



TEXTO CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025

GESTIÓN 2024

ANA LAZCANO LEMUS
Directora

01 de agosto de 2025

DIAPO 1

Estimadas autoridades, integrantes del consejo consultivo de usuarios, directores de establecimientos de la red del Servicio de Salud Aconcagua, dirigentes gremiales, Equipo Directivo, dirigentes de organizaciones sociales de Los Andes, agrupaciones de pacientes, ex funcionarios del hospital, amigos, amigas e invitados, sean todos muy bienvenidos a esta Cuenta Pública Participativa 2025, del Hospital San Juan de Dios de Los Andes.

Primero que todo, quiero agradecer muy especialmente al Colegio Marista de Los Andes, en la persona de su rectora, la Sra. María Alejandra Silva Johnson, por permitirnos ocupar este hermoso y acogedor auditorium, para rendir nuestra cuenta pública.

Como en años anteriores, los resultados que presentaremos esta mañana corresponden al trabajo del año 2024 del Hospital San Juan De Dios De Los Andes y, por supuesto, son el producto de la labor mancomunada de equipos clínicos, administrativos y de apoyo logístico-operativo, quienes han dispuesto todas sus capacidades profesionales, humanas y voluntad de servicio público, para concretar los desafíos definidos que expondremos a continuación.

DIAPO 2 – DESAFÍOS 2024

Iniciaré la descripción de nuestros resultados, exponiendo el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Cuenta Pública Participativa del año pasado, para señalar el estado de cumplimiento, de dichos desafíos que les presentamos el 25 de abril del 2024.

DIAPO 3

Para tal efecto, usaremos la simbología que se presenta en esta lámina, donde señalaremos lo cumplido, en proceso de ejecución y, lo que no fue posible realizar a la fecha.

DIAPO 4 y 5

Los desafíos planteados para el año 2024 fueron los siguientes:

1. Alcanzar la Cuarta Acreditación en Calidad y Seguridad Asistencial.
2. Ejecutar mejoras estructurales en Pabellón y Esterilización.
3. Consolidar la Escuela Hospitalaria.
4. Disminuir la inasistencia de pacientes a controles.
5. Implementar y mejorar box de ecocardiograma.
6. Desarrollar procesos de eficiencia hospitalaria.
7. Habilitar Patio de Acompañamiento para pacientes y familia. Esto se encuentra en proceso y a la espera de ser inaugurado.

En el desarrollo de esta presentación iremos fundamentando el logro, avance o no cumplimiento de lo indicado por cada desafío.

DIAPO 6 – CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS

Tal como lo señalé al inicio, esta cuenta pública posee un carácter participativo. Por este motivo, incluimos en esta presentación las solicitudes de nuestro Consejo Consultivo de Usuarios, realizadas en la sesión del pasado 22 de abril.

Estos contenidos están vinculados con las listas de espera y las estrategias implementadas para su reducción, Cirugía Mayor Ambulatoria, Atención prioritaria para adultos mayores, y la falta de horas de la especialidad de urología. Las iremos desarrollando también en la medida que avancemos en la presentación.

DIAPO 7 – GESTIÓN CLÍNICA

A continuación, revisaremos los resultados en el ámbito de nuestro propósito institucional, como es la Gestión Clínica.

DIAPO 8 - UEH

Al revisar la actividad en la Unidad de Emergencia Hospitalaria, podemos observar que el año 2024 consultaron 62.417 pacientes, lo que representa una disminución de 1% en relación al año 2023.

DIAPO 9 – CATEGORIZACIÓN DE PACIENTES UEH

En esta lámina, podemos ver también que, del total de consultas, un 40% corresponde a pacientes categorizados como C4 y C5. El año 2023 ese porcentaje fue de 43%.

Esta disminución demuestra la eficiencia del trabajo en red para gestionar consultas de morbilidad en los CESFAM, para los pacientes C4 y C5, trabajo realizado por la oficina OIRS de la Unidad de Emergencia Hospitalaria.

Reiteramos el mensaje a nuestra comunidad para hacer un buen uso de la Unidad de Emergencia Hospitalaria, acudiendo a otros dispositivos de atención primaria de la red, como CESFAM, SAPU, SAR o SUR, cuando el problema de salud no pone en riesgo la vida de las personas.

Una vez más, destacamos y reconocemos el incansable trabajo y compromiso de todos los funcionarios que forman parte de la Unidad de Emergencia Hospitalaria.

DIAPO 10 – CONSULTORIO ADOSADO DE ESPECIALIDADES

Continuamos con la atención ambulatoria de pacientes. El año 2024 se realizaron 69.187 consultas de especialidades, lo que representa un aumento de un 1% respecto del año 2023. Es necesario destacar que, de este total, 1.903 consultas fueron realizadas a través de la estrategia de atención vía Telemedicina.

DIAPO 11 - REDUCCIÓN LISTAS DE ESPERA CONSULTAS NUEVAS

Durante el año 2024 trabajamos arduamente en los datos presentados en la lámina anterior, lo que nos permitió reducir en un 100% las listas de espera de consultas nuevas o interconsultas, derivadas desde los CESFAM, en el año 2021.

Del mismo modo, si observamos con detención este gráfico, podemos ver que, entre enero y diciembre de 2024, resolvimos el 95% de la lista de espera de consultas nuevas generadas el año 2022 y el 83% de la misma lista del año 2023.

Reconocemos a todos los funcionarios clínicos y administrativos vinculados al proceso de atención ambulatoria, por su esfuerzo ante la reducción de lista de espera de consultas nuevas de especialidades de nuestro establecimiento.

DIAPO 12 - INASISTENCIAS

Uno de los desafíos que indicamos al inicio de esta presentación, fue disminuir las inasistencias de pacientes a sus controles o consultas. El año pasado programamos 75.485 consultas y de ellas, 8.201 no fueron ocupadas por inasistencia de los usuarios, lo que representa un 11% de inasistencia o consultas perdidas.

DIAPO 13 – INASISTENCIAS POR AÑOS

Este 11% es menor al 13% informado el año 2023, lo que demuestra que estamos avanzando en nuestras campañas de contactabilidad y confirmación de horas.

Y a pesar que esta cifra se encuentra bajo los límites fijados por MINSAL, no nos satisface dar cuenta de este importante número de consultas no ocupadas. Dicho esto, reiteramos el llamado a la comunidad a ser responsables con este recurso, invitándolos a actualizar sus datos y a informar con antelación su inasistencia.

DIAPO 14 – ATENCIONES PROFESIONALES NO MÉDICOS

Si observamos el comportamiento de las consultas ambulatorias con profesionales no médicos, donde se incorporan enfermeras, matronas, nutricionista, y psicólogo, podemos observar un incremento de un 3% en comparación al año 2023, totalizando 19.282 atenciones.

DIAPO 15 HOSPITALIZACIONES

La gran actividad quirúrgica de los pacientes hospitalizados en los servicios de Cirugía, Traumatología y Urología, en conjunto a las actividades de nuestra Unidad de Paciente Crítico y los servicios clínicos de Medicina, Pediatría y Ginecobstetricia, totalizó 8.211 egresos o altas, lo que representa un aumento de un 4% más respecto al año 2023.

La gestión de la Unidad de Paciente Crítico representa uno de los pilares fundamentales en el quehacer de nuestro hospital. Esta es una Unidad altamente especializada, que ha ido desde la pandemia, **complejizándose progresivamente en el tiempo**, Esta unidad no solo refleja nuestro compromiso con la atención oportuna y de calidad, sino que también representa el desafío permanente de responder a situaciones de máxima gravedad clínica del punto de vista médico, además es fundamental como apoyo a la instauración y hacia el desarrollo de nuevas técnicas quirúrgicas, entregando el soporte y cuidado correspondiente a los usuarios que lo necesiten.

En este contexto, es importante destacar que, **el 90% de los ingresos a la Unidad de Paciente Crítico provienen directamente desde el Servicio de Urgencia**, lo que nos obliga a fortalecer día a día la coordinación y la integración entre ambas áreas, para una respuesta oportuna y resolutiva....además señalar que la UPC recibió durante el 2024 a 414 pacientes.

Quiero destacar la ardua labor que realiza la Unidad de Paciente Crítico, en especial en aquellas innovaciones realizadas durante el 2024, en especial la **implementación de Traqueostomías Percutáneas,** implementando para ello una técnica mínimamente invasiva que ha representado un importante avance en la atención de pacientes con ventilación mecánica prolongada.

Gracias a la incorporación de un médico intensivista a la UPC, y la adquisición de insumos especializados, actualmente este procedimiento se realiza directamente en la unidad, sin necesidad de traslado, lo que mejora significativamente la seguridad, la oportunidad y la calidad del cuidado.

Esta innovación refleja el compromiso del hospital con una atención intensiva más eficiente, segura y centrada en el bienestar del paciente.

DIAPO 18: UNIDAD DE PACIENTE CRITICO

Consolidación de la Diálisis de Pacientes Críticos en la UPC

Durante el año 2024, uno de los hitos más relevantes para nuestra institución fue la consolidación del proceso de diálisis para pacientes críticos al interior de la Unidad de Paciente Crítico (UPC). Este avance representa un gran esfuerzo organizacional, clínico, logístico y financiero pero, sobre todo, significa una mejora sustancial en la calidad de atención que entregamos.

Implementar esta prestación en la cama del paciente ha permitido evitar traslados a otros centros hospitalarios, lo que conlleva no solo un riesgo

clínico importante para pacientes en condición crítica, sino también un alejamiento de su núcleo familiar en momentos difíciles. Gracias a este servicio, brindado por una empresa acreditada y líder en esta técnica, hoy podemos asegurar una respuesta oportuna, segura y humanizada a a 77 pacientes durante el año 2024.

Este avance no solo impacta directamente en la sobrevivencia de los pacientes, sino que también refleja el compromiso institucional con una atención digna, segura y centrada en la persona.

DIAPO 19

ACTIVIDAD MEDICINA INTERNA

Me quiero detener en la actividad del Servicio de Medicina de nuestro hospital. En el gráfico de la izquierda, podemos ver como durante los años 2023 y 2024, los egresos han aumentado, totalizando 2.132 el año pasado.

Paralelamente podemos observar, en el gráfico de la derecha, como los días de hospitalización han ido disminuyendo. Sobre esto, puedo decir que estamos siendo más eficientes en el uso del recurso cama, pues los pacientes permanecen menos días en el hospital y, al mismo tiempo, los pacientes no presentan problemas asociados a su patología de ingreso, evitando las rehospitalizaciones.

Finalmente es importante señalar en este aspecto, que el 82% de los pacientes que ingresan al Servicio de Medicina, lo hacen vía Unidad de Emergencia Hospitalaria, y el restante como hospitalización programada.

Relacionado con lo anterior, me parece prudente destacar la tremenda labor que realiza la Unidad de Hospitalización Domiciliaria. Este servicio vio incrementado el número de pacientes atendidos en un 13% entre los años 2023 y 2024, otorgando a quienes son derivados a este tipo de hospitalización, todas las prestaciones que pueden requerir en una sala de hospital, pero en la comodidad de su casa.

Si reflejamos la actividad de este servicio en días, podemos señalar que representan al equivalente a 3.842 días de hospitalización.

DIAPO 21 – 22 - 23 – CIRUGÍAS

Corresponde ahora hablar de uno de los perfiles más característicos de nuestro hospital, como es la actividad quirúrgica.

En la lámina podemos ver cómo las cirugías mayores se incrementaron un 2% entre el año 2023 y el 2024, totalizando 5960 intervenciones.

En tanto, las cirugías menores, aumentaron un 6%, alcanzando a 4.584.

DIAPO 24: PACIENTES ONCOLÓGICOS –

Los pacientes con diagnóstico oncológico a los cuales su tratamiento se definió con un equipo multidisciplinario en el comité oncológico en nuestra macrored fue de 790 pacientes.

Estos comités pueden determinar ciertas líneas de tratamientos que involucran; cirugía, inmunoterapia, hormonoterapia, radioterapia, quimioterapia, vigilancia y seguimiento.

En el HOSLA avanzamos con firme compromiso en la atención integral de estos pacientes oncológicos, a través de cirugías especializadas en patologías oncológicas, interviniendo quirúrgicamente a 265 pacientes, lo que evidencia el compromiso con la vida y oportunidad en el tratamiento del cáncer.

DIAPO 25 – CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA

En el ámbito quirúrgico queremos destacar el trabajo realizado por los equipos clínicos para mejorar los números de Cirugía Mayor Ambulatoria.

El año 2024 realizamos 570 cirugías mayores ambulatorias, que representan un 13,5% del total de cirugías mayores electivas.

Esta modalidad quirúrgica entrega a los pacientes diversos beneficios asociados a la pronta recuperación de su salud y actividades cotidianas.

Por lo mismo la meta que nos ha propuesto el Ministerio de Salud para este año es alcanzar el 50% de cirugías mayores ambulatorias.

Para ello hemos implementado diversas estrategias junto a los equipos médicos de distintas especialidades quirúrgicas, a fin de alcanzar esta meta y el próximo año estar informando que cumplimos este desafío.

Nuestro consejo Consultivo de usuarios nos pidió referirnos específicamente a la reducción de las listas de espera. Por ello es que presentamos esta lámina, donde informamos cómo hemos abordado la Lista de Espera para Cirugías.

Podemos observar en la barra azul, el número de cirugías pendientes de los años 2021, 2022 y 2023, a enero del año pasado. Mientras que en las columnas rojas, visualizamos los pacientes que quedaron pendientes en el mes de diciembre.

Así podemos ver que resolvimos el 76% de la lista de espera quirúrgica pendiente del año 2021, el 72% del año 2022 y el 23% de la lista de espera del año 2023. Deseo señalar, que a la fecha no tenemos pacientes pendientes ingresados el año 2021.

Por ser el Hospital de Los Andes polo de desarrollo de la especialidad de Traumatología, es decir, resolvemos la demanda bi provincial de urgencias y lista de espera quirúrgica. Contamos con un equipo médico altamente especializado y subespecializado compuesto por 14 traumatólogos, en donde el Hospital ha sido visionario en coordinar la gestión de subespecializaciones en tobillo- pie, mano-muñeca, pelvis-cadera, hombro-codo y artroscopía de rodilla y hombro. Nuestros especialistas han sido reconocidos a nivel nacional a través de la Sociedad de Traumatología de Chile.

En este momento quiero detenerme para reconocer nuevamente el trabajo de nuestros equipos clínicos, administrativos y de apoyo

operacional, para hacer frente a un desafío que cada año debe afrontar la salud pública.

Somos un hospital con espíritu quirúrgico; y de verdad me llena de orgullo saber que el compromiso, la vocación y la humanización están presentes en quienes trabajamos en el HOSLA. Para todos ustedes, quienes conforman este hospital, pido un fuerte aplauso.

DIAPO 27 - FARMACIA

Revisaremos algunas prestaciones otorgadas por nuestras unidades de apoyo clínico, iniciando por la Unidad de Farmacia.

Acá podemos observar que el número de recetas despachadas alcanzó a 86.637 unidades, lo que representa un 7% más que el año 2023.

Es preciso señalar también el importante gasto que el hospital realiza en esta materia, totalizando más de 2.200 millones de pesos.

DIAPO 28 - IMAGENOLOGIA

En lo que respecta a exámenes de Imagenología, quiero hacer una observación. El año 2023 se detalla un mayor número de exámenes que el año 2024, pero esta situación obedece a que tuvimos la misión de apoyar a nuestro establecimiento hermano de San Felipe, el hospital San Camilo, con la realización de 2.849 exámenes.

Dicho de otra forma, el año 2023 realizamos 75.559 exámenes correspondientes al HOSLA, mientras que el año 2024 realizamos 77.609 exámenes, lo que representa un crecimiento real de un 3%.

DIAPO 29 - KINESIOLOGÍA

Por otro lado, los ingresos al Programa de Rehabilitación Integral, totalizaron 7.879 prestaciones de kinesiología, cifra muy parecida al año 2023.

Esto dice relación con nuestra capacidad de atención de la Unidad de Medicina Física y Rehabilitación, la que se encuentra trabajando al límite de sus capacidades de espacio físico y disponibilidad de horas profesionales de kinesiólogos.

DIAPO 30 - LABORATORIO CLÍNICO

En tanto, en el laboratorio clínico, se realizaron 737.943 exámenes, lo que implica un 5% de incremento respecto al año 2023.

Cabe señalar también, así como lo mencioné con la actividad de Farmacia, que los insumos necesarios para los diferentes exámenes de laboratorio, significaron un gasto de 1.136 millones de pesos.

DIAPO 31 ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

En lo referido a nuestra Unidad de Especialidades Odontológicas, podemos anunciar con alegría que el total de atenciones se incrementó en un 20% en relación al año 2023, totalizando 26.299 prestaciones odontológicas.

En el gráfico podemos observar el detalle por ingreso a tratamientos, controles, consultas nuevas, controles de post alta y altas de tratamiento.

DIAPO 32 - CIRUGÍAS ORTOGNÁTICAS

Las deformidades del complejo óseo del rostro afectan mucho más que la apariencia de las personas, son problemas que conllevan dificultades en el desarrollo del habla, la alimentación y la autopercepción. En el año 2024 se realizaron 10 cirugías ortognáticas, convirtiendo al HOSLA en el hospital público que más cirugías de este tipo realiza en la región de Valparaíso.

DIAPO 33 - SILLON DENTAL

Otro hecho a destacar es la implementación de un octavo sillón de atención odontológica y la puesta en marcha de una sala de reuniones de casos complejos. Lo anterior ha permitido el aumento de la producción en esta área y con ello el avance significativo de la resolución de lista de espera odontológica, consiguiendo durante el año 2024 cumplir con la mediana de días de espera para consultas nuevas de esta especialidad.

Una información que siempre nos gusta presentar, está relacionada con los nacimientos de nuevas andinas y andinos, totalizando 723 nacimientos el año 2024.

Si bien esta cifra tiene una tendencia a disminuir año a año, es importante señalar también que todas las madres contaron con acompañamiento de un ser querido durante el pre parto, parto y post parto, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley N°21.732, conocida como Ley Mila, en lo que refiere a acompañamiento de la persona gestante.

En lo que se refiere al trabajo la Unidad de Medicina Reproductiva en nuestro Consultorio de Especialidades, podemos informar que año 2024 se atendieron 31 pacientes, quienes tuvieron la oportunidad de acceder a 47 estimulaciones ováricas realizadas en nuestro hospital.

Además, 25 parejas fueron derivadas a la Clínica de Reproducción Humana, para realizar una Fertilización In Vitro a través de un convenio entre la Universidad de Valparaíso y el SS Valparaíso - San Antonio, con fondos de FONASA.

Cabe señalar que, de las 31 pacientes atendidas en nuestro hospital, una logró con éxito el embarazo y su bebé nació el 22 de enero de este año.

DIAPO 36 - Ley Dominga

Por su parte, la Ley Dominga garantiza el derecho al acompañamiento y contención en contextos de pérdida gestacional o perinatal. En este sentido, se registraron lamentablemente 17 acompañamientos en el servicio de maternidad.

Este acompañamiento representa una acción concreta para ofrecer un cuidado más humano y sensible frente a experiencias de duelo gestacional, reconociendo el impacto emocional de estas situaciones y promoviendo un trato digno y respetuoso.

DIAPO 37 - Inmunización con NIRSEVIMAB

El año pasado también nos sumamos a las políticas de salud pública impulsadas por el Ministerio de Salud, entregando inmunidad a los recién nacidos y hasta los 6 meses de edad, con un medicamento denominado **NIRSE VIMAB**.

De esta manera, ofrecimos a las familias acceder de forma universal a un anticuerpo monoclonal que previene infecciones graves por el virus respiratorio sincicial.

Como HOSLA nos sumamos a esta campaña nacional, donde Chile se convirtió en el primer país de Latinoamérica en adquirir el medicamento e implementar esta estrategia preventiva.

Debo recalcar que como Hospital, cumplimos el 100% de inmunizados con la vacuna señalada.

Podemos decir con orgullo que, en el cumplimiento de las Garantías Explicitas en Salud, los casos ingresados alcanzaron a 7.770 personas, lo que significa un aumento del 2% en comparación al año anterior.

Con orgullo podemos señalar que el cumplimiento en la garantía de oportunidad alcanzó a un 99,8%. Entendemos que cumplir con este mandato, requiere el compromiso de distintas áreas, las cuales mediante un trabajo profesional y coordinado, dan respuesta a los distintos requerimientos de nuestros usuarios, permitiendo así cumplir con esta ley garante de la salud.

Ahora me referiré a algunos de los aspectos relevantes de la Subdirección Gestión del Cuidado

Nos es grato contar con un Comité de Humanización del Hospital San Juan de Dios de Los Andes, que tiene como objetivo mejorar la experiencia hospitalaria del paciente y su familia, a través de un enfoque integral, empático y cercano. Este grupo está conformado por un equipo multidisciplinario promoviendo el diseño y estrategias de un trato humanizado. Dentro de las principales actividades encontramos el coro de funcionarios del hospital; Uso de **decibelímetro** en UPC para control del ruido ambiental; paseos terapéuticos para pacientes seleccionados; Fotos de familiares en las unidades de hospitalización; Concursos temáticos en UPC (Halloween, Navidad); Acompañamientos espirituales y de fin de vida; en otros.

DIAPO 40: Consolidación de la Unidad de Ambulancia de Traslado Simple (ATS)

También es importante resaltar el trabajo de la Unidad de Ambulancia de Traslado Simple (ATS) se ha consolidado como un dispositivo clave para garantizar el acceso y continuidad de la atención de pacientes hospitalizados y de la comunidad. Este equipo realiza traslados que no son cubiertos por SAMU, siendo una respuesta local a una necesidad crítica y además real de la población. Entre sus funciones destacan:

- Traslados de pacientes hospitalizados a exámenes y procedimientos.
- Traslados de altas médicas a domicilio.
- Traslado de pacientes postrados desde la comunidad hacia centros de diálisis.

Ante la creciente demanda y los buenos resultados, en agosto del año 2024 el Hospital, con un importante esfuerzo de gestión y recursos, incorporó una segunda tripulación y un nuevo móvil de ATS, lo que permitió duplicar la capacidad operativa de traslados.

Durante el 2024, realizamos 2013 traslados, con un promedio de 10 traslados por día.

DIAPO 41: Consolidación del Team de Accesos Vasculares Complejos

Durante el periodo 2024, se ha desarrollado por el personal de enfermería, una nueva técnica, denominada PICC LINE.

Este procedimiento se utiliza para instalar un catéter en el brazo de los pacientes que requieren drogas vasoactivas, nutrición parenteral, medicamentos irritantes, antibióticos por más de 7 días o que tienen mal acceso venoso. De esta manera los enfermeros han conseguido disminuir en un 75 % las complicaciones y en un 90 % las infecciones asociadas a los catéteres centrales que se utilizaban anteriormente. Además, se mejoró el bienestar de los pacientes, al hacer más confortables su estadía durante la hospitalización.

Con estos positivos resultados HOSLA se consolida como uno de los Hospitales pioneros a nivel nacional en este procedimiento y por el cual hemos concertado distintas actividades de capacitación a otros centros hospitalarios de la región como el Hospital de Quilpué y el Hospital San Camilo.

DIAPO 42:

Quiero felicitar a todos los equipos clínicos; compuestos por la Subdirección Médica y todos sus Servicios y unidades de apoyo, la Subdirección de Gestión del Cuidado, Subdirección de Matronería y la Subdirección de Gestión del Usuario, por los logros obtenidos en este periodo. Mis sinceros agradecimientos a todas y a todos ustedes.

Quiero, muy especialmente, agradecer a quien fuese nuestro subdirector médico hasta abril de este año y que debió liderar varios de los equipos y los logros señalados. Me refiero al Dr. Aldo Madariaga Albornoz, a quien saludo y agradezco el apoyo brindado durante mi gestión.

DIAPO 43 - GESTIÓN DE LAS PERSONAS

Corresponde, a continuación, presentar los indicadores de la Subdirección de Gestión, Desarrollo y Calidad de Vida de quienes trabajamos en esta institución.

DIAPO 44

Nuestro hospital posee una dotación autorizada de 850 funcionarios, siendo 136 profesionales de la ley médica, 224 profesionales clínicos no médicos, 275 técnicos en enfermería, y 215 profesionales y técnicos no clínicos, administrativos y auxiliares.

DIAPO 45

Es necesario señalar esta parte de la cuenta pública, que nos definimos como una comunidad hospitalaria, compuesta por 850 funcionarios contratados por el Estado, 150 personas contratadas por empresas colaboradoras, 4 voluntariados y 1 consejo consultivo de usuarios.

Todos ellos forman parte de esta institución que denominados Hospital San Juan de Dios de Los Andes. (APLAUSOS)

DIAPO 46 Incorporación de Nuevos Médicos

El año 2024 recibimos 12 nuevos médicos en las especialidades que se detallan a continuación:

A través del programa Asistencial Obligatorio llegaron 3 internistas, 1 anestesista, 1 dermatóloga y 1 radiólogo.

Por contratación directa, ingresaron a nuestro hospital 1 gineco-obstetra, 1 cirujano, 1 traumatólogo y 1 dermatólogo.

A ellos se suma un cirujano dentista para la especialidad de Rehabilitación Oral.

Sabemos que las horas de urología son una necesidad real de la comunidad, tal como lo solicita nuestro Consejo Consultivo de Usuarios. Por este motivo, continuamos con nuestra incansable labor para aumentar las horas de urología.

DIAPO 47 DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN

En el ámbito del Desarrollo de las personas, hemos impulsado el perfeccionamiento de nuestros equipos a través de 7 becas para diplomados financiados por el Servicio de Salud Aconcagua; y 6 becas para el Diplomado de Humanización de la Salud de la Universidad de Valparaíso.

Se capacitaron 700 funcionarios incluyendo a los médicos, lo que equivale al 82% de la dotación, en actividades vinculadas al ámbito técnico asistencial, clima laboral, como así también en Humanización de la Atención en Salud y Ley Karin. Es un orgullo señalar que se cumplió en un 100% las capacitaciones planificadas, lo cual se ve representado en 3.055 actividades de perfeccionamiento que va en pos de entregar atenciones eficientes y humanizadas.

DIAPO 48

También, dando respuesta a lo instruido desde el nivel central, en complementariedad con el ISL se aplicó el cuestionario de evaluación de ambientes laborales y salud mental al 65% de la dotación, dando como resultado un riesgo bajo, lo cual significa que nuestros equipos de trabajo se desarrollan en ambientes laborales favorables. De igual forma para continuar desarrollando la participación activa y transversal de los funcionarios se CONSTRUYÓ un plan de trabajo para fortalecer los buenos climas laborales, la cultura de autocuidado, bienestar organizacional y el trato humanizado.

Además, nos parece relevante compartir que en febrero del 2024, nuestro hospital fue parte del equipo ARSAM, dando respuesta al acompañamiento emocional a la población afectada por los incendios de Viña del Mar.

DIAPO 49 CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

Como Directora de este establecimiento, me preocupa no sólo el bienestar de nuestros pacientes, sino también el bienestar y el buen trato de las personas que trabajamos en el HOSLA.

Por este motivo el año 2024 se realizaron 609 sesiones psicológicas individuales a funcionarios y funcionarias, 53 pausas activas del Programa Saludablemente, 8 talleres de salud mental, elaboramos el Protocolo de Resolución de Conflictos.

DIAPO 50 Campaña Hagamos un Trato

Bajo el mismo objetivo, el año pasado acogimos la invitación del Servicio de Salud Aconcagua para implementar en nuestro hospital la campaña Hagamos un Trato.

Como parte de esta campaña, se llevó a cabo una ceremonia de firma del compromiso por el buen trato, en la que participaron el equipo directivo, jefaturas clínicas, administrativas y operacionales, junto a nuestros dirigentes gremiales. Este compromiso representa el esfuerzo conjunto por construir relaciones laborales respetuosas, empáticas y libres de violencia.

DIAPO 51 CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

Siempre en el mismo ámbito de la Calidad de Vida de nuestros funcionarios, no queremos dejar de mencionar diversas acciones de Salud Mental y el Programa Trabajar con Calidad de Vida de SENDA-Previene. En este último tuvimos excelentes resultados, recientemente publicados, y que corresponde informar en la cuenta pública del próximo año.

DIAPO 52 CUIDADOS INFANTILES

Trabajar con la seguridad que nuestros hijos e hijas se encuentran a resguardo y bien cuidados, es una tranquilidad que nuestros funcionarios y los del CESFAM Cordillera Andina y el COSAM de Los Andes, agradecen y reconocen.

Es así como en nuestra sala cuna, jardín infantil y club escolar disponemos de 115 cupos para las hijas e hijos de quienes trabajan en los tres establecimientos que acabo de mencionar.

Nada más que agradecer a las profesionales y técnicos a cargo del cuidado de los más pequeños de nuestra comunidad hospitalaria.

PALABRAS DE AGRADECIMIENTO PARA LA SDGDP

DIAPO 53 GESTION

FINANCIERA

Corresponde a continuación revisar el ejercicio de las finanzas del hospital.

DIAPO 54 Presupuesto

En la imagen podemos observar que el presupuesto total del hospital fue de 38.685 millones de pesos, el que fue ejecutado en un 100%

Es necesario señalar que este monto corresponde a una reducción del 2% menos del presupuesto asignado el año 2023, por un monto de aproximadamente 700 millones de pesos menos.

De esta forma se comprueba la eficiencia en la gestión de las áreas involucradas, haciendo más eficiente el uso de los recursos disponibles, a pesar del impacto que esto representa para el nivel operacional.

DIAPO 55 Distribución del Gasto

En este gráfico podemos observar la distribución del gasto, donde el 61,5% corresponde al pago de remuneraciones del personal, el 38% a la compra de bienes y servicios de consumo y el 0,5% a la adquisición de activos no financieros, como equipos, instrumental y mobiliario.

El gasto de adquisiciones de bienes y consumos corrientes, se distribuyen entre compras de bienes que se ven incrementados directamente con la producción y gastos que se mantienen fijos en el desarrollo de las actividades clínicas, esta distribución corresponde a un 64% de gastos directos y un 36 % de gastos fijos. Dentro de los insumos que representan mayor gasto dentro de la institución en gastos directos son medicamentos con un 24%, 2400 Millones de pesos, Materiales quirúrgicos 14 %, prótesis traumatológicas un 13%, entre otra.

Actualmente el desarrollo de las adquisiciones del Hospital representan un número no menor por medio del Departamento de Abastecimiento de 6.000 transacciones anuales, a través de distintas modalidades de compras, las cuales se encuentran en un 100% alineadas con la probidad y transparencia que la ley exige, así mismo el Departamento de Finanzas tramita cada uno de los pagos que estas involucran, trabajando mancomunadamente con más de 1.000 proveedores distintos.

Agradecemos las gestiones del Departamento de Abastecimiento y Finanza en este trabajo tan importante en la gestión administrativa hospitalaria.

El establecimiento se encuentra bajo exigencias permanente de calidad y tecnovigilancia, este proceso involucra El Mantenimiento de más de 900 Equipos Médicos, industriales entre otros, de las cuales se lleva más del 50 % con personal interno, el cual se encuentra altamente capacitado para su gestión. Por lo anterior y para dar cumplimiento actualmente solo

en accesorios y repuestos se invierte una suma no menor de 670 millones, aportando a la continuidad operacional de manera permanente al Establecimiento.

DIAPO 58

Empresas Prestadoras de servicio

El desarrollo de la gestión Operacional, no sería posible sin nuestras empresas externas, y la gestión de administración de contrato, quien en conjunto con nuestro Asesor Legal, velan por el correcto proceso de contratación y trato de nuestros trabajadores que como se visualizó anteriormente corresponden a 150 personas distribuidas en contratos de Aseo, Vigilancia, Alimentación de Pacientes y Funcionarios, de personal administrativo, logístico y técnico, lo que involucra un gasto de aproximado de 2500 millones lo que permite hoy mantener nuestro hospital con los mejores estándares de calidad sanitaria y seguridad, la cual además de guardias hemos aportado en reforzar accesos y mejorar las condiciones de cuidado permanente para nuestros funcionarios y usuarios del Hospital.

Agradecemos las gestiones del Departamento de Operaciones en este trabajo tan importante para mantener la continuidad de funcionamiento del hospitalaria.

En cuanto a las inversiones en infraestructura, el total alcanzó a \$105 Millones de pesos dentro de las cuales se encuentra la adecuación y edificación de la sala de ecocardiograma, Instalación de red de gases clínicos en UEH, mejoras en baños techumbres y mobiliario para oficinas administrativas.

Por otra parte en lo que respecta a inversiones en equipamiento, el total alcanzó los \$150 millones de pesos, en la línea de inversión por plan nacional del cáncer donde se destaca la adquisición de cistoscopios flexibles de urología, piernas Halen e instrumental quirúrgico

Mientras que el presupuesto de continuidad se invirtieron 58 millones de pesos en equipamiento que concentra: transductor para eco de ginecología, camas de hospitalización, y equipamiento de medicina transfusional, lo que hoy nos permite contar con unidad de toma de muestra de sangre en nuestro HOSLA, proporcionando así la cantidad de 1636 unidades de sangre al Centro de Sangre de Valparaíso, durante el año 2024.

La gestión Financiera del Establecimiento trabaja también de manera mancomunada con nuestras asociaciones gremiales, quienes en conjunto velan por el correcto uso de los recursos y la mejora permanente en los comités de Alimentación de Funcionarios, Comité de vestuario, Comité de bienestar y Comité de Mejoramiento de Entorno laboral. Este trabajo conjunto ha permitido avanzar mantener y perfeccionar el desarrollo de las actividades directas en beneficio de nuestros funcionarios, una muestra evidente para ello es la recuperación del espacio tan anhelado, como lo es la cancha de nuestro establecimiento, la cual podemos apreciar en las imágenes.

Agradecemos el trabajo colaborativo de nuestras asociaciones gremiales y el trabajo interdisciplinaria que se realiza el correcto uso de los recursos financieros en pro de la comunidad del hospital de los andes

Nada más que agradecer a los profesionales y técnicos a cargo de la Subdirección de Administración y Finanzas, en los Departamentos de Abastecimiento, Finanzas, Operaciones y la Unidad de Informática por su constante trabajo y cumplimiento de objetivos en apoyo a la labor clínica.

DIAPO 62

PARTICIPACIÓN

SOCIAL Y SATISFACCIÓN USUARIA

Nos corresponde a continuación revisar los logros del ámbito de la Satisfacción Usuaría.

Podemos indicar con gran felicidad que cumplimos en un 100% el Plan de Mejora de la Satisfacción Usuaría en los ámbitos de acogida, trato e información a los usuarios en Unidad de Emergencia, Farmacia y Lista de Espera.

DIAPO 63

OIRS

Si revisamos el comportamiento de las solicitudes ciudadanas, podemos observar que estas aumentaron en un 16,3%, respecto del año anterior, totalizando 1489; entre consultas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias, las cuales fueron respondidas en un 100% dentro del plazo que establece la normativa.

DIAPO 64

OIRS - UEH

A nivel de las gestiones realizadas por nuestra Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias en la Unidad de Emergencia, este dispositivo atendió a 14.672 personas.

Es muy importante señalar que este dispositivo de OIRS Urgencia, amplió su horario de atención, desde las 8 de la mañana hasta las 10 de la noche de forma continua, y los días sábados desde las 1 de la tarde hasta las 8 de la noche.

Este dispositivo se ha constituido en una efectiva estrategia para disminuir las consultas no pertinentes en la Unidad de Emergencia Hospitalaria, manteniendo activas coordinaciones con atención primaria de salud.

DIAPO 65 PAIG

El Programa de Acompañamiento a la Identidad de Género, PAIG, es un programa psicosocial que nuestro Hospital decidió implementar pensando en dar respuesta a una demanda muy sentida para la población Trans de ambas provincias del valle del Aconcagua, cómo lo es la atención especializada en temáticas de género e inclusión. Nuestro programa “Crece con Orgullo”, que es el nombre social del PAIG, comenzó las atenciones en noviembre del año 2023 y en la actualidad cuenta con 43 niños, niñas y adolescentes en acompañamiento, y durante el año 2024 se realizaron 549 atenciones individuales, 361 atenciones a familia, y diversas coordinaciones con entidades escolares, Tribunales de Justicia, Fiscalía, Registro Civil, entre otros.

DIAPO 66 SERVICIO SOCIAL

La unidad de Servicio Social, realizó 3138 atenciones a pacientes y familiares, en el área de hospitalizado y ambulatorio. A su vez, presentó vía denuncia a Tribunales de Familia, la situación de 28 pacientes, que se encontraban en de vulneración de Derechos, siendo dicha función un garante trascendental en nuestra obligación normativa de denunciar cualquier hecho de esas características, lo que se traduce inherentemente en mejorar la calidad de vida de dichos usuarios y sus familias.

DIAPO 67: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

En lo relacionado con la entrega de ayudas sociales, se entregaron 634 suplementos nutricionales, 4738 bolsas de colostomía no ges, 5148 pasajes para atenciones de salud a Santiago y Valparaíso, 85 unidades de Oxígeno y manómetros a pacientes no ges, y realizó a través de la dupla psicosocial de enlace 1241 atenciones a pacientes hospitalizados. (AGREGAR PALABRA NO GES DONDE TE DIGA PAULA EN LA DIAPO)

DIAPO 68: RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

En relación a la aplicación de instrumento ministerial de medición de satisfacción usuaria en salas de espera, podemos decir: Que la satisfacción usuaria, presentó un incremento considerable respecto de la espera en la Unidad de emergencia Hospitalaria, al lograr como resultado anual un 95% de satisfacción, y una leve disminución en el CAE al lograr resultado anual de un 92% de satisfacción, baja derivada principalmente

a temáticas de infraestructura y climatización en el consultorio de especialidades.

DIAPO 69 ACERCAMIENTO DE MEDICAMENTOS

Una estrategia positiva que nos dejó la pandemia, y que con esfuerzo hemos mantenido con recursos propios, consiste en acercar tratamientos farmacológicos a nuestros pacientes, en coordinación directa con la atención primaria de ambas provincias de Aconcagua. Con orgullo informamos que realizamos 1670 despachos en ambas provincias, facilitando así, el acceso a tratamientos médicos de nuestros pacientes que viven en comunas más alejadas de Los Andes.

DIAPO 70 RECETAS MÉDICAS

Una importante labor, se realizó en la gestión de recetas para continuidad de tratamientos a través de N° telefónico y correo electrónico. De esta manera, 3937 recetas fueron gestionadas sin la necesidad que el paciente tuviera que acercarse a nuestro hospital.

DIAPO 71 ESCUELA HOSPITALARIA

Con mucho orgullo, podemos señalar que durante el año anterior, consolidamos la Escuela Hospitalaria HOSLA, a través de la cual 120 niños y niñas que se encontraban impedidos por su estado de salud a asistir a sus colegios regulares, continuaron su formación educacional mediante las 3 modalidades que ofrece nuestra Escuela, la cual es plenamente validada por el ministerio de educación para los fines curriculares.

DIAPO 72

HOSPITAL AMIGO

Hospital Amigo promueve el acompañamiento de familiares o personas significativas de los pacientes que se encuentran hospitalizados, en especial a niños y niñas, adultos mayores y mujeres en proceso de parto, esto último también establecido en Ley Mila.

El Hospital San Juan de Dios de Los Andes cumple con la categoría de Hospital Amigo, pues trabaja continuamente en el cumplimiento de los 13 lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.

Nada más que agradecer a los profesionales y administrativos a cargo de la Gestión de Usuarios nuestra comunidad hospitalaria.

DIAPO 73: HITOS

Ahora bien, en otro aspecto y con mucho orgullo me quiero referir a los hitos importantes que marcaron la gestión del 2024, los que sin lugar a dudas marcan el inicio de cambios, mejoras, crecimiento y/o nuevas formas de trabajar en pro de nuestros pacientes:

DIAPO 74: HITO - CAPILLA

Otro HITO importante de la gestión, fueron las acciones de habilitación de nuestra capilla, permitiendo de este modo, contar con espacios de recogimiento espiritual para pacientes, familias y funcionarios. De manera muy auspiciosa, podemos señalar que este año oficiamos la liturgia de viernes santo en nuestra capilla, recuperando así un sentido espacio que es parte de nuestra historia.

DIAPO 75 PASANTÍA HOSPITAL MELIPILLA.

Cumpliendo un desafío impuesto durante el 2023, es que durante el periodo 2024, realizamos una visita protocolar formal al Hospital de Melipilla, a fin conocer el modelo de atención implementado por ellos en el Proceso Quirúrgico ambulatorio, así como la gestión de RRHH, administrativa, financiera y de insumos, que sustentan dicho proceso, a fin mejorar los indicadores CMA en el HOSLA, determinados por MINSAL.

DIAPO 76 RECONOCIMIENTO POR 4TO LUGAR NACIONAL EN RESOLUCIÓN DE LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA

Otro importante hito alcanzado durante el año 2024, fue el reconocimiento que realizó el Consejo Regional de Valparaíso al Hospital San Juan de dios de Los Andes, a raíz del 4to lugar nacional en resolución de lista de espera quirúrgica obtenido el año 2024 por resolver la lista 2023.

DIAPO 77 CREACIÓN POLÍTICA DE INTEGRIDAD FUNCIONARIA POR CONVENIO CON LA CONTRALORÍA REGIONAL DE VALPAÍSO

Otro importante hito alcanzado en diciembre del 2024, fue la aprobación de la Política de Integridad Institucional (PII), la cual fue un trabajo mancomunado con la Contraloría Regional de Valparaíso y la participación activa y transversal de los funcionarios. Debo señalar con orgullo, que somos el primer Hospital de la red de Aconcagua que cuenta con una Política de Integridad Institucional.

De esta manera se cumple con los lineamientos que imparte la Contraloría General de la República, en materias de probidad y transparencia.

DIAPO 78: Participación en estudios de investigación reconocidos a nivel nacional e internacional. Otro importante hito alcanzado durante el año 2024

El Hospital ha colaborado en estudios de investigación liderados por profesionales del Área de Enfermería ampliamente reconocidas en el ámbito de la academia, estos estudios son: ***“Construcción y validación de una escala de riesgos laborales del personal de enfermería intrahospitalario”*** y el estudio denominado ***“Inteligencia Emocional en Enfermería y Cuidado Humanizado en Hospitales de Chile”*** ambos liderados por las Doctoras en Enfermería Katya Cuadros Carlesi y Paola Ruiz Araya de la Universidad de Viña del Mar

DIAPO 79 NUEVA UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO; ADJUDICACIÓN E INICIO DEL DISEÑO DEL PROYECTO

Otro importante hito alcanzado durante el año 2024, gracias a las gestiones de autoridades locales, en conjunto con esta Dirección, se logró obtener el financiamiento para la elaboración de la primera parte del Diseño de la nueva UPC. Esta inversión cercana a los 130 millones de pesos, fue licitada, y tuvo por objeto contratar a la empresa de Arquitectura e Ingeniería a fin elaborar los planos, diseños y especialidades técnicas, que son las características de construcción, que en su conjunto conformarán el proyecto definitivo de edificación. Esta primera fase está avanzada en un 50%, se envió a revisión del Ministerio, en donde se

realizaron observaciones, las cuales fueron acogidas por esta Dirección, hecho por el cual la empresa licitada debe ejecutar las modificaciones, a fin continuar con la segunda etapa del diseño, hecho que nos tienen profundamente orgullosos. Invitamos a las autoridades presentes a continuar apoyándonos en las etapas futuras de este valioso proyecto tan anhelado para la comunidad andina.

Hito melipilla

**DIAPO 80 HITO: 6TO LUGAR NACIONAL EN
 CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE
 ESTABLECIMIENTOS AUTOGESTIONADO EN RED.**

En este punto, quiero detenerme, y con mucha honestidad decirle a cada uno de los funcionarios y funcionarias del Hospital San Juan de Dios de Los Andes, GRACIAS, muchas gracias!.... (aplausos) obtuvimos el 6to lugar en cumplimiento de los indicadores EAR a nivel nacional, con un cumplimiento del 84,17%.

DIAPO 81 HITO: 4TO PROCESO DE ACREDITACIÓN

Finalmente, y como un gran hito, todo el esfuerzo realizado en nuestro proceso de acreditación llevado a cabo entre junio y agosto de 2024, ya tuvo resultados, donde fuimos notificados que somos el primer hospital público de regiones y tercero a nivel nacional, en obtener la 4ta Acreditación de Calidad y Seguridad Asistencial,..... logro que es de todos y cada uno de los funcionarios y funcionarias del Hospital San Juan de

Dios de Los Andes. Este hito obtenido refleja sin lugar a dudas, el compromiso, cariño y dedicación que los funcionarios del HOSLA realizan día a día, lo cual debe ser un modelo de ejemplo en la continuidad de nuestras labores, y también significar para nuestros superiores, otorgarnos el mérito que merecemos, a fin el HOSLA crezca día a día, otorgando prestaciones de mayor complejidad a nuestros usuarios.

DIAPO 82 DESAFIOS

Ahora bien, pensando en el hoy, es que nos hemos propuesto importantes desafíos para este 2025, teniendo presente siempre mejoras en nuestro funcionamiento y atención hacia nuestros pacientes, estos son:

DIAPO 83 DESAFIOS

- 1.- Proyecto de Timbres de Llamado para Pacientes Hospitalizados,
 - 2.- Ejecutar mejoras estructurales en el Servicio de Pabellón y la Unidad de Esterilización.
 - 3.- Ejecutar obras de implementación de baño especial para pacientes ostomizados.
 - 4.- **Desarrollar procesos de eficiencia Hospitalaria**
-

DIAPO 84 DESAFIOS

- 5.- Creación de la Unidad de Procesos y Producción Quirúrgica
- 6.- Fortalecimiento de la atención en CMA, bajo la modalidad atención 24 horas.
- 7.- Implementación de sala de atención en unidad de emergencia hospitalaria para niños y niñas con trastorno del espectro autista.
- 8.- Implementación de la sala integral de parto.

DIAPO 85 DESAFIOS

- 9.- Consolidar el Comité Integral de Humanización del Hospital San Juan de Dios de Los Andes.,
- 10.- Implementar un Canal de Denuncias, para permitir a quienes forman parte del Establecimiento la resolución de dudas o el reporte de situaciones sobre temáticas asociadas a la integridad.
- 11.- Elaborar un Código de Ética Institucional de forma participativa, que permita convenir los estándares éticos y legales que caracterizan a nuestra Institución.

Como pueden ver, los desafíos para este 2025 son de gran envergadura, por lo que nuevamente apelo al gran esfuerzo y compromisos que realizamos todos los funcionarios y funcionarias en

nuestro diario quehacer, para que una vez más, cumplamos exitosamente con todos los objetivos propuestos, como es nuestro sello característico.

DIAPO 86 PALABRAS FINALES

A través de este simbólico acto, esperamos haber presentado a ustedes los principales indicadores y logros de la gestión de las personas que conformamos la comunidad hospitalaria, durante el año 2024.

Esta información quedará disponible en nuestro sitio web, donde podrán revisar los contenidos de la presentación.

Es momento de agradecer infinitamente a cada funcionario y a todos los equipos de trabajo de este hospital, en esta ocasión en forma especial a todos y todas quienes colaboraron en la preparación de este acto. Reconocemos que a través del compromiso de servidores de la salud, han aportado para alcanzar todos los desafíos propuestos en el año 2024 y así dar soluciones de calidad a los requerimientos de salud de nuestros usuarios.

Doy las gracias a todo el Equipo Directivo por su compromiso, por el cariño a este hospital, por caminar juntos y liderando todos los desafíos propuestos en beneficio de la Comunidad.

Antes de finalizar esta Cuenta Pública, confirmo el compromiso adquirido desde que asumí como Directora, dando prioridad a la gestión de Listas de Espera, cumplimiento de las garantías GES y lineamientos entregados por el Ministerio de Salud, destacando siempre con el sello de atención que caracteriza a nuestro hospital “Agiles, amables y seguros” y que respetuosamente los invito a practicar con mayor ímpetu en una atención humanizada...

Hoy, teniendo presente que aún nos falta mucho por hacer en la salud de nuestro Valle, nuevamente los invito a tratarnos bien, a cuidarnos para así cuidar y tratar humanamente a quienes lo necesitan, nuestros usuarios.

¡¡¡Gracias, gracias!!