



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2021



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## ANTECEDENTES DE LA MUESTRA

Tal como el año pasado, decidimos hacer partícipe a la comunidad de este proceso de Cuenta Pública a través de una Consulta Ciudadana, la cual se efectuó entre el 1 de febrero y el 25 de marzo de 2022. La encuesta estuvo disponible en nuestro sitio web, así como también se realizó de forma presencial a familiares de nuestros pacientes. Y mientras el año pasado participaron 201 personas, esta vez superamos esa cifra con 331 encuestas respondidas.

ANTECEDENTES DE LA MUESTRA	
UNIVERSO	2.230 (*)
TAMAÑO ESPERADO DE LA MUESTRA	328 ENCUESTAS
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE OPCIÓN MÚLTIPLE
MUESTRA TOTAL REALIZADA	331 ENCUESTAS

(\*) El universo corresponde al total de pacientes ingresados al Hospital Metropolitano durante el 2021, según datos del DTIE del establecimiento.

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## PREGUNTA DE LA MUESTRA

¿Qué temáticas le resultan importantes de conocer sobre el funcionamiento del Hospital Metropolitano durante el año 2021?

1	Misión y valores de la institución.	34%
2	Gestión hospitalaria.	47%
3	Hospitalización domiciliaria geriátrica.	34%
4	Estadística de pacientes.	43%
5	Unidades de apoyo clínico.	47%
6	Recursos físicos e infraestructura.	42%
7	Gestión financiera.	46%

8	Recursos humanos.	52%
9	Atención usuaria.	31%
10	Proceso de vacunación COVID-19.	31%
11	Desafíos y proyectos de la institución.	44%
12	Hitos del 2021.	22%
13	Gestión del cuidado.	59%

El porcentaje refleja el grado de interés que generó cada temática de acuerdo a las 331 personas que contestaron la encuesta.



# SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ASISTENCIAL



# GESTIÓN DE PACIENTES

La Unidad de Gestión de Pacientes (UGP) es la encargada de gestionar de manera oportuna las camas disponibles, haciendo un uso eficiente del recurso del hospital, facilitando el ingreso de los usuarios de forma oportuna, segura y coordinada, siguiendo las normas y protocolos, haciendo énfasis al final del proceso en la reinserción de los usuarios a su establecimiento de origen, hospitalización domiciliaria o a su entorno habitual.

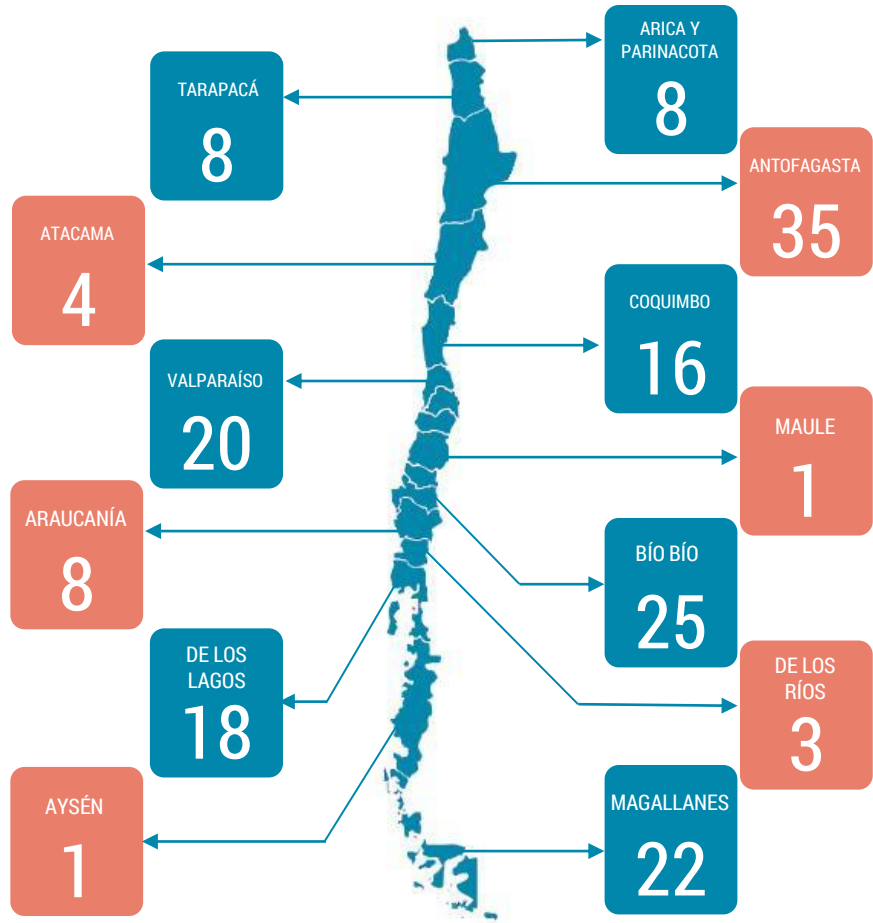
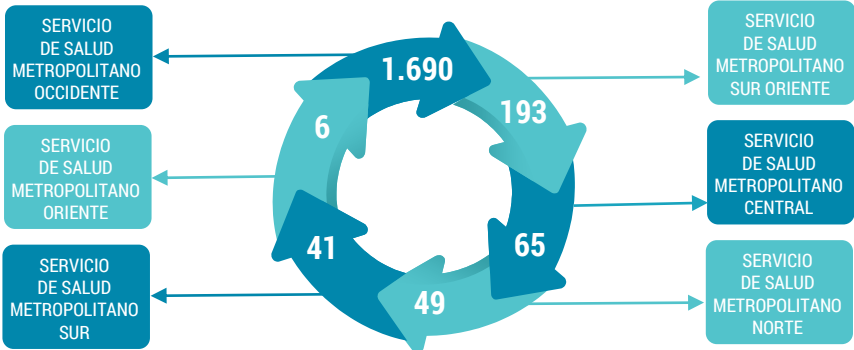
2.250

Fue el número total de pacientes que ingresaron en 2021 al hospital. El año anterior la cifra alcanzó a 927 personas.



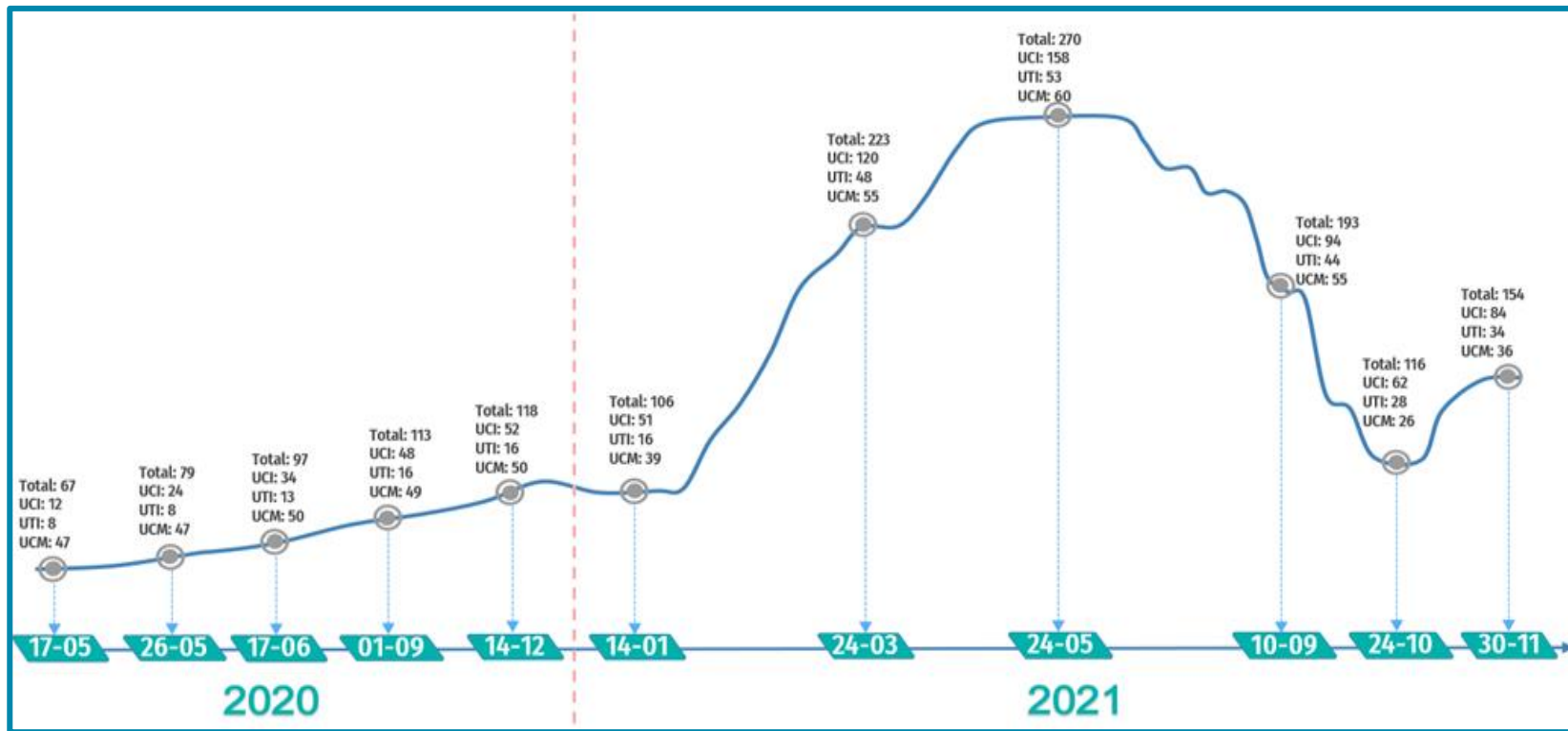
# GESTIÓN DE PACIENTES

INGRESOS TOTALES DE PACIENTES	
DERIVADOS DE CENTROS PÚBLICOS DE SANTIAGO	2.044
DERIVADOS DE CENTROS PÚBLICOS DE REGIONES	169
DERIVADOS DE CENTROS PRIVADOS	37
<b>TOTAL</b>	<b>2.250</b>



# GESTIÓN ASISTENCIAL

## CRONOLOGÍA DE APERTURA DE CAMAS



# GESTIÓN ASISTENCIAL

## PESO GRD

### ¿QUÉ ES EL PESO GRD?

En términos simples, es una medida descriptiva de la complejidad atendida y hace referencia a la estancia (días cama) y a la estimación de recursos para resolver un evento.

23,2%

Fue el porcentaje en que aumentó la complejidad de los pacientes del HosMet en 2021.

El Hospital Metropolitano fue el que manejó la casuística más compleja en la red del Servicio de Salud Occidente.

	GRD 2020	GRD 2021
H. METROPOLITANO	3,41	4,20
H. SAN JUAN DE DIOS	1,29	1,32
INST. TRAUMATOLÓGICO	1,25	1,27
H. FÉLIX BULNES	1,02	1,07
H. DE TALAGANTE	0,87	1,06
H. DE PEÑAFLORES	0,78	0,76
H. DE MELIPILLA	0,76	0,88





# GESTIÓN ASISTENCIAL

## SEVERIDAD Y EDAD MEDIA

Durante el 2021, el Hospital Metropolitano fue el que, por lejos, manejó el porcentaje más alto de casuísticas con severidad mayor en la red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, con un 99,2% de estas prestaciones.

Le siguieron en la estadística el Hospital de Peñaflor (34,7%) y el San Juan de Dios (28,1%).

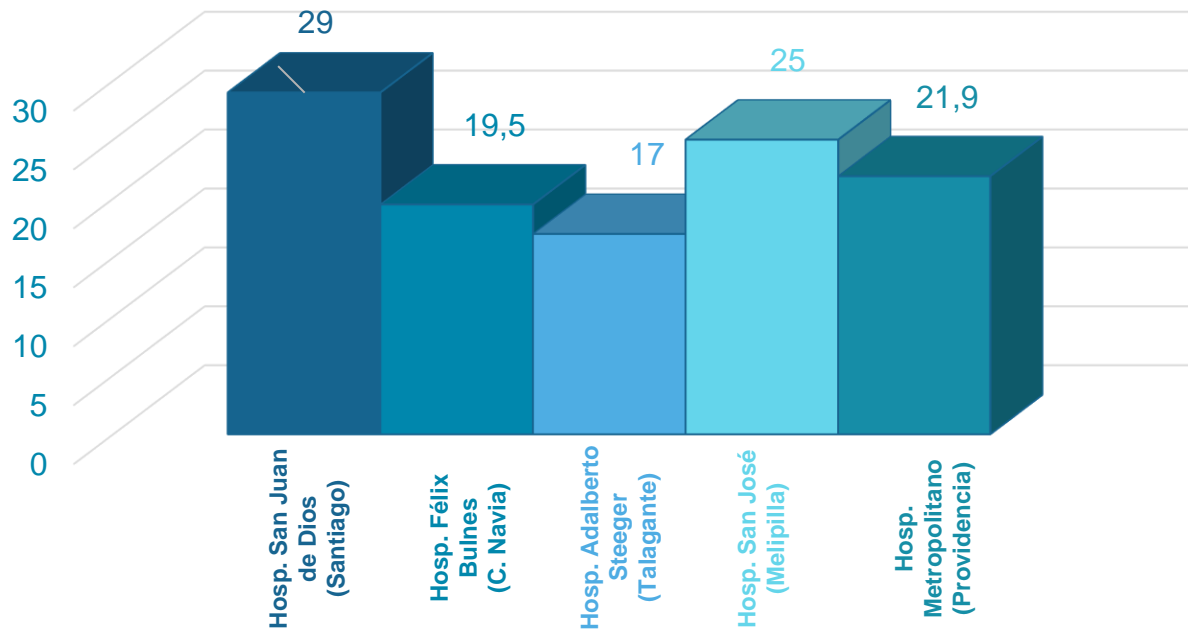
NIVEL DE SEVERIDAD	ALTA	MEDIA	BAJA
H. METROPOLITANO	99,2%	0,4%	0,4%
H. DE PEÑAFLOR	34,7%	45,5%	19,8%
H. SAN JUAN DE DIOS	28,1%	47,7%	24,2%
H. FÉLIX BULNES	25,2%	54,4%	20,4%
H. DE TALAGANTE	22,8%	56,8%	20,4%
H. DE MELIPILLA	17,3%	68,9%	13,8%
INST. TRAUMATOLÓGICO	8,2%	64,3%	27,6%

59

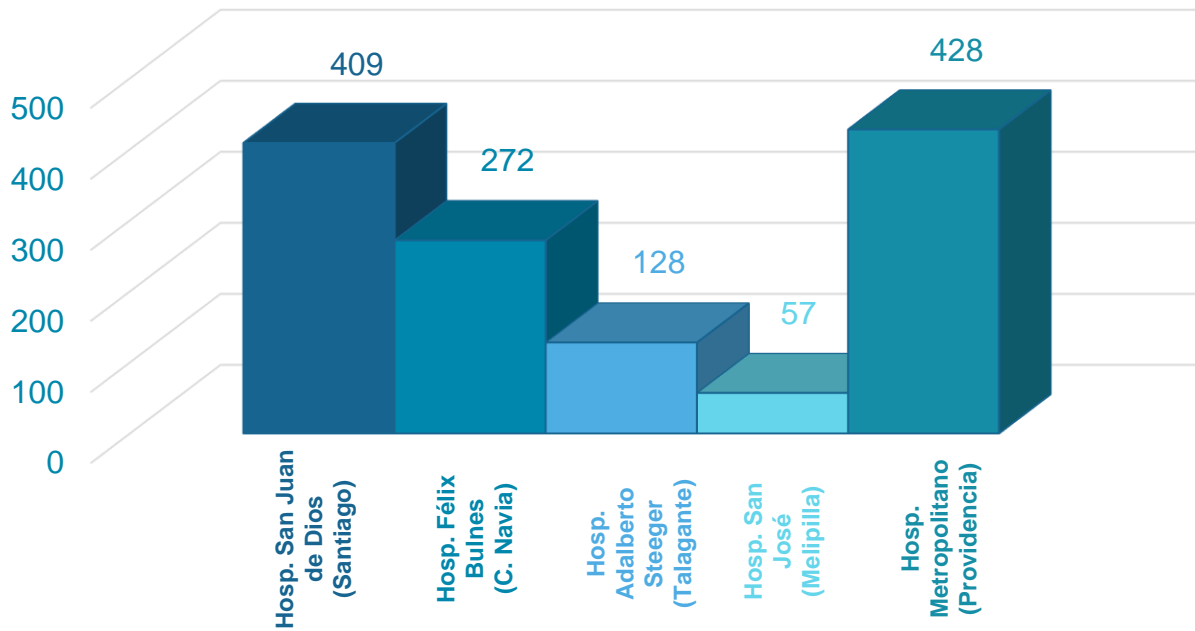
Fue la edad media de la casuística que manejó el HoMet en 2021.

El Hospital Metropolitano fue el centro que presentó manejo de la casuística más compleja, más añosa y con mayor severidad dentro de la red de Salud Occidente, lo que deja en claro el complicado perfil de los pacientes que manejó nuestro personal.

### ESTANCIA MEDIA EN UCI EN LA RED OCCIDENTE



### EGRESOS DE UCI PACIENTES COVID-19 EN LA RED OCCIDENTE



# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

## INTRODUCCIÓN

Modalidad asistencial alternativa a la hospitalización tradicional en un establecimiento de salud de nivel terciario, en la cual la persona recibe la misma calidad y cantidad de cuidados que son otorgados al interior de los recintos asistenciales, pero en su hogar, manteniendo la continuidad de los cuidados en su hogar. Esto permitió mejorar la condición de recuperación con enfoque centrado en la persona y con acercamiento territorial del equipo clínico a la comunidad, optimizando así la gestión de camas disponibles de los establecimientos de salud de la red.

Es una alternativa a la hospitalización tradicional en un hospital o clínica, y las atenciones brindadas al paciente corresponden a aquellas que habría recibido de haberse encontrado en un establecimiento hospitalario para su manejo clínico y terapéutico, en atención a lo exigido por su estado de salud y a que las atenciones estén indicadas y controladas por un médico tratante.



# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

## DATOS

1.340

Fue el número de personas atendidas durante 2021 bajo la modalidad de hospitalización domiciliaria. El origen era principalmente desde CESFAM y hospitalizados.

85%

Fue el porcentaje de ocupación. De un total de 60 cupos, en el apogeo de la pandemia, este indicador se mantuvo por sobre el 85%.

17

Fue el promedio de días de estada en el servicio. El paciente con el número más alto estuvo 23 días con el servicio, mientras que el menor fue de 14 días.

78,12%

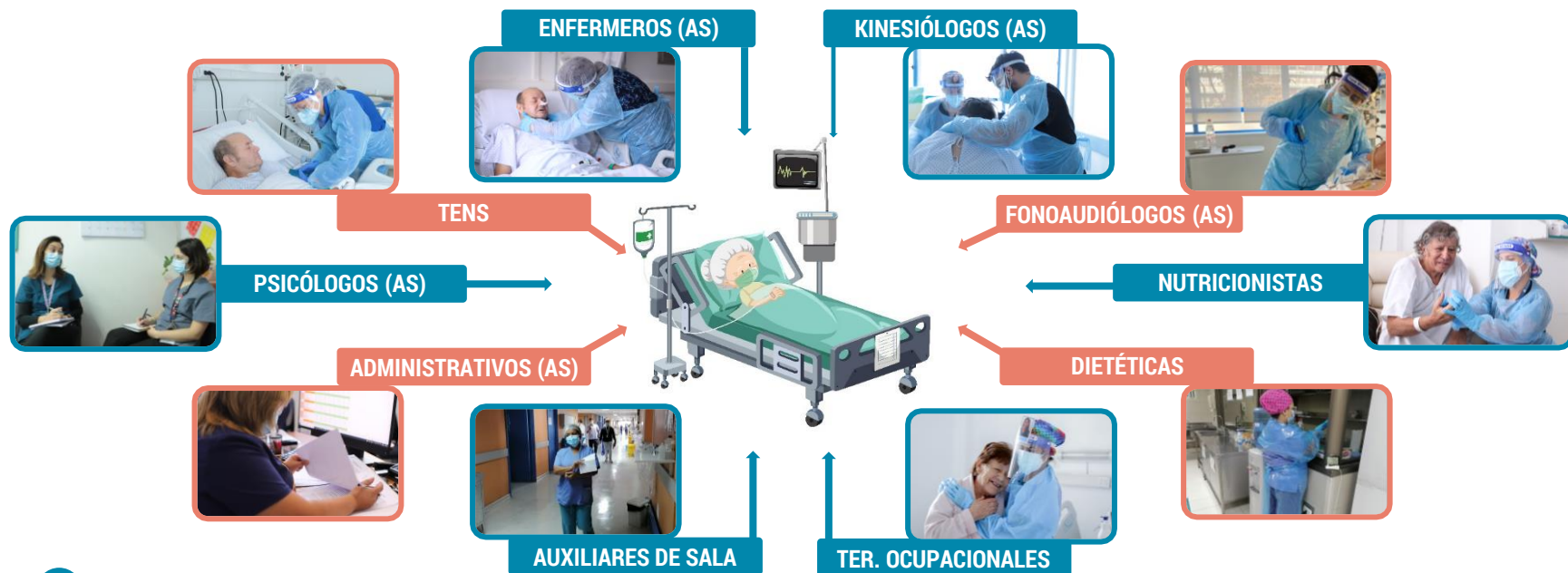
Fue el porcentaje de categorización diaria de complejidad. Esta se mantuvo por sobre el 75% en cuanto a la categorización.





# **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CUIDADO**

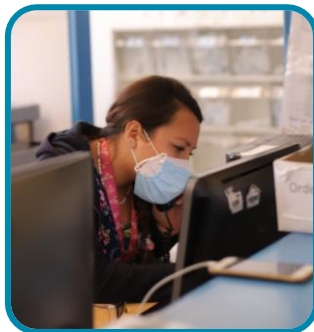
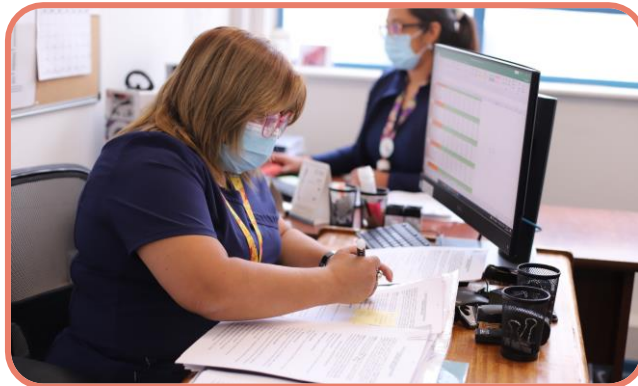
# MODELO DE GESTIÓN



Modelo de gestión basado en dos premisas: la Gestión del Cuidado es responsabilidad de todos los profesionales no médicos del equipo de salud y todos los cuidados van dirigidos a nuestro usuario principal que es el paciente.

# EQUIPO ESTRATÉGICO

Junto con nuestro innovador modelo de gestión, otro de los elementos diferenciadores de la Subdirección de Gestión del Cuidado es que contamos con un equipo estratégico encargado de crear, facilitar y coordinar todos los elementos de gestión que permiten el enlace para el mejor funcionamiento y la transversalidad del área.



Enfermera referente técnico con unidades de apoyo y vacunación.

Enfermera estrategia de gestión administrativa, apoyo de proyectos hospitalarios y EPH.

Enfermera referente informática, implementación de ficha electrónica, indicadores, capacitación y apoyo médico.

# ENFERMERÍA

## SOBRE LA BASE DE FUNCIONES

Trabajo dedicado al paciente, con respeto, humanidad y basado en la evidencia científica.



# CAMPO DE ACCIÓN

Implementación y habilitación de servicios de hospitalización.

Implementación de la ficha electrónica.

Planificación de gestión de cuidados del paciente.

Evaluación y seguimiento de indicadores de cuidados.



Cultura de seguridad del paciente: estrategia de seguridad, implementación y seguimiento.

Capacitación y mejora continua.

Comunicación e información.

Protocolización y estandarización.

Investigación e innovación en cuidados.



# INDICADORES

## CATEGORIZACIÓN DE PACIENTES

La categorización de pacientes surge como una estrategia para medir el nivel de atención requerido por ellos. Es una herramienta de gestión que ofrece una evaluación objetiva y estructurada de las demandas de cuidados del paciente hospitalizado e identifica su perfil, permite mejorar la distribución de recursos humanos y materiales de cada servicio asistencial, identificar la carga de trabajo del personal de enfermería, y facilita la estandarización de planes de cuidados para cada categoría.

	A	B	C	D
1	Máximo riesgo. Dependencia total.	Alto riesgo. Dependencia total.	Mediano riesgo. Dependencia total.	Bajo riesgo. Dependencia total.
2	Máximo riesgo. Dependencia parcial.	Alto riesgo. Dependencia parcial.	Mediano riesgo. Dependencia parcial.	Bajo riesgo. Dependencia parcial.
3	Máximo riesgo. Autovalencia parcial.	Alto riesgo. Autovalencia parcial.	Mediano riesgo. Autovalencia parcial.	Bajo riesgo. Autovalencia parcial.

96,37%

Fue el porcentaje promedio por servicio en 2021, superando el 95,97% del año anterior.



# INDICADORES

## ALERGIAS Y MUESTRAS RECHAZADAS

### SEGUIMIENTO DE REGISTRO DE ALERGIAS

Los porcentajes son obtenidos en relación al número de pacientes con registro de alergia en forma diaria en la unidad, dividido por el total de pacientes hospitalizados, en el mismo tiempo y periodo. Este reporte se obtiene diariamente a través de los mapas de piso incorporados en Trakcare.

80,57%

Fue el porcentaje promedio de registros por servicio en 2021, superando el 77,90% del año anterior.



### MUESTRAS RECHAZADAS

Es un indicador que, de forma indirecta, nos señala la práctica de enfermería. El proceso de rechazo puede darse durante la recepción de muestras o en cada una de las secciones del Laboratorio Clínico, durante la inspección visual de muestras o incluso durante el procesamiento de ellas.

0,83%

Fue el porcentaje de muestras rechazadas en 2021, mejorando el 1,69% del año anterior. El umbral aceptado es menos del 5%.

# VACUNACIÓN

## INMUNIZACIÓN DE FUNCIONARIOS

A fines del 2020 se nos confió encabezar el proceso de vacunación en Chile y fue en nuestro hospital donde se puso la primera vacuna contra el COVID -19, dando una luz de esperanza para poder seguir enfrentando esta dura pandemia. Tras aquello, en nuestro establecimiento se implementó un vacunatorio exclusivo para funcionarios, el que luego, en algunas ocasiones, se abrió como Centro Referente de grupos de riesgo a solicitud de la SEREMI.

Además de inmunizar contra el COVID-19, el vacunatorio dio cobertura a la campaña Anual de Influenza para los trabajadores del Hosmet, así como también se procedió a vacunar contra el virus de la Hepatitis B a funcionarios con alto riesgo de exposición a fluidos.

97%

Fue el porcentaje de funcionarios que recibió las primeras dos dosis de su vacuna en 2021.

57%

Fue el porcentaje de funcionarios que recibió la primera dosis de refuerzo durante 2021.



# HITO

## APERTURA DE LA UCI WEANING

El 21 de enero de 2021 se inauguró la Unidad de UCI Weaning, en el 5° piso del ala norte, la cual marcó un punto de inflexión en la red de salud pública, sirviendo como modelo en lo que se refiere a la atención y rehabilitación integral de pacientes que estuvieron por largo tiempo conectados a un ventilador artificial. En una primera etapa se habilitaron 12 camas, llegando posteriormente a un total de 22.



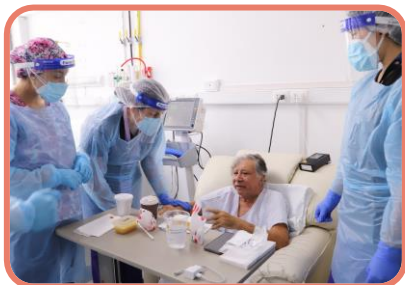
Durante el 2021, nuestra UCI Weaning contó con un equipo multidisciplinario de 106 trabajadores, entre los que se incluyeron médicos, enfermeros, kinesiólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionales, TENS, auxiliares de servicio, nutricionistas, psicólogos, trabajadores sociales, químicos farmacéuticos y administrativos.



De la UCI Weaning egresaron 221 pacientes en 2021, con un peso GRD promedio de 8,70. Pese a la altísima complejidad de los casos, 211 personas cumplieron con el tratamiento y fueron derivados a sus domicilios, a otras unidades o a otros establecimientos. Por desgracia, se reportaron 10 fallecimientos.

El índice ocupacional de la unidad fue del 82,96% y los pacientes, en promedio, tuvieron una estadía de 43,98 días.

# DESAFÍOS Y METAS



1

Mejorar los índices de categorización de pacientes.

2

Adherencia a la ficha electrónica.

3

Evitar efectos adversos centinelas.

4

Realizar trabajo de investigación de Enfermería, Kinesiología y Rehabilitación.

5

Disminuir errores en las tomas de muestras.

6

Evaluación y realimentación del 100% del personal contratado.

7

Crear una cultura de seguridad a través de la prevención de IAAS.

8

Registro de alergias al 100% de los ingresos.

9

Mejorar en la contención de gastos.





# SUBDIRECCIÓN DE APOYO CLÍNICO

# LABORATORIO CLÍNICO

El laboratorio tiene 48 funcionarios (26 profesionales, 21 TENS y un administrativo).

El Laboratorio de Urgencia funciona 24 x 7 con dos turnos de TM y de TENS.

	2020	2021	VARIACIÓN
<b>TOTAL LABORATORIO CLÍNICO</b>	415.026	1.949.338	370%
Hematológicos	20.780	272.092	
Bioquímicos	338.439	1.409.517	
Hormonales	0	106	
Inmunológicos	10.318	45.250	
Microbiológicos	42.829	215.735	
Deposiciones, exudados, secreciones y otros líquidos	0	159	
Orina	2.660	6.479	

El Laboratorio de Biología Molecular funcionó desde enero a septiembre con 8 BQ en cuarto turno y, a partir de octubre, con 4 BQ y 4 TENS en turnos 2 x 2.

El Laboratorio de Microbiología funciona con 3 TM y 2 TENS diurnos y un cuarto turno de TM y TENS en turnos 2x2.

# LABORATORIO DE BIOLOGÍA MOLECULAR

Durante el año 2020 se procesaron 30.747 PCR Covid-19, con una positividad del 6,8 %. En el año 2021 se procesaron 162.119 PCR Covid-19 con un 11 % de positividad.

En el año 2021 se procesaron 3.336 muestras para detección de Variantes de preocupación (VOC) y variantes de interés (VOI).

Profesionales del Laboratorio del Hospital Metropolitano presentaron un trabajo en el **XLII Congreso Anual de la Sociedad de Farmacología de Chile** titulado **“Is it possible to implement pharmacogenetic tests in public Clinical Laboratories in Chile?”**.



Del 27/07/2020 al 31/12/2021

**193.473**

Total de Exámenes Covid-19

Del 27/07/2020 al 31/12/2021

**22.546**

Positivos de Covid-19

Del 27/07/2020 al 31/12/2021

**169.989**

Negativos de Covid-19

Del 27/07/2020 al 31/12/2021

**938**

No Concluyentes de Covid-19

# LABORATORIO CLÍNICO Y SERVICIOS CLÍNICOS

Con el objetivo de mejorar el tiempo de respuesta del examen gases y electrolitos en nuestros pacientes, se instalaron equipos de tipo POCT en los Servicios clínicos, que permiten tener el resultado del examen en menos de 2 minutos para que el médico pueda tomar decisiones rápidamente.

Para asegurar la calidad del examen, los equipos son monitoreados de manera remota por los TM del Laboratorio Clínico.



# MEDICINA TRANSFUSIONAL

UMT tipo II que funciona 24 x 7, está formada por 11 personas, 6 TM, 4 TENS y un administrativo.

Existe un convenio con el Centro Metropolitano de Sangre y Tejidos para la entrega de hemocomponentes.

En conjunto con OIRS y el Dpto. de Comunicaciones se ha mejorado la captación de donantes.

Los profesionales de la UMT presentaron un trabajo en el XXII Congreso Chileno de Hematología y el XII Congreso de Medicina Transfusional titulado "Comportamiento de Grupos sanguíneos en pacientes con Covid-19 del Hospital Metropolitano, un hospital que surgió para combatir la pandemia".

HEMOCOMPONENTES	2020	2021	VAR.
TOTAL TRANSFUSIONES	394	1.854	371%
GLÓBULOS ROJOS	309	1.571	
PLAQUETAS	15	75	
CRIOPRECIPITADOS	0	2	
PLASMA	70	206	

DONACIONES  
EFECTIVAS  
TOTALES 2020

89

DONACIONES  
EFECTIVAS  
TOTALES 2021

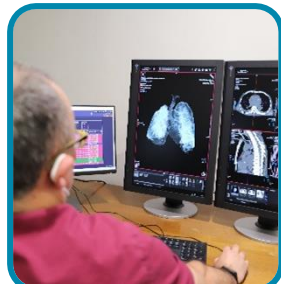
2.039

# IMAGENOLOGÍA

La Unidad está constituida por 32 personas:  
4 médicos radiólogos, 13 TM, 13 TENS,  
un auxiliar y un administrativo.

Funciona 24 x 7 con dos cuartos turnos  
de TM y TENS y cobertura diurna de TM,  
TENS y auxiliar de servicio.

	2020	2021	VAR.
TOTAL IMAGENOLOGÍA	3.962	18.257	361%
Exámenes Radiológicos Simples	2.860	13.206	
Tomografía Axial Computarizada (TAC)	965	4.366	
Ecotomografías	137	685	





# IMAGENOLOGÍA

Durante el año 2021 se renovaron los equipos de esta Unidad, destacando un tomógrafo computarizado único en Latinoamérica.

Contamos con un software de Inteligencia Artificial para TAC que entrega información adicional al médico tratante.

La Unidad tiene la capacidad de realizar 600 TAC ambulatorios mensuales (con y sin contraste) a otros establecimientos del SSMO.

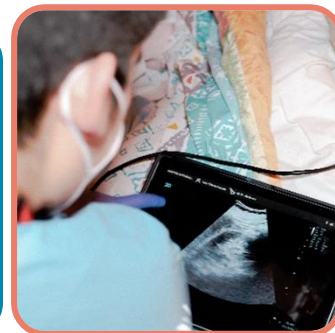




# IMAGENOLOGÍA Y HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA



La Unidad de Imagenología apoya a Hospitalización Domiciliaria con ecografías y radiografías a domicilio, siendo así el único hospital en Chile con estas prestaciones.



# FARMACIA

La Unidad de Farmacia está formada por 39 personas: 11 químicos farmacéuticos, 24 TENS, 2 auxiliares y 2 secretarías. Funciona 24 x 7.

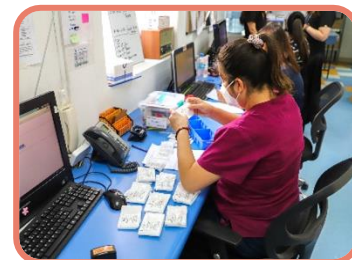
El 95,5% de los fármacos utilizados en el Hospital Metropolitano está intermediado por CENABAST, el gasto por intermediación años 2020 y 2021 se muestra en la tabla de abajo.

ATENCIÓN FARMACÉUTICA	2020	2021
Revisión de la medicación sin entrevista	44.477	159.824
Revisión de la medicación con entrevista	2.259	8.119
Conciliación farmacéutica	-	-
Educación farmacéutica	-	-
Seguimiento fármaco - terapéutico	973	5.241
FARMACOVIGILANCIA	2020	2021
Reporte reacción adversa a medicamentos	6	25
Reporte falla de calidad	3	1
Reporte de eventos asociados a medicamentos	1	3
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	2020	2021
Recetas dispensadas	45.371	159.824
PRODUCCIÓN DE DOSIS UNITARIA	2020	2021
Producción dosis unitaria (comprimidos e inyectables)	159.804	526.078

	2020	2021
Gastos en fármacos con intermediación de CENABAST	\$ 530.421.936	\$ 1.121.805.846
Gastos en fármacos por trato directo, compra ágil o a través de licitaciones	-	\$ 52.359.762

# FARMACIA

A partir del mes de diciembre de 2020 y durante todo el año 2021 se cuantificó el impacto de las acciones realizadas por QF clínicos en el Hospital Metropolitano. El año 2021 se ahorraron \$359.673.036 por acciones realizadas por QF clínicos en Unidades de Pacientes Críticos y en Unidades de Cuidados Medios.



Parte de este trabajo fue presentado en el XLII Congreso anual Sociedad de Farmacología de Chile 2021 con el título de “Interventions by Clinical Pharmaceutical associated with cost reduction at the Metropolitan Hospital during the COVID-19 pandemic”.

	NÚMERO DE INTERVENCIONES	VALORIZACIÓN DE INTERVENCIONES
2020	47.709	\$ 11.571.951
2021	173.184	\$ 359.673.036

- Número de intervenciones de mayo a diciembre de 2020.
- Valorización de intervenciones solo por el mes de diciembre de 2020.

# TANATOLOGÍA

Esta constituida por 6 personas, con un enfermero, una trabajadora social y un cuarto turno de TENS y auxiliares 24 x 7.

Esta Unidad custodia las biopsias que son derivadas a la Unidad de Anatomía Patológica del Hospital San Juan de Dios, para ser procesadas. En el año 2021 se tomaron 5 biopsias en el Hospital Metropolitano.



Esta unidad realiza la entrega de fallecidos a los familiares, preocupándose de apoyar a la familia en este momento doloroso.

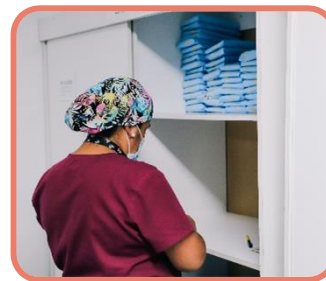
El año 2020 hubo 158 fallecidos y en el año 2021 se entregaron 418 fallecidos.

La Unidad de Tanatología en conjunto con OIRS apoya en la gestión de traslado del fallecido a otras regiones del país.

# ESTERILIZACIÓN Y ROPERÍA

Conforman esta unidad tres enfermeras y un administrativo.

Ambos servicios están externalizados con las empresas Paraclinics y Golden.



	CANTIDADES		GASTO	
	2020	2021	2020	2021
ESTERILIZACIÓN				
LITROS VAPOR	36.236	42.351	\$ 92.283.169	\$ 183.208.165
LITROS ETO	12.061	4.969		
ROPERÍA				
KILOS DE ROPA	118.188	415.834	\$ 194.733.546	\$ 633.398.455

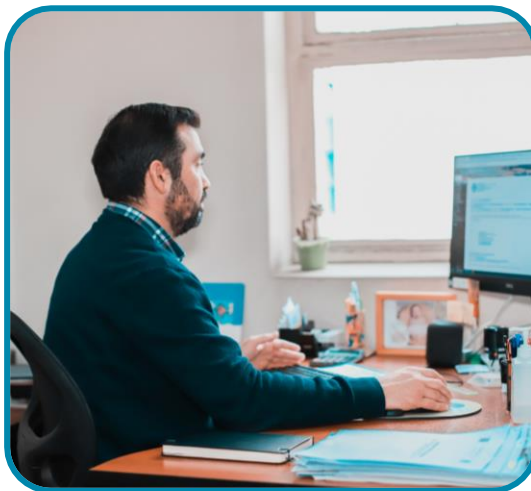
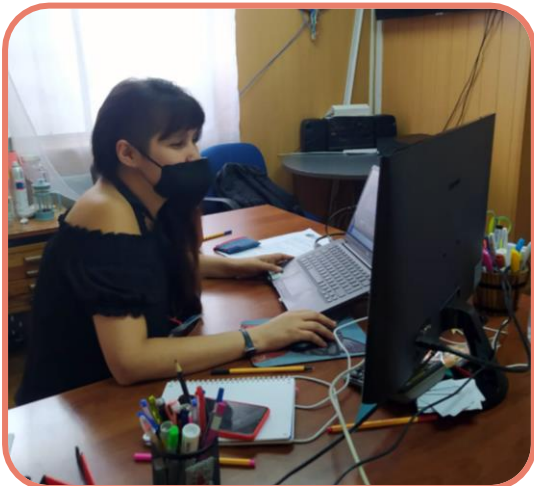




# SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

# PRINCIPALES LOGROS

Consolidar el soporte tecnológico de los servicios clínicos y administrativos del hospital.



Conformación de equipos administrativos de carácter más definitivo, con conocimientos y experiencia suficientes para los requerimientos de la institución.

Respuesta financiera y técnica oportuna a las peticiones de aumento y complejización de camas COVID-19.





# GESTIÓN FINANCIERA

Manejo presupuestario dentro de los límites autorizados por la Dirección de Presupuestos, considerando en éstos tanto el presupuesto de inicio como el destinado a dar cobertura al aumento y mayor complejidad de camas solicitadas por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente. El gasto anual de la institución ejecutado en el año 2021 ascendió a M\$ 44.214.073, desglosados como se detalla en el recuadro adjunto.

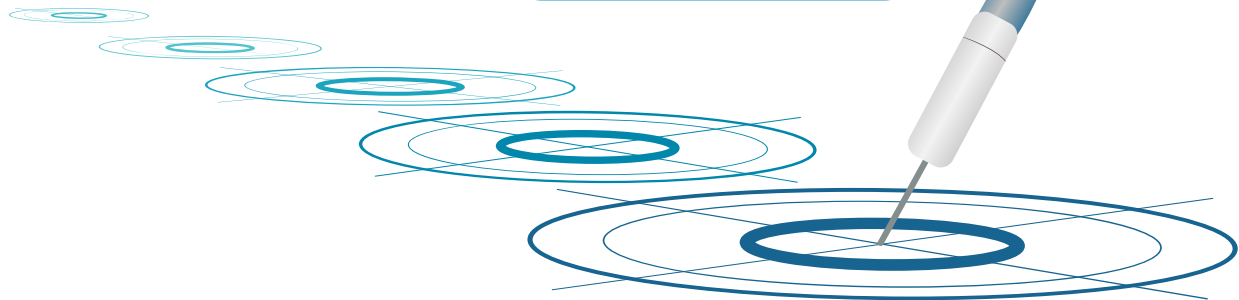
CONCEPTO	MONTO M\$
SUBTÍTULO 21: REMUNERACIONES	23.498.733
SUBTÍTULO 22: BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	19.836.125
SUBTÍTULO 29: ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	879.215
TOTAL	44.214.073

# DESAFÍOS

Dotar de manuales de procedimientos definitivos, apegados a la realidad del hospital, para normar el actuar interno de las unidades dependientes de la Subdirección Administrativa. Éstos reemplazarán a los instructivos de funcionamiento proporcionados por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

Reemplazar los contratos por tratos directos con nuevas licitaciones públicas, con el fin de enmarcarnos en las medidas de transparencia insertas en la Ley de Compras Públicas.

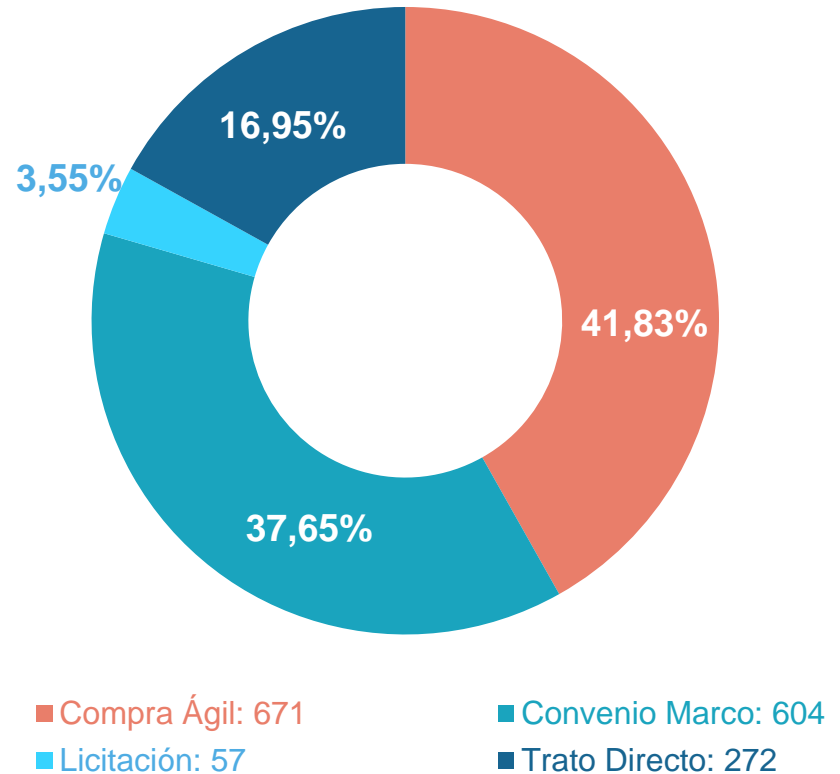
Administrar los presupuestos de gastos en forma eficiente, con el fin de encuadrarnos con los valores presupuestarios autorizados para la institución.



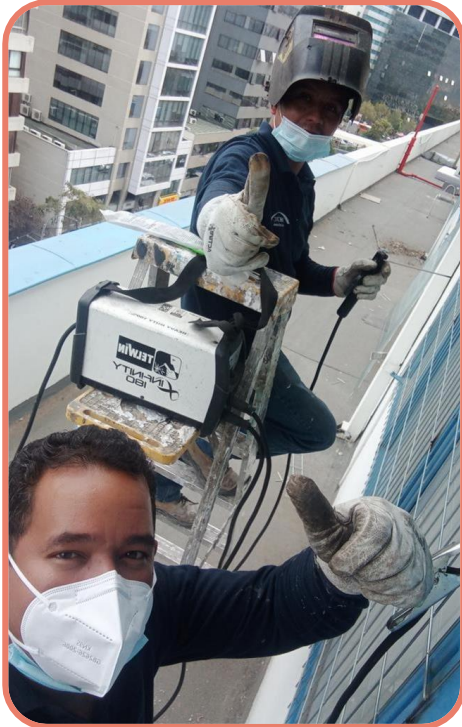
# ABASTECIMIENTO

La Unidad de Abastecimiento emitió un total de 1.604 órdenes de compra, por un total de \$ 11.917.843.937, en las modalidades expuestas en los gráficos adjuntos.

TIPO DE COMPRA	N° DE ÓRDENES	TOTAL NETO
TRATO DIRECTO	272	\$ 7.102.677.186
CONVENIO MARCO	604	\$ 3.960.353.949
COMPRA ÁGIL	671	\$ 585.842.949
LICITACIÓN PÚBLICA	57	\$ 268.969.852
<b>TOTAL</b>	<b>1.604</b>	<b>\$ 11.917.843.937</b>



# RECURSOS FÍSICOS



Se ejecutaron obras importantes, tales como la habilitación de la Sala de Scanner en la Unidad de Imagenología; la habilitación de la Unidad de Medicina Transfusional; la ejecución de obras de mitigación de contaminantes, generadas por trabajos en el exterior del recinto; la habilitación de nuevas salas clínicas requeridas por las autoridades sanitarias para enfrentar la pandemia. A lo anterior se suma el manejo y eliminación de los residuos especiales y peligrosos derivados de la actividad sanitaria del hospital, así como el mantenimiento general de la infraestructura y equipamiento del Hospital Metropolitano.

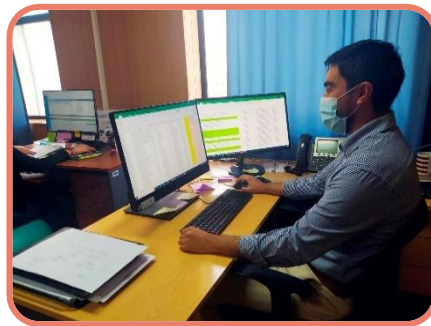
# UNIDAD DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

Habilitación tecnológica, mantenimiento y soporte para todo el establecimiento, considerando servicios clínicos y unidades administrativas.

Piloto Hospital Digital: "Lentes de Asistencia Remota".

Habilitación SIRH.

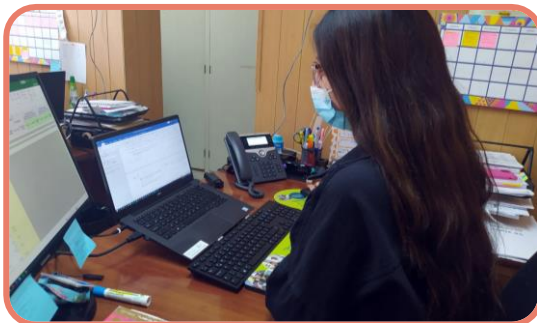


# UNIDAD DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

Implementación de sistemas.

Integración HIS-ERP.

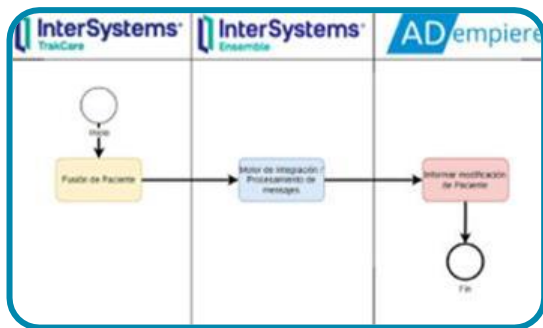


Módulo de Capacitación  
E-Learning propio de Hosmet.

Actualización de la Intranet.

Implementación mesa de ayuda  
propia en horario inhábil con el  
apoyo de SDCP.

Capacitación Continua HIS.



Accesos Directos		
Sistema Autoconsulta	Correo Institucional	Exámenes en Línea
Protocolos y Manuales	Ficha Clínica Electrónica	Imágenes en Línea
HIS - Material de Apoyo	Notificación Evento Adverso	Sistema ERP
ERP - Material de Apoyo	Formularios	Valoración de Liderazgo
Solicitud de	Investigación	Capacitación

# UNIDAD DE ESTADÍSTICAS

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

Elaboración estadística hospitalaria.

Informe mensual a directivos y jefes clínicos.

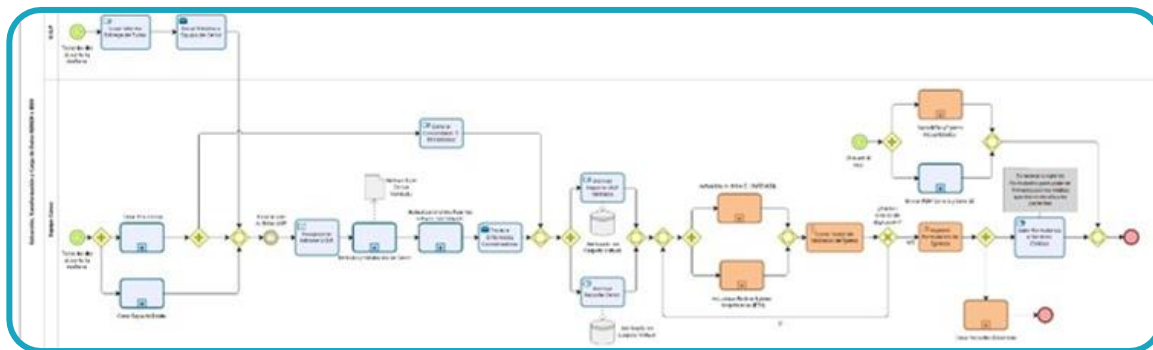
Codificación GRD, mediante TeamCoder.

Censo diario.

Se codificaron 2.252 casos, equivalentes a egresos de 2021.

Análisis GRD, mediante Alcor.

Se mejoró proceso de registro y verificación de datos.







# SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAS

# GESTIÓN DE PERSONAS

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El recurso humano es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de la actividad hospitalaria, por lo tanto, es necesario que la Subdirección de Recurso Humano de respuesta a los requerimientos de personal que la institución precisa, velando por su idoneidad técnica y humana; compromiso y motivación; proporcionando las condiciones adecuadas al ejercicio de las funciones, generando instancias de desarrollo y crecimiento desde el ingreso hasta el alejamiento de los funcionarios, propendiendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del establecimiento.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**1** Gestionar la dotación necesaria para asegurar el normal funcionamiento del hospital, procurando gestionar el ciclo completo de la gestión y desarrollo de personas, teniendo siempre presente las orientaciones del Servicio Civil, Ministerio de Salud y la estrategia del Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

**2** Potenciar el Desarrollo de las Personas a través de la mejora continua de las competencias del personal, promoviendo liderazgos positivos enfocados en el paciente y en el trabajo en equipo.

**3** Fortalecer el proceso de reclutamiento de personal idóneo y competente, para entregar una atención segura.

# GESTIÓN DE PERSONAS

## DOTACIÓN

El establecimiento durante el 2021, fue parte de la red Metropolitana Occidente. La calidad jurídica contractual a dicha fecha, considera el 96% de la dotación a honorarios y un 4% a contratas, estos últimos principalmente equipo directivo, jefaturas y supervisores.



DOTACIÓN POR PLANTA	N°
ADMINISTRATIVOS	94
AUXILIARES	177
BIOQUÍMICOS	6
MÉDICOS	137
PROFESIONALES	570
Q. FARMACÉUTICOS	18
TÉCNICOS	386
COMISIÓN DE SERVICIOS	53
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.441</b>



# GESTIÓN DE PERSONAS

## PRINCIPALES LOGROS

### PLANIFICACIÓN HOSMET 2022

Durante el segundo semestre de 2021 se comenzó el trabajo de ajuste, determinación y planificación del personal, con el propósito de presentar un proyecto de expansión, que implicaba mejorar las condiciones contractuales de los funcionarios. Lo que permitió, a contar del 01 de enero 2022, contar con la aprobación de 1.109 cargos a contrata, tanto para personal médico, asistencial, de apoyo clínico y administrativo.

### GESTIÓN DEL CAMBIO

Dado lo anterior, se implementaron un conjunto de tareas y actividades orientadas a gestionar y mitigar los efectos del cambio.

La Unidad de Capacitación estableció nexos con Contraloría para gestionar el Curso de Estatuto Administrativo para todo el personal, logrando capacitar a 344 funcionarios (23% de la dotación total), entre octubre y diciembre de 2021. Adicionalmente, se realizaron 19 actividades, entre charlas, seminarios y capacitaciones.

Se creó e implementó la Unidad de Bienestar, con el propósito de atender las necesidades del personal e incorporarse en 2022 a la red de Bienestar del Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

Se creó la Unidad de Relaciones Laborales, que lideró la gestión del cambio, estableciendo un plan comunicacional interno, que derivó en reuniones con cada subdirección orientando sobre el proceso de cambio contractual y de Servicio de Salud, además de la creación de un boletín interno en conjunto con Comunicaciones.

# GESTIÓN DE PERSONAS

## PRINCIPALES LOGROS

### CALIDAD DE VIDA

Con el propósito de mejorar la calidad de vida, atender reclamos y/o denuncias del personal sobre maltrato, acoso laboral y sexual, la Unidad de Calidad de Vida y Clima Organizacional nace en 2021 como un canal de conexión directa con nuestro personal, estableciendo protocolos de atención y derivación, gracias a trabajo conjunto con otras unidades y subdirecciones, además de la colaboración permanente de Salud Ocupacional y Salud Laboral.

TIPO DE INTERVENCIÓN	TOTAL
CASOS DE ATENCIÓN Y/O CONTENCIÓN, APOYO PSICOSOCIAL Y ORIENTACIONES EN SALUD MENTAL	31
CONTROLES POR ATENCIÓN Y/O CONTENCIÓN, APOYO PSICOSOCIAL Y ORIENTACIONES EN SALUD MENTAL	64
INTERCONSULTAS	11
INTERVENCIONES LABORALES Y SEGUIMIENTO DE CASOS	25
INTERVENCIONES POR VIOLENCIA DE GÉNERO O VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	8
MEDIACIÓN	2
CASOS PROTOCOLOS MALS	4
INTERVENCIONES POR PROTOCOLO MALS	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>157</b>

# GESTIÓN DE PERSONAS

## PRINCIPALES LOGROS

### SALUD LABORAL

El establecimiento cuenta con la Unidad de Salud Laboral, que permite atender a nuestro personal. A partir de diciembre de 2021, se estableció un plan de atención que permitiera contar con la Certificación de Salud Compatible, exigido para el ingreso a la administración pública, el cual consideró la aplicación de exámenes médicos preventivos a 919 funcionarios. A estas actividades se suman las siguientes actividades de atención realizadas, desde la creación de la unidad.

ATENCIÓN	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Médica Gral.	51	122	105	63	341
COVID	62	93	91	35	281
Salud Mental	6	15	20	7	48
TOTAL	119	230	216	105	670

### SALUD OCUPACIONAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Además de velar por el cumplimiento de la normativa que regula la materia de salud ocupacional (ley 16.744), la Unidad de Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos realiza el monitoreo y seguimiento del personal con COVID-19 y durante el 2021 la situación comparada con el 2020 se muestra en el siguiente cuadro.

CONTAGIO COVID	2021	2020
Funcionario Hosmet Contagio Laboral	57	22
Funcionario Hosmet Contagio No Laboral	6	3
Funcionario Empresa Externa Contagio Laboral	0	37
Funcionario Empresa Externa Contagio No Laboral	3	9

# GESTIÓN DE PERSONAS

## PRINCIPALES DESAFÍOS



1

Definir e implementar una política de gestión de personas que incorpore los elementos básicos definidos en la Planificación Estratégica.

2

Elaborar el decálogo de Buenas Prácticas Laborales, que permitan mejorar la convivencia y las relaciones del personal.

3

Elaborar un plan de trabajo conjunto con los gremios que permitan mejorar las condiciones y calidad de vida del personal.

4

Desarrollar un plan comunicacional interno en materia de gestión de personas que incorpore elementos facilitadores de la comunicación efectiva en 360°.

5

Apoyar en el cumplimiento del proceso de acreditación en materia de gestión de personas.

6

Elaborar la Planificación del Personal y su marco presupuestario para el 2023, para asegurar los compromisos institucionales con el SSMO y el Minsal.

7

Propiciar el cumplimiento de metas sanitarias y realizar seguimiento continuo de ellas, a fin de que se logren las metas suscritas.

8

Apoyar en la implementación y transformación del establecimiento a Médico Quirúrgico, en materia de personal, conforme a las lineamientos de la Dirección.

9

Finalizar el proceso de gestión de cambio de modalidad contractual y de cambio de administración, incorporando el trabajo conjunto con los gremios locales.





# OTRAS UNIDADES

# OIRS

## ATENCIONES USUARIAS

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) es un espacio cuya finalidad es responder a las necesidades de participación ciudadana, permitiéndoles a los usuarios (as) y a sus familiares acceder e interactuar de forma óptima con nuestra institución, garantizando así su derecho a informarse, sugerir, reclamar y felicitar.

Solicitudes Ciudadanas



Tipo de Requerimiento

TIPO	TOTAL
RECLAMO	53
SOLICITUD	8
CONSULTA	6
SUGERENCIA	1
FELICITACIÓN	27
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

Atenciones Usuarías

MES	ATENCIONES
ENERO	1.344
FEBRERO	2.097
MARZO	2.758
ABRIL	2.473
MAYO	2.613
JUNIO	3.039
JULIO	2.287
AGOSTO	1.629
SEPTIEMBRE	1.403
OCTUBRE	1.468
NOVIEMBRE	2.251
DICIEMBRE	1.165
<b>TOTAL</b>	<b>24.527</b>

# OIRS

## TIPIFICACIÓN DE RECLAMOS

Las tipificaciones de reclamos corresponden al tipo de clasificación de reclamos de acuerdo a lo establecido por Minsal (Manual Series REM 2015, Departamento de Estadísticas e Información de Salud, Ministerio de Salud).

Las subtipificaciones especifican las distintas temáticas de reclamos más frecuentes ingresados en OIRS. El mayor ingreso se presentó respecto a la entrega de información clínica, en la mayoría de los casos por falta de información a los tutores (as) sobre el estado de salud del paciente.

TIPIFICACIÓN	TOTAL	SUBTIPIFICACIÓN	TOTAL
COMPETENCIA TÉCNICA	8	Alta Prematura	1
		Caída de Pacientes	1
		Procesos Clínicos	3
		Procesos en la Atención del Cuidado	3
INFORMACIÓN	27	Acceso Telefónico	1
		Entrega de Información de Procesos	2
		Entrega de Información Clínica	24
INFRAESTRUCTURA	8	Condiciones de Baños del Establecimiento	1
		Condiciones de Seguridad	1
		Seguridad de Pertenencia de Pacientes	6
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5	Confección de Certificado o Informe Médico	1
		Reclamo y/o Solicitud de Funcionario	3
		Visita – Tutores	1
TRATO	5	Atención	2
		Información y Comunicación	1
		Trato	2

# OIRS

## SOLICITUDES CIUDADANAS

Las solicitudes ciudadanas son recepcionadas a través de los distintos canales disponibles de OIRS y posteriormente son ingresadas a Plataforma OIRS MINSAL para otorgar Folio y dar curso al registro y gestión regular.

95

solicitudes se canalizaron durante el 2021, la mayoría de ellas (59) a través de la plataforma OIRS-Minsal.

8

felicitaciones tuvo la UCM 6 Norte. Le siguieron en la lista la OIRS y Hospitalización Domiciliaria, ambas con 3.

9

reclamos recibió la UCM 6 Norte. Le siguieron en la lista la UCM 6 Sur y la UCI 3 Sur, ambas con 5 reclamos.



Durante el 2021 se incorporaron distintas labores profesionales para la intervención de casos sociales de pacientes, tales como la coordinación de traslado de pacientes fallecidos, gestión de número de atención de salud provisorio (FONASA), gestión de cambios de domicilio en FONASA, entre otros.

## 330

fue el total de derivaciones de casos sociales en 2021, siendo junio el mes más activo, con 43.



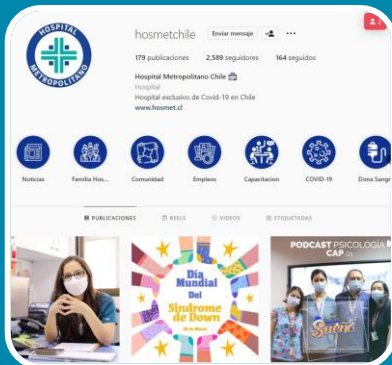
## 138

videollamadas se realizaron en 2021. De ellas, 49 correspondieron a pacientes de las UCM.

GESTIÓN DE CASOS SOCIALES	TOTAL
Fichas Sociales de Pacientes	330
Diagnósticos Sociofamiliares	330
Evaluación de Riesgo Social	330
Gestión de Casos en Dupla Psicosocial	94
Visitas Domiciliarias	7
Informes Sociales	11
Informes de Estado de Situación	6
Reuniones Interdisciplinarias	31
Coordinación de Redes Locales e Intersectoriales	105
Gestión N° de Atención de Salud Provisorio (Fonasa)	3
Cambio de Domicilio Fonasa	27
Orientación y Gestión de Cobros de Pensión	39
Coordinaciones de Traslado de Pacientes Fallecidos	15
Otras Gestiones	43

# COMUNICACIONES

Las redes sociales fueron el vehículo de comunicación más importante hacia la comunidad y nuestros funcionarios. Gracias a un modelo más dinámico y moderno, saltamos de 601 a 2.188 seguidores en Instagram y de 264 a 1.272 en Facebook durante 2021.



En conjunto con la Subdirección de Gestión de Personas, el Departamento de Comunicaciones también impulsó la creación de un boletín interno llamado "Juntos Somos Hosmet", para entregar información relevante a nuestros funcionarios.



# HOSMET 2022-2023

Nuestro principal objetivo, en el futuro inmediato, es desarrollar el área quirúrgica y poder aportar en la resolución de las listas de espera. En tal sentido, nos estamos preparando no sólo en el tema de la infraestructura, sino también en la seguridad de los procesos. Es así como, en los próximos meses, abordaremos la acreditación de calidad.

Para todo ese proceso, tan desafiante como complejo, será nuevamente indispensable el compromiso y el esfuerzo de nuestros trabajadores, gracias a quienes el Hospital Metropolitano se ha ido consolidando como un centro de alta complejidad, tras surgir en medio de una situación de crisis epidemiológica. Y siempre con un sello propio basado en el respeto y la humanidad.





MUCHAS  
GRACIAS

