

## **CUENTA PÚBLICA 2013 HOSPITAL DE LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD**

### **DE HUEPIL**

Rendir una cuenta pública es un acto democrático de transparencia, digno de una civilización moderna y de una institución que avanza en el tiempo y que demuestra su madurez.

La cuenta pública es la forma por la cual las autoridades del estado, dan cuenta a la ciudadanía empoderada respecto de su accionar en el año anterior, sin duda que este es un acto complejo por decirlo de alguna manera, y no porque sea difícil poder mostrar a nuestra comunidad y autoridades lo que hemos hecho o de la forma en que lo hemos hecho, sino por lo difícil que resulta contar en pocos minutos la diversidad de labores que realizan los funcionarios y funcionarias en nuestro hospital, así como también la descripción de actividades, logros de objetivos y metas propuestas.

Si bien soy yo quien les relatara todo el accionar de nuestro hospital durante el año 2013, mis palabras reflejaran el trabajo de 117 hombres y mujeres, personas valientes y desinteresadas, funcionarios que han hecho de esta comuna, un mejor lugar para vivir y que con mucho esfuerzo y entusiasmo han hecho de este hospital el establecimiento que hoy día es, un lugar cálido y

acogedor, el cual busca trabajar con calidad y seguridad respetando los derechos de los usuarios, pero también exigiendo sus deberes para con nuestros funcionarios, un establecimiento del cual me siento profundamente orgulloso de estar al frente, que destaca por estar siempre presto a servir a quienes más lo necesitan como también a aquellos que teniendo otras opciones han hecho de esta institución su preferencia. Que ardua será mi tarea el día de hoy, de poder transmitir la preocupación, el esmero y la dedicación de cada uno de ellos en las palabras que oirán a continuación, pero como dicen que una imagen vale más que mil palabras, les invito a observar alguna de ellas que muestran los aspectos más cotidianos de nuestro quehacer diario.

El foco principal de nuestras actividades son nuestros usuarios, y partiremos recordando que no solo debemos atender a las 9.897 personas inscritas en nuestros registros, sino que somos responsables en distintas medidas, de la salud de los más de **13.000 habitantes de la comuna de Tucapel**, los 10.376 vecinos de la comuna de Quilleco, los 3.745 de la Comuna de Antuco y de todos quienes transitan por nuestras carreteras, alcanzando así un total de más de **30.000** personas.

Para la entrega de nuestros servicios contamos con 117 funcionarios como dije anteriormente, que en su gran mayoría son mujeres para quienes la labor hospitalaria representa solo

una más de tantas que deben realizar cada día, vaya para todas ellas un especial reconocimiento. Nuestra red territorial esta compuesta por los CESFAM de Quilleco, Canteras y Antuco, además de las postas de Tucapel, Trupán y Polcura pertenecientes al Departamento de Salud Municipal de Tucapel, quienes atienden a su población a cargo y nos derivan aquellos pacientes que requieren de una atención más compleja , de exámenes complementarios u hospitalización.

En nuestro establecimiento se desarrollan preferentemente las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento ambulatorio y recuperación de la salud. El énfasis de las actividades se encuentra en período de transición, pasando de las tradicionales actividades centradas en el modelo biomédico hacia las intervenciones con enfoque familiar y comunitario. Junto a lo mencionado anteriormente, nuestro establecimiento cuenta con áreas tradicionales de apoyo transversal, tales como vacunatorio, entrega de leche, Radiología osteo-pulmonar y básica odontológica, ecografía y laboratorio.

En general, hemos entregado más de 11.509 consultas de morbilidad por médico, destacando durante el segundo semestre la realización de extensión horaria, lo cual nos permitió ampliar nuestra oferta de horas medicas y proveer de una atención a quienes se les dificultaba la atención en el horario habitual de nuestro establecimiento; además se realizaron más

de **4.000** controles a población que tiene alguna patología crónica, ya sea cardiovascular o de otro tipo, también hemos realizado más de 19.838 consultas y controles por profesionales de la salud donde se incluyen actividades tan importantes como los controles prenatales, las atenciones por psicólogos, kinesiólogos, nutricionistas, asistentes sociales, educadora de párvulo, fonoaudiólogo y enfermeros entre otros. Me quiero detener en este punto para comentarles una nueva estrategia que implementamos a full el año pasado aprovechando el aumento de los matrones en sistema diurno, contarles que como equipo estábamos muy preocupados por el constante aumento del embarazo adolescente en nuestra comuna, todos sabemos la problemática social que significa asumir una maternidad y paternidad a tan temprana edad, para que decir todas las posibilidades de desarrollo que pierden nuestros jóvenes al asumir una responsabilidad para la que no están preparados. Es así que gracias al apoyo del director del liceo y de la directiva del consejo general de padres, iniciamos un poli de matrona en el liceo con el fin de educar, controlar y ayudar a nuestros adolescentes. Luego de casi dos años de trabajo podemos decir con orgullo que los resultados nos avalan, la participación y recepción por parte de ellos ha sido notable, pero lo que nos tiene más contentos es la enorme disminución del embarazo adolescente, el cual paso de 29 casos el 2011 a 13 el 2013, es decir, una disminución de un 66% en la tasa de

embarazo adolescente. Este es un logro del cual nos sentimos profundamente orgullosos, esperamos continuar por esta senda este año, porque nuestra meta debe ser un 0% de embarazo adolescente.

Destaca en este ámbito también, la entrega de más **de 13.439** atenciones odontológicas, las cuales nos han permitido devolver la sonrisa a adultos mayores, prevenir las complicaciones del embarazo a través del alta odontológica integral de embarazadas y prevenir las complicaciones a la salud bucal en niños y jóvenes menores de 20 años, es justamente en este sector de la población donde destaca la labor realizada por nuestro equipo dental, quienes con su trabajo y dedicación nos han llevado a ser uno de los pocos hospitales del país en alcanzar los objetivos sanitarios de la década pasada, mantenerlos y mejorarlos; creemos que invertir en nuestros niños es sembrar mejor salud para el futuro. Sin embargo pese a todo lo logrado en esta área, hace casi un año y medio nos dimos cuenta que los esfuerzos desarrollados no eran suficiente para satisfacer la demanda y expectativas de nuestra población, principalmente aquella adulta e hicimos un nuevo esfuerzo contratando un 5to odontólogo cuya misión se centró en dar altas odontológicas integrales a la población de 15 a 64 años y en la ejecución de todos los programas dentales, los cuales por primera vez fueron ejecutados en un 100% por profesionales de nuestro establecimiento favoreciendo de esta

forma las competencias que ellos han desarrollado a través de sus perfeccionamientos, debo decir con orgullo que hoy tenemos especialistas del área dental en nuestro hospital, esto se pudo lograr gracias al apoyo de esta dirección y el compromiso de los funcionarios involucrados, dando las facilidades para estudiar, pero sin perjudicar a nuestros usuarios contando de esta forma hoy con una radióloga dental, que apoya, informa y aclara dudas a los otros odontólogos y próximamente con un rehabilitador oral, quien nos ha guiado todo este tiempo en el desarrollo y supervisión del programa de prótesis odontológicas, todo lo anterior a beneficiado la adherencia de nuestros usuarios al tratamiento, como también nos permitió mediante la estrategia de horario diferido entregar atención odontológica a quienes trabajan ya sea en Huepil o sus alrededores y se les hace muy difícil atenderse en el horario habitual de nuestro consultorio.

Siguiendo con el área odontológica no podemos dejar de mencionar el desarrollo del programa de prótesis odontológicas, también con recurso humano propio, lo que nos permitió devolverles la sonrisa a **114 adultos y abuelitos**, los cuales gracias a este programa han visto mejorada su calidad de vida.

En el área de los servicios de apoyo podemos mencionar que nuestro laboratorio colabora con el diagnóstico y tratamiento tanto de nuestros usuarios como de la población perteneciente a las postas de Tucapel, polcura y trupán,

realizando en total más de 63. 473 exámenes durante el 2013, debo comentarles que durante el próximo mes se incorporara un tecnólogo medico a nuestro laboratorio, lo cual nos permitirá aumentar nuestra capacidad para realizar exámenes, además se realizaron más de 8.871 radiografías, aumentando la producción respecto del año anterior, puesto que desarrollamos la estrategia de otorgar atención los domingos durante todo el año, permitiendo nuevamente un acceso fuera del horario habitual y que nos permiten evaluar situaciones tan diversas como traumatismos, neumonías o displasia de caderas en niños y niñas. También hemos realizado casi 102 ecografías destinadas a evaluar algo tan relevante, como es la vida del que esta por nacer, es importante destacar que estas prestaciones no solo se entregaron a nuestra población a cargo, sino que también a toda nuestra unidad estratégica, es decir, Antuco, Tucapel y Quilleco.

En el compromiso de prevenir situaciones complejas de salud, se entregaron más de 20.612 kilos del programa nacional de alimentación complementaria destinada a niños, embarazadas y adultos mayores; se han entregado más de **2409** dosis del programa nacional de inmunizaciones destinadas a prevenir la aparición de patologías tales como tétanos, tuberculosis, poliomielitis, difteria, neumonía, coqueluche e influenza entre otras, destacando a nivel provincial la excelente cobertura de

vacunación en nuestra comuna, lo que en palabras sencillas significa menos probabilidad de enfermarse.

Como establecimiento de salud, conciente de las necesidades y realidades de nuestra comunidad, durante el año 2013 se ha dado continuidad a diversas estrategias que permiten mejorar las condiciones de vida de las personas, entre ellas destaca el haber puesto a disposición de nuestros vecinas y vecinos el acceso a actividad física a cargo de un profesional del área, el cual benefició a más de 100 personas, todo lo anterior con un costo superior a los 4.000.000.-

Junto a esto, podemos decir que hemos entregado más de 2.153 prestaciones Ges, lo que significa un cumplimiento del 100% de las patologías cuya resolución es responsabilidad de nuestro nivel de atención, incluyendo la entrega de **167** órtesis y ayudas técnicas, avaluadas en más de \$ 16.461.944.-

Cabe destacar el aumento de las atenciones realizadas en domicilio, donde hemos reforzado nuestros equipos, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de nuestros usuarios; es así como durante el año 2013 se hicieron 2735 atenciones en domicilio, se incluye aquí a los beneficiarios del programa de postrados y a quienes por distintas razones no pudieron acudir personalmente a recibir las atenciones en nuestro establecimiento.

Además de estas atenciones, se realizaron como compra de servicios: 80 ecografías abdominales, 77 ecotomografías



mamarias, **372** mamografías, 109 consultas oftalmológicas, 70 entrega de lentes y **2624** evaluaciones de electrocardiogramas por cardiólogo, complementando la atención entregada por nuestros profesionales.

En resumen, las actividades realizadas en el área de atención abierta nos han permitido mejorar las condiciones de salud de la población, cumpliendo en un 100% las metas impuestas por el nivel central a nuestro establecimiento.

Para la atención de situaciones de emergencia, nuestro establecimiento cuenta con una unidad de urgencia la cual se amplió gracias al traslado de la atención abierta al consultorio adosado, permitiéndonos de esta forma contar con 2 box de atención con 4 camillas en total, y aunque la infraestructura física es limitada, se encuentra debidamente equipado para enfrentar situaciones de riesgo vital, permitir la estabilización de nuestros pacientes y coordinar debidamente su derivación al Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz. Además les queremos contar que durante el año 2013 cumplió su primer año de funcionamiento un antiguo policlínico médico, que fue transformado en nuestra sala de categorización o Triage, permitiéndonos de esta forma dar una recepción adecuada y hacer una selección oportuna de la prioridad de la atención de acuerdo a la gravedad de la enfermedad que presenta cada

usuario y no por orden de llegada como era antiguamente, Si bien reconocemos que instaurar este sistema de atención no ha estado exento de dificultades, con orgullo podemos decir que se ha afianzado y valorado en el tiempo por los mismos usuarios. En esta unidad se atendieron durante el año 2013 a más de 24.849 personas entre niños y adultos.

Ya van casi cuatro años desde que comenzara sus operaciones la base SAMU Huépil, unidad especializada en el rescate y traslado de pacientes, que viene a mejorar la calidad de la atención prehospitalaria de los usuarios, aumentando las probabilidades de sobrevivida y disminución de complicaciones y secuelas. Esta unidad, junto al servicio de movilización, han realizado más de 1.787 traslados, permitiendo así que nuestros usuarios accedan oportunamente a la atención de urgencia y electiva tanto en Los Ángeles como en otros centros asistenciales de la región.

No puedo dejar de mencionar que todas estas actividades han contado siempre con la participación de diversos actores que nos apoyan en las labores diarias, entre los cuales se encuentran las Damas de Blanco quienes brindan acompañamiento físico y apoyo espiritual a nuestros usuarios.

Todo el trabajo anteriormente mencionado, nos ha llevado a que durante el año 2013 nuestro establecimiento haya

alcanzado el nivel máximo de certificación como Hospital Familiar y Comunitario llegando al nivel superior, siendo el único hospital en bio bio en alcanzar dicho grado de desarrollo, situación que ha significado un trabajo constante de mejoras y avances en los ámbitos de equipo de salud, procesos institucionales, capacitación del personal y sistemas de atención cerrada y de urgencia, si bien podemos decir que estamos orgullosos de lo logrado también sabemos la enorme responsabilidad que esto significa, puesto que a veces llegar arriba no es lo que mas cuesta, sino mantenerse, además debemos llevar a cabo lo certificado, sino todo lo anterior pierde sentido.

El año 2013, el Hospital de Huépil nuevamente fue elegido dentro de los 6 Hospitales de la Provincia de Bío Bío para ser Centro Pasante, En el mes de Octubre (21 al 25) nuestro establecimiento recibe a 10 pasantes, **provenientes del SS Antofagasta, Aysen, Coquimbo, Aconcagua, Ohiggins, Magallanes, Metropolitano Norte** el objetivo de este aprendizaje es compartir con los pasantes la experiencia de transformación e implementación del Modelo de Salud Familiar, comunitario y en red con el fin de fortalecerlo en sus hospitales de origen.

## **Área Participación Social**

La participación social es concebida como una estrategia básica para la consolidación del sistema democrático, el logro del bienestar y la inclusión e integración social. Junto con la Descentralización, Equidad y Satisfacción Usuaría, es principio orientador y estratégico del proceso de modernización del sector público, lo cual puede ser apreciado en la constitución y normativa de los Consejos de Desarrollo Hospitalario.

La participación social requiere la apertura del sector público a la información y el establecimiento de espacios y mecanismos perdurables que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía y la comunidad en general. Por otra parte, la participación social necesita de una ciudadanía que se involucre en el quehacer público, con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad a través de la red social comunitaria existente.

Parte fundamental de esta participación ciudadana la constituyen los Consejos de Desarrollo, quienes son los representantes autorizados de la comunidad frente al Hospital.

Especialmente en nuestra comuna, se ha desarrollado un trabajo conjunto, con esta organización que agrupa a distintos actores comunales, quienes representan a los vecinos de los diversos sectores de nuestra localidad.

Las tareas asumidas, la diversidad de sus integrantes y la responsabilidad y entrega de sus dirigentes han permitido

obtener óptimos resultados en términos de participación social; entre los logros 2013 podemos destacar, continuidad del programa radial contigo mejor salud a cargo de la presidenta del consejo de desarrollo hospitalario Sra. Beatriz Rojas Ireland, taller de medicina complementaria y de cosmetología a cargo de la profesora Sra. Guisella Herbo y taller de baile entretenido a cargo de la Sra. Patricia Sáez.

El desarrollo de todas las actividades mencionadas anteriormente busca exclusivamente fomentar la promoción y prevención de la salud de las personas, combatiendo a través de distintas estrategias las diversas enfermedades que nos acongojan en estos tiempos, pero que estamos convencidos de mejorar a través de estas estrategias innovadoras. No quiero dejar de mencionar en esta oportunidad que en el año 2013 durante el mes de octubre se aplicó la encuesta de satisfacción usuaria en nuestro establecimiento, la cual media la percepción usuaria en el área de hospitalización cuya nota final fue un **6,5**, lo cual si bien es una muy buena nota, no nos deja conformes puesto que nos faltaron decimas para lograr la excelencia, nosotros siempre apuntamos al 7,0. Esperamos que las medidas tomadas se reflejen en una próxima evaluación.

## OIRS

Otro componente de la participación ciudadana es la oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), departamento que permite abrir un espacio de participación eficiente entre los ciudadanos y la institución de Salud. A través de la OIRS se acogen las solicitudes ciudadanas y se vinculan estas demandas con las reparticiones de salud pública correspondientes, dando respuesta a sus inquietudes, además de ser un espacio de atención que permite que las personas se contacten con los servicios públicos para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Durante el año 2013, se dio respuesta a la totalidad de las solicitudes ciudadanas, las cuales dieron origen a la revisión de cada una de ellas, y la adopción de medidas de mejora en los casos necesarios, es así como podemos decir con orgullo que durante el año 2013 tuvimos 37 reclamos y 39 felicitaciones, es decir el 51 % de nuestras solicitudes fueron felicitaciones y el 49% reclamos. Les comento que al día de hoy llevamos 7 reclamos y 17 felicitaciones, lo que no significa que todo esta perfecto, pero si que se están haciendo bien las cosas de tal manera progresiva en el tiempo, los resultados así lo avalan y demuestran que durante el año pasado menos personas

manifestaron su disconformidad con la atención de nuestro establecimiento y mas usuarios plasmaron sus felicitaciones por la atención recibida; queridos funcionarios del hospital de Huépil, sin duda, esta es la senda por la cual debemos seguir trabajando incluso más duro que el 2013 este año 2014.

Actividades comunitarias:

Las actividades comunitarias desarrolladas en el Hospital Familiar y Comunitario de Huépil son aquellas de carácter técnico, implementadas por los equipos de salud junto a la comunidad, cuyo objetivo principal es contribuir al logro de estilos de vida y ambientes más saludables, a través de una estrategia de Promoción en Salud, de carácter intersectorial y participativa.

El año 2013 se destacó por un trabajo focalizado en los resultados de los diagnósticos participativos, realizados por los equipos de sector y sus juntas de vecinos con actividades centradas tanto en grupos organizados como en eventos masivos. Es así como se realizaron por ejemplo: diagnosticos participativos, feria de la salud en conjunto con el consejo de desarrollo de Huepil y Tucapel, Spa Mujer y **celebración día del niño .**

Al finalizar, podemos confirmar que la participación ciudadana en salud es una estrategia valiosa y absolutamente relevante para el bienestar de la comunidad, esperamos seguir consolidando esta relación y fortalecer cada día con más fuerza los lazos de trabajo, comunicación y colaboración creados hasta ahora.

### **Área Financiero – Administrativa**

En el marco de los recursos en salud, siempre se dice que las necesidades son muchas y los recursos limitados, realidad a la que nuestro establecimiento no escapa.

Pero gracias a la responsabilidad y el trabajo de cada uno de nuestros funcionarios, durante el año 2013 pudimos mantener nuestro presupuesto ordenado y terminar el año sin generar deudas e incluso como ha sido la tónica durante estos últimos tres años, realizar más de alguna inversión.

Es así como nuestro establecimiento dispuso de Casi \$ 1.669.869 millones de pesos para su funcionamiento, de los cuales el **72 %** se destinó a atenciones directas a nuestros usuarios y el **28 %** restante se utilizó para la mantención operativa del establecimiento y nuevas inversiones que van en busca de mejorar la calidad de los servicios que entrega el HFC de Huépil.



Siempre pensando en mejorar la calidad de nuestra atención es que damos inicio a la remodelación de la sala ecuménica y de entrega de información a familiares de pacientes hospitalizados, otorgando un espacio cómodo, confortable y de reflexión en aquellos momentos tan difíciles como es el de tener hospitalizado a un ser querido, también se mejoró el sistema de aire acondicionado del auditorio y se construyó una rampa de escape de emergencia en el ala oeste de nuestro hospital a la salida del servicio de hospitalización, para favorecer el traslado de nuestros deudos hacia la morgue como para favorecer la evacuación en caso de alguna emergencia tanto de usuarios como funcionarios.

Al ir finalizando el punto de las inversiones me quiero detener un momento para comentarles brevemente que desde que llegue a este hospital veía todas las mañanas las colas que se hacían al costado del laboratorio, pensaba como lo podría solucionar, ver como personas de todas las edades esperaban pacientemente la toma de muestra no me dejaba indiferente ya que creía que eso se podía mejorar. es así como durante el año 2012 se comienza a soñar en una posible transformación para el laboratorio, fueron varias ideas y planos para llegar finalmente a concretarse su construcción el 2013. Hoy con orgullo les puedo decir que nuestro laboratorio cambio la cara, hoy contamos con instalaciones de primer nivel, con una sala de espera propia, fresca en verano y calientita en invierno,

puesto que todas las ventanas de nuestro laboratorio son de termopaneles, algo tan básico pero tan necesario como el baño universal para personas con discapacidades o la rampa de acceso universal al laboratorio son motivos mas que de sobra para estar satisfechos y poder decir cumplimos, mas cuando todas estas inversiones se realizan con recursos propios del hospital sin generar deudas, lo que habla del excelente manejo financiero.

Al finalizar esta Cuenta Pública, nos sentimos tranquilos por lo realizado, pero no queremos conformarnos con lo ya hecho, sino muy por el contrario, nuestro interés está en cada día mejorar esta institución de personas que trabajan para personas. Consolidar el desarrollo superior como hospital familiar y comunitario a través del fortalecimiento del modelo de salud familiar como eje articulador de nuestras acciones en salud; afianzar y hacer de ella una práctica, la cultura de calidad y seguridad del paciente, logrando nuestra acreditación durante el 2014 y mejorar los accesos a las atenciones médicas y odontológicas son parte de los desafíos que nos acompañaran este año y esperamos poder mostrar como logros en una próxima Cuenta Pública.

Al terminar, quisiera agradecer la presencia de todos y cada uno de ustedes por darse el tiempo de venir a escucharme. Agradecer el respaldo entregado por la Dirección

del Servicio de Salud en cada una de las iniciativas desarrolladas, al Consejo de Desarrollo por el constante apoyo en nuestra labor diaria, a los distintos integrantes de la red asistencial y las instituciones de nuestra comunidad, pero por sobre todo a cada uno de los 117 funcionarios de nuestro hospital, quienes con su trabajo y entrega hacen de este establecimiento y de esta comuna un mejor lugar cada día, y un espacio donde nos reunimos como una gran familia hospitalaria.

Muchas Gracias.