



Cuenta pública 2017 hospital de la familia y la comunidad de Mulchén

Muy buenas tardes a todas y a todos, les agradezco enormemente su presencia, puesto que con ella le dan el realce que se merece la cuenta pública de nuestro hospital año 2017, un año de cambios, un año de crecimientos, pero sin duda un gran año en lo que se refiere a la gestión del hospital de la familia y la comunidad de mulchen.

¿Por qué damos cuenta pública todos los años? Porque a través de esta práctica les entregamos herramientas de control a nuestra ciudadanía, para que sean Uds. quienes de manera informada, evalúen nuestras políticas, planes, programas y los resultados alcanzados durante el periodo anteriormente mencionado, en el cual nuevamente nos hemos puesto muy ambiciosas como por ejemplo ser el mejor hospital para nuestra gente, buscando así alcanzar siempre el éxito y desarrollar una salud más cercana a la comunidad.

Todas nuestras actividades son dirigidas y enfocadas hacia nuestros usuarios, ellos son nuestra razón de ser y de existir, nuestra población a cargo alcanza casi 26.000 habitantes en el área urbana, lo cual sumado al sector rural y a quienes se desplazan por nuestras rutas aledañas, genera atenciones aproximadamente a 30.000 personas. Para la entrega de nuestros servicios contamos con 280 funcionarios/as, que en su gran mayoría son mujeres, pero que junto a los hombres hemos conformado equipos comprometidos con la causa, siendo ellos y ellas los principales responsables de nuestros resultados hospitalarios. En este ámbito y a propósito del reciente 8 de marzo como día internacional de la mujer, hito que busca disminuir las desigualdades de oportunidades entre hombres y mujeres, quiero compartir con Uds. que nuestro hospital a contar de febrero de este año cuenta con la primera mujer conductora de la provincia del Biobío en vehículos hospitalarios. No hemos averiguado más, pero sería muy probable incluso que fuera la primera de la región me refiero a la Srta. Lilian Leiva Carrasco quien posee licencia de conducir clase A, es decir es conductora profesional y se ha integrado en reemplazos en nuestro hospital demostrando que perfectamente una mujer puede asumir tareas que han sido tradicionalmente desarrolladas por hombres.

Nuestro servicio de salud ha sido pionero en el país en la gestión de las redes integradas de salud, y para dar cumplimiento a esto estableció una red territorial para nuestra comuna, que está compuesta tanto por el hospital como por el Departamento de Salud Municipal y sus postas, quienes atienden a su población a cargo y nos derivan a pacientes que requieren de una atención más compleja, de exámenes complementarios u hospitalización. En ese mismo contexto quiero agradecer al Sr. Alcalde de la Comuna D. Jorge Rivas y Don Hernán Cartes como jefe comunal de salud, quienes han apoyado la gestión de integrar los médicos del hospital al trabajo de postas y viceversa, obteniendo como resultados: mejora en el acceso a la salud de los pacientes que se atienden ahí, oportunidad en el tratamiento médico, y complementariedad de la cartera de servicios, sin dejar de lado algo tan importante como es que los equipos se conozcan, quiero destacar aquí que somos la única comuna de la provincia donde hospital y DSM trabajan mancomunadamente estableciendo una estrategia médica en favor de los pacientes del sector rural.

El énfasis de las actividades sigue avanzando a paso firme hacia la salud familiar, porque estamos convencidos que esta es la única manera posible de mejorar la calidad de vida de nuestra población, pero a la vez también queremos ir aumentando la resolutivez de nuestro establecimiento.

Es por eso que durante todo el 2017, hemos entregado más de 27.000 consultas de médico entre morbilidad que es la hora común para pacientes que padecen de una enfermedad aguda y los pacientes crónicos que son aquellos que requieren estar permanentemente en control con nosotros, destacando durante todo el año la realización de una gran cantidad de extensión horaria, lo cual nos permitió ampliar nuestra oferta principalmente de horas médicas y dentales, haciendo un esfuerzo diario para que cada una de las personas que llegaban por un problema de salud a la ventanilla de SOME se fueran con una solución a través de una hora médica o dental, alcanzando la gran mayoría de los días una alta asignación de horas a todas las personas que lo solicitaban en el horario definido, además hemos implementado la estrategia de un médico selector de demanda en SOME o coordinador de la agenda médica, lo que ha permitido optimizar el uso de los cupos médicos para aquellos pacientes que están realmente enfermos, resolviendo directamente en el SOME por parte del profesional antes mencionado aquellos pacientes que requerían de un certificado, una licencia médica o simplemente venían a mostrar resultados de exámenes; estoy consciente que no todos los días pudimos cumplir esta meta autoimpuesta de que todas las personas tuvieran una solución en el mismo día que lo solicitaban, pero también sé, que no conozco algún lugar de servicio público donde alcancen las horas médicas para todos los que la solicitan en el mismo día, mucho menos aún en el sistema privado.

El número de consultas médicas nombrados anteriormente indican que se dio en promedio más de una hora por médico en el año a cada habitante nuestra población a cargo; en esta iniciativa quiero destacar especialmente el trabajo, la disposición y colaboración de nuestros médicos y odontólogos, quienes han trabajado más tiempo del que les

corresponde de acuerdo a su contrato en beneficio de quienes más lo necesitan o de quienes teniendo otras opciones han hecho de nuestro hospital su preferencia. Al respecto les puedo contar que se realizaron más 11.000 controles a población que tiene alguna patología crónica, ya sea cardiovascular o de otro tipo, también hemos realizado más de 104.000 consultas y controles por profesionales no médicos, donde se incluyen actividades tan importantes como los controles prenatales, las atenciones por psicólogos, kinesiólogos, nutricionistas, asistentes sociales, educadora de párvulo, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional y enfermeros entre otros. Acá también quiero destacar la estrategia de la extensión horaria que la hemos mantenido y potenciado en el tiempo, puesto que no solo la realizan médicos y odontólogos, sino también nuestros diferentes profesionales según necesidad, lo que aumentó los horarios disponibles del hospital, facilitando el acceso a éste, principalmente a aquellos que por su trabajo no pueden venir en los horarios habituales.

Destaca en este ámbito también, la entrega de más de 19.000 atenciones odontológicas, las cuales nos han permitido devolver la sonrisa a adultos mayores. A través del GES o programa AUGÉ se garantiza una atención odontológica integral a las embarazadas.

Con los más pequeñitos trabajamos la prevención protegiendo la salud bucal en niños y jóvenes menores de 20 años, aquí quiero destacar la labor realizada por nuestro equipo dental, quienes con su trabajo y dedicación nos han permitido mejorar la calidad de vida de nuestros niños y niñas a través del programa “Sembrando Sonrisas”, que nos ha permitido llegar de manera preventiva fomentando el autocuidado y la higiene bucal de más de 880 niños y niñas, quienes son el futuro de nuestra comuna.

Sin embargo, pese a todo lo logrado en el área odontológica, estábamos conscientes que los esfuerzos desarrollados aun no eran suficientes para satisfacer la demanda y expectativas de nuestra población, principalmente los mayores de 18 años. Por eso se continuó trabajando en conjunto con el SERNAM a través del programa “Más Sonrisas para Chile”, programa que busca mejorar las oportunidades laborales y la autoestima de jefas de hogar en situación vulnerable, a través de esta iniciativa se atendieron 192 mujeres, quienes recibieron un tratamiento completo e integral que les devolvió su sonrisa.

Ya les he contado en cuentas públicas anteriores que desde el 2015 nuestro hospital aumento a un 8vo odontólogo con el objetivo de mejorar el acceso a la atención a nuestra población, a través de un horario distinto al tradicional atendiendo este profesional de lunes a miércoles de 17:00 a 22:00Hrs., jueves de 14:00Hrs. a 22:00Hrs., viernes de 8 de la mañana a 6 de la tarde y sábados desde las 9 de la mañana hasta las 6 de la tarde. Y que el 2016 consientes del éxito de la iniciativa aumentamos en 22 horas más, puesto que esta estrategia de horario diferido permite entregar atención a quienes trabajan ya sea en Mulchén o sus alrededores y se les hace muy difícil atenderse en el horario habitual, sin embargo, nos dimos cuenta que sobre todo en el invierno que llegar a eso de las 21:00 Hrs. dificultaba a algunas personas por lo cual generamos todas las coordinaciones con el servicio de salud para aumentar un nuevo box odontológico y gracias a la colaboración

administrativa de la ilustre municipalidad de Mulchén desde el mes de septiembre del 2017 pudimos aumentar en un nuevo box dental, el cual además cuenta con un sistema de climatización para comodidad de nuestros pacientes, todo lo anterior ha significado un arduo trabajo de las personas que desarrollan sus labores en SSGG, puesto que ellos han sido colaboradores muy importantes en las mantenciones de las clínicas dentales.

Además el 2017 dimos forma a una estrategia odontológica que venía a saldar una deuda con un grupo que estaba al debe en lo que a políticas públicas de salud concierne, me refiero a al grupo de los adolescentes, es por eso que desarrollamos la estrategia de “cuartos medios” a través de la cual se dieron altas odontológicas integrales a los jóvenes y señoritas de nuestra comuna que se encontraban cursando su último año de enseñanza media, en este programa el año 2017 dimos 400 altas.

Siguiendo con el área odontológica no podemos dejar de mencionar el desarrollo del programa de prótesis odontológicas, el que nos permitió devolver la sonrisa a 211 adultos y abuelitos, quienes gracias a este programa han visto mejorada su calidad de vida. Quiero destacar que esta iniciativa fue desarrollada nuevamente por el primer especialista en la historia de nuestro hospital, me refiero al Dr. Cristian Araneda, Rehabilitador oral del adulto.

También con el área del despliegue de las especialidades hacia nuestro establecimiento es que les quiero comentar que también durante el 2015 contratamos al segundo especialista del área dental, en el área de la endodoncia. Esta labor es desarrollada en la actualidad por el Dr. Carlos Kiss. En esta especialidad se lograron atender 254 personas el año 2017 disminuyendo nuestra lista de espera que venía desde el 2011 y hoy les puedo decir que en esta especialidad nuestra lista de espera son solo los pacientes que fueron derivados el año pasado, es decir, hemos aumentado nuestra Resolutividad local, favoreciendo a muchas familias mulcheninas.

También gracias a un tutorial ginecológico que tuvimos hace tres años, hemos actualizado los conocimientos relacionados con problemas del piso pélvico asociado a una dificultad tan sensible y delicada para nuestras mujeres como es la incontinencia urinaria, gracias a esto es que pudimos seguir trabajando durante el 2017 de forma integral tanto, médicos, kinesiólogos y matrones de nuestro hospital generando un total de 52 usuarias en tratamiento, las cuales recibieron más de 269 atenciones, muchas de las cuales ya han sido dadas de altas mejorando de manera notoria su calidad de vida.

No puedo dejar pasar esta oportunidad para destacar un tema tan relevante para nuestra comunidad como lo es las listas de espera en las distintas especialidades. Comentarles que se ha trabajado intensamente en disminuir los tiempos de espera, y nosotros como hospital también haciendo todos los esfuerzos para lograr contactar a una persona cuando es beneficiado con una hora, buscando que dicho cupo no se pierda. Sabemos que la atención de la especialidad es un tema de mucha preocupación para

nuestra comunidad y por lo mismo trabajamos arduamente para realizar un uso eficiente de los recursos que se nos asigna.

En lo referido a la disminución de tiempos de espera, como red asistencial comenzamos el año 2017 con un promedio de 319 días para consulta nueva de especialidad. Alcanzando como servicio de salud 277 días de espera global, donde específicamente el Hospital de la Familia y la Comunidad de Mulchen alcanzó un promedio de tiempos de espera de 245 días, siendo uno de los hospitales de la provincia con el menor tiempo de espera gracias a todas las gestiones del SOME, donde se destaca cirugía infantil con 81 días de espera, pediatría con 96, oftalmología con 93. Pido un aplauso para todo el equipo que labora en el SOME, porque parte importante de estos logros también obedecen al compromiso local para lograr el éxito de la iniciativa.

En el contexto del respeto por los pueblos originarios es que hemos ido avanzando como hospital, primero con la construcción de nuestra ruka y luego incorporando la atención de nuestra machi: la Sra. Herminda Nahuelpi, en este ámbito destaca que durante el año pasado se atendieron varios cientos de personas generándose semanalmente un análisis de los casos entre la Machi Herminda y nuestro equipo de salud, es decir médico, nutricionista, psicóloga, asistente social, odontólogo, enfermero y TENS, abordando los problemas de nuestros pacientes manera integral lo que refleja la validación y el respeto de nuestros equipos por la cultura ancestral y la medicina mapuche, creemos firmemente que quizás a paso lento pero seguro estamos avanzando hacia una salud más inclusiva, más pertinente y más intercultural.

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 Mañihual, Santa Adriana, Rapelco, Tierras Libres, El Cisne, Alhuelemu, Portahue, Tres Vientos y las estaciones médicos rurales, realizando en total más de 10.816 exámenes durante el 2017, además se realizaron radiografías a más de 12.495 pacientes, prestación que nos permite evaluar situaciones tan diversas como traumatismos, neumonías o displasia de caderas en niños y niñas; y más de 1.133 ecografías destinadas a evaluar algo tan relevante, como es la vida del que está por nacer, donde hoy día se ha incorporado además del estamento médico al estamento de matrones en la realización de este examen diagnóstico. 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, las postas del departamento de salud municipal.

El compromiso de salud va más allá de las prestaciones clínicas, por eso entregamos apoyos que permiten mejorar la calidad de vida de las personas. Es así que se entregaron más de 28.000 kilos del programa nacional de alimentación complementaria destinada a niños, embarazada y adultos mayores. Es importante recalcar que estos apoyos son claves para

que los grupos más vulnerables tengan una alimentación balanceada con el aporte nutricional necesario para enfrentar las etapas complejas de la vida.

Si existe una herramienta efectiva para prevenir las enfermedades inmunoprevenibles, son las vacunas. Les cuento que el año 2017 se entregaron más de 16.000 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. Deseo destacar acá la gran dificultad que tuvimos nuevamente para lograr la cobertura esperada durante el 2017, aprovecho la oportunidad de instar a toda nuestra comunidad para acercarse a nuestro vacunatorio, les recuerdo que la salud se construye entre todos; y Uds. la comunidad tienen un rol protagónico y fundamental en ella, no olvidar que estar inmunizado a través de una vacuna significa tener una menor probabilidad de enfermarse o tener una enfermedad más leve además de proteger a todo mi entorno y no quisiéramos tener que lamentar algún deceso en nuestra comuna como ha ocurrido en otros lugares por falta de vacunación.

También hace dos años que se implementó el programa del fondo de farmacia, más conocido como FOFAR que nos permitió obtener recursos para asegurar la disponibilidad de medicamentos en nuestros pacientes crónicos, además con el cambio al centro cardiovascular pudimos eliminar las largas filas de farmacia, disminuyendo los tiempos de espera en la entrega de medicamentos y si Uds. Han visto ahora tenemos dos ventanillas allá mejorando aún más los tiempos de entrega, pero también la calidad de vida de nuestras funcionarias, quienes disponen de un mejor lugar para realizar su trabajo. Como les dije anteriormente queremos ser el mejor centro de salud para nuestra gente y eso involucra tanto el usuario interno como externo; finalizando con la farmacia solo les quiero decir que desde el 2015 a la fecha hemos aumentado en un 100% las ventanillas de farmacia, pasando de 3 a 6 de acuerdo a una noticia que les debo dar más adelante.

Además la implementación de la Ley 20.850 más conocida como Ley Ricarte Soto, cuyo objetivo es proporcionar protección financiera a tratamientos de alto costo ha permitido beneficiar a dos personas en nuestra comuna.

Como establecimiento de salud, consiente de las necesidades y realidades de nuestra comunidad, durante el año 2017 hemos 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 vecinos y vecinas el acceso a actividad física a cargo de un profesional del área, el cual benefició a más de 500 personas, todo lo anterior con un costo superior a los \$15.000.000

Es muy importante destacar también en el ámbito de la prevención, que durante el año 2017 se siguió trabajando con el programa “vida sana” cuyo objetivo es la intervención en factores de riesgo de enfermedades crónicas no transmisibles, este programa partió con el fin de contribuir a reducir la incidencia de factores de riesgo de desarrollar diabetes mellitus

e hipertensión arterial a través de una intervención en los hábitos de alimentación y en la condición física, estando dirigida a niños, niñas, adolescentes, adultos y mujeres post parto.

Este programa comenzó como piloto dentro de la comuna por lo que debió ser desarrollado desde un inicio mediante diversas estrategias para conformarlo; a través de intervenciones con el inter sector, se logró formar redes con colegios, jardines infantiles y Municipalidad. De esta forma se trabajó con: Escuela Mulchén, Escuela Blanco Encalada, Jardín Villa La Granja y Jardín las Dalías, establecimientos en los que previa evaluación nutricional, se escogieron los cursos con mayores índices de malnutrición por exceso y se trabajó en conjunto con el personal de los centros educativos, realizando reuniones de apoderados y talleres de actividades físicas y educativos.

En el caso de los escolares y adultos, tras derivación de los profesionales del hospital y del inter sector se intervinieron mediante actividad física realizada en dependencias del hospital y el cardiovascular, además de talleres educativos por cada grupo etario.

Por otra parte se logró llegar a la población mediante actividades masivas, dentro de las que destacan algunas como: corrida familiar, mes del corazón, olimpiadas inter vida sana con la comuna de Negrete, la cual fue todo un éxito, logrando contar con el patrocinio y colaboración de entidades públicas y privadas destacando nuevamente el apoyo de la Ilustre municipalidad de Mulchén.

Es de esta forma, como poco a poco se fue constituyendo el programa, ingresando 400 pacientes durante el 2017, alcanzando los resultados esperados por lo cual se mantendrá su continuidad este 2018

También hace dos años se dio inicio al programa de espacios amigables, iniciativa que busca acercar más aun la salud a un segmento de nuestra población que de una u otra forma no le estábamos haciendo seguimiento como les comente anteriormente, me refiero a los adolescentes quienes gracias a este programa han visto mejorado su acceso a la salud, acorde a las expectativas propias de esta etapa de nuestras vidas, como también lo hace el programa de acompañamiento, que trabaja con adolescentes en terreno, preferentemente en su entorno para prevenir situaciones de riesgos futuras. Y es justamente en el contexto de la adolescencia que unos de los problemas que más está aquejando a nuestros jóvenes es el consumo de sustancias ilícitas o drogas y excesos en el consumo de alcohol; lamentablemente nuestra comuna no ha escapado a este fenómeno propio de estos tiempos modernos, pero que está destruyendo nuestra sociedad, llevando a nuestros jóvenes a un camino de muy difícil retorno. Durante el 2016 vimos con preocupación como aumentaban las consultas por uso y abuso de drogas, además de las solicitudes de hospitalización y los requerimientos de los vecinos y vecinas en los diagnósticos participativos; es así como gracias a las gestiones del Servicio de Salud Biobío y la Ilustre municipalidad de Mulchén pudimos concretar en noviembre del 2017 un convenio con

Senda para generar un centro de tratamientos de adicciones en el hospital y de esta manera hacer todos los esfuerzos terapéuticos para poder vencer el problema del alcoholismo y la drogadicción, tarea que no es nada fácil, pero que con esfuerzo y apoyo de la comunidad creemos que se puede sacar adelante. Es que muchas familias creen que con hospitalizar a la persona se soluciona el problema o llegan pidiendo colocar un pellet y no es así, el problema se soluciona previniendo este tipo de conductas y eso se construye en el seno de la familia, la lucha contra este tipo de problemas no es solo tarea del hospital, el senda o la municipalidad, esto es tarea de todos y los necesitamos a todos.

También durante el 2017 comenzó a funcionar el programa “Más adulto mayor autovalentes”, iniciativa que busca fomentar la independencia de nuestros adultos mayores en sus actividades diarias manteniendo su funcionalidad, para dar cumplimiento a estas metas se contrataron a dos profesionales: una kinesióloga y una terapeuta ocupacional, quienes en total realizaron 529 talleres e ingresaron a 405 adultos mayores.

Además como una manera de fomentar la inclusión en nuestro hospital se desarrolló nuevamente la jornada denominada “Ponte en mi lugar” que busca sensibilizar a comunidad a través de actividades que los acerquen a la realidad de las personas en situación de discapacidad. El 2017 la actividad la desarrollamos en dependencias de la municipalidad de mulchen a petición de las propias agrupaciones, donde además de la discapacidad física se incluyó discapacidades sensoriales como la visual y auditiva, utilizando lentes que disminuyeran el campo visual y audífonos que disminuyeran la audición de los funcionarios, la actividad fue todo un éxito, pues estamos seguro que logramos sensibilizar a las personas que allí trabajos y estamos seguro que se pondrán en el lugar de cualquier persona que presente alguna discapacidad.

Dando cumplimiento a ley, podemos decir que hemos entregado más de 3.600 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 210 órtesis y ayudas técnicas, evaluadas en más de \$40.000.000.

Cabe destacar la gran cantidad de atenciones realizadas en domicilio, donde nuestros equipos se han esforzado por aumentar dichas prestaciones con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de nuestros usuarios; es así como durante el año 2017 se hicieron 791 atenciones en domicilio, se incluye aquí a los beneficiarios del programa de postrados y a quienes por distintas razones de salud no pudieron acudir personalmente a recibir las atenciones en nuestro establecimiento.

Además de estas atenciones, se realizaron como compra de servicios: 135 ecografías abdominales, 122 ecotomografías mamarias, 672 mamografías, 1984 evaluaciones de electrocardiogramas por cardiólogo, complementando la atención entregada por nuestros profesionales.

No puedo dejar de mencionar que todas estas tareas han contado siempre con la participación de diversos actores que nos apoyan en las labores diarias, entre los cuales se encuentran las Damas de Rosado, ASEVI y Damas de Blanco Rosa de Sarón, quienes brindan acompañamiento físico y apoyo espiritual a nuestros usuarios, además de las hermanas de la congregación de la preciosa sangre, quienes además nos han permitido el uso del ex hogar de niñas para uso del centro cardiovascular. También en este ámbito quiero destacar a las hermanas Ursulinas quienes desde el año 2010 entregan tratamientos a través de terapias complementarias a nuestros pacientes.

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 hospital cuenta con una unidad de urgencia la cual se amplió y remodeló gracias al esfuerzo mancomunado de los funcionarios del hospital y el Servicio de Salud Biobío hace ya tres años, permitiéndonos de esta forma contar con 3 box de atención con 9 camillas en total, lo que nos permite disponer de una infraestructura de primer nivel, ésta se encuentra debidamente equipada para enfrentar situaciones de riesgo vital y permitir la estabilización de nuestros pacientes al disponer de una sala de reanimación que permite coordinar debidamente su derivación al Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz. Esta unidad el año pasado se atendió a más de 58.000 usuarios lo que representa en promedio de 2 consultas por cada habitante al año de nuestra comuna.

Además estando conscientes de que la infraestructura sin el recurso humano no tiene impacto es que a contar de agosto de 2014 se instala un segundo turno médico y otro técnico paramédico, debido a la gran cantidad de consultas en ese servicio. Esto nos permitió disponer de dos médicos permanentemente en turno mejorando nuestros tiempos de respuesta, lo que se ha reflejado en una disminución de los reclamos y aumento de las felicitaciones, aprovecho la oportunidad para agradecer a todo el personal que labora en ahí, que asumió el compromiso de disminuir los tiempos de espera al mínimo posible, entendiendo que las urgencias se atienden por prioridad de gravedad según la categorización y no por orden de llegada y aquí quiero hacer un llamado a la comprensión de nuestros usuarios, pues muchas veces hemos tenido reclamos por la espera de atención cuando se está luchando intensamente por nuestro equipo para salvar una vida, como lo hemos hecho muchas veces, que es donde cobra real sentido tener un servicio de urgencias de este tipo en nuestra comuna.

Todo el trabajo anteriormente mencionado, además del gran compromiso de nuestros equipos clínicos nos permitió durante el 2015, dar cumplimiento a la cuarta garantía del GES y acreditar en calidad y seguridad del paciente, siendo el cuarto establecimiento de la provincia en lograrlo y perteneciendo de esta manera al grupo selecto de establecimientos de salud acreditados a nivel país, ¿pero qué significa la acreditación en palabras simples y

sencillas?: significa que nuestros usuarios recibirán atenciones intrahospitalarias estandarizadas, independiente de los profesionales que entreguen las prestaciones, asegurando la calidad y seguridad de ellas. Este 2018 debemos seguir trabajando para mantener este logro ya que solo quedan unos meses para presentarnos a la re acreditación, donde no todos los establecimientos que se han presentado han tenido resultados positivos, por lo cual nuestro desafío es aún mayor, pero confío en que como equipo nuevamente lo lograremos.

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 usuaria, 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.

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 2017 podemos destacar, generación del programa radial a cargo del presidente del consejo de desarrollo hospitalario Sr. Ignacio Fuentes Lagos y el taller cuidando a nuestros cuidadores, el cual busca entregar herramientas que fortalezcan las competencias de nuestros colaboradores en el cuidado de los pacientes postrados. El desarrollo de todas las actividades mencionadas anteriormente busca fomentar la promoción y prevención de la salud de las personas, combatiendo a través de distintas estrategias las diversas enfermedades que nos complican en estos tiempos, pero que estamos convencidos de superar a través de estas prácticas innovadoras como por ejemplo en lo que se refiere al acceso es donde quiero destacar y también hacer publicidad para aumentar su uso a una iniciativa piloto y de creación 100% nuestra, que nace como una solución al impedimento que muchas veces tienen las familias de visitar a sus seres queridos en la hospitalización, ya sea porque no se cumplen los criterios de edad como por ejemplo los niños, quienes no pueden visitar a sus padres, hermanos, tíos o abuelos cuando estos se encuentran en nuestras salas, o cuando las condiciones de aislamiento restringen las visitas, sin dejar de considerar la distancia geográfica como un impedimento para visitar a un hospitalizado, en este contexto nace la “televisita” del hospital de Mulchén, creación local como les dije anteriormente en que a través de la

adaptación de un equipo dado de baja, adaptamos un notebook y creamos el Arturito 2.0, aparato que nos permite realizar una videoconferencia con cualquier paciente y desde cualquier lugar del mundo. Hasta el momento las experiencias han sido emocionantes, porque los nietos han podido televisitar a sus abuelos, y en algunos casos papás que están trabajando fuera de Mulchén han televisitado a sus hijos hospitalizados en pediatría. Aun no tenemos televisitas del extranjero, pero la posibilidad está y esperamos algún día se pueda concretar.

Siguiendo con las innovaciones en salud, sello que le hemos querido dar a nuestros establecimientos de la comuna es que durante el segundo semestre del 2017 dimos inicio a la escuela de pacientes en el CECOSF Villa la Granja, una buena práctica importada desde España por nuestros equipos y que gracias a la disponibilidad y apoyo de nuestras usuarias se pudo concretar dicha iniciativa finalizando todo con un acto de titulación porque ellas fueron oficialmente reconocidas como expertas en su patología y esperamos gracias al compromiso de nuestros equipos seguir capacitando a más personas en su enfermedad porque estamos convencidos que pacientes empoderados y con conocimientos gozaran de mucho mejor salud en el tiempo.

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 2017, se dio respuesta a la totalidad de las solicitudes ciudadanas, las cuales dieron origen a la revisión de cada una de ellas en el comité de gestión de usuarios el cual lo constituyen representantes de la comunidad a través del consejo de desarrollo y representantes de los funcionarios a través de los gremios además de funcionarios del área clínica y de la dirección del hospital, en cada una de las reuniones hemos buscado en conjunto la adopción de medidas de mejora en los casos necesarios, es así como podemos decir con orgullo que el año 2017 tuvimos 73 reclamos y 130 felicitaciones, es decir, la cantidad de felicitaciones supero casi en el doble a los reclamos recibidos, cifra que por cierto nos pone muy contentos pero que no nos deja tranquilos porque de igual manera tuvimos 73 reclamos de un total de más de 300.000 atenciones en el año, lo que representa el 0.024 % de personas disconformes con la atención en lo formal del total atendidas ,pero nuestro ideal sería llegar a cero reclamos recibidos, sabemos que es un ideal, pero igualmente día a día trabajamos para ello .

No quiero dejar de mencionar en esta oportunidad que en el año 2017 durante el mes de octubre se aplicó nuevamente la encuesta de satisfacción usuaria en nuestro

establecimiento, por el indicación del ministerio de salud a través de la Universidad de Chile, la cual media la percepción usuaria en los servicios tanto en la atención abierta, es decir consultas ambulatorias como en la atención cerradas (servicios de medicina) de todos los hospitales del país; debo decir con orgullo el notorio avance que logramos como hospital pasando del lugar 150 en el 2013 al lugar 24 en el 2016 y el 2017 que recién pasó alcanzamos nuestro mejor ranking histórico en lo que va de esta medición obteniendo el lugar 18 de Chile con una nota de 6,86 en un escala de 1 a 7, lo que nos permitió subir más de 130 puestos y quedar por tercera vez como hospital en el nivel 1 del país, es decir somos tendencia y hemos mantenido un alza sostenida, destacando tanto en el Servicio de Salud Biobío como en el país por estar en el grupo de hospitales que se caracterizan por dar una atención de excelencia a nuestros usuarios.

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, el trabajo de cada uno de nuestros funcionarios y el apoyo del Servicio de Salud durante el año 2017 pudimos mantener nuestro presupuesto ordenado y terminar el año sin generar deudas, destacando en la red por el excelente manejo financiero de nuestro presupuesto e incluso nos alcanzó para algunas mejoras como las que hicieron en el servicio de medicina mujeres donde pudimos cambiarle la cara, mejorando la hospitalidad tanto para nuestros pacientes como también el área de trabajo para nuestros funcionarios a través de mejoras como: ventanas de termopanel, sanitarios nuevos, luces led, televisor, cerámicas y pinturas.

Además cumpliendo los compromisos con el consejo de desarrollo hemos comenzado a mejorar los baños de medicina mujeres incorporando baños inclusivos tanto en los servicios sanitarios como de duchas. Esperamos terminar estas mejoras a fines de mayo incluyendo también los baños de medicina hombres, por todo lo anterior les pido humildemente a toda la comunidad su comprensión y colaboración por todas las dificultades que esto pueda generar en nuestros usuarios, pero como dicen por ahí, son los costos del progreso, de igual manera tomaremos todas las medidas para mitigar las dificultades.

Sin embargo, como les he comentado anteriormente siempre aspiramos a más y debíamos cumplir un compromiso pendiente con los vecinos y vecinas del sector de villa la granja con la apertura del anhelado CECOSF, actividad que realizamos durante el mes de noviembre y que contó con la visita de la subsecretaria, el alcalde de nuestra comuna y la directora de servicio entre muchas autoridades como por ejemplo las dirigentas del sector y el presidente del consejo de desarrollo hospitalario. Hoy ya han transcurrido casi 4 meses desde ese día, la retroalimentación que hemos tenido de parte de la comunidad nos deja muy contentos pero sin perder de vista que siempre podemos aspirar a más.

Finalizando 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. Comenzar este

año a utilizar el nuevo pabellón Quirúrgico en nuestro hospital, el cual ya tiene un avance de casi un 90 %, iniciativa que vendrá en directo beneficio de cada uno de nuestros pacientes, pero sobre todo de nuestra querida comuna de Mulchen, porque tendremos un establecimiento de salud mucho más resolutivo en la cercanía de los hogares de nuestros vecinos, por lo tanto nuestra obligación es seguir trabajando con el mayor de los esmeros para que todo resulte bien y estar a la altura de las circunstancias son parte de los desafíos que nos acompañaran este 2018.

Hoy quisiera agradecer la presencia de todos y cada uno de ustedes quienes me acompañan hoy, de los que fueron y que son parte de nuestro hospital. Agradecer el respaldo entregado por la Dirección del Servicio de Salud Biobío en cada una de las iniciativas desarrolladas, a la ilustre municipalidad de Mulchén, al Consejo de Desarrollo y otras organizaciones por el constante apoyo en nuestra labor diaria, a los distintos integrantes de la red asistencial e instituciones de nuestra comunidad, pero por sobre todo a cada uno de los 280 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 buscando entregar una cuota de alegría y de esperanza a aquellos que más lo necesitan y que esperan confiados en nosotros, una atención digna, de calidad, pero por sobre todo una atención humana y cercana.

Muchas muchísimas gracias a todas y todos.