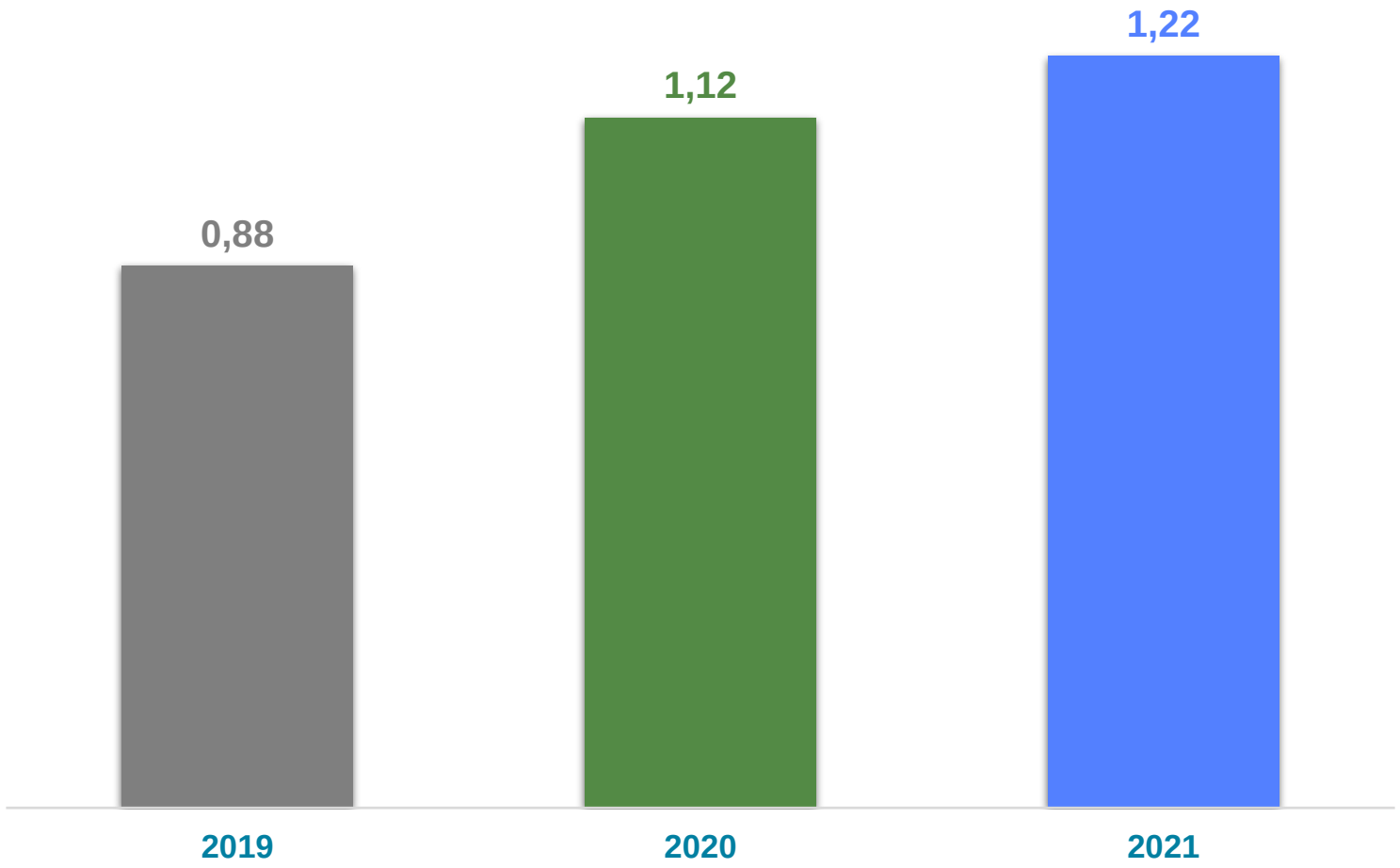
| | |
|---|---|
| 2019 | 164.322 |
| 2020 | 90.555 |
| 2021 | 129.338 |

2020-2021: +42,8%

Fuente: REM.

# MAYOR COMPLEJIDAD

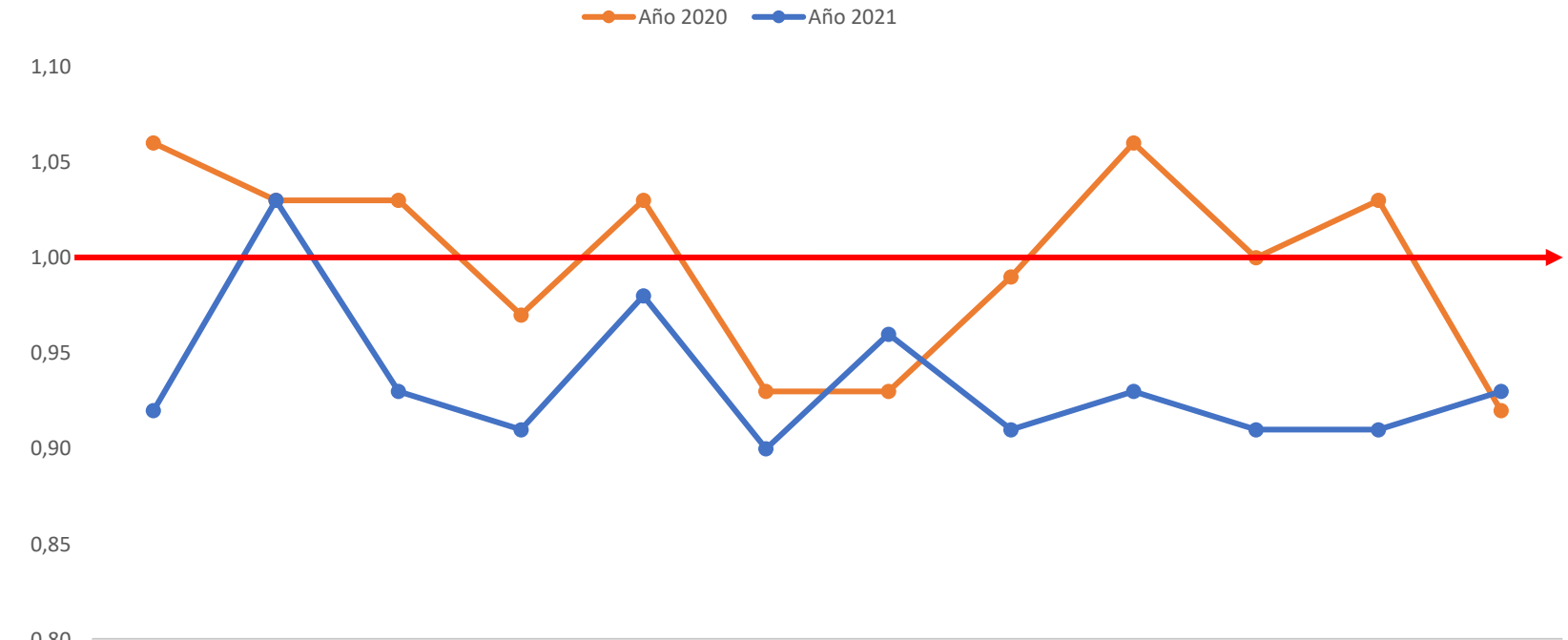
## Peso medio GRD




Fuente: REM.

# 2021 MÁS EFICIENTE EN USO DE CAMAS

## Índice Funcional

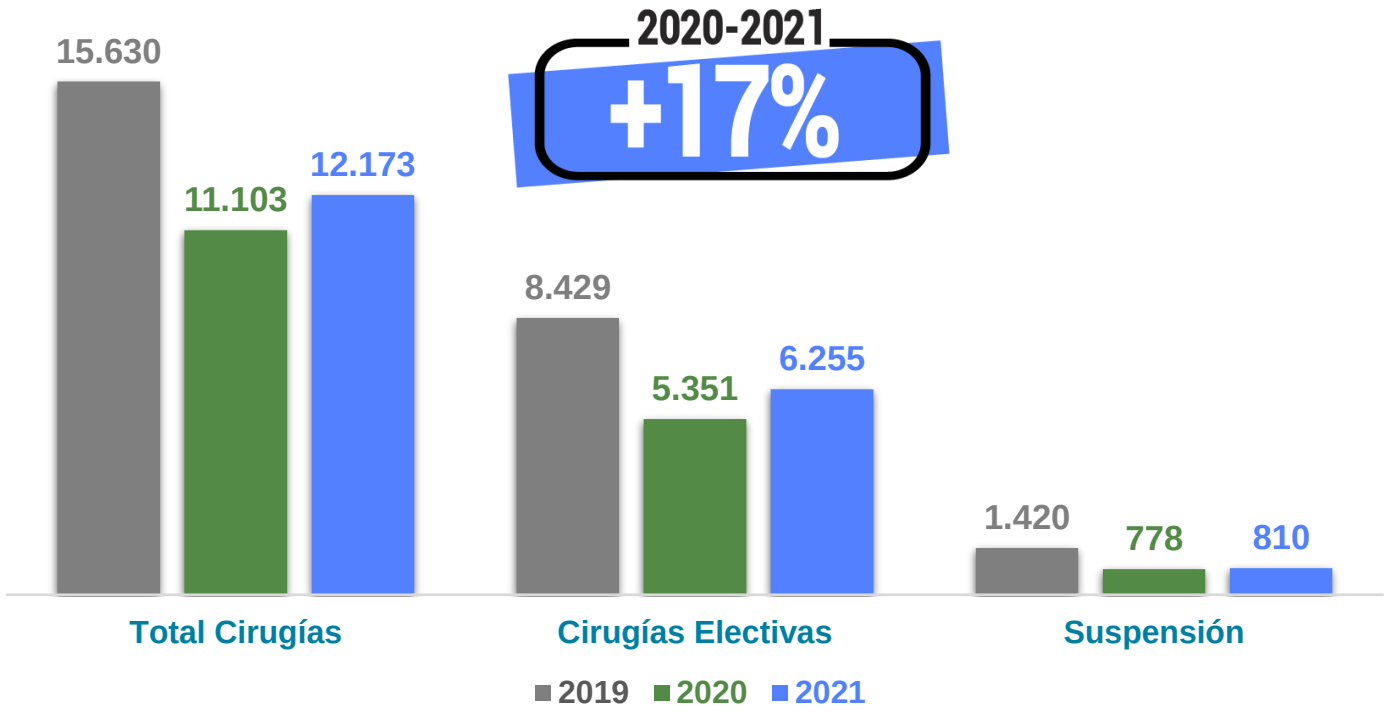



| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Año 2020 | 1,06 | 1,03 | 1,03 | 0,97 | 1,03 | 0,93 | 0,93 | 0,99 | 1,06 | 1,00 | 1,03 | 0,92 |
| Año 2021 | 0,92 | 1,03 | 0,93 | 0,91 | 0,98 | 0,90 | 0,96 | 0,91 | 0,93 | 0,91 | 0,91 | 0,93 |

Fuente: REM.

UNIDAD DE PABELLÓN CENTRAL

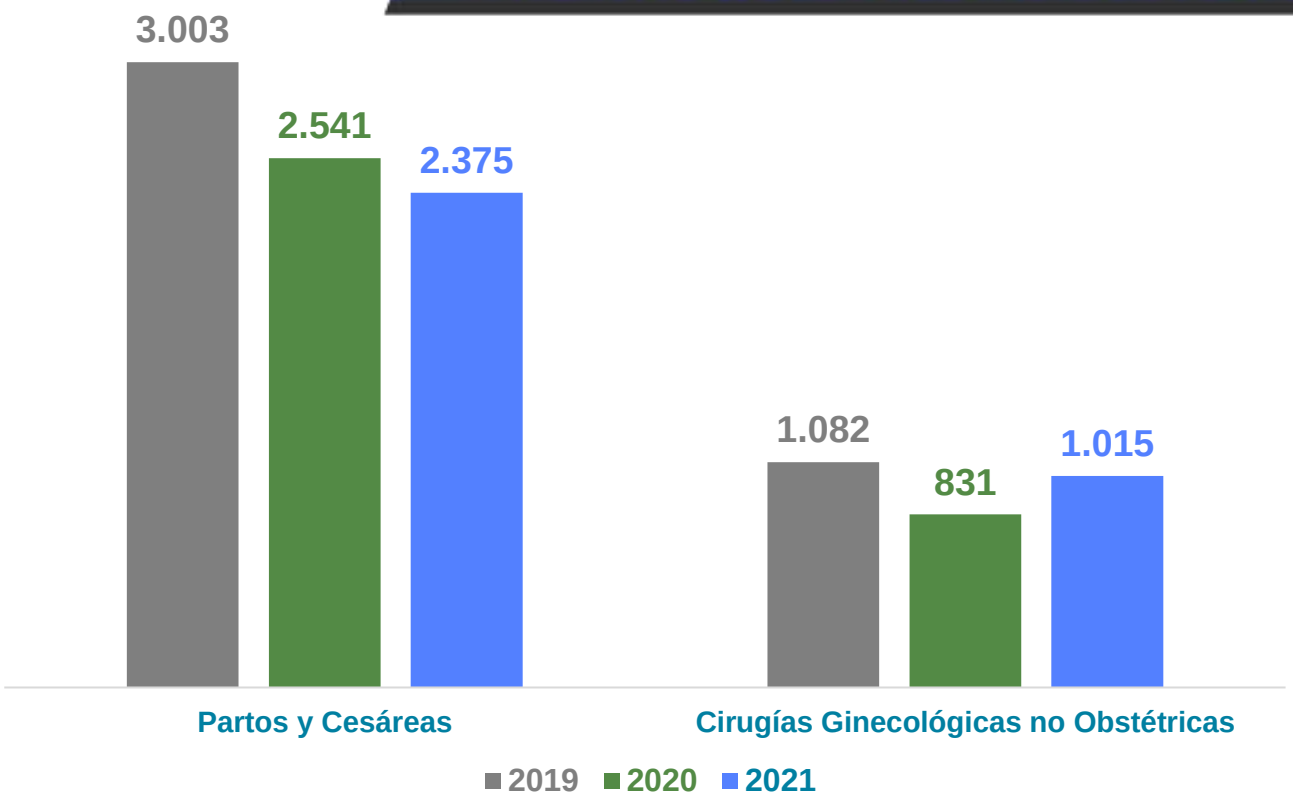
# INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS




Fuente: REM.

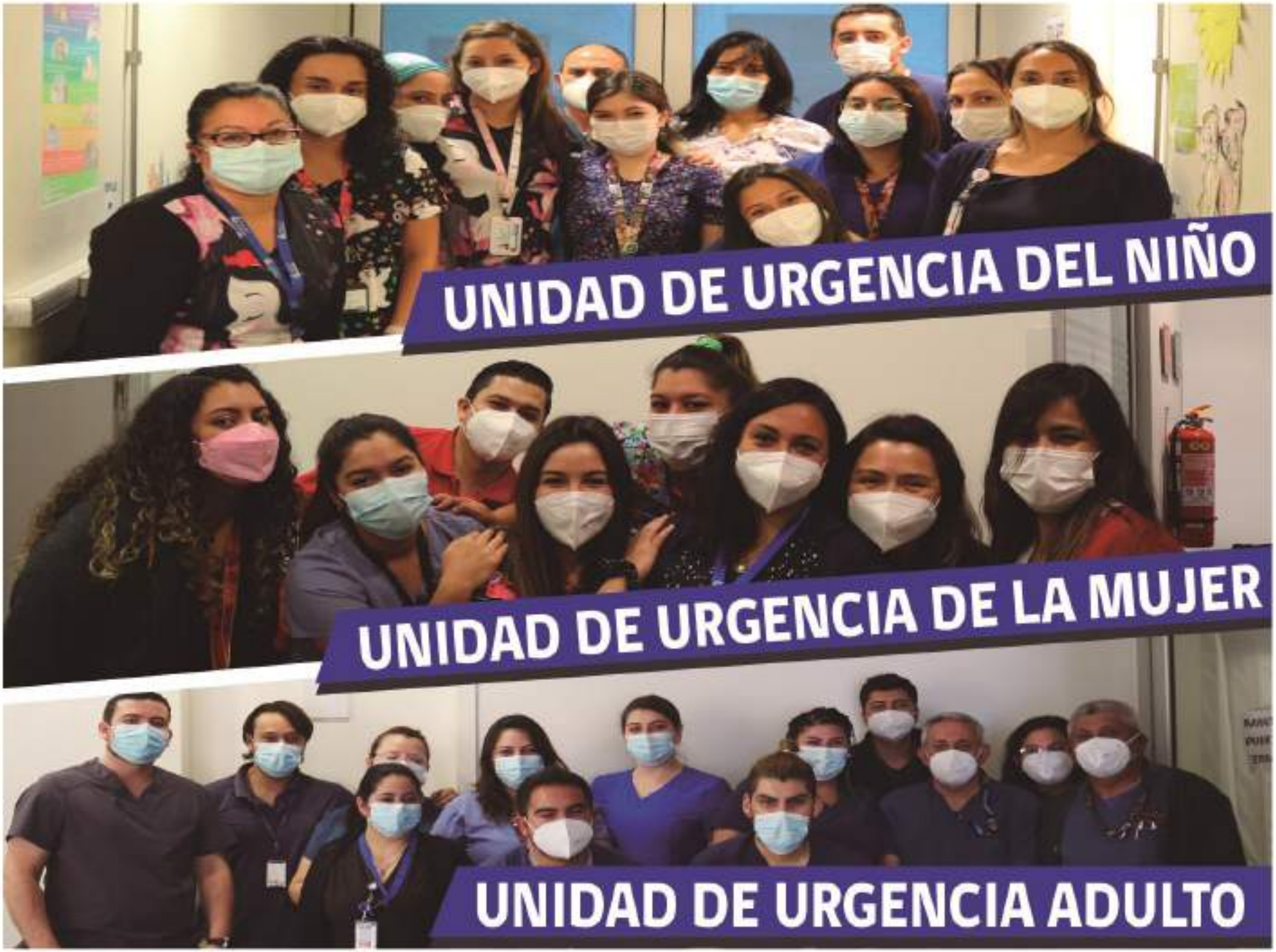
Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# ATENCIONES DE LA MUJER

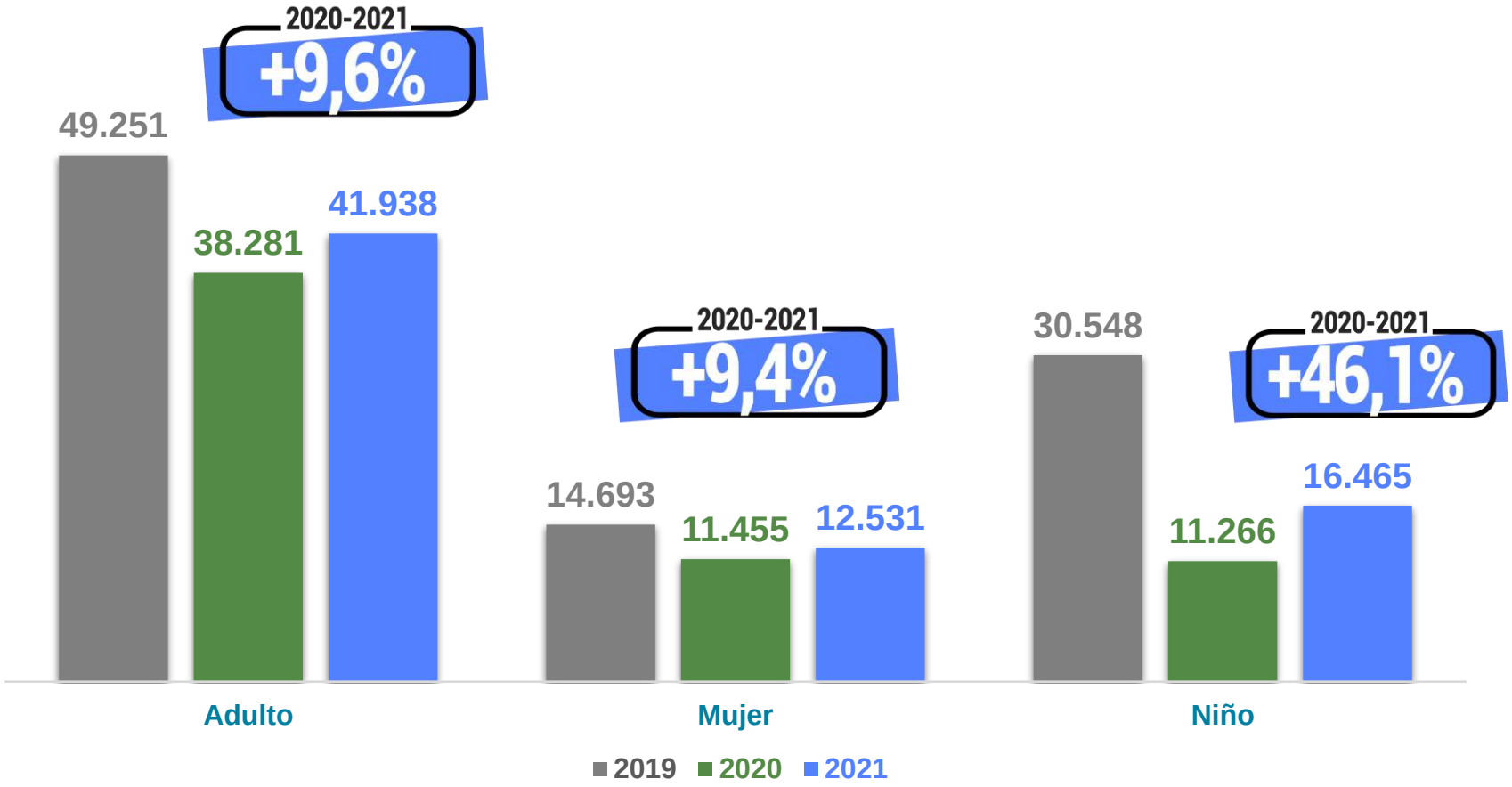



Fuente: REM.

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida


UNIDAD DE URGENCIA DEL NIÑO
UNIDAD DE URGENCIA DE LA MUJER
UNIDAD DE URGENCIA ADULTO

# ATENCIÓN DE UNIDADES DE URGENCIA




2019: 94.492

2020: 61.002

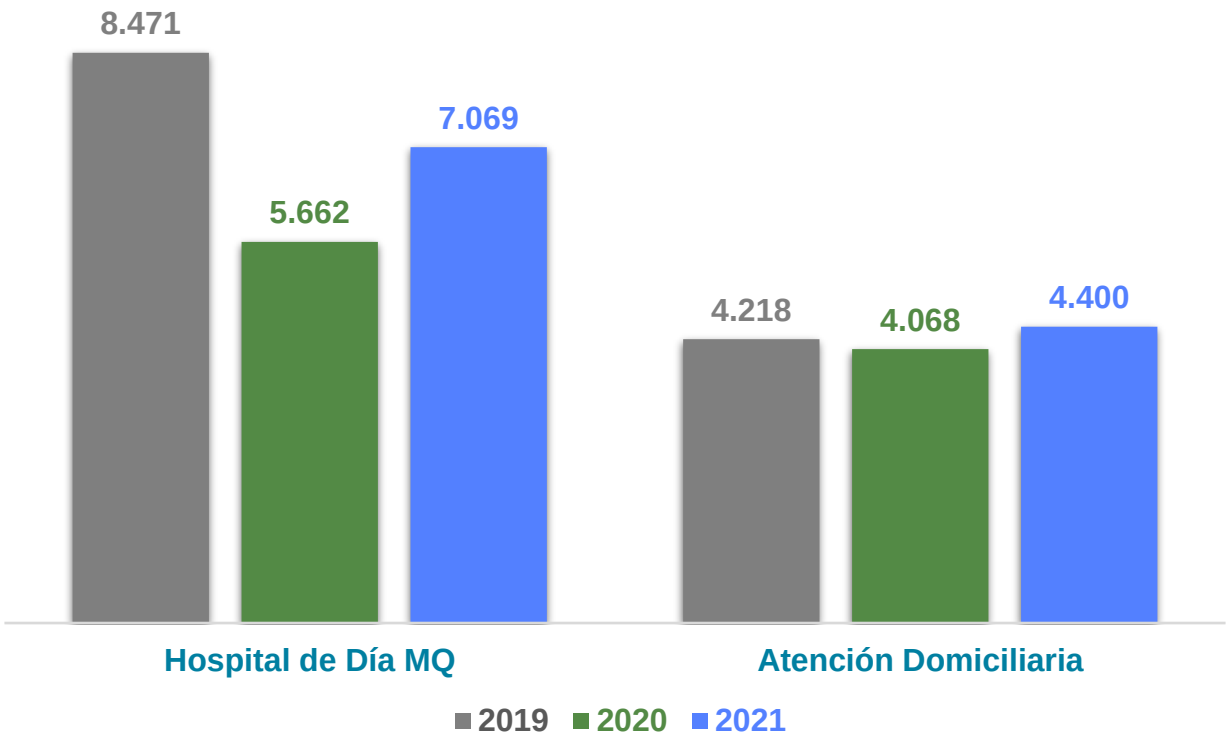
2021: 70.934

Fuente: REM.

UNIDAD DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

UNIDAD DE HOSPITAL DE DÍA MQ

# HOSPITAL DE DÍA MQ Y ATENCIÓN DOMICILIARIA




Fuente: REM.

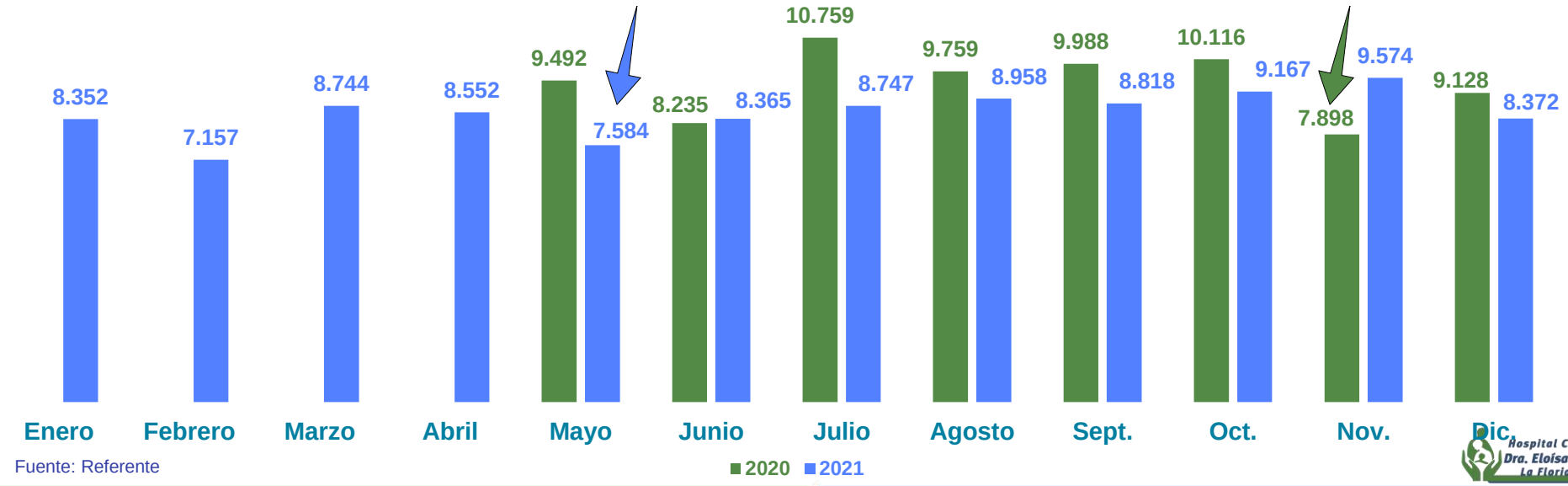
Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

UNIDAD DE FARMACIA HOSPITALIZADOS
UNIDAD DE FARMACIA AMBULATORIA

# DESPACHO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

Disminución por aumento de retiro presencial de medicamentos y asistencia a consultas médicas.

Disminución por inicio de estrategia de despacho de medicamentos a domicilio solo en La Florida.



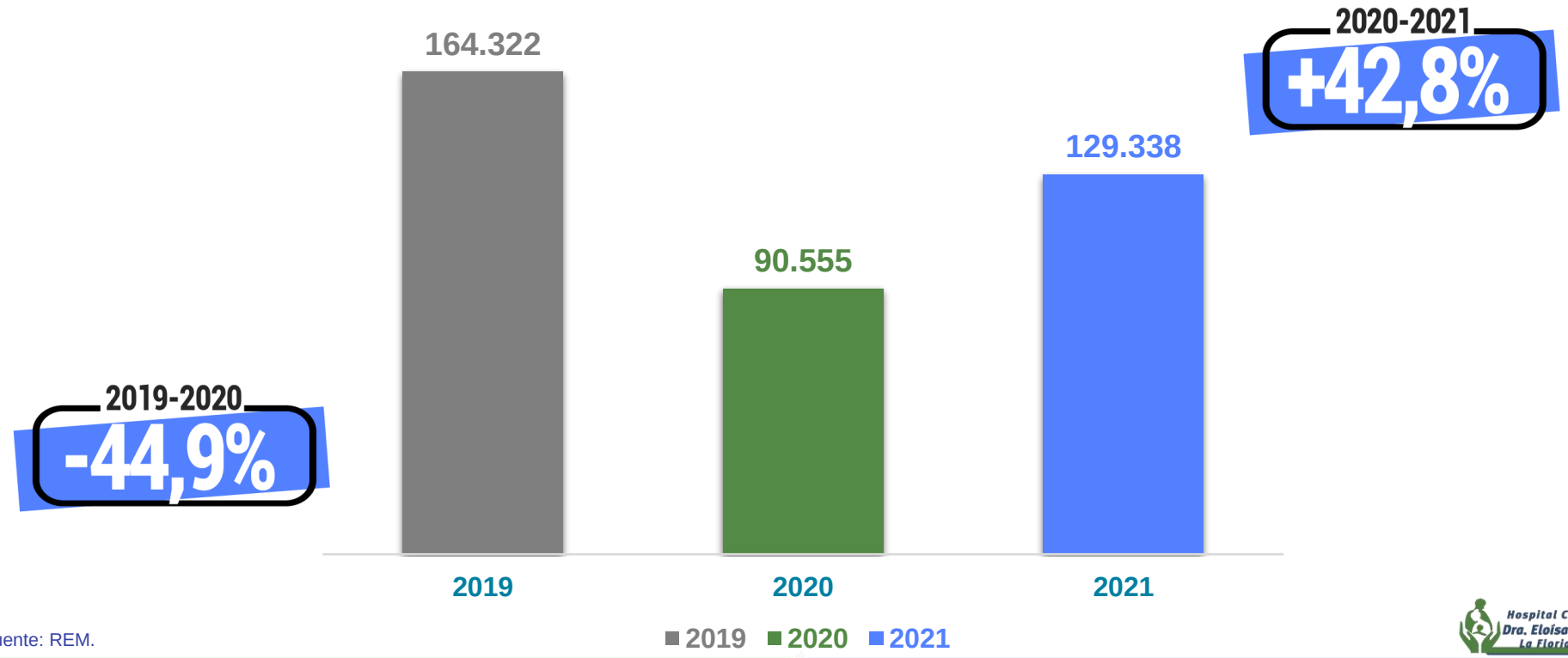

Fuente: Referente

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# CONSULTAS MÉDICAS DE ESPECIALIDADES

Vía de
Evacuación
SUBGERENCIA DE SERVICIOS AMBULATORIOS

# CONSULTAS MÉDICAS DE ESPECIALIDADES



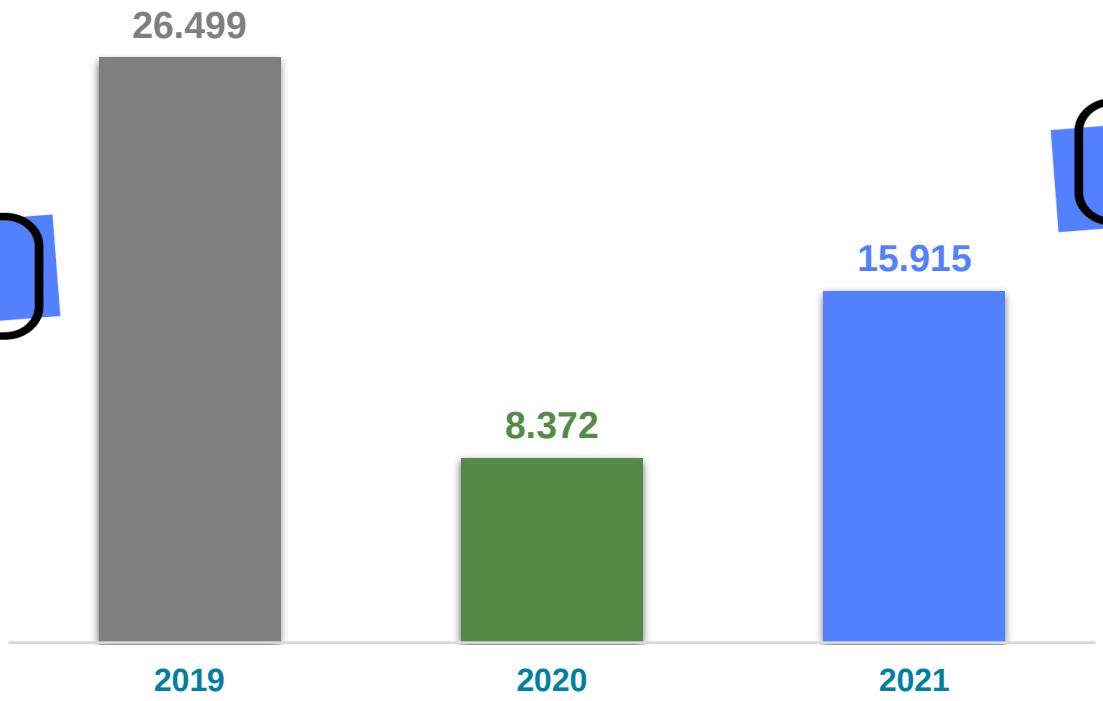

Fuente: REM.

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# ATENCIONES ODONTOLÓGICAS

2019-2020
-68,4%

2020-2021
+90,1%




Fuente: REM.

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

SUBGERENCIA DE SERVICIOS CLÍNICOS DE APOYO

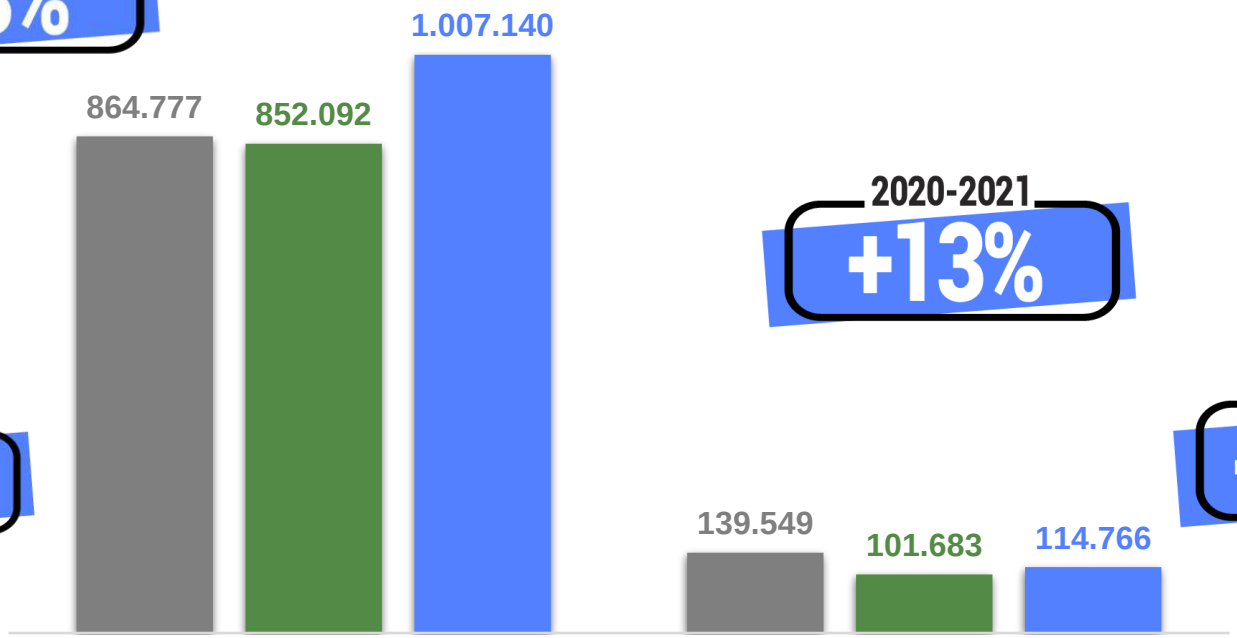
# EXÁMENES DE DIAGNÓSTICO

2020-2021
+18%

2019-2020
-1,5%

2020-2021
+13%

2019-2020
-22,7%

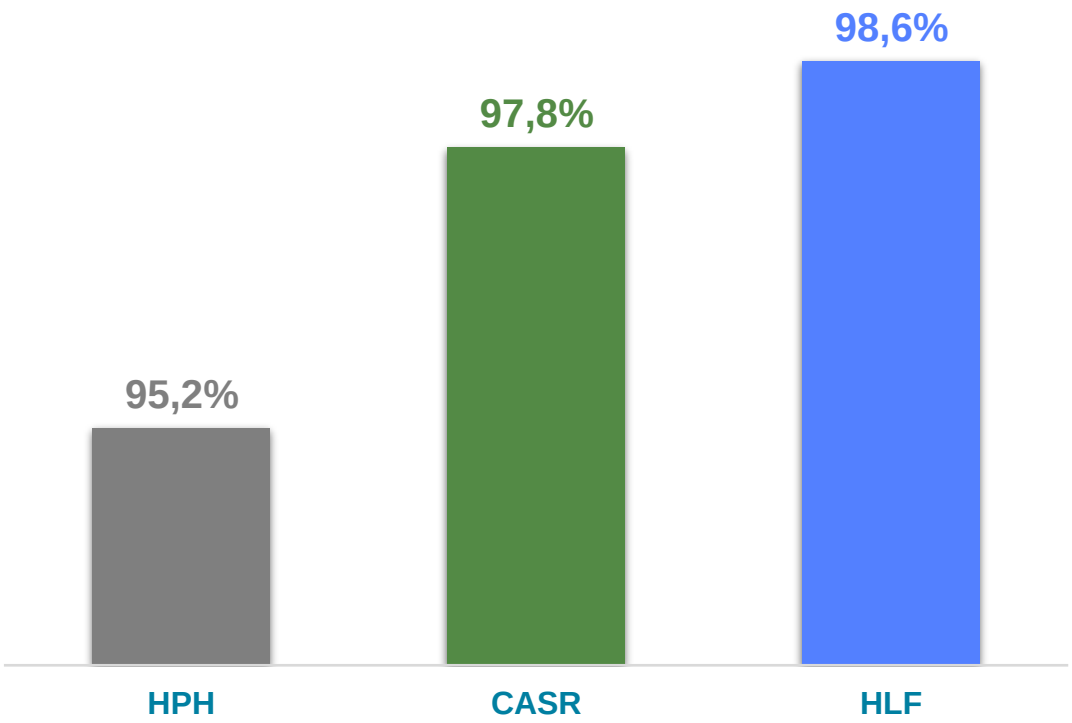



Fuente: REM.

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

UNIDAD DE GES

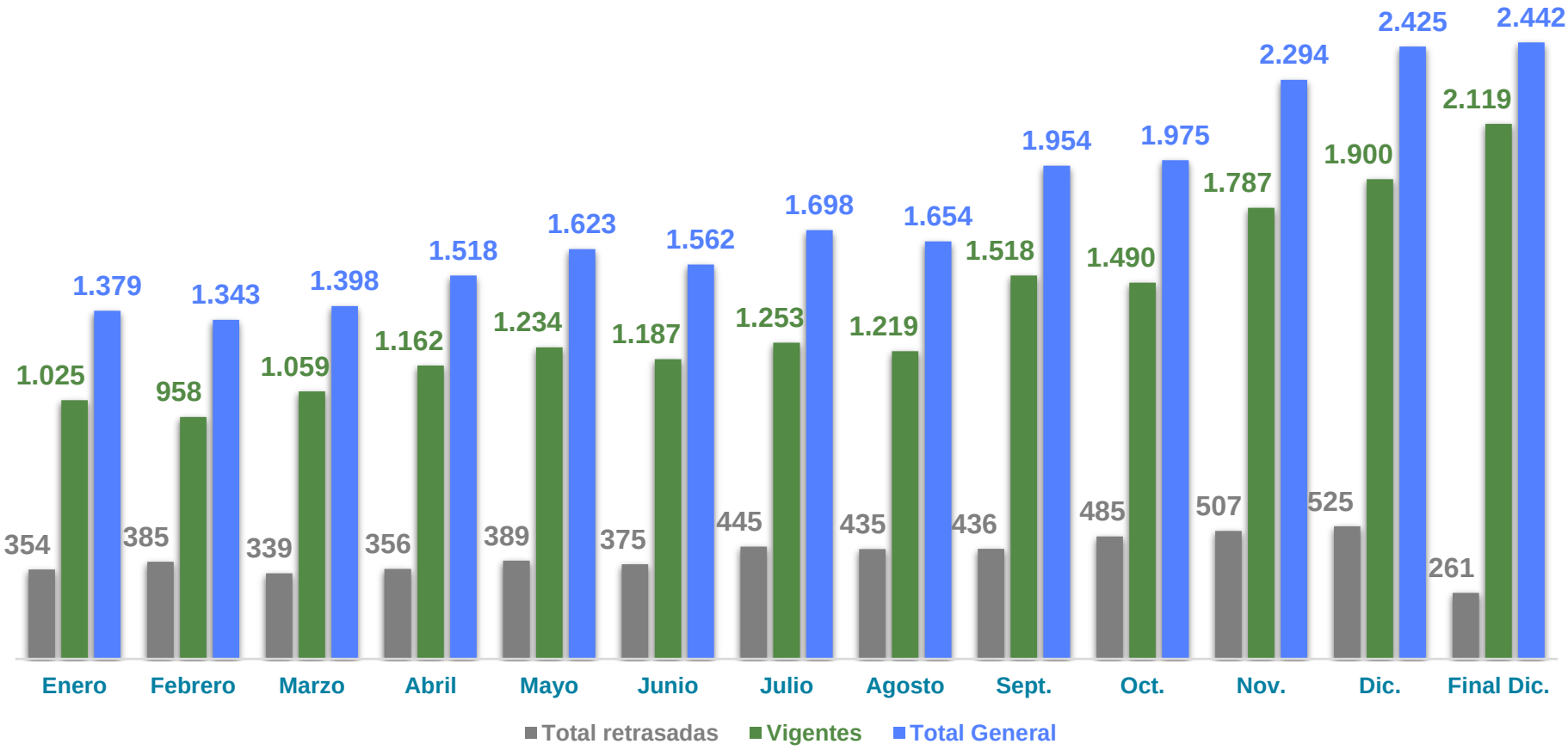
# CUMPLIMIENTO GES RED SUR ORIENTE




Fuente: SSMSO.

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# TOTAL DE GARANTÍAS GES 2021

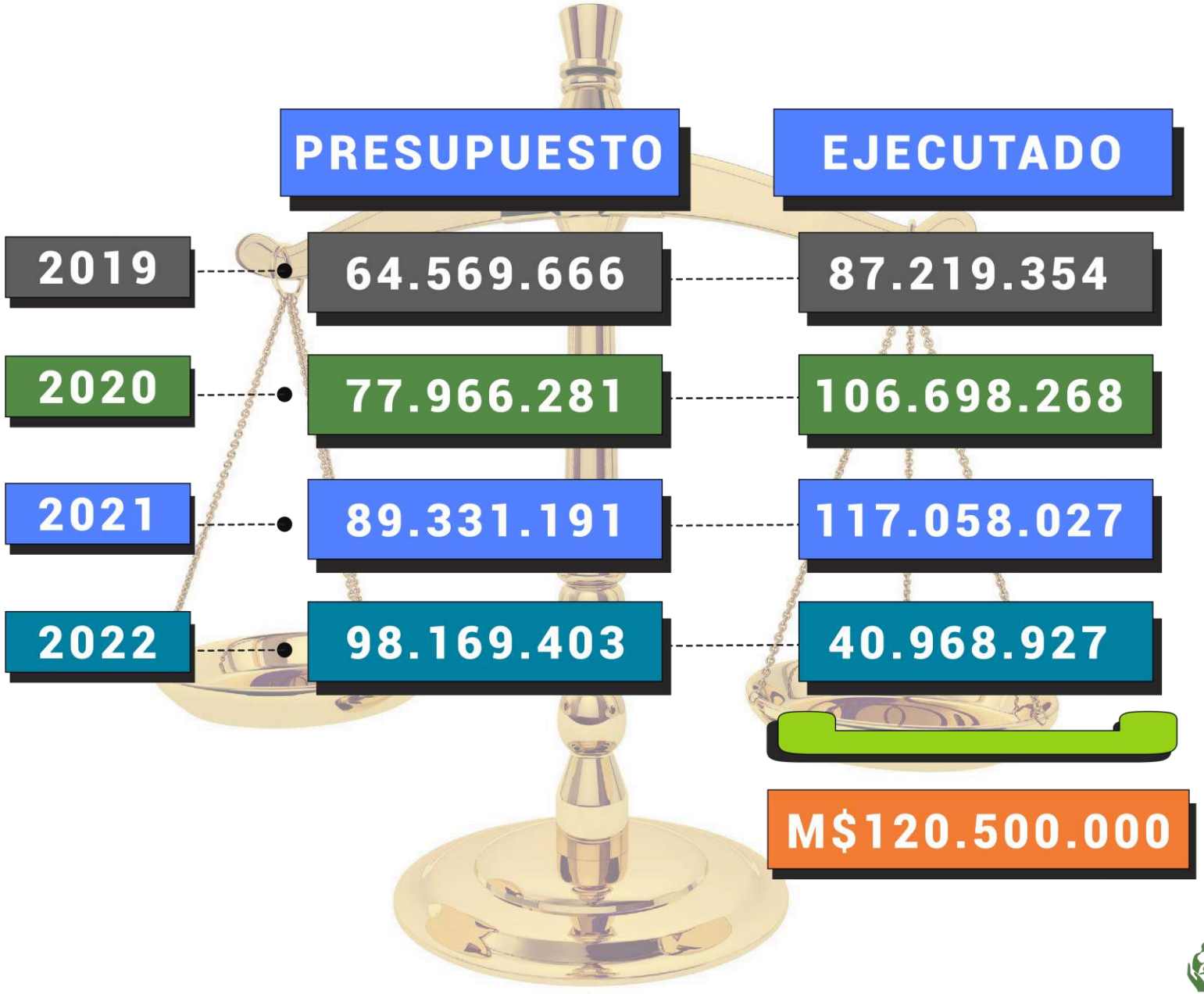



Fuente: REM.

DEPARTAMENTO DE FINANZAS
DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

UNIDAD DE SOPORTE E INFRAESTRUCTURA TI (SOI)
DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO

# CÓMO LO HACEMOS




Montos en M$

# DEPTO. DE COMERCIALIZACIÓN

INCORPORACIÓN WEBPAY COMO MEDIO DE PAGO EN ADMISIÓN RECAUDACIÓN.

CONSOLIDACIÓN BOLETA ELECTRÓNICA.

CUENTA PACIENTE EN 45 DÍAS

APERTURA ATENCIÓN PÚBLICO DESDE LAS 07:00 AM.

# CÓMO LO HACEMOS

Se puede señalar que retoma gestión del contrato con Inspección Fiscal de Explotación y Sociedad Concesionaria, de nuestro hospital, para ir avanzando en la mejora de servicios.

- **Seguridad y Vigilancia.**
- **Aseo y limpieza general.**
- **Alimentación pacientes y funcionarios.**
- **Gestión integral de residuos hospitalarios.**
- **Mantenimiento de infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario no clínico.**
- **Estacionamientos.**
- **Sala cuna y jardín infantil para funcionarios.**
- **Control sanitario de vectores.**
- **Cafetería y máquinas dispensadoras.**

# INVERSIONES

## PROYECTO CR DEL NIÑO

- Compra de EEGG amplitud integrada.
- Reposición Central y monitores.
- Implementación equipamiento atención domiciliaria.
- Incorporación sistema de ventilación
- Neonatal.

**INVERSIÓN TOTAL: $168.706.129**

## EQUIPAMIENTO BRECHA PABELLÓN CENTRAL

- Proyecto de reposición Instrumental Quirúrgico.
- Adquisición dermatomo y expansor de tejidos.
- Incorporación de dos arcos C última tecnología.

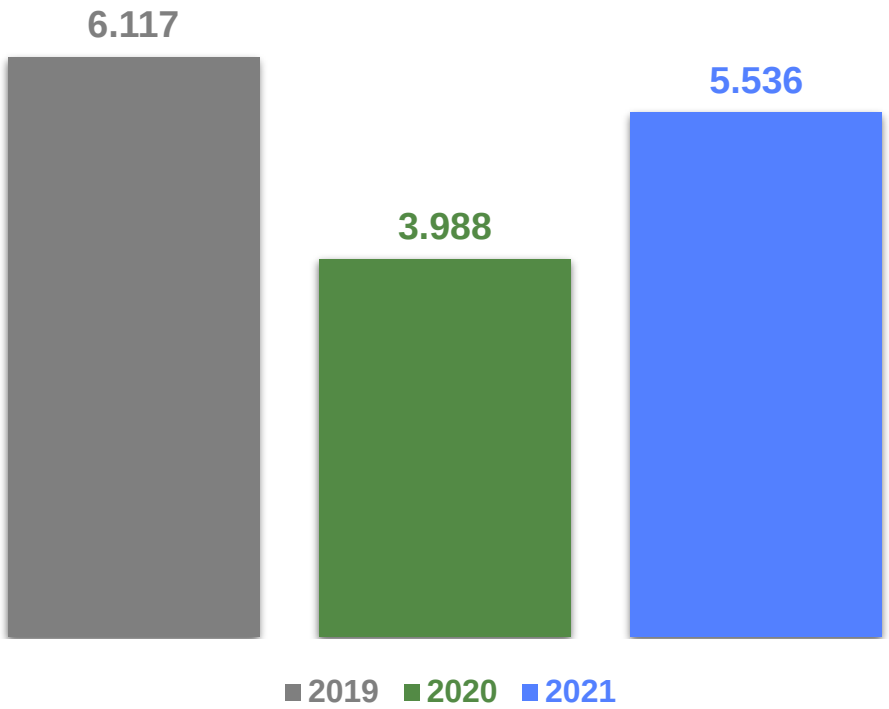
**INVERSIÓN TOTAL: $740.000.000**

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# #USUARIOENTODAS

EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO O.I.R.S

# SOLICITUDES CIUDADANAS

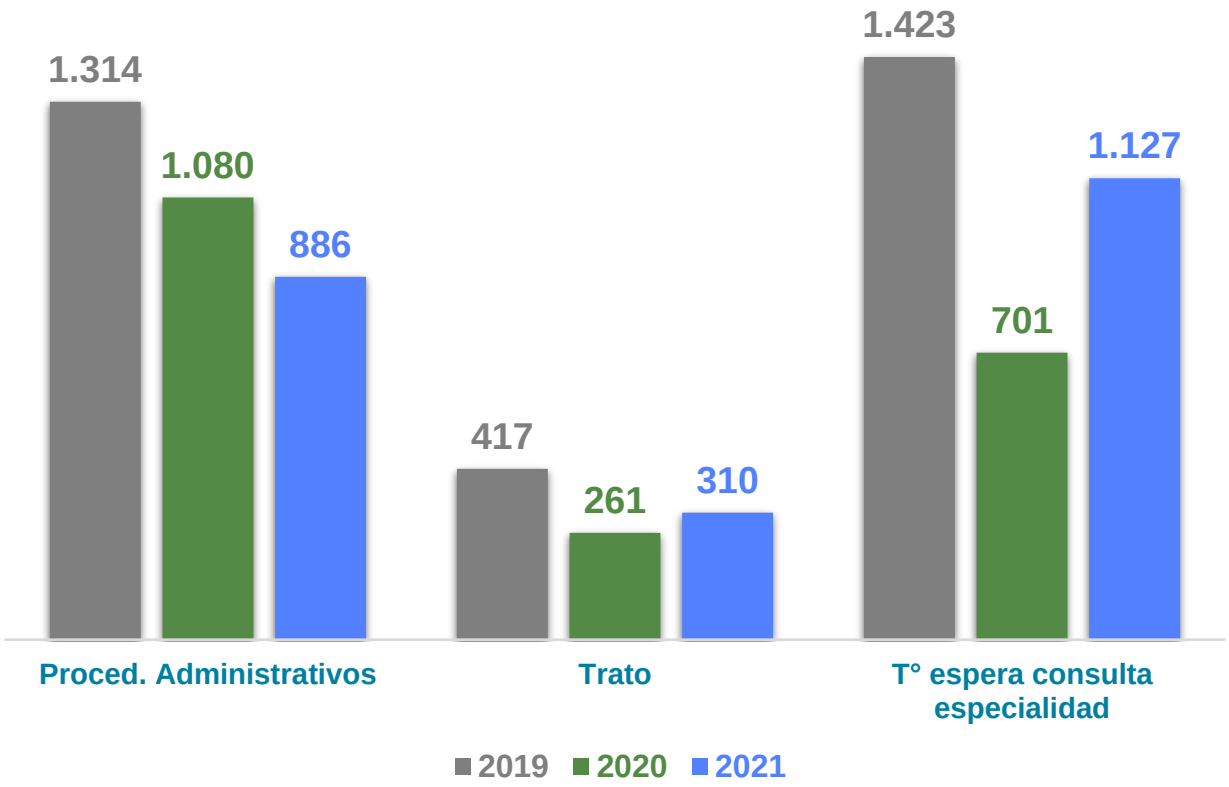



Fuente: Referente - Incluye: reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes.

Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

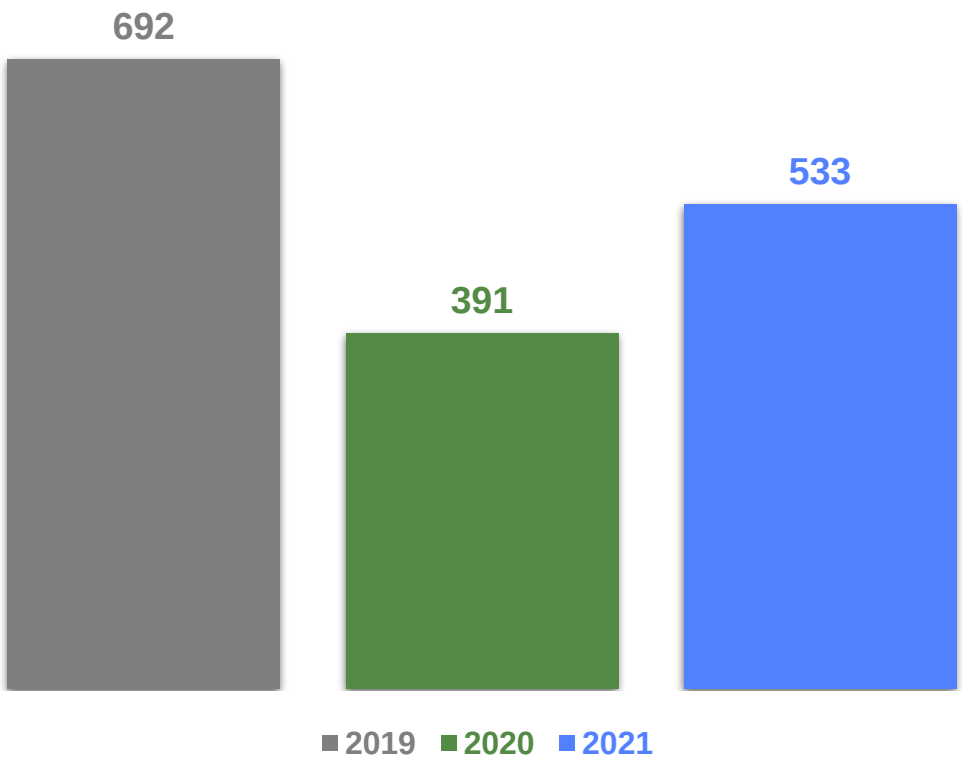
# SOLICITUDES CIUDADANAS

## RECLAMOS




**TOTAL DE RECLAMOS 2021: 4.432**

Fuente: Referente




Fuente: Referente

Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz I. La Florida

# EL USUARIO ES NUESTRO CENTRO

## PARTICIPACIÓN SOCIAL

### Protocolo COMUDEF:

La elaboración de este protocolo responde a la necesidad de ser eficientes y oportunos en dar respuesta a los usuarios. Considerando que la pandemia ha generado un impacto sanitario en la población

El diseño de este protocolo está compuesto por una mesa tripartita, Municipalidad de la Florida, COMUDEF y Hospital Dra. Eloísa Díaz.

.

### Mesa de Urgencia: Protocolo entrega de información

**Para entrega de información a tutor/a de pacientes hospitalizados durante pandemia covid 19.**

Los mecanismos de entrega de información establecidos son presencial y de entrega de información telefónica.

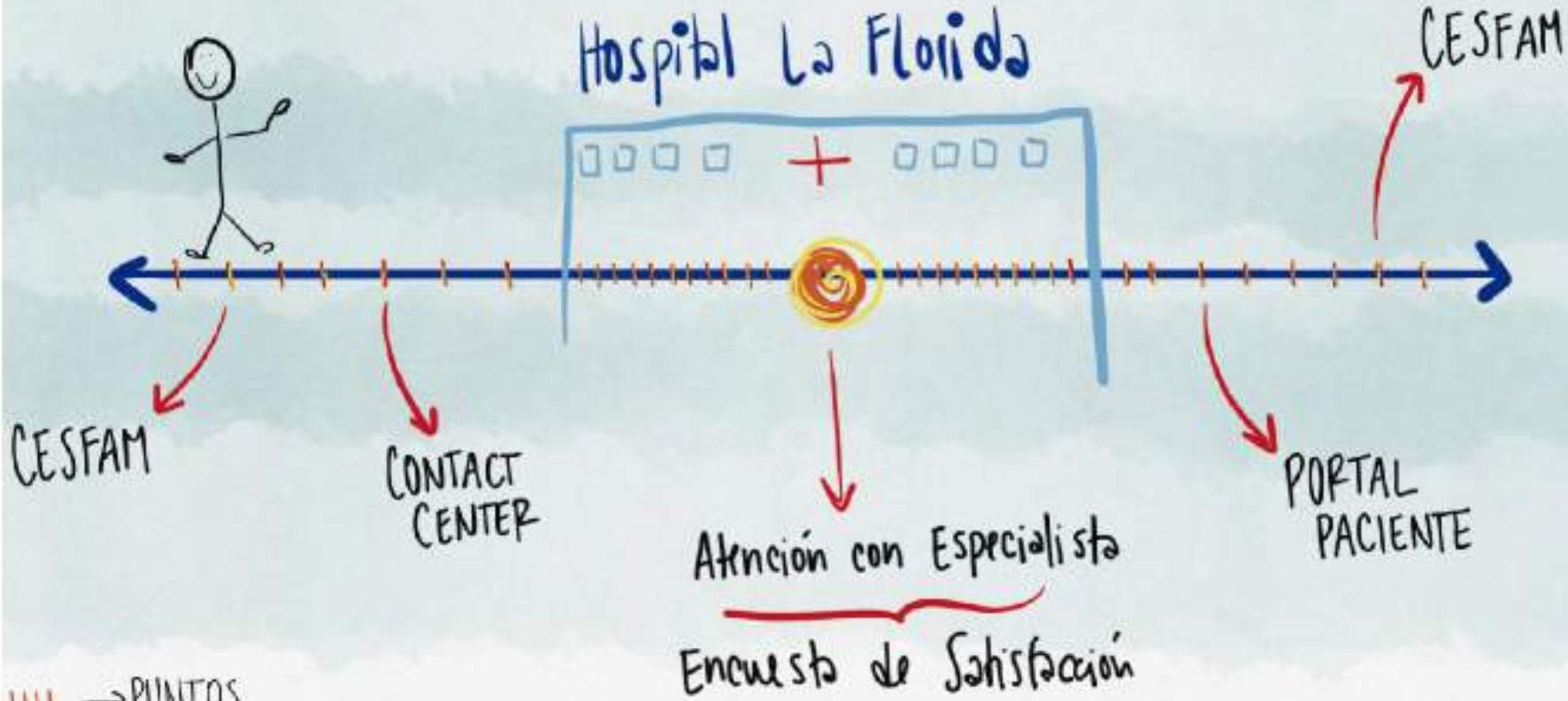
### Mesa Trato Preferente:

El objetivo de la mesa preferente es **hacer del hospital un lugar más inclusivo.**

Se realizaron visitas en terreno a las instalaciones del hospital, en las cuales participó Juan Ortega, consejero de Organización de Discapacitados Físicos, Diego Manzo, Consejero de Organización Discapacidad Auditiva y Carlos González Consejero de Club de Adulto Mayor.

SUBGERENCIA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

# EXPERIENCIA USUARIA




## VIAJE DEL USUARIO

INFORMACIÓN
TUTOR O TUTORA RESPONSABLE
DEPTO. DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

# NUEVO ECOSISTEMA DIGITAL

## CONTACT CENTER

Atención telefónica 24/7

## BASE DE CONOCIMIENTO

Dispuesta en página web, orientada a responder inquietudes frecuentes de los usuarios.

## PORTAL PACIENTE

**Puedes acceder a:**
Citas médicas.
Exámenes.
Actualización de datos.

## APP PORTAL HLF

Inicio posterior al lanzamiento de **Portal Paciente.**

## WHATSAPP BUSINESS

Validación por Meta en curso.

## MEJORA WEB

Enfoque en el usuario.

# EL USUARIO ES NUESTRO CENTRO

## CONTACT CENTER

LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE LOS 20 SEGUNDOS
**7.599**

CANTIDAD DE CITAS MÉDICAS AGENDADAS:
**24.947**

CANTIDAD DE LLAMADAS ATENDIDAS EN ABRIL:
**8.331**

TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN POR LLAMADA:
**222 SEG.**

PROMEDIO DE LLAMADAS ATENDIDAS:
**93%**

CANTIDAD DE TICKETS ENVIADOS:
**951**

LLAMADAS POR CONTROLES:
**468**

LLAMADAS POR FARMACIA:
**353**

LLAMADAS POR HOSPITALIZADOS:
**82**

Datos mes de abril 2022.

# EQUIPO TRABAJO SOCIAL DE URGENCIA

# TRABAJO SOCIAL URGENCIA

## Categorización usuarios ingresados 2021:

Desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre del año 2021, se identificaron en servicio social de urgencia 20 usuarios/as categorizados como **G1 - caso social grave**, que han sido hospitalizados en unidades de mayor complejidad; lo cual activa de manera inmediata el protocolo de atención sociosanitaria a nivel institucional y con la red municipal – APS, por que además de recibir la atención sanitaria, fueron derivados a contra parte COMUDEF.

## Gestión de entrega de información– Coordinación de ingreso de visita:

Durante el año 2021 contamos con un módulo para gestión de información clínica de los usuarios que ingresan a los servicios de urgencia de nuestro hospital.

Este módulo es atendido por una trabajadora social, quien facilita y coordina la entrega de información médica al tutor del paciente.

# DESAFÍOS

Shield

27%
54%
45%
27%

Hospital Clínico
Dra. Eloísa Díaz I.
La Florida

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

## GESTIÓN 2021

Dr. Rubén Gennero – Director Hospital Dra. Eloísa Díaz I.