

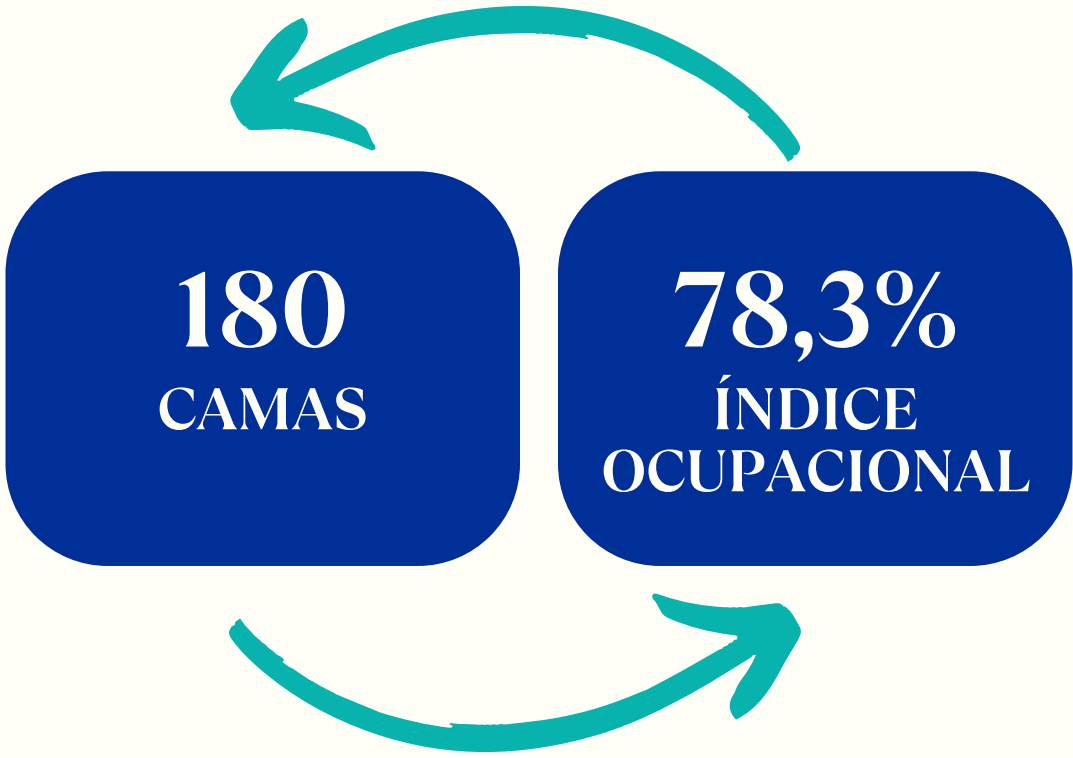
**CUENTA CON EL**  
**HOSMET**  
UN VIAJE EN EL TIEMPO



# GESTIÓN HOSPITALARIA



# DOTACIÓN DE CAMAS



**CUIDADOS INTENSIVOS**

**41,9%** Índice Ocupacional

Dotación (Nº)	36
En Trabajo (Nº)	12

**CUIDADOS INTERMEDIOS**

**70,5%** Índice Ocupacional

Dotación (Nº)	84
En Trabajo (Nº)	60

**CUIDADOS INTERMEDIOS**

**87,9%** Índice Ocupacional

Dotación (Nº)	60
En Trabajo (Nº)	108

# HOSPITALIZACIÓN

## HOSPITALIZACIÓN

	2023	2024	VARIACIÓN
Egresos	4.108	6.165	50,1%

## HOSP. DOMICILIARIA

	2023	2024	2024
Cupos	41,6	38,7	- 7,0%
Días / Personas Atendidas	12.540	11.807	- 5,8%
Altas	479	783	63,5%

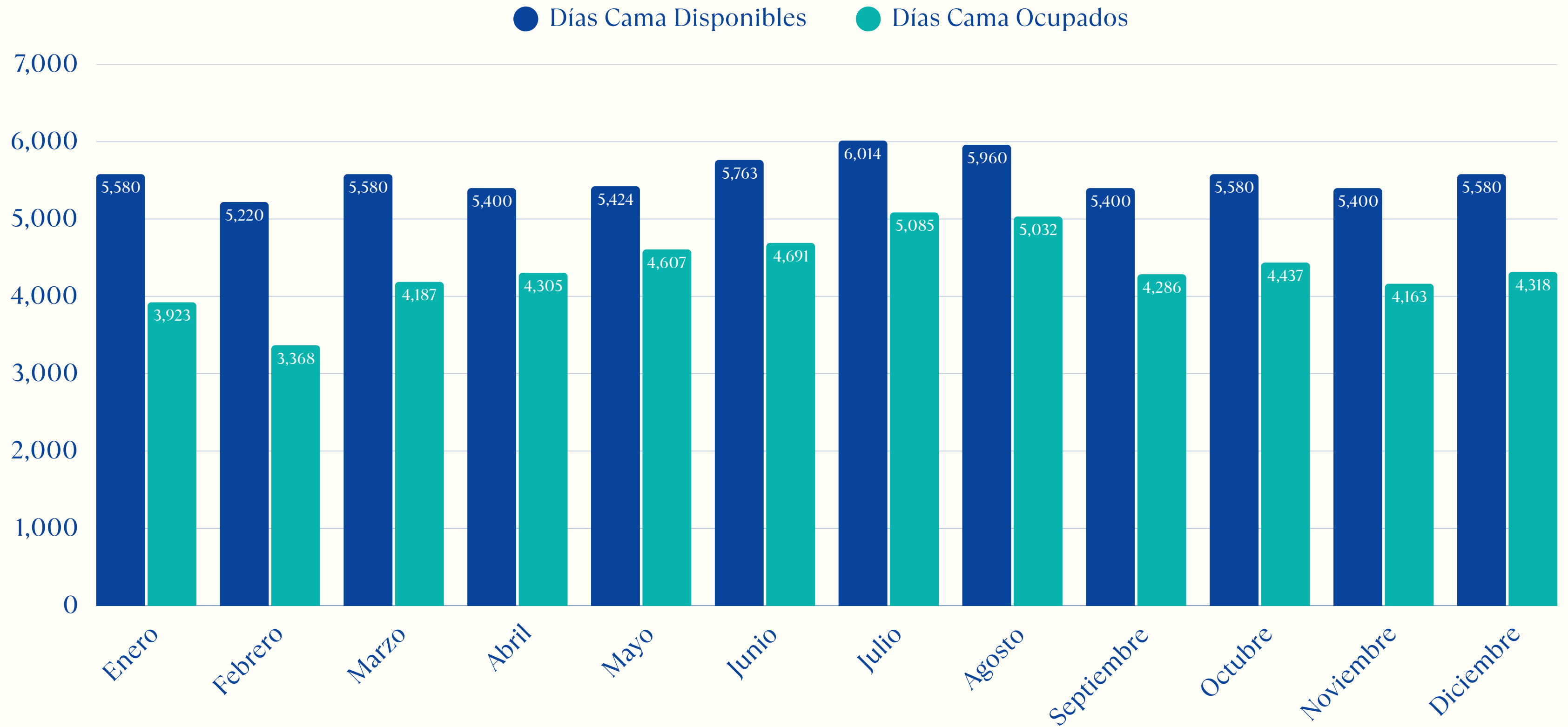
GRD

	2023	2024	VARIACIÓN
Peso Medio GRD	1.1020	1.0762	- 2,3%
Egreso por Peso GRD Suma Mensual (UPH)	4.527	6.635	46,6%
Índice Ocupacional	71,9%	78,3%	8,9%
Índice Funcional	1.08	0.91	- 15,7%
Índice de Rotación (Anual)	23,1	33,7	45,9%
Promedio Días de Estada	11,3	8,5	- 24,8%
IEMA (Índice de Estancia Media Ajustada)	1.06	0.92	- 13,2%
% Egreso Outliers Superior	7,2%	2,4%	- 66,7%

# ACTIVIDAD HOSPITALARIA



# USO DE CAMAS



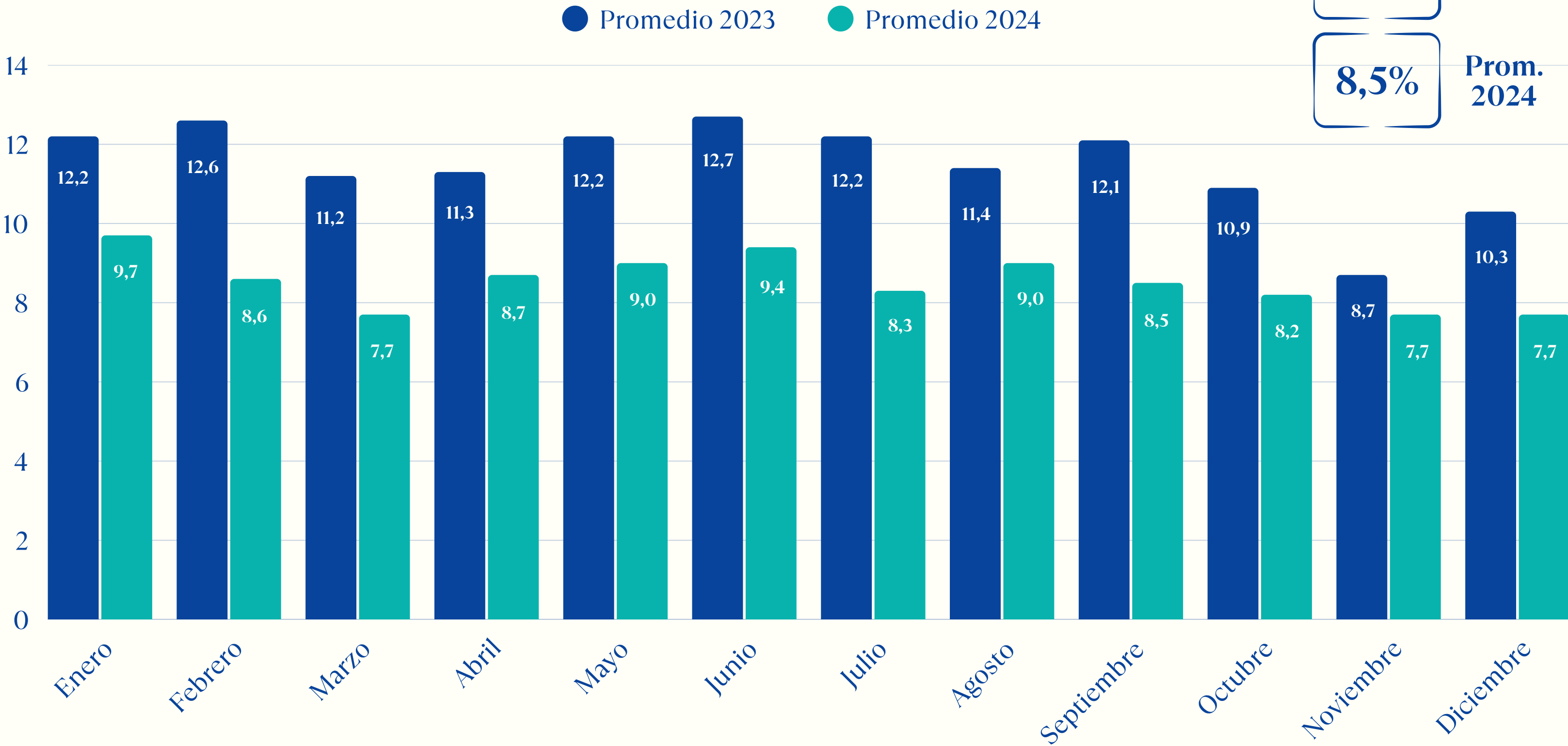
# DÍAS DE ESTADA

11,3%

Prom.  
2023

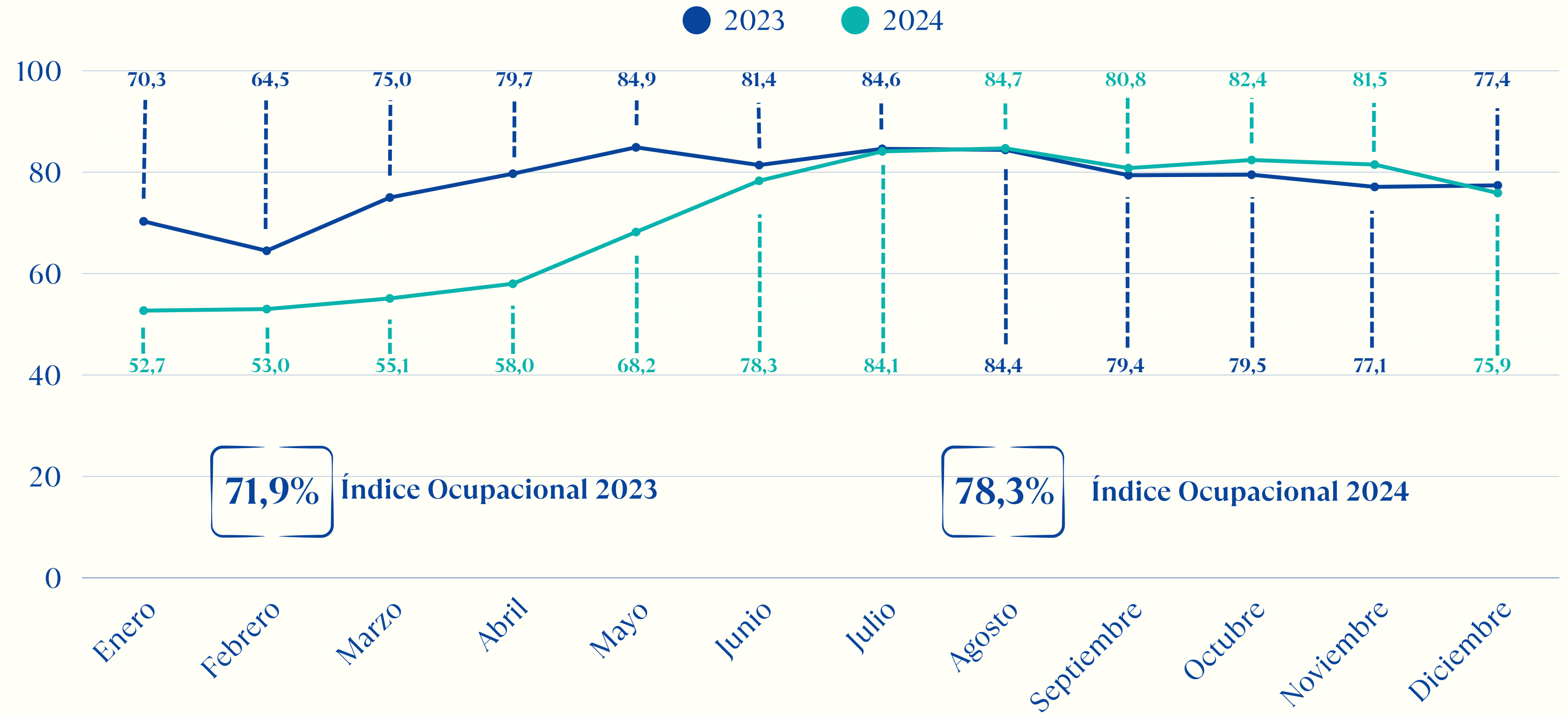
8,5%

Prom.  
2024

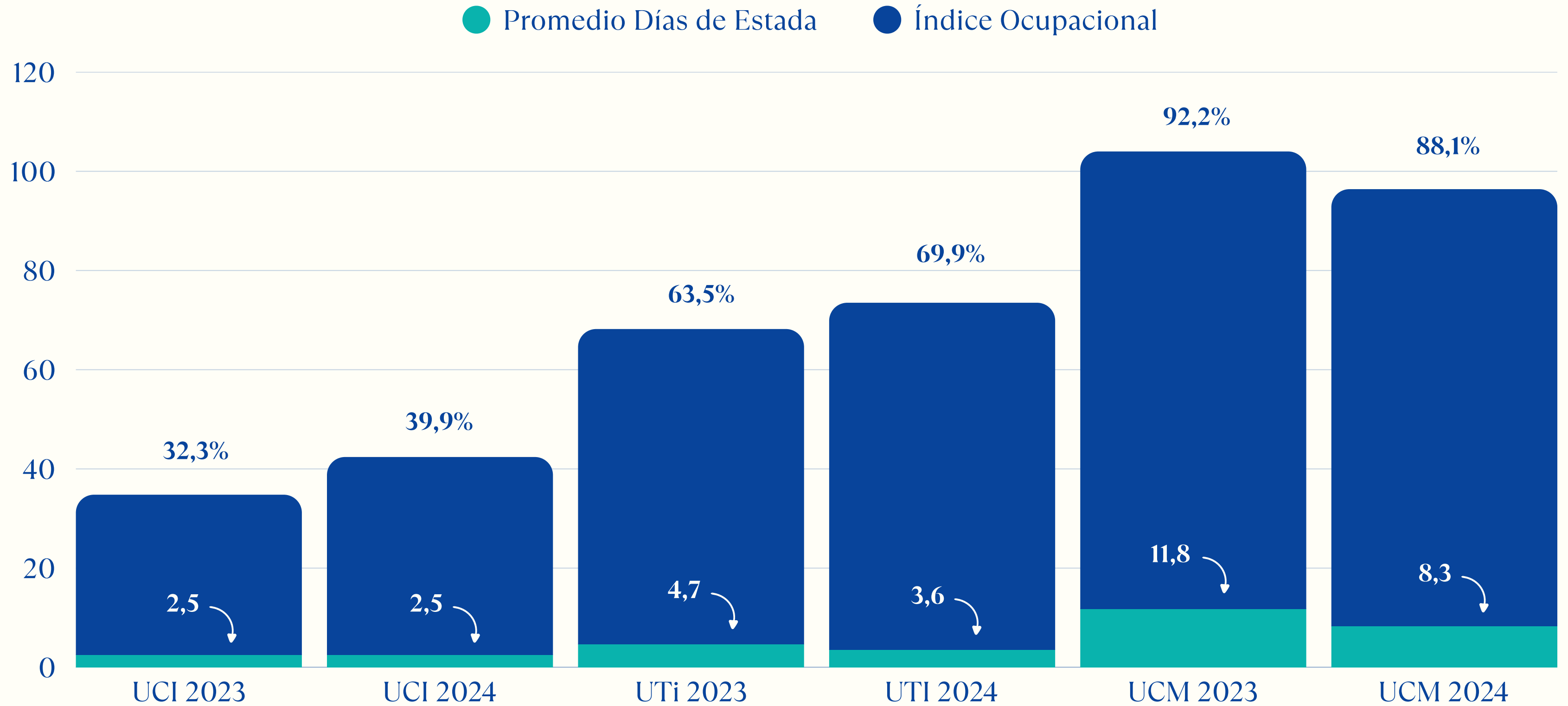




# ÍNDICE OCUPACIONAL



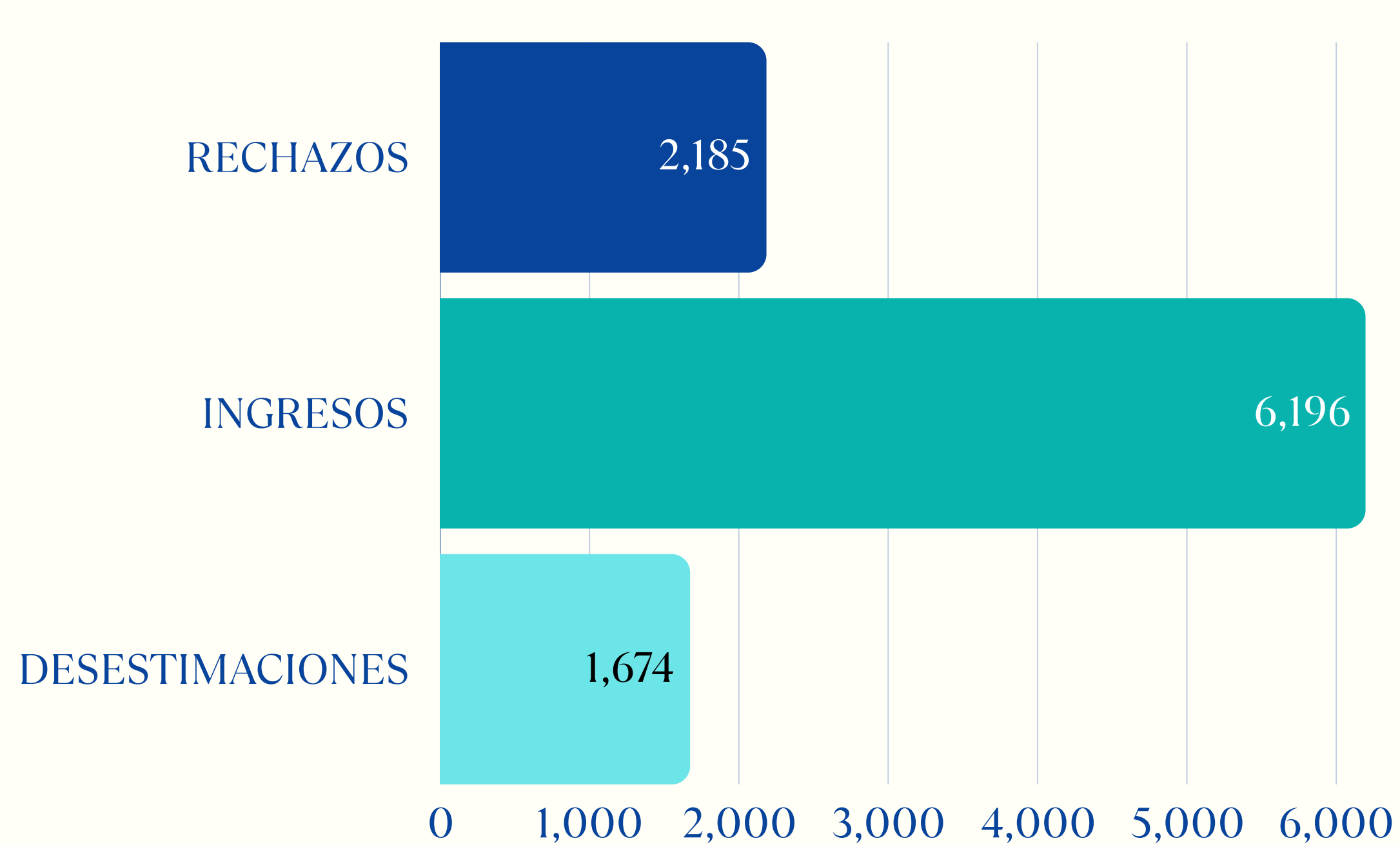
# ÍNDICE OCUPACIONAL POR UNIDAD FUNCIONAL



# GESTIÓN DE PACIENTES



# REQUERIMIENTOS

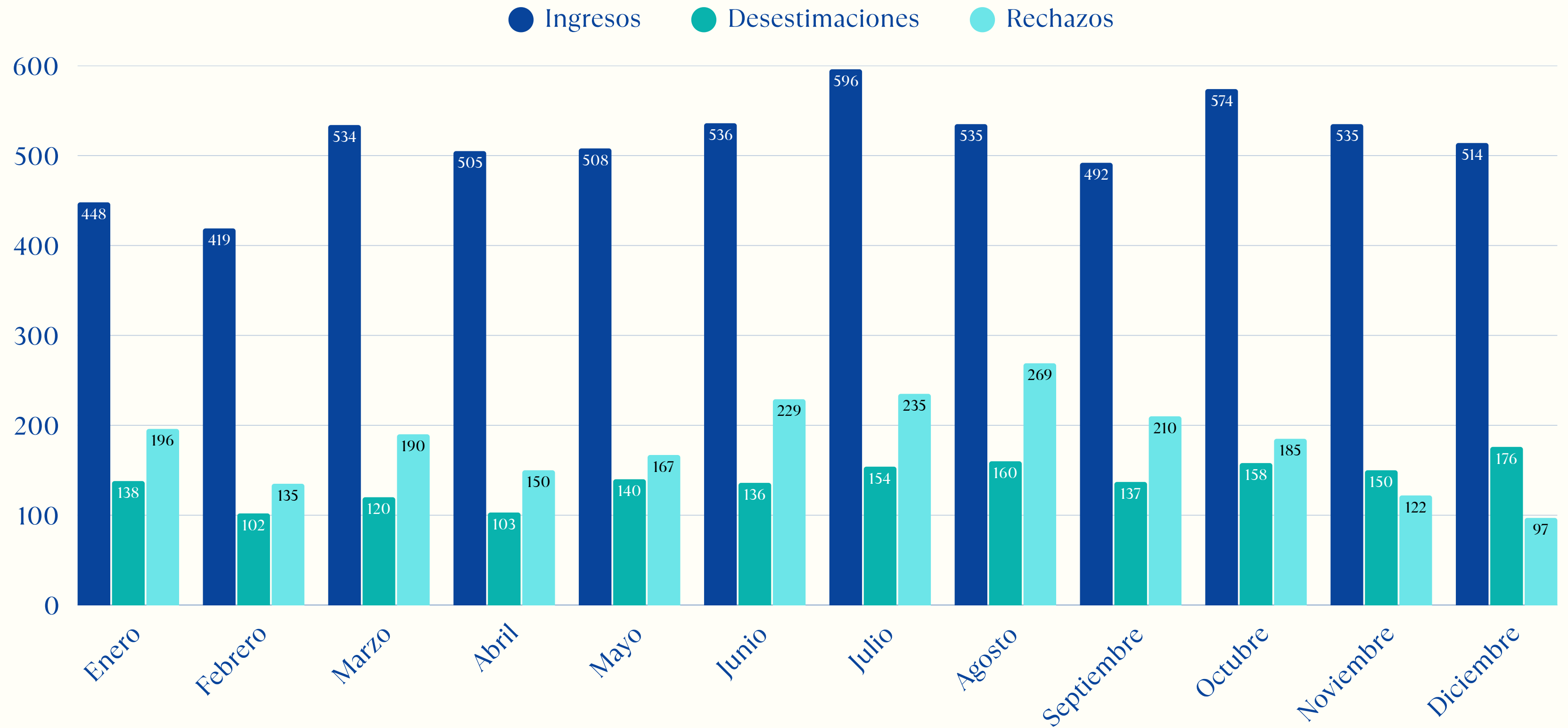


Total de  
Solicitudes

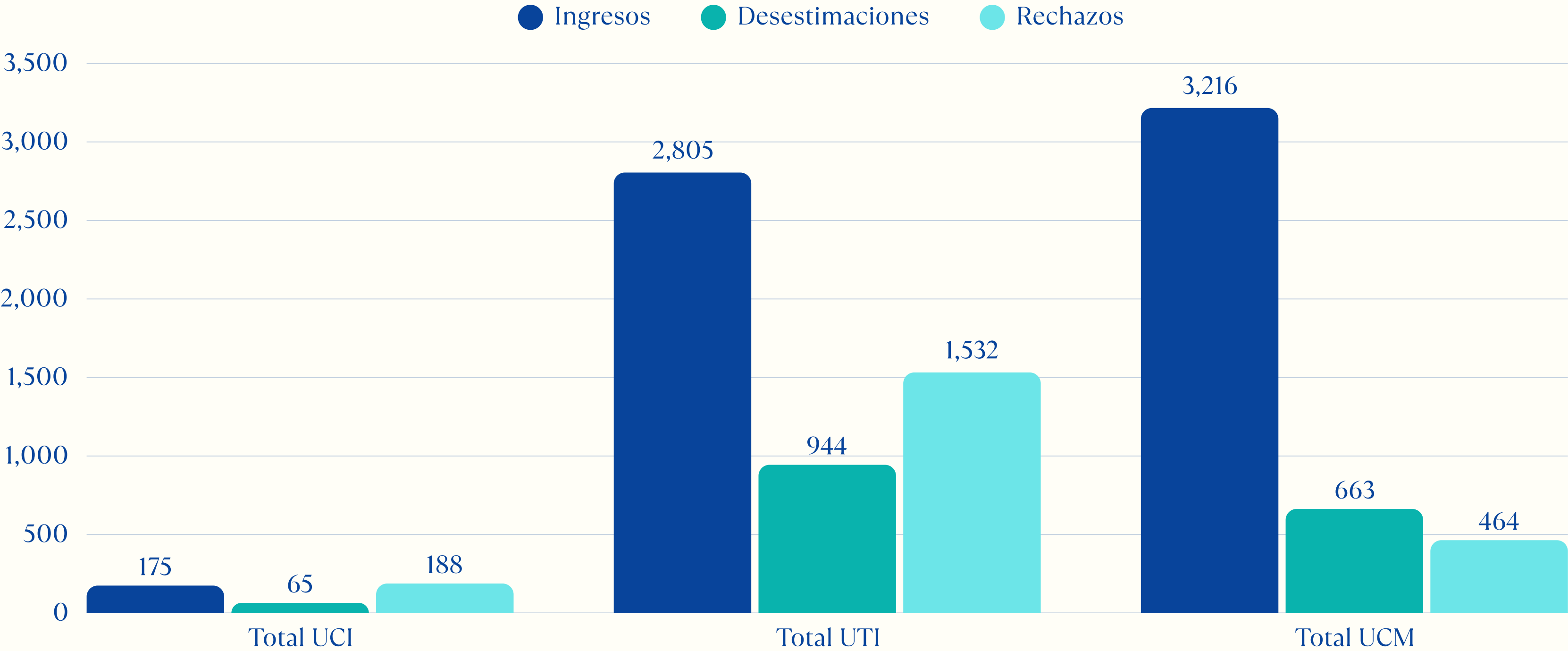
10.055

**43%**  
es el porcentaje  
de pacientes  
que ingresaron  
provenientes del  
SSMO en 2024.

# REQUERIMIENTOS

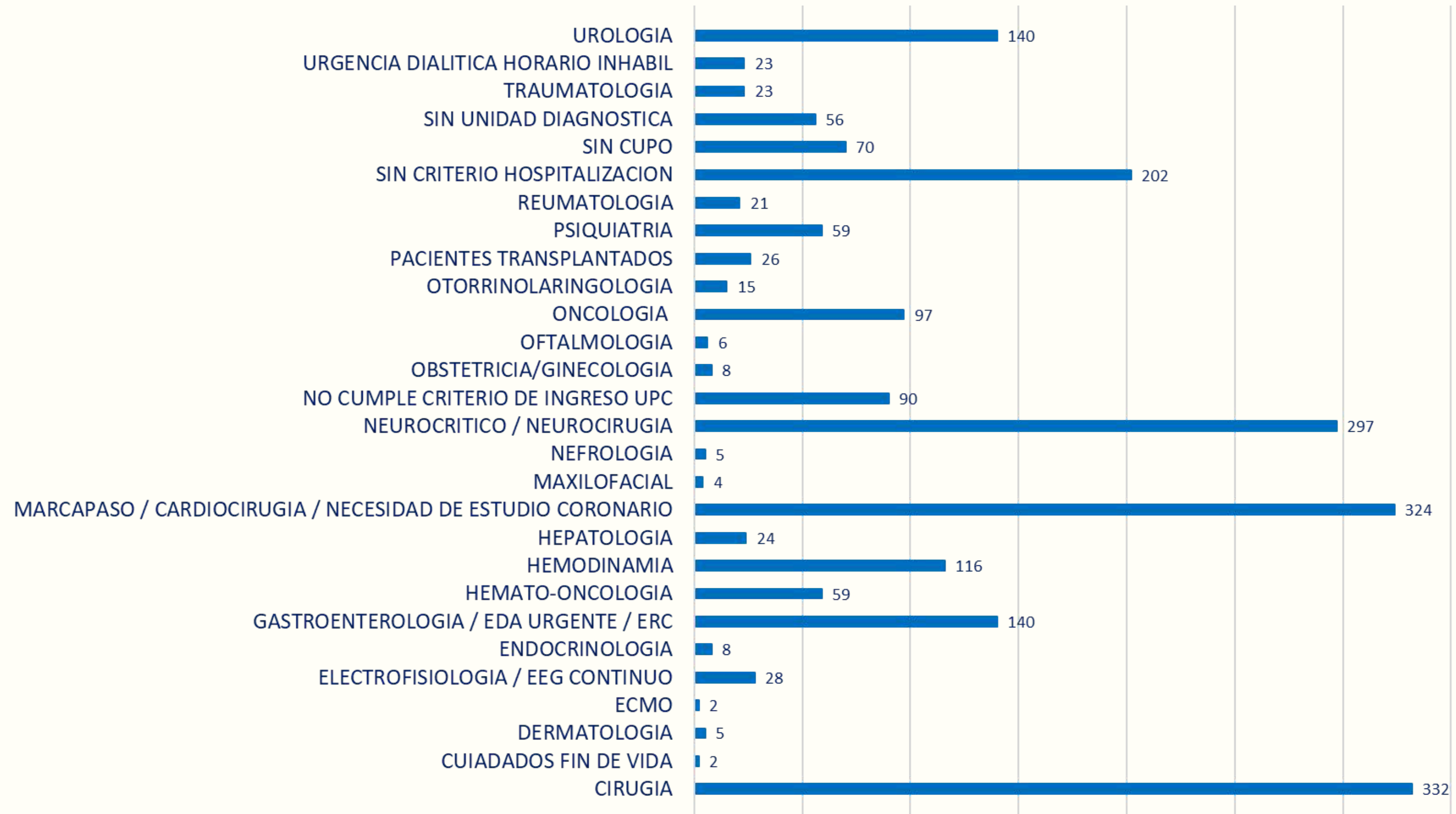


# GESTIÓN DE PACIENTES



Comportamiento de solicitudes, según estado de requerimiento, por unidad funcional en 2024.

# MOTIVOS DE RECHAZO

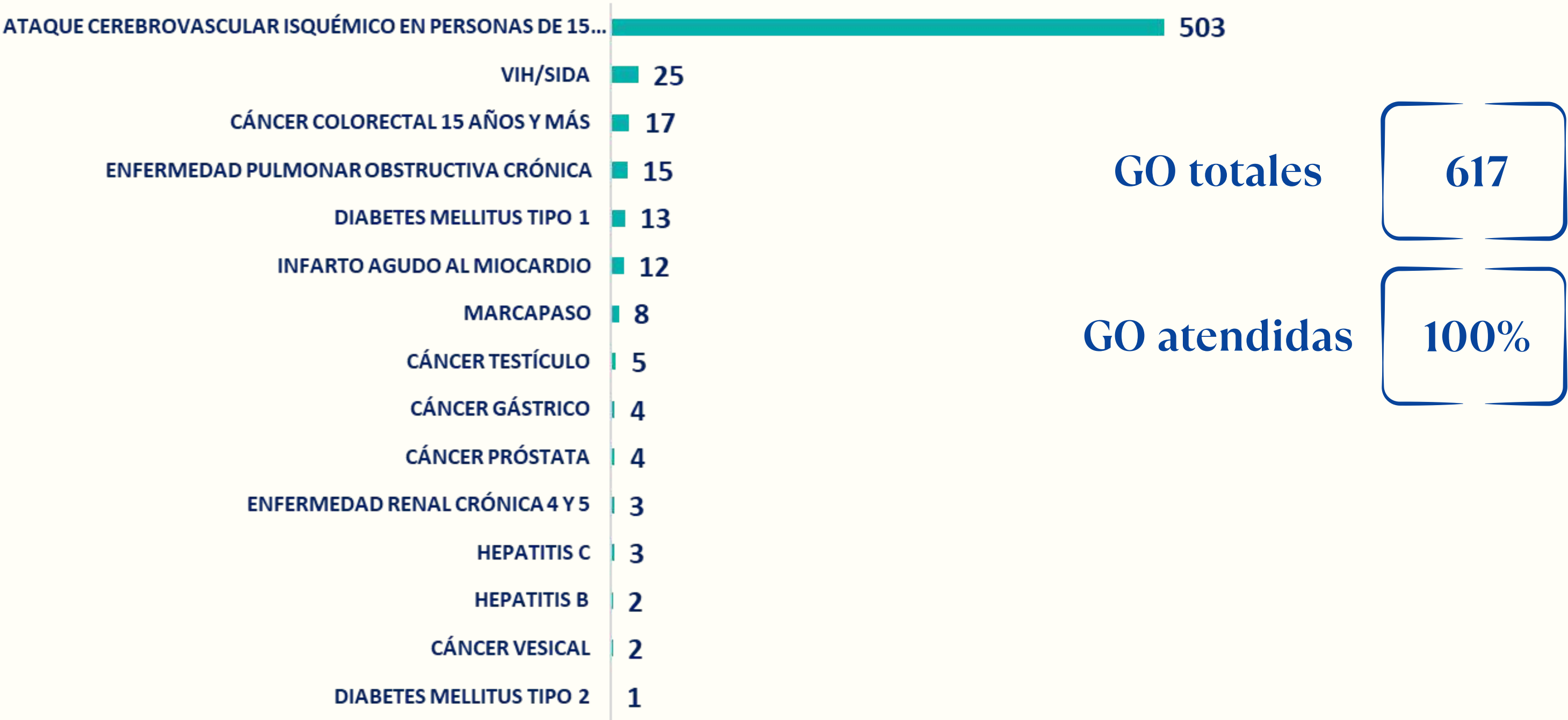


# GARANTÍAS GES

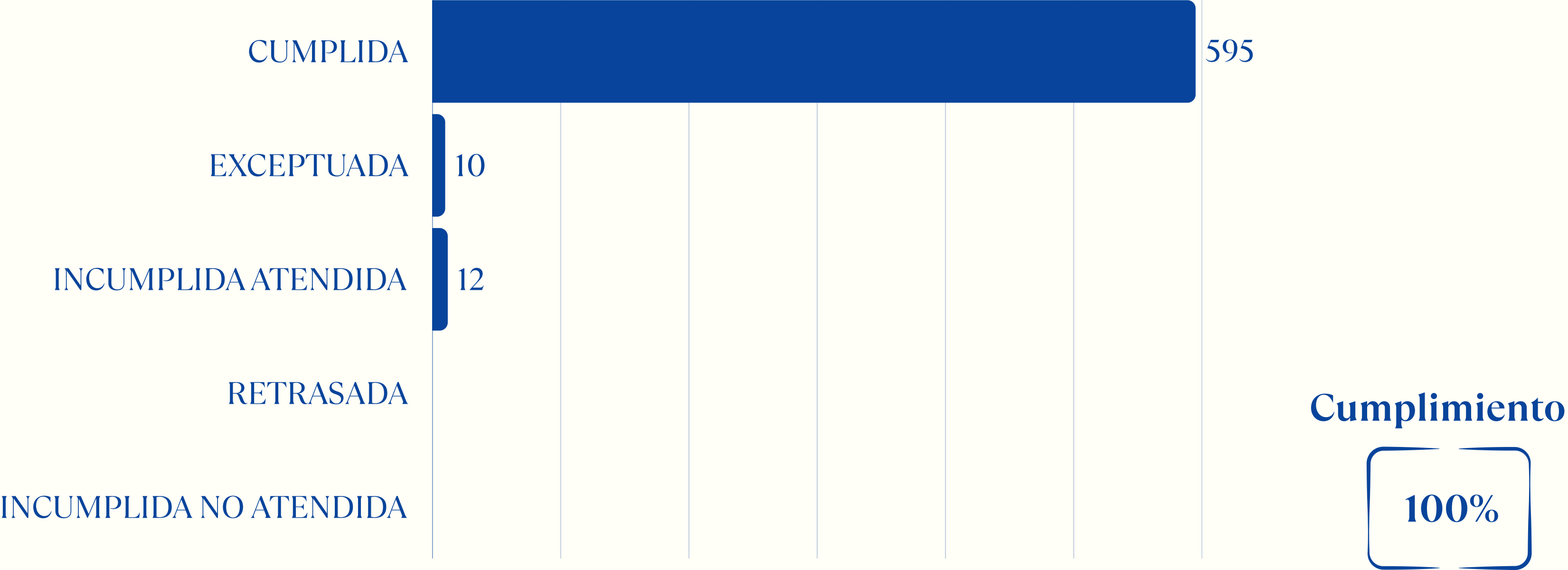




## GO ATENDIDAS POR PROBLEMA DE SALUD EN 2024



# GARANTÍAS DE OPORTUNIDAD



# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA



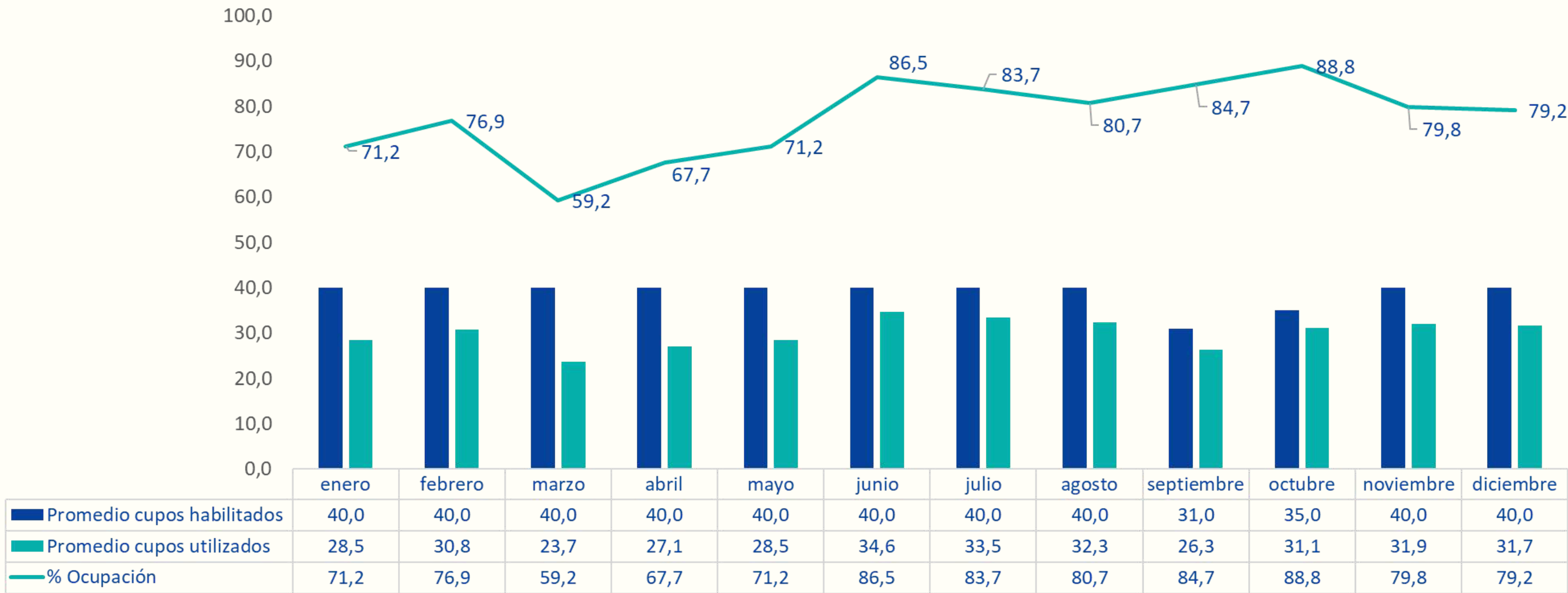
# DÍAS DE ESTADA

77,2%

Índice Ocupacional Acumulado

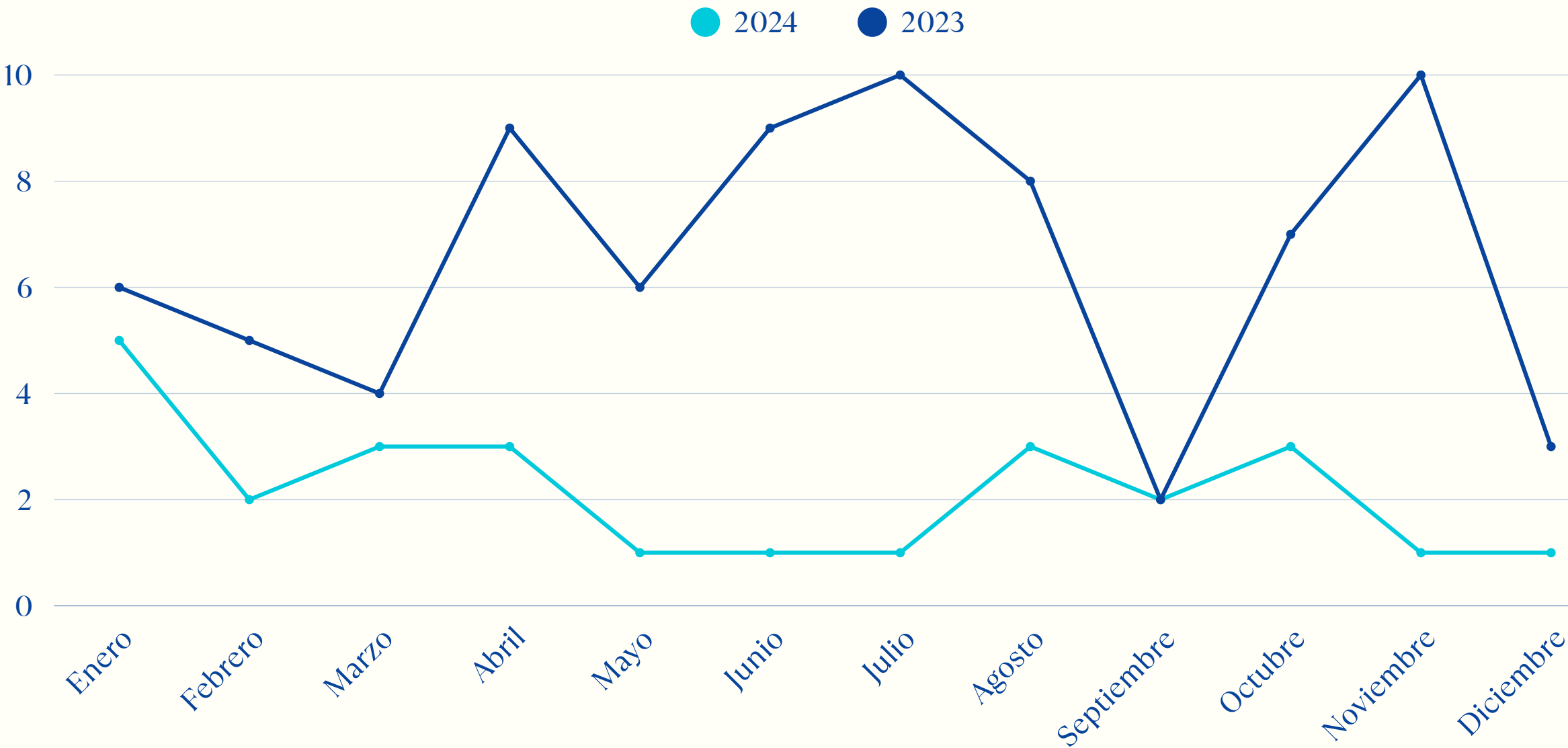
9,4

Promedio Días de Estada



# DÍAS DE ESTADA

## TOTAL DE PACIENTES CON ESTADÍAS MAYORES A 30 DÍAS



81%

Enfermedad  
respiratoria con  
necesidad de POD.

7,7%

Curaciones avanzadas de  
heridas sobreinfectadas  
con evolución tórpida.

3,8%

Cuidados  
finales de vida.

7,7%

Otros.

79

Pacientes 2023.

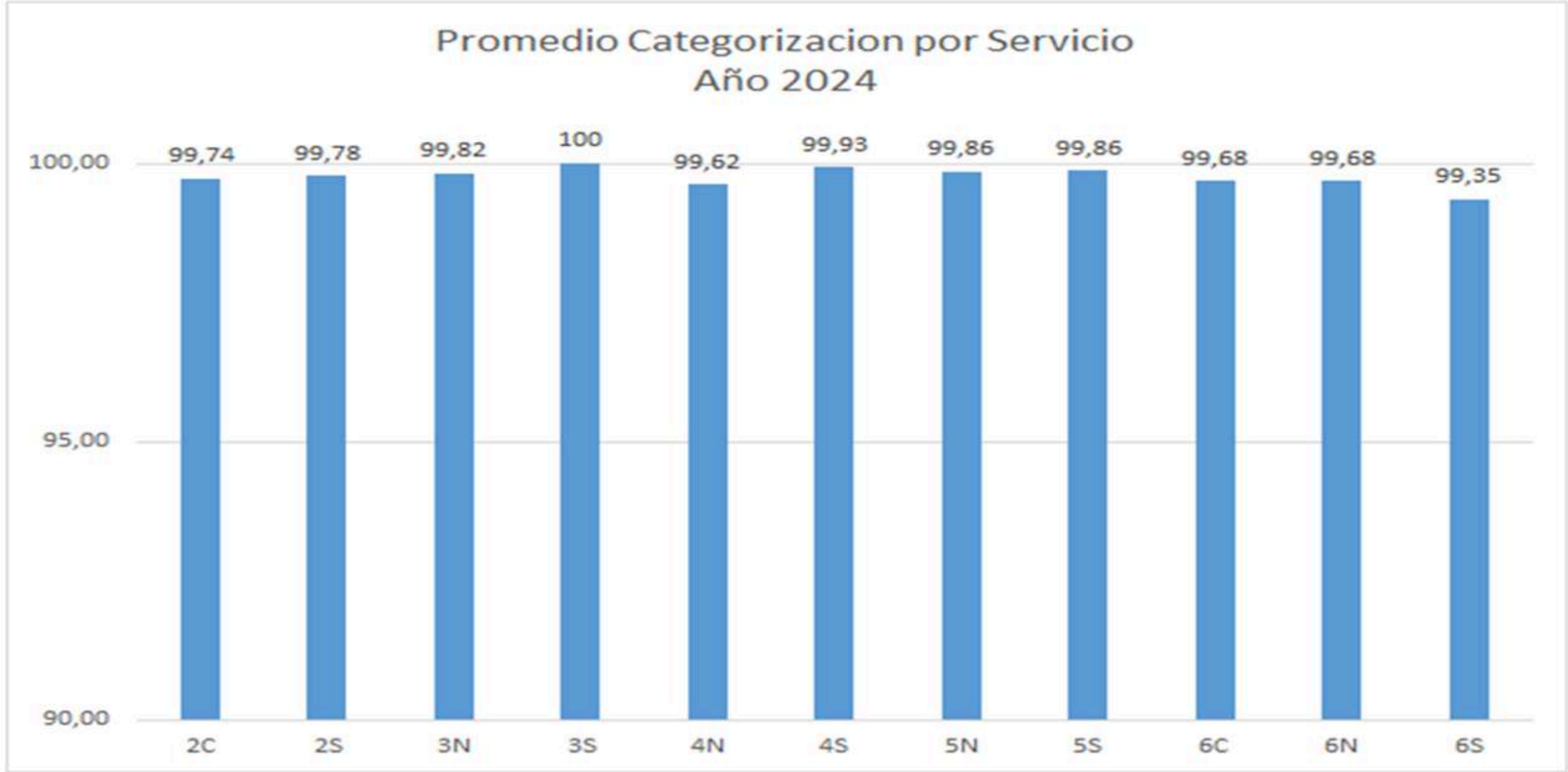
26

Pacientes 2024.

Los pacientes que registran estadía mayor a 30 días, equivalen a un 2% del total de pacientes atendidos durante este período, que alcanzaron un total de 999 días.

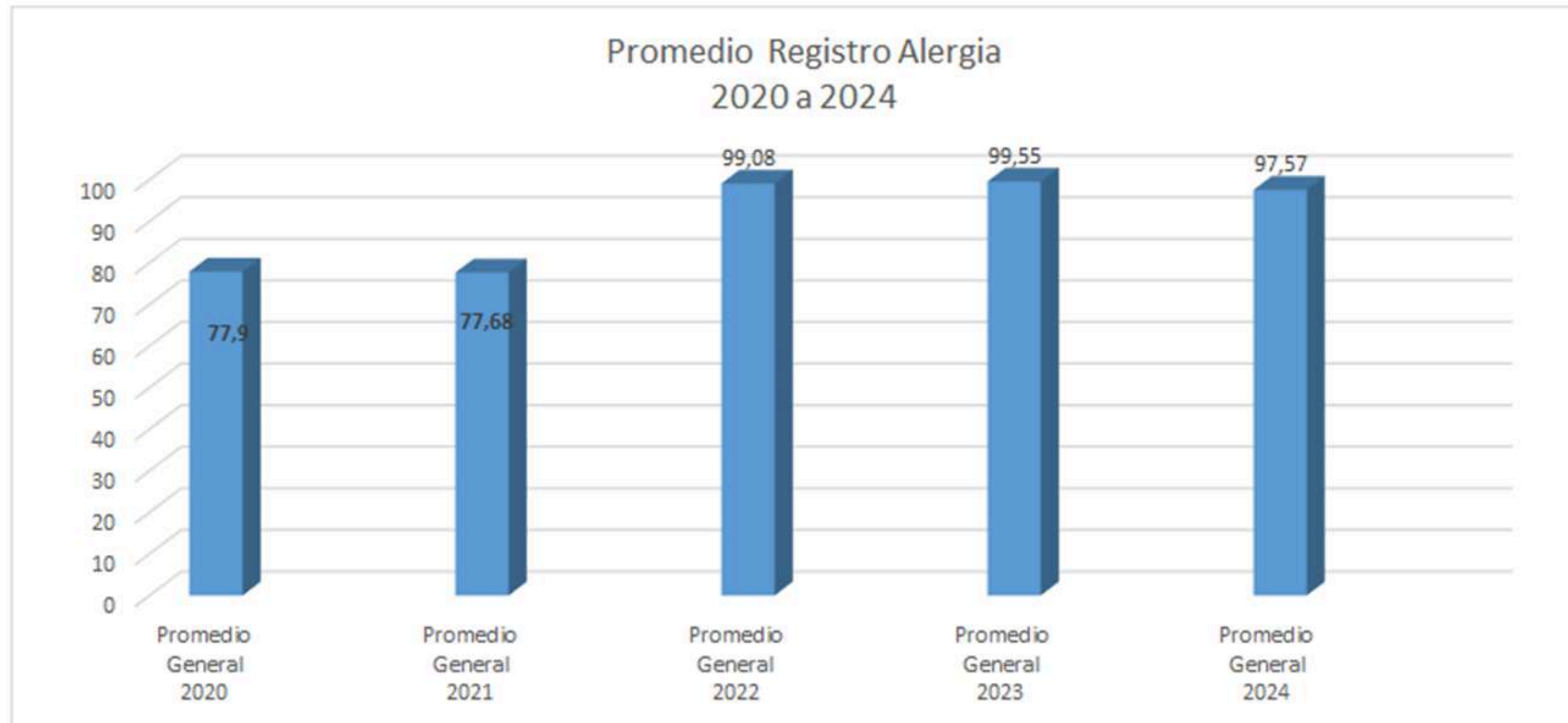
# INDICADOR CUDYR

2C	2S	3N	3S	4N	4S	5N	5S	6C	6N	6S
99,74	99,78	99,82	100	99,62	99,93	99,86	99,86	99,68	99,68	99,35



# REGISTRO ALERGIA

Promedio General 2020	Promedio General 2021	Promedio General 2022	Promedio General 2023	Promedio General 2024
77,9	77,68	99,08	99,55	97,57





# CAPACITACIONES

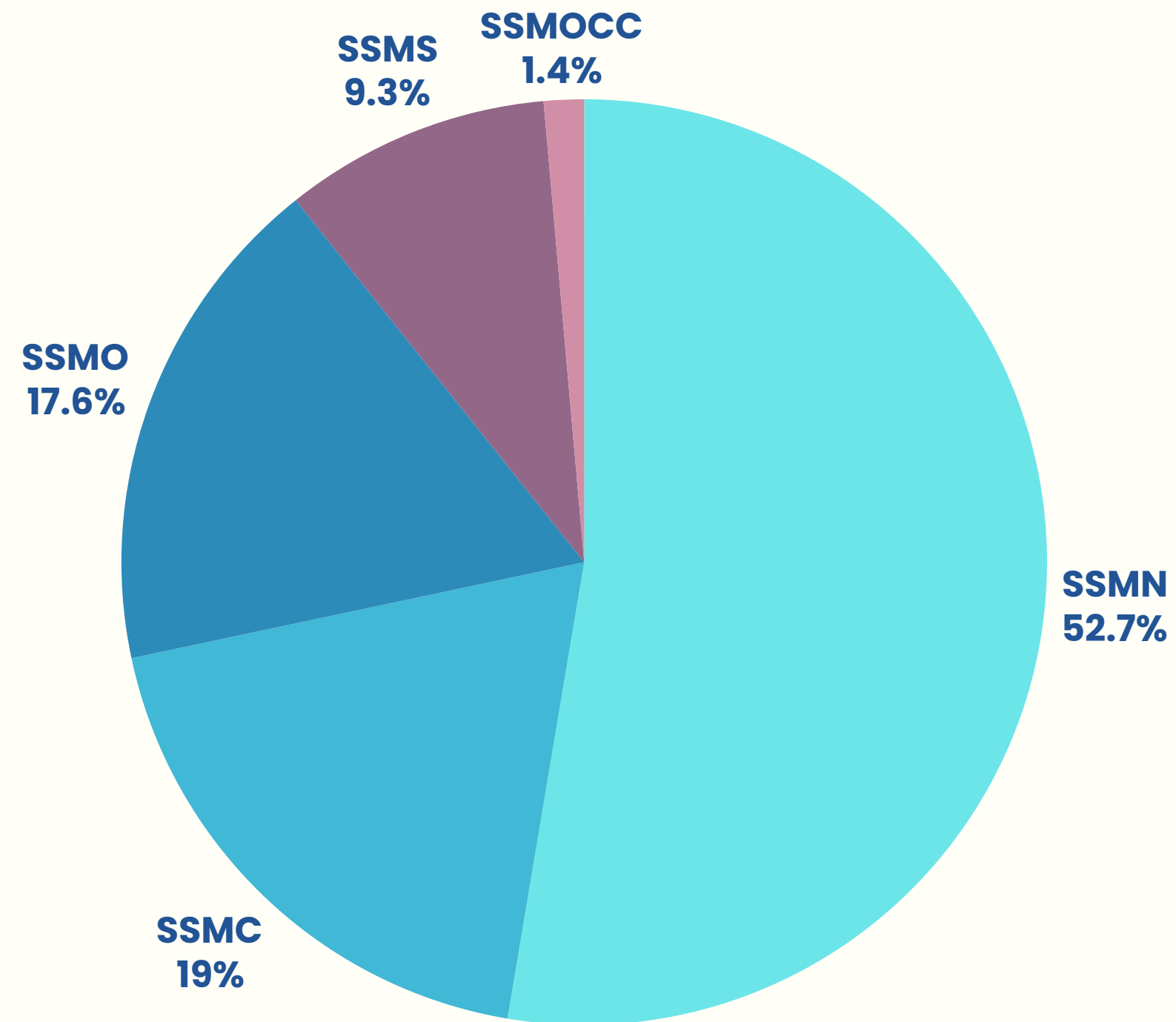
Nombre Curso 2022 a 2024	Total Capacitados
ACTUALIZACIÓN DE PICC CON APOYO ECOGRÁFICO	21
CURSO TUBERCULOSIS: ACTUALIZACIÓN NUEVA NORMA 2022	19
CURSO LEY N°21.643 (LEY KARIN)	88
ECOGRAFÍA CLÍNICA PULMONAR, DIFRAGMÁTICA Y MUSCULAR	21
SISTEMA D ECALIFICACIONES DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD	31
RCP	436
IAAS	443
SEGURIDAD DE LA ATENCION	601
FARMACOLOGIA	215
DIAGNÓSTICO Y MANEJO CLÍNICO DEL DENGUE	88
CURSO PROCURAMIENTO DE ORGANOS Y TEJIDOS	64



# PRESTACIONES AMBULATORIAS

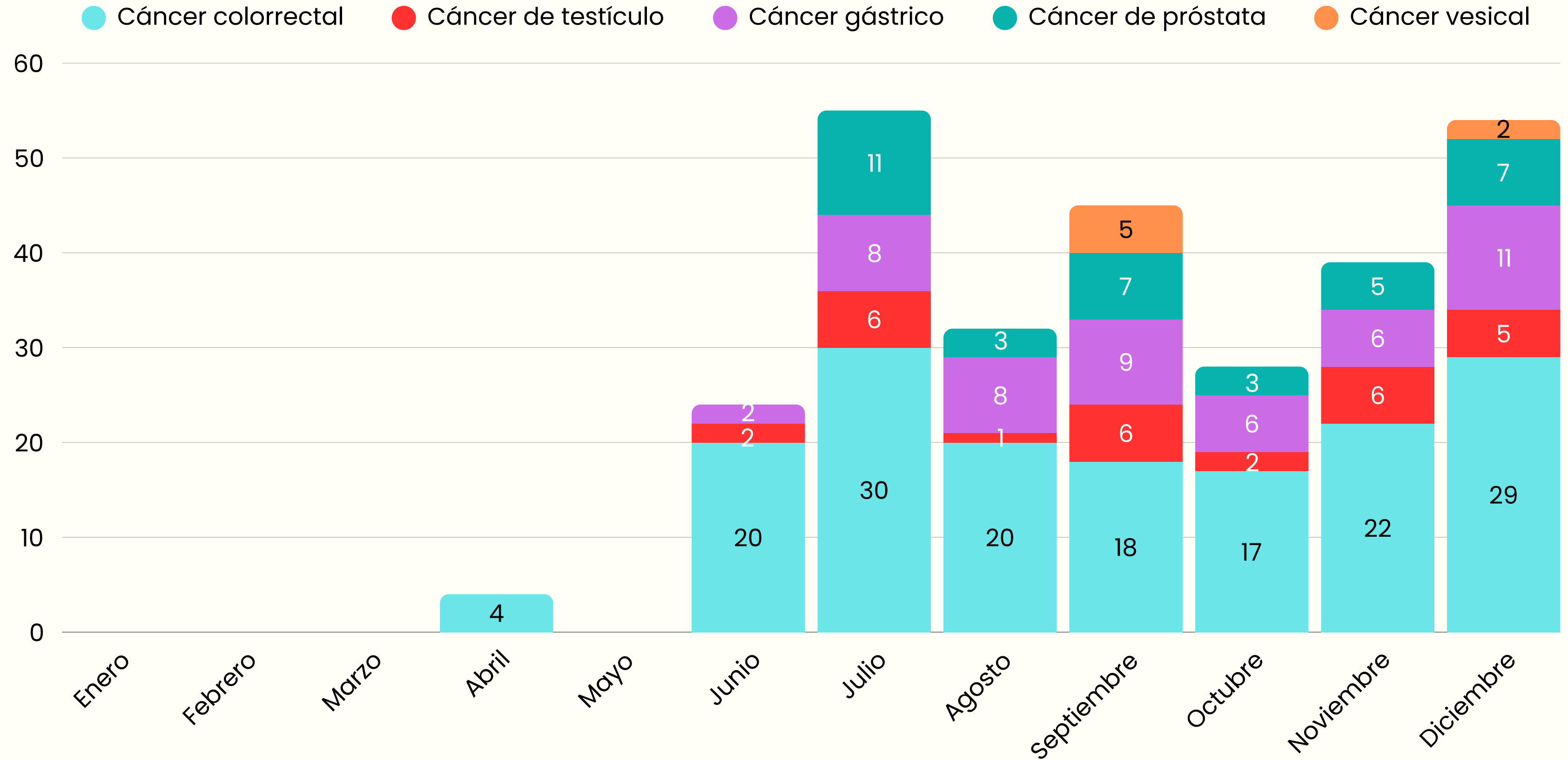


## Derivaciones por Servicio de Salud Abril a Diciembre de 2024



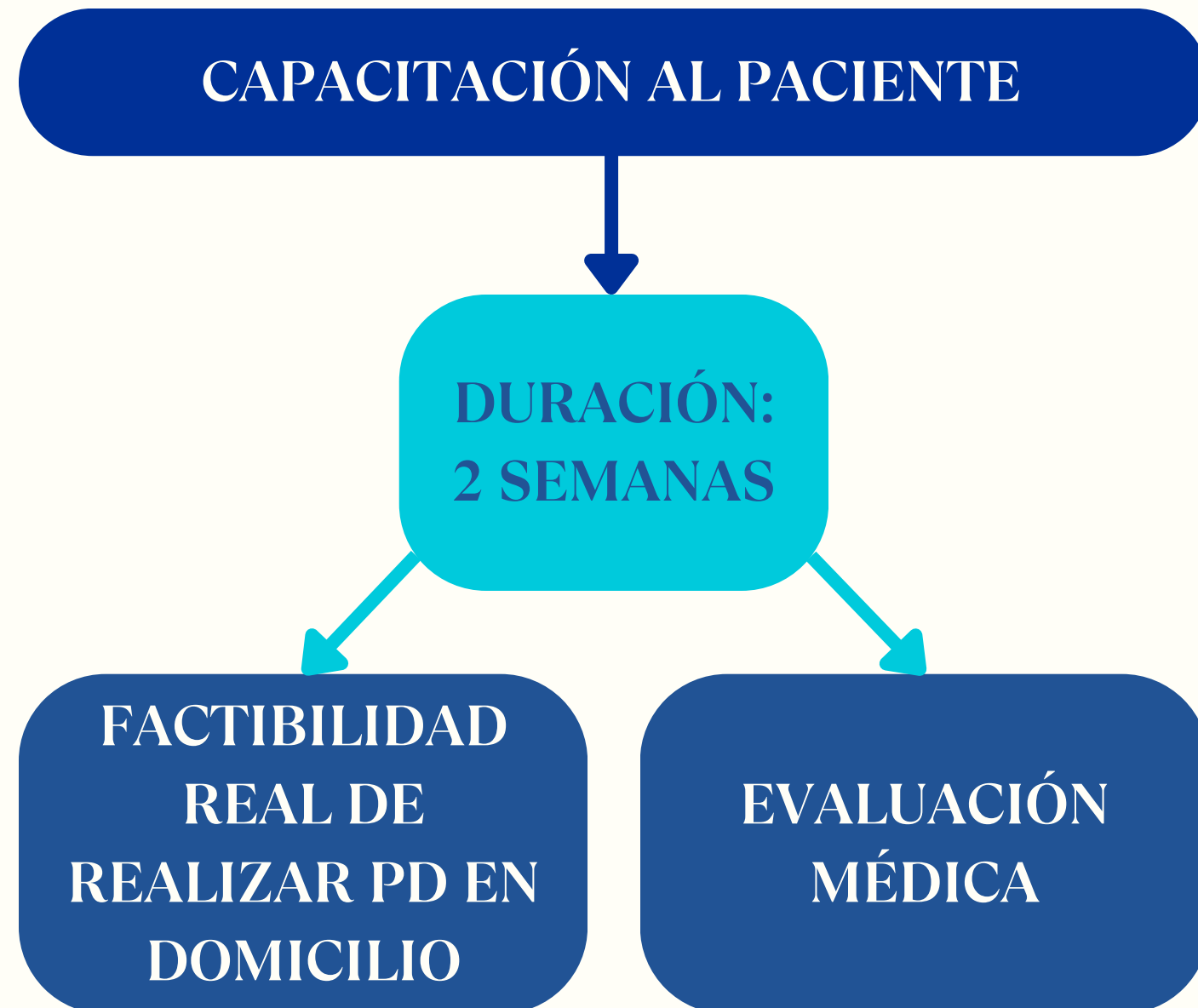


# ONCOLOGÍA



# PERITONEO DIÁLISIS

Programa para atención en domicilio de pacientes crónicos  
Abril a Diciembre de 2024



Máquinas de PD “cicladoras”



# PERITONEO DIÁLISIS

Durante el primer semestre se requiere que el paciente tenga el catéter instalado.

Durante el segundo semestre se pueden instalar catéter en HosMet (octubre).

Controles periódicos en HosMet (médicos, enfermeras y nutricionistas).

Segmento diario remoto para verificar realización de la terapia.

Entrega de equipos con terapia programada.

**625 PD**  
(59 en HosMet  
y 566 en  
domicilio)

**7**  
instalaciones  
de catéter

**39**  
atenciones de  
nefrólogo

**193**  
atenciones de  
enfermería



Extensión de monitorización y gestión continua de Garantías Oncológicas y No Oncológicas.

Aumento sustancial en el registro de prestaciones GES.

Capacitaciones constantes a personal médico y no médico en la Ley 19.966.

Colaboración constante en la implementación de nuevos PS GES.

Implementación de Ley 20.850 dentro del establecimiento para Nutrición Enteral Domiciliaria (etapa TTO) capacitando y apoyando a equipos de profesionales involucrados, Dirección y Subdirecciones.

Único establecimiento del SSMO acreditado para la entrega de tratamiento de Nutrición Enteral Domiciliaria (NED).



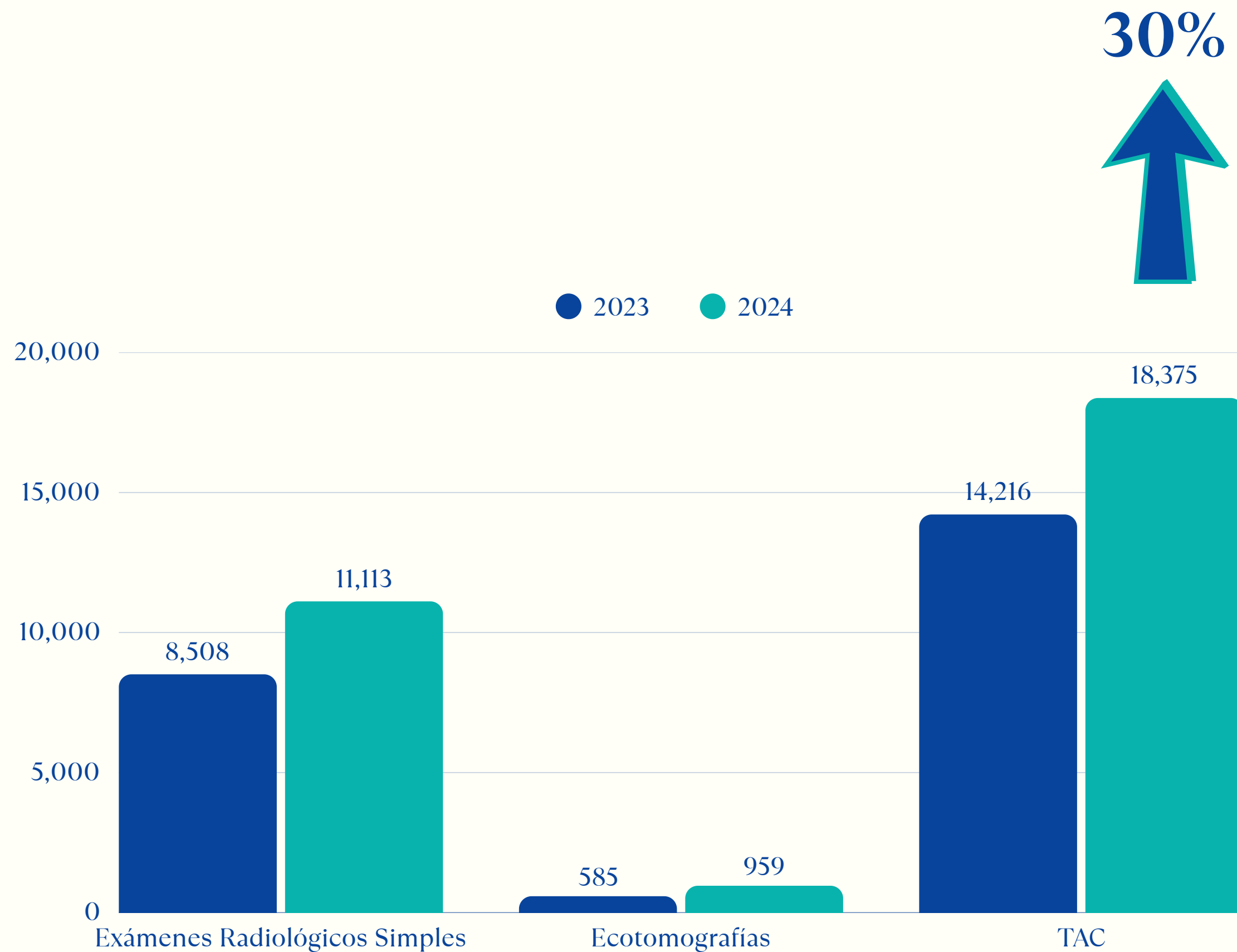
Ingreso y Derivaciones de pacientes desde otros centros de la Red Única de Prestadores LRS, incrementando paulatinamente el número de usuarios.

# GESTIÓN DE APOYO CLÍNICO





# IMAGENOLOGÍA



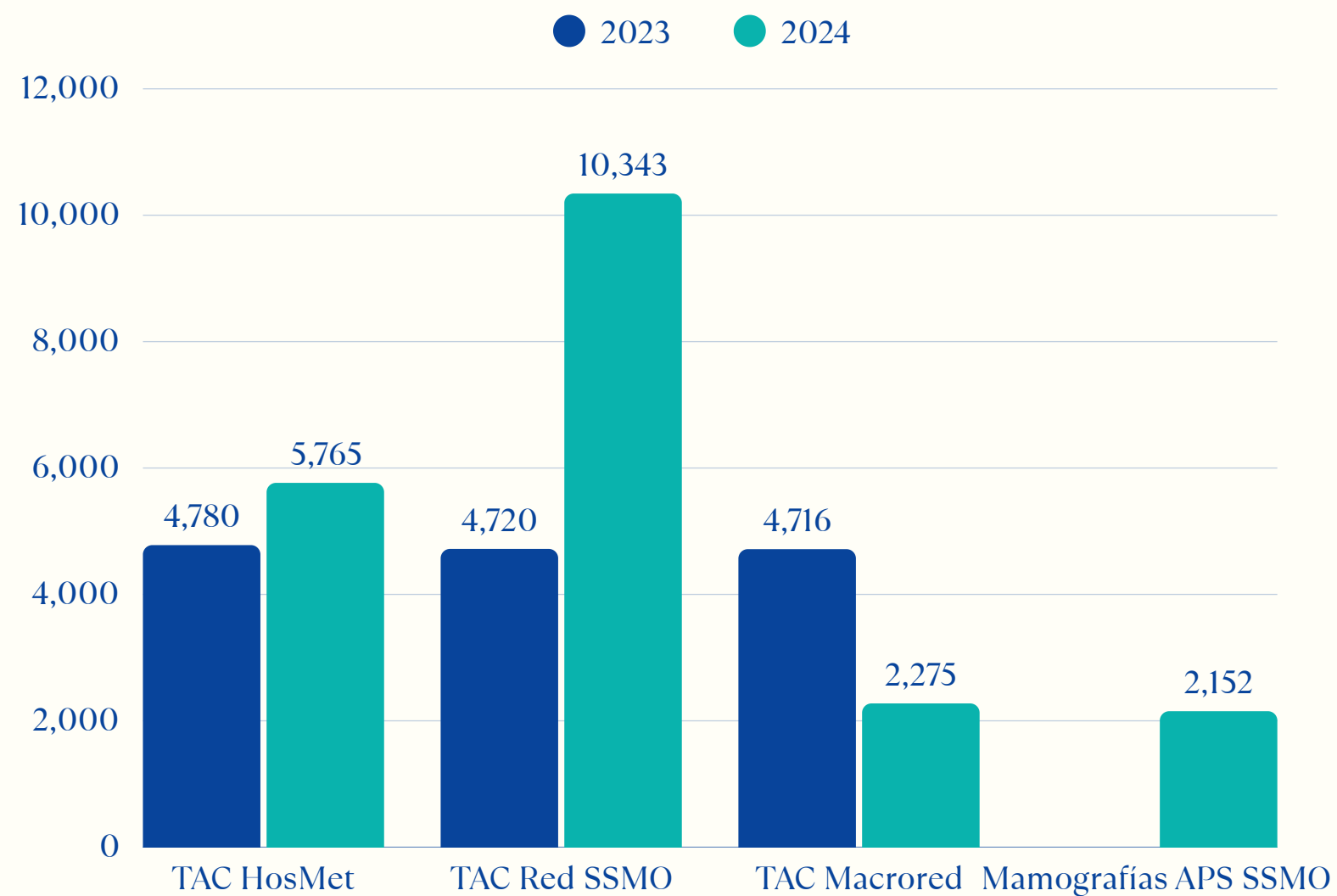
Durante el año 2024 se aumentó la producción de exámenes de Imagenología en un 30 % respecto al año anterior.

Aumentó la producción de exámenes radiológicos simples en un 30 %, debido a la incorporación de mamografías en los meses de abril a octubre de 2024.

Aumentó la producción de TAC en un 29 %.

Aumentó la producción de ecotomografías en un 64 % debido a la llegada de un segundo radiólogo con 22 horas.

# IMAGENOLOGÍA



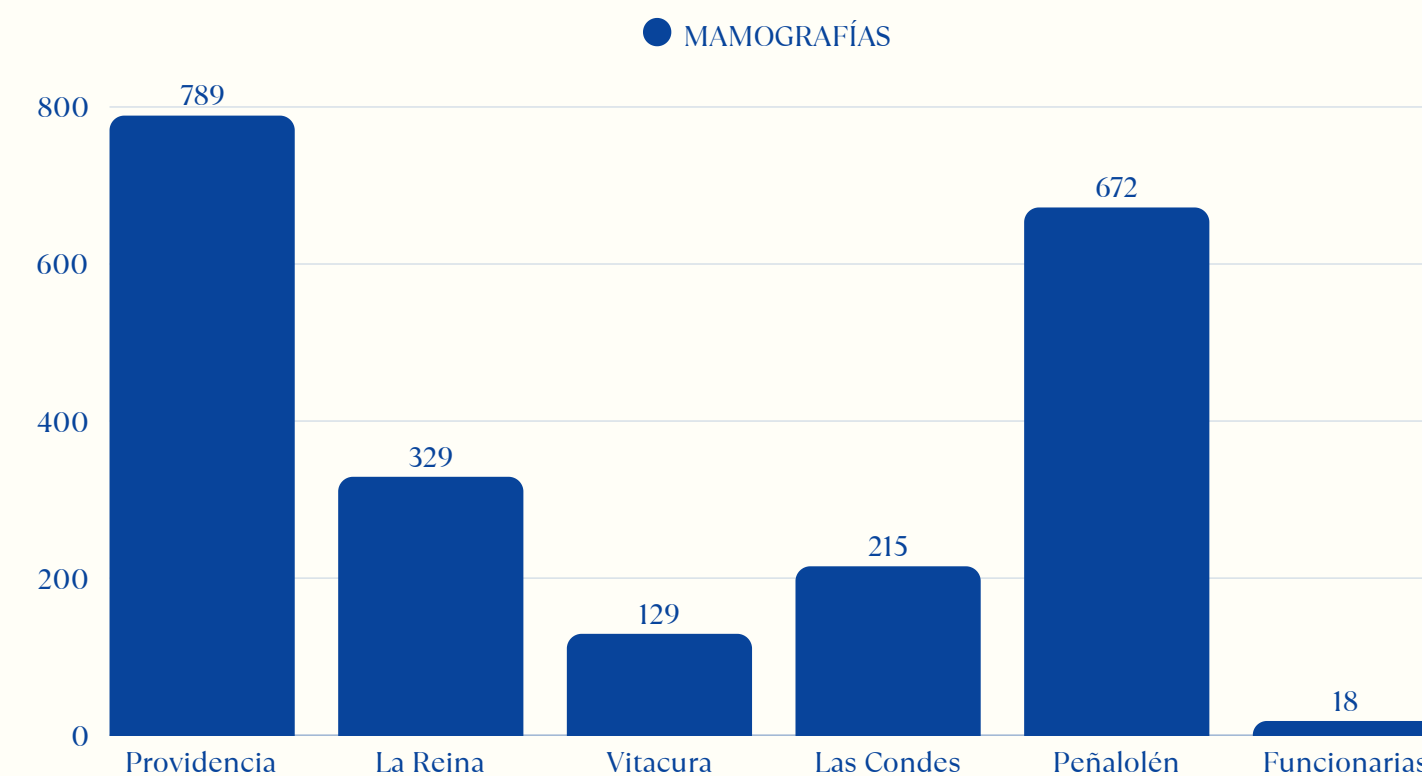
Se aumentó la producción de TAC en un 29 %, respecto al año anterior.

Los exámenes de TAC para el SSMO aumentaron de 4.720 (33 %) el año 2023 a 10.343 (56 %) año 2024. Lo que se debió al apoyo realizado por Imagenología a INT y CRSCO, durante el cambio del Tomógrafo en dichos establecimientos y al aumento de cupos para el HDS.

También aumentaron los TAC realizados a pacientes del Hospital Metropolitano, debido al aumento de camas en campaña de invierno y a la apertura de Quimioterapia ambulatoria.

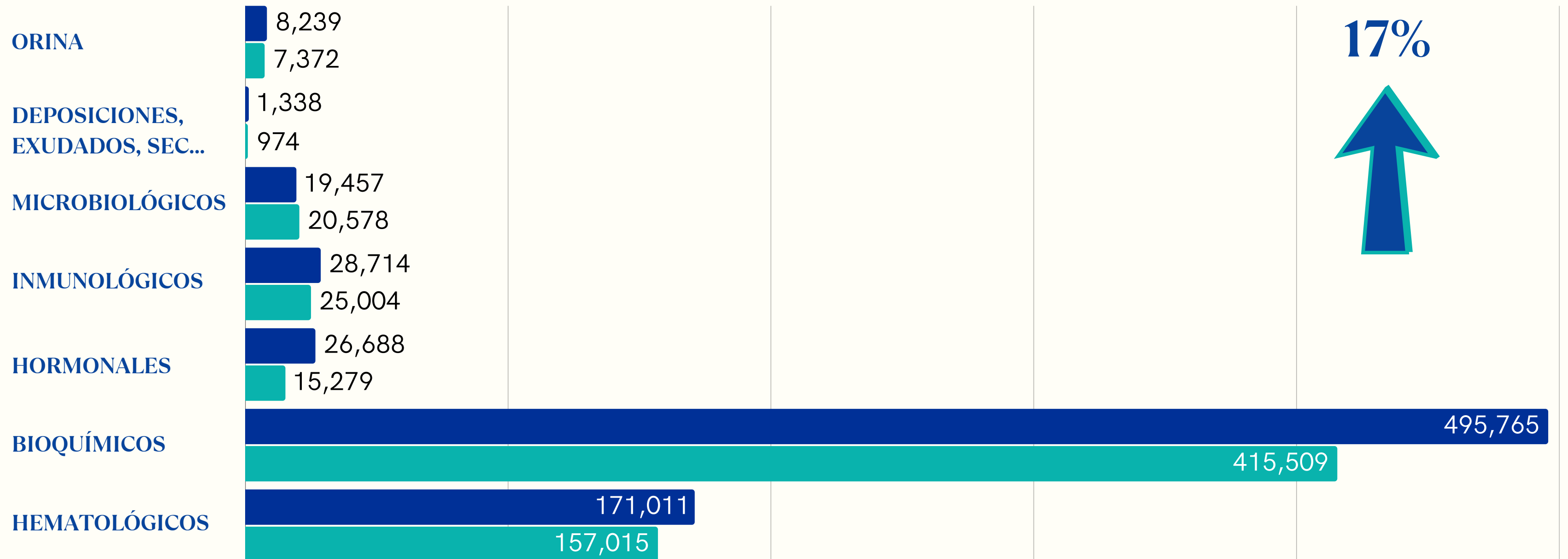
Los exámenes de mamografía se realizaron entre los meses de abril a octubre de 2024.

Las comunas con mayor demanda de estos exámenes fueron Providencia (36,7 %), Peñalolén (31,2 %) y La Reina (15,3 %).



# LABORATORIO

● 2024 ● 2023



HosMet realiza tanto prestaciones para pacientes del recinto (hospitalarios) como para pacientes de la red.

# LABORATORIO

El Hospital Metropolitano apoya desde el mes de Mayo de 2024 al Hospital Luis Tisné, Centro Metropolitano de Sangre y al Instituto Nacional del Tórax con exámenes de Laboratorio Clínico.

## \$ 205.130.860

Fue el ahorro para que significó para las arcas públicas el apoyo en la realización de estos exámenes a los recintos de la red asistencial.



**2.741**

Exámenes de laboratorio para el Hospital Luis Tisné.

**48**

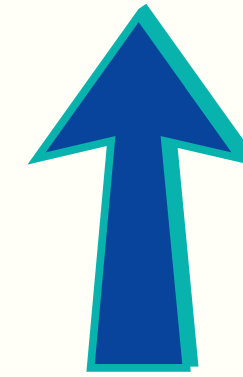
Exámenes de laboratorio para el Centro M. de Sangre.

**44**

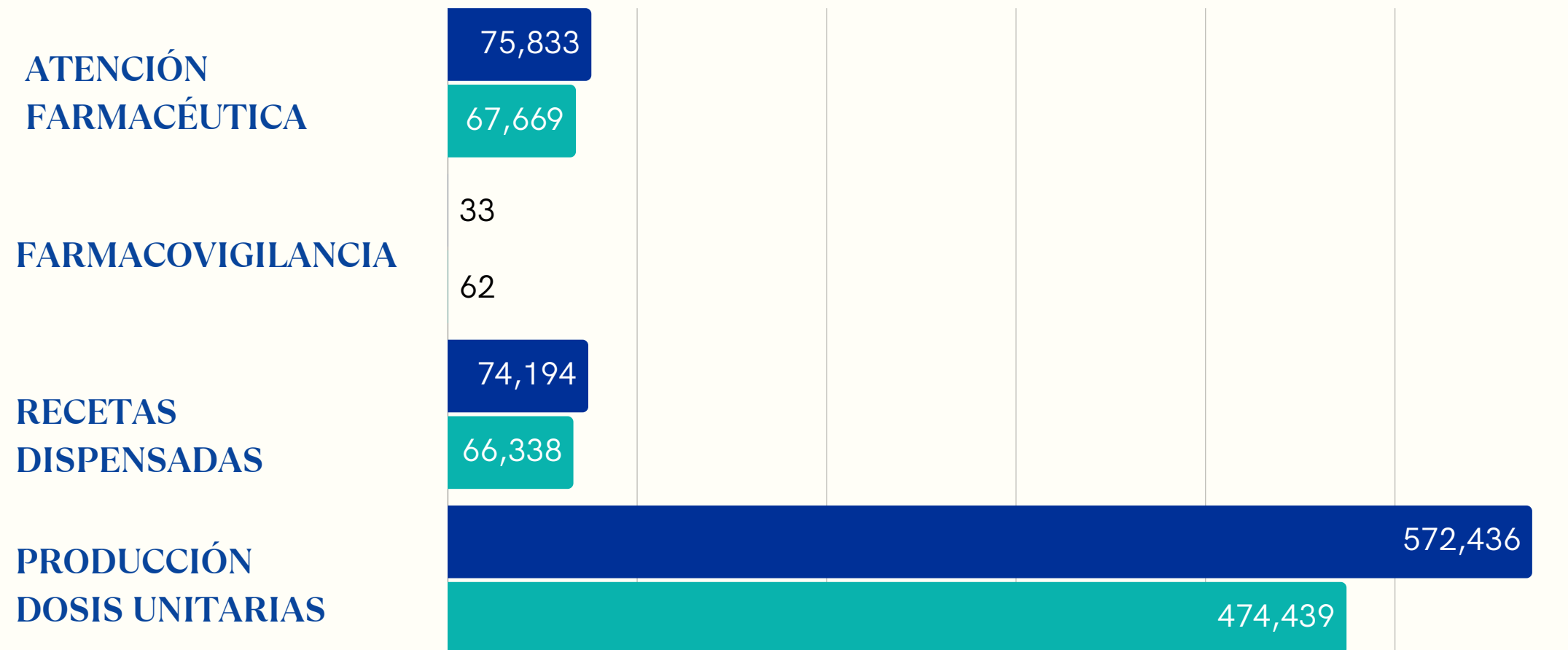
Exámenes de laboratorio para el I. Nacional del Tórax.

# FARMACIA

18,7%



● 2023 ● 2024



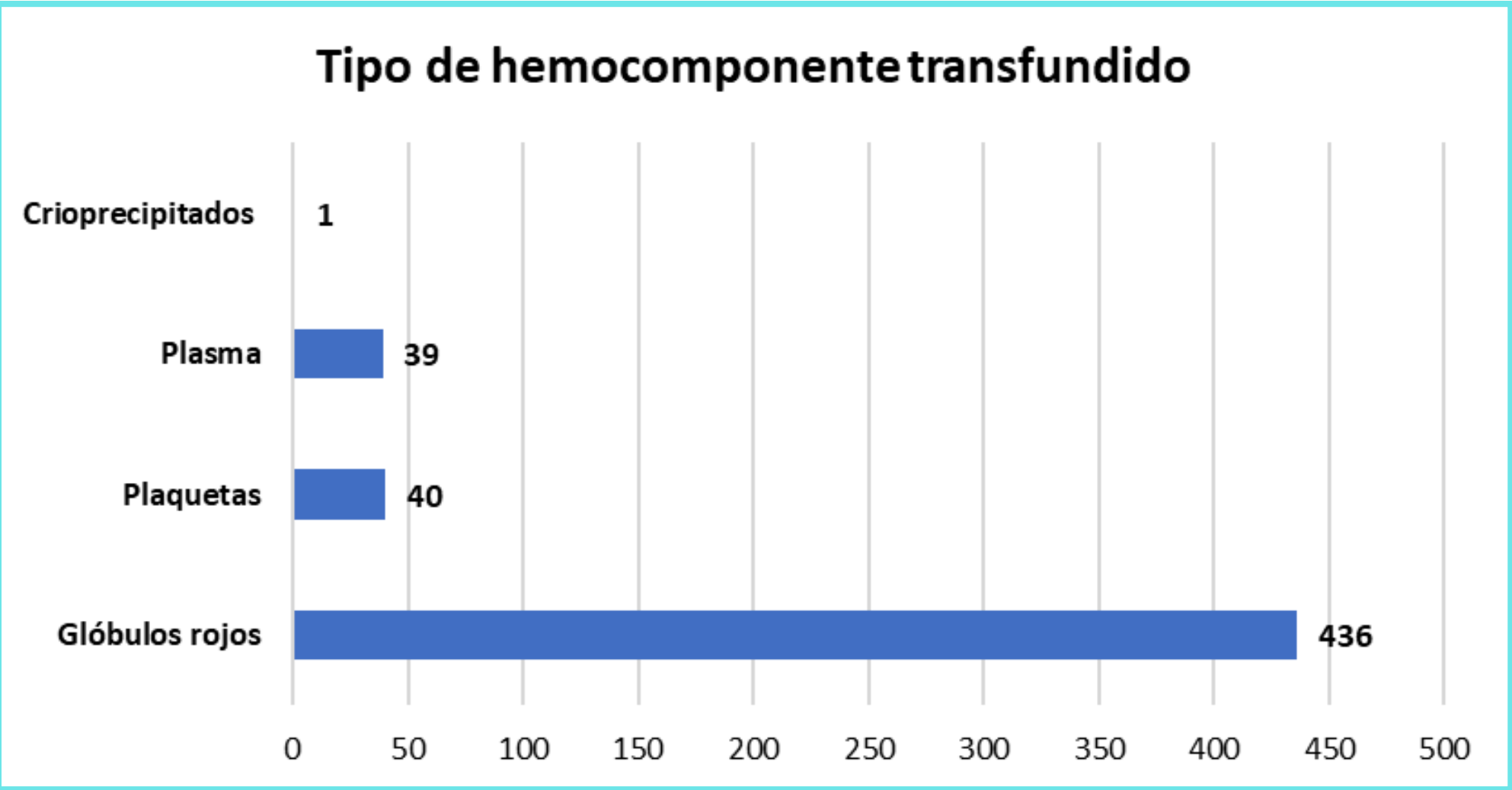
En 2024 se aumentó en un 12 % la atención farmacéutica, en un 11 % las recetas dispensadas y en un 20 % la producción de dosis unitarias.

Durante el segundo trimestre de 2024 se abre la sección de Farmacia Oncológica.

El 30 de septiembre de 2024, la Unidad de Farmacia asumió la bodega de sueros, que desde el inicio del hospital estaba a cargo de la Unidad de Abastecimiento.

Durante el año 2024 se enviaron a preparar 2.503 quimioterapias para 839 pacientes.





	2020	2021	2022	2023	2024
Total transfusiones	394	1.854	1.129	604	500
Total donantes efectivos	89	2.039	1.050	598	458
% cumplimiento	23	110	93	99	92

Las transfusiones en 2024 disminuyeron en un 17 % respecto al año anterior.

La mayor cantidad de transfusiones el 2024 corresponden a glóbulos rojos (84%), seguidas de plaquetas (7,8 %) y, en tercer lugar, plasma (7,6%).

Durante el año se ha presentado una baja de los donantes a nivel nacional y en HosMet (92 %).

Las razones más importantes que explican esta baja de donantes son:

**Consultar antes de inscribirse si:**

- Es chileno/a y viajó al extranjero en los últimos 12 meses.

**NO puede donar sangre si:**

- Ha residido en zonas endémicas de malaria por más de 6 meses en cualquier periodo de su vida.

# UNIDADES DE APOYO: TANATOLOGÍA

En septiembre se habilitó una sala de espera en la Unidad de Tanatología para los familiares de pacientes, de manera que no estén en la sala de espera de Av. Holanda. En dicha sala tienen disponible agua, té o café.

	2020	2021	2022	2023	2024
Fallecidos	157	418	313	223	370



Hubo un aumento de las biopsias en un 150 % respecto al año anterior, debido a la mayor cantidad de procedimientos realizados.

\* \* \*

Un 57 % de las biopsias fueron derivadas al HDS y un 43 % a INT.

	2020	2021	2022	2023	2024
Total Biopsias derivadas	0	7	12	27	68
INT	0	3	6	12	29
HDS	0	4	6	15	39

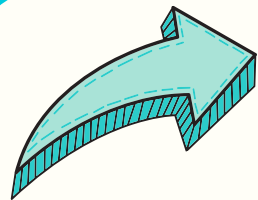
# EXÁMENES REALIZADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS



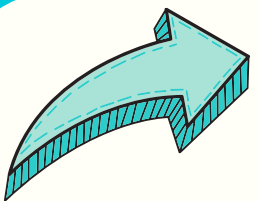


# IMAGENOLOGÍA

El examen de mamografía implementado de abril a primera semana de octubre de 2024, se realizó pacientes de las comunas de Providencia, La Reina, Vitacura, Las Condes y Peñalolén. Además, a las funcionarias en el contexto del EMPA.



La realización de mamografías significó un ahorro para APS del SSMO de  
**\$ 44.116.780.**

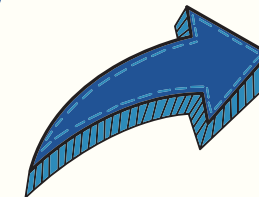


Durante 2024 se realizaron 43 exámenes de radiología simple a INR Pedro Aguirre Cerda, lo que significó un ahorro para dicha institución de:  
**\$ 9.207.820.**

Comuna	Mamografías
Providencia	789
La Reina	329
Vitacura	129
Las Condes	215
Peñalolén	672
Funcionarias	18
Total	2.152

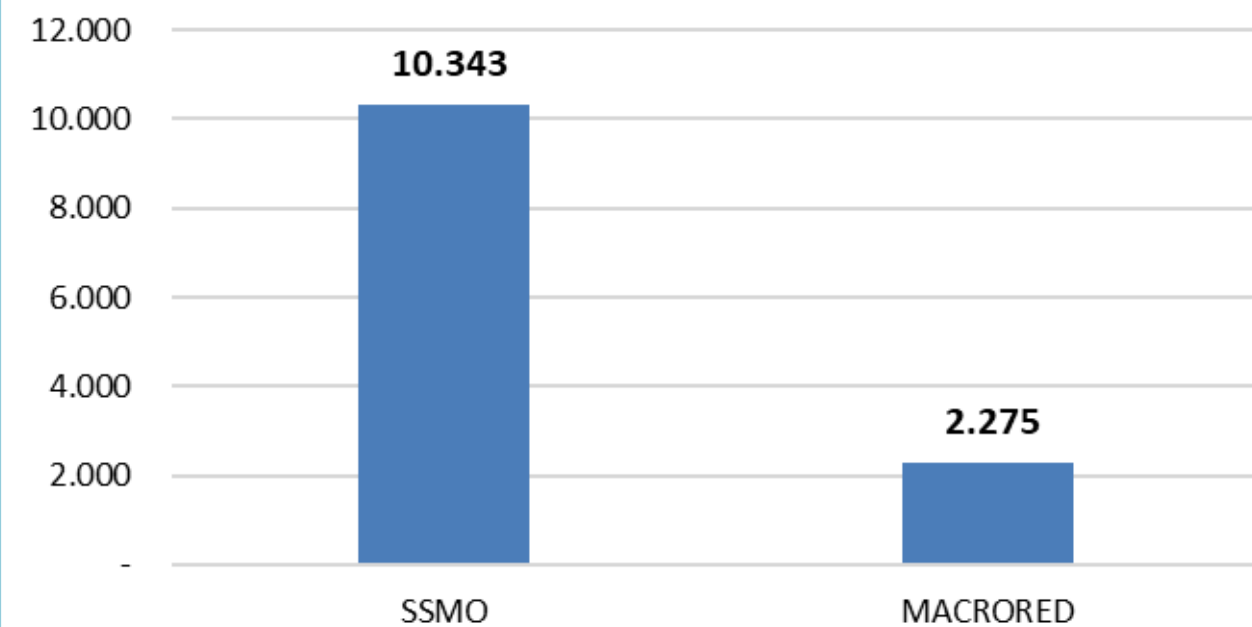
El apoyo de TAC a SSMO incluyó a HDS, INT, CRSCO, HLT, INGER e INPAC.

El apoyo de TAC a la macrored incluye a pacientes de los Servicios de Salud Occidente, Central, Sur, Norte y O'Higgins.



La realización de TAC significó un ahorro total para SSMO y Macrored de:  
**\$ 1.101.988.250.**

**TAC según Procedencia**

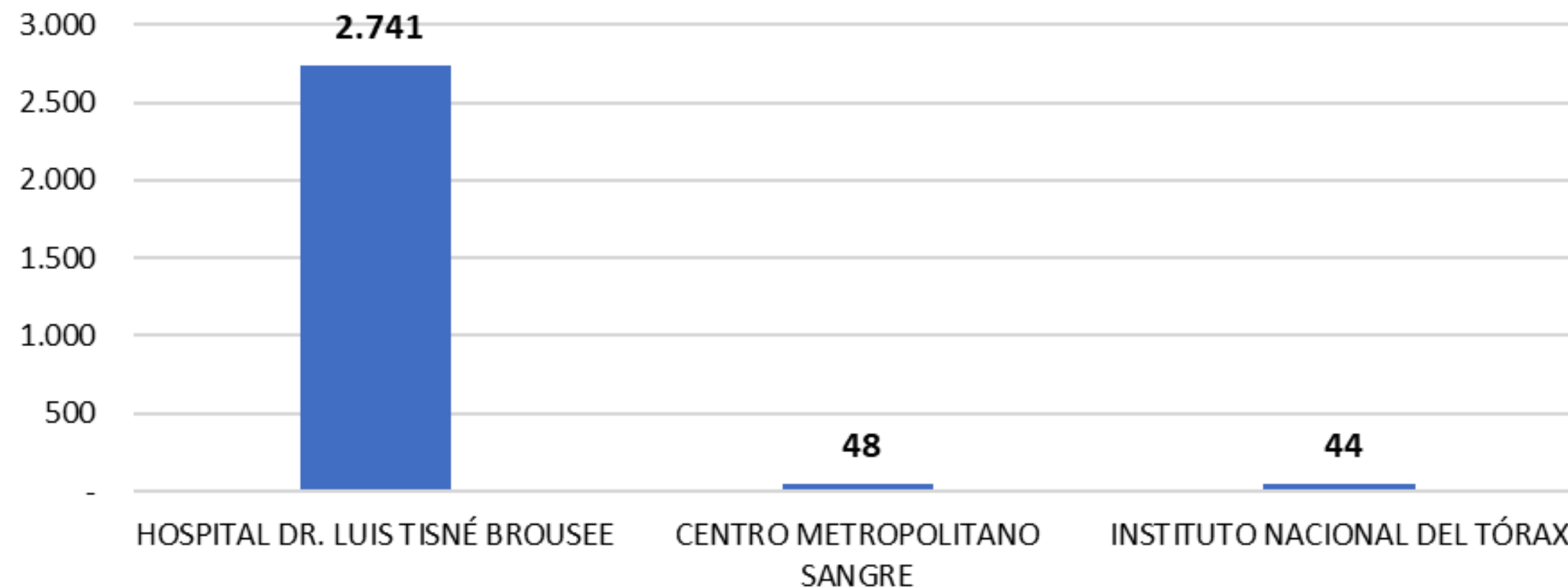


# LABORATORIO CLÍNICO

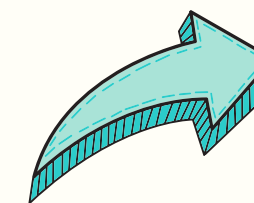
A partir de mayo de 2024 se comenzó a apoyar con exámenes al HLTB y en junio al INT.

Durante todo el 2024 se apoyó al CMST con controles hematológicos de sus hemocomponentes.

**Exámenes de laboratorio clínico**



El mayor derivador es el HLTB con un 96,7 % de los exámenes, seguido del CMST (1,7 %) y el INT (1,6 %).



La realización de estos exámenes significó un ahorro para dichos establecimientos un ahorro de:  
**\$ 205.130.860.**

# SITUACIÓN FINANCIERA

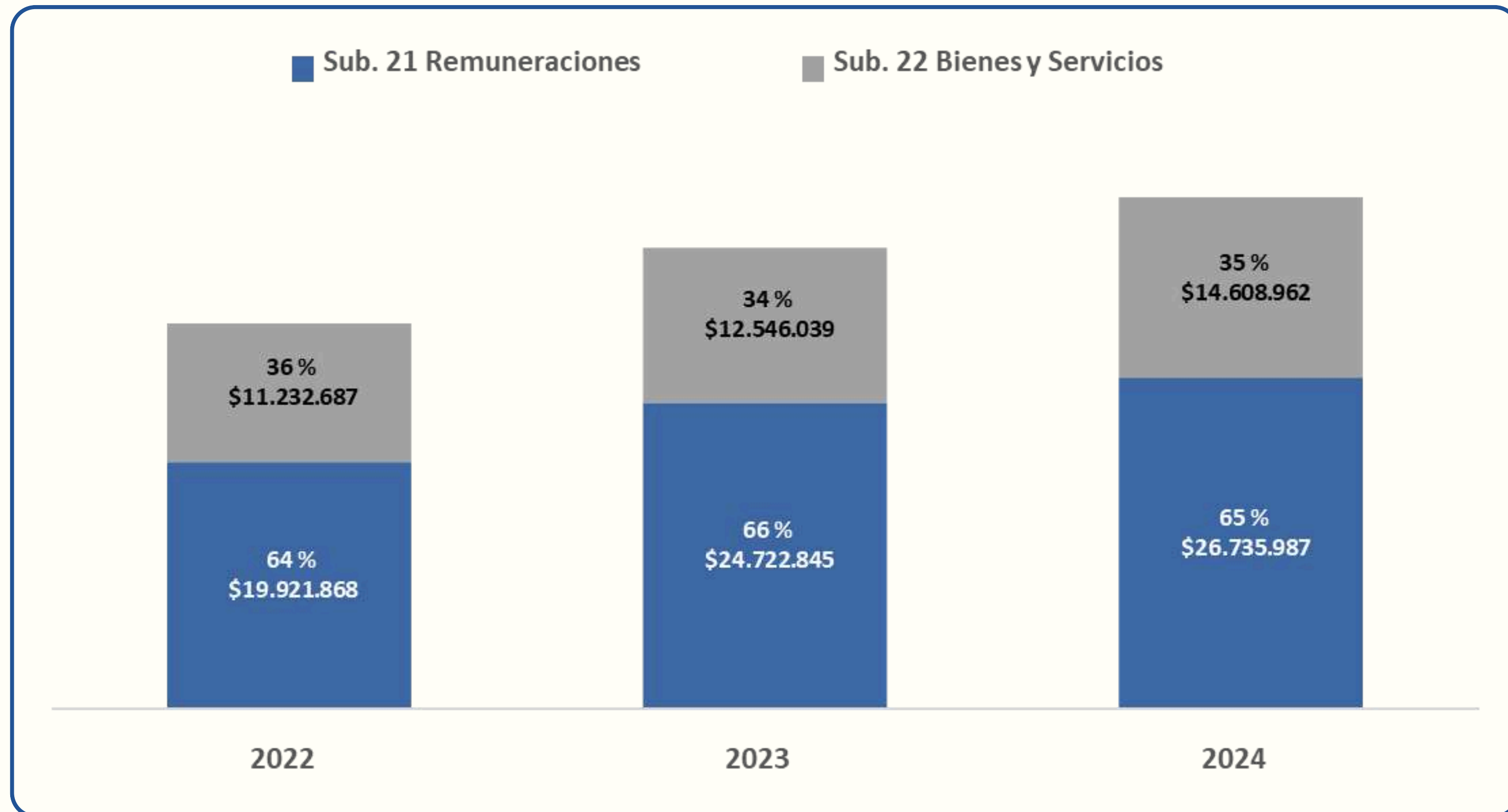


# SITUACIÓN FINANCIERA 2024

ANEXO	PRESUPUESTO	EJECUTADO ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2024	
Subtítulo 21	\$26.735.990	\$26.735.990	100,0%
Subtítulo 22	\$14.669.588	\$14.608.958	99,6%
Subtítulo 29	\$15.014	\$15.014	100,0%

\* Cifras en M\$

# COMPOSICIÓN DEL GASTO OPERACIONAL

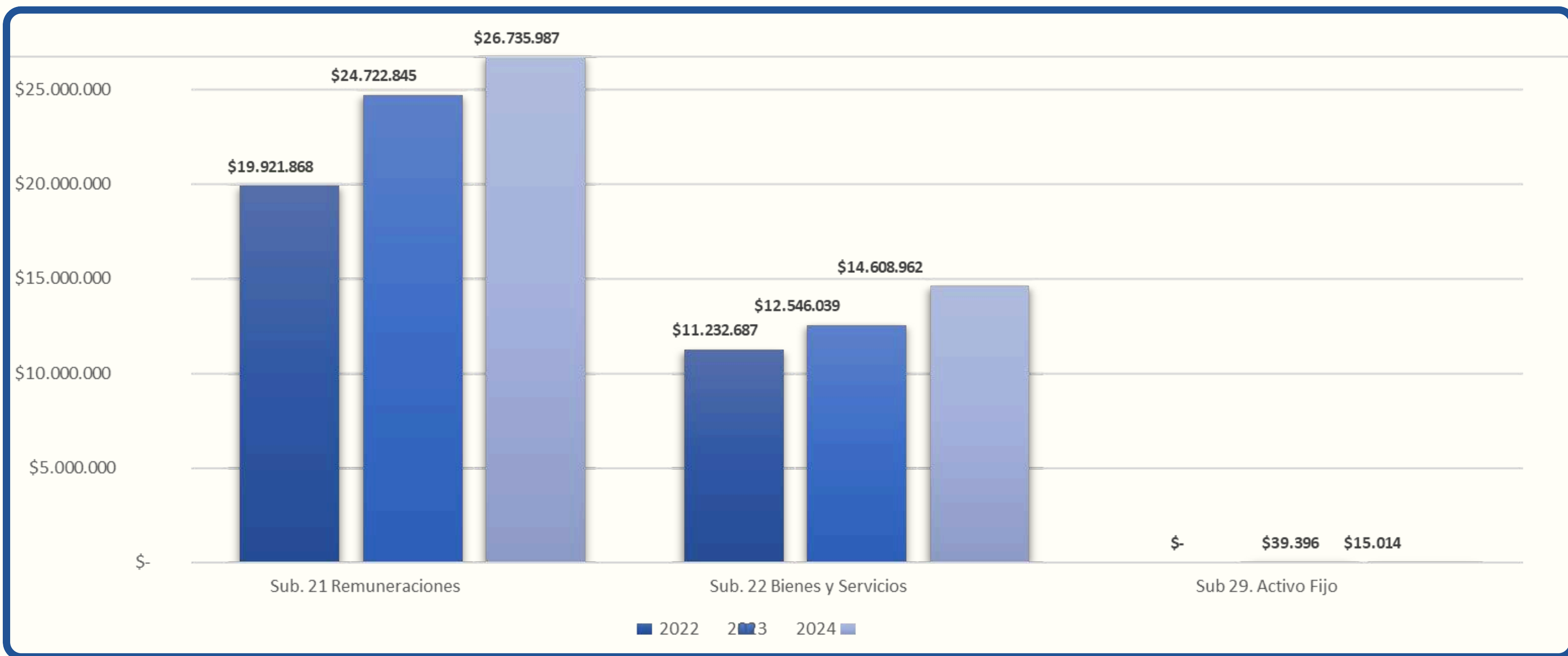


# EVOLUCIÓN DE LA DEUDA EN SUBTÍTULO 34

	2022	2023	2024	2025
Subtítulo 34	\$0	\$1.847.298	\$321.169	\$2.319.869

\* Cifras en M\$

# EJECUCIÓN DEL GASTO



# COMPROMISOS

Incorporar un ERP (Enterprise Resource Planning es una herramienta para centralizar y gestionar los procesos hospitalarios de manera que los mismos puedan optimizarse y asegurar la productividad del establecimiento) y mejorar los tiempos y los procesos administrativos.

Incorporar un Sistema de Gestión Documental (cero papel y firma electrónica).

Actualización versión ficha electrónica (tracker).

Actualización de PC y Windows.

Renovar Servicio de Aseo y Jardinería.

Renovar servicio de REAS.

Renovar servicio de Seguridad y Vigilancia incorporando mayor tecnología.

Cumplimiento de compromisos MEL.

Remodelación de áreas de S.G. Personas, Vacunatorio e instalar Centro Dental.

Remodelación del Laboratorio.

Mejoramiento de los techos.

Remodelación vestidores del personal y de empresas externas.

Remodelación Bodega de Sueros y Ley Ricarte Soto.



# RECURSOS HUMANOS



# DOTACIÓN

## LEY 18.834

	CARGOS AUTORIZADOS	CARGOS PROVISTOS	BRECHA PROVISIÓN
Profesionales		488	
Técnicos		284	
Administrativos		74	
Auxiliares		97	
TOTAL	1.022	943	79

92,3%

## LEY 15.076

	CARGOS AUTORIZADOS	CARGOS PROVISTOS	BRECHA PROVISIÓN
Médicos	85	74	11

87%

Provisión de cargos al 31 de diciembre de 2024.

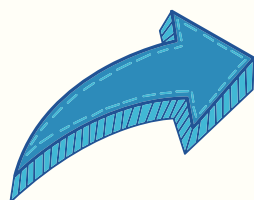
# DOTACIÓN

95,8%

## LEY 19.664

	HORAS AUTORIZADAS	TOTAL DE HORAS SEMANALES PROVISTAS	CARGOS (44 HORAS) PROVISTOS	BRECHA PROVISIÓN	
				HORAS SEMANALES	CARGOS (44 HORAS)
Médicos		1.298			
Bioquímicos		396			
Químico Farmacéuticos		572			
Odontólogos		11			
TOTAL	2.376	2.277	50,75	143	3,25

Provisión de cargos al 31 de diciembre de 2024.



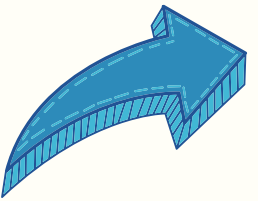
En enero de año 2024 se realiza reconocimiento de asignación de antigüedad (bienios) a un total de 709 funcionarios de la Ley 18.834 y reconocimiento de trienios a 43 profesionales de las leyes 19.664 y 15.076.

## Proceso calificadorio Ley 18.334 (año 2024)

Planta	Calificados
Profesionales	502
Técnicos	262
Administrativos	70
Auxiliares	89
<b>TOTAL</b>	<b>923</b>

## Asignación contemplada en Ley 19.490, pago trimestral Ley 18.834, comparación año 2024 versus año 2025.

Ley 19.490	Conformados 2024	Conformados 2025
Profesionales	81	400
Técnicos	37	148
Administrativos	6	42
Auxiliares	2	46
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>636</b>



Se materializa el segundo proceso masivo de pago del bono, realizándose por primera vez encuesta de satisfacción usuaria, obteniendo el 6° lugar entre los establecimientos de alta complejidad del país beneficiándose un total de 834 funcionarios a la fecha.

Asignación contemplada en Ley 19.937, pago trimestral Ley 18.834 comparación año 2024 versus año 2025

Ley 19.937	Conformados 2024	Conformados 2025
Profesionales	450	430
Técnicos	220	222
Administrativos	56	59
Auxiliares	66	74
TOTAL	792	785

Proceso calificadorio Ley 15.076 y 19.664 del año 2024

Planta	Precalificados
Bioquímicos	9
Odontólogos	1
Médicos	105
Químicos Farmacéuticos	12
TOTAL	127

## Cumplimiento Acreditación Individual Profesional

Planta	Acreditados año 2024	A acreditar en el año 2025
Profesionales	11	380

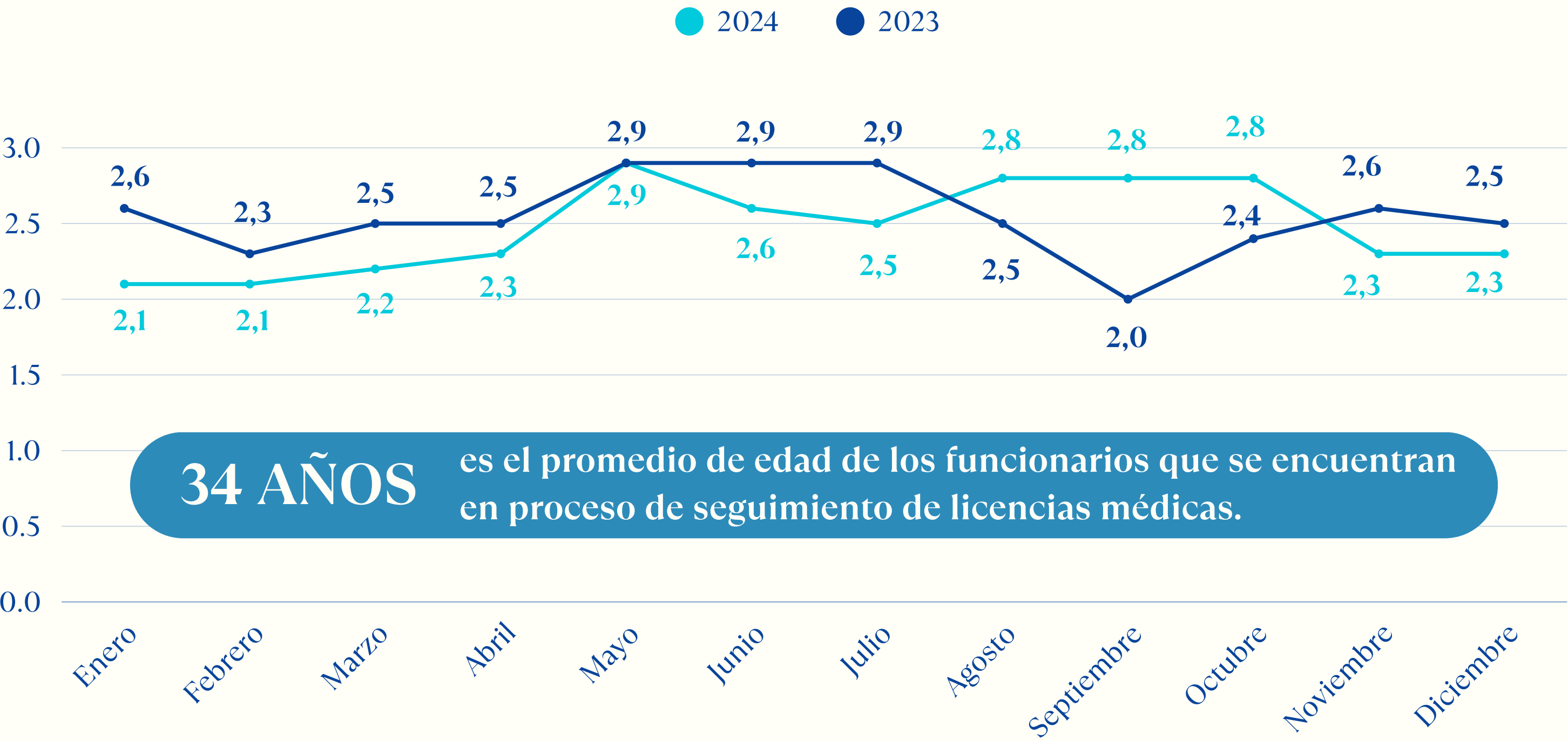
# ÍNDICE DE AUSENTISMO

68%

de la dotación son mujeres, concentrándose entre los 25 y 39 años.

32%

de la dotación son hombres, concentrándose entre los 28 y 38 años.



2023

30,6

2024

29,5

2025

28,7

# AUSENTISMO: RESUMEN DE ACTIVIDADES

## SEGUIMIENTO

Vinculación con jefaturas directas de funcionarios/as.

Contacto oportuno con funcionarios/as que presentan licencia médica mayor a 90 días.

## COMITÉ DE AUSENTISMO

Funcionamiento continuo de comité, con el aporte de los gremios.

Incorporación de trabajadora social (marzo) y psicólogo de clima laboral (octubre).

## NOTIFICACIÓN

Revisión y notificación de licencias médicas rechazadas.

Notificación oportuna sobre casos de sospecha de mal uso de licencia médica.

Aplicación del Artículo N° 151.



# CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y FAMILIAR

26 cupos a Sala Cuna, 26 bonos compensatorio para hijos/as con enfermedad grave que no pueden asistir a Sala Cuna, permiso de alimentación para madres y funcionarios/as que, mediante resolución judicial, ejercen el cuidado personal de un niño o niña.



Sala Cuna con extensión horaria hasta las 19:00 horas.



# CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y FAMILIAR



Acceso al Programa de Salud Mental con equipo multidisciplinario (psicóloga, médico, enfermera).

Coordinación con la Clínica Jurídica de la Universidad San Sebastián para asesoría de casos judiciales de funcionarios ante los Tribunales de Familia.



# UNIDAD DE BIENESTAR

Actividades de esparcimiento para funcionarios/as y sus cargas como paseo de fin de año del Servicio de Bienestar.

Fondos concursables del Servicio de Bienestar (talleres para embarazadas de estimulación prenatal, baile entretenido, actividades de reconocimiento para el día de la madre y padre).

Olimpiadas Invierno HosMet, del SSMO y Trekking Familiar por el Servicio de Bienestar SSMO.



576 funcionarios afiliados con representación en todos los estamentos, correspondiendo a un 50% de la dotación total.



# UNIDAD DE BIENESTAR



Subsidios para viviendas, ayudas sociales de emergencia (12).

Lidera proceso de ejecución de presupuesto PMEL 2024, potenciando el funcionamiento de comité, la generación de proyectos y gestión con abastecimiento para la compra de los artículos priorizados, conforme a los subtítulos autorizados. Presupuesto 2024: \$13.307.000; sub 22 \$ 3.793.000 y sub 29 \$ 9.514.000. Se compran berger, aires acondicionados, enfriadores, microondas, datas, pizarra con televisor, termo hervidores, colchones.

Feria de Servicios de Bienestar, vinculación con organismos públicos y privados con convenio en Bienestar.

Entrega de bonos por nacimiento, escolaridad, becas de estudios para funcionarios/as e hijos, excelencia académica, etc.



# SALUD FUNCIONARIA

**372 EMPA**

alcanzando un 35% de cobertura, siendo el hospital de la red con un mayor avance.

52 exámenes ocupacionales, 11 atenciones con derivación a Servicios de urgencia y 9 derivaciones a extrasistema.

Se implementa la realización de Pausas de Salud Mental, realizándose 16 sesiones en el periodo, intervenciones en distintos servicios y unidades tanto clínicas como administrativas.



**1.068 atenciones médicas.**



# SALUD FUNCIONARIA



741 atenciones psicológica de salud mental, sesiones individuales; 10 informes para derivación a psiquiatría de la Red; 7 informes para centro de la mujer, centro de apoyo a víctimas; 4 talleres en salud mental para unidades del establecimiento; 16 intervenciones de equipos en salud mental y ambiente laboral, con un total de 67 funcionarios; 16 pausas de salud mental “Estrategias para el manejo del estrés”, con un total de 165 participantes.

Se realizaron actividades de prevención y promoción de la salud participando en charlas y stand en feria de salud de la mujer, EMPA, hipertensión arterial, semana de la inclusión, jornada de prevención, charla apoyo a víctimas, participación en video sobre pasatiempos de funcionarios, en el marco del cuidado de la salud mental, taller de acompañamiento del duelo; conversatorios sobre salud mental, estrategias para liderar, salud femenina, prevención del cáncer, diabetes mellitus, por nombrar algunas.



# PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD

En cuanto a actividades asociadas a la ley 16.744, se registraron 97 accidentes laborales, de los cuales 47 fueron accidentes de trayecto. Se realizaron 72 estudios de enfermedad laboral y 18 de enfermedad profesional.

Se realizan pausas activas con un reporte de participación de 1690 funcionarios, así como evaluaciones de puestos de trabajo.

Se coordinan reuniones periódicas con comité de aplicación de riesgos psicosociales, realizando encuesta CEALS SM, con un 61% de participación, observando como resultado riesgo medio.

En coordinación con bomberos, el 25.04.24 se realiza simulacro de incendios con evacuación de personal, participando 400 funcionarios. Posteriormente se convoca a COGRID para evaluación y visualizar espacios de mejora (abril 2024).

Se realiza en coordinación con SERNAPRED, simulador de sismos.



Se cumple 100% de medidas prescritas por aplicación del Cuestionario ISTAS-21 en establecimiento.

A la fecha se han presentado un total de 26 denuncias, de las cuales 15 fueron acogidas y 11 desestimadas, generando un proceso de acompañamiento y mediación por Calidad de Vida, según corresponda.

# GESTIÓN USUARIA



# ORGANIGRAMA



De acuerdo a la Resolución Exenta N° 792 del 29 de abril del 2024, la Dirección del Hospital Metropolitano de Santiago dispuso la nueva estructura central/organizacional del establecimiento, donde la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) dependiente de la Dirección pasaría a formar parte del nuevo Departamento de Gestión Usuaria, el cual, fue formalizado el día 03 de julio del 2024 a través de la Resolución Exenta N° 1168 y que tiene como objetivo conocer y responder a las necesidades y demandas de salud de las personas, llevando a cabo estrategias y procesos de satisfacción y participación usuaria en conjunto con la comunidad, las cuales, puedan mejorar la experiencia de las personas en torno a la interacción con el establecimiento. La vinculación con la comunidad usuaria se debe efectuar otorgando el debido reconocimiento a las personas en participar en su atención de salud de manera integral y digna, donde primen los lineamientos de la Ley de derechos y deberes, participación, transparencia, entre otras.



# HITOS

En el año 2024 se registraron 73.838 personas que asistieron a visitar a sus pacientes hospitalizados en nuestro establecimiento, esto incluye las visitas en horario hábil y en horario inhábil. En comparación con el año 2023, aumentó el número total de personas que asistieron, pues en el 2023 ingresaron 49.987, lo que representa un aumento del 47%.

El total de las atenciones realizadas por la Unidad de OIRS (Administrativos/as, Técnicos y Profesionales) durante el año 2024 fue de 61.092, de las cuales 38.808 fueron atenciones femeninas y 22.284 atenciones masculinas. En comparación al año 2023, que presentó 51.128 atenciones, durante el 2024 se observa un incremento de 9.964 atenciones.

En el año 2024, ingresaron 118 Reclamos, 496 Felicitaciones, 10 Solicitudes, 5 Consultas formales y 2 Sugerencias. No obstante, de la totalidad de Requerimientos Ciudadanos (631), el 79% corresponde a Felicitaciones tanto al personal de salud como al establecimiento, siendo este un hito para la institución.

Durante el año 2024 se aplicaron 2 encuestas: la Encuesta del Respeto al Derecho de los Pacientes (1.716 personas), en la cual se contabilizó un 91% de respuestas afirmativas (“Sí”) por parte de los pacientes; y la Encuesta del Buen Trato (877 personas), donde se presentó un 96% de respuestas “Totalmente de Acuerdo” por parte de los pacientes.

# HITOS

El año 2024 se realizó Acompañamiento Espiritual y Religioso a nuestros(as) pacientes hospitalizados; de acuerdo al registro de OIRS, 381 personas recibieron este acompañamiento en coordinación con la Unidad, siendo estos, 231 de religión evangélica, 149 católicos y 1 persona judía.

Comité de Gestión de Usuarios(as): Esta instancia promueve el buen trato, el respeto de derechos, la probidad y la ética en la atención clínica. Es parte de las Unidades de Satisfacción Usuaría y OIRS del Departamento de Gestión Usuaría. En 2024 sesionó mensualmente, analizando reclamos y proponiendo mejoras.

Campaña “Sé Paciente”: en colaboración con Comunicaciones, busca fomentar el buen trato y la atención humanizada, mejorar la satisfacción usuaria y reducir reclamos. También busca sensibilizar al personal sobre la experiencia del paciente, capacitar en la Ley de Derechos y Deberes, corregir falencias en el trato y promover una cultura de respeto y empatía que favorezca la recuperación. Fue presentado como buena práctica en el “II Congreso de Participación Social y Experiencia Usuaría 2025”.

Consulta ciudadana 2024: Actividad realizada entre febrero y abril de 2023, en el marco de la Cuenta Pública participativa del Hospital Metropolitano. Usuarios(as) y ciudadanos eligieron, presencial y online, las temáticas más relevantes para presentar en la Cuenta Pública.

# HITOS

**Día de la Mujer (8M):** El 8 de marzo se realizó una feria de salud dirigida a usuarias y funcionarias, con participación de diversas unidades del hospital y espacios culturales sobre los hitos del 8M.

**Feria Movilizados:** El 9 de mayo se llevó a cabo una feria con servicios públicos como Registro Civil, Fonasa y Asistencia Judicial, en beneficio de funcionarios(as) y usuarios(as).

**Día de los Pueblos Originarios:** El 24 de junio se entregó información sobre los pueblos indígenas reconocidos y sus asociaciones vinculadas al SSMO, en el marco del solsticio de invierno.

**Charla sobre Pueblos Originarios y Salud Intercultural:** Realizada el 11 de julio, con exposiciones sobre herbolaria y cosmovisión mapuche, abierta a usuarios(as) y funcionarios(as).

**Día de las Personas Mayores:** El 2 de octubre se organizó una feria de salud con orientación para personas mayores y sus cuidadores, con apoyo de múltiples unidades clínicas.

**Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer:** El 25 de noviembre se difundió material informativo y se instaló un "violentómetro" en el hall central, para concientizar sobre los tipos y niveles de violencia.

# PRE CUENTA

La Precuenta Pública del año 2025 del Hospital Metropolitano estuvo centrada en dar a conocer la institución, sus prestaciones y alcances, además de generar un espacio de diálogo con la comunidad. La actividad buscó fortalecer la participación ciudadana, recoger propuestas para mejorar la atención en salud y conocer el interés de la comunidad en involucrarse activamente en el funcionamiento del establecimiento.

El diálogo participativo fue liderado por funcionarios(as) del hospital quienes ejercieron el rol de monitores(as) y facilitaron la participación de la comunidad. Se trabajó en grupos para responder tres preguntas clave:

- Cómo mejorar la atención hospitalaria.
- Cómo optimizar la atención ambulatoria.
- De qué forma la comunidad desea vincularse con el hospital.





# PRE CUENTA

Cada grupo presentó sus conclusiones en un plenario y se destacaron importantes propuestas como:

- Fortalecer la humanización de la atención, potenciar la comunicación clara entre médico, paciente y familia, identificación del personal y gestión oportuna
- Reducción de tiempos de espera, espacios dignos y accesibles, atención integral y coordinada.
- Promover la participación activa mediante un Consejo consultivo comunitario, creación de redes de apoyo solidarias, inclusión y formación en salud.



Cada grupo presentó sus conclusiones en un plenario y se destacaron importantes propuestas como:

- Fortalecer la humanización de la atención, potenciar la comunicación clara entre médico, paciente y familia, identificación del personal y gestión oportuna
- Reducción de tiempos de espera, espacios dignos y accesibles, atención integral y coordinada.
- Promover la participación activa mediante un Consejo consultivo comunitario, creación de redes de apoyo solidarias, inclusión y formación en salud.

# UNIDADES DEPENDIENTES DE LA DIRECCIÓN



# DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA EXTERNA

## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Código de Ética de Auditoría Interna aprobado y formalizado.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

- Aseguración de la integridad del proceso de compras públicas.
- Evaluación de controles internos (COSO).
- Actualización de Gestión de Riesgos.
- Seguimiento de hallazgos críticos.
- Cumplimiento del pago a proveedores.

## AUDITORÍAS ESPECÍFICAS MINISTERIALES

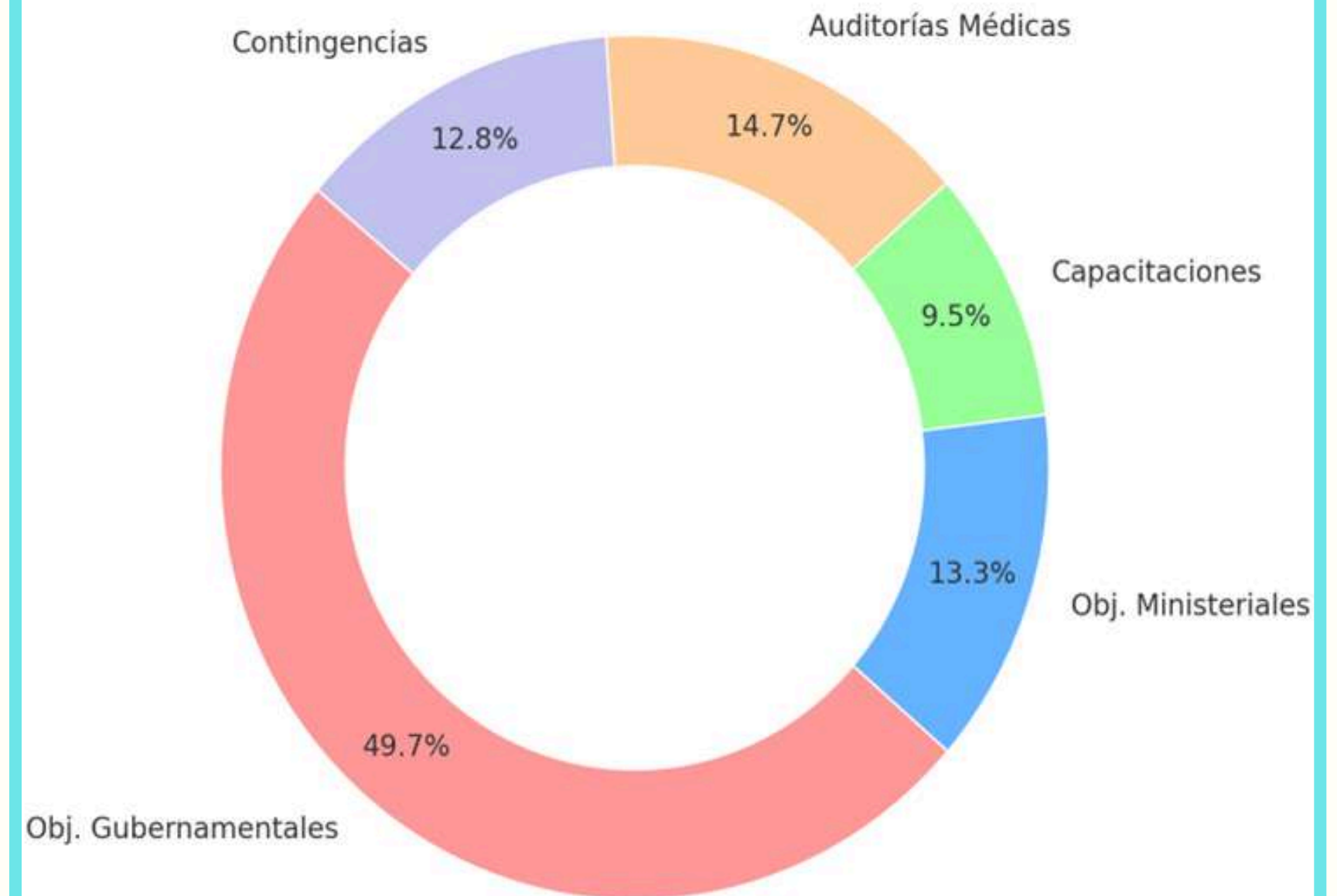
- Control exhaustivo de medicamentos psicotrópicos y Farmacia.
- Auditoría de infraestructura tecnológica de la Unidad de Gestión de Información.

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

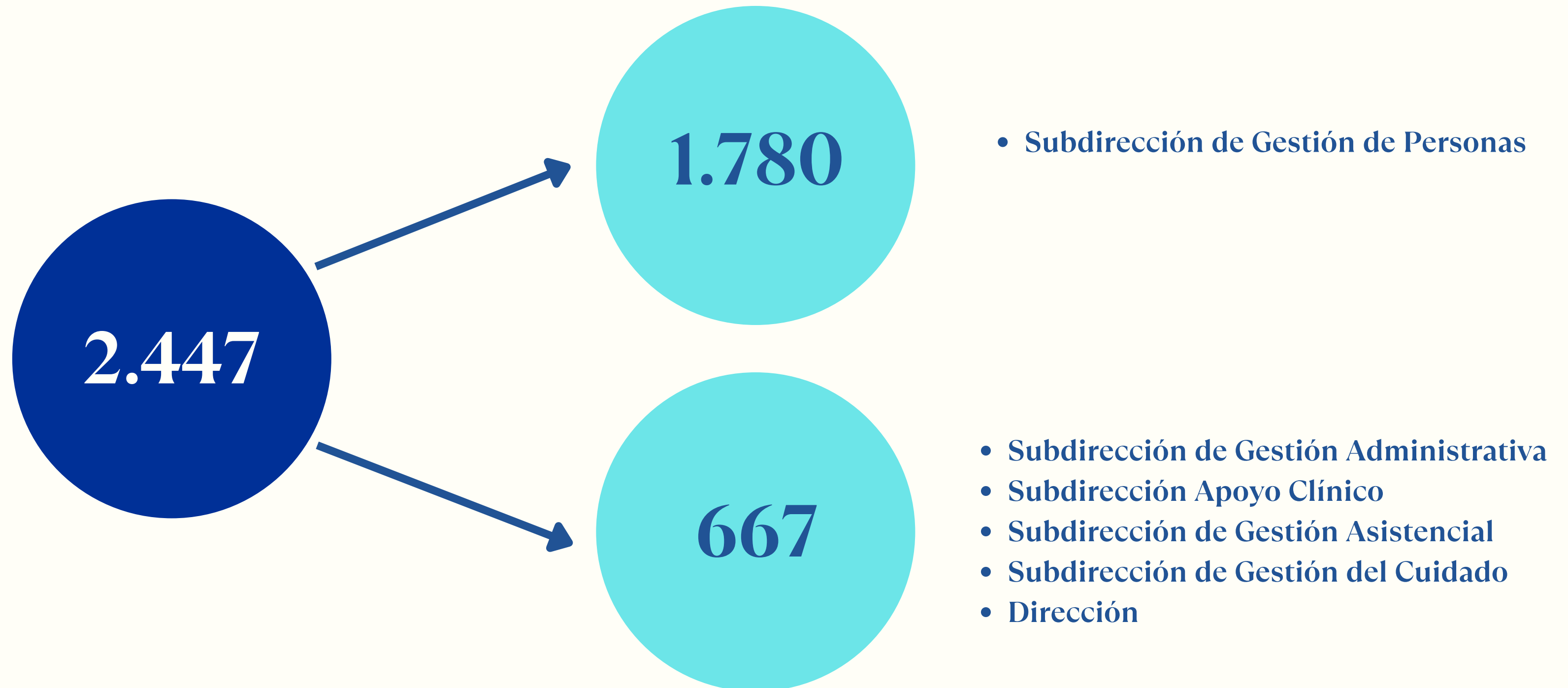
- Auditoría avanzada: machine learning e IA aplicada.
- Ética pública y actualización de normativas.
- Modelamiento de procesos y gestión de riesgos.

## AUDITORÍAS MÉDICAS

### Distribución de Horas por Actividad - 2024



## RESOLUCIONES EMITIDAS POR HOSMET





# UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

Cierre del proceso de elaboración de Planificación Estratégica 2024 - 2026, con su respectivo documento.

Continuación del levantamiento de procesos clínicos y administrativos del HOSMET.

Elaboración y seguimiento Metas Ley 18.834, 20.707 y 19.664.

Primer proceso como Invitados en Evaluación EAR (Establecimientos autogestionados en RED) en un 80.9% (aprobación  $\geq 75\%$ ).





## Epidemiología

Tasa incidencia 13 EA por 1000 DCO

Frecuencia fluctúa entre 9-10% de pacientes ingresados.

1 de cada 10 pacientes que ingresa al HOSMET experimenta un EA.



## EA mas frecuentes

Lesiones por presión

Caídas

Errores de medicación

Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)



## Eventos Centinelas

Se presentaron 16 Eventos Centinelas, asociados en general al proceso de atención médica y medicación. Todos fueron analizados en sesión según protocolo institucional y se establecieron planes de mejora.



## Epidemiología

Tasa incidencias y umbrales de referencias MINSAL

NAVM **7** /1000 DExp (**6**/1000 DE)

ITU CUP : UPC **3**/1000 DE

UCM **2**/1000 DE (**3**/1000 DE)



ITS CVC **1**/1000 DExp (**2**/1000 DExp)

ITS CHD **1.5**/1000 Proc. (**1.4**/1000 Proc)

ITS CQMT **0.04**/1000 Proc

## IAA mas frecuente y grave

Neumonía asociada a ventilación mecánica.



## Brotes

1 Brote en el primer cuatrimestre de Pseudomona aeruginosa en CAET.

Afectó a tres pacientes, en uno de ellos contribuyó a su fallecimiento,





## Eventos Adversos

Nuevo protocolo de vigilancia de eventos adversos.  
Incorporación de la vigilancia activa de eventos adversos.  
Estandarización del análisis de eventos centinelas y optimización de la supervisión de planes de mejora.  
Inicio gestiones de incorporación de software de gestión SER-Q.



## IAAS

Implementación de acciones específicas para disminuir NAVM e ITU/CUP:  
Cambio en pauta de evaluación de mantención de VMI incorporando nuevas medidas.  
Solicitud de compra de TOT con aspiración subglótica, pesas para pañal.  
Mayor supervisión de fundamento de indicación médica de CUP (se observa menor uso injustificado desde julio).



## Acreditación

Evaluación bianual características obligatorias.  
Cumplimiento 85%.  
Se aplican mejoras a registros de consentimiento informado.



## Eventos Adversos

Disminuir tasa incidencia de LPP y caídas

Mejorar notificación EA: módulo online notificación SER-Q

Capacitación



## IAAS

Obtener recertificación ministerial (noviembre) del PCI.



## Acreditación

Contar con módulo de gestión de acreditación funcional y amigable para todos durante el primer semestre 2025, (SER-Q) que permitirá seguimiento de indicadores, gestión documental y más.

Aumentar el cumplimiento de características obligatorias y mantener cumplimiento de características no obligatorias.

## UNIDAD DE GRD

- Captura, codificación y análisis de 6.165 egresos.
- Monitorización eficiencia del hospital, a través de indicadores.
- Elaboración de informes mensual y anual de producción GRD.
  - Análisis casuística del hospital.
  - Análisis uso de recursos y cartera de servicios del hospital.
  - Análisis exhaustivo de casos outliers
  - Análisis y monitoreo casos IEMA >1 de los GRD seleccionados para COMGES 10.
- Trabajo conjunto con unidad de SIGCOM para elaboración de informes.

## UNIDAD DE ESTADÍSTICAS

- Elaboración y constante revisión de REM 20 y egresos hospitalarios.
- Elaboración reporte de 6.165 egresos hospitalarios.
- Mecanismo de proceso semi automatizado para transformar egresos hospitalarios a formato GRD y así facilitar codificación GRD.
- Medir ocupación de camas.
- Elaboración y revisión de REM para analizar producción hospitalaria.
- Apoyar en revisión de rutas Rem para efectos de programación.
- Análisis de producción hospitalaria.
- Trabajo conjunto control de gestión para estandarizar registros.
- Levantar información sobre HIS para efectos estadísticos.



# UNIDAD DE PROYECTOS



Normalización para funcionamiento Central de Alimentación y Cafetería.

Proyecto de Áreas Verdes para el HosMet “Jardín Sanador”.

ELABORACIÓN PROPUESTA TÉCNICA  
DE PROYECTOS 2024

Habilitación Unidad de Oncología.

Normalización de estacionamientos.

Piso mecánico.

Impermeabilización de patios.

Normalización y remodelación de  
Salud Funcionaria.

Habilitación de camarines para  
funcionarios y externos.

# TELEMEDICINA

**OBJETIVO:** Acercar la atención médica especializada y de otras consultas de salud a pacientes a distancia, reducir traslados y tiempos de espera.

**INICIO DE IMPLEMENTACIÓN:** octubre 2024 con marcha blanca en Hospitalización Domiciliaria, diciembre 2024 marcha blanca en consulta especialidad nefrología. Mayo 2025 ejecución proyecto de telemedicina de especialidades médicas y hospitalización domiciliaria.

**ESPECIALIDADES DISPONIBLES:** medicina interna, nefrología, oncología, cardiología, reumatología, Cx vascular, asesoría en otras especialidades de cirugía.

**RESULTADOS ESPERADOS 2025:** aumentar cobertura de atención médica en hospitalización domiciliaria para cubrir brechas de atención semanales, reducción del % en tiempos de espera para atenciones de especialidades médicas en HOSMET, mantener la atención médica de especialidades como por ejemplo nefrología de manera continua (días hábiles e inhábiles), aumentar cobertura de consultas médicas de seguimiento en oncología.

**PRÓXIMOS PASOS:** ampliación a nuevas especialidades a través de la Red Oriente como la alianza realizada actualmente con telemedicina del Hospital del Salvador, implementación de sistemas de agenda integrada, refuerzo y seguimiento de conectividad en hospitalización domiciliaria, utilización de células de consultas de especialidad, como es dermatología a través de plataforma de hospital digital, capacitación de equipos clínicos, potenciar infraestructura digital en HosMet.





# DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

A nivel interno, el Departamento de Comunicaciones ha asumido como propia la tarea de reconocer la labor funcionaria, fomentando el reconocimiento del trabajo de las distintas unidades en pos de mejorar la comunicación interna y el buen trato.



Reconocimiento mensual de las unidades clínicas más felicitadas por parte de nuestros usuarios, con publicaciones en redes sociales y otras plataformas.

Charla sobre Ley Karin de la Contraloría General de la República, parte de una serie de exposiciones en torno a la entrada en vigencia de esta importante ley.



Realización de una revista de carácter mensual dirigida a la comunidad funcionaria y usuaria sobre la labor que realiza el Hospital Metropolitano.

Parte del trabajo de reconocimiento de las distintas áreas del HosMet se reflejó en el primero de nuestros documentales y reportajes respecto a la labor de nuestras unidades. Primero con “El Poder de las Palabras” y este año destacando la Ley Ricarte Soto, Peritoneo Diálisis e Imagenología.



Más de 100 personas se reunieron para el lanzamiento del documental “El Poder de las Palabras”, en el que abordamos la importancia del respeto y el buen trato.

Cuatro documentales realizó el equipo de Comunicaciones, que han permitido destacar el trabajo en red entre los equipos del HosMet y otros hospitales.



Escanea el código QR para revisar el playlist en nuestro canal de YouTube con todos los trabajos documentales realizados por el equipo de Comunicaciones.



# DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

A nivel externo, la tarea principal del equipo de Comunicaciones ha sido potenciar la identidad del Hospital Metropolitano, acercándonos a actores clave para cumplir los objetivos estratégicos del HosMet y creando un vínculo directo con nuestra comunidad usuaria.



Apoyamos el trabajo de la implementación del Programa RNAO, siendo galardonados con el Premio a la Innovación en el marco de un encuentro internacional.

Invitamos al Subsecretario de Redes Asistenciales, dr. Bernardo Martorell, a visitarnos y mantener un productivo diálogo con nuestras autoridades.



En 2024 ingresamos a la Ruta de la Memoria y, en virtud de eso, el 2025 recibimos a más de 250 personas el Día de los Patrimonios, con una alta participación de jóvenes.

**¡MUCHAS GRACIAS!**

