



HOSPITAL DE ILLAPEL
**DR. HUMBERTO
ELORZA CORTÉS**
¡TÚ HOSPITAL PROVINCIAL!

CUENTA PÚBLICA 2020

Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés - Illapel

Abril 2021

1. Introducción

El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés es el centro de derivación de pacientes de la Provincia del Choapa, que incluye a las comunas de Salamanca, Los Vilos, Canela e Illapel. El establecimiento da cobertura a 90.744 habitantes, de los cuales el 76% son beneficiarios del Fondo Nacional de Salud (FONASA).

El hospital funciona desde el año 1977 en el edificio actual, el cual tiene una superficie total de 16.583 m², de los cuales posee 7.950 m² construidos y 969 m² de subterráneo.

A partir de la migración de la atención primaria de salud hacia el CESFAM Urbano, en diciembre 2017, el hospital ha tenido una transformación significativa en todos sus aspectos, tanto para la misma organización como para la comunidad, permitiendo así la posibilidad de complejizar las atenciones brindadas a través de la incorporación de nuevas especialidades y nuevas técnicas de atención, lo cual tiene como consecuencia la disminución de los traslados de los pacientes hacia el hospital de referencia en Coquimbo o La Serena.

Durante el 2020 se vivió una contingencia histórica que hasta el día de hoy intentamos sobrellevar, una pandemia causada por el virus SARS-CoV2, causante de la enfermedad de COVID-19, con altas tasas de contagio, aumento de la mortalidad y mucha incertidumbre en su etapa inicial. El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés y todos sus funcionarios, han dedicado su mayor esfuerzo para hacer frente a los requerimientos hospitalarios de los pacientes que se han contagiado.

En esta instancia recordamos a todos quienes han padecido la enfermedad, lamentando las personas que han fallecido, a los funcionarios a nivel nacional que han trabajado incansablemente para atender a todos los casos que han requerido hospitalización, a los profesionales que se han contagiado en el ejercicio de sus funciones, y a todos quienes se encuentran luchando contra el Covid en estos momentos, sobre todo a los funcionarios de este Hospital.



Misión

El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés de Illapel tiene como misión trabajar para satisfacer las necesidades de salud de nuestros usuarios, avanzando como hospital de referencia Provincial y de integración docente asistencial, entregando un servicio de excelencia a través de asistencia igualitaria y oportuna, centrada en los usuarios y con enfoque comunitario, con énfasis en la promoción de la salud y estilos de vida saludables, gestionando adecuadamente todos los recursos disponibles. Para ello contamos con un equipo de salud competente y comprometido, basado en el logro de la satisfacción de nuestros trabajadores mediante la motivación personal y profesional.

Visión

Queremos ser el mejor Hospital docente-asistencial de Referencia Provincial, integrado a la Red Asistencial del país, entregando una atención integral y de excelencia, basados en principios de la bioética, garantizando el acceso equitativo a las prestaciones de salud de nuestros beneficiarios; todo ello enmarcado dentro de un trato amable y humanitario, con eficiencia en la autogestión de sus recursos.

2. Situación Pandemia

El 3 de marzo del 2020 se detecta el primer caso de COVID-19 en Chile y el día 11 de marzo de 2020 la enfermedad ocasionada por el virus SARS Cov2, conocida como Covid19 fue declarada como **pandemia** por la OMS, teniendo una serie de repercusiones en todo ámbito, entre ellos el sector salud, donde el principal inconveniente fue tener que enfrentarnos a una enfermedad nueva y desconocida hasta la fecha, por lo cual los mecanismos de transmisión, las medidas de seguridad, los exámenes que permitían el diagnóstico de la enfermedad, su evolución y desenlace, se fueron descubriendo con el tiempo hasta llegar a la realidad actual. Frente a esto el Hospital debió enfocar todos sus esfuerzos y recursos para enfrentar este nuevo desafío.

2.1 Equipo Epidemiología

El 31 de marzo de 2020, a dos semanas de haberse declarado formalmente la pandemia, el Director del establecimiento convocó a un grupo de profesionales y administrativos de diferentes áreas del hospital, buscando principalmente proactividad y vocación de salud pública, para dejar temporalmente sus labores y dedicarse a cubrir la emergencia sanitaria desde el punto de vista epidemiológico.

Se logró contar con: 2 enfermeras y 1 administrativo de Oficina de Calidad, 1 Ingeniero biomédico y 1 Ingeniero comercial de Control de Gestión, 1 socióloga de la Unidad de Estadística, 1 trabajadora social de la Unidad GES, 1 kinesiólogo de GRD y 1 administrativo de Unidad de Personal.

El escenario de la comuna de Illapel y la provincia del Choapa no era el más óptimo en un inicio, ya que nos encontramos alejados de los centros de derivación, además no se contaba con un laboratorio que pudiera procesar las muestras de PCR, ni tampoco con camas críticas en caso de requerirlo. Esto hizo aún más necesario realizar una labor preventiva y contener los contagios la mayor cantidad de tiempo posible.

En primera instancia, antes de que se formalizaran las estrategias desde MINSAL y SEREMI para enfrentar la pandemia, el equipo, comenzó a realizar la trazabilidad de los casos de la provincia, indicar cuarentenas a los contactos estrechos, identificar principales síntomas, gestionar licencias médicas y atenciones de salud en caso de ser requerido, colaborar con coordinación de puntos de control de acceso a la comuna e intentando informar a las personas respecto del virus, con lo poco que se conocía hasta el momento.

Fueron arduos momentos para la comunidad y para el equipo, que trabajó incansablemente varios meses sin descanso, dedicando incluso fines de semana a la realización de esta labor.

Todo este esfuerzo dio sus frutos disminuyendo la cantidad de contagios en la comuna y manteniéndolo controlado, lo que permitió holgura en los tiempos para la construcción y puesta en marcha del laboratorio de biología molecular y de la unidad camas críticas para la provincia. Al momento de tener la situación más controlada y con claridad respecto de las indicaciones entregadas desde nivel central, se hizo el traspaso de esta gestión a la APS de la comuna, con quien se trabajó conjuntamente todo el período por el bienestar de nuestra comunidad.

2.2 Modificaciones estructurales

Separación Urgencia Respiratoria y No Respiratoria.

Desde abril de 2020 se inició la división de la atención de urgencia entre atención respiratoria y no respiratoria, para resguardar la seguridad de los pacientes y funcionario respecto a los posibles contagios por Covid-19.

Para esta implementación, se tuvo que utilizar el espacio físico de policlínico, por lo cual se destinaron 9 box de atención abierta para implementar la Urgencia No Respiratoria.

Durante el año y mientras transcurría la pandemia, se fue monitorizando continuamente esta situación y se determinó que en septiembre 2020 se retornara al espacio original de la urgencia, permitiendo disponer de los box que se estaban utilizando para realizar atención de consultas médicas de especialidad.

Durante el 2020, se incorporó una estación de categorización o “triage” en la entrada de la urgencia, donde un médico recibe a los pacientes e indica la necesidad de pasar a atención de urgencia o bien acudir a otro establecimiento de la comuna, como CESFAM o SAPU, dependiendo de su condición de salud, con la finalidad de descongestionar la urgencia respetando los aforos y utilizar correctamente la red de atención de salud.

Actualmente, se maneja a todos los pacientes en el espacio original de la urgencia, sin embargo, internamente existen espacios diferenciados para pacientes respiratorios y no respiratorios, además de estrictas medidas de higiene y sanitización.

Puesto de Atención Médica Especializada - PAME

Debido al contexto de Alerta Sanitaria y habiéndose declarado estado de excepción constitucional de catástrofe en el país, y teniéndose en consideración la situación de la región de Coquimbo, el Ejército de Chile nos brindó apoyo a través de la instalación de un PAME y que en septiembre de 2020 la Subsecretaría de Redes Asistenciales autoriza su funcionamiento en el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, donde se realizan, hasta el día de hoy, atenciones de consultas de especialidad médica y toma de muestra para exámenes de laboratorio. Realizándose hasta la fecha **10.000** atenciones de salud.

2.3 Principales medidas tomadas

Con la finalidad de resguardar la seguridad y prevenir los contagios entre nuestros pacientes y entre nuestros funcionarios, a partir de la declaración de pandemia por Covid 19, desde el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés se tomaron las siguientes medidas:

- Instalación de **dispensadores de alcohol gel** en todos los sectores del hospital, aumentando la cantidad existente.
- Entrega de **Elementos de Protección Personal (EPP)** a todos los funcionarios del establecimiento.
- **Supervisiones** desde Oficina de Calidad para el correcto uso de EPP y lavado de manos, utilización correcta de espacios según aforos, limpieza y desinfección de espacios comunes, con la participación del equipo directivo.
- Implementación de **teletrabajo** en las unidades en que fuese posible el trabajo a distancia, manteniendo la calidad y continuidad de los procesos hospitalarios.
- Implementación de **turnos de 7x7 y 14x14** para permitir el resguardo de los funcionarios en sus viviendas particulares, pudiendo contar con ellos en caso de contagios de colegas del turno en desarrollo.
- Adquisición de **casilleros** para funcionarios, instruyendo al personal del establecimiento el uso de uniforme clínico únicamente dentro de las instalaciones del hospital, procurando evitar la propagación del virus desde y hacia dentro del hospital.
- En primera instancia, desde abril 2020, **suspensión de las prestaciones electivas**, que incluye cirugías y atención ambulatoria, priorizando únicamente las atenciones de urgencia.
- Desde septiembre 2020, se retomó la atención de prestaciones electivas, considerando una **disminución de los rendimientos** existentes previos a la pandemia, permitiendo cumplir con los aforos en las salas de espera y considerar tiempos entre atenciones para la limpieza y desinfección de los espacios.
- **Acondicionamiento de los comedores**, incorporando micas transparentes divisorias para separar los ambientes. Además, se habilitó un segundo comedor en la sede del deportivo del Hospital para permitir el cumplimiento de los aforos y disminuir la probabilidad de contagio.
- Realización de **examen PCR** a todos los pacientes que ingresan al hospital, incluyendo pacientes con cirugías programadas y 1 acompañante.
- Realización de **examen PCR** a todos los funcionarios nuevos que se han incorporado al hospital provenientes de la zona y de otras regiones, manteniéndolos en cuarentena hasta la obtención de su resultado.
- Realización de **examen PCR** preventivo a los funcionarios, sobre todo aquellos que están en contacto con pacientes Covid y aquellos que manipulan las muestras de laboratorio

2.4 Habilitación Laboratorio Biología Molecular

El examen que permite el diagnóstico de Covid 19 es la PCR (Reacción de Polimerasa en Cadena), a través de una muestra de la mucosa nasofaríngea obtenida de un hisopado.

Una de las estrategias implementadas para abordar la pandemia desde la perspectiva de la capacidad diagnóstica, fue la construcción del Laboratorio de Biología Molecular.

Antes de contar con este dispositivo, las muestras para PCR se derivaban a un laboratorio fuera de la región, lo que produjo sobrecarga laboral en otros hospitales. Esto llevó a un tiempo de respuesta más largo, lo que, en conjunto con el tiempo utilizado en transportar las muestras de un lugar a otro, hizo que los pacientes esperaran hasta 7 días para la notificación de su resultado.

Desde su inauguración en junio de 2020, el Laboratorio de Biología Molecular ha implementado y mejorado los procesos para obtener resultados de calidad y oportunos para la población de la Provincia del Choapa.

	Junio 2020	Diciembre 2020
Cantidad de funcionarios	13	18
Capacidad de procesamiento diario de muestras	25	120

	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Cantidad exámenes PCR	14	11	3.033	2.989	3.040	2.490	2.639	14.216

A marzo 2021 el Laboratorio de Biología Molecular ha procesado **25.766 exámenes**, cuyas muestras provienen de:

- Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés - Illapel
- Hospital de Salamanca
- Hospital San Pedro de Los Vilos
- DESAM Illapel (CESFAM Urbano y CESFAM VSR)
- DESAM de Salamanca
- DESAM Los Vilos
- DESAM Canela
- Servicio Médico Legal (ocasionalmente)

Esto es posible gracias a la cercanía geográfica que existe entre las distintas comunas de la provincia, disminuyendo el tiempo y costo de traslado.

Contar con este laboratorio ha significado un gran beneficio para la provincia respecto a la oportuna aplicación de medidas sanitarias y trazabilidad de los casos en cuestión, debido principalmente a la reducción de tiempo de espera entre la toma de muestra y notificación del resultado.

2.5 Habilitación camas UTI

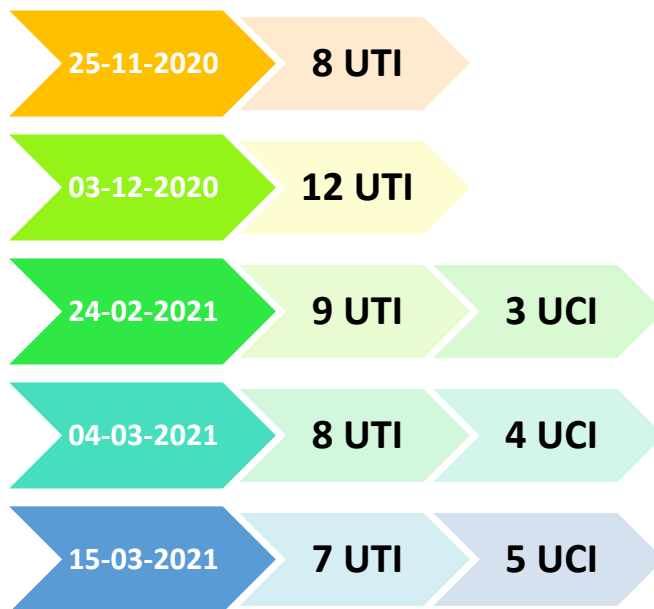
En Hospital Dr. Humberto Elorza Cortes el día **25 de noviembre de 2020** se habilitaron 8 camas de Unidad de Tratamiento Intermedio (UTI), aumentando la complejidad del establecimiento y dando la oportunidad a los usuarios de acceder a las camas UTI sin tener que ser derivados a otro servicio, dichas camas se encuentran con los estándares establecidos para su funcionamiento y cuentan con el personal idóneo para responder en caso de cualquier emergencia.

El **03 de diciembre de 2020** se habilitan 4 camas más contando con un total de 12 camas para la Unidad de Tratamiento Intermedio. Cabe destacar que las camas fueron habilitadas con posterioridad debido a que se necesitan las condiciones óptimas para poder ser habilitadas con las mejores condiciones para los usuarios.

El día **24 de febrero de 2021** el Hospital abre la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), aumentando la capacidad resolutoria de nuestros pacientes, y sumando camas críticas a la red del Servicio de Salud Coquimbo. Esta habilitación, ha permitido poder resolver los problemas de salud de la población, evitando la mayoría de los traslados de los pacientes más complejos hacia otros hospitales de la red. Además, esto permite que los familiares de los pacientes en UTI y UCI no tengan la necesidad de acudir a Coquimbo o La Serena para saber sobre el estado de salud de su familiar.

Por otro lado, contar con camas UTI y UCI ha significado un gran avance para la Provincia del Choapa, permitiendo contar con altos estándares de complejidad y calidad de la atención, pudiendo brindar atención oportuna y de excelencia a nuestros pacientes, dentro de la zona.

Además, actualmente es posible recibir pacientes derivados desde los hospitales de La Serena y de Coquimbo, que se encuentran en regulares condiciones, pero que sí pueden ser atendidos en nuestra área de pacientes críticos, descongestionando las camas UCI de esos hospitales. Actualmente se tiene una capacidad máxima de complejización de hasta 8 camas UCI y 4 UTI.



2.6 Contagios de funcionarios

La alta tasa de contagiosidad que posee este virus ha hecho necesario que el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortes extreme las medidas de prevención en todos sus procesos terapéuticos, manteniendo estrictos protocolos de sanitización y desinfección, controles periódicos a través de la oficina de Calidad para el cumplimiento de los estándares de prevención, la toma de PCR a los funcionarios y pacientes en todos los niveles, rápido aislamiento en casos sospechosos o contactos estrechos.

Como se puede visualizar, entre marzo y diciembre de 2020 sólo existen 16 funcionarios contagiados, esto incluye el área clínica, administrativa y auxiliares.

El área clínica del Hospital Dr. Humberto Elorza Cortes, en la que se incluye Enfermería, médicos y TENS, aportan un 68,75% de los contagios, lo cual es lo más esperado debido a el contacto que se genera con los usuarios, visualizando un 31,25% de contagios en el área administrativa y auxiliares, siendo este un menor porcentaje debido a que las labores del personal administrativo no siempre están ligadas con los usuarios directamente.

De todas formas, cabe señalar que más del 90% de estos contagios son intradomiciliarios o fuera del establecimiento, lo que significa que las medidas de higiene y seguridad implementadas en las distintas áreas, han sido efectivas para prevenir los contagios dentro del Hospital.

Etiquetas de fila	Cantidad de funcionarios	% SEGÚN ESTAMENTO
ADMINISTRATIVO	3	18,75%
AUXILIAR	2	12,50%
ENFERMERA/O	5	31,25%
MEDICO	3	18,75%
TENS	3	18,75%
Total general	16	100,00%

Es importante destacar que los índices de contagios dentro del hospital fueron bajos ya que solo aportamos con un 0,1% de los contagios de funcionarios al nivel regional y un 0,003% a nivel país.

3. Gestión Clínica

3.1 Atención Abierta

El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés cuenta con 3 grandes áreas de atención ambulatoria: Consultorio de Especialidades Médicas, Consultorio de Especialidades Odontológicas y CESAM.

3.1.1 Consultas Médicas de Especialidad

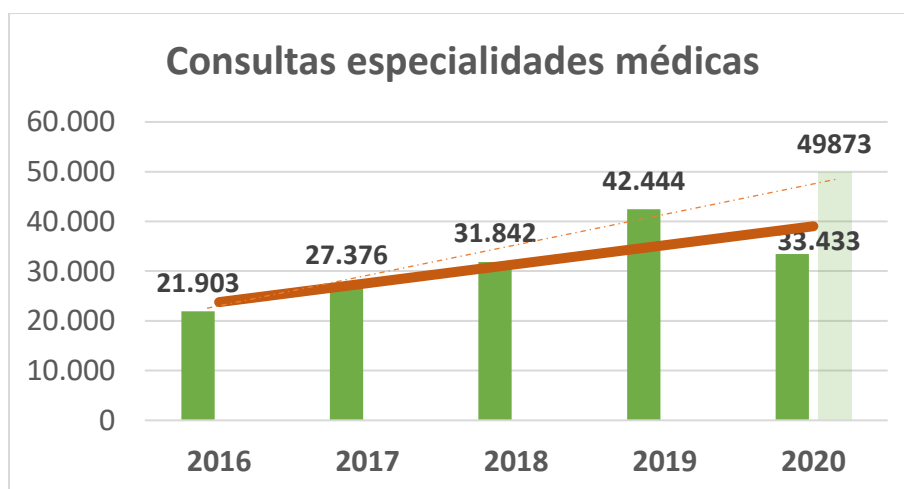
El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés cuenta con las siguientes especialidades médicas:

Medicina Interna	Anestesiología	Psiquiatría
Nefrología	Otorrinolaringología	Radiología
Cirugía General	Traumatología	Ginecología
Cirugía Infantil	Oftalmología	Pediatría

Durante el año 2020 se expandió la cartera de servicios de otorrinolaringología incorporando hipoacusia.

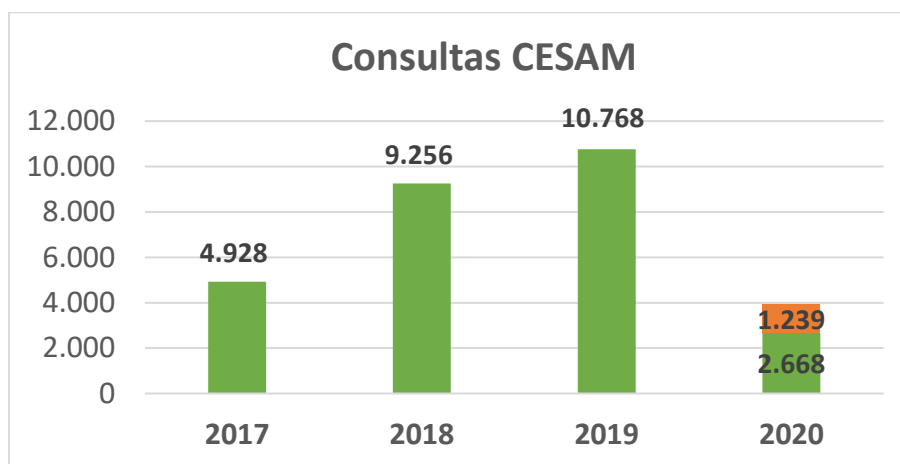
Desde el 2016 a 2019, se ha duplicado la cantidad de consultas ambulatorias que el hospital ha realizado, lo que obedece al crecimiento que ha tenido la organización y la incorporación de nuevas especialidades. Para el 2020 se habían proyectado 49.873 consultas, que corresponde a un 17,5% más de lo programado para 2019, debido a la incorporación de nuevos médicos y optimización de los procesos, sin embargo, producto de la pandemia se suspendieron por un tiempo las atenciones ambulatorias, y al retomar éstas fueron 2 por hora en vez de 4 por hora como se hacía anteriormente, para resguardar la ventilación de los espacios, y la desinfección entre pacientes, permitiéndonos alcanzar un total de 33.433 consultas de especialidad médica.

A nivel nacional, se realizó entre un 45 a 55% menos de consultas respecto a lo programado. En nuestro hospital esta cifra llegó a un 32% de disminución, estando en mejores condiciones que el promedio país.



3.1.2 Centro de Salud Mental (CESAM)

El Centro de Salud Mental (CESAM) del establecimiento, se encuentra ubicado contiguo a la construcción del hospital, y cuenta con atención integral para pacientes de salud mental, brindando atenciones de psiquiatra, psicólogo, asistente social, terapeuta ocupacional, psicopedagoga, fonoaudióloga, TENS, enfermera. En conjunto el equipo realiza atenciones individuales y grupales para nuestros pacientes, entre las que se encuentran intervención psicosocial grupal, trabajo intersectorial, trabajo con organizaciones y familia, colaboración con grupos de autoayuda.



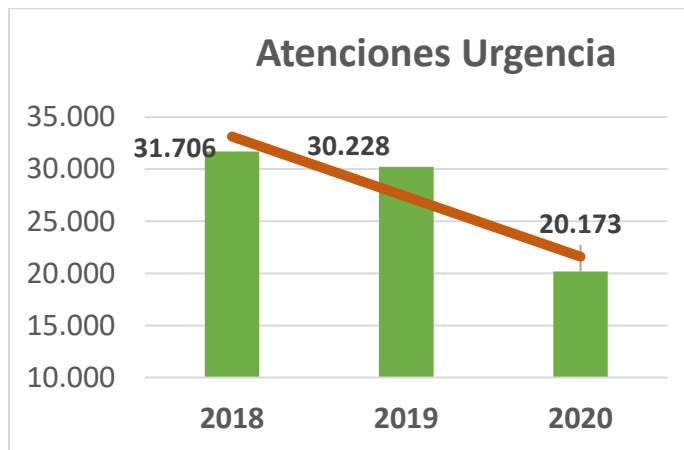
Con los años el CESAM se ha fortalecido y se han incorporado más profesionales para satisfacer las necesidades de salud de la población, pudiendo así pasar de entregar 4.928 atenciones en 2017, 9.256 atenciones en 2018 y 10.768 atenciones en 2019.

El año 2020, se visualiza una disminución de las atenciones de CESAM, debido a diversos factores como son: la disminución de los rendimientos, inasistencia a consulta por miedo a contagio de Covid-19, solicitud de los pacientes de postergación de las atenciones a raíz del temor por la pandemia. Por otro lado, debido a la disminución de la disponibilidad de locomoción colectiva, para muchos pacientes de sectores rurales de la provincia les fue mucho más difícil programar y asistir a sus controles.

A pesar de lo anterior, el CESAM fue uno de las áreas que más utilizó las herramientas tecnológicas para entregar prestaciones de salud a distancia, logrando hacer 1.239 atenciones remotas de profesionales no médicos.

3.1.3 Unidad de Emergencia Hospitalaria

La Unidad de Emergencia Hospitalaria del Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, recibe urgencias médicas y de matrona, realizando 31.706 atenciones en 2018 y 30.228 en 2019. Durante 2019, se incorpora disponibilidad 24 hrs. de médico ginecólogo para urgencias y en 2020 se incorporan turnos de médico cirujano y anestesista, permitiendo una mayor especialización de las emergencias, además realizar cirugías de urgencia en horario inhábil, evitando así la postergación de cirugías programadas del día siguiente y los traslados urgentes a Coquimbo o La Serena en horario inhábil.



La oferta de atención de urgencia se mantuvo, sin embargo, se visualizó disminución en la cantidad de atenciones realizadas debido a que los pacientes desistían de asistir o bien acudían a SAPU, para evitar el contacto con el hospital, por temor a contagio por Covid 19, a pesar de todas las medidas implementadas.

Esta disminución además significó que las urgencias recibidas fuesen las consultas realmente urgentes, permitiendo enfocar los recursos en los casos y pacientes que requerían urgencia vital o de atención inmediata.

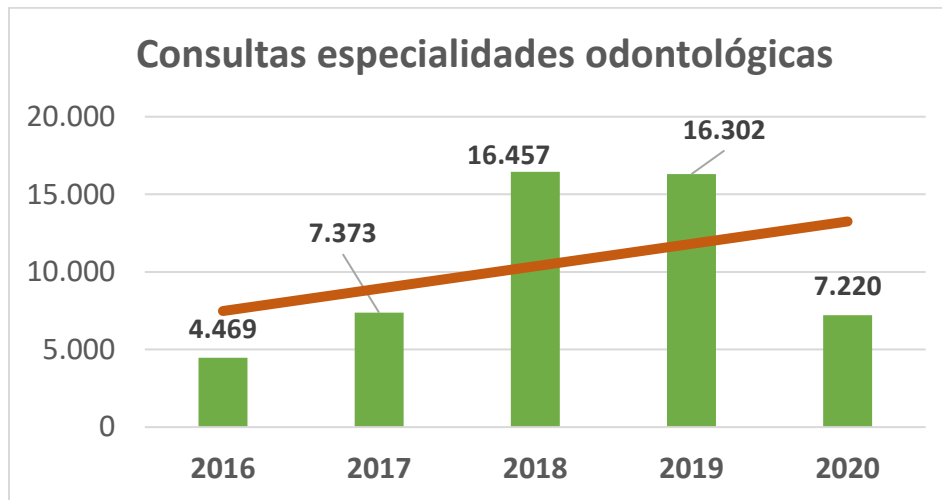
La implementación del triage permitió derivar a los pacientes a diferentes dispositivos de la red como CESFAM y SAPU, dependiendo de la gravedad de los casos presentados; de esta manera, se pudo evitar aglomeraciones en la urgencia y al mismo tiempo asegurar una buena utilización de la red asistencial de la provincia.

3.1.4 Consultas Odontológicas

El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, cuenta con las siguientes especialidades odontológicas:

- Cirugía y traumatología maxilofacial
- Endodoncia
- Odontopediatría
- Ortodoncia y ortopedia dento maxilofacial
- Periodoncia
- Rehabilitación: Prótesis removible

Como consecuencia del crecimiento que ha tenido el hospital, también se han aumentado la cantidad de atenciones odontológicas realizadas:



Al igual que en los reportes anteriormente mencionados, las atenciones dentales igualmente se vieron disminuidas durante 2020, producto de diversos factores como el temor de los pacientes de acudir al establecimiento, sumado con dificultades de movilización y espaciamiento de las atenciones para realizar limpieza y desinfección.

3.2 Atención Cerrada

El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés cuenta con una dotación de 54 camas básicas distribuidas en los servicios clínicos. Ante la necesidad de complejizar la capacidad de atención de pacientes hospitalizados, se reconvirtieron camas de Médico Quirúrgico Adulto hacia UTI y UCI, manteniendo el total de camas de dotación disponibles.

Servicio Clínico	Camas disponibles antes de la pandemia	Camas disponibles durante la pandemia
Médico Quirúrgico Adulto	25	16
Médico Quirúrgico Infantil	8	8
Pensionado	3	-
Obstetricia	15	15
Neonatología	3	3
UCI	-	4
UTI	-	8
TOTAL	54 camas	54 camas

Hay ciertas cifras asociadas al área de hospitalización hay que considerar, como por ejemplo la cantidad de egresos hospitalarios, el promedio de días de estada y los días camas ocupados.

	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalarios	2.390	2.711	3.312	2.590
Promedio Días de Estada	3,15	3,6	3,15	3,25
Días Camas Ocupados	8.271	9.205	9.925	8.406

Respecto al promedio de días de estada, si bien bajó entre el 2017 y el 2018, vuelve a aumentar en el 2019. Se concluye que este aumento corresponde a la complejización de las atenciones y al aumento de especialidades en el establecimiento. En 2020, se visualiza que el promedio de días de estada aumenta levemente, teniendo una mayor variación en 2021. Es necesario considerar que de todas formas este valor se encuentra muy por debajo de la media nacional.

Para el año 2020 si bien se produce una disminución de los Egresos, es por consecuencia de la pandemia debido a los protocolos de seguridad tanto internos como externos, disminución de actividad quirúrgica programada y de los niveles de cuidados que se necesita para poder ingresar a los usuarios que requieren de atención, este proceso de ingreso se hace más largo debido a las sanitizaciones y los aforos reducidos que se deben permanecer para prevenir posibles contagios.

Por cada servicio clínico de hospitalización, la situación es la siguiente:

Médico Quirúrgico Adulto

	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalarios	1.359	1.505	1.866	1.496
Promedio Días de Estada	3,77	3,4	3,0	3,6
Días Camas Ocupados	5.213	5.415	5.798	5.327

Unidad de Tratamientos Intermedios (UTI)

	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalarios	-	-	-	24
Promedio Días de Estada	-	-	-	4,9
Días Camas Ocupados	-	-	-	257

Médico Quirúrgico Infantil

	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalarios	283	338	571	232
Promedio Días de Estada	3,28	2,8	2,5	2,7
Días Camas Ocupados	951	944	1.412	615

Neonatología

	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalarios	96	110	118	93
Promedio Días de Estada	2,93	4,1	4,1	3,4
Días Camas Ocupados	380	524	446	314

Obstetricia

	2017	2018	2019	2020
Egresos Hospitalarios	652	758	757	745
Promedio Días de Estada	2,63	3,1	3,0	2,8
Días Camas Ocupados	1.727	2.322	2.269	2.130

3.3 Unidades de Apoyo Clínico

Las Unidades de Apoyo Clínico tienen como principal función, brindar soporte al proceso de atención del paciente dentro de su estadía en la hospitalización o para dar continuidad a un proceso de atención ambulatoria. El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, cuenta con las siguientes unidades de apoyo clínico:

- Pabellón y Recuperación
- Imagenología
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Alimentación
- Esterilización

3.3.1 Unidad de Farmacia

La Unidad de Farmacia del Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, ha implementado diferentes estrategias para mejorar la atención y el flujo de la entrega de medicamentos. Con el objetivo de disminuir los tiempos de espera en horario punta se destacan las siguientes actividades realizadas:

FARMACIA ATENCIÓN ABIERTA

- **Incorporación de 1 TENS** al equipo.
- Se mantuvo **atención continua durante período 2020**, aún con la situación de pandemia, aunque por razones de los mismos pacientes se despacharon menos recetas que el año anterior.
- Se realizaron **mejoras en infraestructura y adecuación de espacios** que permite en esta área un despacho más ágil al contar con menos estanterías, lo que mejoró la organización del área y también contribuyó a la mejora en la percepción de nuestros funcionarios de su labor “Calidad de Vida Laboral”.
- Se implementó el **despacho a domicilio** para pacientes adultos mayores, con problemas de movilidad, cuarentenas, contacto estrecho, residencias sanitarias y otros necesarios.
- Se implementó **celular institucional de farmacia** para que pacientes vía whatsapp solicitaran información de sus terapias disponibles. Importante en aquellos pacientes sin tratamiento (nuestros) y con recetas de Coquimbo y La Serena.
- Nuestra farmacia realizó el **enlace de la solicitud de terapias MAPA** a Coquimbo y La Serena, así como también se reformuló el proceso MAPA en la provincia, con base de actualizada de pacientes, permitiendo llegar más oportunamente a las áreas rurales.
- Por primera vez, fuimos **enlace entre paciente y hospitales de alta complejidad** (Santiago, Coquimbo, La Serena) por terapias por trasplantes y **Ley Ricarte Soto**.
- Todas las mejoras realizadas se **difundieron a la comunidad** vía Radial en entrevista del Jefe de Farmacia con Radioemisora Madrigal.

FARMACIA ATENCIÓN CERRADA

- Se contrató **personal de refuerzo** desde marzo a octubre para tener permanencia de 24 horas de atención, debido a cuarentenas preventivas de funcionarios.
- **Reposición de estantería de dispensación de fármacos** con gavetas que permiten uso eficiente de los recursos y un despacho más oportuno.
- Se **mejoraron los procesos de registro de consumos**, lo que impacta en una buena logística de abastecimiento.

LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTO

- Químico Farmacéutico designado como “**Encargada de Bodega de Fármacos e Insumos**”, dependiente de Jefatura de Abastecimiento. Esto ha permitido cotejar lo solicitado con lo recibido, actuar rápidamente en stock que bajan a cero “0” y ser contraparte de las necesidades de Farmacia.
- Se **actualiza arsenal farmacológico** según nueva cartera de servicios. Se definen stock mínimos y críticos para mejorar compra e impedir sobre stock. Con estos datos actualizados se realizó la programación de medicamentos a la CENABAST del año 2021, aumentado lo solicitado respecto a otros años en más de un 20% de ítems lo cual generará un ahorro considerable para el año 2021.
- Se implementó en farmacia el **registro y rebaja de todas las recetas manuales**, lo cual ayuda e impacta en el cálculo de los consumos y por ende en una mejor gestión de la reposición de farmacia.
- El polinomio de las mejoras, nos permitieron que los últimos meses del año mejorar en 20% más el indicador del SICEM respecto a monto y cantidades adquiridas a la CENABAST, lo cual impacta positivamente (a la baja) en los gastos de farmacia.
- La oportunidad de entrega de medicamentos durante el año 2020 fue de un 97,57% y terminando en el último cuatrimestre en un 99,29% lo cual es sustantivo en la oportunidad de atención de nuestros pacientes.
- Nuevamente se actualiza Arsenal Farmacológico con las implicancias en las mejoras del proceso de abastecimiento, necesidad y uso usuario final.

	2018	2019	2020
Recetas despachadas	31.113	44.747	39.901

Fuente de datos REM.-

3.3.2 Pabellón y Recuperación

El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés cuenta con 2 quirófanos indiferenciados, para realizar intervenciones quirúrgicas electivas e intervenciones quirúrgicas de urgencia.

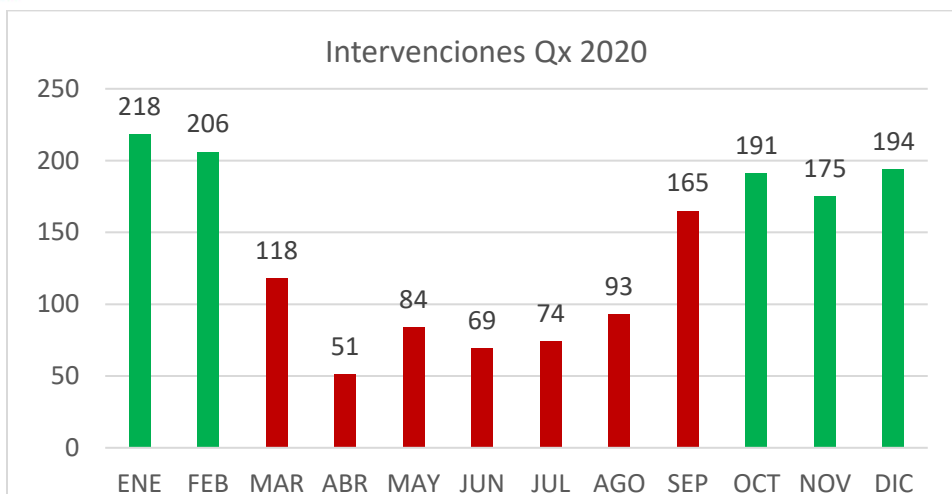
Las intervenciones quirúrgicas han aumentado tanto en cantidad como en complejidad, ya que con el pasar de los últimos dos años se han incorporado nuevas especialidades, pudiendo así dar respuesta a los problemas de salud de la población dentro del establecimiento, sin la necesidad de derivar todas las atenciones hacia los centros de referencia ubicados en La Serena y Coquimbo.

ESPECIALIDAD	2019	2020
CIRUGÍA GENERAL	882	562
CIRUGÍA MÁXILOFACIAL	108	53
TRAUMATOLOGÍA	201	165
OTORRINOLARINGOLOGÍA	167	82
OFTALMOLOGÍA	118	189
OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA	585	528
UROLOGÍA	-	52
RESTO ESPECIALIDADES	-	7
TOTAL	2061	1638

Fuente de datos REM A21 - 2020.

Se aprecia una disminución de un 20% de las Intervenciones quirúrgicas en el año 2020 respecto del año anterior, esto debido a la contingencia y los protocolos de prevención de contagios que se activaron en pro de proteger debidamente a los usuarios. A pesar del déficit visualizado principalmente entre los meses de marzo a agosto, en los meses de octubre a diciembre 2020 se evidencia una producción similar a los primeros meses del año, manteniendo los estándares de seguridad e higiene para evitar posibles contagios.

Las intervenciones quirúrgicas (IQ) se detuvieron una vez comenzada la pandemia en marzo y sólo se realizaban cirugías de urgencia; una vez que los procesos de funcionamiento se establecieron adecuadamente se dio el pase para comenzar a realizar las intervenciones de forma regular el mes de septiembre, siempre cumpliendo con todos los protocolos de aforo, higiene y seguridad, y condicionado a la situación epidemiológica de la comuna.



El año 2020 contamos con nueva cirugía electiva de Urología nueva especialidad que trae como consecuencia aportar al usuario con mas variedad de cobertura médica y solucionar inconvenientes como viajes y ocupación de camas en otros establecimientos de la red.

Respecto a indicadores de productividad y calidad del proceso quirúrgico, es posible mencionar que durante el año 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

	Meta solicitada	2019	2020
% Ocupación Quirófanos	≥ 86%	74,3%	53,1%
% IQ Suspendidas	≤ 7%	4,9%	4,9%
% Reintervenciones no planificadas	≤ 2%	0,74%	0,3%

Fuente de datos REM.-

Cabe señalar que según requerimiento de MINSAL, las suspensiones quirúrgicas deben mantenerse debajo del 7%, lo cual es muy difícil de lograr. Por los resultados obtenidos, el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés destaca a nivel nacional en informes ministeriales.

Por otra parte, la ocupación de quirófanos en horario hábil, si bien se mantiene por debajo de lo requerido, aumentó considerablemente, pasando de 53,5% en 2018 a 74,3% en 2019, logrando un 90% de ocupación en el mes de septiembre. A raíz de las situaciones mencionadas anteriormente, en 2020 se visualiza una disminución de la ocupación de quirófanos en horario hábil, sin embargo, aumentó su ocupación en horario inhábil debido a la presencia de cirujano y anestesista de turno, pudiendo cubrir los requerimientos quirúrgicos de la población sin la necesidad de derivación a hospitales de Coquimbo y La Serena, a excepción de casos más complejos o de especialidades que no se encuentran en nuestro establecimiento.

Utilización de horas de quirófanos en horario inhábil

HORAS UTILIZADAS HORARIO INHÁBIL 2019	HORAS UTILIZADAS HORARIO INHÁBIL 2020	VARIACIÓN
355,4	686,3	+93%

Utilización de horas de quirófanos en horario hábil

HORAS UTILIZADAS HORARIO HÁBIL 2019	HORAS UTILIZADAS HORARIO HÁBIL 2020	VARIACIÓN
2741,97	1830,51	-33%

Utilización total de horas de quirófano

Horas utilizadas 2019	Horas utilizadas 2020	VARIACIÓN
2028	1661	-18%

3.3.3 Lista de Espera Quirúrgica

Para el caso de la Lista de Espera Quirúrgica, se muestra un comparativo entre los resultados obtenidos a diciembre 2018, diciembre 2019 y diciembre 2020.

Etiquetas de fila	Total 2018	Total 2019	Total 2020
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO	1	1	2
CIRUGIA OFTALMICA	2	18	37
CIRUGIA OTORRINOLARINGOLOGIA	2	80	86
CIRUGIA PLASTICA Y REPARADORA	3	2	1
DERMATOLOGIA Y TEGUMENTOS	17	20	13
GASTROENTEROLOGIA	172	176	167
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	59	42	40
NEUROLOGIA Y NEUROCIRUGIA	5	4	7
TRAUMATOLOGIA	35	26	19
UROLOGIA Y NEFROLOGIA	44	20	26
ODONTOLOGIA	-	4	36
Total general	340	393	434

	2018	2019	2020
Días de espera promedio	262,2	158,2	322

El aumento de los casos se debe en parte al aumento de la oferta de especialidades, por lo tanto, muchas de las cirugías que se encontraban en lista de espera en los hospitales de Coquimbo y/o La Serena, fueron traspasadas a las listas de espera de nuestro establecimiento. Particularmente en el año 2020, a esto se suma la pandemia que impidió el uso normal de los quirófanos durante varios meses del año.

Durante 2020 se fortaleció la **Unidad Prequirúrgica**, quien centraliza toda la gestión de los pacientes que requieren cirugía agendado su evaluación pre-anestésica, exámenes de laboratorio y de imagenología. Además, esta unidad participa como organizadora de las reuniones de Comité Quirúrgico, donde, en conjunto con representantes de cada una de las especialidades, jefe de pabellón, enfermera pabellón, Jefe GES, directivos y Jefe SOME, se priorizan y configuran los pacientes dentro de los cupos quirúrgicos de la semana.

Situación a diciembre 2020

En los primeros dos meses del año 2020 las intervenciones quirúrgicas fueron cubiertas de igual manera que se hizo el 2019 pero con procesos mejorados; en marzo de 2020 comenzó la pandemia e iniciaron protocolos de seguridad de las cuales una de ella fue solo intervenir quirúrgicamente de urgencia debido al contagio que se podía producir y al poco conocimiento del virus que hasta hoy en día es difícil de contener, por lo que recién en septiembre de 2020 se logra el funcionamiento óptimo dentro de las condiciones de seguridad que expone la SEREMI de salud.

Tal como se puede visualizar, las especialidades médicas que tienen mayor cantidad de pacientes en espera son: traumatología, cirugía general y oftalmología.

Etiquetas de fila	2018	2019	2020	Total general
CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO			2	2
CIRUGIA OFTALMICA		18	19	37
CIRUGIA OTORRINOLARINGOLOGIA	5	35	46	86
CIRUGIA PLASTICA Y REPARADORA		1		1
DERMATOLOGI Y TEGUMENTOS		2	11	13
GASTROENTEROLOGIA	1	70	96	167
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA		25	15	40
NEUROLOGIA Y NEUROCIRUGIA		2	5	7
TRAUMATOLOGIA		4	15	19
UROLOGIA Y NEFROLOGIA	1	3	22	26
ODONTOLOGIA		3	33	36
Total general	7	163	264	434

Fuente de datos SIGTE. –

Desde el año 2017 hacia atrás no quedan cirugías pendientes y del año 2018 solo quedaron pendientes 7 cirugías, de las cuales ya se han resuelto 6 a la fecha.

3.3.4 Lista de Espera de Consultas Médicas de Especialidades Médicas y Odontológicas

El análisis a continuación considera tanto las consultas de especialidades médicas como odontológicas.

	2018	2019	2020	Variación 2018 - 2019	Variación 2019 - 2020
Días de espera promedio	271	212	322	-21,8%	51,8%

Al mejorar la gestión interna del establecimiento, se logra reducir el tiempo en que los pacientes esperan para acceder a una consulta nueva de especialidad médica y odontológica.

4. Gestión Administrativa

4.1 Equilibrio Financiero

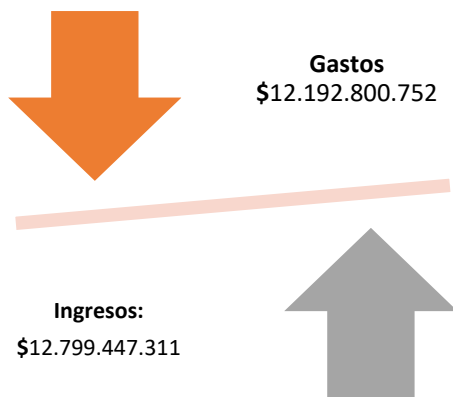
Alcanzar el equilibrio financiero significa realizar un óptimo uso de los recursos públicos, es decir, evidenciar apego creciente a la disciplina fiscal que debe existir entre los marcos presupuestarios otorgados (ingresos) y los gastos en el funcionamiento de los establecimientos.

Durante el año 2020, el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés registra los siguientes valores para la medición del equilibrio financiero:

Ingresos Devengados 2020 : \$ 12.799.447.311

Gastos Devengados 2020 : \$ 12.192.800.752

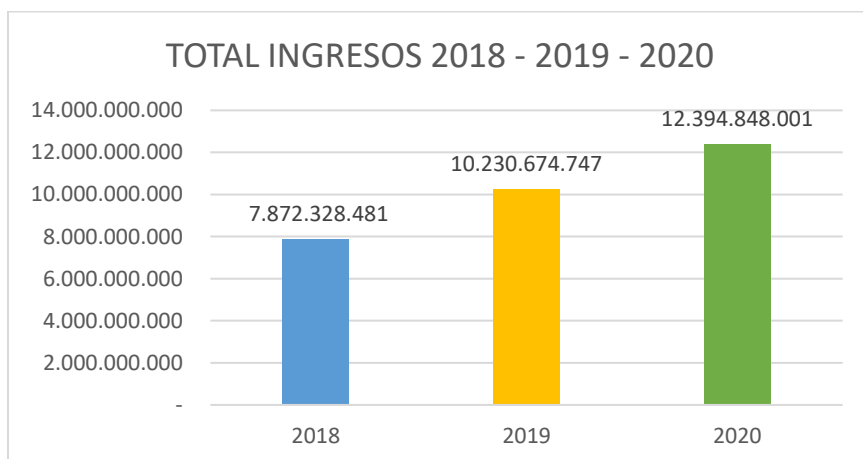
Equilibrio financiero 2020 : 0,95



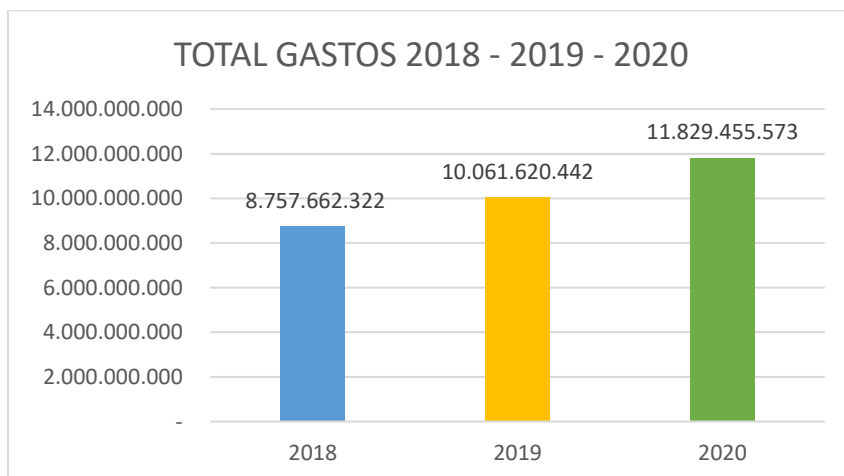
El año 2020 el equilibrio financiero registra un 0,95 de la relación entre gasto e ingresos, dejando como referencia que para el equilibrio financiero el óptimo debe mantenerse por debajo de 1.

En los ingresos y gastos del hospital se visualiza un aumento lineal desde el 2018 hasta el 2020, asociado al crecimiento del establecimiento en cantidad y complejidad de las prestaciones que se realizan a nuestros pacientes.

Principalmente los **ingresos** se componen de las transferencias desde nivel central asociadas directamente a la producción reportada por el establecimiento; por otro lado, se encuentran los ingresos propios que pueda generar el establecimiento, como son: convenios con instituciones públicas y privadas y copagos de pacientes, lo que permite generar liquidez para afrontar distintas situaciones que requieren disponer de recursos de manera inmediata; finalmente la recuperación de montos asociados a licencias médicas de los funcionarios, que se gestiona directamente con COMPIN e Isapre según corresponda.



En cuanto a los **gastos**, estos se componen de pago de remuneraciones de funcionarios y otros ítems asociados a recurso humano, gastos de operación e inversión en equipamiento.



4.2 Inversión

Durante el 2020, debido a la complejización de las prestaciones, se hizo importantes inversiones en equipamiento médico y de apoyo clínico, donde se adquirieron 248 equipos que equivale a M\$1.267.803 de inversión, con diferentes fuentes de financiamiento: hospital, MINSAL, donación de privados y financiamiento del Servicio de Salud Coquimbo.

A continuación se detalla la mayor cantidad de equipos adquiridos:

Equipo	Cantidad
Monitor Multiparámetros	50
Catre clínico eléctrico	48
Bomba Aspiración	27
Oxímetro de pulso	18
Sistema de alto flujo	14
Ventilador	9
Electrocardiógrafo	7

De todos los equipos adquiridos, 64 fueron destinados a Unidad de Paciente Crítico, 40 a Médico Quirúrgico Adulto, 28 a Maternidad, 18 a Pabellón, 17 a Laboratorio de Biología Molecular, 16 a Unidad de Emergencias, 12 a Oftalmología, 12 a Médico Quirúrgico Infantil y 41 a otros servicios clínicos y de apoyo.

4.3 Deuda

Para efectos de análisis, se calcula la deuda mayor a 60 días y se compara con el año anterior. De acuerdo con esto, el hospital presenta el siguiente nivel de deuda:

Deuda mayor a 60 días 2018 : \$51.420.459

Deuda mayor a 60 días 2019 : \$6.928.000

Deuda mayor a 60 días 2020 : \$99.600.000

El aumento de la deuda en comparación con el año anterior se debe principalmente a la especialización de las prestaciones que oferta el establecimiento; el aumento de este gasto se debe a la compra de medicamentos que se encontraban sin stock y que son parte del arsenal farmacológico, que también se ha tenido que diversificar producto de la incorporación de camas UTI y UCI que tienen otros requerimientos que anteriormente no existían.

4.4 Residuos Hospitalarios

La eliminación de residuos hospitalarios debe realizarse de manera especializada, ya que contienen residuos biológicos, tóxicos, farmacológicos o cortopunzantes.

El aumento en el volumen y complejidad de las intervenciones, procedimientos y otros tipos de atenciones realizadas, conducen a una mayor cantidad de residuos hospitalarios que se deben eliminar adecuadamente.

El aumento que se realizó durante 2020 fue debido a la contingencia, complejización de las unidades y el laboratorio biomolecular, considerando el desecho de elementos de protección personal como mascarillas, pecheras plásticas, guantes quirúrgicos, cubre calzado, gorro desechable.

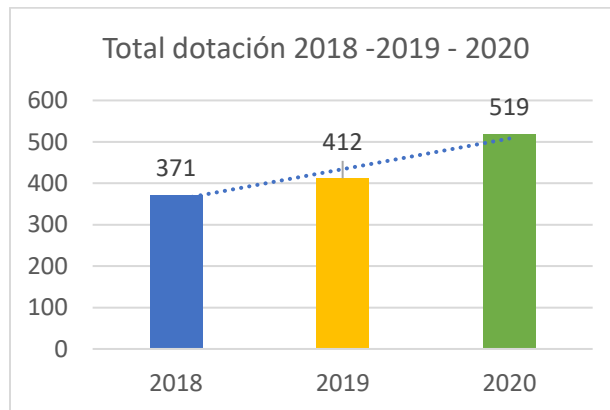
Hay que recordar que contamos con 2 unidades nuevas, Unidad de Tratamiento Intermedio (UTI) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), lo que significa mayor cantidad de EPP y de insumos para esa área. Todo lo anterior, conlleva a un mayor gasto y se evidencia en la siguiente tabla:

Ítem	2017	2018	2019	2020
Cantidad Residuos	3.209 kg.	3.646 kg.	4.899 kg.	11.000 kg.
Gasto en retiro de Residuos	\$4.464.489	\$5.071.709	\$6.814.491	\$15.435.757

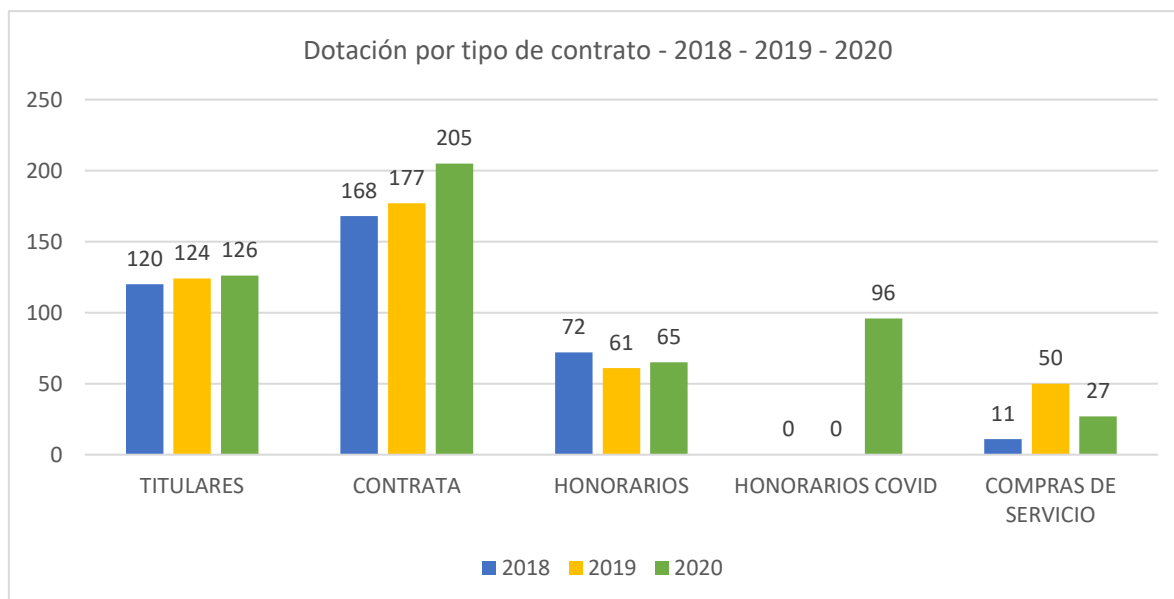
5. Gestión de las personas

El aumento en la cantidad y complejidad de nuestras prestaciones ha significado un aumento en la necesidad de recurso humano necesario para atender a nuestros pacientes bajo los mejores estándares de calidad y seguridad.

En general, considerando el personal vinculado con el establecimiento bajo los diferentes tipos de contratos y convenios, actualmente contamos con un total de 519 personas, entre titulares, contrata, honorarios permanentes, honorarios Covid y compras de servicio, lo que significa un 39,8% de aumento de la cantidad de trabajadores respecto de 2018.



Respecto a la dotación según los tipos de contrato se visualiza un aumento en la cantidad de titulares y contrata. Respecto a honorarios, es dinámico ya que al tiempo que se incorporan funcionarios se van otros traspasando a contrata por Ley Espejo. Los honorarios Covid aparecen únicamente en 2020 por la contingencia, y las compras de servicio siempre se intentan reducir, sin embargo, la realidad asistencial exige tener una dotación de personal que permita cumplir con los estándares de calidad en las prestaciones que se otorgan a los pacientes de nuestra comuna.

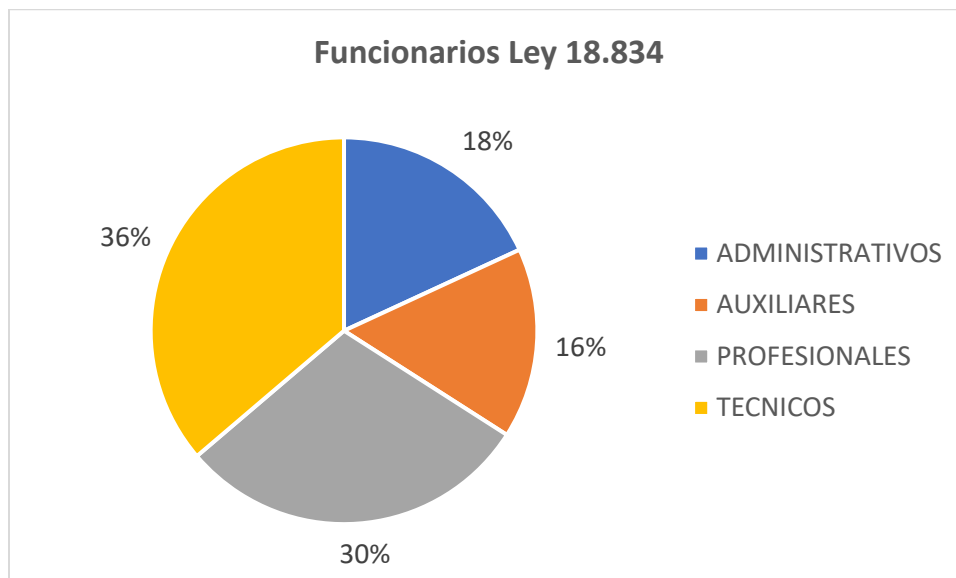


5.1 Ley N°18.834

Los funcionarios contratados por la Ley N°18.834 corresponde a las plantas de: técnicos, profesionales, auxiliares y administrativos. En todas las plantas, se ha visibilizado un aumento que se detalla en la siguiente tabla:

Planta	2018	2019	2020
ADMINISTRATIVOS	43	49	50
AUXILIARES	43	44	44
DIRECTIVO	1	0	0
PROFESIONALES	69	71	82
TECNICOS	89	93	100
Total	245	257	276

Actualmente, la distribución de los funcionarios de la Ley N°18.834 se visualiza según el siguiente gráfico:

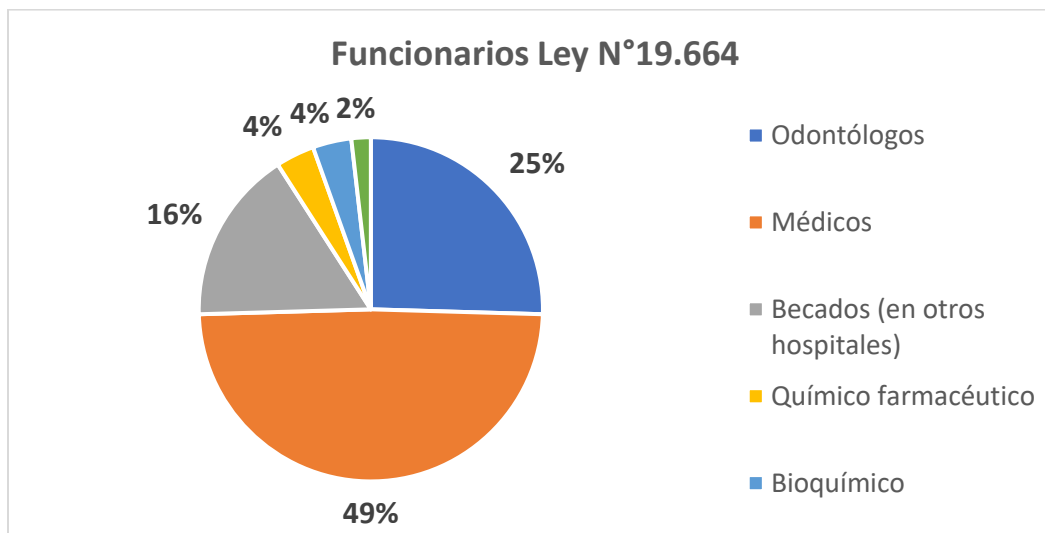


5.2 Ley N°19.664

Los funcionarios contratados por la Ley N°19.664 corresponden a Odontólogos, Químico Farmacéutico, Bioquímico y Médicos, incluyendo a aquellos becados que se encuentran en nuestros registros, sin embargo, se encuentran en otros hospitales del país cursando su beca de especialidad.

Planta	2018	2019	2020
Odontólogos	10	11	14
Médicos	22	22	27
Becados (en otros hospitales)	9	9	9
Químico farmacéutico	2	2	2
Bioquímico	0	0	2
Directivo	0	0	1
Total	43	44	55

Actualmente, la distribución de los funcionarios de la Ley N°19.664 se visualiza según el siguiente gráfico:

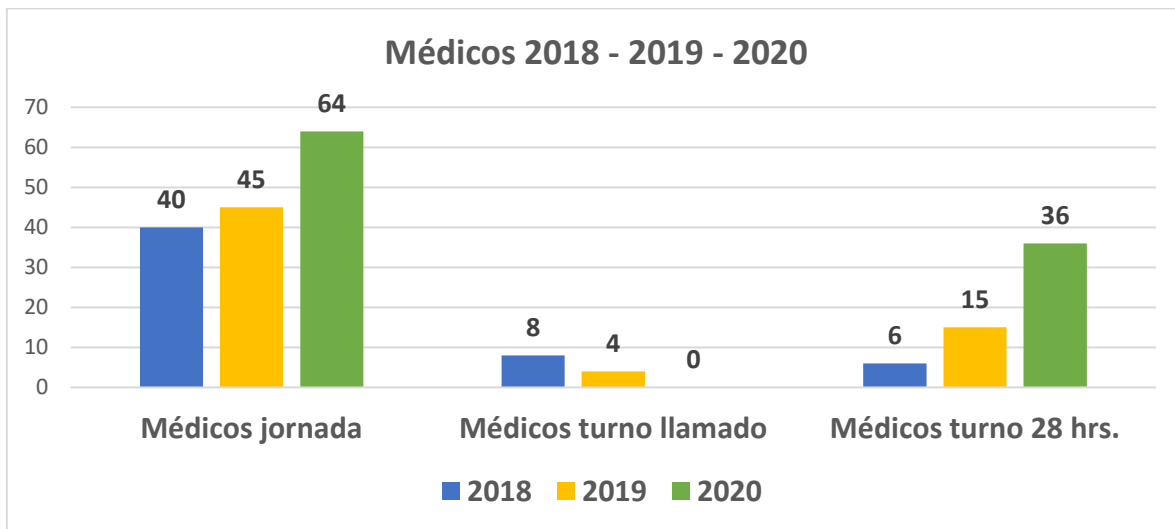


5.3 Médicos

El recurso médico es de los más importantes para poder brindar prestaciones de salud de las diversas especialidades con las que hoy contamos. En el siguiente gráfico se visualiza la cantidad de médicos en jornada, en turno de llamado y en turnos de 28 hrs., comparando los años 2018, 2019 y 2020.

Tal como se evidenciaba en los apartados anteriores, ha aumentado la cantidad de funcionarios en el establecimiento, donde, en el caso de los médicos, actualmente contamos con 64 médicos en jornada, que distribuyen sus labores entre consultas de especialidad, pabellones, visita a sala, interconsulta, procedimientos y otras actividades administrativas que contribuyen a gestionar sus actividades.

Los turnos de llamado se han extinguido con el tiempo, debido a la incorporación a turnos de diferentes especialidades como son: ginecología y obstetricia, anestesiología, cirugía general y médico general. Esto ha permitido que el hospital cuente con las especialidades anteriormente mencionadas de manera continua, las 24 horas del día y los 7 días de la semana.



Los datos mencionados incorporan la cantidad total de médicos independiente de su tipo de contrato, considerando en turno a 4 médicos que desempeñan su Etapa de Destinación y Formación (EDF) en la atención primaria, sin embargo colaboran con los turnos de urgencia de nuestro hospital.

Es importante señalar, que desde 2020 el hospital cuenta con cargos por Ley 15.076 para 12 de los médicos que actualmente realizan sistema de turnos.

5.4 Honorarios

Tal como ocurre en los hospitales a lo largo del país, la cantidad de cargos aprobados por el Ministerio de Hacienda en muchos casos no logra satisfacer la demanda de la población en cuanto a problemas de salud, por lo cual, se debe recurrir a contratar honorarios y así poder tener el personal suficiente para cubrir todas las necesidades de los pacientes.

TIPO DE CONTRATO	2018	2019	2020
HONORARIOS	72	61	65
HONORARIOS COVID	0	0	96
TOTAL	72	61	161

La situación epidemiológica a nivel nacional ha permitido que, frente a la necesidad de brindar atención de salud a la población, con todas las dificultades que se presentan a partir del Covid 19, desde nivel central se dispusieran recursos denominados **honorarios Covid**, que corresponde a contratos a honorarios mientras dure la contingencia nacional.

Es importante señalar, que muchos de ellos ya han cumplido 1 año de trabajo en esa modalidad, debido a la extensión de la emergencia sanitaria.

5.5 Capacitación

Para el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, es fundamental que sus funcionarios se encuentren constantemente actualizados en los conocimientos técnicos para brindar atención de excelencia a los pacientes que aquí se atienden.

Anualmente, a través del Comité Bipartito de Capacitación, se elabora el Plan Anual de Capacitación (PAC). A continuación, se detalla el contenido de este plan y su ejecución presupuestaria.

Para el año 2020 es importante mencionar que se habilitaron los cursos nuevos en la modalidad online, de manera que se lograron habilitar más cursos que el año 2019, viendo como una oportunidad el contexto de la pandemia en el área de la capacitación, ya que nos permitió adaptarnos y que los funcionarios siguieran con el constante aprendizaje.

PAC 2019 – Ley N°18.834 Ejecutado: \$ 11.915.000	PAC 2020 – Ley N° 18.834 Ejecutado: \$ 12.418.816
CURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Actualización en el manejo de IAAS • Reanimación cardiopulmonar básica • Trato al usuario en establecimientos de salud • Técnicas de autocuidado y estrés • Gestión de la calidad en salud • Apertura de los establecimientos de salud a la familia y comunidad • Microsoft Excel nivel intermedio • Lactancia materna • Técnicas de inmovilización: yeso y vendajes funcionales • Primeros auxilios psicológicos y calidad de vida laboral 	CURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Actualización en el manejo de residuos de establecimientos de salud. • Microsoft EXCEL Intermedio. • Gestión de la calidad en salud • Gestión y Administración en salud • Hospital amigo • Humanización en la atención en establecimientos de salud • Introducción al cuidado integral del paciente crítico adulto • Lactancia materna. • Manejo de emociones en situaciones de crisis • Manejo de la ventilación mecánica invasiva y no invasiva • Probidad y estatuto administrativo • Taller de liderazgo y trabajo en equipo • Taller Técnicas de autocuidado y estrés • Actualización en el manejo de las IAAS

Debido a la pandemia, se han tenido que adaptar todos los procesos del establecimiento, dentro de ello, la modalidad de realizar las capacitaciones. En este caso, se ha optado por modalidad 100% online, lo que ha sido beneficioso para nuestros funcionarios ya que en ocasiones para acceder a algunos cursos era necesario viajar a La Serena o Coquimbo. Los cursos online permiten a los funcionarios mantener sus conocimientos actualizados sin la necesidad de salir de sus hogares, pudiendo además resguardarse de los contagios de Covid.



5.6 Bienestar

La Unidad de Bienestar del Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés entrega beneficios a aquellos funcionarios que se suscriben. Su principal función es contribuir al bienestar del funcionario afiliado y a sus cargas familiares, ayudar en sus condiciones de vida y apoyar en la obtención de reembolsos a nivel médico, económico, social, recreativo y cultural.

Funcionarios activos bienestar 2017: 171

Funcionarios activos bienestar 2018: 206

Funcionarios activos bienestar 2019: 221

Funcionarios activos bienestar 2020: 242

5.7 Ausentismo

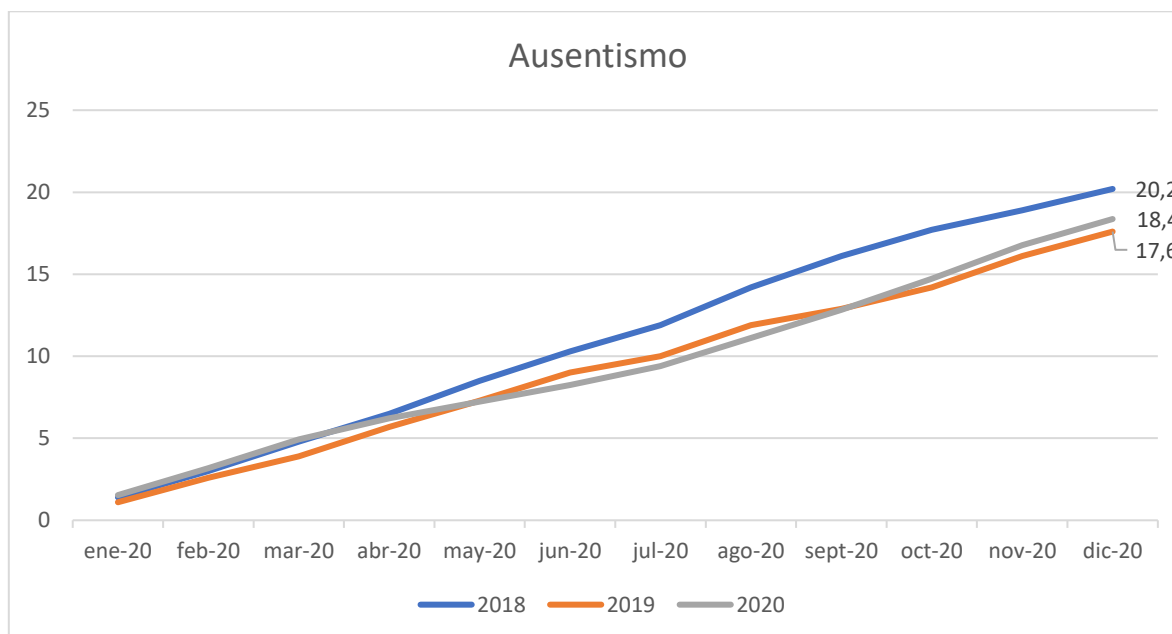
El Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, durante el año 2019 y 2020 se ha destacado por su excelente resultado en ausentismo laboral, logrando permanecer por debajo del estándar nacional.

Esto gracias a la gestión del área de recursos humanos, que realiza un acompañamiento activo y personalizado a cada uno de los funcionarios que presentan problemas de salud y que deben ausentarse ya sea por licencias médicas prolongadas o licencias médicas cortas repetitivas. Lo anterior, ya que es fundamental para el establecimiento que los funcionarios se sientan apoyados y respaldados constantemente por el hospital y se logre transmitir la preocupación que se tiene por aquellos que presentan problemas de salud.

A nivel nacional, existe un índice de ausentismo como meta a la cual deben llegar todos los establecimientos, en el año 2019 este valor corresponde a obtener un índice de ausentismo menor a 18 días por año y es muy difícil de lograr en general por los hospitales; en el caso del Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés, se logró un ausentismo de **17,6 días**, destacando a nivel regional y nacional por el resultado obtenido.

Para el año 2020 el índice de ausentismo requerido a nivel nacional es menor a 22 días por año, por lo que el hospital ha cumplido con cabalidad dicha meta, ya que se logra con un resultado de 18,4 días

Esperamos mantener este buen indicador y seguir mejorando en las áreas de gestión de las personas en el establecimiento.



El ausentismo se mide acumulado y se visualiza que entre el año 2019 y 2020 la variación es pequeña y siguen casi la misma tendencia.

5.8 Jardín Infantil y Sala Cuna

Contribuye a la disminución de la doble presencia, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la posibilidad de entregar una mejor atención a nuestros pacientes.

Jardín Infantil inicia sus actividades en el año 1976. Durante el 2018 hubo 20 matrículas, con 10 lactantes, 10 niños y niñas; sin embargo, durante el 2019 hubo 19 niños con 11 en sala cuna y 9 en nivel medio.

El equipo está conformado por:

- 1 Educadora de Párvulos
- 3 Técnicos en educación Parvularia
- 1 Auxiliar de Servicio.

Durante 2020, debido a la pandemia fue necesario cerrar estos espacios para evitar los contagios.

5.9 Guardería

El proyecto de la guardería infantil se inicia el 24 de Junio del 2018, y permite que los hijos de funcionarios puedan acudir a este espacio durante las tardes, después de su jornada escolar, en espera de que sus padres culminen su jornada laboral.

Actualmente en 2020 cuenta con una matrícula de 30 menores entre 4 años a 8 años 11 meses.

El equipo está conformado por:

- 1 Educadora de Párvulos.
- 1 Técnico en Educación Parvularia.

Cabe destacar que bajo las medidas de contingencia la guardería dejó de funcionar para proteger a los niños de posibles contagios de COVID-19, unas de las medidas que se tomó al respecto, es el teletrabajo para los padres que son funcionarios, debido a que le es complejo tener a alguien que cuide a sus hijos en el horario laboral, por lo que la medida tomada del teletrabajo es únicamente para resguardar la seguridad de sus hijos y familia.

6. Participación Ciudadana – Vinculación con la comunidad

6.1 Solicitudes Ciudadanas

2018 → 421 Solicitudes Ciudadanas

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Felicitaciones	208
Reclamos	154
Transparencias	31
Solicitudes	16
Sugerencias	12

2019 → 449 Solicitudes Ciudadanas

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Felicitaciones	182
Reclamos	209
Transparencias	27
Solicitudes	22
Sugerencias	9

2020 → 238 Solicitudes Ciudadanas

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Felicitaciones	100
Reclamos	87
Transparencias	18
Solicitudes	26
Sugerencias	7

6.2 Consejo Consultivo de Usuarios

A partir de 1995, se inicia la recreación de instancias de participación denominadas genéricamente Consejos de Desarrollo en los Centros de Salud, como instancias asesoras de la dirección de los establecimientos en aspectos vinculados con la gestión y que desarrollan funciones de tipo informativo, propositivo, promotor, consultivo, evaluativo y decisorio.

Entre los aspectos a destacar esta la realización de reuniones mensuales de información y coordinación entre el Consejo y la Dirección del Hospital, de ellas resultaron iniciativas que se fueron materializando durante el año 2020 como, por ejemplo, la instalación de punto limpio donde los funcionarios y los usuarios del establecimiento pueden acudir para reciclar sus desechos, contribuyendo al medio ambiente por otra parte la actividad a destacar por parte del Consejo es la creación del boletín informativo, comenzando su lanzamiento el 01 de septiembre de 2020, con el objetivo de mantener a la comunidad informada respecto a las novedades del Hospital de Illapel.



TU BOLETÍN PROVINCIAL!

HOSPITAL RETRO 1985
 En 1985 nuestros funcionarios forman parte de un coro que deleita con sus hermosas y armoniosas voces a la comunidad hospitalaria.

EL CONSEJO DEL FUNCIONARIO
 María Vega, auxiliar de servicio del Hospital de Illapel

“ Las personas en la casa, para evitar contagiarse, pueden mantener una botella con 10ml de cloro por un litro de agua. Eso sirve de solución desinfectante para mantener limpia su casa y libre del coronavirus.”

En memoria de Don Luis Enrique Miranda González, reconocido dirigente del Consejo Consultivo de Salud de nuestro Hospital.
Q.E.P.D

¿TE SIENTES AHOGADO EN CASA?
MÁS DURO ES AHOGARTE POR NO PODER RESPIRAR
 #NODESAFIESALAMUERTE

Trabajo público-privado permite reforzar la atención del hospital de Illapel

Conmemoramos el Día del dirigente Social y Comunitario

Testimonio Usuario
 Darinka Berra relata su experiencia como paciente hospitalizada en medio de la contingencia por Covid-19.

Consejo del funcionario
 Sepa como mantener su casa libre del Coronavirus.

hospitalillapel.cl @hospitalillapel hospitalillapel

Durante el 2020, el Consejo Consultivo también ha tenido que adecuarse a la nueva realidad que nos impone la pandemia, por lo cual, afortunadamente se pudo continuar con las reuniones, aunque en menor frecuencia, donde los integrantes, en su mayoría adultos mayores, han tenido que lidiar con la tecnología de las videollamadas impulsados por su interés de presenciar estas instancias de participación con la comunidad.

6.3 Hospital Amigo

La estrategia de Hospital Amigo busca la incorporación de buenas prácticas de atención centradas en el usuario, la familia y la comunidad; tiene orientación al trato digno, acogedor y amable y tiene como objetivo favorecer el vínculo entre los pacientes y sus seres queridos, integrándolos en los cuidados y asistencia del paciente hospitalizado.

Durante el año 2020 se realizaron las siguientes actividades:

Fecha	Actividad
06-01-2020	Campaña “Dona colores, alegra la vida”
03-04-2020	“Mi salud en colores”
06-04-2020	Campaña Concientización COVID-19
10-05-2020	Día de la Madre
24-06-2020	Habilitación Fono Hospital Amigo
18-12-2020	Feria Hospitalaria 2020
25-12-2020	Hospital Amigo en Navidad

Cabe señalar que por motivos de pandemia no se pudieron realizar todas las actividades que se encontraban planificadas, sin embargo, se hizo el mayor esfuerzo para que, a pesar de la pandemia, y contemplando todas las medidas de seguridad para evitar contagios, los pacientes se sintieran acompañados, con un hospital cercano a las personas, y preocupándose de la importancia de los vínculos afectivos para el restablecimiento de la salud.

7. Calidad y Control sobre nuestros procesos

7.1 Acreditación

En el año 2018, el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés fue aprobado para Acreditación en Calidad, luego de haber sido evaluado por la entidad acreditadora correspondiente.

En febrero del 2019, se realizó la Autoevaluación de Acreditación, y, transcurrido un año desde la aprobación por la Superintendencia de Salud, se volvió a hacer una evaluación para verificar el mantenimiento de las características de calidad, ante lo cual nuestro establecimiento salió APROBADO.

Durante el año 2019 se dio cumplimiento en un 100% al Plan Anual de Calidad e IAAS, velando por la excelencia en los procesos hospitalarios, además, se trabajó en supervisiones para verificar la calidad de la atención que los funcionarios están brindando a nuestros pacientes. Además, se realizaron capacitaciones asociadas al área, para reforzar las buenas prácticas y así evitar eventos adversos que se puedan producir en la atención clínica. Todo lo anterior, bajo la supervisión de referentes de calidad del Servicio de Salud Coquimbo para verificar los avances en la mejora continua del establecimiento y así de la red.

Debido a la pandemia, la oficina de calidad tuvo que enfocar sus esfuerzos en las supervisiones periódicas y constantes a todos los servicios para verificar el correcto uso de los elementos de protección personal, además de la aplicación correcta de los estrictos protocolos de higiene y sanitización que nos permiten evitar los contagios entre funcionarios y en la interacción con pacientes.

7.2 Autogestión Hospitalaria

El año 2019, el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés participó como hospital invitado en la Evaluación Anual de Establecimientos Autogestionados en Red 2019, para lo cual se definieron referentes locales para cada uno de los más de 40 indicadores que aplican a nuestro hospital.

Cada referente ingresó mensualmente los datos a la plataforma SIS Q gestionada por MINSAL, para llevar un seguimiento de los avances.

Cabe señalar, que, para dar cumplimiento a la autogestión hospitalaria, se solicita cumplir todos los puntos del Artículo 16 y 18 del DS N°38, además de obtener un puntaje sobre 75% de todos los

Resultado obtenido para el año 2020 fue:

- **Artículos 16 y 18** : **Cumplimiento parcial**
- **Indicadores** : **79.17%**

Para el año 2020 se logra cumplir con lo establecido logrando superar la meta del 75% de los indicadores que está establecida por MINSAL. Cabe señalar que, debido a la contingencia nacional, se excluyeron algunos indicadores que se vieron directamente afectados por la pandemia, permitiendo a los hospitales dar cumplimiento con la Autogestión.

7.3 Compromisos de Gestión

Los Compromisos de Gestión son metas para cumplir en red, en conjunto con todos los establecimientos de salud de la Red del Servicio de Salud Coquimbo.

En la evaluación final de los Compromisos de Gestión para el año 2019, el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés obtuvo un 99% de cumplimiento.

El año 2020 en la evaluación final de los Compromisos de Gestión, el Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés obtuvo un 94% de cumplimiento. Siendo unos de los puntajes más altos de la región.

7.4 Metas Sanitarias

7.4.1 Ley 19.664

Para el caso de las Ley N°19.664, se presenta un cumplimiento general de 79,6%.

NOMBRE DEL INDICADOR	% META ANUAL	POND. HOSPITAL	NUM	DEN	CUMPL. INDICADOR	CUMPL. RESPECTO A META	CUMPL. PONDERADO
% IQ Suspendidas	≤ 7%	20%	67	1358	4,9%	100%	20%
Variación días promedio de espera para Intervención Quirúrgica	No subir más de 20% respecto a LB	20%	322,5	158,7	103,2%	0%	0%
% Altas odontológicas por ingreso de tratamiento	≥ 75,5%	10%	702	882	79,6%	100%	10%
% Cumplimiento Programación Consultas Médicas de Especialidad	≥ 95%	10%	33.433	28.048	119,2%	100%	10%
Pacientes esperan > 12 hrs en UEH para acceder a cama de dotación.	>=80%	30%	678	678	100%	100%	30%
% Gestión Efectiva para el Cumplimiento GES	100%	10%	3.056	3.191	95,77%	95,8%	0%
TOTAL							70%

Cabe señalar que este cumplimiento es preliminar, ya que aún se encuentra en período de evaluación por parte de la DIPRES.

7.4.2 Ley 18.834

Para el caso de las Ley N°18.834, se presenta un cumplimiento general de **98,97%**, alcanzando el Tramo 1 de la evaluación.

NOMBRE DEL INDICADOR	% META ANUAL	POND. HOSPITAL	CUMPL. INDICADOR	CUMPL. RESPECTO A META	CUMPL. PONDERADO
% Egresos de maternidad con lactancia materna exclusiva	≥ 93%	20	90,15%	96,9%	19,39%
% Cumplimiento programación de consultas de profesionales no médicos	≥ 95%	10%	119,3%	100%	10%
% Categorización de pacientes en niveles de riesgo y dependencia	≥ 90%	10%	100,2%	100%	10%
% Categorización de pacientes hospitalizados con instrumento CUDYR	≥ 95%	20%	97,93%	100%	20%
% Gestión Efectiva para el Cumplimiento GES	100%	10%	95,77%	95,8%	9,58%
% Hospitalización desde las unidades de emergencia Hospitalarias. (EUH)	80%	10%	100%	100%	10%
% Funcionarios capacitados	≥ 50%	20%	71,38%	100%	20%
TOTAL					98,97%

8. Logros

- Contar con una unidad de paciente crítico que actualmente consta de: **4 camas UCI y 8 camas UTI.**
- Construcción de **laboratorio de Biología Molecular**, que actualmente realiza procesamiento de muestras para diagnóstico de Covid, sin embargo, se proyecta que posterior a la pandemia se puedan realizar otro tipo de exámenes para aumentar las prestaciones de nuestro establecimiento.
- Incorporación de **Hipoacusia** a la cartera de servicios de otorrinolaringología.
- Implementación de **turnos de Cirugía General, Ginecología y Anestesiología**, permitiendo su disponibilidad 24/7, pudiendo realizar atención de urgencia más especializada y cirugías en horario inhábil si así se requiere. Esto nos lleva a contar con **36 médicos en rotativa de turnos.**
- Instalación de **Punto Limpio de reciclaje**, para utilización por parte de funcionarios y usuarios, contribuyendo al medio ambiente.
- Puesta en marcha de la **etapa de diseño** del hospital nuevo.
- Implementación de **Unidad de Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD)**, que tiene una finalidad en la gestión clínica y también como mecanismo de financiamiento del hospital acorde a los costos destinados a los pacientes en cada egreso.
- Creación del equipo de **Hospitalización Domiciliaria**, que permite descongestionar las camas del hospital, manteniendo a los pacientes.

9. Desafíos

- Aumentar y consolidar la presencia del Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés en la Provincia del Choapa, evitando el traslado de los pacientes de la provincia a los centros de referencia en Coquimbo y La Serena.
- Mantener los buenos resultados obtenidos en las instancias de evaluación.
- Proyectar la construcción de un tercer pabellón.
- Fortalecer los procesos administrativos de gestión y registro, para ir en concordancia con el desarrollo en el área clínica del establecimiento.
- Participar activamente en el diseño proyectado del nuevo hospital durante el año 2021.
- Mantener las unidades que se han creado durante el año 2020 en funcionamiento para que se establezcan de forma permanente.