



# Cuenta Pública 2020



Directora

## DRA. MARGARITA SAMAMÉ

La **Dirección** del Hospital Metropolitano tiene como misión la articulación del establecimiento con la red asistencial durante la alerta sanitaria producto de la pandemia por **Covid-19**, desarrollar un proceso de atención asistencial seguro con énfasis en el buen trato, tanto para los pacientes, los funcionarios y las familias, así como velar por la adecuada administración de los recursos humanos, financieros, de servicios de apoyo, infraestructura y equipamiento con eficiencia y probidad.





# IDENTIDAD

**El Hospital Metropolitano abre sus puertas el 15 de mayo de 2020, en el recinto que antes ocuparon el Hospital Militar, el Hospital de La Florida y el Hospital Félix Bulnes, en calle Holanda N°060, con el fin de reforzar la red asistencial de salud, en respuesta a la emergencia sanitaria que vivía nuestro país producto de la pandemia de Covid-19.**





# MISIÓN

**Nuestro hospital tiene como misión contribuir a elevar el nivel de salud de la población, a través de la realización de prestaciones médicas de cuidados medios y críticos, a personas adultas, con resultado positivo de Covid-19, además de la realización de exámenes y la entrega de servicios que satisfagan las exigencias de la alerta sanitaria, proporcionando resultados confiables y oportunos, con profesionales y tecnología al servicio del usuario.**



# NUESTROS VALORES



# HOSPITAL METROPOLITANO

## AUTORIZACIONES DE FUNCIONAMIENTO

REX 231 del 28.04.2020  
"Autoriza inmueble para la entrega de prestaciones que indica"

Como respuesta a la pandemia por Covid-19, el Minsal autoriza por un periodo de 120 días la entrega de prestaciones de salud, mientras dure la alerta sanitaria, al Hospital Metropolitano, reforzando la red asistencial con la apertura progresiva de 301 camas, distribuidas en 46 camas UPC y 255 camas de cuidados medios, orientadas a la atención cerrada de pacientes hospitalizados con diagnóstico confirmado de Covid-19, que requieren cuidados de mediana y alta complejidad.

REX 522 del 01.09.2020  
"Modifica REX N° 231 del 2020, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales"

En consideración a la mantención de la pandemia Covid-19 y a las necesidades de camas hospitalarias para dar continuidad a las prestaciones de salud en el Hospital Metropolitano, el Minsal modifica lo resuelto previamente, prorrogando la autorización de funcionamiento hasta el 31 de diciembre de 2020, de 250 camas, distribuidas en 185 camas UCI/UTI convertibles y 65 camas de cuidados medios.



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

# CONSULTA CIUDADANA

## DIFUSIÓN Y MUESTRA

Por la situación epidemiológica en el país y las peculiaridades de nuestro hospital, con atención de pacientes desde Arica a Punta Arenas, decidimos que la mejor forma de hacer partícipe a la comunidad de este primer proceso de Cuenta Pública sería a través de una Consulta Ciudadana, la cual se efectuó entre el 24 de febrero y el 9 de abril de 2021. Este proceso fue activamente promocionado a través de las redes sociales del Hospital Metropolitano, teniendo una acogida superior a la que esperábamos.

ANTECEDENTES DE LA MUESTRA	
ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO	ESCALA DE LIKERT
MUESTRA TOTAL REALIZADA	201 ENCUESTAS

# CONSULTA CIUDADANA

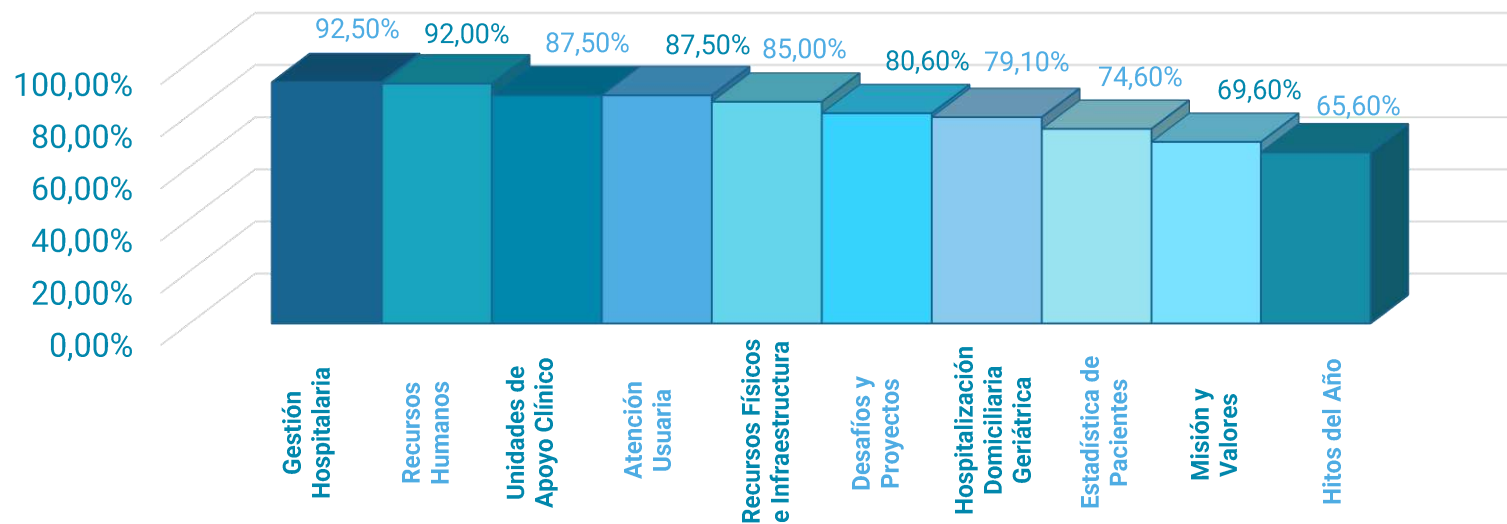
## TEMÁTICAS ANALIZADAS

- ❖ Misión y valores de la institución.
- ❖ Gestión hospitalaria.
- ❖ Hospitalización Domiciliaria Geriátrica.
- ❖ Estadística de pacientes.
- ❖ Unidades de apoyo clínico.
- ❖ Recursos físicos e infraestructura.
- ❖ Recursos humanos.
- ❖ Atención usuaria.
- ❖ Desafíos y proyectos de la institución.
- ❖ Hitos del año 2020.

# CONSULTA CIUDADANA

## RESULTADOS

Los resultados entregados por las 201 personas que respondieron la consulta han sido los pilares sobre los que se confeccionó tanto este documento como la presentación en video de nuestra directora, la doctora Margarita Samamé. A continuación, vemos el porcentaje de personas que consideraron como **“importante”** o **“muy importante”** cada una de las temáticas incorporadas en la Consulta Ciudadana.



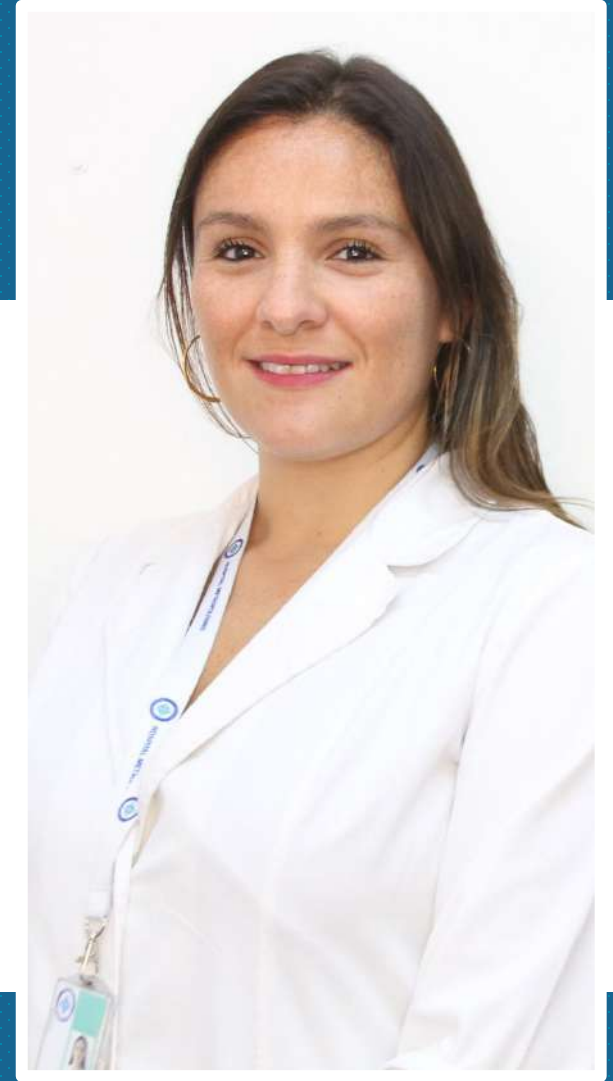


# GESTIÓN ASISTENCIAL

Subdirectora de Gestión Asistencial

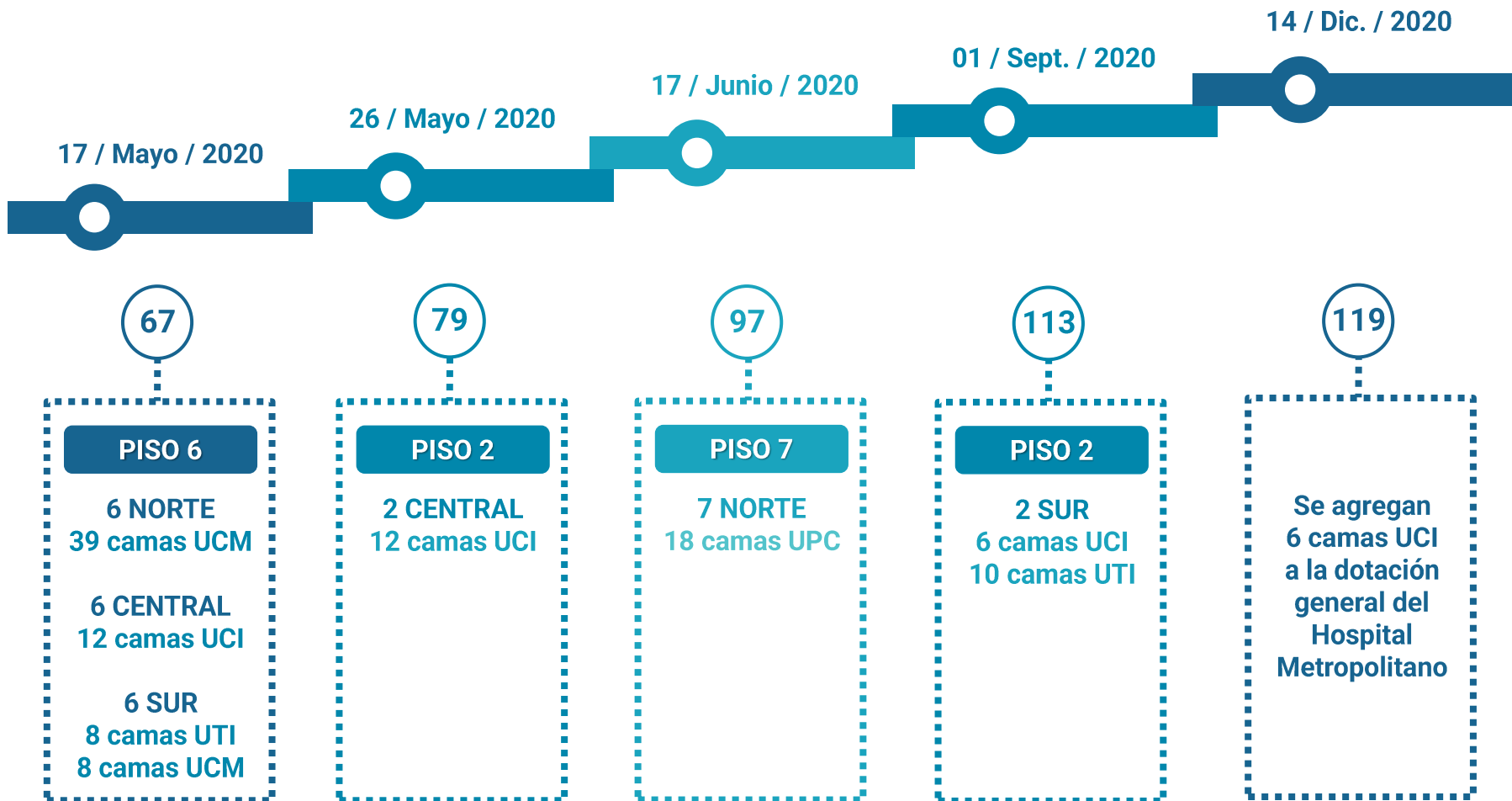
## **DRA. MARJORIE TREUER**

La **Subdirección de Gestión Asistencial** tiene como misión liderar el proceso clínico y asistencial del establecimiento, facilitando el cumplimiento de los objetivos sanitarios en contexto pandemia, procurando mantener **altos estándares** en la atención de pacientes y satisfacción usuaria. La subdirección médica lidera al equipo médico del establecimiento, procurando generar y mantener el compromiso de los profesionales con la institución a través del énfasis en la visión de mejora continua, trabajo en equipo y buen trato.



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## CRONOLOGÍA DE APERTURA DE CAMAS



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## INDICADORES DE PRODUCCIÓN CLÍNICA

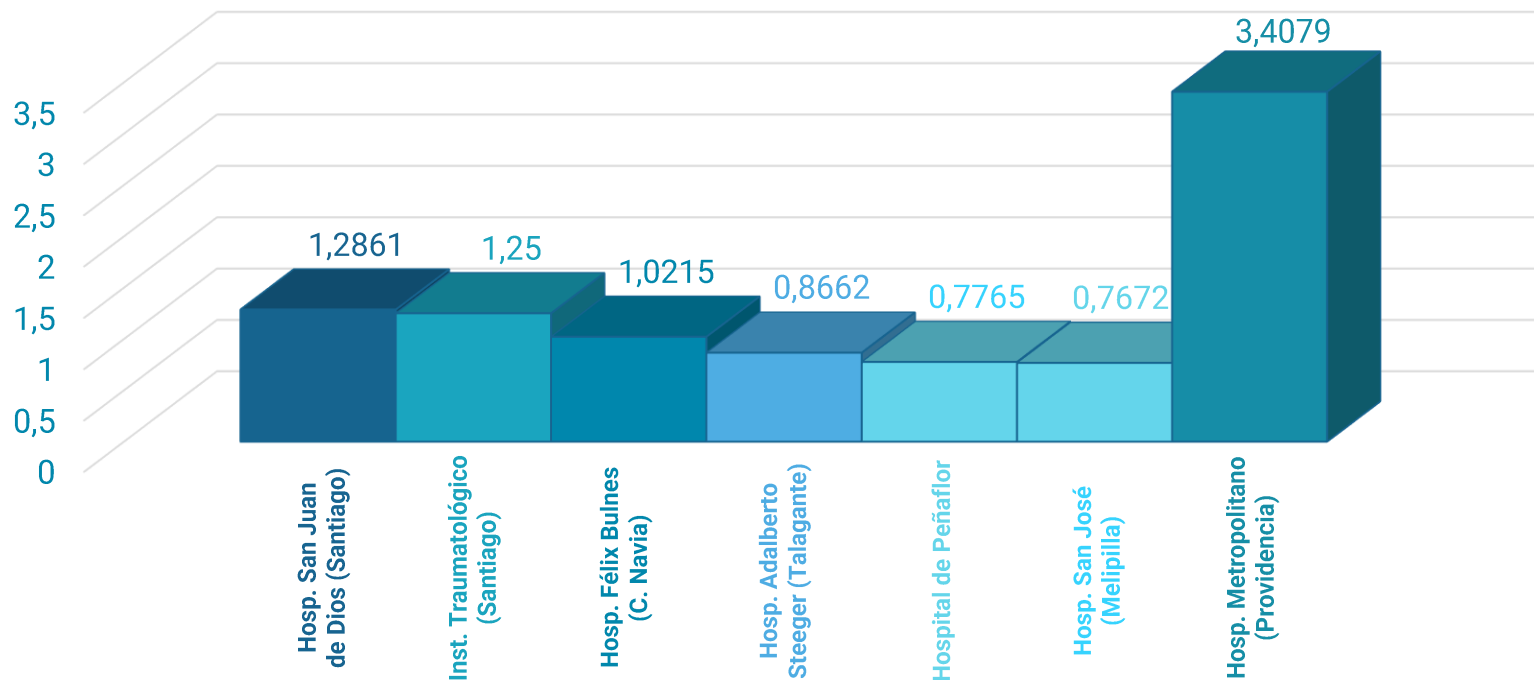
PARÁMETRO	UNIDAD	ACUMULADA (DIC. 2020)
ÍNDICE OCUPACIONAL	%	74,9%
EGRESOS HOSPITALARIOS	N°	846
PESO GRD	N°	3,4079
CUIDADOS INTERMEDIOS	N°	5,0354
CUIDADOS INTENSIVOS	N°	6,2534
CUIDADOS MEDIOS	N°	2,7261
ÍNDICE FUNCIONAL	N°	1,03
ESTANCIA MEDIA	N°	17,6
ESTANCIA MEDIA CUIDADOS MEDIOS	N°	16,0
ESTANCIA MEDIA INTENSIVO	N°	21,9
ESTANCIA MEDIA INTERMEDIOS	N°	35,5
IEMA (ÍNDICE DE ESTANCIA MEDIA AJUSTADA)	N° DÍAS	0,88
PORCENTAJE DE EGRESOS OUTLIERS SUPERIOR	%	1,3%
HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA		
PROMEDIO DÍAS DE ESTADA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	N°	10,67
PORCENTAJE DE OCUPACIÓN HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA (30 CUPOS)	%	81,2
PROMEDIO PACIENTES DÍA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	N°	24,32

# GESTIÓN HOSPITALARIA

## PESOS MEDIOS

El Peso Medio GRD (Grupos Relacionados por el Diagnóstico) es la expresión numérica del consumo relativo de recursos de un paciente medio para un GRD particular. Estos recursos hacen referencia a la estancia (días de hospitalización) y a la estimación de recursos para resolver un evento.

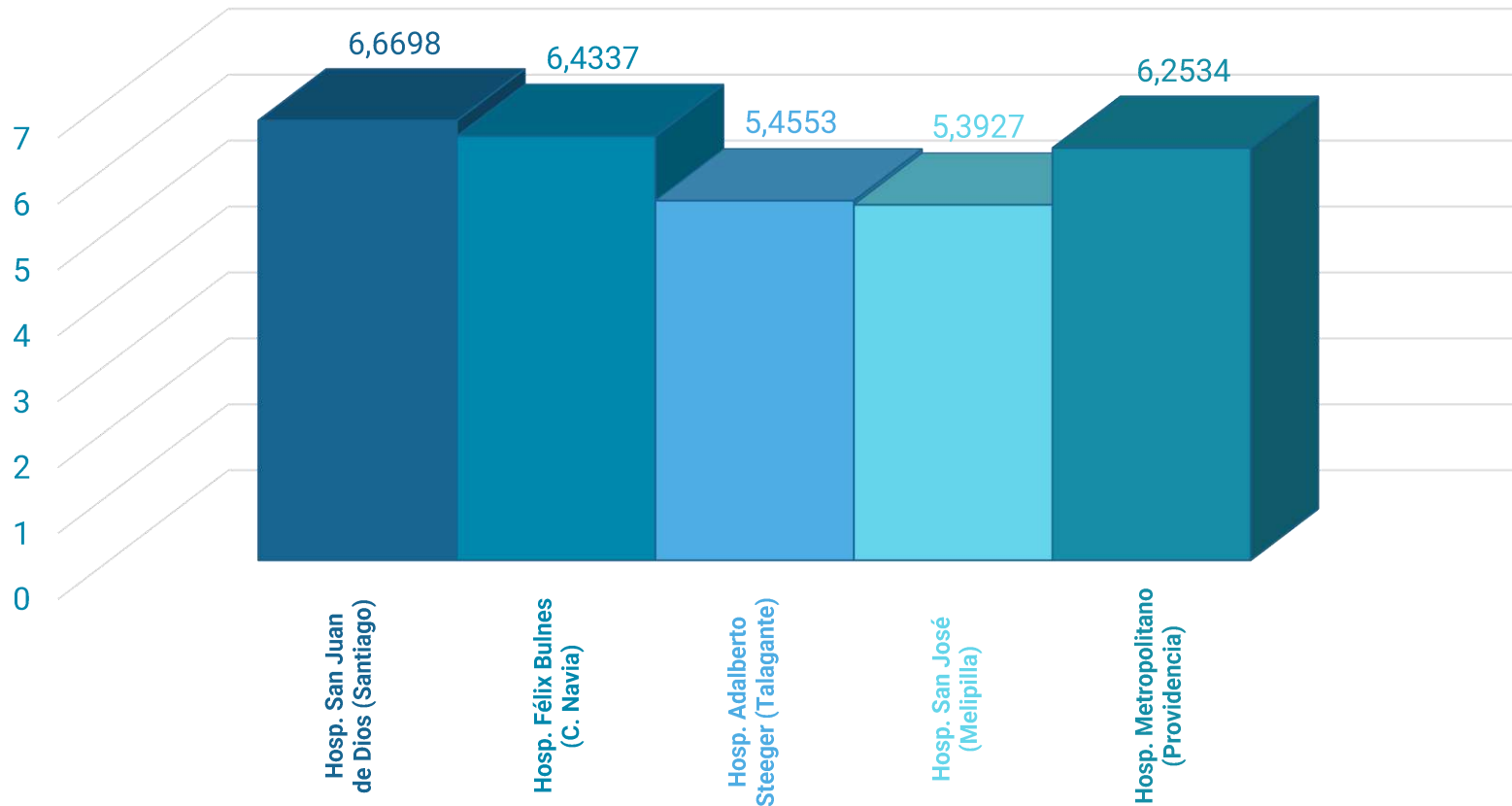
### PESO MEDIO GRD HOSPITALES DE RED METROPOLITANA OCCIDENTE (DICIEMBRE 2020)



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## PESOS MEDIOS

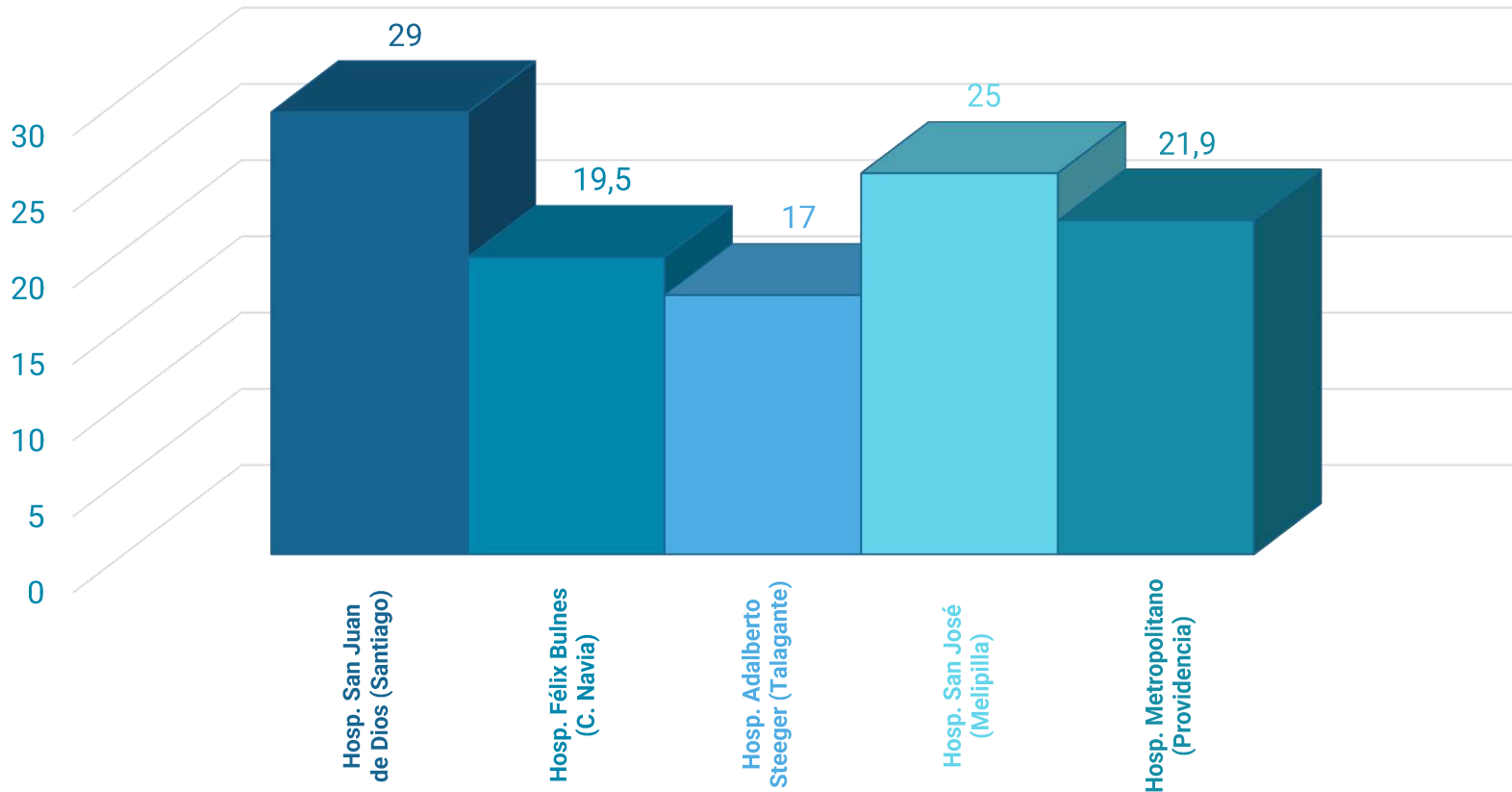
PESOS MEDIOS GRD PACIENTES COVID EN UCI (RED OCCIDENTE)



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## ESTANCIA MEDIA UCI

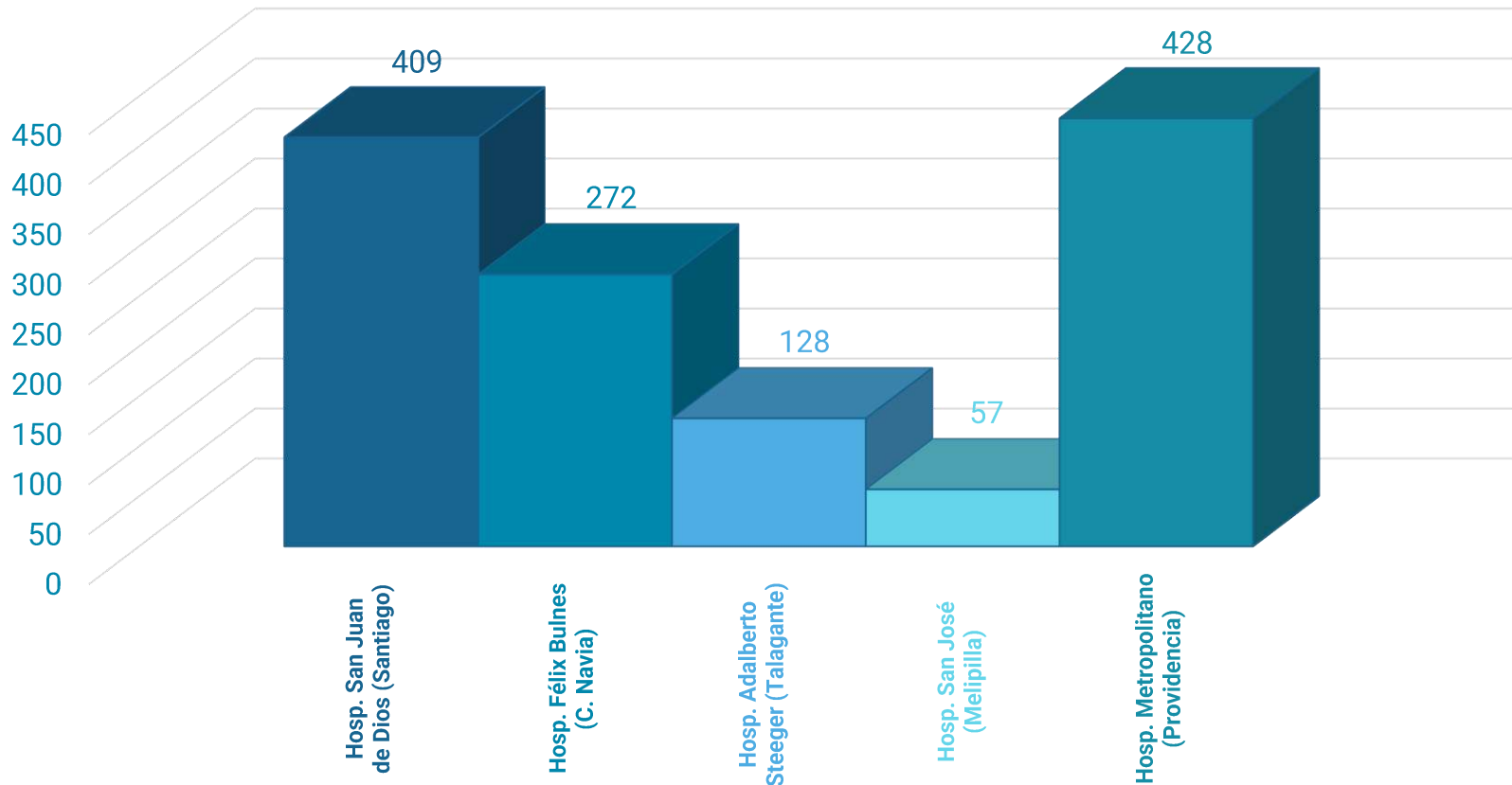
ESTANCIA MEDIA COVID EN UCI (RED OCCIDENTE)



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## EGRESOS DE UCI

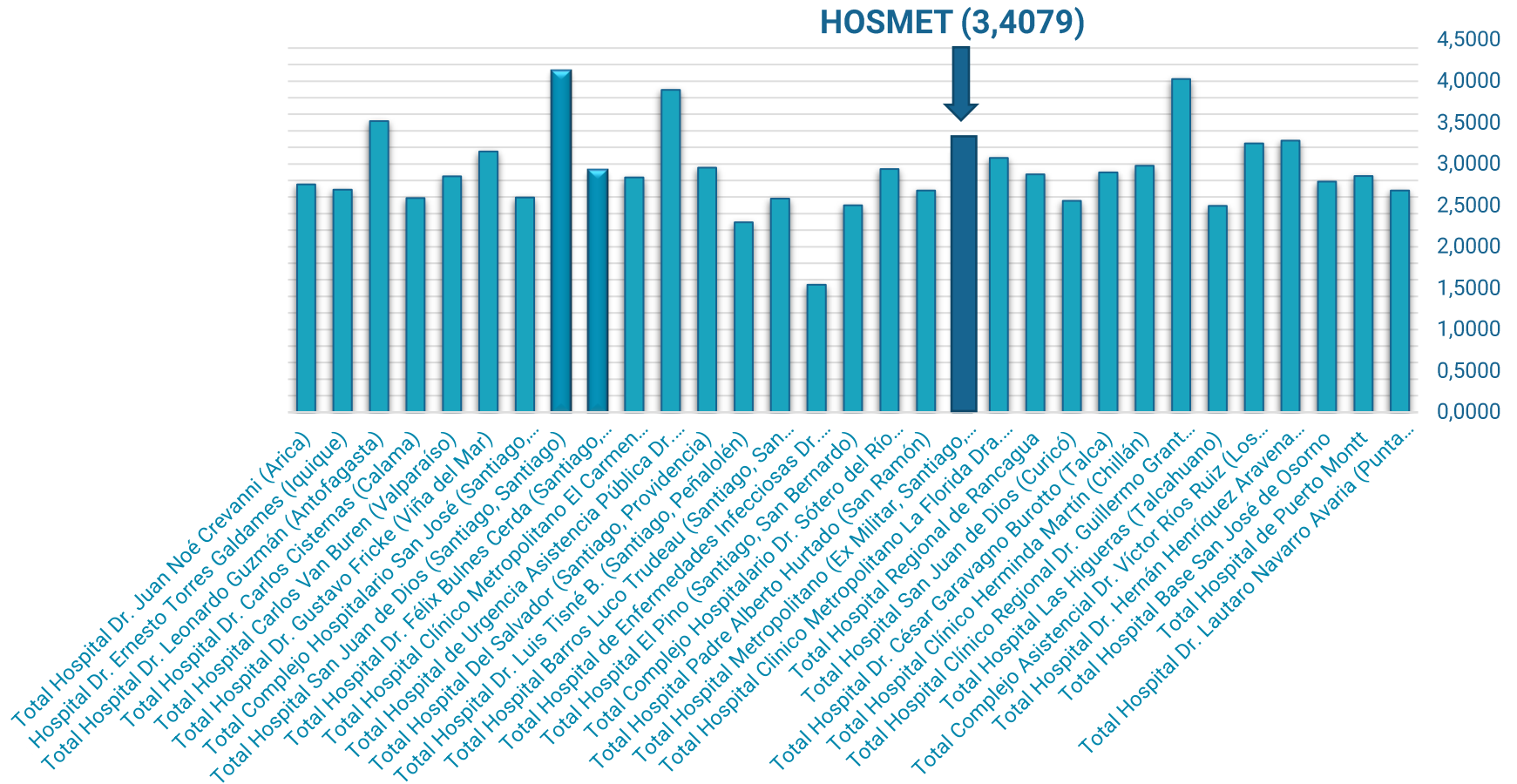
### EGRESOS DE UCI PACIENTES COVID (RED OCCIDENTE)



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## PESOS MEDIOS

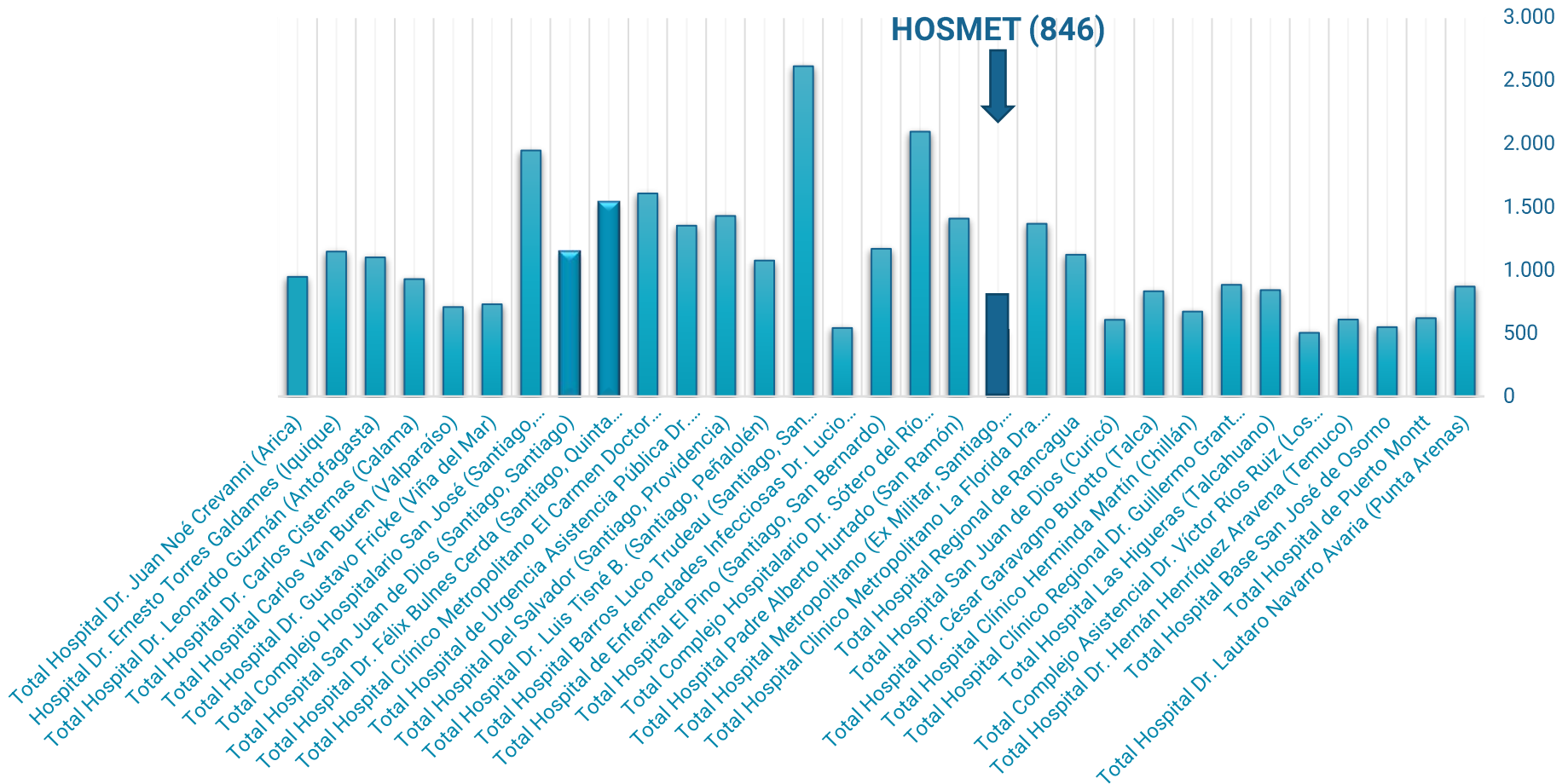
### PESO GRD PROMEDIO DE PACIENTES COVID EN HOSPITALES DEL PAÍS EN 2020



# GESTIÓN HOSPITALARIA

## EGRESOS CON COVID-19

### HOSPITALES CON MAYOR CANTIDAD DE EGRESOS DE PACIENTES COVID EN 2020



# GESTIÓN DE PACIENTES

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Gestión de Pacientes está encargada de gestionar, de manera oportuna, las camas disponibles, haciendo un uso eficiente del recurso del Hospital Metropolitano.

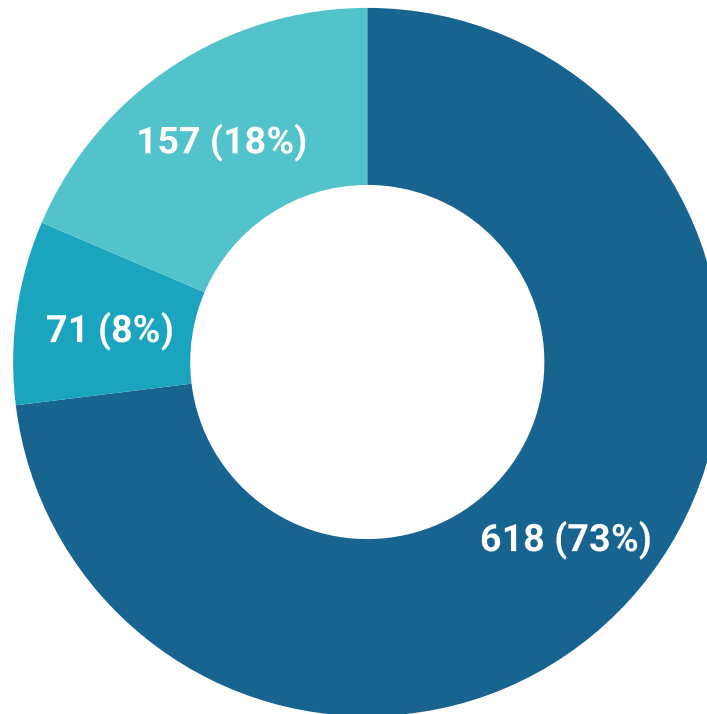
El objetivo es facilitar el ingreso de los usuarios de manera segura y coordinada, siguiendo las normas y protocolos establecidos y haciendo énfasis, al final del proceso, en la reinserción de los usuarios a su establecimiento de origen, hospitalización domiciliaria o su entorno habitual.



# GESTIÓN DE PACIENTES

## INGRESOS Y EGRESOS

Desde la apertura del Hospital Metropolitano hasta el 31 de diciembre del 2020, ingresaron a nuestro recinto **927 pacientes**, todos infectados con Covid-19, de los cuales egresaron **846**, según el siguiente desglose.



■ Egresados (a su domicilio): 618

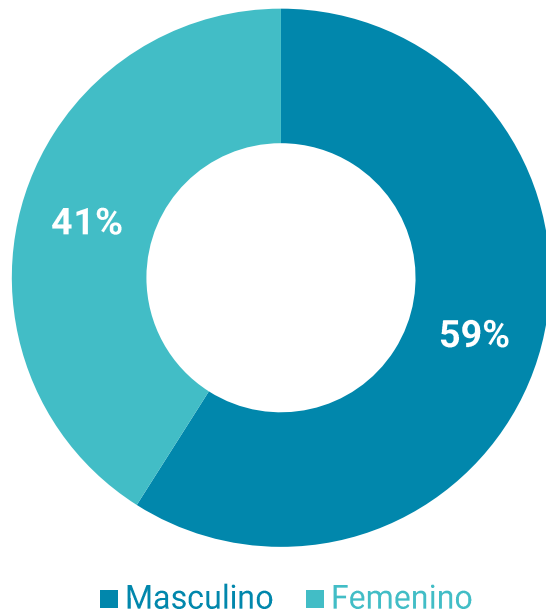
■ Egresados (a otros destinos): 71

■ Fallecidos: 157

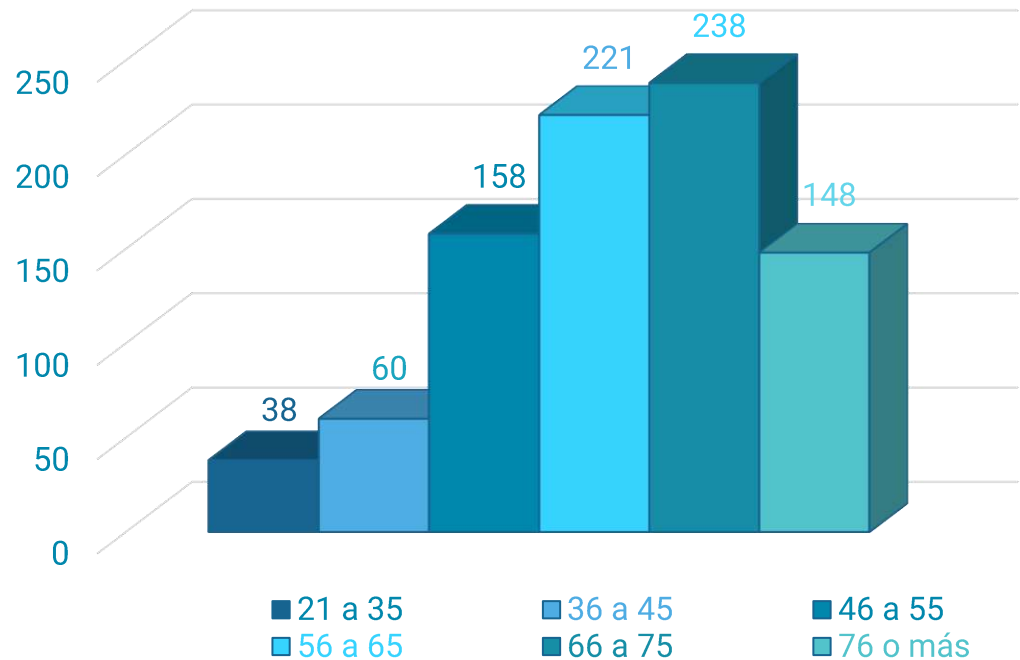
# GESTIÓN DE PACIENTES

## DATOS DEMOGRÁFICOS

### DISTRIBUCIÓN POR SEXO

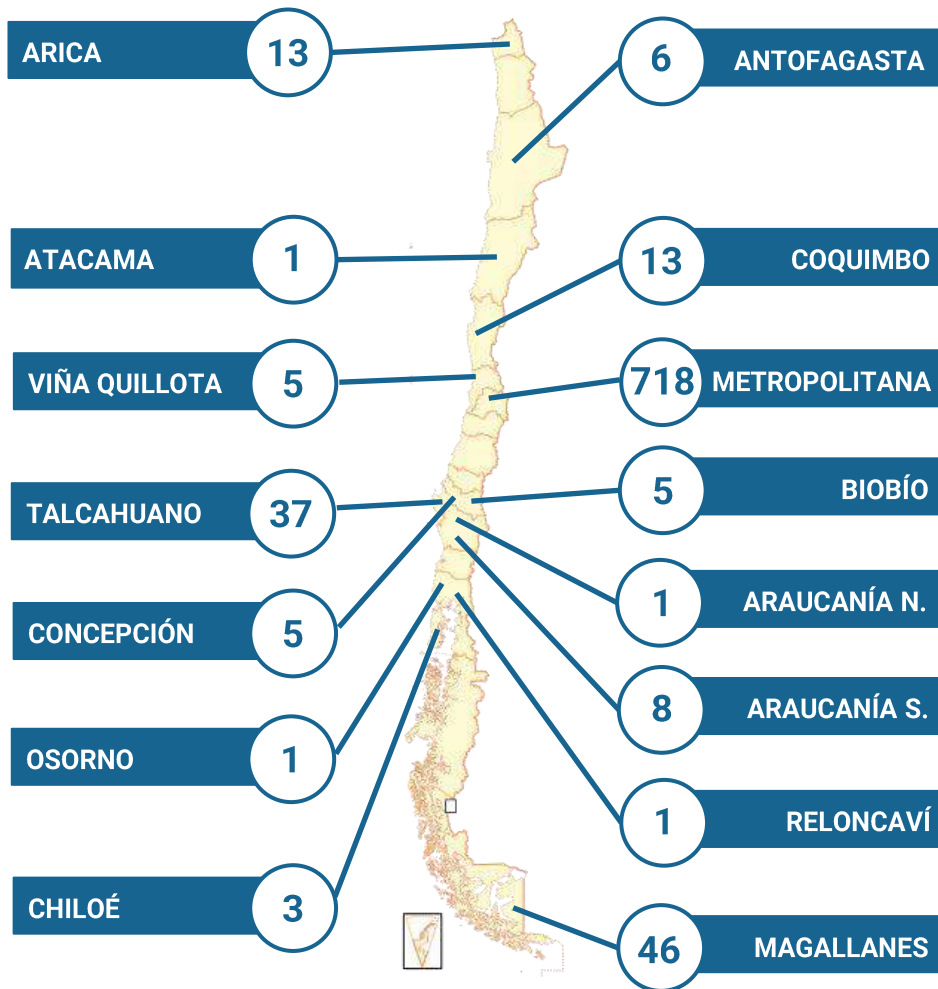


### DISTRIBUCIÓN POR EDADES



# GESTIÓN DE PACIENTES

## DERIVACIÓN POR SERVICIOS Y REGIONES



SERVICIO DE SALUD	UCM	UTI	UCI
ARICA			13
ANTOFAGASTA			6
ATACAMA			1
COQUIMBO			13
VIÑA QUILLOTA		1	4
METROPOLITANO NORTE	9	1	21
METROPOLITANO OCCIDENTE	361	54	61
METROPOLITANO CENTRAL	46	6	13
METROPOLITANO ORIENTE	9	2	3
METROPOLITANO SUR	21	1	12
METROPOLITANO SUR ORIENTE	43	11	44
TALCAHUANO			37
CONCEPCIÓN			5
BIOBÍO			5
ARAUCANÍA NORTE			1
ARAUCANÍA SUR			8
OSORNO			1
RELONCAVÍ			1
CHILOÉ			3
MAGALLANES			46

\* Datos al 15 de Diciembre de 2020 \*

# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

## INTRODUCCIÓN

La Hospitalización Domiciliaria es una 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 domicilio.

Con una dotación de 30 personas, incluidos médicos, enfermeras, kinesiólogos, TENS, fonoaudiólogos y terapeutas ocupacionales, se busca entregar a los usuarios hospitalización domiciliaria para así mantener la continuidad de los cuidados asistenciales en su hogar, lo que permite 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.

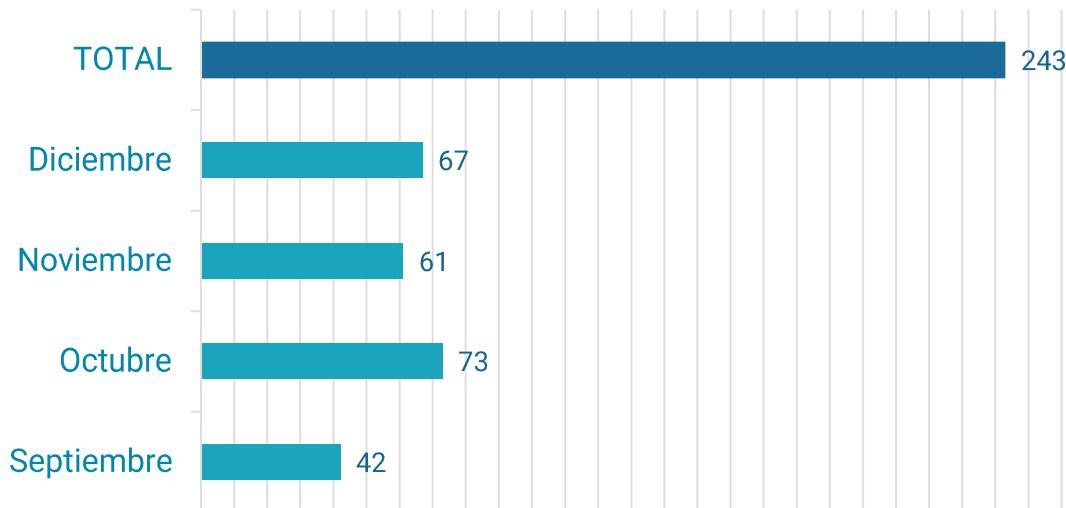


# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

## CRONOLOGÍA DE APERTURA

Esta estrategia permitió atender a 243 personas mayores, con el más alto nivel, incorporando a la cartera de servicios profesionales orientados a la geriatría y sumando al equipo a terapeutas ocupacionales y fonoaudiólogos. Además, se flexibilizaron los criterios de ingreso y se favoreció el ingreso desde UCM HOSMET, atención primaria y desde los establecimientos de larga estadía (ELEAM).

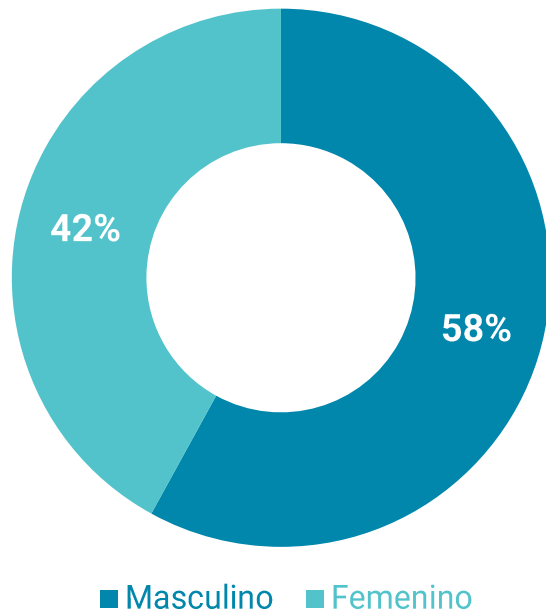
### PACIENTES ATENDIDOS POR MES



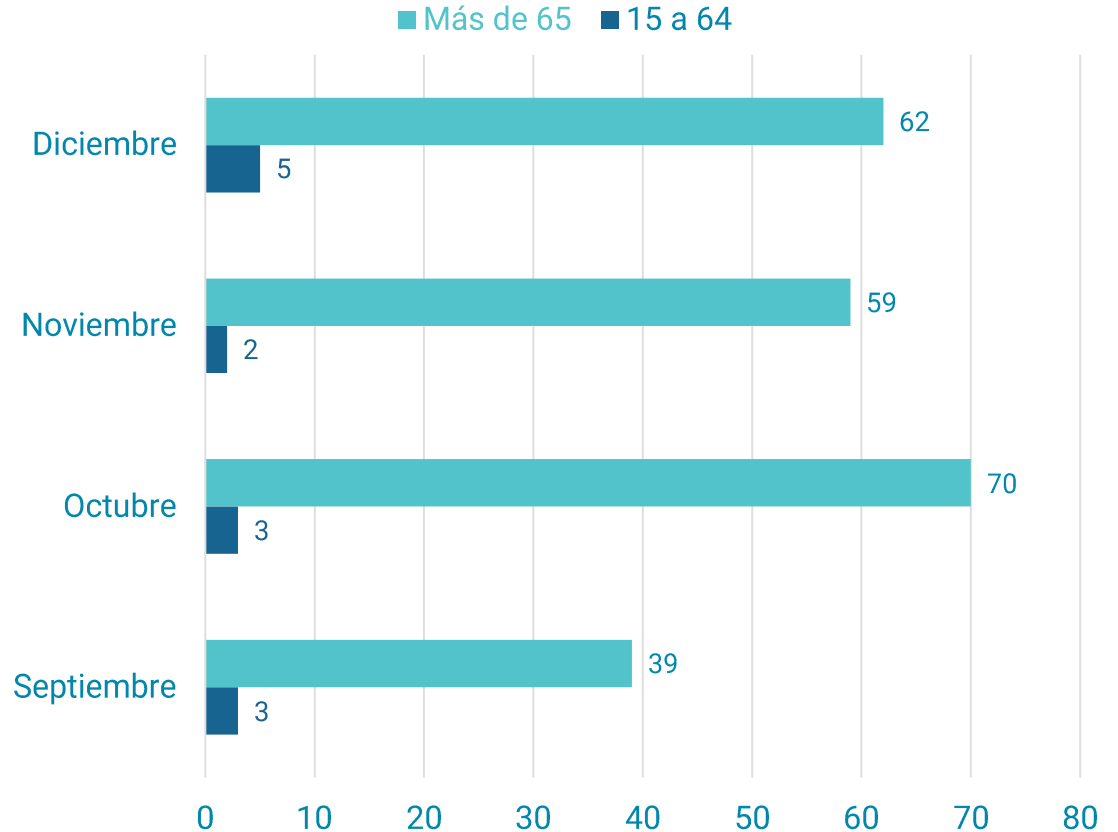
# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

### DISTRIBUCIÓN POR SEXO



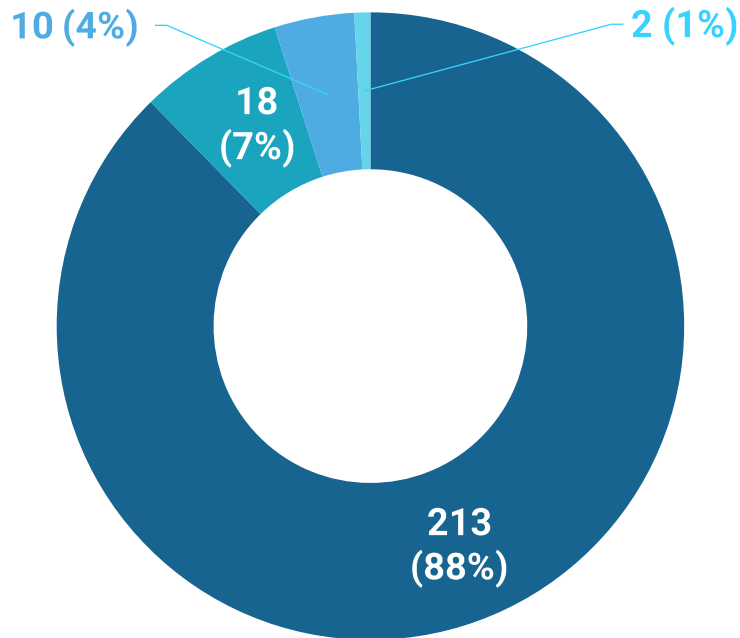
### DISTRIBUCIÓN POR EDADES



# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

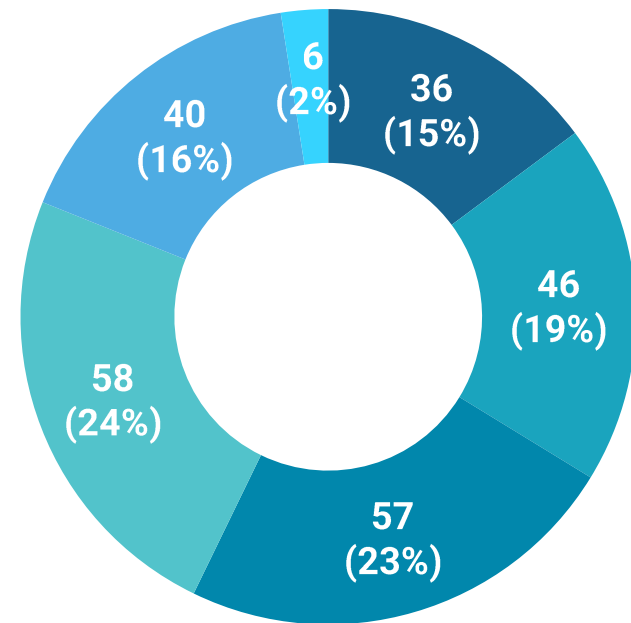
## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

### DISTRIBUCIÓN POR CENTRO DE DERIVACIÓN



■ APS: 213  
■ ELEAM: 18  
■ OTROS: 10  
■ HOSMET: 2

### DISTRIBUCIÓN POR COMUNA



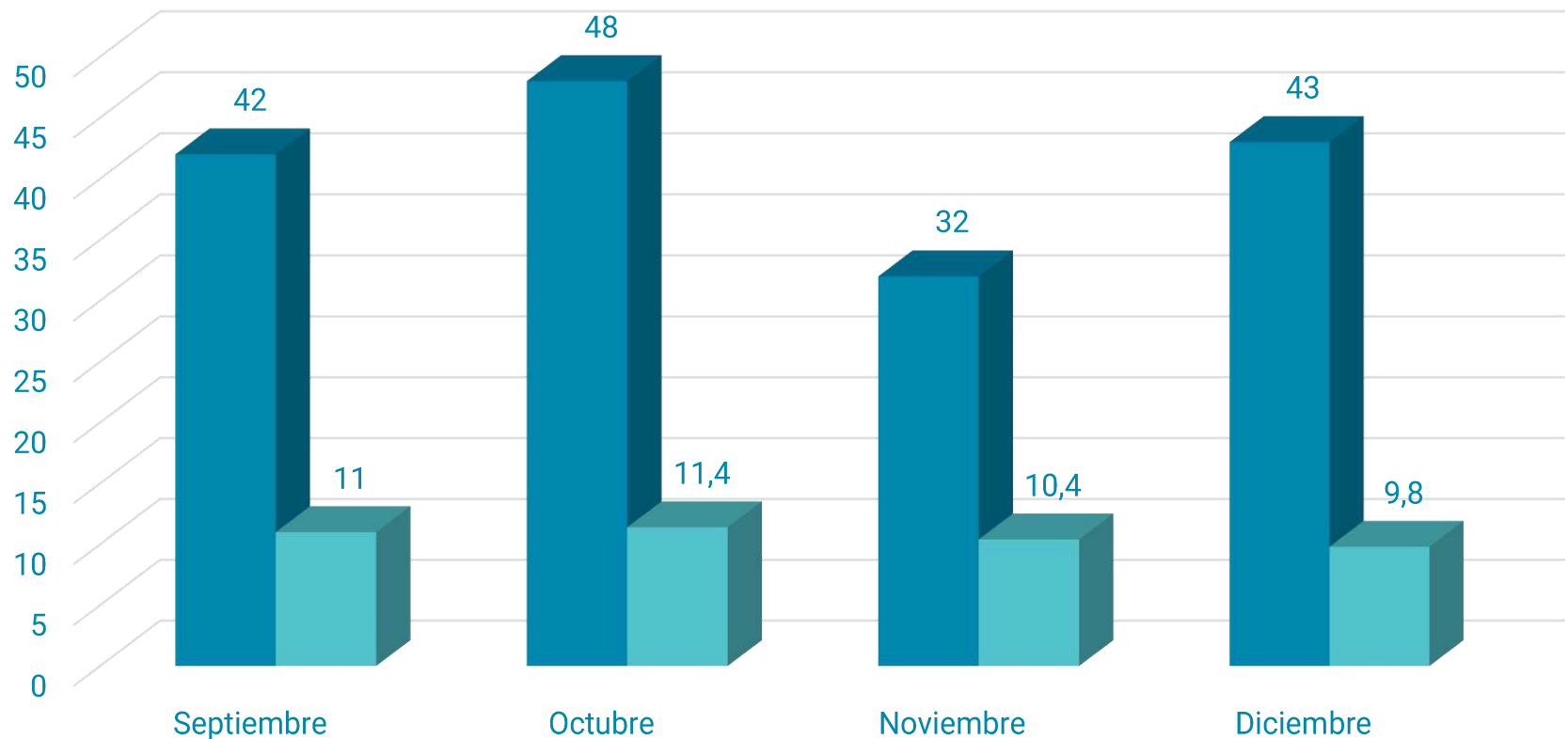
■ Cerro Navia: 36  
■ Renca: 46  
■ Pudahuel: 57  
■ Lo Prado: 58  
■ Quinta Normal: 40  
■ Otras: 6

# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

### INGRESOS POR MES

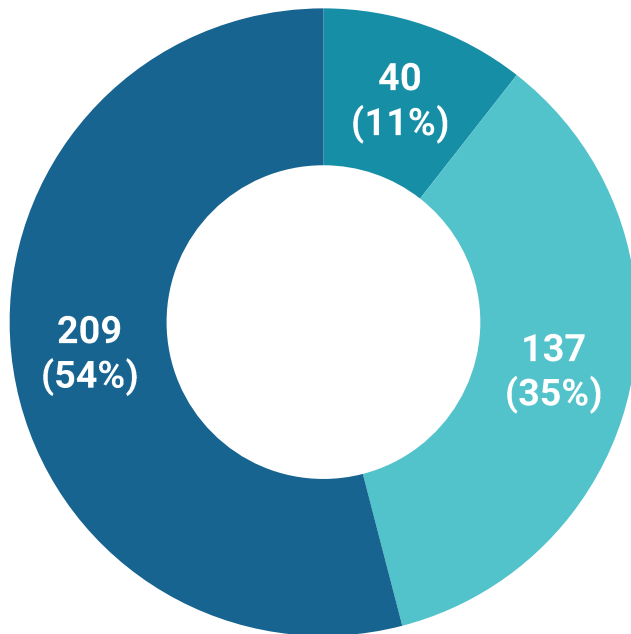
■ Ingresos ■ Tiempo Promedio de Estadía



# HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

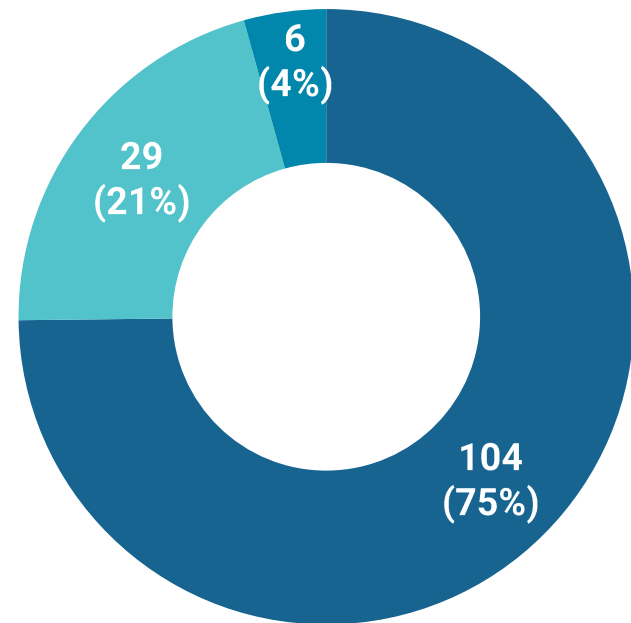
## ATENCIÓN Y EGRESOS

### CATEGORIZACIÓN DE COMPLEJIDAD



- Básico: 40
- Intermedio: 137
- Complejo: 209

### ESPECIFICACIÓN DE EGRESOS



- Alta por Mejoría: 104
- Muerte Esperada: 29
- Reingreso Hospitalario: 6



# GESTIÓN DEL CUIDADO

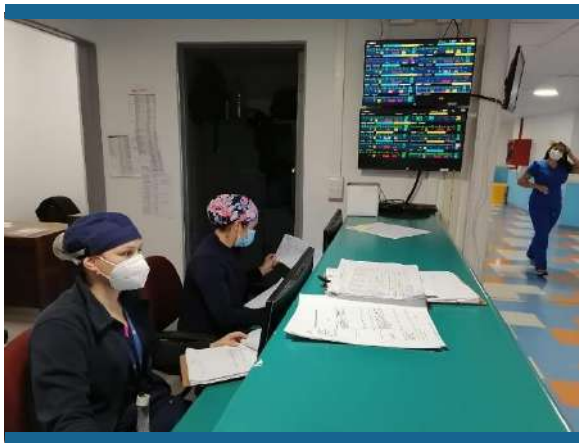
Subdirectora Gestión del Cuidado  
**EU. CARMEN LUZ NACHAR**

La función de esta Subdirección es **organizar, supervisar, evaluar y promover** el mejoramiento de la calidad de los cuidados de Enfermería, Kinesioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología, Nutrición y Psicología, a fin de otorgar una atención segura, oportuna, continua y con pertinencia cultural. Nos encargamos de asegurar la continuidad y calidad de los cuidados de los pacientes, definiendo responsabilidades, atribuciones, recursos humanos y materiales, que permitan el funcionamiento y la administración de la “**Gestión del Cuidado**”, estableciendo protocolos que garanticen la calidad de atención a los usuarios.



# OBJETIVOS

- ❖ Implementar y organizar las **unidades de hospitalización** para una atención segura y de calidad a los usuarios
- ❖ Desarrollar **competencias organizacionales** para dar soporte integral a los usuarios desde el punto de vista de sus cuidados.
- ❖ Colaborar en la **integración** de las distintas disciplinas y profesiones para la entrega de cuidados eficientes, eficaces y de calidad.
- ❖ Favorecer el **desarrollo del conocimiento** de las profesiones que guardan relación con el cuidado de los usuarios del hospital.



# OBJETIVOS

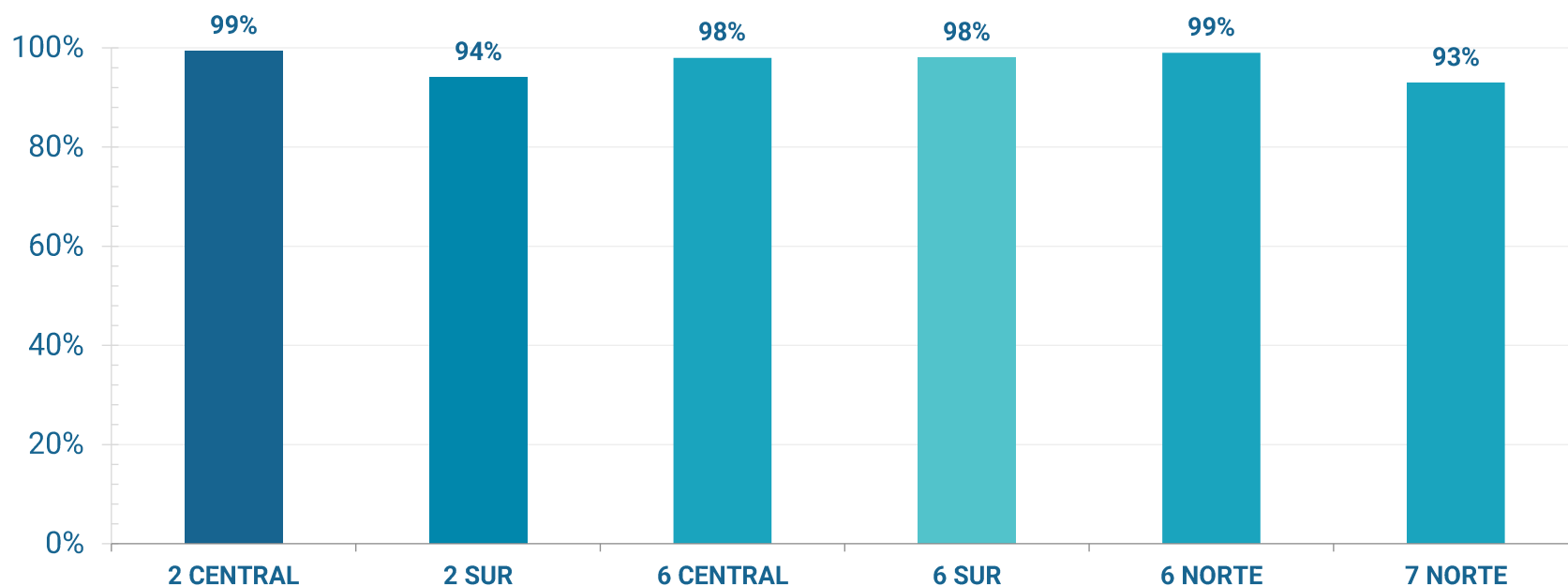


- ❖ Gestionar los recursos para favorecer un **cuidado eficiente y eficaz** de los usuarios hospitalizados.
- ❖ Gestionar y liderar el recurso humano entregado a su supervisión a fin de entregar una atención eficiente, de calidad y humanizada a nuestros usuarios.
- ❖ Propender al **mejoramiento continuo del servicio** que se entrega en el Hospital Metropolitano, en sus distintas fases: el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los procesos asistenciales que participan del cuidado de nuestros usuarios.

# INDICADORES DE SEGUIMIENTO

## PACIENTES SEGÚN RIESGO-DEPENDENCIA

### RESUMEN CATEGORIZACIÓN DE PACIENTES POR SERVICIO



\* Porcentajes en diciembre de 2020 \*

# PROGRAMA DE SUPERVISIÓN

## DESCRIPCIÓN

La **supervisión en enfermería** es una de las funciones principales de la subdirección. Requiere capacidades de liderazgo, dirección y control para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad.

Esta se define como el “brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional, competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio”.

Es por lo anterior que en el Hospital Metropolitano, desde nuestra puesta en marcha, nos hemos preocupado y comprometido con **la calidad y la seguridad de los pacientes** mediante la supervisión continua de procesos basados en la normativa ministerial.



# PROGRAMA DE SUPERVISIÓN

## RESUMEN CONSOLIDADO

El consolidado de este programa incluye los procedimientos evaluados durante el segundo semestre de 2020 en la UCI 2° Central, UCI 2° Sur, UCM-UTI 6° Sur, UCI 6° Central, UCM 6°Norte y UCI-UTI 7° Norte.

PROCEDIMIENTO EVALUADO	PAUTAS CORRECTAS/ APLICADAS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
INSTALACIÓN DE CATÉTER URINARIO (CUP)	37/51	73%
MANTENCIÓN DE CATÉTER URINARIO (CUP)	153/192	80%
MANEJO DE ENFERMERÍA EN VM (PREVENCIÓN DE NEUMONÍA ASOCIADA A VM)	80/209	38%
MANEJO DE TRAQUEOSTOMÍA (TQT) Y TUBO ENDOTRAQUEAL (TET)	Pauta en revisión	Pauta en revisión
INSTALACIÓN DE VÍAS VENOSAS PERIFÉRICAS (CVP)	62/104	60%
MANEJO DE VÍAS VENOSAS PERIFÉRICAS (CVP) (PREVENCIÓN DE FLEBITIS)	71/127	60%
INSTALACIÓN DE CATÉTER VENOSO CENTRAL (CVC)	20/44	45%
MANEJO DE CATÉTER VENOSO CENTRAL (CVC)	93/194	48%
LAVADO CLÍNICO DE MANOS	171/331	52%
HIGIENIZACIÓN DE MANOS	229/331	69%

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Durante el 2020 se realizaron una serie de capacitaciones, las cuales tuvieron que ver con inducción general y también capacitaciones específicas para el desarrollo de cada uno de los funcionarios del hospital.

TIPO DE CAPACITACIÓN	PERSONAS
Aerogen	21
Ficha Electrónica	165
REAS	39
Caso Clínico	22
Cuidados Alimentación Segura	14
Etiquetadora	28
Inducción	585
Informativo Protocolo RX y TAC	33
Reunión Protocolo Sedoanalgesia	6
Reunión Unidades Críticas	28

TIPO DE CAPACITACIÓN	PERSONAS
Rapid Point 500 / Equipo de Gases	30
Carro de Paro y Desfibrilador	170
Programa Capacitación Continua BIC	62
Prog. Cap. Continua SDGC 2020	425
Prog. Cap. Continua SDGC Covid-19	49
Prog. Cap. Continua SDGC EPP	77
Prog. Cap. Continua SDGC Aux. Serv.	64
Prog. Cap. Continua SDGC NAF	46
Prog. Cap. Continua Prono y Kit	119
<b>TOTAL</b>	<b>1.983</b>

# KINESIOLOGÍA Y REHABILITACIÓN



La **Unidad de Kinesiología y Rehabilitación** cumplió una serie de labores vitales en el proceso de atención de los pacientes. Entre ellas:

- ❖ Desarrolló protocolos asociados al quehacer específico de cada estamento.
- ❖ Elaboró un cronograma de capacitaciones anual.
- ❖ Se inició, bajo la supervisión de la unidad, el proceso que llevaría a la creación de la UCI Weaning.
- ❖ Llevó adelante proyectos de investigación acordes a su especialidad.
- ❖ Desarrolló un plan de compra de insumos y equipamiento para las nuevas aperturas y capacitación en torno al uso de éstos.
- ❖ Aplicó pautas de calidad de atención y realizar un análisis trimestral de las mismas.
- ❖ Estableció un sistema de categorización único, para definir la carga de atención y optimizar el recurso humano y el tiempo de atención.

# ÁREA DE NUTRICIÓN

La tarea de esta unidad es acompañar al paciente desde que ingresa a nuestro hospital hasta que se encuentra recuperado y/o estabilizado y se va de alta, partiendo por una evaluación nutricional de ingreso, en donde se consideran parámetros antropométricos, exámenes de laboratorio, antecedentes mórbidos, etapa del ciclo vital y vías de acceso a la alimentación, para así entregar un soporte nutricional adecuado y personalizado de acuerdo a las necesidades calóricas, macro y micronutrientes de cada paciente. A partir de allí, el equipo de nutricionistas se involucra activamente en el proceso de cada paciente, ya sea readecuando sus necesidades en el tiempo, participando en las visitas clínicas o planificando dietas específicas que contribuyan a favorecer la recuperación a nivel músculo esquelético.



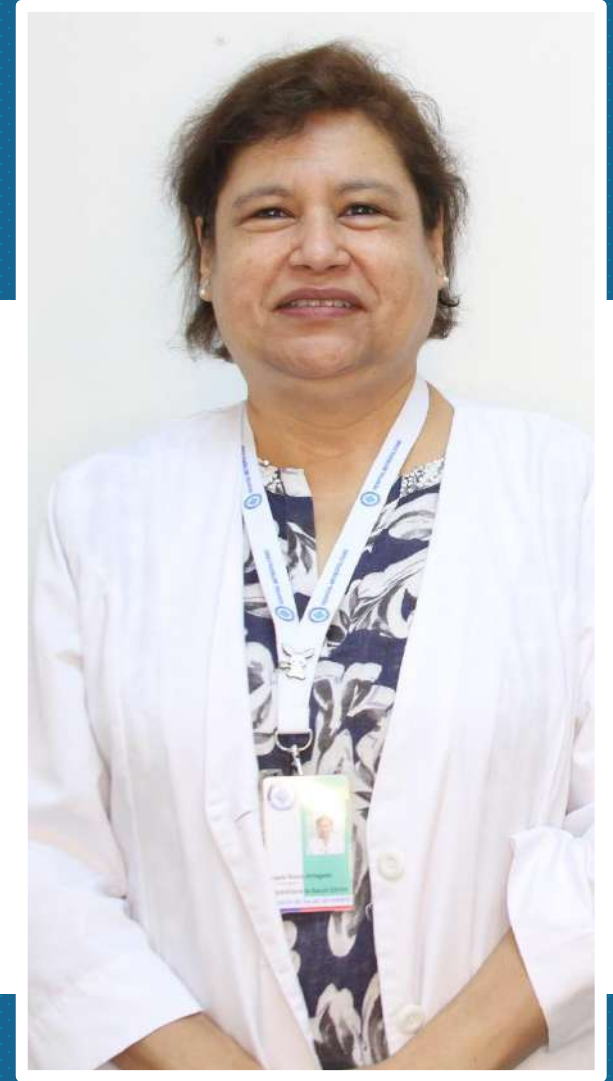


**APOYO CLÍNICO**

Subdirectora de Apoyo Clínico

**BQ. ÁNGELA ROCO**

Las **Unidades de Apoyo Clínico** tienen como misión contribuir a elevar el nivel de salud de los pacientes, a través de la realización de exámenes de laboratorio e imagenología, realización de transfusiones, entrega de fármacos y otros servicios que satisfacen las exigencias de la medicina moderna, colaborando en la curación, prevención y promoción de la salud de nuestros pacientes, desde el punto de vista técnico y humano.



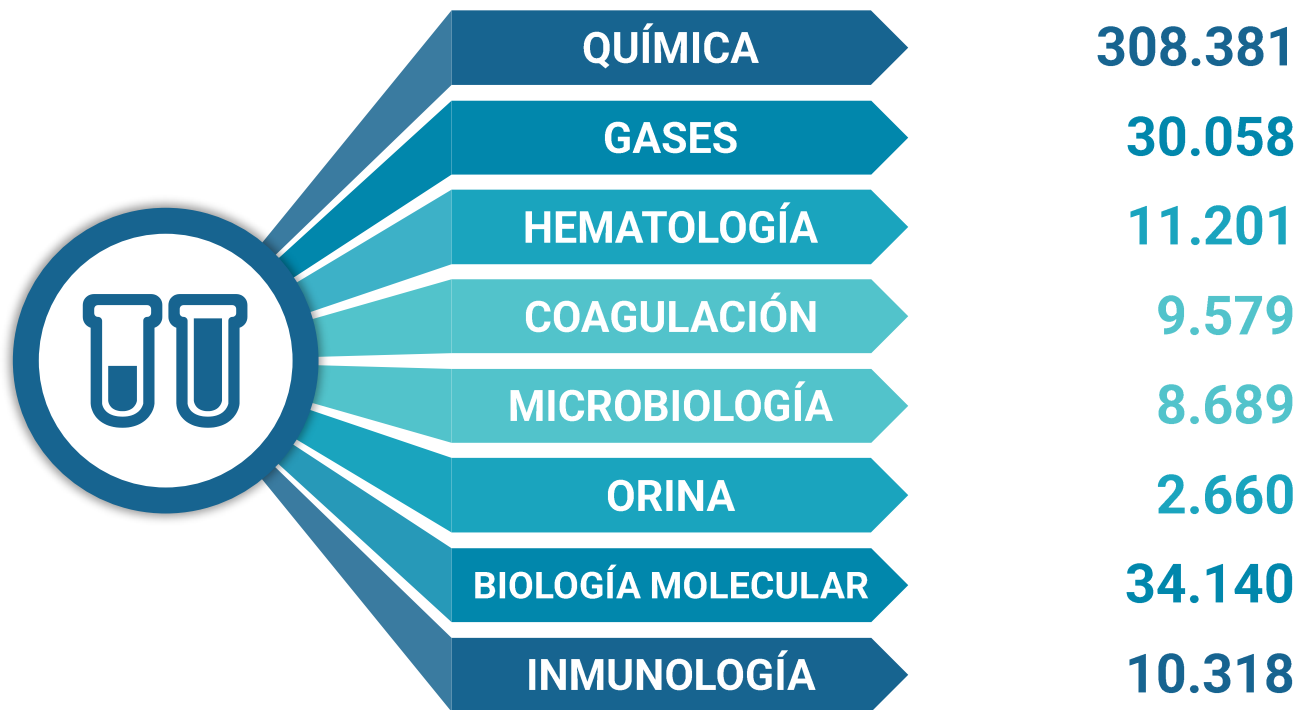
# LABORATORIO CLÍNICO

- ❖ El equipo está constituido por 27 personas, 16 de las cuales son profesionales.
- ❖ Está organizado en las secciones de química clínica, coagulación, hematología, orina, gases, microbiología y biología molecular.
- ❖ Contamos, además, con un **Laboratorio de Urgencia** que funciona en horario continuado.
- ❖ Durante el 2020 se realizaron en nuestros laboratorios **415.026 exámenes**.



# EXÁMENES DE LABORATORIO

AÑO 2020



# LABORATORIO DE BIOLOGÍA MOLECULAR



- ❖ El 28 de julio de 2020, el **Laboratorio Clínico** del Hospital Metropolitano inicia su área de Biología Molecular, que es la encargada de procesar los exámenes PCR para la detección del virus SARS CoV-2, comúnmente conocido como Covid-19.

- ❖ Este laboratorio ha procesado exámenes de las comunas de Puente Alto, Melipilla, Cerro Navia, Quinta Normal y Renca.
- ❖ Durante 2020 se procesaron **30.747 PCR Covid-19**, con una positividad del 6,8%.

# LABORATORIO Y SERVICIOS CLÍNICOS

- ❖ Con el objetivo de mejorar el tiempo de respuesta del examen de gases y electrolitos en nuestros pacientes, se instalaron **equipos de tipo POCT** en los servicios clínicos, los cuales permiten tener el resultado de un 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 tecnólogos médicos del Laboratorio Clínico.
- ❖ En los servicios clínicos se realizaron **27.052 determinaciones** de gases y electrolitos.



# UNIDAD DE MEDICINA TRANSFUSIONAL

- ❖ Está constituido por 10 personas, de las cuales 6 son profesionales.
- ❖ La **Unidad de Medicina Transfusional (UMT)** funciona en horario ininterrumpido.
- ❖ Existe un convenio con el **Centro Metropolitano de Sangre y Tejidos** para la entrega de hemocomponentes.
- ❖ Durante el 2020 se realizaron en nuestro recinto **400 transfusiones**.



# IMAGENOLOGÍA

- ❖ Está constituido por 24 personas, de las cuales 11 son profesionales.
- ❖ Tenemos **equipos portátiles de rayos X** que permiten la toma de exámenes sin tener que trasladar al paciente hasta la Unidad de Imagenología.
- ❖ Contamos con un software de **Inteligencia Artificial** para TAC que entrega información adicional al médico tratante.
- ❖ Durante el 2020 se realizaron en esta unidad **3.962 exámenes**.



# FARMACIA

- ❖ Está constituido por 24 personas, 11 de las cuales son profesionales.
- ❖ La unidad está dividida en **Farmacia de Hospitalizados** y en **Farmacia de Urgencia**, que funciona en horario ininterrumpido.
- ❖ El 2020 se despacharon **45.371 recetas**.
- ❖ En el mismo periodo, se elaboraron **159.804 unidades de dosis unitarias** de comprimidos y ampollas.



# ATENCIÓN FARMACÉUTICA

## AÑO 2020

Una de las características que hacen que nuestra Farmacia sea distinta a aquellas hospitalarias tradicionales es que contamos con Farmacéuticos Clínicos, quienes se desempeñan apoyando a los equipos de salud, directamente, en los Servicios Clínicos.

**45.371**  
Revisión de la medicación  
con entrevista.

**1.009**  
Seguimiento  
farmacoterapéutico.



**2.121**  
Revisión de la medicación  
sin entrevista.

**6**  
Farmacovigilancia: reporte  
de reacciones adversas a  
medicamentos.

# ESTERILIZACIÓN Y ROPERÍA



- ❖ La Unidad está formada por una enfermera y una administrativa, pues son servicios externalizados.
- ❖ Se diseñó un flujo de entrada diferenciado para personal clínico, que incluye la entrega de uniformes y elementos de protección personal. Al finalizar sus turnos, el uniforme se debe entregar para ser lavado por el servicio externo de ropería.

- ❖ Durante el 2020 se enviaron a esterilizar **48.297 litros de material**.
- ❖ En ese mismo periodo, se enviaron a lavar **118.188 kilos de ropa**, incluyendo ropa de cama, batas de pacientes y uniformes, entre otras.

# ANATOMÍA PATOLÓGICA

- ❖ La Unidad está constituida por un Enfermero Jefe de Unidad y funciona con turno de TENS ininterrumpido.
- ❖ La pandemia de Covid-19 afectó muchos ritos de los chilenos, como la despedida al momento de la muerte, cuando se acostumbra vestir al fallecido con su mejor ropa, para proceder luego al velatorio.

- ❖ Para apoyar a las familias en estos momentos tan dolorosos, esta unidad, en conjunto con la OIRS, preparó un **protocolo interno** para el manejo de fallecidos y una guía para las familias, con todos los trámites que deben realizar en el Registro Civil y la funeraria. Todo esto, en coordinación con las regiones, a través del OIRS.
- ❖ Durante el 2020, lamentamos el fallecimiento de **157 pacientes** en el Hospital Metropolitano.





# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Subdirector Administrativo

**RICARDO LÓPEZ**

Las unidades de la **Subdirección Administrativa** tienen como misión respaldar la gestión de la Dirección del Hospital Metropolitano, en términos de administrar sus recursos financieros; el aprovisionamiento de bienes y servicios demandados por el establecimiento y la administración de los convenios y contratos derivados de esta función; las labores de mantenimiento de instalaciones y equipos con el fin de garantizar la oportunidad y seguridad en la operación de los mismos; el soporte informático necesario para la gestión de sus autoridades, así como las actividades de admisión de pacientes a la institución.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## GASTOS E INGRESOS

# M\$ 25.336.057

Durante el año 2020, el Hospital Metropolitano administró recursos por un monto de 25 mil 336 millones 057 mil pesos, los cuales se destinaron a financiar gastos en remuneraciones, servicios de producción e inversiones en equipamiento.

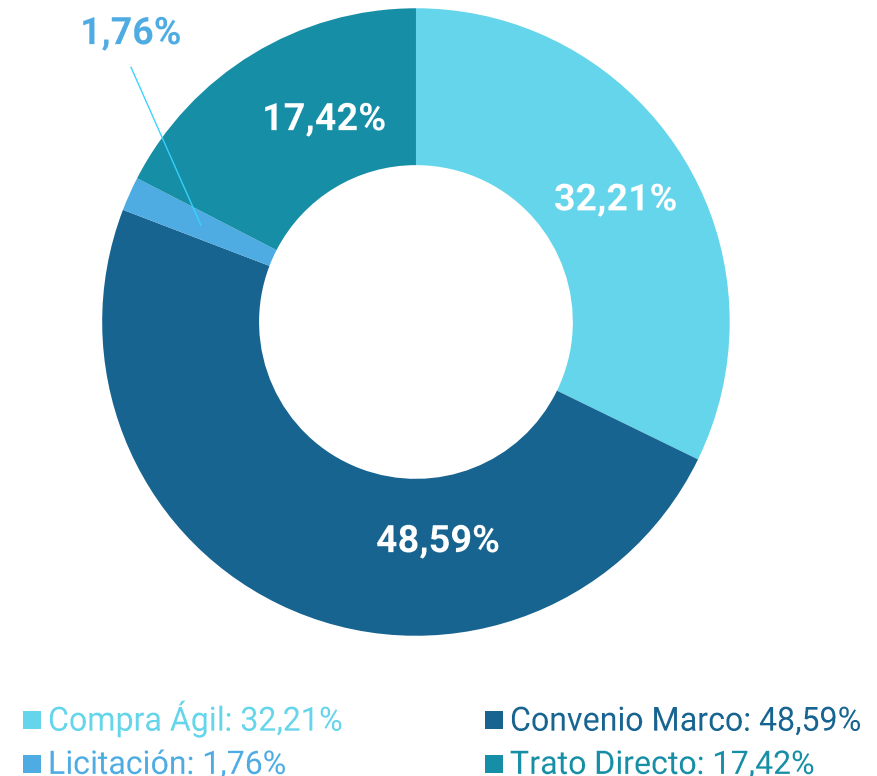
CONCEPTO	MONTO M\$
REMUNERACIONES	2.288.923
BIENES DE CONSUMO	11.139.766
MÁQUINAS Y EQUIPOS	11.907.368
TOTAL	25.336.057

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

La Unidad de Abastecimiento, durante el año 2020, emitió un total de 1.136 órdenes de compra a través de Mercado Público, en las modalidades expuestas en el gráfico.

### MODALIDADES DE COMPRA



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## EQUIPAMIENTO MÉDICO

3.531

fueron los equipos que, durante el 2020, adquirió el Hospital Metropolitano. Estos se destinaron a la atención directa en las Unidades de Pacientes Críticos (UPC), en las Unidades de Tratamiento Intensivo (UTI), en las de Cuidados Medios (UCM) y en las Unidades de Apoyo Clínico.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## RECURSOS FÍSICOS



Durante el 2020 se realizó la habilitación de las siguientes instalaciones:



- ❖ Vacunatorio
- ❖ Comedor adicional
- ❖ Vestidores
- ❖ Mejoras en planta física.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## RECURSOS FÍSICOS



Se mejoraron las siguientes instalaciones ya existentes:

- ❖ Alimentación eléctrica bajo norma de la totalidad del ala sur.
- ❖ Puesta en marcha y mantenimiento de ascensores.
- ❖ Puesta en marcha y mantenimiento de fosas, pozos y cisternas.
- ❖ Mantenimiento y reparación de techumbres.
- ❖ Contratación del servicio de control de plagas.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

### UGT

- ❖ Habilitación tecnológica, mantenimiento y soporte para el hospital, considerando los servicios clínicos y las unidades administrativas.
- ❖ Habilitación de Cámaras y central de visualización de pacientes UPC.
- ❖ Elaboración del sistema de Ticket de trabajo.
- ❖ Habilitación SIRH.

### UGI

- Implementación de sistemas:
- ❖ HIS.
  - ❖ ERP.
  - ❖ Integraciones de sistemas.
  - ❖ Intranet.
  - ❖ Capacitaciones, acompañamiento y soporte de sistemas TrakCare y Adempiere.

### ESTADÍSTICA

- ❖ Elaboración estadística hospitalaria.
- ❖ Censo diario.
- ❖ Codificación GRD, mediante TeamCoder.
- ❖ Análisis GRD, mediante Alcor.

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

Durante el 2020 se realizó la habilitación tecnológica de:

### COMPUTADORES

- ❖ Habilitación de 250 estaciones de trabajo recicladas y reacondicionadas del HFBC.

### ARQUITECTURA COMUNICACIÓN

- ❖ Normalización de puntos de red y rack de conexión.

### IMPRESORAS

- ❖ 37 multifuncionales (B&N).
- ❖ 2 Impresoras multifuncionales a color.
- ❖ 2 Impresoras de brazaletes.
- ❖ 6 Impresoras de etiquetas para muestras de exámenes.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## UNIDAD DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

### HIS TRAKCARE

**MAYO**

Registro texto libre.

**AGOSTO**

Indicaciones parametrizadas.  
Prescripción, dispensación, administración de fármacos.

**AGOSTO**

Integración LIS-HIS  
Módulo Farmacia.  
Reportería.  
Proceso quirúrgico.  
Hospitalización domiciliaria.

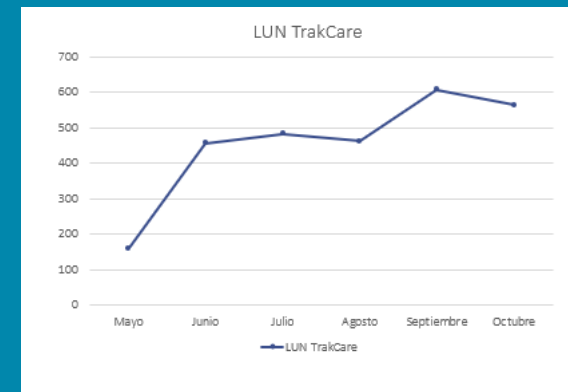
### PERFILES DE ACCESO

- ❖ Médicos
- ❖ Enfermería
- ❖ TENS
- ❖ Kinesiología
- ❖ Terapia Ocupacional
- ❖ Nutrición
- ❖ Fonoaudiología
- ❖ Químico Farmacéutico
- ❖ Químico Farmacéutico Clínico
- ❖ Técnico en Química y Farmacia
- ❖ Trabajo Social
- ❖ Psicólogo
- ❖ Jurídica / Auditoría
- ❖ Calidad e IAAS
- ❖ Unidad Gestión de Pacientes
- ❖ Laboratorio
- ❖ Imagenología
- ❖ OIRS
- ❖ Admisión

En octubre de 2020 se elaboró, aprobó y validó el protocolo de **Ficha Clínica y Sistema de Registro Clínico**, donde se indica que el HIS TrakCare, junto al LIS y RIS son los registros clínicos institucionales estandarizados en el establecimiento.

### Capacitaciones online:

- ❖ Médicos inscritos en el curso: 333.
- ❖ Médicos con acceso al curso : 67.
- ❖ Médicos que realizaron la prueba: 43.
- ❖ Médicos con curso aprobado: 24.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## UNIDAD DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

### ERP ADEMPIERE

#### Compras



#### Inventario (Bodega General y de Enfermería)



\* Bodega de Farmacia se lleva el detalle en TrakCare.



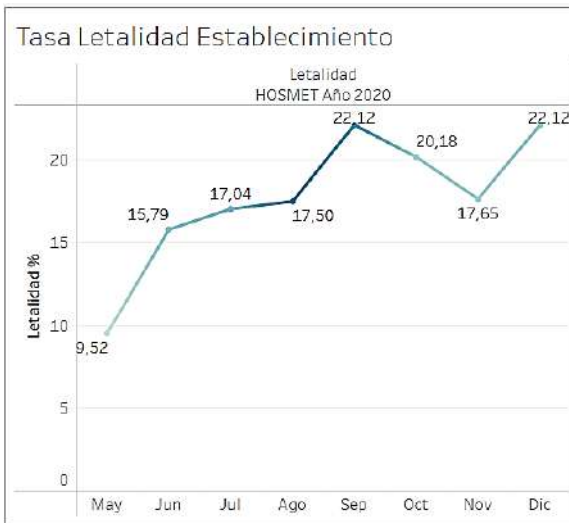
### UTILIDADES DESARROLLADAS - INTRANET

- ❖ Formulario Notificaciones Eventos Adversos.
- ❖ Consulta Ciudadana HOSMET.
- ❖ Directorio Interno.
- ❖ Descarga Protocolos y manuales institucionales.
- ❖ Descarga formularios.
- ❖ Repositorio Material de Apoyo HIS/ERP.

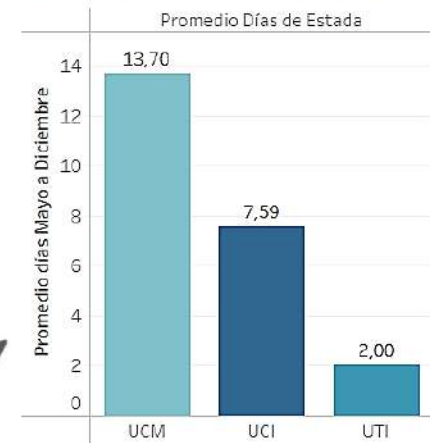


# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

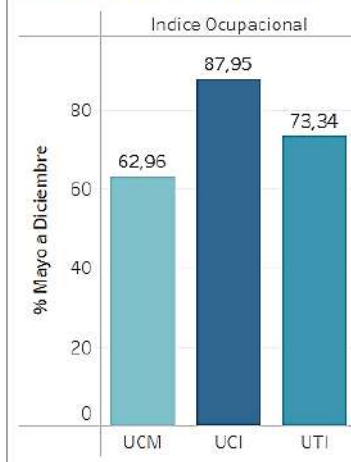
## INDICADORES HOSPITALARIOS REPORTADOS A SISTEMA DE DEIS



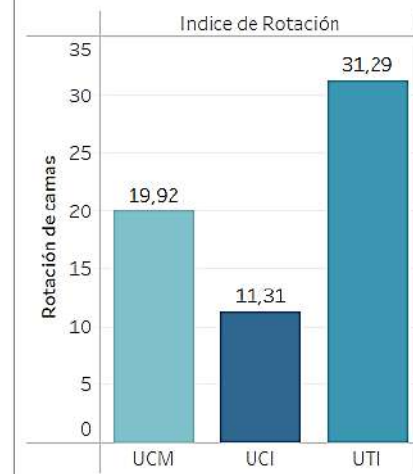
### PROMEDIO DÍAS DE ESTADA



### ÍNDICE OCUPACIONAL



### ÍNDICE DE ROTACIÓN



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

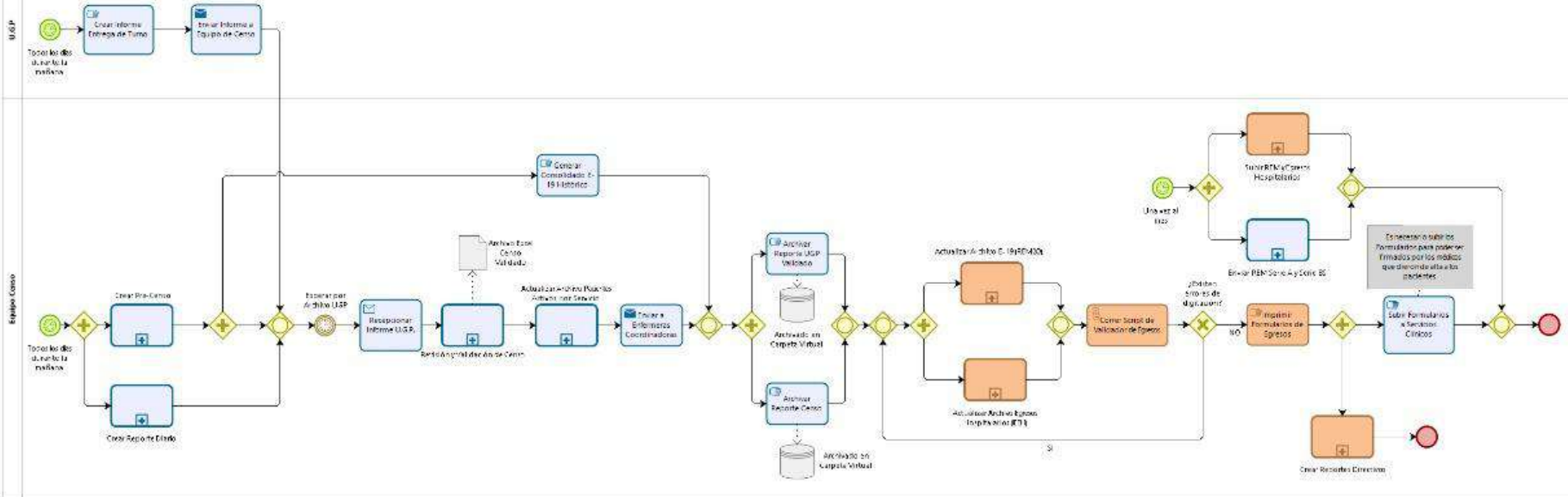
## INDICADORES HOSPITALARIOS REPORTADOS A SISTEMA DE DEIS

Se mejoró proceso  
de registro y  
verificación de  
Datos

UGP

Reporte Casos

Exposición, Transformación y Carga de Datos REHOD y BSH



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## INDICADORES GRD

Servicio Egreso	Egresos	% Egresos	E.M.	% Mortalidad	Peso GRD Medio	EM Norma	% Inliers	E.M. Inliers	IF	Estancias evitables (Impacto)	% Outliers Superiores	E.M. Outliers Superiores	% Est. Outliers Superiores
402 - Área Médica Adulto Cuidados Medios	676	79,91%	16,0	1,92%	2,7261	18,8	98,37%	14,9	1,30	-1.340,3	1,83%	83,6	8,49%
405 - Área Cuidados Intensivos Adultos	148	17,49%	21,9	87,16%	6,2534	19,1	100,00%	21,9	0,73	-827,5	0,00%		0,00%
406 - Área Cuidados Intermedios Adultos	22	2,60%	35,5	68,18%	5,0354	19,1	100,00%	35,5	1,51	199,9	0,00%		0,00%

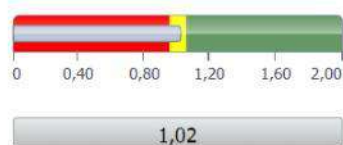
Diagnóstico Principal	Egresos	% Egresos	E.M.	Edad Media	% Mortalidad	Peso GRD Medio	% Codificación	Co-morbilidad	Egresos Quirúrgicos
I26.9 - Embolia pulmonar sin mención de corazón pulmonar agudo	1	0,12%	7,0	73,0	0,00%	1,1038	100,00%	10,00	0
J96.09 - Insuficiencia respiratoria aguda, Tipo no especificado	2	0,24%	10,0	70,0	50,00%	5,8207	100,00%	12,50	0
U07.1 - COVID-19, virus identificado	812	95,98%	17,8	62,4	18,72%	3,4469	100,00%	11,73	0
U07.2 - COVID-19, virus no identificado	31	3,66%	11,2	57,0	12,90%	2,3045	100,00%	9,45	0
Suma Total	846	100,00%	17,6	62,3	18,56%	3,4079	100,00%	11,64	0

### ANÁLISIS DE ÍNDICES

I.F.



I.C.



I.E.M.A.



### GRD

❖ Se codificaron un total de 846 casos, equivalente al N° de Egresos del año 2020.

❖ Peso GRD HOSMET corresponde s 3,4079.

❖ Codificación y análisis en plataformas puestas a disposición por MINSAL (Alcor y Team Coder).

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## ADMISIÓN

Durante el año 2020, en total fueron admitidos en el hospital 921 pacientes, de los cuales más de la mitad (el 50,92%) fue atendido por FONASA Grupo B. El desglose por sistema de salud lo puede revisar en el cuadro adjunto.

SISTEMA DE SALUD	PACIENTES
FONASA – GRUPO A	119 (12,84%)
FONASA – GRUPO B	471 (50,80%)
FONASA – GRUPO C	133 (14,35%)
FONASA – GRUPO D	181 (19,53%)
PARTICULAR	18 (1,94%)
ISAPRE	5 (0,54%)
<b>TOTAL</b>	<b>927</b>

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

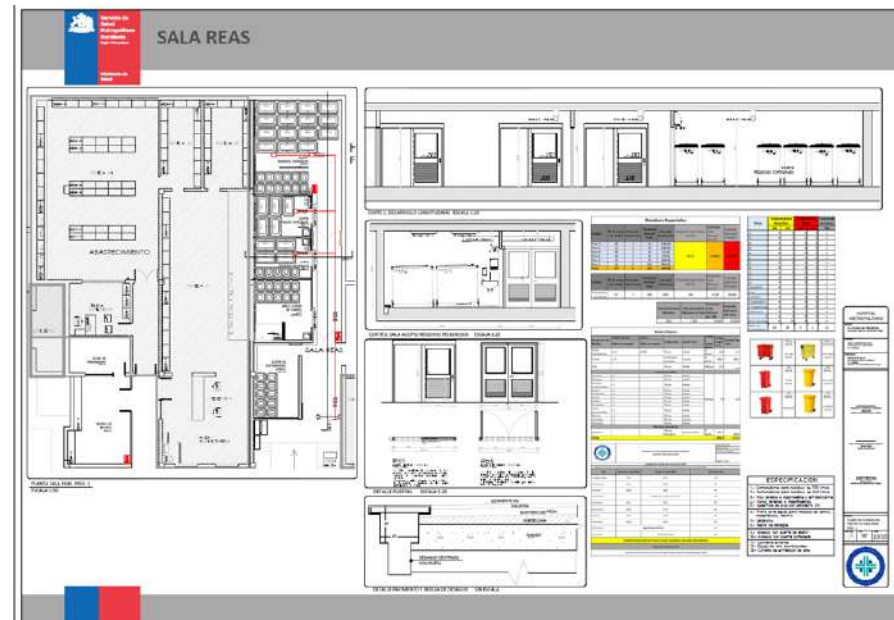
## RESIDUOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE SALUD

Referente a los **Residuos Establecimiento de Atención de Salud (REAS)** contamos con una sala la cual tiene una dimensión de 75 M2 útiles y su capacidad máxima es de 3.000 kilogramos.

El proceso de recolección de estos residuos se hace con una periodicidad de 3 veces al día por 2 colaboradores de la empresa GEOSTELLEN, su labor es transportar los residuos desde las salas de acopio transitoria, las cuales se encuentran en las unidades clínicas y de apoyo, a la sala REAS que se encuentra ubicada en el piso -1 rampa Vitacura.

### TOTAL DE CONTENEDORES

LITROS	AMARILLOS	ROJOS	GRISES
770	24	6	1
240	155	12	30
120	25	17	--



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## RESIDUOS ESPECIALES

RESIDUOS ESPECIALES		
MAYO A DICIEMBRE DE 2020	MAYO	361 kg.
	JUNIO	5.659 kg.
	JULIO	11.106 kg.
	AGOSTO	10.087 kg.
	SEPT.	12.231 kg.
	OCT.	13.262 kg.
	NOV.	13.715 kg.
	DIC.	12.861 kg.

Kilo promedio por día cama: 4 kg.

Producción anual: 79.282 kg.



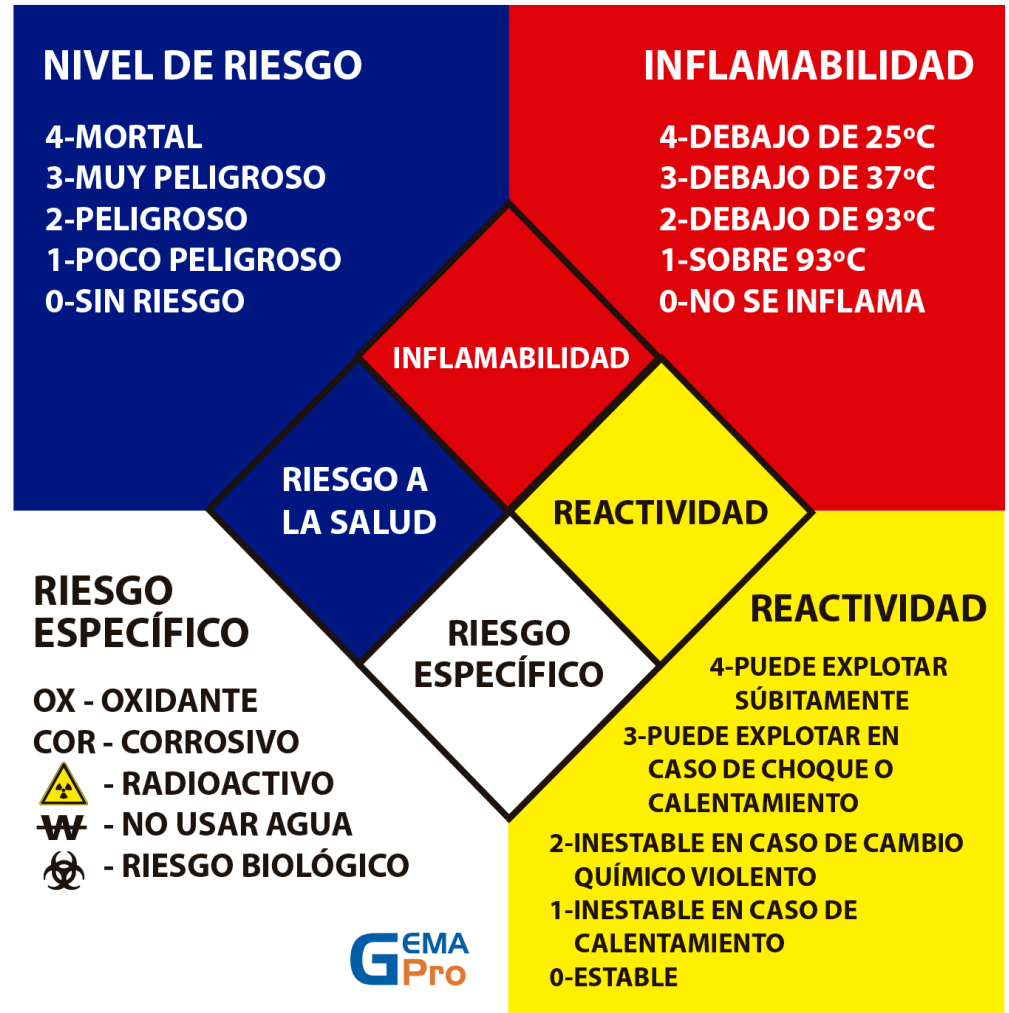
# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## RESIDUOS PELIGROSOS

Residuos peligrosos entregados para disposición final:

- ❖ Residuos de fármacos.
- ❖ Metales pesados.
- ❖ Reactivos.

Se entregó un total de 1.178 kg el 2020.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## RESIDUOS PELIGROSOS



Durante el año 2020 se hicieron capacitaciones periódicas a distintas unidades del establecimiento en la temática de emergencia, tocando aspectos como:

- ❖ ¿Qué es una emergencia?
- ❖ Tipos de fuego.
- ❖ Utilización de equipos de extinción.
- ❖ Cómo actuar en caso de un sismo.
- ❖ Puntos de encuentro.
- ❖ Vías de evacuación.
- ❖ Función del líder de unidad.



# GESTIÓN DE PERSONAS

Subdirector de Gestión de Personas

## CRISTIAN SÁEZ

La **Subdirección de Gestión de Personas** tiene como misión el implementar sistemas de reclutamiento, selección, inducción, orientación, evaluación de desempeño, formación y desarrollo de los recursos humanos. Debe, además, velar por el cumplimiento a la normativa vigente, respecto de remuneraciones, beneficios económicos, sociales y prevención de riesgos. La unidad, además, se ocupa de mantener un sistema de información para la gestión de recursos humanos compatible con el de la red asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.



# OBJETIVOS



- ❖ Apoyar en la determinación del personal necesario conforme a la cartera de servicios, equipamiento y dispositivos que permiten atender en forma adecuada y conforme a los lineamientos y estándares definidos por el Servicio de Salud y el Minsal.
- ❖ Participar en la definición de criterios para establecer los distintos sistemas de turno que operarán en el hospital, en conjunto con las Subdirecciones de Gestión Clínica, del Cuidado y de Apoyo Clínico.
- ❖ Generar reportes de informes del gasto en personal por centro de responsabilidad, a través de los distintos sistemas de información.
- ❖ Habilitar un sistema único de registro y control de cumplimiento de jornada laboral para todo el personal, con soporte técnico y de mantenimiento expedito.
- ❖ Difundir a todo el personal las políticas, normas e instrucciones impartidas en las distintas materias de Gestión de Personas.

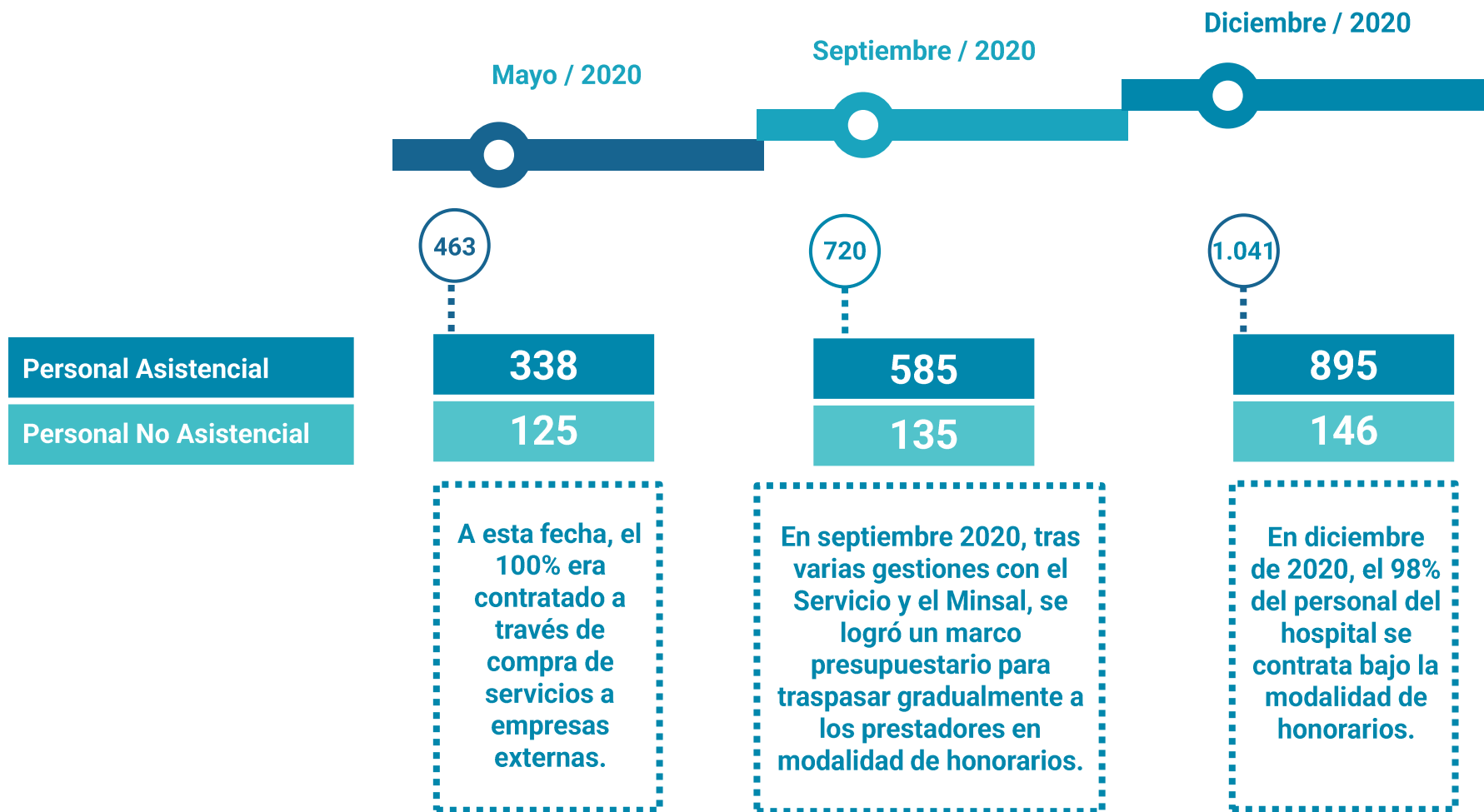
# OBJETIVOS

- ❖ Elaborar, en conjunto con los centros de responsabilidad, una programación anual de turnos y horas extraordinarias dentro del marco presupuestario fijado.
- ❖ Elaborar los planes de mejora de los nodos críticos que deben ser abordados en materia de gestión de personal.
- ❖ Elaborar el programa anual de salud ocupacional, en conjunto con el gestor de red y evaluar su cumplimiento.
- ❖ Proponer un programa de mejoramiento de entorno laboral, que permita mejorar las condiciones para el desempeño de las funciones del personal.
- ❖ Definir y aplicar indicadores de gestión de personas y monitorearlos trimestralmente como: ausentismo laboral, porcentajes de cumplimiento del gasto ejecutado versus presupuesto del subtítulo 21.



# GESTIÓN DE DOTACIÓN

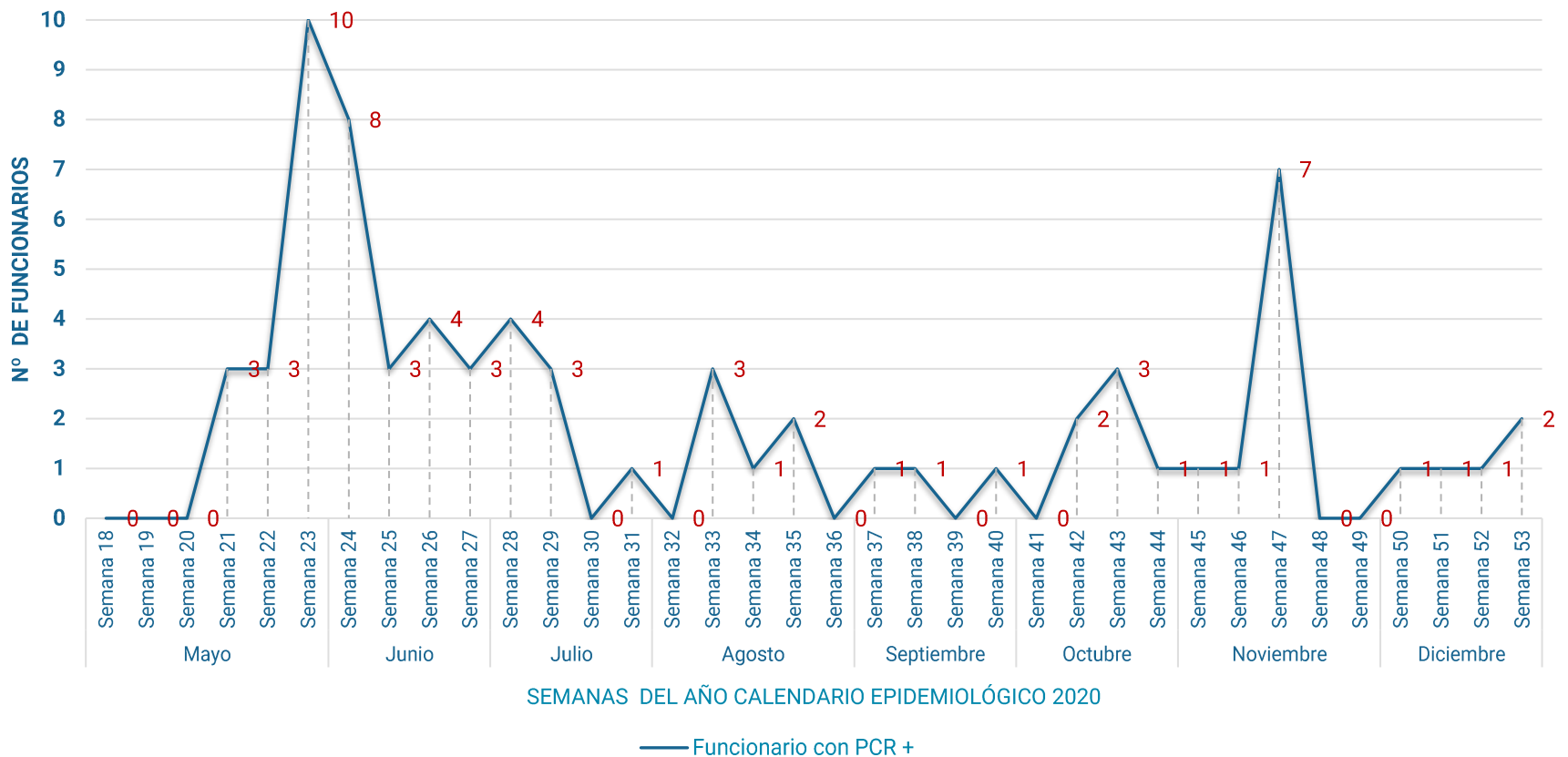
## CRONOLOGÍA DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL



# GESTIÓN DE DOTACIÓN

## EVOLUCIÓN DE CASOS PCR POSITIVOS ENTRE FUNCIONARIOS

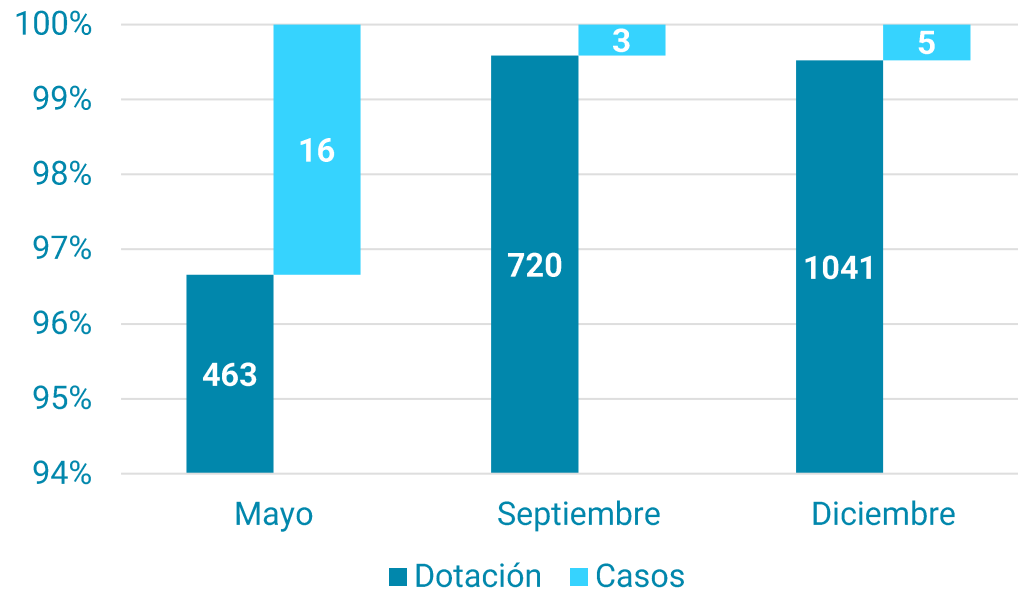
### FUNCIONARIOS CON EXAMEN PCR POSITIVO AÑO 2020



# GESTIÓN DE PERSONAS

## PREVENCIÓN Y SALUD OCUPACIONAL

### DOTACIÓN VERSUS CASOS POSITIVOS PCR



	MAYO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
DOTACIÓN	463	720	1041
CASOS	16	3	5

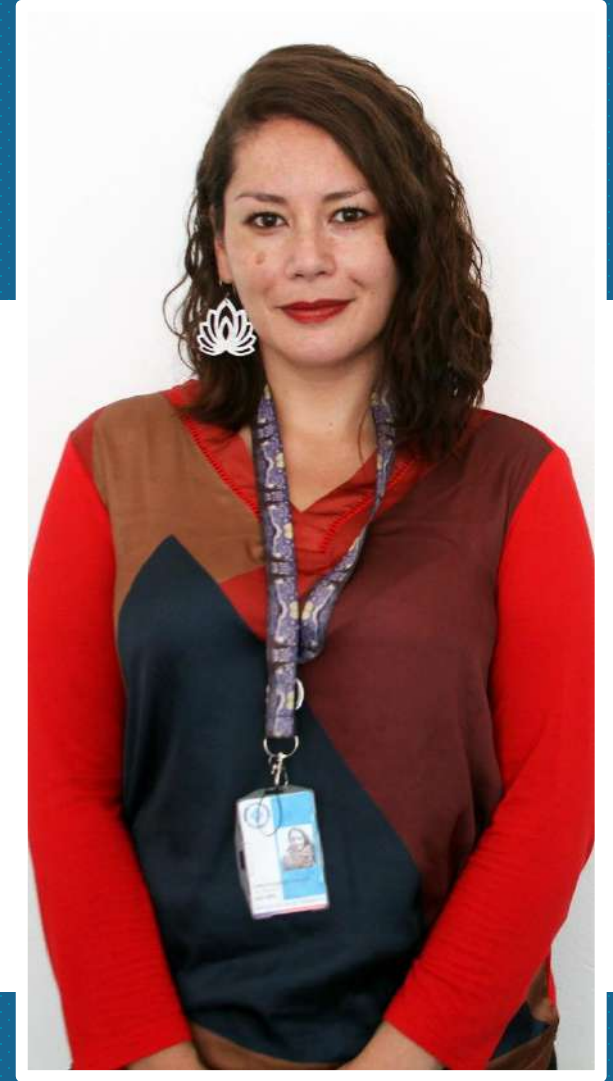


OIRS

Encargada de la OIRS

## CARLA FERNÁNDEZ

La **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)** es un espacio que tiene como finalidad responder a las necesidades de participación ciudadana, permitiéndoles a los pacientes y a sus familiares acceder e interactuar de forma óptima con nuestra institución, garantizando así su derecho a informarse, sugerir, reclamar y felicitar. Esto busca, por un lado, velar por el cumplimiento cabal de la **Carta de Derechos y Deberes del Paciente** y, por otro, contribuir a que en nuestro hospital se entregue una atención de calidad y sin ningún tipo de discriminación.



# ATENCIONES A USUARIOS

A continuación, se presenta el consolidado de las atenciones usuarias del año 2020 realizadas por los distintos canales disponibles de la **Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)**, el cual abarca las rotativas de atención telefónica y presencial de días hábiles y fines de semana llevadas a cabo por el personal administrativo de la Unidad y, además, se contabilizan las atenciones de las trabajadoras sociales, tanto a los pacientes como a sus tutores. En total, se realizaron **9.295 atenciones**.

	ATENCIÓN TELEFÓNICA		ATENCIÓN PRESENCIAL		TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	
TOTAL POR CATEGORÍA	2.618	3.566	1.397	1.714	9.295

# SOLICITUDES CIUDADANAS

El siguiente apartado abarca la totalidad de solicitudes ciudadanas recibidas, tales como reclamos, solicitudes, sugerencias, consultas y felicitaciones, que ingresaron a OIRS entre mayo y diciembre de 2020 a través de los canales disponibles: Módulo de Informaciones, Oficina OIRS, Plataforma OIRS Minsal y Fono Salud Responde.

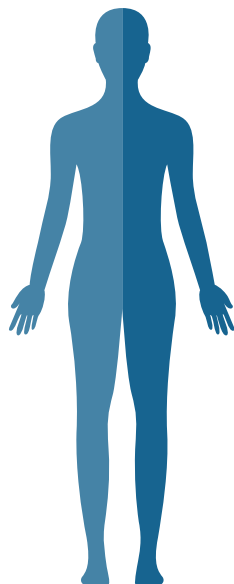
## TOTAL DE REQUERIMIENTOS: 63



# SOLICITUDES CIUDADANAS POR SEXO

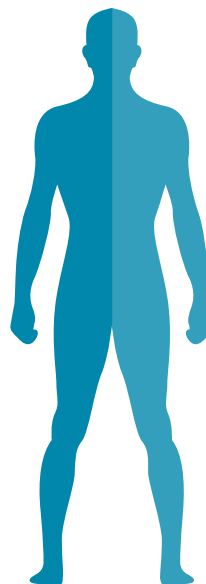
## MUJERES

RECLAMOS	18
SOLICITUDES	7
CONSULTAS	2
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	17
TOTAL	44



## HOMBRES

12	RECLAMOS
0	SOLICITUDES
1	CONSULTAS
0	SUGERENCIAS
6	FELICITACIONES
19	TOTAL



# TIPIFICACIÓN DE RECLAMOS

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



# UNIDADES Y SERVICIOS FELICITADOS

La unidad que registró el mayor ingreso de felicitaciones durante el año 2020 fue la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).



# EQUIPO SOCIAL DE OIRS

## REGISTRO DE GESTIÓN

El siguiente apartado da cuenta de las gestiones y casos abordados por el equipo de **Trabajadoras Sociales de OIRS** durante el año 2020.

GESTIÓN DE CASOS SOCIALES	TOTAL
FICHAS SOCIALES DE PACIENTES	75
DIAGNÓSTICOS SOCIOFAMILIARES	75
EVALUACIONES DE RIESGO SOCIAL	75
VISITAS DOMICILIARIAS	3
INFORMES SOCIALES	4
INFORMES DE ESTADO DE SITUACIÓN	13
COORDINACIÓN DE REDES LOCALES E INTERSECTORIALES POR CASO SOCIAL	29
GESTIÓN DE CÉDULAS DE IDENTIDAD	3
GESTIÓN DE PASAPORTE	1

Desde julio del 2020 se han registrado las labores realizadas en torno a casos sociales recibidos en la Unidad, entre ellas la elaboración de informes sociales, estados de situación, entrevistas a pacientes, visitas domiciliarias, coordinación de redes, etc.

# EQUIPO SOCIAL DE OIRS

## CATASTRO DE REDES

Para facilitar los procesos de intervención, se incorporaron distintas instituciones públicas y privadas como oportunidad de gestión de casos sociales, trámites y coordinación de traslado de pacientes, de las cuales, se mencionan las siguientes:



### HOSPITALES

70 instituciones.



### MUNICIPIOS

21 comunas.



### CESFAM

80 Centros de Salud Familiar.



### OTRAS INSTITUCIONES

45, incluyendo consulados, Registro Civil, Senama, IPS y Chile Atiende, entre otros.



# EQUIPO SOCIAL DE OIRS

## VISITAS VIRTUALES

A continuación, se presentan la totalidad de **videollamadas** realizadas durante el año 2020 por parte del equipo de Trabajadoras Sociales de OIRS, como parte del proceso de vinculación familiar (visitas virtuales).

VIDEOLLAMADAS REALIZADAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
	347	381	728
PROMEDIO POR PACIENTE (*)	2,5	8,9	

(\*): Promedio de videollamadas por paciente según el total realizadas desde el 07-07-2020 al 31-12-2020.

PACIENTES BENEFICIADOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL
	140	130	270

# EQUIPO SOCIAL DE OIRS

## VISITAS VIRTUALES POR SERVICIO CLÍNICO



SERVICIO CLÍNICO	TOTAL
Unidad de Cuidados Medios (UCM 6N)	371
Unidad de Cuidados Medios (UCM 6S)	134
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI 2C)	13
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI 2S)	58
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI 6C)	48
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI 7N)	67
Unidad de Tratamiento Intermedio (UTI 6S)	37



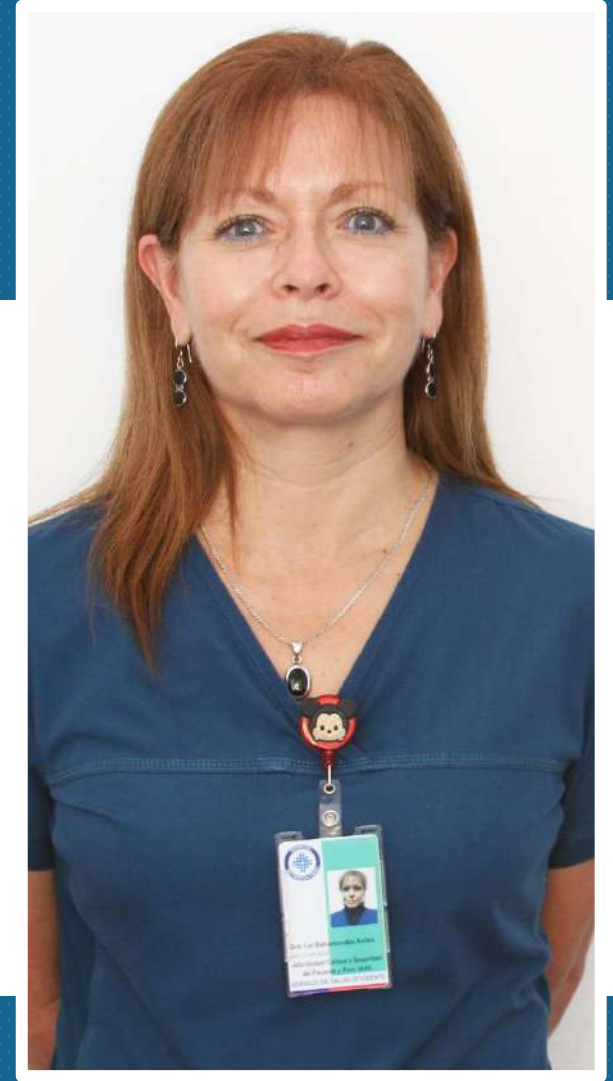
**CALIDAD Y SEGURIDAD**

Jefa U. de Calidad y Seg. Del Paciente y Prev. IAAS

## **DRA. LEI BAHAMONDES**

### **La Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente y Prevención**

**IAAS** depende directamente de la Dirección y está encargada de velar por el cumplimiento de la normativa nacional de calidad y seguridad del paciente, mediante el desarrollo y la implementación de sistemas de mejoramiento continuo de procesos, en aras de lograr una Cultura Institucional de Calidad, con enfoque hacia la seguridad del paciente, durante la atención sanitaria.



# ACTIVIDADES

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

- ❖ Se elaboraron cerca de un centenar de **protocolos y manuales**, en conjunto con equipos de profesionales clínicos y administrativos, orientados a dar a conocer la organización del recinto a los funcionarios, establecer los lineamientos básicos de su funcionamiento y estandarizar los procedimientos más relevantes del quehacer médico en el contexto de la atención de pacientes Covid. Esto, con el fin de favorecer el otorgamiento de una atención de salud oportuna, segura y de calidad.
- ❖ Se difundieron las normativas institucionales a través de la **intranet** del hospital.



# ACTIVIDADES

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE

**Exige tus derechos**

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Ser informado de los costos de su atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Que el personal de salud porte una identificación.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
- Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.

**y cumple tus deberes**

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el reglamento interno y respetar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

- ❖ Se efectuaron más de **30 auditorías de fichas a pacientes**, con el fin de apoyar la gestión clínica de los jefes de unidades.
- ❖ Se desarrolló e implementó un sistema automatizado de **Notificación de Eventos Adversos**, el cual está disponible en la intranet del hospital, facilitando con ello el acceso de los funcionarios al formulario y permitiendo contar con información en línea de las notificaciones y con bases de datos para su análisis y preparación de informes.
- ❖ Se efectuaron, de manera permanente, comités de análisis de eventos adversos y seguimiento de los planes de mejora.

# ACTIVIDADES

## INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD (IAAS)

- ❖ Se elaboró e implementó el **Programa de Vigilancia de IAAS** del Hospital Metropolitano, orientado a disminuir y contener infecciones prevenibles asociadas a la atención de salud.
- ❖ Se conformó el **“Comité IAAS”**, con el fin de analizar los principales indicadores de vigilancia según la normativa del Ministerio de Salud.
- ❖ Se realizó una supervisión rigurosa de las obras de remodelación del hospital para su habilitación y se asesoró a los equipos clínicos y de arquitectura en la ejecución de los trabajos.



# ACTIVIDADES

## INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD (IAAS)



- ❖ En conjunto con Prevención de Riesgos se ha efectuado una **pesquisa activa de casos de Covid-19** entre los funcionarios del hospital, además del seguimiento de los casos confirmados e identificación de sus contactos estrechos.
- ❖ Se evacuaron más de **40 Informes de Visitas Inspectivas** a unidades clínicas con propuestas de mejoras para prevenir las IAAS.
- ❖ Se implementó el uso de **equipo luminómetro** para comprobar de forma rápida y sencilla la limpieza de superficies y el uso de equipo de ozono para disminuir la carga microbiana en unidades clínicas, espacios comunes y unidades de apoyo.

# AVANCES AUTORIZACIÓN SANITARIA

## HOSPITAL METROPOLITANO



- ❖ Una de las tareas de la unidad es coordinar las actividades tendientes a la obtención de la **Autorización Sanitaria** de funcionamiento del hospital. Para ese efecto, el 2020 se conformó un equipo de trabajo multidisciplinario, liderado por nuestra Directora.
- ❖ La primera tarea de este equipo fue realizar un levantamiento documental y diagnóstico de infraestructura, además de la elaboración de cartas Gantt para cierre de brechas. Y el primer gran paso se dio el 17 de noviembre, con la obtención de la Autorización Sanitaria para los equipos de Imagenología.

# HITOS DEL AÑO



Mayo fue el mes en que comenzó el camino del Hosmet y así lo retrató en ese momento la prensa, destacando la estrategia del Minsal de abrir nuestro recinto para atención exclusiva de pacientes con Covid-19.



La prensa de provincias más de una vez destacó la labor de nuestro hospital. Un ejemplo de ello fue el de la señora Luz, una magallánica que, apoyada en su fe, mantuvo la fuerza para superar esta enfermedad.



Durante el año 2020 recibimos las visitas del Presidente de la República, Sebastián Piñera, así como también de los ministros de Salud, Jaime Mañalich y Enrique Paris.



A las puertas de la Navidad, nuestro hospital fue el escenario de la colocación de las primeras vacunas Pfizer-BioNTech contra el Covid-19. La enfermera María Paz Herreros tuvo el honor de estar a cargo del proceso.



**¡Muchas gracias!**