



# INFORME DE CUENTA PÚBLICA GESTION 2019

## “HOSPITAL SAN AGUSTIN DE LA LIGUA”



## **Índice**

### **1. Descripción de la Organización**

1.1 Servicio de Salud Viña del Mar Quillota

1.2 Hospital Provincial San Agustín de La Ligua

1.2.1 Misión

1.2.2 Visión

### **2. Cartera de Prestaciones**

- a) Atención Abierta
- b) Atención Cerrada
- c) Servicio de Urgencia
- d) Servicios de Apoyo

### **3. Organigrama del Hospital**

### **4. Gestión de Recursos Humanos**

4.1 Dotación de Personal

### **5. Gestión Financiera**

### **6. Inversiones 2019**

### **7. Gestión Clínica**

7.1 Atención Cerrada

- Capacidad Hospitalaria
- Indicadores Hospitalarios
- Hospital amigo

7.2 Servicio de Urgencias

- a. Categorización y atención de pacientes
- b. Traslados
- c. Reanimación

### **8. Atención Abierta**

- 8.1 Consultorio de Especialidades Médicas
- 8.2 Clínica de tratamiento
- 8.3 Policlínico Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) AÑO 2019
- 8.4 Policlínico de Especialidades Odontológicas
- 8.5 Servicio de Rehabilitación
- 8.6 Programa Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor
- 8.7 Atenciones Pacientes TACO

**9. Servicio de Pabellón**

**10. Servicios de Apoyo**

- 10.1 Laboratorio Clínico
- 10.2 Radiología
- 10.3 Farmacia
- 10.4 Servicio de Endoscopia
- 10.5 Servicio de Esterilización
- 10.6 Sala Dan
- 10.7 Central de Alimentación
- 10.8 Sala REAS

**11. OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)**

**12. Actividades de Participación Social**

**13. UNIDAD: CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR**

**14. Proyecciones y Desafíos 2020**

## **1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **1.1 SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA**

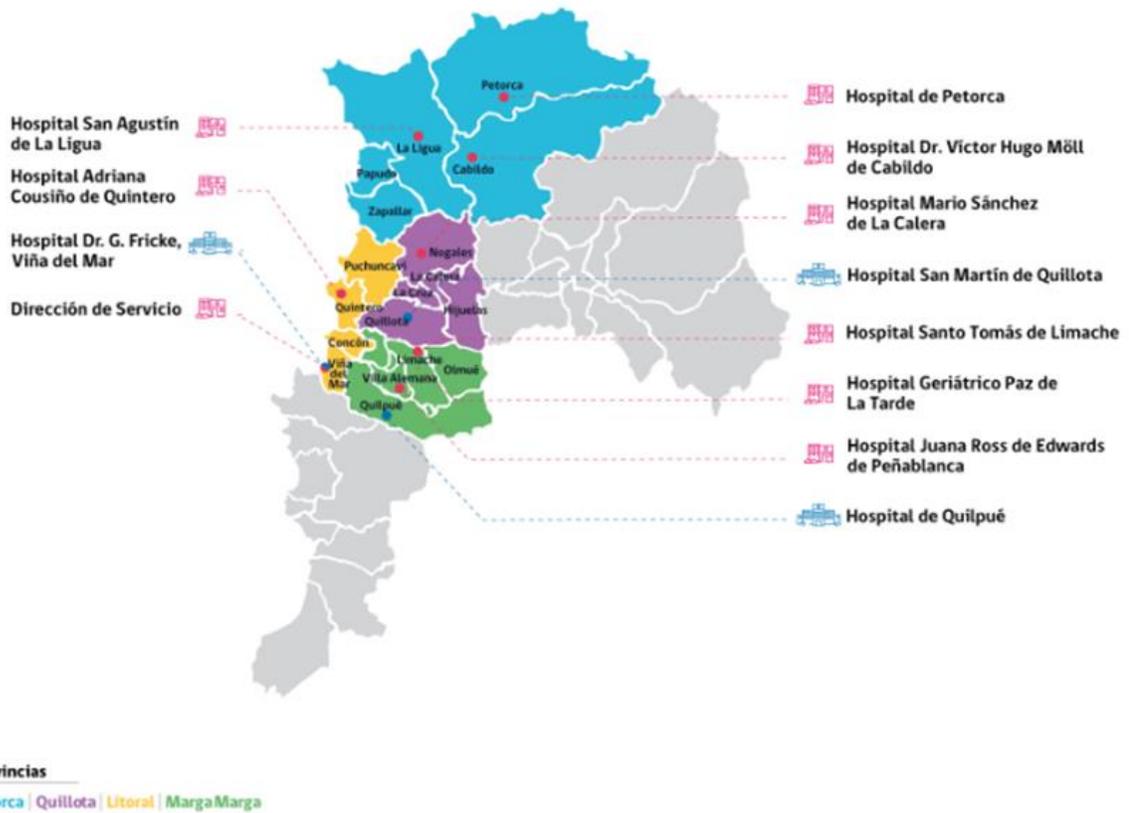
El Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota (SSVQ) es uno de los tres Servicios de Salud ubicados en la Región de Valparaíso. Comenzó a funcionar el 1 de agosto de 1980 con la entrada en vigencia de la ley que creó los Servicios de Salud.

La jurisdicción del SSVQ cubre 18 comunas, con una extensión de 7.506 km<sup>2</sup> y una población asignada de 1.007.080 personas.

Están bajo su gestión 90 dispositivos de Salud Primaria. (Centros de Salud Familiar, Centros de Salud, Posta de Salud Rural, Centro Comunitario de Salud Familiar, Servicio de Atención Primaria de Urgencia, Servicio de Urgencia Rural) y además el SSVQ conforma su red hospitalaria con 11 establecimientos que corresponden a:

- Hospital Gustavo Fricke
- Hospital San Martín de Quillota
- Hospital de Quilpué
- Hospital Juana Ross de Peñablanca
- Hospital Adriana Cousiño de Quintero
- Hospital Santo Tomás de Limache
- Hospital San Agustín de La Ligua
- Hospital Dr. Mario Sánchez de La Calera
- Hospital Dr. Víctor Moll de Cabildo
- Hospital de Petorca
- Hospital Geriátrico Paz de la Tarde

# MAPAS HOSPITALES



Mapa Red de Hospitales SSVQ. Fuente: Servicio de Salud Viña del Mar Quillota

## **1.2 HOSPITAL PROVINCIAL SAN AGUSTÍN DE LA LIGUA**

El Hospital Provincial San Agustín de La Ligua (HPSALL), actualmente ubicado en la calle Dr. Víctor Díaz N°1020 de La Ligua, región de Valparaíso, está muy ligado a la historia de la comuna. Desde el año 1965, se encuentra localizado en el acceso poniente de la ciudad, trasladándose allí después del terremoto del 28 de marzo de ese año.

El HSALL ubicado en la Provincia de Petorca, clasificado como Hospital Tipo IV, es decir, de Baja Complejidad, es la primera referencia de derivación de las comunas de La Ligua, Cabildo, Petorca, Papudo y Zapallar.

La población FONASA inscrita validada en la comuna de La Ligua corresponde a 31.984 usuarios y en el total de la Provincia de Petorca, corresponde a 61.290, según datos entregados por FONASA a diciembre del 2019.

### **1.2.1 Misión**

Somos la principal institución pública de salud de la Provincia de Petorca, conformado por un equipo multidisciplinario capacitado, competente y comprometido con los usuarios de la Provincia y de la red asistencial, buscando entregar una atención integral con calidad y seguridad, en forma amable, eficiente y oportuna.

### **1.2.2 Visión**

Ser el hospital de referencia de La Provincia de Petorca que resuelva las necesidades de salud de la comunidad.

## 2. CARTERA DE PRESTACIONES DEL HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE LA LIGUA

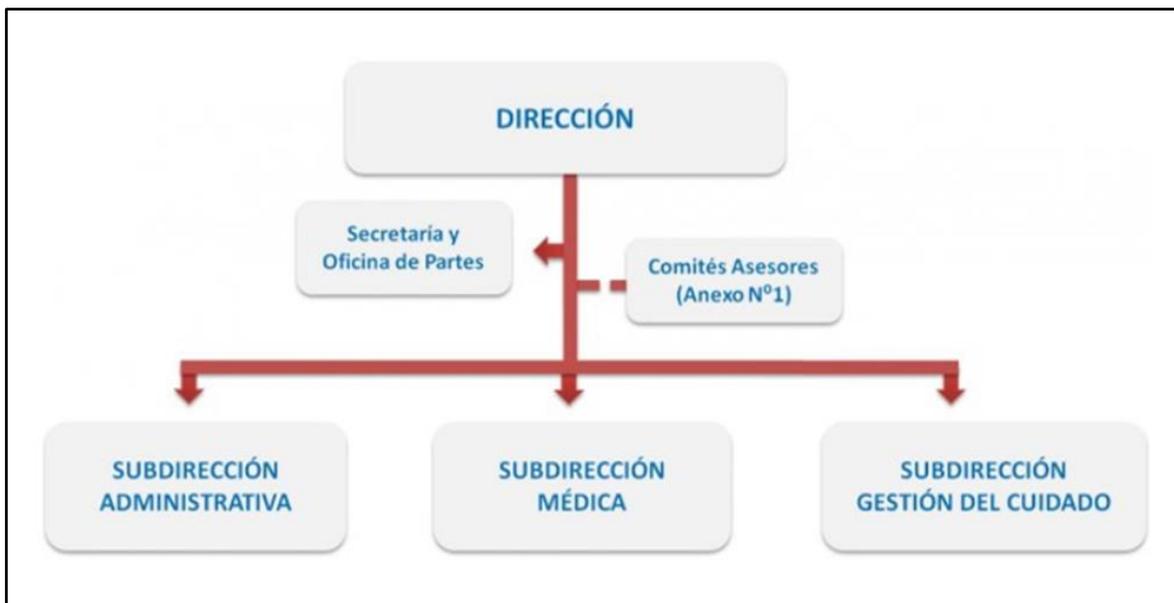
Dentro de su cartera de prestaciones se destacan:

- a) **Atención Abierta:** a través, de;
  - a) Consultorio de Especialidades Médicas: dónde se encuentran las siguientes especialidades médicas;
    - Medicina interna.
    - Traumatología.
    - Pediatría
    - Urología
    - Ginecología
    - Cirugía
  - b) Servicio de Especialidades Odontológicas:
    - Periodoncia
    - Odontopediatria
    - Rehabilitación oral
    - Endodoncia
    - Implantología
    - Cirugía maxilofacial.
- b) **Atención Cerrada:** está conformada por;
  - Servicio de maternidad
  - Servicio de pediatría
  - Servicio de medicina
- c) **Servicio de urgencia:** funciona 24 horas todos los días del año.
- d) **Servicios de apoyo:** como son;
  - Radiología (dental y osteopulmonar)
  - Endoscopia
  - Farmacia
  - Laboratorio

- Pabellones de cirugía (2)
- Rehabilitación
- Informática
- Lavandería
- Central de alimentación
- Servicios generales
- Equipo administrativo

El HSALL está acreditado desde el año 2018 por la Superintendencia de Salud, lo cual implica que cumple con la normativa vigente para dar una atención de calidad a sus usuarios.

### 3. ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL

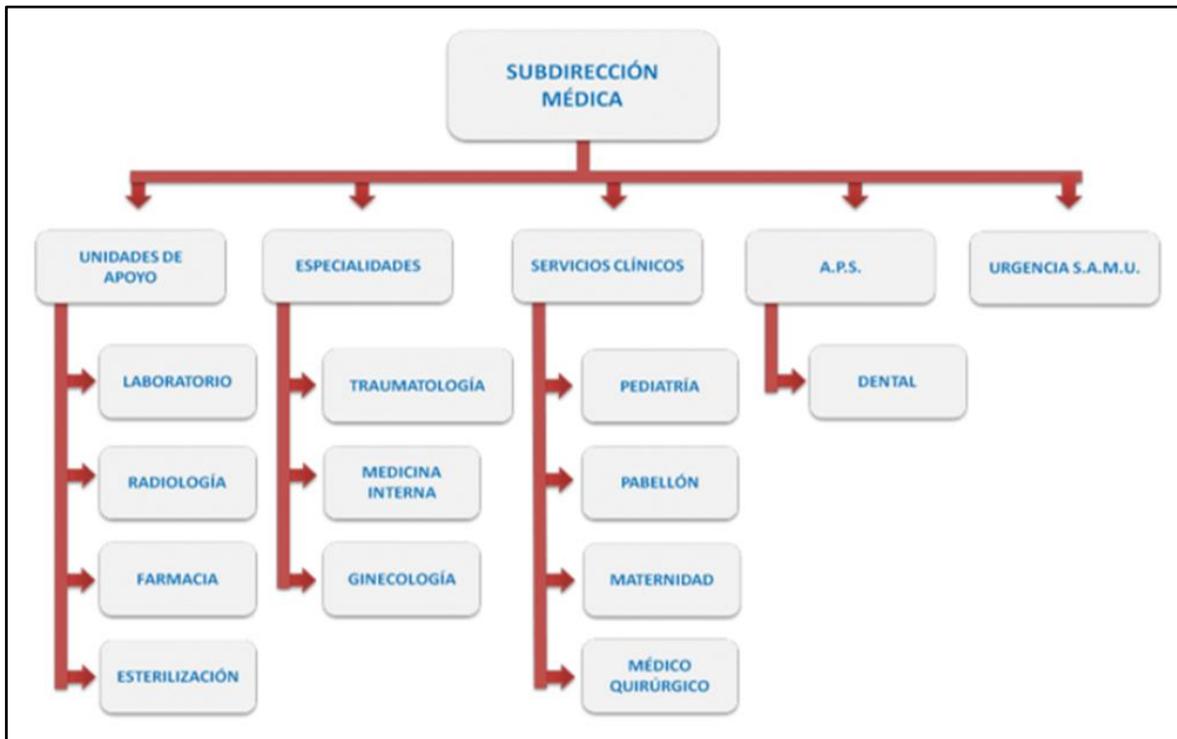


Organigrama Dirección

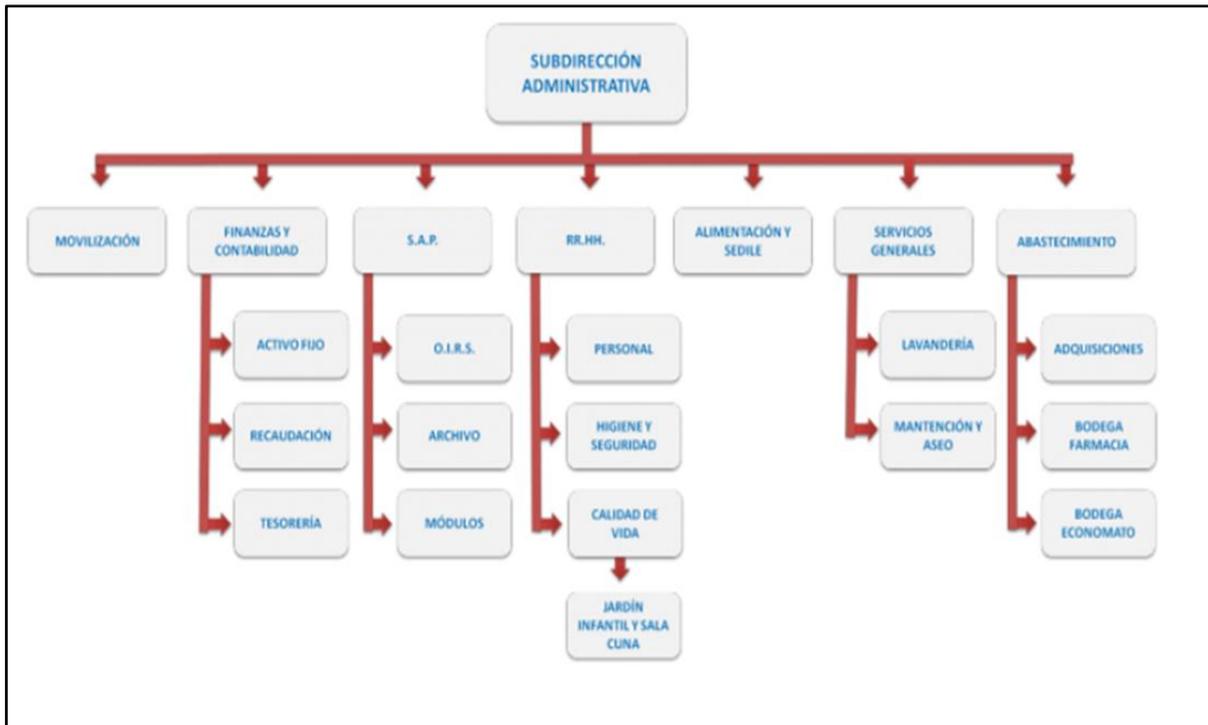
El equipo directivo, está conformado por:

- **Directora:** Dra. Francisca Zapata
- **Subdirector Médico:** Dr. Alejandro Cádiz
- **Subdirector Administrativo:** Ing. Juan Pablo Olmos
- **Subdirectora Gestión del Cuidado:** E.U. Sra. Morín Peralta
- **Jefe Recursos Humanos:** Ing. Rosa Fernández
- **Encargada de Calidad:** Matrona Sra. Jessica Bermúdez

a) Organigrama Subdirección Médica.



b) Organigrama Subdirección Administrativa.



c) Organigrama Subdirección Gestión del Cuidado.



**d) Comités Asesores.**

Comité Paritario	Comité de Capacitación	Comité de Farmacia	Comité Calidad y Seguridad del Paciente	Comité M.E.L
COLDAS	C.O.E	Comité de Horas Extras	Comité de Gestión	Comité de Ética
Comité de Acreditación Profesional	Comité de Residuos Hospitalarios	Comité de VIH y Sífilis	Comité de Auditorías	Comité IAAS
Comité Técnico de Salud de los Funcionarios	Comité de Bienestar	Consejo Consultivo	Comité Políticas de RR.HH.	Comité de Hospitales Verdes y Saludables
	Comité de Colaboración Técnica del Jardín Infantil	Mesa de Trabajo de Trato Laboral	Comité de Riesgo Laboral	

## 4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 4.1 Dotación de Personal

El Hospital San Agustín de La Ligua, contó con una dotación efectiva de 238 funcionarios, de los cuales 191 corresponden a la Ley 18.834 y 46 a la Ley 19.664. Además de 4 Honorarios.

\*Detalle dotación efectiva al 31/12/2019 (fuente SIRH):

LEY	ESTAMENTO	TITULARES	CONTRATAS	TOTAL
18.834	PROFESIONALES	20	26	46
	TECNICOS	22	49	71
	ADMINISTRATIVOS	13	29	42
	AUXILIARES	12	20	32
	SUB TOTAL	67	124	191
19.664	MEDICOS GENERALES DE ZONA	0	13	23
	MEDICOS ESPECIALISTAS E INT.	0	11	11
	MEDICOS CESFAM	0	4	4
	MEDICOS EN BECA	0	8	8
	ODONTÓLOGOS	0	8	8
	QUIMICOS FARMACEUTICOS	0	3	3
	SUB TOTAL	0	47	47
TOTAL		67	171	238

- Detalle Dotación a Honorarios

PLANTA	NUMERO HONORARIOS	DE
PROFESIONALES	4	

Programa Chile Crece Contigo. Una Asiste Social y una Psicóloga (33 horas cada una), además de una Educadora de Párvulos (44 horas) y un Kinesiólogo (33 horas).

- Desglose de profesionales, LEY 18.834

PROFESIÓN	CANTIDAD
ENFERMERA UNIVERSITARIA	20
MATRONA	6
KINESIOLOGO	3
TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO	3
TECNOLOGO MEDICO DE RAYOS	1
PSICOLOGO	1
ASISTENTE SOCIAL	4
NUTRICIONISTA	2
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL	1
INGENIERO COMERCIAL	1
INGENIERO EN INFORMATICA	1
INGENIERO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS	1
CONTADOR AUDITOR	1
EDUCADORA DE PARVULOS	2

#### DOTACIÓN EFECTIVA ULTIMOS 3 AÑOS

ESTAMENTO	2017	2018	2019
Profesionales	45	44	46
Administrativo	37	40	42
Técnico	68	69	71
Auxiliares	25	28	32
<b>TOTAL LEY 18834</b>	<b>175</b>	<b>181</b>	<b>191</b>

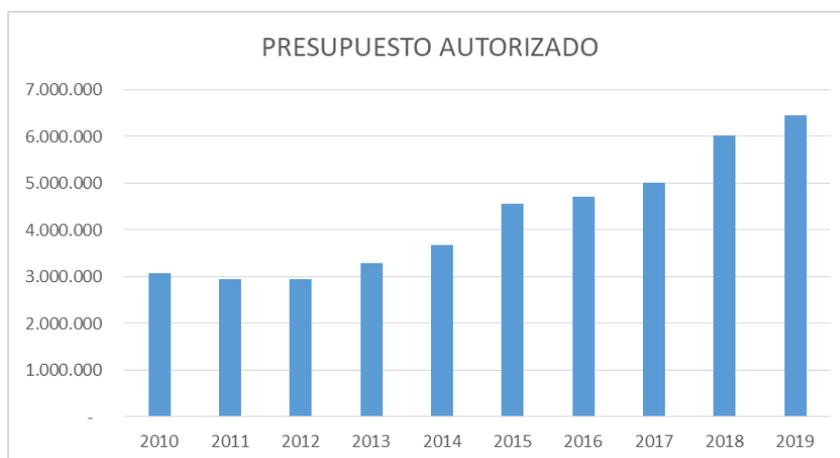
<b>HONORARIOS</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
-------------------	-----------	-----------	----------

<b>CICLO DESTINACIÓN</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>MEDICOS ESP. E INTEGRALES</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
<b>ODONTÓLOGOS</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>QUIMICOS FAR.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL LEY MEDICA</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>47</b>

## 5. GESTIÓN FINANCIERA

El presupuesto asignado, durante el año 2019, correspondió a 6.455 millones de pesos aproximadamente. En la siguiente tabla y gráfico, se puede observar un incremento en el presupuesto asignado desde el año 2010 al 2019, lo cual puede explicarse por el aumento de la canasta de prestaciones de nuestro establecimiento.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PRESUPUESTO	3.070.229	2.946.643	2.940.378	3.287.146	3.666.476	4.549.776	4.702.866	5.003.600	6.024.199	6.455.703

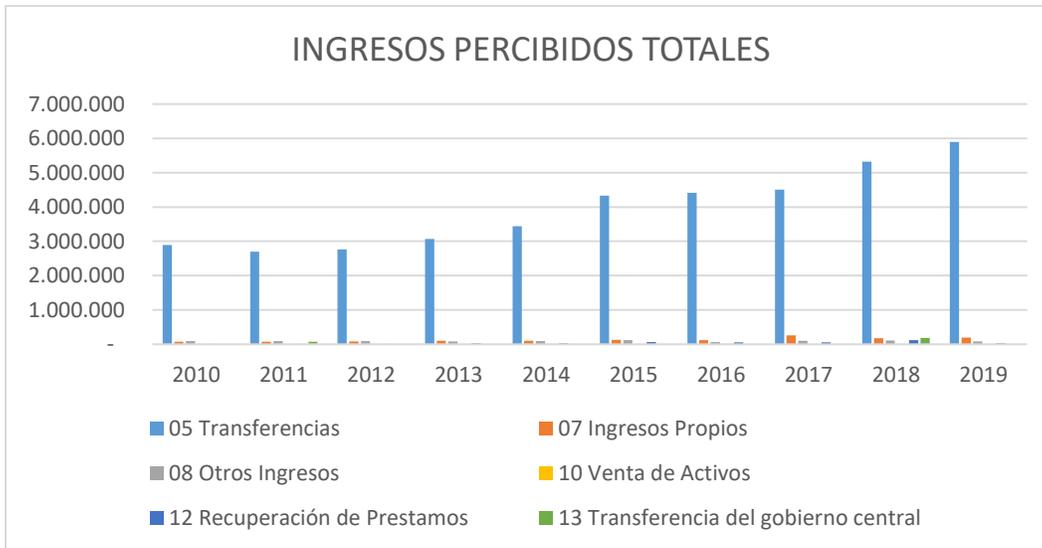


La evolución del Presupuesto autorizado ha sido acorde a la evolución que ha tenido este hospital al entregar la Atención Primaria el año 2017 e iniciando su reconversión a un establecimiento de mayor complejidad, desde el año 2018.

El aumento presupuestario de estos dos últimos dos años permitió efectuar las remodelaciones necesarias para la Acreditación y la adquisición de equipamiento necesario para la entrega de prestaciones de mayor complejidad.

- **Evolución ingresos percibidos y gastos devengados 2010 - 2019 (en m\$)**

INGRESOS PERCIBIDOS	3.063.711	2.951.198	2.945.022	3.281.235	3.672.426	4.640.891	4.652.838	4.924.674	5.919.727	6.207.293
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
05 Transferencias	2.890.713	2.701.441	2.760.675	3.068.048	3.444.080	4.326.786	4.410.425	4.508.213	5.326.153	5.901.675
07 Ingresos Propios	74.316	74.981	85.384	105.862	103.395	125.323	121.961	259.748	173.526	194.236,965
08 Otros Ingresos	92.414	96.763	88.347	81.012	94.025	122.972	64.105	102.061	108.940	86787,53
10 Venta de Activos			1.500		204		994		-	
12 Recuperación de Prestamos	6.268	8.013	9.116	26.313	30.722	65.810	55.353	54.652	123.218	24593,654
13 Transferencia del gobierno central		70.000							187.890	

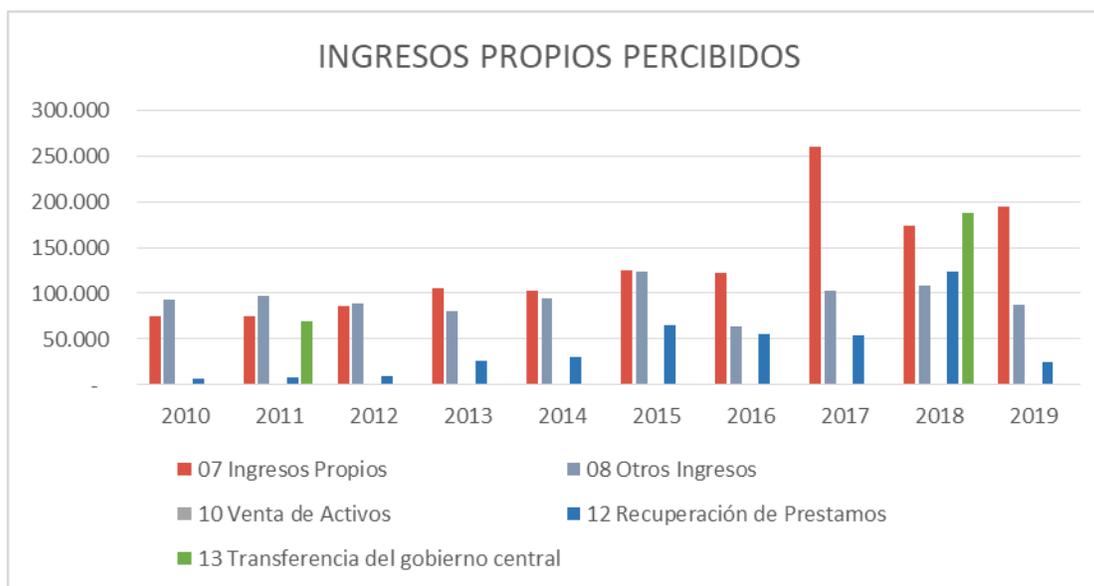


Los ingresos presupuestarios del hospital provienen sobre el 90% por transferencias del nivel central. Entre un 3% y 5% corresponde a recaudación por ventanillas de Recaudaciones por copagos de beneficiarios de FONASA, convenios y seguros, del año y de años anteriores, además la recuperación de subsidios por Licencia médicas de funcionarios.

Durante el año 2018 se registra un aumento de transferencia en un 20% por el financiamiento de nuevos equipos y remodelaciones por la conversión de la actividad de mayor complejidad y procesos de acreditación del hospital.

- **Ingresos propios percibidos**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
07 Ingresos Propios	74.316	74.981	85.384	105.862	103.395	125.323	121.961	259.748	173.526	194.237
08 Otros Ingresos	92.414	96.763	88.347	81.012	94.025	122.972	64.105	102.061	108.940	86.788
10 Venta de Activos			1.500		204		994		-	
12 Recuperación de Prestamos	6.268	8.013	9.116	26.313	30.722	65.810	55.353	54.652	123.218	24.594
13 Transferencia del gobierno central		70.000							187.890	

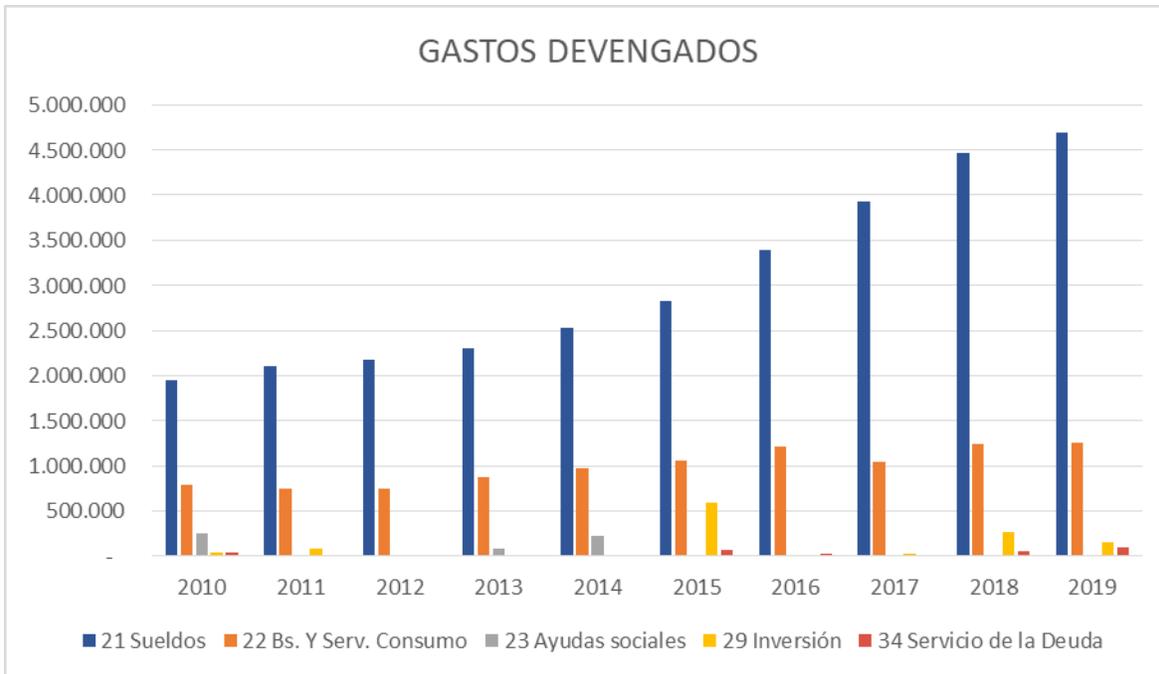


Los Ingresos Propios del hospital corresponden a los Ingresos por gestión local por cobros a pacientes por atenciones médicas entregadas, tanto en la atención cerrada como abierta. Estos ingresos incluyen la recuperación de deudas de años anteriores como la recuperación de subsidios por Licencias médicas de los funcionarios.

Ha afectado la captación de estos ingresos el congelamiento del pago de subsidios por enfermedad parte de la SEREMI.

- **Gastos devengados**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
21 Sueldos	1.945.360	2.098.543	2.182.036	2.303.775	2.529.715	2.830.272	3.385.429	3.935.995	4.465.720	4.690.728
22 Bs. Y Serv. Consumo	792.337	749.402	748.936	878.555	973.515	1.060.031	1.209.726	1.041.908	1.242.188	1.262.289
23 Ayudas sociales	258.655	63	321	79.829	226.395	314	704	1.777	1.418	883
29 Inversión	35.219	82.879	1.367	12.748	10.335	589.645	12.059	23.916	266.963	153.023
34 Servicio de la Deuda	42.928	15.754				69.514	28.058		47.908	98.938



Los gastos Presupuestarios del hospital corresponden a los gastos necesarios para su funcionamiento. Se distribuye la mayor parte en gasto en Remuneraciones, sobre el 70%, el resto en Bienes y Servicios de Consumo, 21% y un menor valor en Inversión, pago de Deuda de años anteriores y Ayudas Sociales (seguro por Accidentes Escolares).

La evolución de estos gastos ha sido bastante lineal incrementándose principalmente por reajustes de remuneraciones y ajustes por variación del IPC por la compra de productos, insumos y servicios, produciéndose una variación más significativa a partir del año 2018, por cambio del tipo de actividad de este hospital.

## 6. INVERSIONES 2019

El equipamiento adquirido durante el año 2019, fue a través de la línea de proyectos de inversión sectorial en Salud del MINSAL, bajo el subtítulo 29. Lo anterior es informado a través del ordinario C 4/ n° 3677 con fecha 22 de agosto de 2019.

En detalle el proyecto de equipamiento está conformado por 102 equipos clínicos e industriales, camas y mobiliarios por un monto total de \$ 360.297 M., en el cuadro se observa el desglose del equipamiento/instrumental que fue adquirido.

PROYECTO	EQUIPO/ EQUIPAMIENTO / INSTRUMENTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO M\$ IVA INCL	TOTAL M\$ IVA INCL	COSTO UNITARIO REAL M\$ IVA INCL	TOTAL REAL M\$ IVA INCL
CAMILLA	CAMILLA DE RESUCITACIÓN	1	3.205	3.205	\$ 1.994	\$ 1.994
CAMA	CATRE CLÍNICO ELÉCTRICO	2	2.250	4.500	\$ 2.647	\$ 79.412
CAMA	CATRE CLÍNICO ELÉCTRICO MATERNIDAD	2	3.200	6.400		
CAMA	CATRE CLÍNICO MECÁNICO MEDICINA	26	2.250	58.500		
CAMILLA	CAMILLA DE TRANSPORTE PACIENTE	8	1.955	15.640	\$ 127.644	\$ 15.956
CAMA	CAMA DE PARTO INTEGRAL TRANSFORMABLE	1	12.650	12.650	\$ 14.903	\$ 14.903
CAMA	CATRE CLÍNICO ELÉCTRICO MEDICINA	5	3.200	16.000	\$ 3.026	\$ 15.129
CAMA	CATRE CLÍNICO MECÁNICO MATERNIDAD	11	2.250	24.750	\$ 2.226	\$ 24.491
CAPNOGRAFO	CAPNOGRAFO	1	2.380	2.380	\$ 1.850	\$ 1.850
EQUIPO INDUSTRIAL	CENTRAL DE OXIGENO	1	6.700	6.700	\$ 7.056	\$ 7.056
EQUIPO INDUSTRIAL	CENTRAL DE VACÍO	1	15.400	15.400	\$ 15.100	\$ 15.100
EQUIPO INDUSTRIAL	CLIMATIZACIÓN UNIDAD DE URGENCIA	1	8.200	8.200	\$ 4.379	\$ 4.379
MOBILIARIO	CORTINA CLÍNICAS	9	685	6.165	\$ 653	\$ 5.875
MOBILIARIO	DECANTADOR DE YESO	1	350	350	\$ 332	\$ 332
MOBILIARIO	ESTANTERÍA EN COLUMNA	1	2.400	2.400	\$ 2.368	\$ 2.368
LAVADORA TERMODESINFECTADO	LAVADORA DESINFECTADORA	1	42.000	42.000	\$ 45.508	\$ 45.508
INSTRUMENTAL	MOTOR TRAUMATOLÓGICO	1	23.522	23.522	\$ 14.792	\$ 14.792
MOBILIARIO	MUEBLE LAVA FONDO	1	450	450	\$ 450	\$ 450
MOBILIARIO	MUEBLE MURAL PARA MEDICAMENTOS, CON LLAVE	1	400	400	\$ 351	\$ 351
MOBILIARIO	MUEBLE MURAL PARA MEDICAMENTOS, CON PUERTA	1	600	600	\$ 251	\$ 251
OTO-OFTALMOSCOPIO	OTO OFTALMOSCOPIO DE PARED	9	715	6.435	\$ 631	\$ 5.676
BOLSA DE RESUCITAICION	RESUCITADOR MANUAL NEONATAL	1	295	295	\$ 221	\$ 221
EQUIPO INDUSTRIAL	SISTEMA DE LLAMADO DE ENFERMERÍA	1	50.000	50.000	\$ 49.800	\$ 49.800
DEFIBRILADOR	MONITOR DEFIBRILADOR	1	6.500	6.500	\$ 4.165	\$ 4.165
CARRO	CARRO DE DOSIS UNITARIA	3	900	2.700	\$ 893	\$ 2.678
UNIDAD DENTAL	UNIDAD DENTAL	3	5.000	15.000	\$ 4.959	\$ 14.878
CARRO	CARRO DE PROCEDIMIENTO	1	450	450	\$ 372	\$ 372
ENDOSCOPIA	VIDEOCLONOSCOPIO	1	19.750	19.750	\$ 19.750	\$ 19.750

Es importante indicar que el Hospital de La Ligua se adjuntó el mayor monto de presupuesto en equipos de todos los hospitales de la red, que postularon bajo esta línea de inversión, como se puede observar en el siguiente cuadro:

<b>Establecimiento</b>	<b>Monto solicitado M\$</b>
HOSPITAL DE CABILDO	106.490
HOSPITAL DE DR. MARIO SÁNCHEZ DE LA CALERA	140.790
HOSPITAL DE PETORCA	37.940
HOSPITAL DE QUILPUÉ	110.266
HOSPITAL HGF	107.602
HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE LA LIGUA	360.297
HOSPITAL SANTO TOMÁS DE LIMACHE	97.450
<b>TOTAL SSVQ</b>	<b>960.835</b>

## 7. GESTION CLINICA

### 7.1 Atención Cerrada

- **Capacidad Hospitalaria**

El Hospital San Agustín de La Ligua cuenta con una dotación de 59 camas distribuidas de la siguiente manera:

<b>SERVICIO CLINICO</b>	<b>CAMAS</b>
MEDICINA	36
MATERNIDAD	12
PEDIATRIA	11
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

- **Indicadores Hospitalarios**

- a. **Promedio Índice Ocupacional:**

Este indicador se refiere al promedio del número de camas utilizadas durante el año.

- b. **Promedio días de Estadía:**

Corresponde al promedio de días de estada hospitalizado en nuestro establecimiento.

- c. **Promedio de Egresos:**

Indicador relacionado con el promedio mensual de pacientes que egresaron del servicio hospitalario.

En el siguiente cuadro observamos los indicadores del Hospital, donde se evidencia un aumento los indicadores de ocupación y estadía y una leve disminución en los egresos durante el año 2019.

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Promedio Índice Ocupacional</b>	48.7%	55.2%
<b>Promedio días de estadía Total</b>	6.27	7.52
<b>Promedio de Egresos</b>	141.8	129.4

Al realizar el desglose por servicio hospitalario encontramos:

✓ **Servicio de Medicina**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Promedio Índice Ocupacional</b>	71.8%	81.8%
<b>Promedio días de estadía</b>	7.2	8.7
<b>Promedio de Egresos</b>	100.1	101

✓ **Servicio de Maternidad**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Promedio Índice Ocupacional</b>	12.1%	10.1%
<b>Promedio días de estadía</b>	2.5	2.5
<b>Promedio de egresos</b>	18.6	15.5

En el servicio de maternidad del Hospital San Agustín La Ligua se constata un descenso sostenido de los partos, similar a la tendencia nacional, predominantemente mujeres en edad media y que en su mayoría tienen 1 hijo previo; destaca además que sobre un 20% de los partos son de pacientes migrantes, principalmente de nacionalidad haitiana.

En relación a los traslados sigue predominando la causa de urgencia obstétrica por patologías de mayor complejidad que requieren manejo en hospital de referencia, se mantiene el mayor número de pacientes trasladadas con embarazos de término, así como un bajo porcentaje de traslados de recién nacidos.

Destaca además una baja de un 2,04% en el índice ocupacional en comparación con el año 2018, y esto responde principalmente a la disminución en el número de partos en relación a los años anteriores, considerando que los partos representan gran parte de la actividad del servicio, solo esa razón podría explicar dicha variación.

✓ **Servicio de Pediatría**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Índice Ocupacional</b>	17.6%	16.7%
<b>Promedio días de estadía</b>	4.6	3.8
<b>Promedio de egresos</b>	12.2	12.8

- **HOSPITAL AMIGO**

Se constituye de una estrategia de Satisfacción usuaria, esta línea programática ministerial que establece una serie de medidas orientadas a la acogida e información a usuarios, y al acompañamiento por la familia en la hospitalización o procedimientos de atención de las personas.

A contar del 2008 se incorpora dicha estrategia a Hospital San Agustín de La Ligua.

Cada paciente hospitalizado posee una pizarra en donde figura el nombre y apellido de éste, con la finalidad de identificarlo por parte de su familiar.

Actualmente se dispone de 6 horas de visita de familiares a pacientes hospitalizados, excepto pacientes adultos mayores o pediátricos que cuentan con acompañamiento las 24 horas del día.

Se cuenta con horario determinado para la entrega de información a familiares de pacientes hospitalizados.

También se facilita el acceso a aquel acompañante que desee estar presente en las etapas del proceso de parto, parto y posparto.



## 7.2 SERVICIO DE URGENCIAS HSALL

El servicio de urgencia del Hospital San Agustín, es un servicio que está acorde con la capacidad resolutive de nuestro establecimiento y por lo cual es una urgencia mixta y entrega atención continua al usuario.

Al ser una urgencia mixta, se atienden consultas gineco-obstétricas, pediátricas, traumatológicas, adultos y adultos mayores por igual, priorizando la atención por su patología actual y su comorbilidad.

Esta estratificación de la atención, es realizada por un enfermero y un TENS, quienes son los encargados de realizar el triage inicial a los pacientes y así poder establecer la atención por prioridad según la categorización que va del paciente C1 al paciente C5, siendo C1 el de mayor prioridad y quien se encuentra en riesgo vital inminente.

Nuestra urgencia también recibe a todos los pacientes derivados desde los SUR/SAPU/APS/postas de las comunas de La Ligua, Zapallar y Papudo, siendo un total de 14 centros los que nos derivan a pacientes que requieren una mayor intervención. Además, recibe las atenciones realizadas por SAMU en domicilio o vía pública que, según criterio de regulador, requieren de una evaluación médica en una unidad de emergencia hospitalaria.

En cuanto al personal de urgencia, se cuenta con el siguiente recurso humano:

- Médicos: 2 Médicos Generales por turno trabajando en turno de 12hr los días de semana y 24hr los fines de semana. Los días de semana se cuenta con apoyo de un tercer médico de 11-16.30hr aprox, queda sujeto a contingencia. No se cuenta con médicos especialistas en el servicio. No se cuenta con dentistas de urgencia.
- Enfermería: 2 Enfermeros por turno en modalidad cuarto turno.
- Técnicos Paramédicos (TENS): 4 paramédicos por turno en modalidad de tercer turno.
- Auxiliar de Aseo: 1 auxiliar de aseo por turno en modalidad de tercer turno.

Pacientes que requieran evaluación por especialistas, intervenciones mayores o son de mayor gravedad, deben ser trasladados a otro centro de mayor complejidad.

Según la red de urgencia de nuestro servicio, nos corresponde trasladar a pacientes dependiendo del diagnóstico a:

- **Hospital de Quillota** en caso de requerir evaluación por medicina interna, pediatría, ginecología, cirugía adulta.
- **Hospital Gustavo Fricke** para evaluación por cirugía infantil y traumatología adulta e infantil.

Para la realización de estos traslados, se cuenta con dos ambulancias básicas, las cuales pertenecen a la base **SAMU La Ligua**, es por este motivo que se comparten para los traslados no solo de pacientes provenientes desde la urgencia, sino también, en caso de ser necesario realizar traslados desde las unidades de pediatría, medicina y maternidad del hospital.

Para la atención y estabilización de pacientes, se cuenta con arsenal farmacológico correspondiente a un hospital de mediana complejidad, sin embargo, por gestión propia, es que se ha ampliado el arsenal para poder otorgarles una mejor atención y poder tener mejor resolutivez en pacientes graves.

### a. Categorización y atención de pacientes

La categorización de los pacientes es un proceso fundamental en la unidad de emergencia para poder priorizar la atención de los usuarios consultantes en la unidad. En nuestro servicio se categoriza a un 100% de los pacientes atendidos, teniendo esto como una de las Metas Sanitarias de nuestro servicio.

En nuestro centro, consultan aproximadamente 3770 usuarios de forma mensual, 3566 de ellos esperan atención y son atendidos por médicos generales y 204 pacientes deciden no esperar atención y retirarse antes de la evaluación médica. Es decir, un 94,5% de las consultas terminan finalmente la atención médica.

A continuación, se muestra tabla que resume las atenciones realizadas en nuestro centro en los últimos dos años según categorización de los pacientes.

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Totales
2018	c1	6	6	9	5	5	8	9	4	8	7	9	9	85
	c2	255	220	213	179	229	230	273	253	270	250	260	276	2908
	c3	528	411	450	448	406	408	499	516	557	510	504	466	5703
	c4	1501	1362	1560	1520	1631	1642	1388	1719	1484	1600	1611	1481	18499
	c5	1280	1165	1351	1412	1417	1224	1365	1534	1421	1215	1185	1031	15600
	atendido	3570	3164	3583	3564	3688	3512	3534	4026	3740	3582	3569	3263	42795
	NEA	140	148	198	156	252	184	255	353	227	194	238	219	2564
	total	3710	3312	3781	3720	3940	3696	3789	4379	3967	3776	3807	3482	45359
2019	c1	5	10	10	5	10	9	11	3	5	8	8	10	94
	c2	262	258	267	252	261	265	272	278	237	258	263	222	3095
	c3	510	489	527	530	590	575	547	645	619	545	491	490	6558
	c4	1465	1409	1483	1631	1792	1482	1509	1546	1521	1588	1405	1416	18247
	c5	999	763	1030	939	1161	1112	882	957	933	771	706	728	10981
	atendido	3241	2929	3317	3357	3814	3443	3221	3429	3315	3170	2873	2866	38975
	NEA	261	273	273	246	397	433	277	307	347	215	198	159	3386
	total	3502	3202	3590	3603	4211	3876	3498	3736	3662	3385	3071	3025	42361

**\*Atenciones por mes y por año según categorización y totales**

En el año 2018 consultaron un total de 45359 usuarios y fueron atendidos un total de 42795 usuarios.

En el año 2019 consultaron un total de 42361 usuarios y fueron atendidos 38975.

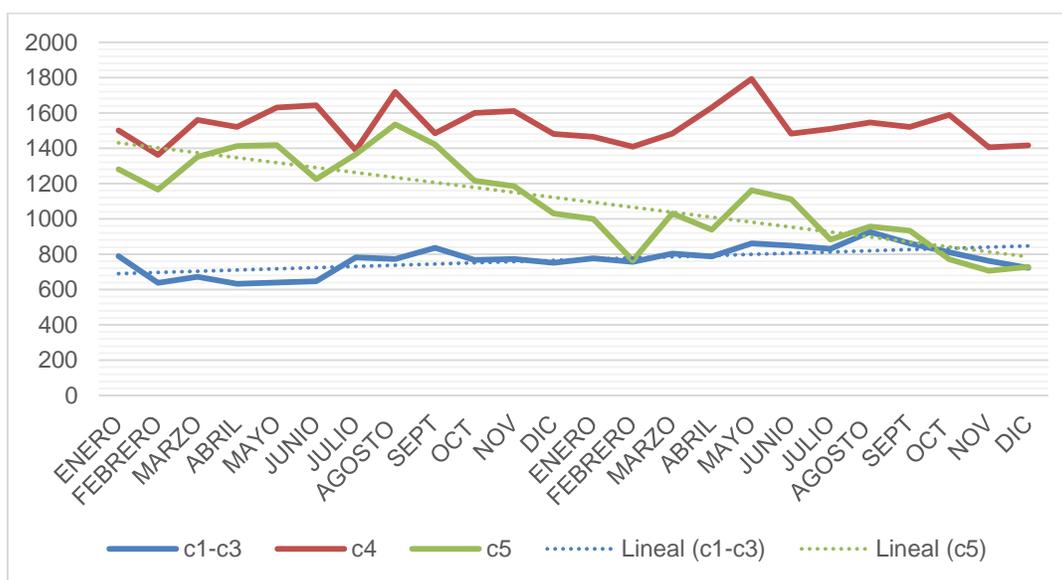
En promedio, se realizan entre 120 a 130 atenciones diarias.

La cantidad de usuarios que no esperan atención (NEA) fue aumentando de manera progresiva, sin embargo también han ido aumentando de forma progresiva las consultas más complejas (C3, C2, C1, las cuales requieren de mayor tiempo de atención para poder resolverlas o estabilizar al paciente previo a traslado, así como también han ido aumentando las reanimaciones, coincide que en los meses que más NEA hubo (mayo y Junio 2019), han sido los meses en que más reanimaciones ha habido (18 reanimaciones en ambos meses, para más detalles ver sección reanimaciones), prolongando los tiempos de espera, siendo este el motivo principal por el cual los pacientes no esperan atención.

Cabe destacar que, así como la tendencia de los pacientes graves ha ido al alza, aumentando en un 12% desde el año 2018 al 2019, también las consultas de pacientes C5 o consultas no pertinentes para ser resueltas en una unidad de urgencia han tenido una tendencia a la baja, disminuyendo en un 29,6%.

Esta tendencia a la baja puede haber sido aumentada dado que, debido a la contingencia nacional desde el 18 de octubre, hubo un quiebre importante en este tipo de consultas, lo cual se ha mantenido hasta la actualidad dado a la contingencia COVID19. Lo anteriormente mencionado queda resumido en el siguiente gráfico:

**\*Tendencia de atenciones por mes por año.**



En cuanto a los tiempos de espera, estos son significativamente menores en las atenciones de pacientes con categorizaciones de mayor gravedad en relación con las atenciones de pacientes con categorizaciones de menor gravedad (C4-C5), siendo en promedio 20 minutos el tiempo de espera de la atención médica en pacientes de mayor cuidado y de 70 minutos en atenciones de pacientes C4-C5. Si bien en las gráficas se muestra que el tiempo de atención de los pacientes categorizados como C1 en ocasiones supera los 20 minutos, este valor no es fidedigno ya que el sistema lo calcula desde el momento en que se realiza el primer registro de la atención, sin embargo en este tipo de pacientes obviamente se privilegia la atención directa y no el registro, el cual se realiza de forma diferida detallando los tiempos en el registro clínico tanto de enfermería como médico; en estos pacientes la atención es inmediata, tiene un tiempo de espera de 0 minutos.

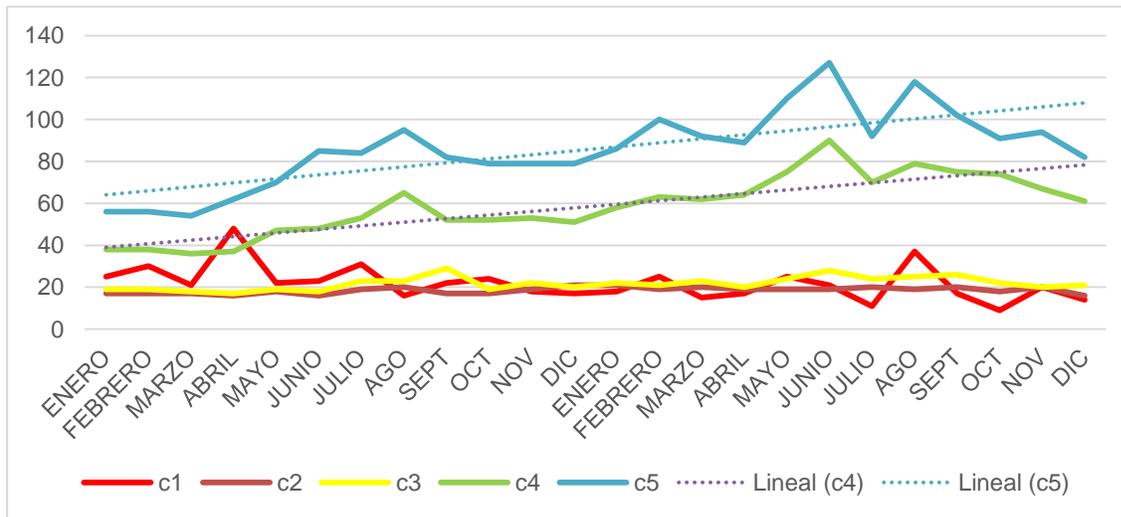
En la tabla también se observa la tendencia al alza de los tiempos de espera de pacientes C4-C5, esto tiene la misma explicación ya mencionada anteriormente. Han aumentado progresivamente el número de pacientes con categorizaciones de mayor gravedad, sin alterarse mayormente sus tiempos de espera y privilegiando la atención de estos pacientes por sobre los pacientes C4-C5, como debe ocurrir en cualquier unidad de emergencia; además han aumentado las reanimaciones. Es esto lo que genera un aumento de los tiempos de espera de pacientes C4-C5.

En la siguiente tabla se ve reflejado lo anteriormente mencionado en detalle, desglosado por mes y por año.

Tabla N°2: Promedio de tiempos de espera por mes y por año según categorización

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Prom
2018	c1	25	30	21	48	22	23	31	16	22	24	18	17	24,8
	c2	17	17	17	16	18	16	19	20	17	17	19	21	17,8
	c3	19	19	18	17	19	18	23	23	29	19	22	20	20,5
	c4	38	38	36	37	47	48	53	65	52	52	53	51	47,5
	c5	56	56	54	62	70	85	84	95	82	79	79	79	73,4
2019	c1	18	25	15	17	25	21	11	37	17	9	20	14	19,1
	c2	21	19	20	19	19	19	20	19	20	18	20	16	19,2
	c3	22	21	23	20	24	28	24	25	26	22	20	21	23,0
	c4	58	63	62	64	75	90	70	79	75	74	67	61	69,8
	c5	86	100	92	89	110	127	92	118	102	91	94	82	98,6

Gráfico N°2: Promedio de tiempos de espera por mes y por año según categorización, con sus líneas de tendencia respectivas.



Como se mencionó al inicio de este apartado, en 24 hr se atienden en promedio entre 120-130 pacientes diarios, esto varía según la época del año, aumentando en período de campaña de invierno y disminuyendo en primavera, sin embargo, vuelve a aumentar en periodo estival debido al aumento de la población flotante de la zona. En estos meses la consulta también varía en dinámica, siendo la consulta nocturna mayor en proporción al total de consultad diarias. En promedio se atienden 72-79 pacientes de 8-20hr (turno día) y entre 34-37 pacientes entre las 20-8hr (tuno noche). En los meses de mayor consulta se atienden en promedio 95 pacientes en turno día y en promedio hasta 43 pacientes en turno noche y en los meses de menor consulta se atienden en promedio 65 pacientes en turno día y 25 pacientes en turno noche.

En los siguientes gráficos y tablas se observa el detalle de lo descrito

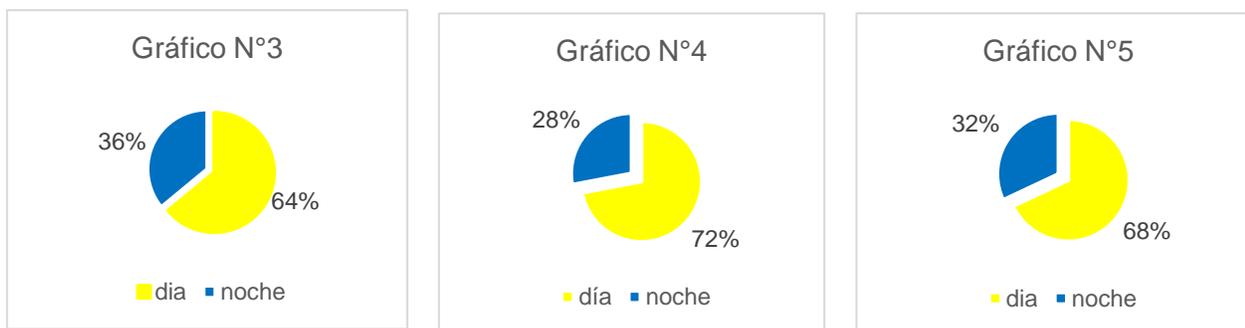
Tabla N°3: Promedio de pacientes atendidos por turno día y noche por mes y por año

		ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2018	8-20hr	82	70	79	85	85	84	68	90	84	80	82	67
	20-8hr	38	43	36	34	34	33	34	40	41	35	38	38
2019	8-20hr	67	66	72	80	95	80	71	76	71	71	65	60
	20-8hr	38	40	32	35	29	35	33	35	39	30	32	33

Gráficos N°3: Proporción de atenciones en periodo estival

Gráfico N°4: Proporción de atenciones en periodo campaña de invierno

Gráfico N°5: Proporción de atenciones anual



#### b. Traslados

El hospital cuenta con dos ambulancias para realizar todos los traslados del Hospital, Dada la alta demanda de estos, se deben priorizar el motivo de traslado, priorizando los pacientes de urgencia, quedando pospuestos o en ocasiones suspendidos los traslados de los otros servicios de pacientes estables para controles con especialistas, realización de exámenes, transfusiones, etc.

Desde el servicio de urgencia, se realizaron un total de 900 traslados el año 2018 y un total de 964 traslados el año 2019. Desde el año 2017 se evidencia una tendencia al alza de los traslados, lo que está acorde con el aumento de pacientes de mayor gravedad en urgencia.

Sin embargo, el número de los traslados se ha ido estabilizando en los últimos meses. Esta tendencia al alza de traslados se repite en todos los servicios clínicos hospitalarios. Coincide que en los meses de mayor consulta es cuando más traslados se realizan. En la siguiente tabla se resumen los traslados realizados en los años 2018 y 1029 por grupos de patologías más frecuentes.

**\*Traslados por patologías, desglosado por mes, año 2018**

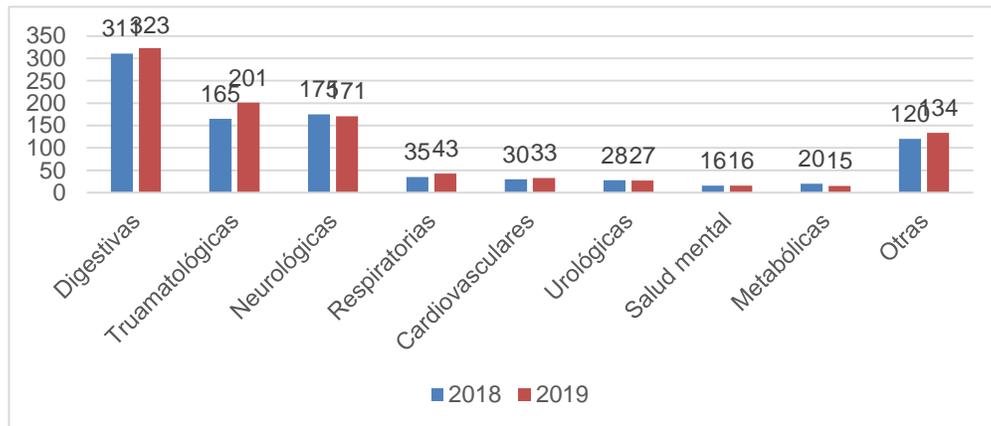
Tabla N°4: Traslados por patologías desglosado por mes, año 2018

Patologías	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Traumatológicas	12	18	9	12	12	17	16	3	17	13	10	26	165
Digestivas	26	16	23	23	15	28	24	43	31	28	33	21	311
Salud mental	0	0	2	1	0	3	4	1	3	0	1	1	16
Metabólicas	1	1	1	0	2	3	5	4	0	2	1	0	20
Cardiovasculares	4	4	1	0	1	4	7	4	0	1	3	1	30
Respiratorias	1	1	2	1	2	0	4	7	6	2	8	1	35
Urológicas	3	3	3	3	2	2	0	1	7	2	2	0	28
Neurológicas	18	18	15	15	16	9	24	19	10	9	14	8	175
Otras	5	5	4	5	13	6	6	11	18	17	11	19	120
	70	66	60	60	63	72	90	93	92	74	83	77	900

Tabla N°5: Traslados por patología por mes, año 2019

Patologías	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Traumatológicas	18	15	18	20	22	18	22	14	16	10	15	13	201
Digestivas	28	35	35	25	30	30	19	26	15	33	16	31	323
Salud mental	6	2	2	1	1	0	2	0	0	0	1	1	16
Metabólicas	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	0	15
Cardiovasculares	3	6	3	1	1	0	3	4	2	4	5	1	33
Respiratorias	3	5	1	1	1	9	9	5	1	2	2	4	43
Urológicas	0	5	2	0	0	5	4	0	1	3	4	3	27
Neurológicas	12	17	19	11	8	14	6	10	19	14	20	21	171
Otras	16	16	11	9	4	7	12	17	9	12	13	8	134
Total	87	102	93	70	69	84	78	77	65	79	77	82	963

Las principales causas de traslado desde la unidad de emergencia corresponden a traslados por patología digestiva, traumatológica y neurológica como se evidencia en el siguiente gráfico.

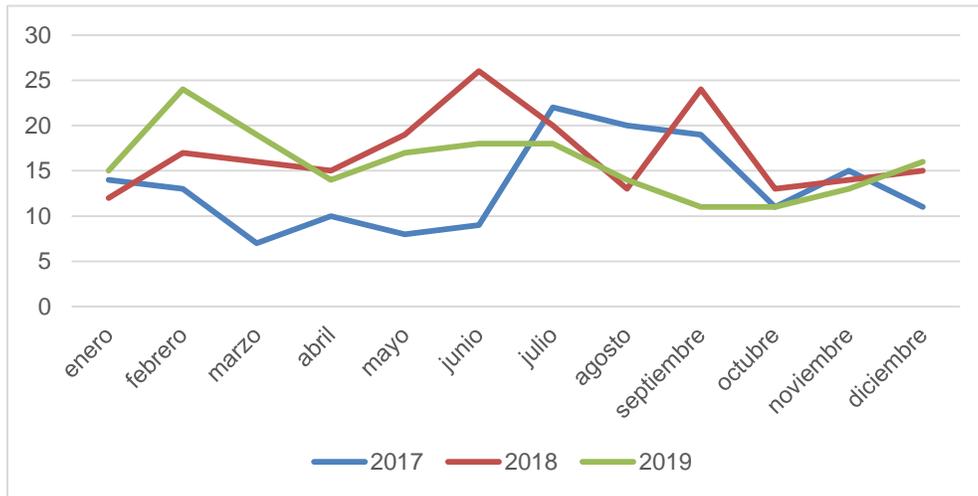


*Traslados por causa años 2018 y 2019*

### c. Reanimaciones

Las reanimaciones son una de las atenciones clínicas que mayor personal involucran, tanto médico como TENS y de enfermería. Dada la complejidad del caso, también es la atención que mayor tiempo de atención demanda. Esto trae como consecuencia un enlentecimiento importante en la atención del resto de los pacientes, lo que explica muchas veces los tiempos de espera prolongados. Las reanimaciones desde el año 2017 muestra un alza importante, sin embargo, en el último año, muestra una estabilización y una leve tendencia a la baja en los últimos meses, podría explicarse por la menor consulta de pacientes debido a la contingencia nacional del “Estallido Social”.

\* Número traslados por mes por año



\*Tendencia de traslados



En el último gráfico se omiten los meses que corresponden al estallido social para poder demostrar de mejor forma la tendencia al alza de las reanimaciones.

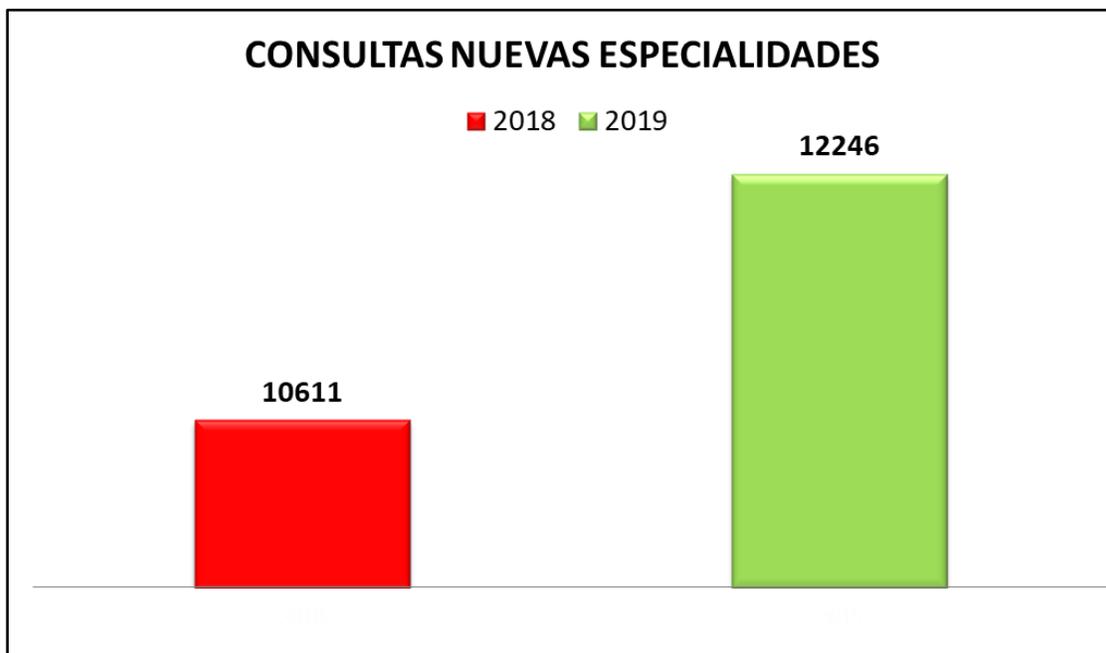
## 8. ATENCION ABIERTA

### 8.1 Consultorio de Especialidades Médicas

El consultorio de especialidades (CAE) del Hospital San Agustín de La Ligua se ha posicionado como un foco de desarrollo de atenciones médicas especializadas, en la Provincia de Petorca.

En el siguiente gráfico, podemos observar que el número de atenciones por especialistas ha ido en ascenso anualmente llegando hasta las 12000 atenciones por especialista, siendo esencial el fortalecimiento de este para aumentar la cobertura en la atención de nuestros usuarios.

\*N° Total Consultas Nuevas de Especialidades.



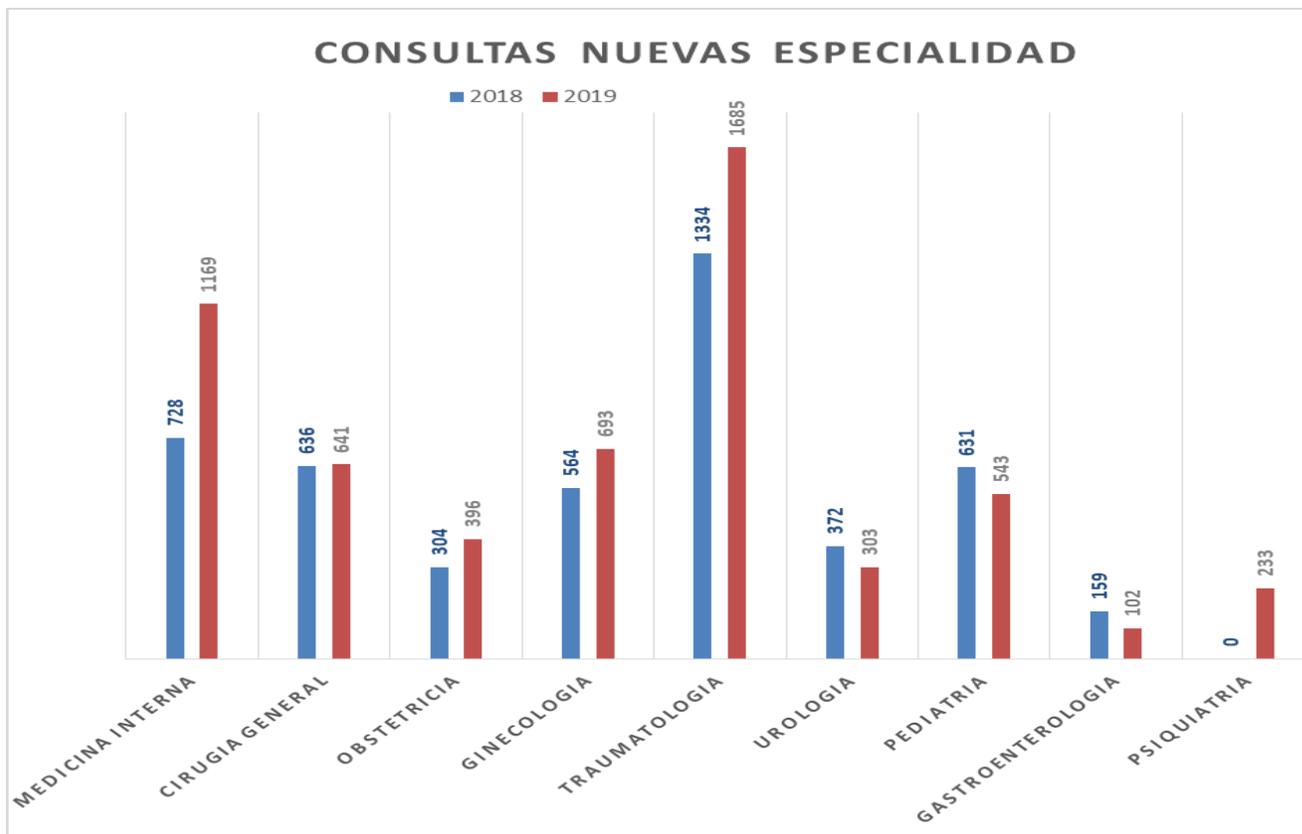
El año 2019, nuestro hospital contó con 9 especialidades médicas, a las cuales se accede mediante interconsulta emitidas desde atención primaria, por derivaciones desde la urgencia del hospital o por derivación interna desde servicios de hospitalización.

En el siguiente gráfico podemos observar, que en la mayoría de las especialidades se observa un aumento del número de atenciones médicas. Podemos evidenciar un notorio incremento de las atenciones en las especialidades de medicina interna y traumatología, a las cuales corresponden las listas de espera más extensas de nuestro hospital.

La disminución de las atenciones en urología se debió a la renuncia voluntaria del especialista.

Destacamos el inicio de operaciones del equipo de salud mental ambulatorio (ESMA), lo cual permitió resolver la lista de espera GES que existía en la provincia, gracias al recurso humano de psiquiatra que conforma este equipo.

\*N° Consultas Nuevas por Especialidad.



## 8.2 Clínica de Tratamiento

La clínica de tratamiento de nuestro hospital, es un centro avanzado de curaciones en la provincia. Los pacientes tratados en atención primaria de salud que necesitan curaciones complejas y avanzadas, son derivados a nuestro hospital para que dichas curaciones, sean realizadas por personal capacitado en el manejo de estas.

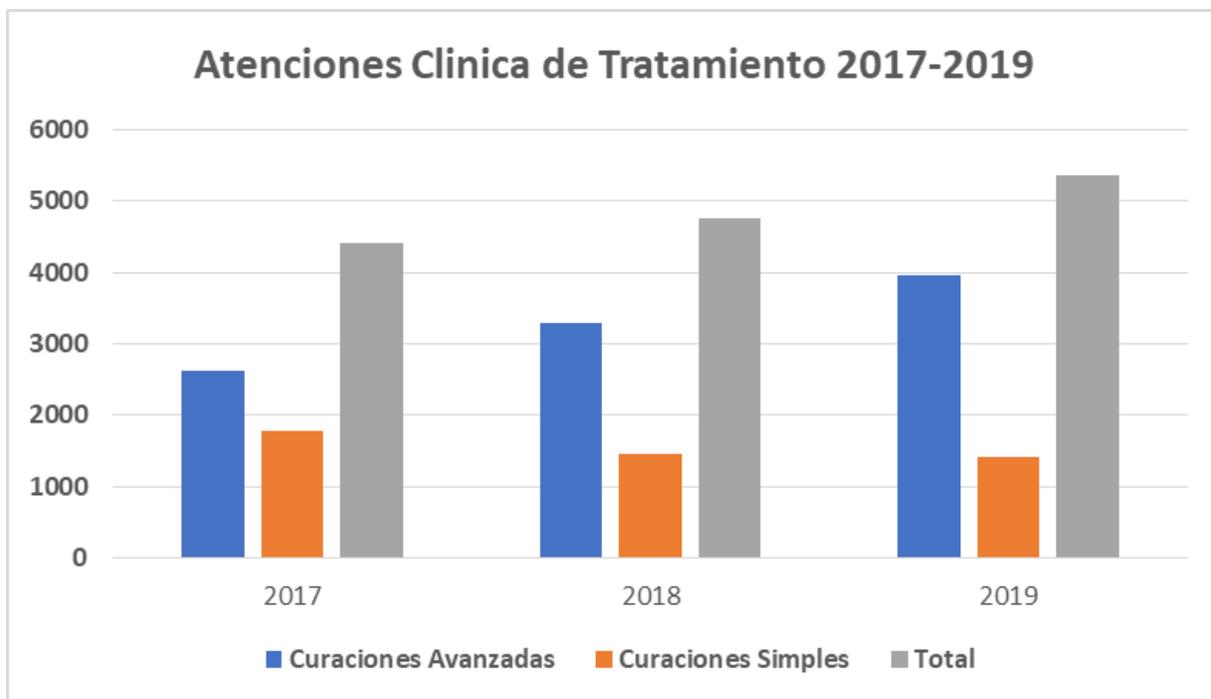
### Procedimientos y curaciones unidad clínica de tratamiento

- Procedimientos que se realizan:
- Tratamientos endovenosos Ej: Ácido zoledrónico , pamidronato (Tto paliativo ), hierro , Cerezyme (tto síndrome gaucher garantía GES).
- Tratamientos inyectables EJ: Modecate (tto esquizofrenia) , Complejo B, Decapeptyl (tto paliativo) .
- Electrocardiogramas.
- Curaciones simples (tens)
- Curaciones post quirúrgicas (HSALL y/o Red).
- Curaciones accidente laboral /Escol .
- Procedimientos traumatológicos.
- Curaciones avanzadas derivadas desde el servicio de urgencia, derivaciones del CESFAM La Ligua, CESFAM Zapallar , CESFAM Papudo .
- Curaciones avanzadas tales como: Quemaduras, Úlceras venosas y Pie diabético

\*Cabe destacar que se implementaron de manera piloto, las curaciones tratadas con plasma rico en plaquetas desde fines del 2019.

La gráfica evidencia el aumento sostenido desde el año 2017 al 2019 de curaciones avanzadas por sobre las curaciones simples, lo que posiciona a nuestro hospital como un centro de curaciones avanzadas.

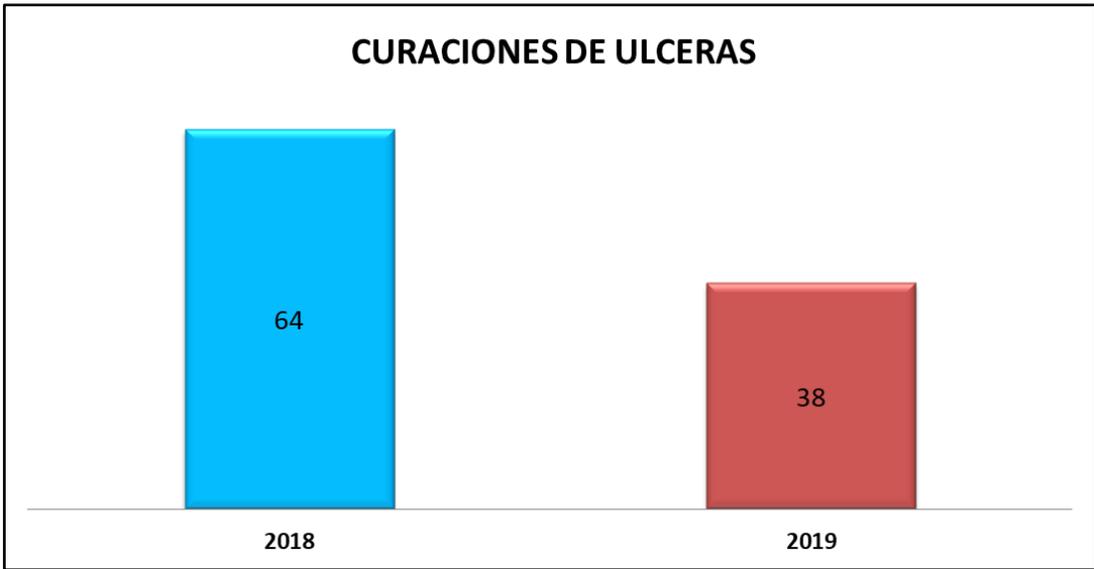
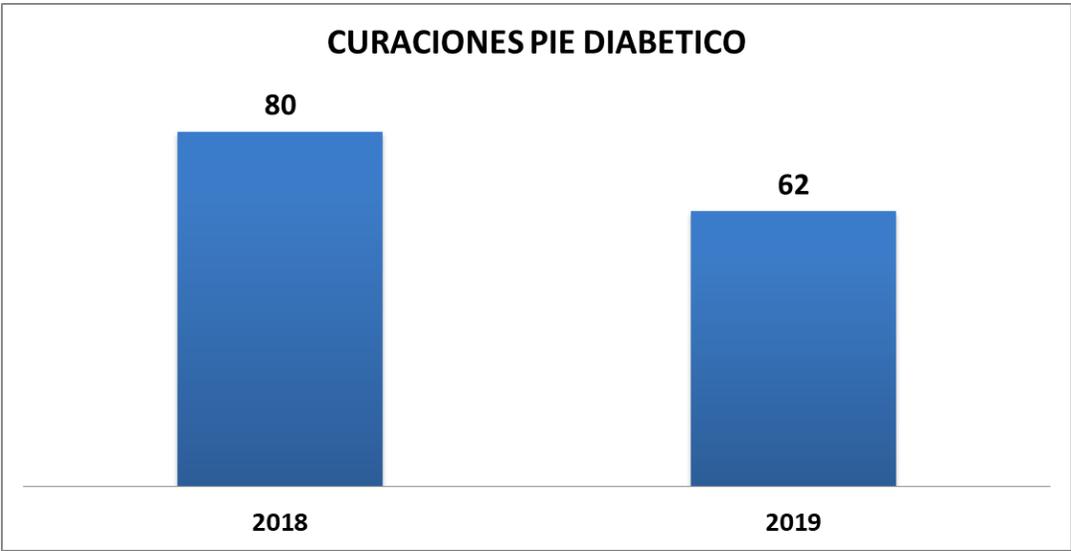
Nº Atenciones de la Clínica de Tratamiento.



La diabetes es una de las enfermedades crónicas no transmisibles más prevalentes en nuestro país, en una alta frecuencia, los pacientes con esta enfermedad presentan algún grado de afectación de sus pies.

En las primeras etapas de esta enfermedad, las curaciones de las úlceras son realizadas en atención primaria, sin embargo, cuando la evolución de las curaciones no es satisfactoria, los pacientes son derivados a nuestra clínica de tratamiento para el manejo por enfermería, quienes realizan curaciones con apósitos avanzados específicos para el pie diabético.

En la gráfica se evidencia un alto número de curaciones de pacientes con pie diabético. En comparación con el año 2018, se atendieron aproximadamente 20 pacientes menos, lo que se puede explicar, debido al contexto social de nuestro país desde octubre de 2019 y el cese de atenciones en nuestra clínica durante ese periodo.



- **BODEGA DE VACUNAS**

Bodega de vacunas que provee a:

**A. Servicio de Maternidad** (Vacuna Bcg , hepatitis B pediátrica )

**B. Servicio de urgencia:**

- Hepatitis B
- Antirrábica
- Inmunoglobulina antitetánica
  
- Inmunoglobulina antirrábica

**C. Campaña Influenza funcionarios**

### **8.3 Policlínico Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) AÑO 2019**

El Policlínico de ITS está conformado por el equipo de 4 médicos EDF más una matrona a cargo. La atención médica funciona los días miércoles, en jornada AM (11:00 a 13:00 horas), y los viernes en jornada PM (13:30 a 15:30 horas). La atención por matrona se realiza los días miércoles en jornada AM y PM, y jueves en jornada PM (13:30 a 16:30 horas), con un rendimiento de 15 minutos para controles y 20 minutos para ingresos.

El Policlínico recibe pacientes derivados desde Centros de Atención Primaria de comunas de La Ligua, Zapallar, Papudo, Cabildo y Petorca, estos últimos también derivan desde sus hospitales, además desde los servicios de Urgencia, Maternidad y Medicina y Policlínico Especialidades de nuestro hospital.

Las prestaciones que entrega son las siguientes:

- Pesquisa, tratamiento y seguimiento por sífilis, herpes genital y chancroide
- Pesquisa, tratamiento y seguimiento de uretritis no gonocócica (chlamydia, mycoplasma, ureaplasma)
- Pesquisa, tratamiento y seguimiento de uretritis gonocócica
- Pesquisa, tratamiento y seguimiento de condilomatosis y moluscos contagiosos
- Pesquisa de pacientes viviendo con VIH
- Pesquisa de pacientes portadores de hepatitis B
- Estudios de contacto
- Controles de salud sexual en población que ejercen el comercio sexual
- Screening de ITS y entrega de profilaxis VIH en pacientes víctimas de violencia sexual

Los exámenes de pesquisa de ITS que posee el Policlínico son: VDRL/RPR, VIH, VHB-VHC (procesados en Hospital Gustavo Fricke), estudio de secreción uretral y vaginal (chlamydias, mycoplasma, ureaplasma, gonococo). Además de realizar el Papanicolau.

Respecto a los pacientes ingresados al Policlínico durante el año 2019, hubo un total de 185 ingresos, los cuales un 66% (122 pacientes), corresponden a mujeres. El 82.1% de los ingresos se encuentra en el grupo etario entre los 20 y los 59 años, sin embargo, un 12.9% de las consultas corresponden a menores de 20 años (se registran atenciones desde el quinquenio 5-9 años), y un 4.9% a adultos mayores de 60 años. Dentro de los ingresos, 16 son migrantes, y 4 usuarios correspondientes a Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes Población SENAME.

De los pacientes en control durante el año 2019, 186 pacientes son evaluados por el equipo médico, y 403 pacientes por matrona, siendo las patologías más frecuentes condilomatosis, sífilis y herpes. Cabe destacar que se egresaron un total de 77 pacientes, todos con criterios de alta.

El Policlínico deriva pacientes que excedan su capacidad de resolución, por ejemplo, condilomas extensos que requieran nitrógeno líquido, VDRL persistentemente reactivos o pacientes que requieran evaluación por especialista, a Policlínico ITS Hospital de Quillota, previa coordinación vía telefónica con matrona encargada, de manera que los pacientes tengan una atención expedita.

En el caso de los pacientes a quienes se les realiza el diagnóstico de serología positiva para VIH o Hepatitis B/C, estos son derivados a Policlínico Infectología en Hospital Gustavo Fricke, previa coordinación vía telefónica o correo electrónico con enfermera a cargo, de manera -sobre todo en pacientes VIH(+)- resguardar la confidencialidad en todo momento.

## 8.4 Policlínico de Especialidades Odontológicas

Actualmente el servicio consta de:

- 2 especialistas en Endodoncia contratadas por 44 horas cada una.
- 1 especialista en Periodoncia con 44 horas.
- 1 especialista en Rehabilitación Oral con 44 horas.
- 1 especialista en Cirugía Maxilo Facial con 22 horas.
- 1 especialista en Odontopediatría con 22 horas.
- 1 especialista en Implantología con 44 horas.

- **Lista de espera, primeras consultas, egresos del servicio**

Estado de Lista de Espera a la fecha de hoy según especialidad. Cabe destacar que ítem Cirugía Bucal incluye especialidad de Cirugía Máxilo Facial.

<i>Especialidad</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
ENDODONCIA	0	19	147
PERIODONCIA	0	0	26
CIRUGIA BUCAL	8	47	149
REHABILITACION ORAL	0	81	79
IMPLANTOLOGIA	1	6	24
ODONTOPEDIATRIA	3	56	14

Tabla I. Interpretación, en la especialidad de endodoncia a la fecha de hoy hay 19 pacientes en lista de espera correspondientes al año 2019. En cirugía bucal hay 8 pacientes con IC emitida el 2018 que se mantienen en espera para primera consulta. Información entregada por el Servicio de atención GES del Hospital San Agustín de la Ligua.

La siguiente tabla muestra lista de espera a pabellón quirúrgico de Cirugía Bucal.

<i>C. BUCAL IQ</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
<b>EGRESADAS</b>	134	185	22
<b>PENDIENTES</b>	8	186	59

Tabla II. Corresponden a pacientes de cirugía bucal a los cuales ya se le realizó la primera consulta, ingresaron a tratamiento, pero se encuentran a la espera de hora para pabellón. Información entregada por el Servicio de atención GES del Hospital San Agustín de la Ligua.

Tabla resumen de atenciones odontológicas según especialidad, realizando comparación entre año 2018 y 2019.

<i>Especialidades</i>	<i>Especificación</i>	<i>Año 2018</i>	<i>Año 2019</i>
CONSULTAS	CONSULTA DE URGENCIA	135	63
	CONSULTA DE MORBILIDAD ODONTOLÓGICA	746	1100
CIRUGÍA BUCAL	PRIMERAS CONSULTAS	306	73
	CONSULTAS REPETIDAS	366	120
	INGRESOS A TRATAMIENTO	294	74
	ALTAS DE TRATAMIENTO	109	50
CIRUGÍA Y TRAUMATOLOGÍA MAXILOFACIAL	PRIMERAS CONSULTAS	0	325
	CONSULTAS REPETIDAS	8	352
	INGRESOS A TRATAMIENTO	0	144
	ALTAS DE TRATAMIENTO	8	182
ENDODONCIA	PRIMERAS CONSULTAS	420	485
	CONSULTAS REPETIDAS	893	740
	INGRESOS A TRATAMIENTO	415	369
	ALTAS DE TRATAMIENTO	412	374

ODONTOPEDIATRÍA	PRIMERAS CONSULTAS	82	69
	CONSULTAS REPETIDAS	552	496
	INGRESOS A TRATAMIENTO	79	66
	ALTAS DE TRATAMIENTO	35	31
PERIODONCIA	PRIMERAS CONSULTAS	323	336
	CONSULTAS REPETIDAS	853	795
	INGRESOS A TRATAMIENTO	187	178
	ALTAS DE TRATAMIENTO	184	190
REHABILITACIÓN: PRÓTESIS FIJA	PRIMERAS CONSULTAS	34	53
	CONSULTAS REPETIDAS	113	254
	INGRESOS A TRATAMIENTO	34	49
	ALTAS DE TRATAMIENTO	1	37
REHABILITACIÓN: PRÓTESIS REMOVIBLE	PRIMERAS CONSULTAS	158	244
	CONSULTAS REPETIDAS	1150	1773
	INGRESOS A TRATAMIENTO	186	200
	ALTAS DE TRATAMIENTO	162	199
IMPLANTOLOGÍA BUCO MAXILOFACIAL	PRIMERAS CONSULTAS	60	100
	CONSULTAS REPETIDAS	54	251
	INGRESOS A TRATAMIENTO	16	77
	ALTAS DE TRATAMIENTO	0	45
<b>TOTAL</b>	PRIMERAS CONSULTAS	1383	1685
	CONSULTAS REPETIDAS	4001	4781
	INGRESOS A TRATAMIENTO	1249	1157
	ALTAS DE TRATAMIENTO	981	1108

Tabla III. Número de pacientes atendidos en el servicio de especialidades odontológicas durante los años 2018 y 2019. Altas de tratamiento corresponden a las altas clínicas, sin considerar las de carácter administrativo. Información entregada por referente de Salud Oral del SSVQ, Dra. Paola Contreras.

Resumen de IC egresadas por las especialidades dentales en los últimos 3 años.

<i>Consultas Egresadas</i>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>ENDODONCIA</b>	488	751	41
<b>PERIODONCIA</b>	288	275	43
<b>C.BUCAL</b>	396	367	3
<b>R.ORAL</b>	147	178	19
<b>IMPLANTOLOGIA</b>	45	105	5
<b>ODONTOPEDITARIA</b>	68	53	2

Tabla IV. Egresos totales incluyendo altas administrativas ya sea por abandono de tratamiento, inasistencias reiteradas, no pertinencia clínica, etc. Información entregada por el Servicio de atención GES del Hospital San Agustín de la Ligua. Información entregada por el Servicio de atención GES del Hospital San Agustín de la Ligua.

- **Prestaciones Especialidades**

En la siguiente tabla se indican las actividades clínicas según especialidad, realizando la comparación entre los años 2018 y 2019. Datos 2018 entregados por Dra. Paola Contreras, datos 2019 facilitados por Servicio de Estadística HSALL.

<b>ACTIVIDADES ESPECIALIDADES</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
EXAMEN Y DIAGNÓSTICO DE ESPECIALIDAD	1367	1699
ACTIVIDAD DE URGENCIA ESPECIALIDADES	77	54
OBTURACIÓN DIRECTA E INDIRECTA	1152	1493
ENDODONCIA ACTIVIDAD	2250	2294
PERIODONCIA ACTIVIDAD	1088	1041
TRATAMIENTO ENDODONCIA UNIRRADICULAR	376	287
TRATAMIENTO ENDODONCIA BIRRADICULAR	148	137
TRATAMIENTO ENDODONCIA MULTIRRADICULAR	249	287
DESTARTRAJE SUBGINGIVAL Y PULIDO RADICULAR POR SEXTANTE	1422	1226
FÉRULA PERIODONCIA	7	18
INSTALACIÓN DE PLANO ALIVIO OCLUSAL	0	20
CIRUGÍA PERIODONTAL	0	8
INSTALACIÓN APARATO ORTOPEDIA PREQUIRÚRGICA (FISURA LABIOPALATINA)	0	0
ORTOPEDIA PREQUIRÚRGICA, ACTIVIDAD (FISURA LABIOPALATINA)	0	0
ORTODONCIA, ACTIVIDAD	0	0
INSTALACIÓN APARATO ORTODONCIA. (INCLUYE APARATO REMOVIBLE U OTRO)	0	0
INSTALACIÓN APARATO FIJO EN ORTODONCIA. (BRACKETS)	0	0
INSTALACIÓN APARATO DE CONTENCIÓN	0	0
PRÓTESIS FIJA (UNITARIA O PLURAL)	2	33
PRÓTESIS FIJA PROVISORIA (UNITARIA O PLURAL)	10	47
PRÓTESIS REMOVIBLE ACRÍLICA	168	196
PRÓTESIS REMOVIBLE METÁLICA	42	108
REPARACIÓN DE PRÓTESIS	77	293
CIRUGÍA BUCAL (INTERVENCIÓN)	377	130
CIRUGÍA Y TRAUMATOLOGÍA MAXILOFACIAL (INTERVENCIÓN)	8	357
CONTROLES DE CIRUGÍA BUCAL Y TRAUMATOLOGÍA MAXILOFACIAL	0	12
TRATAMIENTO TRAUMATISMO DENTOALVEOLAR	17	23
INSTALACIÓN DE IMPLANTE ENDO-ÓSEO OSEOINTEGRABLE	29	57
TERAPIA TRATAMIENTO TEMPOROMANDIBULAR	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8866</b>	<b>9820</b>

## **8.5 Servicio de Rehabilitación**

El Servicio de Rehabilitación del Hospital Provincial San Agustín de La Ligua, se proyecta para toda la provincia de Petorca como un centro de referencia de nivel secundario especializado en la rehabilitación de mediana complejidad.

- **Prestaciones**

El Servicio de Rehabilitación del Hospital Provincial San Agustín de La Ligua desde su puesta en funcionamiento ha dado respuesta a los siguientes ámbitos de la Rehabilitación

- Rehabilitación Musculoesquelética de mediana complejidad
- Neurorehabilitación
- Rehabilitación en quemados
- Rehabilitación en amputados
- Rehabilitación Respiratoria (Servicios de Hospitalizados Medicina y Pediatría, Servicio de Urgencias)
- Gestión de Ayudas Técnicas
- Capacitación y Docencia (Internos de Kinesiología)

## **KINESIOLOGÍA**

### **1. ATENCIÓN ABIERTA**

#### **1.1 CONSULTAS Y CONTROLES**

- ✓ Consulta: Evaluación Kinesiológica
- ✓ Controles: Sesiones de Rehabilitación
- ✓ Evaluación y Entrega de Ayudas Técnicas.

#### **1.2 PROCEDIMIENTO DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO**

#### **FISIOTERAPIA**

- ✓ Radiación infrarroja
- ✓ Baño parafina
- ✓ Compresas húmedas calientes
- ✓ Turbión
- ✓ Onda corta (ultratermia)
- ✓ Terapia por ondas mecánicas (Ultrasonido)
- ✓ Analgesia transcutánea (TENS)
- ✓ Estimulación eléctrica
- ✓

## KINESIOTERAPIA

- ✓ Compresión neumática
- ✓ Tracción cervical y/o lumbar
- ✓ Ejercicios respiratorios y procedimientos de kinesiología torácica/Maniobras de permeabilización de la vía aérea. (prestación realizada solo en Servicio de Urgencia)
- ✓ Entrenamiento cardiorrespiratorio funcional
- ✓ Entrenamiento ergométrico
- ✓ Entrenamiento funcional con ayudas técnicas
- ✓ Entrenamiento protésico extremidades
- ✓ Manipulación osteopática (liberación articular, manipulación vertebral)
- ✓ Masoterapia
- ✓ Reeducción motriz (ejercicios terapéuticos para recuperación muscular, capacidad de trabajo, coordinación, gimnasia ortopédica, reeducación funcional, de marcha)
- ✓ Técnicas de facilitación e inhibición
- ✓ Técnicas de relajación

## 2. ATENCION CERRADA

### 2.1 ATENCION PACIENTES HOSPITALIZADOS

- ✓ Evaluación Kinesiológica
- ✓ Sesiones de Rehabilitación
- ✓ Evaluación y Entrega de Ayudas Técnicas.

### 2.2 PROCEDIMIENTOS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

#### FISIOTERAPIA

- ✓ Analgesia transcutánea (TENS)
- ✓ Estimulación eléctrica

#### KINESIOTERAPIA

- ✓ Ejercicios respiratorios y procedimientos de kinesiología torácica
- ✓ Maniobras de permeabilización de la vía aérea.
- ✓ Aspiración de Secreciones
- ✓ Compresión neumática
- ✓ Tracción cervical y/o lumbar
- ✓ Entrenamiento protésico extremidades
- ✓ Entrenamiento funcional con ayudas técnicas
- ✓ Manipulación osteopática
- ✓ Masoterapia



- **Actividades Servicio de Rehabilitación, producción, meta programada. Año 2019**

<b>Actividades</b>	<b>Total realizado durante el 2019</b>	<b>Meta Producción Programada</b>	<b>%Cumplimiento</b>
Evaluación Inicial Kinesiólogos	756	711	106
Evaluación Intermedia Kinesiólogo	234	445	53
Sesiones Kinesiólogo	6450	8214	79
Evaluación Inicial Psicólogo	16	88	18
Evaluación Intermedia Psicólogo	0	88	0
Sesiones Psicólogo	14	44	32
Total Evaluación Inicial SR	772	800	97
Total Evaluación Intermedia SR	234	489	48
Total Sesiones SR	6464	8303	78
Talleres Grupal del Tratante	13	18	72

Las actividades de evaluación Inicial, evaluación intermedia y sesiones se realizan tanto en atención abierta como cerrada.

- **Psicólogo**

Fueron derivados los usuarios que presentaban factores psicoemocionales o trastornos adaptativos complejos, obteniendo buenos resultados para efectos del proceso de rehabilitación.

- **Kinesiólogos**

EL porcentaje de cumplimiento respecto a la actividad de evaluación inicial fue de un 106%.

Respecto a la actividad de evaluación intermedia el porcentaje fue de un 52%, el bajo cumplimiento se podría explicar a que este concepto de evaluación se ha ido integrando de manera paulatina en los equipos de rehabilitación, si bien el terapeuta realiza una evaluación clínica sesión a sesión, esta actividad es más completa y considera algunos ítems realizados en la evaluación inicial, consiste en la evaluación del impacto en el

tiempo de las acciones terapéuticas programadas y, eventualmente define ajustes en las actividades planificadas, para obtener los objetivos terapéuticos esperados.

El porcentaje de cumplimiento de la actividad relacionada a las sesiones fue de un 79%. Nuestra meta como servicio para efectos de esta actividad era al menos llegar al 80%, el 1% bajo esta meta se podría explicar a algunos acontecimientos que ocurrieron durante el 2019 como el estallido social, situación que influyo directa e indirectamente en la asistencia de usuarios a los servicios de atención ambulatoria.

Durante el 2019 se comenzaron a realizaron algunos talleres grupales del tratante relacionados con el Manejo del Dolor y la Prevención de Caídas, estos fueron planificados a finales del primer semestre par ser realizados durante el segundo semestre de ese año. EL porcentaje de cumplimiento en este ítem fue de un 72%, al igual que las sesiones se esperaba al menos un 80%, la diferencia de un 8% podría estar condicionada por la fecha de programación y a los acontecimientos ocurridos en el segundo semestre.

- **Comparación periodo 2018 - 2019**

Se realizó una comparación de las actividades realizadas durante el 2018 y el 2019 para ver el avance del servicio en el tiempo.

En términos de cobertura en los servicios de atención cerrada esta no ha tenido variaciones significativas entre un año y otro (72,6% y 72%), se ha mantenido un promedio de 72,3%. Se han ido implementado paulatinamente algunas estrategias para mejorar la cobertura en los servicios de hospitalizados.

<b>Atención de Kinesioterapia en Servicio de Atención Cerrada</b>	<b>año 2018</b>	<b>año 2019</b>
%Cobertura	72,6	72
%Brecha	27,4	28

Del 2018 al 2019 hubo un incremento porcentual de las actividades realizadas por los profesionales del Servicio de Rehabilitación. Respecto a la evaluación inicial aumento en un 13%. En cuanto a la evaluación intermedia, ésta aumento en un 154%, este elevado incremento se debe a la incorporación paulatina en estos 2 últimos años de este concepto y/o actividad a las la prestaciones de rehabilitación. Las sesiones aumentaron en un 8%.

<b>Producción Servicio de Rehabilitación año 2018-2019 (Kinesiólogos/Psicologo)</b>	<b>TOTAL 2018</b>	<b>TOTAL 2019</b>	<b>PORCENTAJE INCREMENTO/DECREMENTO</b>
<b>Evaluación Inicial SR</b>	683	772	13
<b>Evaluación Intermedia SR</b>	92	234	154
<b>Total Sesiones SR</b>	5975	6464	8

No todos los usuarios a los cuales se les ha realizado una evaluación inicial ingresan a rehabilitación, puesto que algunos probablemente no necesitaran iniciar un proceso de rehabilitación. El incremento en los ingresos a rehabilitación tanto en atención cerrada como abierta fue de un 4%

<b>Producción Servicio de Rehabilitación año 2018-2019</b>	<b>TOTAL 2018</b>	<b>TOTAL 2019</b>	<b>PORCENTAJE INCREMENTO/DECREMENTO</b>
Total Ingresos	633	658	4
Ingresos A. Abierta	280	292	4
Ingresos A. Cerrada	353	366	4

La lista de espera de los usuarios para ingresar a rehabilitación ambulatoria, a la fecha, es de 169 personas. Este número incluye a usuarios con diversos de complejidad en términos de su condición clínica, principalmente de mediana a baja.

Sin bien el servicio desde el año 2018 al 2019 tuvo un incremento en términos generales de productividad, aún existen brechas de carácter clínico asistencial por cubrir, por lo que estamos permanentemente evaluando nuestro funcionamiento con fines de ir implementando progresivamente estrategias que ayuden a minimizar estas brechas.

## 8.6 Programa Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor

Este programa se encarga de realizar atención de pacientes con diagnóstico de cáncer en cualquiera de sus etapas que requiera de cuidados paliativos.

Actualmente existen 85 pacientes en control. De los cuales 31 tienen control en domicilio y 54 en hospital.

En relación a los recursos físicos consta de 2 box de atención (para enfermera y médico), oficina abierta para técnico paramédico donde ingresa paciente y toma ciclo vital. Los traslados de equipo para visita domiciliaria son por móvil arrendado por hospital.

El personal humano del programa se compone de: médico, enfermera, técnico paramédico, asistente social, psicóloga y químico farmacéutico

La modalidad de trabajo consta de:

1. **Ingresos:** corresponden a pacientes derivados con diagnóstico de cáncer con creación de IPD correspondiente. Se debe realizar dentro de los primeros 5 días desde la derivación. Ingreso realizado por médico, se realiza historia clínica, examen físico y se indica tratamiento farmacológico a seguir. Coordinación posterior con enfermera en caso de que se requiera instalación de vía subcutánea, educación respecto a administración de morfina subcutánea o de parche de buprenorfina o fentanilo.
2. **Controles:** corresponden al seguimiento de los pacientes donde se evalúa sintomatológica asociada al cáncer, al tratamiento farmacológico, evaluación del EVA del dolor y ajuste del tratamiento.
  - ✓ Los controles son realizados en hospital o en domicilio dependiendo del índice de Barthel.
  - ✓ La frecuencia de los controles dependerá de si paciente se encuentra compensado o no. Siendo cada 1 – 2 meses si el paciente se encuentra compensado y cada 1 – 2 semanas si se encuentra descompensado.
  - ✓ El año 2019 se realizaron 390 controles en domicilio y 412 controles en el hospital.
3. **Trabajo dupla psicosocial:** equipo formado por asistente social y psicóloga. Dentro de sus funciones se encuentra
  - ✓ Realizar ingreso psicosocial de todos los pacientes que ingresan a programa.
  - ✓ Controles por parte de psicóloga quien determine necesidad en ingreso o según derivación médica. Cada 7 o 15 días dependiendo del grado de compensación del paciente.

- ✓ Evaluación por asistente social según requerimientos de los pacientes.
- ✓ Talleres anuales por dupla psico-social para pacientes y familiares



**EQUIPO PROGRAMA PALIATIVO**

### **8.7 Atenciones Pacientes TACO**

Pacientes en tratamiento con anticoagulantes, quienes son evaluados por médico general con exámenes necesarios y receta de medicamentos para continuidad de su atención.

## **9. SERVICIO DE PABELLON**

El Servicio de Pabellón reinicia sus funciones el mes de julio del año 2019, luego del cierre que se efectuó el año 2018 para su remodelación, para cumplir con las exigencias solicitadas por la SEREMI de salud.

Nuestro pabellón cuenta con 2 quirófanos completamente equipados, uno de ellos se encuentra plomado para su adecuado uso en procedimientos que requieran de uso de rayos X.

Dentro de las intervenciones que se realizan, la mayoría pertenecen a procedimientos de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) que corresponden a procedimientos quirúrgicos, realizados con anestesia general, local y/o regional, con o sin sedación, que se realiza en un pabellón ambulatorio con un tiempo quirúrgico anestésico no mayor de dos horas y que requiere cuidados postoperatorios de corta duración y es dado de alta el mismo día de la cirugía. Otras intervenciones realizadas corresponden a procedimientos menores de dental y cirugía menor.

El pabellón realiza cirugías traumatológicas los días lunes y martes, con un rendimiento de 6 pacientes diarios, además de cirugías dentales los días lunes, martes y viernes donde participa el cirujano maxilofacial e implantólogo de nuestro establecimiento, además de procedimientos de cirugía menor realizado por médicos generales.

- **Lista de espera quirúrgica traumatológica:**

En relación a la resolución de lista de espera desde el inicio del pabellón en julio del año 2019, se logró el cierre de 25 pacientes correspondientes a la lista de espera de pacientes con caso ingresado el año 2017, 27 pacientes correspondientes a la lista de espera del año 2018 y 31 pacientes correspondientes a la lista de espera del año 2019.

De los casos pendientes a resolver por año, solo un caso queda pendiente que ingresó en el año 2017, 18 pacientes correspondientes del año 2018 y 45 pacientes del año 2019.

Dentro de los motivos por los cuales no pudo ser resuelta en su totalidad la lista de espera de años anteriores, se encuentra la no disponibilidad del paciente para poder acudir al pabellón, que el paciente no pudo ser contactado y la suspensión por motivos administrativos debido al estallido social ocurrido a partir del mes de octubre.

En los inicios del funcionamiento del pabellón, se dio prioridad a la resolución de lista de espera de nuestra provincia de Petorca, con pacientes provenientes de las comunas de La Ligua, Cabildo y Petorca, posteriormente se amplió la cobertura de pacientes de la red para resolución de lista de espera traumatológica, correspondientes al Hospital Gustavo Fricke.

- **Personal de pabellón:**

El personal de pabellón se conforma con: 1 enfermera, 1 auxiliar de servicio (compartida con el servicio de esterilización), 4 TENS de los cuales se distribuyen en los roles de pabellonera, arsenal de anestesia, recuperación y auxiliar de anestesia. Todos ellos se encuentran disponibles los días lunes y martes de cada semana, el resto de los días se encuentran en la unidad de endoscopia de nuestro hospital.

Se cuenta también con especialistas, con una anestesista y traumatólogo pertenecientes al nuestro recinto hospitalario

- **Prestaciones quirúrgicas:**

Desde el inicio del pabellón en nuestro recinto, se han realizado los siguientes procedimientos traumatológicos:

- Tratamiento quirúrgico del Síndrome de túnel carpiano
- Dedo en gatillo
- Quiste sinovial
- Liberación de nervio cubital
- Tenorrafia de tendón de Aquiles

Junto con lo anterior, se realiza cirugías dentales por el cirujano maxilofacial e implantólogo de nuestro centro, de los cuales, un porcentaje de ellas requiere del uso de anestesia general para su realización.

- **Cirugías realizadas durante el periodo 2019:**

En total, el año 2019 se realizaron 91 procedimientos CMA, que corresponden a la especialidad de traumatología. El desglose mensual de estas intervenciones se adjuntan en la siguiente tabla.

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Realizadas</b>	32	30	9	16	0	4
<b>Suspendidas</b>	2	6	3	38	48	44
<b>Causales</b>	Paciente	Paciente	Paciente	Gremiales (30) Paciente (5) Administrativo (2)	Gremiales	Paciente (2) Unidad de apoyo clínico (36) Equipo quirúrgico (6)

Cabe destacar que la mayoría de estas intervenciones fueron suspendidas por motivos del paciente, el que no se presenta al momento de la citación. Sin embargo, en el mes de septiembre hay una baja cantidad de procedimientos realizados por los feriados legales y celebraciones de fiestas patrias, en los meses de octubre y noviembre se ve una disminución considerable en el número de intervenciones debido a la contingencia social ocurrida en nuestro país. En el mes de diciembre, la suspensión de estos procedimientos se debió a una falla en el equipo de pabellón, en especial al filtro de aire que presentó inconvenientes técnicos, lo que obligó a cancelar de procedimientos para resguardar la seguridad del paciente y el cumplimiento de la normativa vigente solicitada por la SEREMI de Salud.

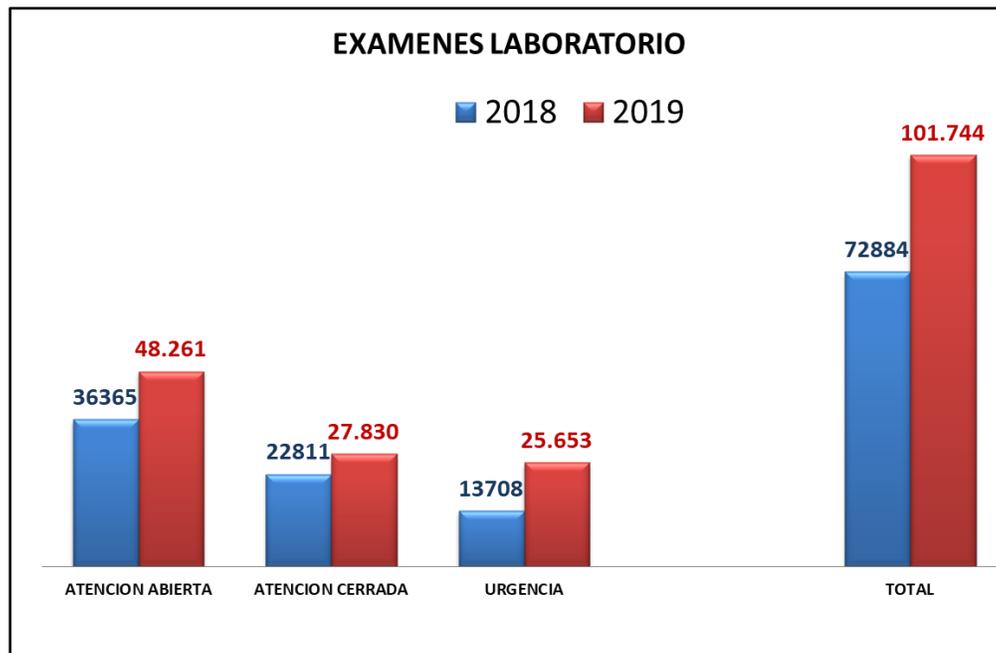
## 10. SERVICIOS DE APOYO

### 10.1 LABORATORIO

El servicio de laboratorio del HSALL funciona desde las 8 a 20hr los días hábiles y los días inhábiles de 10 a 13hr aproximadamente. Cuenta con 3 tecnólogos médicos y tens especializados que cubren los horarios mencionados, cubren los requerimientos de atención abierta, cerrada y servicios de urgencia.

A continuación comparativa en la producción del periodo 2018 - 2019

	LABORATORIO	
	2018	2019
ATENCION ABIERTA	36365	48.261
ATENCION CERRADA	22811	27.830
URGENCIA	13708	25.653
TOTAL	72884	101.744



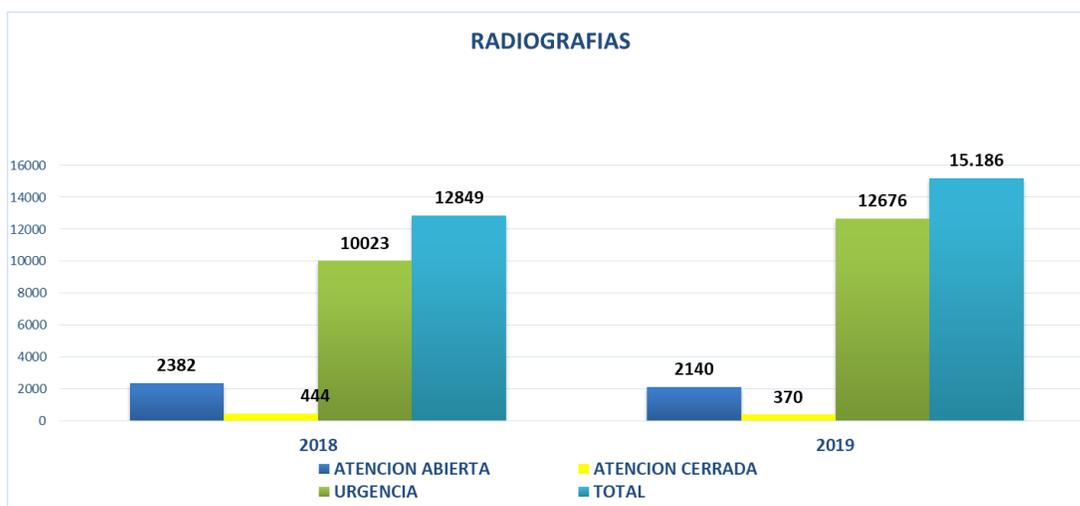
### 10.2 SERVICIO DE RADIOLOGIA

Unidad de Rayos de nuestro establecimiento, cuenta con radiografía 24hr al día. En horario hábil se cuenta con Tecnólogo médico y en horario inhábil con paramédico capacitado.

Cubre la necesidad en atención abierta, cerrada y servicio de urgencias.

A continuación se observa la comparación de producción durante los años 2018/2019:

	RADIOGRAFIAS	
	2018	2019
ATENCION ABIERTA	2382	2140
ATENCION CERRADA	444	370
URGENCIA	10023	12676
TOTAL	12849	15.186



### 10.3 FARMACIA

Se cuenta con farmacia de 8-20hr los días hábiles y de 8-15hr los días inhábiles.

Está conformado por 3 químico farmacéuticas y tens especializadas que cubren las necesidades de atención abierta (policlínicos), atención cerrada y servicio de urgencias.

### 10.4 SERVICIO DE ENDOSCOPIA

Servicio que permite a través de la realización de endoscopias y colonoscopias, lo cual es un gran complemento a la especialidad de gastroenterología, donde se manejan equipos de alto costo y que complementa el diagnóstico clínico de estas patologías. Los usuarios de la provincia de Petorca son derivados desde atención primaria mediante emisión de

una interconsulta y también en caso de ser requerido desde los servicios hospitalarios de nuestro establecimiento.

#### **10.4 SERVICIO DE ESTERILIZACION**

El Servicio de Esterilización del Hospital San Agustín de La Ligua, abastece a todo el establecimiento y sus diferentes servicios clínicos, de instrumental e insumos que permiten realizar procedimientos invasivos por lo que nos permite proporcionar prestaciones como las intervenciones quirúrgicas, curaciones avanzadas, etc.

Cuenta con una sala de lavado y esterilización propiamente tal.



#### **SALA DE LAVADO**





**SALA DE ESTERILIZACION**

### **10.5 SALA DAN**

Es un área complementaria a sala de procedimientos endoscópicos y colonoscópicos, que permite una desinfección de alto nivel.



**SALA DAN**

### **10.6 CENTRAL DE ALIMENTACION**

La Central de Alimentación del Hospital San Agustín de la Ligua, cumple las funciones de; recepcionar, almacenar y elaborar las preparaciones culinarias planificadas de acuerdo a normas técnicas, criterios y estándares internacionales, con el propósito de cubrir los requerimientos nutricionales individuales y colectivos de los pacientes hospitalizados, y personal autorizado.

Según la Norma Técnica de Servicios de Alimentación y Nutrición, dicha Unidad clasifica en un nivel de mediana complejidad, dado que su producción alcanza a **200 almuerzos/día**, entregados a **pacientes hospitalizados, jardín infantil y funcionarios**.

Con **Resolución Sanitaria** de fecha 24 de abril de 2018 lo que acredita el cumplimiento de los requisitos sanitarios para su funcionamiento.

**PRODUCCION AÑO 2019 = 33.498 /raciones**

N° Pacientes	Raciones	%	N° Funcionarios	Raciones	%	N° Raciones Jardín Infantil	%
11.316		34	21.141		63%	1.041	3 %

**PRODUCCION AÑO 2018 = 30.753 /raciones**

N° Pacientes	Raciones	%	N° Funcionarios	Raciones	%	N° Raciones Jardín Infantil	%
9.572		31	19.181		63%	1.680	6 %

### **10.7 JARDIN INFANTIL Y SALA CUNA**

El HSALL cuenta con este importante beneficio para nuestros funcionarios donde se les entrega a los hijos, cuidados necesarios para su desarrollo en todos los ámbitos necesarios de un niño. El jardín y sala cuna está acreditado por JUNJI, por lo que cumple con cada uno de los estándares que es requerido para su funcionamiento.



### **10.8 SALA REAS**

La construcción de la Sala REAS, comenzó en el primer semestre del 2019, finalizándose en el segundo semestre del mismo año. La tramitación administrativa (Recepción de Obra por parte del SSVQ, Recepción Municipal y Resolución de Autorización) concluyó a comienzo del presente año.



## 11. OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)

De las solicitudes ciudadanas recepcionadas durante el año 2019, podemos observar:

<b>Total N° Reclamos:</b>	<b>93</b>
<b>Reclamos por Servicio</b>	
Urgencia	44
Medicina	6
Consultorio	4
Interconsultas	14
Maternidad	4
contabilidad/recaudación	2
Servicio de guardia (externo)	1
Rayos	2
Esma	1
Servicio Dental	4
Farmacia	1
módulos/admisión	3
Oirs	1
Pediatría	4
recepción hospitalización	1
traslado ambulancia	1

<b>Total N° Felicidades:</b>	<b>114</b>
<b>Felicidades por Servicio</b>	<b>N°</b>
Medicina	33
Urgencia	27
Consultorio	27
Dental	4
Maternidad	14
Módulos de Admisión	4
Interconsulta	1
hospital en General	2
Pabellón	2

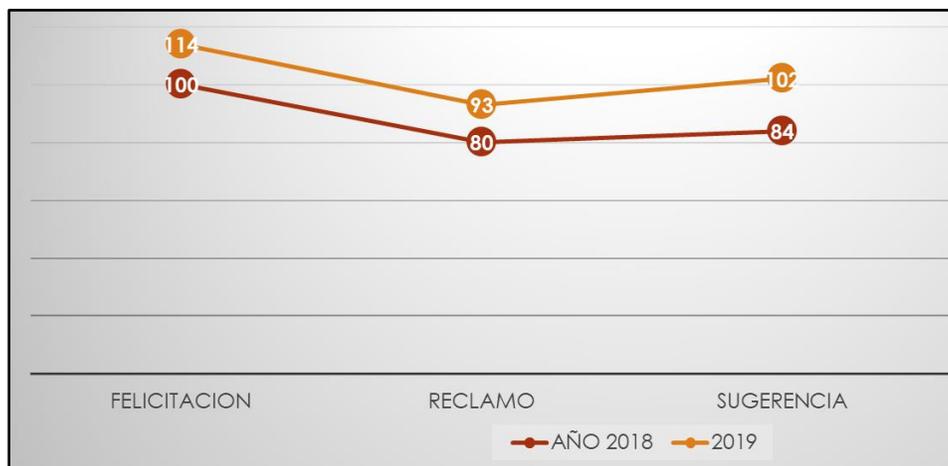
Reclamos por Tipología	N°93
Trato	20
Competencia Técnica	10
Información	10
Proced. Administrativo	9
Tiempo Espera (Sala)	28
Infraestructura	2
Tiempo Espera (Consulta Espec.)	9
Tiempo Espera (Procedimiento)	3
Probidad	2

Pertinencia	N°93
No Pertinente	42
Medianamente Pertinente	31
Pertinente	20

Oportunidad en la Respuesta Reclamos	N°
Reclamos Respondidos en el Plazo Legal	93

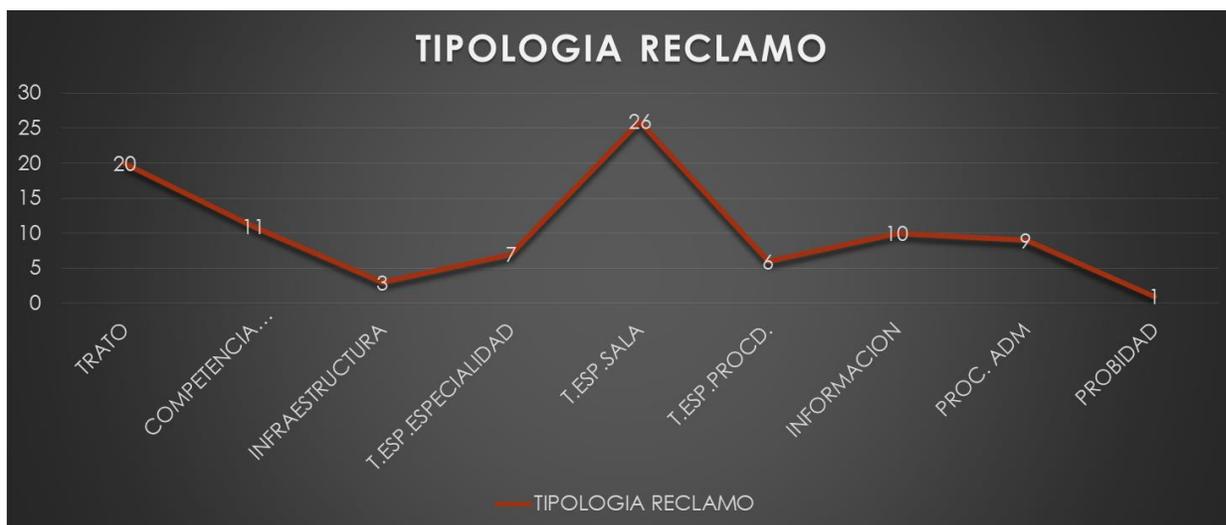
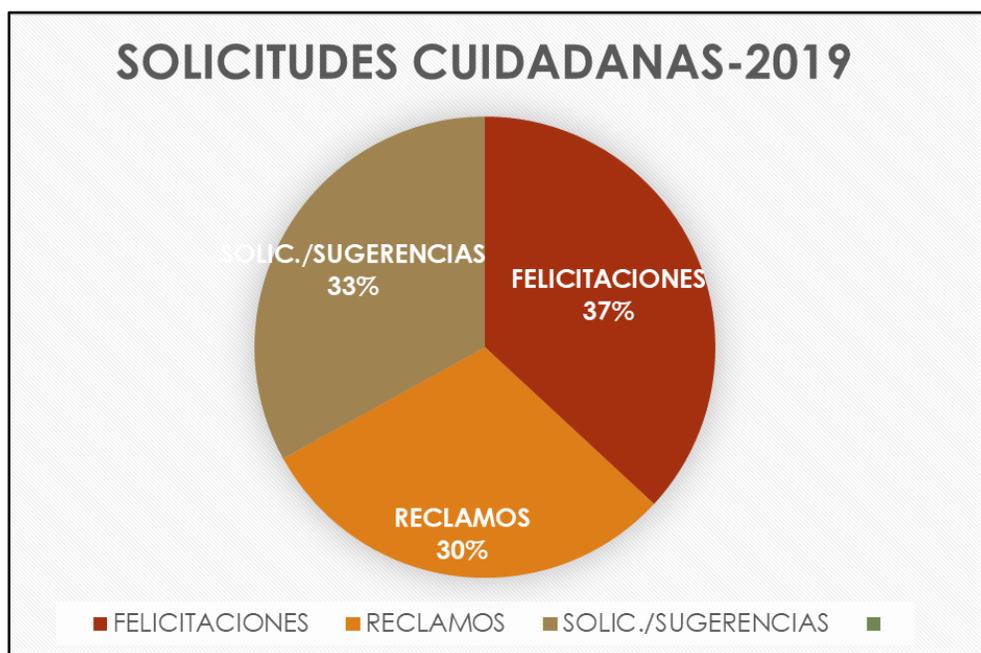
100%

- **Comparativo año 2018 – 2019**



En el grafico podemos observar un aumento en los tres tipos de solicitudes ciudadanas en comparación con el año 2018.

- **Solicitudes Ciudadanas**



Las unidades con **mayor número de felicitaciones** durante el 2019, en orden decreciente: medicina (33), consultorio (27), urgencia (27) y maternidad.

Las unidades con **mayor número de reclamos** durante el 2019, en orden decreciente; urgencia ( 43), interconsulta (18) y medicina (6)

El mayor porcentaje de **reclamos se genera por tiempo de espera**, en sala de espera de urgencia (26); trato (20), competencia técnica (11) e información (10).

El 69% de los reclamantes son mujeres y solo el 31% son hombres.

- **ANALISIS Y OBSERVACIONES.**

- ▶ Los **reclamos por información**, se generan en varias unidades de hospital en aquellas de atención directa (recaudación e interconsulta) como también en medicina y urgencia, por lo que se trabajara en generar estrategias de mejora.
- ▶ El **reclamo por trato**, se mantiene alto, después del tiempo de espera. Las habilidades relacionadas con la comunicación efectiva de los funcionarios seguirá reforzándose al interior de las distintas unidades.
- ▶ Los **tiempos de espera** lideran los reclamos, con un alto porcentaje de no pertinencia. Aún así la comunidad ante la inexistencia de otros dispositivos de atención de urgencia en la común, exigen mayor agilidad y menores tiempos de espera en especial en atención de urgencia a niños y adultos mayores.
- ▶ Se reforzó en las jefaturas de las unidades, informar a sus funcionarios a cargo de las felicitaciones, sugerencias y/o reclamos recibidos en su unidad, para analizar y **desarrollar estrategias de mejora o de reforzamiento de prácticas de buen trato a usuarios.**
- ▶ En cuanto a gestión de respuesta se ha cumplido con los plazos estipulados en la ley.

## 12. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL 2019

Se realizaron las siguientes actividades:

- Taller expositivo participativo respecto al enfoque de género en salud, donde participa la comunidad, los dirigentes e integrantes del consejo consultivo del Hospital San Agustín de La Ligua. En los meses de mayo, agosto y noviembre.
- Taller expositivo participativo para la población migrante sobre el sistema de salud, charla dictada por directora del hospital, donde participa la comunidad migrante de La Ligua. En los meses de abril, junio y octubre.
- Asambleas participativas de socios y dirigentes comunales, para mantener a la comunidad informada y recoger sus inquietudes de salud, donde participa la comunidad, dirigentes, directora del Hospital y referente de participación. De marzo a noviembre, excepto julio.
- Reunión conjunta entre el consejo consultivo y la dirección del Hospital, para la acogida de propuestas por parte de la dirección del establecimiento para la cuenta pública del año 2018, donde participa la directora y el consejo consultivo. En el mes de abril.

- Conversatorio de salud relacionado a temáticas de salud local, encuentro y acogida de propuestas elaboradas por la comunidad hacia las autoridades de salud, donde participa la comunidad, dirigentes del consejo consultivo y directores de establecimientos de salud. En el mes de junio.
- Charla expositiva-participativa con usuarios del establecimiento e integrantes del Consejo consultivo, para informar sobre la farmacovigilancia, donde participan integrantes del consejo consultivo y comunidad usuaria. En el mes de septiembre.
- Taller expositivo participativo a la comunidad educativa sobre plan de emergencias, donde participan alumnos y profesores. En el mes de agosto.
- Taller junto a la comunidad, sobre plan de emergencias, donde participan integrantes del consejo consultivo. En el mes de julio.
- Charla expositiva-participativa en sala de espera con usuarios del establecimiento, para informar sobre plan y acciones ante situación de emergencias y desastres, donde participan usuarios del consultorio de especialidades. En el mes de octubre.

Registro fotográfico:



“Reunión mensual ordinaria del Consejo Consultivo”



“Diálogo ciudadano sobre salud pública”



“Charla SAMU SSVQ sobre funcionamiento del sistema a nivel nacional”



“Reunión de consejo consultivo donde se invita a campaña de banco de sangre”

### 13. UNIDAD: CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR

Las actividades desarrolladas por la Unidad Calidad de Vida, durante el año 2019, están principalmente orientadas a la promoción del Buen Trato de los Funcionarios y otras de Promoción de Salud.

- **Actividades desarrolladas durante el año 2019 por la unidad calidad de vida y bienestar.**

#### a) Cumpleaños de los Funcionarios.

Actividad destinada a celebrar los Cumpleaños de los funcionarios del Establecimiento



## b) Efemérides Laborales.

Actividad destinada a saludar a los funcionarios del Establecimiento, el día de celebración de su Profesión u Oficio.



**c) Celebración día de la Mujer**



**e) Día de la Madre**



**e) Día de Padre.**



## f) Actividad de Promoción de Salud.

Esta actividad, corresponde a la celebración del Mes del Corazón, para lo cual se desarrolló una Feria Saludable, que contó con la participación de diversas Unidades del Establecimiento (Alimentación, CHCC, PoliMater, SAMU, así como también la participación del Colegio Domingo Ortiz de Rozas, a través de dibujos hechos por sus estudiantes, que conmemoraban esta actividad en particular. Cabe señalar, que los dibujos fueron sometidos a evaluación y se entregaron premios a los estudiantes, los que fueron entregados posterior a la actividad en el mismo Colegio por el Jefe de Calidad de Vida del HSA.

MES	AGOSTO 2019
ACTIVIDAD	Conmemoración Mes del Corazón. Feria Saludable.
Fecha Realización	29 de Agosto 2019
Participantes	50 personas, aprox.





**g) Proyectos de Calidad de Vida.**

Corresponde a actividades enmarcadas dentro de los Proyectos de Calidad de Vida, dependientes de los fondos de Bienestar, que están dirigidos a realizar actividades de esparcimiento, recreación y convivencia entre los participantes de éstos, sean éstos Funcionarios Activos, así como también Ex Funcionarios de nuestro Establecimiento. Cabe señalar, que si bien estos proyectos se realizaron con fecha año 2020, corresponden al año 2019, lo cual debido a la contingencia sociopolítica de aquel entonces, fue imposible llevar a cabo su realización.

MES	ENERO 2020
ACTIVIDAD	Proyecto Calidad de Vida Ex Funcionarios. Lugar: Los Molinos de Viento de Leo. La Ligua. Se realiza un almuerzo para los ex funcionarios del Establecimiento, afiliados a Bienestar.
Fecha Realización	16 de enero de 2020
Participantes	24 personas.



**“Feria de la Seguridad y Salud”**: se desarrolló el 29-04-2019, entre las 14:00 y 16:00 horas, en dependencias de la sala multiuso de nuestro establecimiento de salud, con motivo de la Conmemoración Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Dando una muestra de la coordinación de los Comités (Paritario de Higiene y Seguridad – Salud Funcionaria – Calidad de Vida – TMERT – Prevención de Riesgos Psicosociales – Otros)

En la citada actividad se desarrollaron las siguientes temáticas:

- 1.- Prevención de los Riesgos Psicosociales
- 2.- Salud Bucal
- 3.- Prevención de Trastornos Músculo Esqueléticos
- 4.- Salud alimentaria y nutricional
- 5.- Stand del IST (Referente Paula Guzman y María Ignacia Pino)
- 6.- Información de los Exámenes Médicos Preventivos EMP
- 7.- Salud Mental
- 8.- Calidad de Vida

El público asistentes estuvo compuesto en un 80% por nuestros funcionarios del HPSA La Ligua, mientras que el porcentaje restante estuvo representado por alumnos del colegio San Carlos de la comuna de La Ligua y público en general. No obstante, la cantidad controlada fue de 142 personas, lo que refleja la buena recepción y comentarios de los participantes.

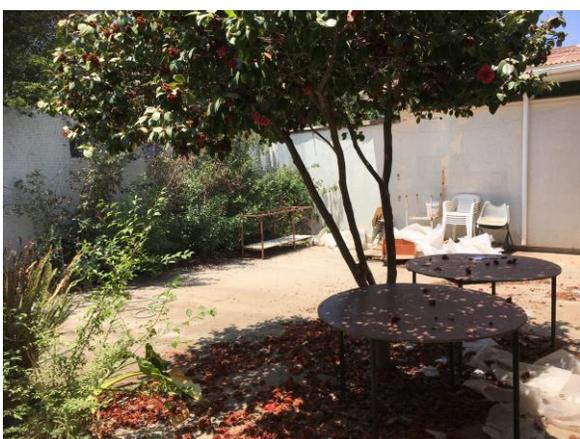
**“Feria de Salud y Medio Ambiente Salud”**: desarrollada en la semana de Aniversario y con la participación de instituciones y/u organismos externos (CONAF-SCOUT-MEDIOAMBIENTE-CENTRO DE YOGA-OTROS) La participación estuvo compuesta por unas 300 personas y 6 colegios de la comuna de La Ligua.



#### 14. PROYECTOS ADJUDICADOS.

Proyecto “**Sala de Esparcimiento y Capacitación**”, se informa que se encuentra un 100% habilitado. Este espacio contempló la habilitación, implementación y mantención de un espacio de luz y jardín verde, que proporcionarán a nuestros funcionarios una merecida área de confort, descanso y distracción.

Asimismo, la remodelación y habilitación de la sala de capacitación, con la adquisición de 10 Notebook, mobiliario, televisor SMART, Equipo de Proyección y su telón y la habilitación de un área de descanso con sillones masajeadores. El Proyecto completo tuvo un aporte de la Caja Los Andes de \$ 15.000.000 (quince millones de pesos)



**Proyectos a Fondos Concursables Agrosuper (\$ 300.000) e Ilustre Municipalidad de La Ligua (\$ 500.000), para la adquisición de indumentaria deportiva y mano de obra para el cierre perimetral del espacio deportivo del HPSA La Ligua.**



## **15. PROYECCIONES Y DESAFIOS 2020**

El Hospital San Agustín de La Ligua, está constantemente trabajando en oportunidades de mejora que nos permitan ampliar nuestra oferta y tipos de prestaciones a nuestros usuarios, tenemos grandes desafíos por lograr y nuestro compromiso es absoluto para que estos sean una realidad.

### **a) Comienzo de la Construcción CENTRO DE DIALISIS**

Los presupuestos para la construcción de este centro ya se encuentran aprobados a nivel ministerial y disponibles para el comienzo de esta tan anhelada obra para nuestra provincia, en esta etapa estamos en espera de los lineamientos del MINSAL para la licitación pública que se adjudique el proyecto y se inicien las obras a la brevedad.

### **b) Normalización esterilización y bodegas**

A través de proyectos que permitan cumplir con los estándares necesarios y que vayan acorde con el desarrollo de nuestro hospital.

### **c) Normalización sanitaria de sala de partos**

El proyecto que busca mejorar la infraestructura de la sala de parto, principalmente en el revestimiento de paredes, cielos y pisos, siguiendo las recomendaciones de la normativa vigente.

### **d) Acreditación SECREDOC jardín del HSALL**

Con la finalidad de cumplir con este desafío y convertir a nuestro jardín en el primer acreditado de la red.

### **e) Trabajo con la comunidad**

Para nuestro hospital es esencial el estar en contacto permanente con nuestra comunidad, esto permite el poder sociabilizar nuestras prestaciones actuales y comunicar el funcionamiento de nuestro establecimiento, sin embargo, también es necesario el poder escuchar las necesidades de nuestra población para que el crecimiento de nuestro hospital sea en conjunto y en la misma línea.



Hospital San Agustín de la Ligua agradece su atención y reafirma el compromiso con nuestros usuarios.