



COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ" LOS ÁNGELES

# CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2022

---

LOS ÁNGELES, MARZO 2023

COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ" LOS ÁNGELES

# CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2022

---

LOS ÁNGELES, MAYO 2023



Estamos al  
servicio de la  
comunidad

Instrumento participativo

## CUENTA PÚBLICA GESTIÓN 2022

A través del presente documento se informa a la comunidad la gestión del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Ángeles, para que exista un control social sobre las actividades que se realizan al interior del recinto hospitalario.

Además, las Cuentas Públicas constituyen una oportunidad relevante para someter al escrutinio y juicio ciudadano la gestión y evaluación del Hospital.

### **¿QUÉ ES UNA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA?**

Es un espacio de diálogo entre el director del Complejo Asistencial y la ciudadanía, sobre la gestión y los proyectos realizados durante el año.

### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARTICIPAR EN LA CUENTA PÚBLICA?**

La rendición de cuentas es el mejor mecanismo que los usuarios tienen para conocer las políticas públicas y empoderarse sobre el desarrollo de las mismas.

### **¿POR QUÉ SE HACE LA CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA?**

Es esencial la opinión y evaluación de los usuarios sobre las políticas que lleva a cabo el recinto asistencial, para mejorar la atención que entrega a la comunidad.

### **ELEMENTOS ESCENCIALES**

- La Cuenta Pública es un PROCESO, pues considera distintos momentos y etapas, propias de la dinámica de interacción entre el Complejo Asistencial y la ciudadanía.
- Es un DIÁLOGO CIUDADANO, ya que implica la constitución de un espacio deliberativo, aunque no resolutivo, entre el director y los representantes de la sociedad civil, respecto del desempeño de la Institución y su accionar.
- Se refiere a la EVALUACIÓN DE GESTIÓN, ya que se evalúa la gestión y los resultados de la Institución, para transparentar los procesos internos.
- Es un DIÁLOGO PÚBLICO, dado que establece la difusión tanto del informe base de la Cuenta como de los planteamientos de la ciudadanía y la respuesta por la cual la autoridad se hace cargo de ellos.
- Es un ejercicio ANUAL, que debe considerar la gestión del año anterior, y las proyecciones del año en curso.



Producción

# ¿QUÉ HEMOS HECHO?

El Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz Los Ángeles, tiene una población asignada de 400 mil habitantes aproximadamente, número que equivale al total de personas que habitan en la provincia de Biobío. Por lo que el centro de salud está preparado para dar respuesta a los diversas problemáticas de salud de los usuarios.

En este contexto, a continuación se presenta a través de tablas comparativas y gráficos la producción del Centro de Salud durante el año 2022.

## EGRESOS

	2019	2020	2021	2022
<b>Altas Hospitalarias</b>	26.551	19.704	20.326	24.585
<b>Nº de Camas</b>	524	528	528	528

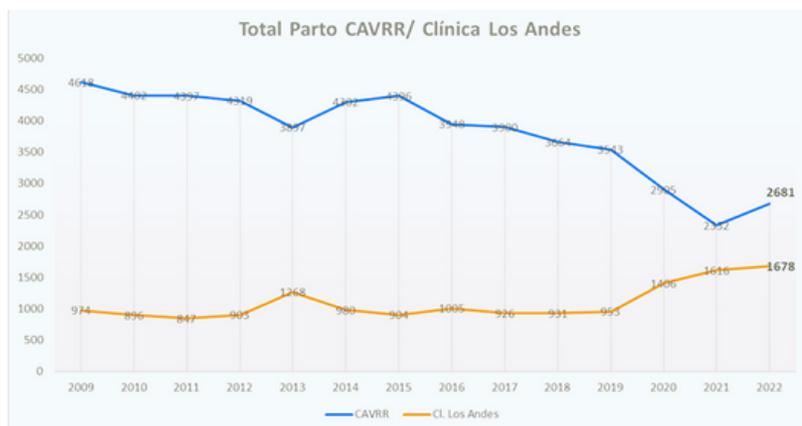
## CAMAS CRÍTICAS 87

	UTI Adultos	UTI Pediátrica	UCI Adultos	UCI Pediátrica
<b>Camas críticas</b>	39	15	27	06

## PARTOS

Se ha visto un incremento y reactivación en el número de partos realizados en el centro de salud, sin embargo, con el cierre del C.C de Pensionado la oferta privada se ha reducido, por lo que los usuarios han optado por otra institución.

TIPO	2019	2020	2021	2022
<b>Cesárea</b>	1.862	1.339	976	1.082
<b>Normal</b>	1.661	1.566	1.356	1.599
<b>TOTAL</b>	3.563	2.905	2.332	2.681



Acompañamos cada paso de la maternidad

## MODELO DE ATENCIÓN DEL PARTO PERSONALIZADO, SEGURO Y RESPETADO

El término "parto respetado" o "parto humanizado", hace referencia al respeto a los derechos de las madres, los niños y niñas y sus familias en el momento del nacimiento. El parto respetado implica generar un espacio familiar donde la mamá y el recién nacido/a sean los protagonistas y donde el nacimiento se desarrolle de la manera más natural posible.



El Sistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo tiene una meta de cumplimiento del 80 por ciento, indicador que se ha ido reactivando a medida que las normativas sanitarias se fueron flexibilizando.

Medidas No Farmacológicas para el Alivio del Dolor: Entre los métodos se incluyen técnicas de relajación, hidroterapia, masajes, aromaterapia, uso de balón kinésico.

Su uso reduce el dolor y los niveles de estrés y ansiedad, además de tener efectos positivos en la reducción del tiempo de trabajo de parto.

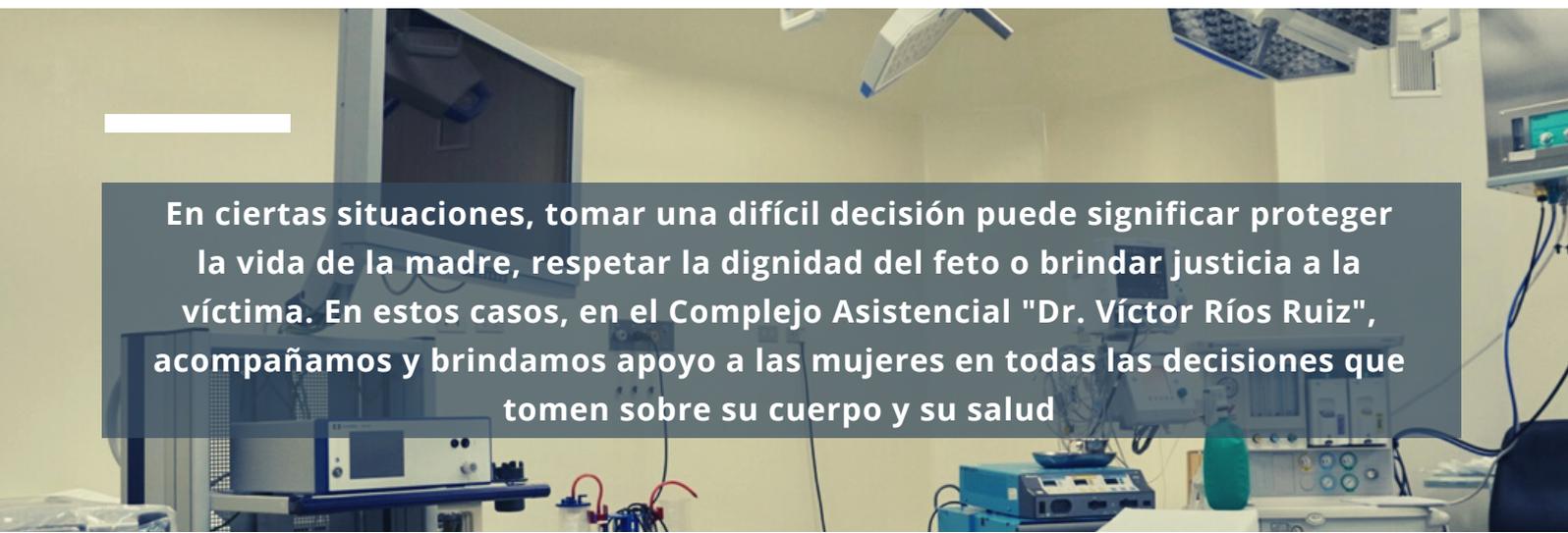
<b>MEDIDAS NO FARMACOLÓGICAS DE ALIVIO DEL DOLOR</b>			
	<b>Partos Normales</b>	<b>Nº Usuarías con medidas no farmacológicas</b>	<b>%</b>
<b>2019</b>	1661	746	44,9
<b>2020</b>	1566	817	52,1
<b>2021</b>	1356	943	69,6
<b>2022</b>	1599	1149	71,8

## INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO - LEY IVE-

La Ley 21.030 regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales específicas: peligro para la vida de la mujer; embrión o feto que padezca una patología incompatible con la vida fuera del útero; y embarazo que sea resultado de violación.

La causal número 2, "Inviabilidad Fetal", es la principal razón de Interrupción del embarazo en el centro de salud.

TIPO	2019	2020	2021	2022
<b>Causal 1 - Riesgo Vital</b>	02	01	0	1
<b>Causal 2 - Inviabilidad Fetal</b>	09	07	09	03
<b>Causal 3 - Violación</b>	01	01	03	03
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>09</b>	<b>12</b>	<b>07</b>



En ciertas situaciones, tomar una difícil decisión puede significar proteger la vida de la madre, respetar la dignidad del feto o brindar justicia a la víctima. En estos casos, en el Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz", acompañamos y brindamos apoyo a las mujeres en todas las decisiones que tomen sobre su cuerpo y su salud

## EXÁMENES DE LABORATORIO

Los exámenes de Laboratorio son un procedimiento médico en el que se analiza una muestra de sangre, orina u otra sustancia del cuerpo. Las pruebas de laboratorio ayudan a determinar un diagnóstico, planificar y controlar si el tratamiento es eficaz, o vigilar la enfermedad a lo largo del tiempo.

El Laboratorio del Complejo Asistencial ha visto incrementado su producción debido a la reactivación clínica y el análisis de PCR por contexto de pandemia.

Además el 2021 se implementó en el Laboratorio Clínico, la técnica de PCR en tiempo real para diagnóstico molecular de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS). Ello ha permitido el acceso oportuno a embarazadas menores de 25 años y consultantes ITS de la red, a un diagnóstico de alta calidad para este problema de salud.

	2019	2020	2021	2022
<b>TOTAL</b>	2.576.559	2.036.547	2.856.900	3.478.314



Diagnósticos  
confiables

## CONSULTAS DE URGENCIAS

La Unidad de Emergencia del Complejo Asistencial, está preparada para atender a usuarios con patologías de alta complejidad, anualmente son más de 130 mil las consultas que recibe la urgencia del Centro de Salud.

	2019	2020	2021	2022
<b>TOTAL</b>	121.016	79.221	95.362	133.917

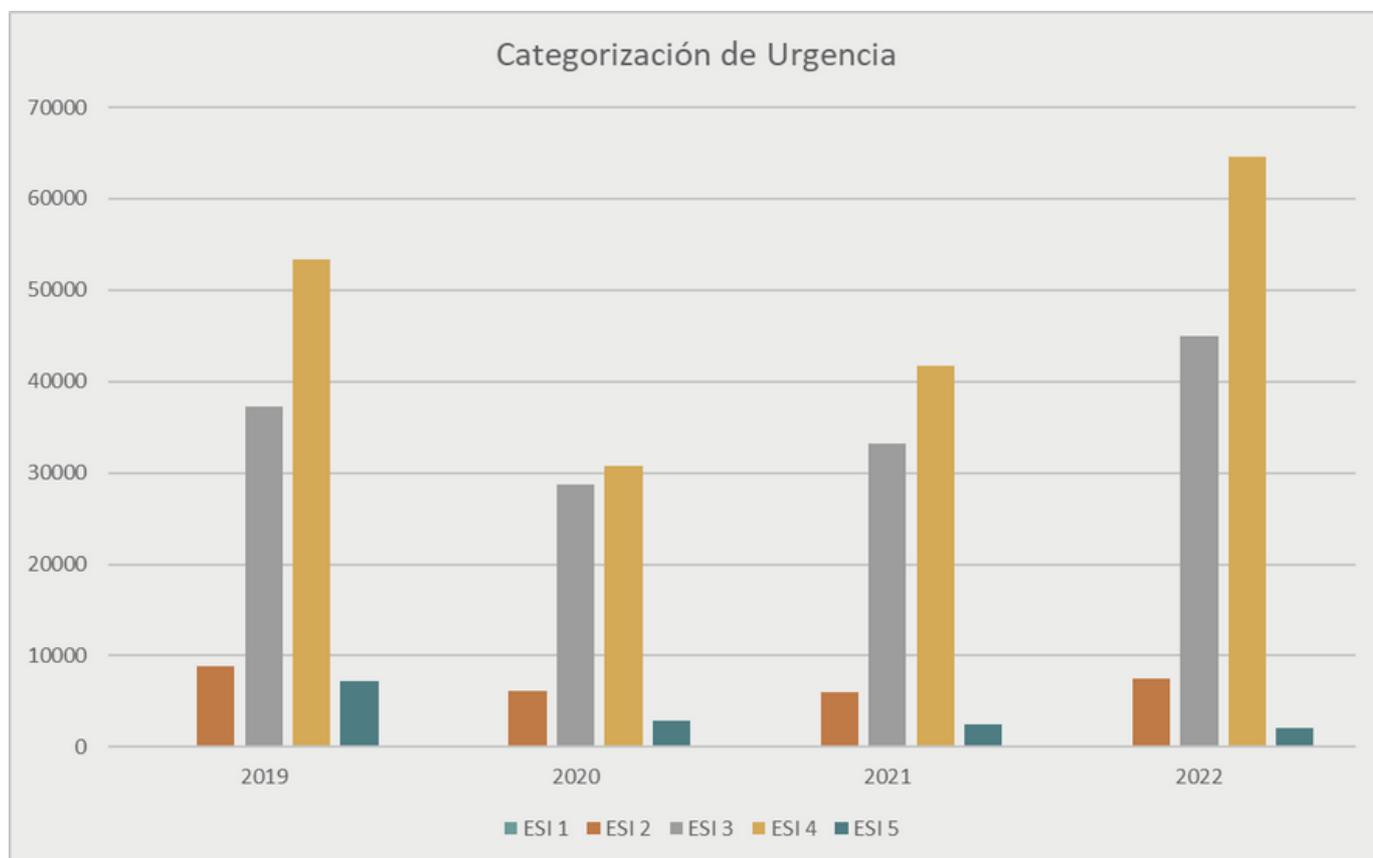
## SEGÚN CATEGORIZACIÓN

	2019	2020	2021	2022
<b>ESI 1</b>	153	137	86	113
<b>ESI 2</b>	8.805	6.180	6.000	7.510
<b>ESI 3</b>	37.241	28.738	33.238	44.990
<b>ESI 4</b>	53.320	30.816	41.689	64.522
<b>ESI 5</b>	7.194	2.948	2.458	2.018



Atención  
experta en  
urgencias  
complejas

En el año 2022 el 55.8% de las consultas realizadas en la Unidad de Emergencia del Complejo Asistencial, corresponden a ESI 4 y 5 (consultas no prioritarias), este tipo de atenciones pueden ser resueltas en la salud primaria, a través de algunos de sus dispositivos.





## SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN DE URGENCIA

En nuestro establecimiento utilizamos un sistema definido por el Ministerio de Salud que categoriza y prioriza la atención del paciente según la gravedad que presenta y no por orden de llegada. Agradecemos su comprensión.

C1	RIESGO VITAL	Paciente con emergencia que no puede esperar. Atención inmediata en Box Reanimador.	☒☒
C2	GRAVE	Paciente grave con compromiso vital. Prioridad en la atención. Atendido a la brevedad.	☹
C3	MEDIANA GRAVEDAD	Será atendido luego que los pacientes con mayor gravedad (C1 y C2) sean estabilizados.	☹
C4 C5	LEVE ATENCIÓN GENERAL	Será atendido luego de los pacientes de mayor gravedad, la espera puede prolongarse. Se recomienda concurrir a un SAR, SAPU O CESFAM	☹

## INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

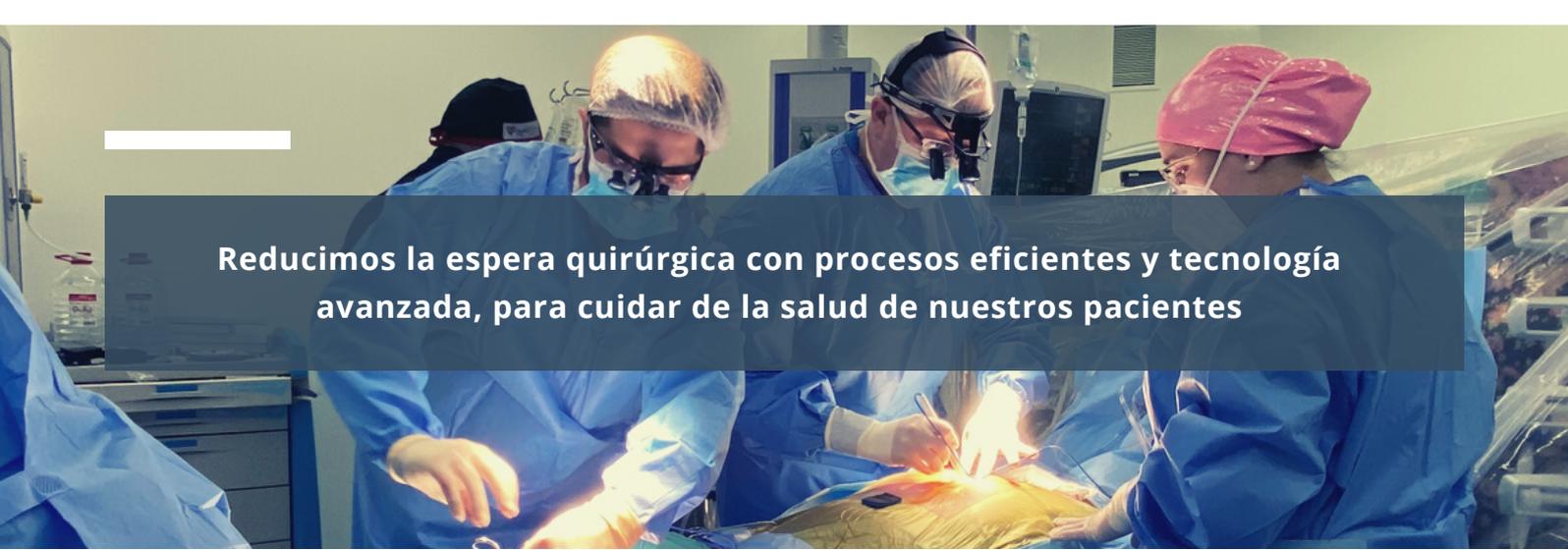
El Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz", posee una alta resolutivez quirúrgica, debido a la alta tecnología con la que cuentan sus 14 pabellones y el staff de médicos especialistas en diversas áreas de la salud.

El Centro de Salud cuenta con: un pabellón de maternidad, dos pabellones de urgencia, seis pabellones electivos y cinco pabellones de cirugía mayor ambulatoria (sin incluir el pabellón de Mulchen y Hemodinamia).

Cirugías	2019	2020	2021	2022
<b>TOTAL</b>	23.653	14.458	15.452	22.559

## TIPO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

	ELECTIVAS	URGENCIA	COMPRA DE SERVICIOS	TOTAL GENERAL
<b>TOTAL</b>	15.470	3.558	3.731	22.559

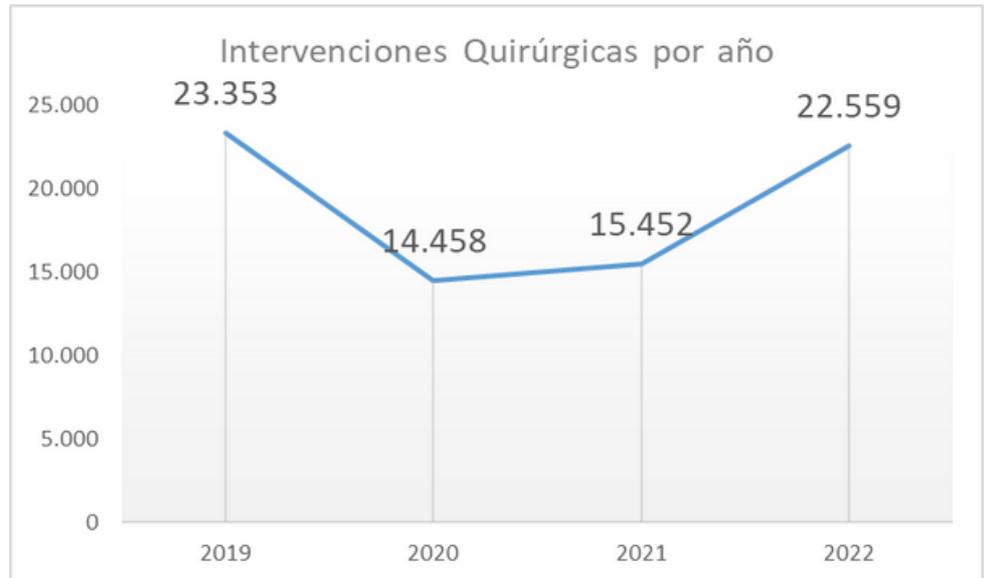


Reducimos la espera quirúrgica con procesos eficientes y tecnología avanzada, para cuidar de la salud de nuestros pacientes



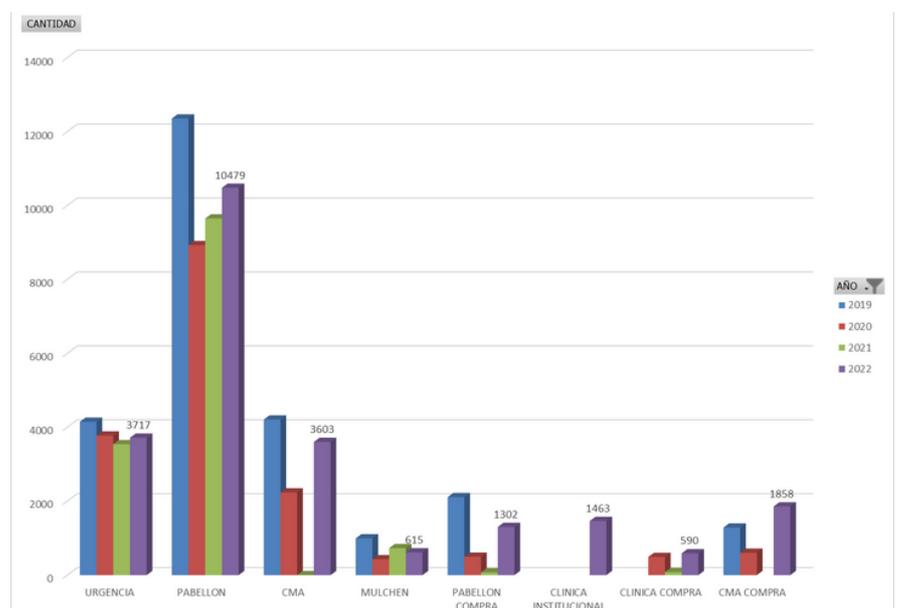
Más de 22 mil intervenciones realizadas durante el 2022

Tras la reactivación de la actividad quirúrgica y de los cuidados postergados post pandemia, se aprecia un notorio comportamiento al alza de las intervenciones quirúrgicas realizadas en el Complejo Asistencial, de manera tal, que se busca reducir la lista de espera a través de diversas estrategias ministeriales como locales, entre ellas la habilitación de los quirófanos en horario inhábil y a través de operativos focalizados.



Las intervenciones quirúrgicas de mayor prevalencia son: cirugías traumatológicas, cirugías abdominales, cirugías obstétricas y las cirugías oftalmológicas.

En tanto, la utilización de los pabellones muestra un alza constante en lo que es el uso de los pabellones centrales y de cirugía mayor ambulatoria durante el último periodo.

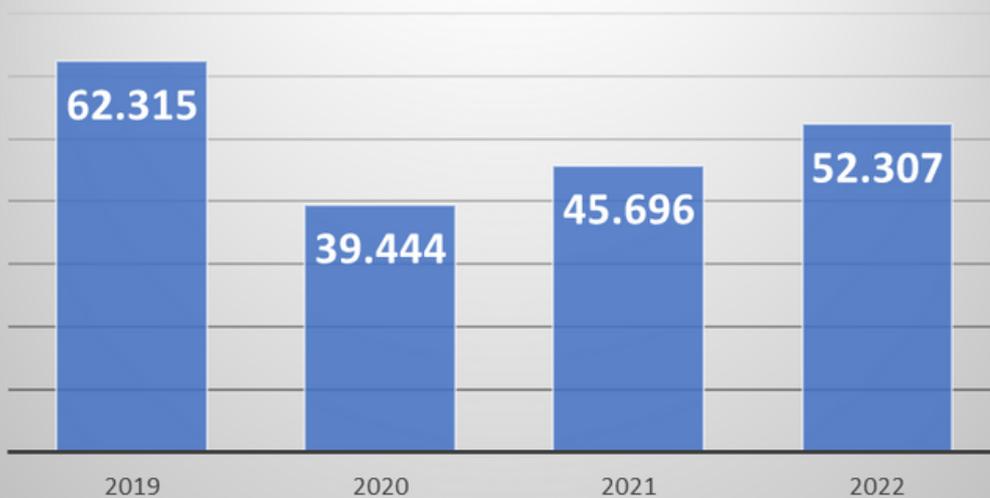


## CONSULTAS MÉDICAS

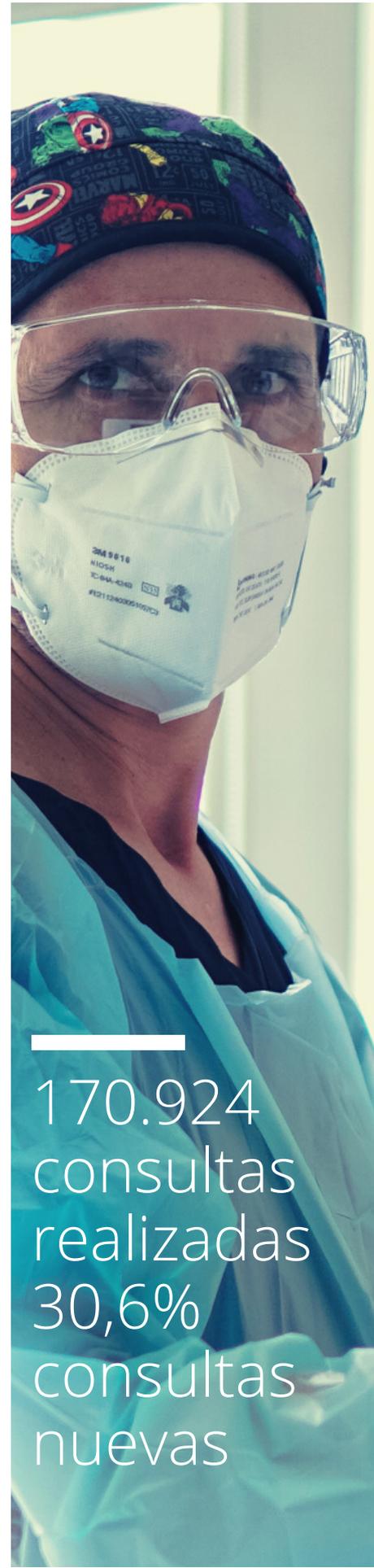
El Complejo Asistencial durante el periodo 2022 logró realizar más de 170.739 consultas médicas, de las cuales el 30.6% corresponden a consultas nuevas, en tanto, 15.907 consultas no fueron otorgadas debido a que los usuarios no se presentaron a la atención -NSP-, lo que representa un 9.3%.

AÑO	CONSULTAS NUEVAS	CONTROLES	TOTAL	NSP	COMPRA DE SERVICIOS
2019	62.315	140.607	202.922	24.400	19.947
2020	39.444	71.306	110.750	9.360	5.150
2021	45.696	89.367	135.063	13.851	10.372
2022	52.307	118.432	<b>170.739</b>	15.890	21.003

### Consultas nuevas



170.924  
consultas  
realizadas  
30,6%  
consultas  
nuevas

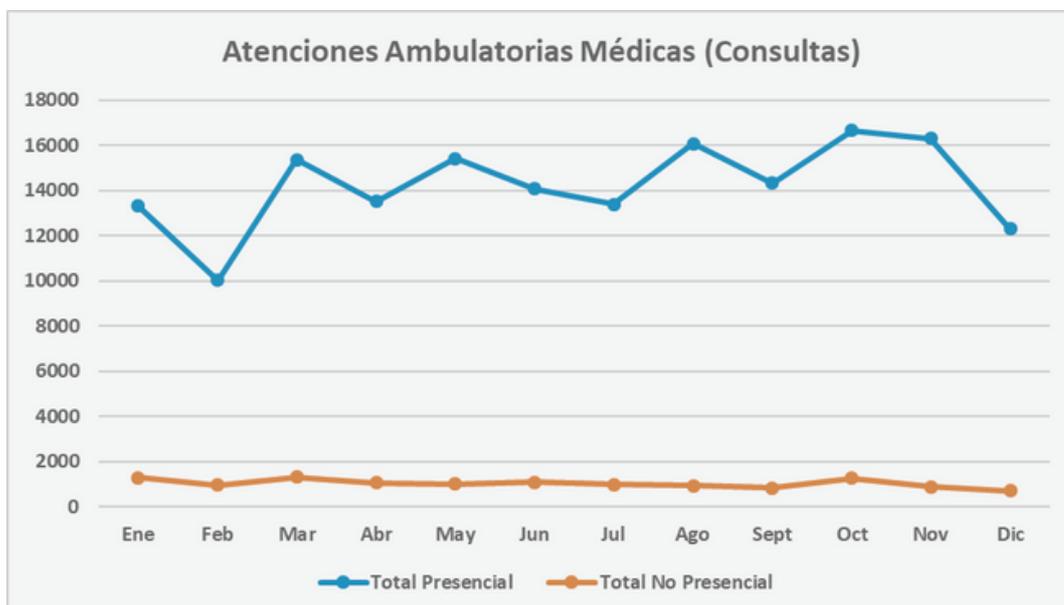


## DIAS DE ESPERA POR CONSULTA NUEVA

El promedio de tiempo de espera para Consultas Nuevas el año 2019 era de 344 días, en tanto por consecuencia de la pandemia donde se vio afectada la Atención Ambulatoria, durante este periodo el tiempo de espera alcanzó 446 días. Con la reactivación de la atención ambulatoria el año 2022 se logró reducir los días de espera para consulta nueva a 367 días.



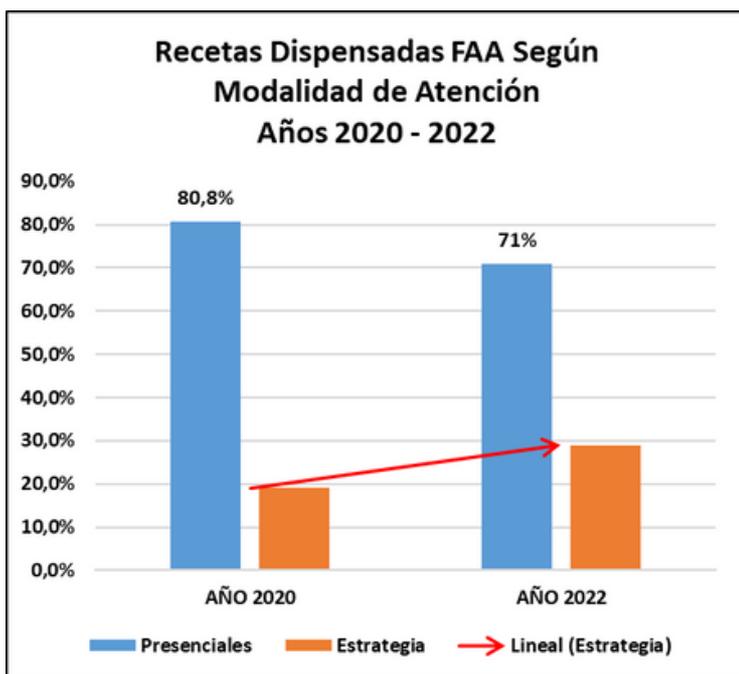
Las atenciones ambulatorias presenciales alcanzaron las 170.924 consultas nuevas y controles por especialidad, en tanto, atenciones remotas, consultas no presenciales, Telemedicina, atención telefónica y teleconsulta fueron 12.326.



## FARMACIA CLÍNICA

La Farmacia Clínica del Complejo Asistencial, prescribe y despacha recetas medicas a las catorce comunas de la provincia de Biobío en sus distintas modalidades de atención: presencial, domicilio, estrategia e interfarmacia. De esta forma el año 2022 la Farmacia Clínica despachó 710.898 recetas médicas, lo que equivale a más de 2.460.788 prescripciones.

	Farmacia At. Cerrada 2022	Farmacia At. Abierta 2022				Total Farmacia At. Abierta	Total CC Fcia. Clínica 2022
		Presenciales	Domicilio	Estrategia	Interfarmacia		
<b>Recetas</b>	286.644	300.341	2.431	113.710	7.772	424.254	710.898
<b>Prescripciones</b>	1.374.552	763.134	6.855	295.646	20.601	1.086.236	2.460.788



La Farmacia Clínica tiene como uno de sus principales objetivos entregar una atención de calidad a los usuarios de la provincia, por esta razón han creado diversas estrategias que buscan mejorar la experiencia de los usuarios a la hora de retirar sus medicamentos.

De esta manera se creó el año 2020 modalidades de entrega de medicamentos que buscan disminuir los tiempos de espera y despachar oportunamente los medicamentos lo que genera mayor adhesión al tratamiento.

Estas modalidades son agendamiento de hora a través del Call Center y página web institucional, la que se ha ido incrementando con el pasar de los años.

Puede agendar el retiro de su receta a través de la página web [www.hospitallosangeles.cl](http://www.hospitallosangeles.cl) o al call center 436.011



## SUBDIRECCIÓN DE LOS CUIDADOS

### CHILE CRECE CONTIGO

El Sistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo, entregó con normalidad todas las prestaciones a las gestantes, puérperas, y niños/as menores de 5 años, reactivando la presencialidad en sus educaciones y talleres, como visitas guiadas, e inducción al parto con la familia.

Además este dispositivo de salud entregó 3.270 ajueres a las madres y sus recién nacidos, incluidos los nacimientos en otros hospitales trasladados desde el Complejo Asistencial.

Las atenciones directas otorgadas por los profesionales durante el 2022 ascienden a 2320 acompañamientos psicosociales a padres de niños y niñas de entre 0 a 5 años. Además, realizaron 1200 acompañamientos a gestantes y puérperas por dupla psicosocial durante el año 2022.

### ESTERILIZACIÓN

La Unidad de Esterilización es un servicio de apoyo para la gestión clínica del centro de salud, es por esta razón que a consecuencia del aumento de la producción quirúrgica, el plan de resolución de lista de espera, la ampliación de los pabellones de cirugía mayor ambulatoria, se vio la necesidad de aumentar el el recurso humano de la unidad pasando de 27 funcionarios, a finalizar el año 2022 con 34 personas al servicio de la Unidad.



Ocupados de  
entregar una  
atención de  
calidad centrada  
en nuestros  
usuarios

## PROCURAMIENTO DE ÓRGANOS Y TEJIDOS

La donación de órganos es un acto voluntario, altruista y gratuito, mediante el cual una persona, o su familia como representante, permiten que estos sean extraídos del cuerpo e implantados en otra persona.

El procuramiento es un proceso que comienza con la detección de un potencial donante fallecido, de ahí la importancia de socializar el tema y conversarlo en familia, ya que miles de personas en el país esperan una segunda oportunidad de vida.

Durante el año 2023 en el CAVRR se realizaron cinco procuramientos multiorgánicos efectivos, lo que benefició a 16 personas que esperaban por un órgano para mejorar su existencia.

	Donantes	Receptores
<b>2018</b>	1	3
<b>2019</b>	4	12
<b>2020</b>	2	5
<b>2021</b>	3	7
<b>2022</b>	5	16



DONAR  
SALVA  
VIDAS

## HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

La Unidad de Hospitalización Domiciliaria del Complejo Asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” fue creada a mediados del año 2012, impulsada por políticas del Ministerio de Salud, como alternativa a la hospitalización tradicional ante la creciente escasez de camas, con el objetivo de brindar atención clínica en el hogar de cada paciente.

Es así como durante los 10 años de funcionamiento de esta Unidad, se han atendido más de 10 mil pacientes, tanto adultos como menores de edad, concretando así cerca de 70 mil visitas domiciliarias, con excelentes estándares de calidad y seguridad del paciente, de acuerdo a indicadores ministeriales.

Durante el año 2022 se aumentaron los cupos de 37 a 63, gracias a la incorporación de recurso humano.

	<b>Personas atendidas</b>	<b>Visitas realizadas</b>
<b>2019</b>	1.072	6.554
<b>2020</b>	1.139	13.913
<b>2021</b>	1.278	17.647
<b>2022</b>	1.645	25.123





Fomentamos la hospitalización conjunta entregando más de mil 200 colaciones durante el 2022

## C.C. DE NUTRICIÓN Y ALIMENTACIÓN

- En Marzo del 2022 se concretó un nuevo modelo de estructura organizacional, a través del cual la Unidad de Alimentación se transformó en el Centro de Costo de Alimentación y Nutrición, del cual dependen dos Unidades: Producción Alimentaria y Nutrición Clínica. Esto también generó acoplar la atención nutricional de hospitalización con la atención ambulatoria, con el principal objetivo de dar una continuidad en los cuidados nutricionales de los usuarios.
- Así, la Unidad de Producción Alimentaria asume la elaboración de alimentación para los usuarios asistentes al “Hospital de Día”, tanto del área Infanto - juvenil como adultos, con un promedio de 700 raciones mensuales.
- Se estableció además el beneficio de alimentación para el acompañante de todo paciente hospitalizado menor de 18 años, considerando un promedio de 1.200 raciones de alimentación mensual, a través de la estrategia denominada “alojamiento conjunto”.
- Se aumentó la cobertura de alimentación y producción de fórmulas lácteas a la sala cuna y Jardín infantil del hospital, “Huellitas de Amor”, considerando su funcionamiento de lunes a viernes y en horario de 24 horas, lo que arroja un promedio de 1.400 raciones de alimentación mensuales, y 1.900 biberones mensuales.
- Se aumentó la cobertura del Lactario que depende del C.C. para recibir a funcionarias que requieran extracción de leche materna y optimizar su uso para la jornada del jardín institucional, estrategia que apoya la incorporación laboral de nuestras funcionarias en periodo de lactancia.

Subdirección Administrativa

# GESTIÓN FINANCIERA

Subtítulo 21

: MM\$ 75.475

**GASTOS EN PERSONAL**

Subtítulo 29

: MM\$ 336

**ADQUISICIÓN DE ACTIVOS**

Subtítulo 22

: MM\$ 61.963

**BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO**

El 66,4%, es decir, MM\$ 41.157 corresponden a gasto (fármacos, mat. Quirúrgicos, prótesis, químicos, etc.)

**INVERSIÓN**  
(GASTO GENERAL)  
MM\$ 137.774

**INGRESOS**  
OPERACIONALES  
MM\$ 125.639

**DEUDA**  
AÑO 2021    AÑO 2022  
MM\$6.976    MM\$ 9.097

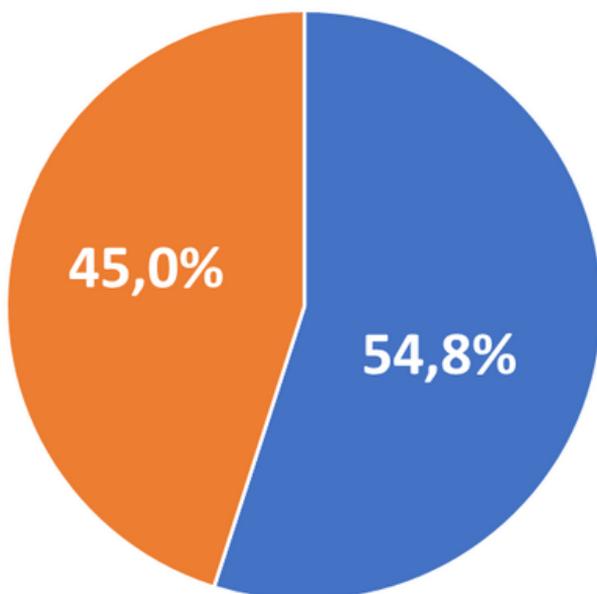
**INGRESOS PROPIOS**  
MM\$ 4.752

## PRESUPUESTO

El Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, maneja un presupuesto anual de MM\$ 137.774 de los cuales MM\$ 75.545 son utilizados en el Subtítulo 21, que se refiere al pago de remuneraciones de los funcionarios del Centro de Salud.

En tanto, MM\$ 61.963 se utilizaron en la compra de bienes y servicios de consumo. Del total de dinero destinado al subtítulo 22, el 66,4% es decir, MM\$ 41.157, corresponde a gastos de fármacos, material quirúrgico, prótesis, químicos, entre otros.

### Distribución porcentual presupuesto



■ Personal   ■ Bienes y Servicios de Consumo



45% DEL  
PRESUPUESTO  
UTILIZADO EN  
COMPRA DE  
BIENES Y  
SERVICIOS

## PRINCIPALES ADQUISICIONES

DETALLE	CANTIDAD	MONTO TOTAL
Proyecto CMA - Principales equipamientos: Máquinas de anestesia, generador de rayos x, arco en C, ecógrafo, torre laparoscópica, otros	13	1.460.394.114
Computadores All in one	554	800.128.104
Cama clínica eléctrica	21	338.977.926
Sillones dentales	30	291.889.608
Mesas quirúrgicas traumatología y cirugía	3	159.350.520
Principal adquisición de equipos C.C. odontología: impresora 3D, microscopio ergobinocular, entre otros	49	<b>105.606.611</b>
Microdebridador & Fibronasolarinoscopio	2	<b>59.231.113</b>



CONSTANTEMENTE ESTAMOS  
RENOVANDO NUESTROS  
EQUIPAMIENTOS

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

### EVOLUCIÓN DOTACIÓN LEY 18.834

	2019	2020	2021	2022
<b>Dotación efectiva</b>	2.017	2.052	2.094	2.222

### EVOLUCIÓN DOTACIÓN LEY 19.664

	2019	2020	2021	2022
<b>Dotación efectiva</b>	371	402	425	437
<b>Total horas Diurnas</b>	10.505	11.286	11.836	12.201

### PROFESIONALES MÉDICOS INGRESADOS EL 2022

	2021	2022
<b>Total médicos</b>	50	43





26 nuevos  
médicos  
especialistas

## INGESO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	NÚMERO
Cirugía Pediátrica	1
Salud Pública	1
Medicina Interna	3
Traumatología y Ortopedia	3
Psiquiatría Pediátrica y de la Adolescencia	2
Oftalmología	1
Anestesiología	3
Psiquiatría Adulto	3
Neurocirugía	1
Neurología Adulto	2
Urología	1
Pediatría	2
Cirugía General	2
Cirugía Plástica y Reparadora	1
Médico cirujano sin especialidad	17

**DOTACIÓN POR PLANTA**

<b>PLANTA</b>	<b>TOTAL CARGOS</b>
Administrativos	190
Auxiliares	192
Directivos	0
Profesionales	758
Técnicos	952
Ley 19.664	425
Ley 15.076	154
Liberado Guardia	34

**GASTO EN PERSONAL SUBTITULO 21**

El gasto total del subtitulo 21 que corresponde al pago de remuneraciones de los funcionarios del Centro de Salud, fue de MM\$ 75.475, lo que equivale a un promedio mensual de MM\$ 6.290.

## GESTIÓN DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- **Recurso Humano:** Equipo humano comprometido y competente que ha podido reforzar y cubrir las necesidades de atención de los usuarios.
- **Sala cuna 24/7:** Atención, cuidado y estimulación integral permanente de hijos/as de funcionarias de 6 meses a 4 años de edad, desplegando una atención integral junto con la activación de un nuevo dispositivo de atención 24 horas, con una matrícula actual de 74 niños, de los cuales 32 pertenecen al dispositivo heterogéneo 24/7 y after school, correspondiente al horario después de las 17 hrs.
- **Capacitación:** Ejecutar el 100% de las actividades de capacitación programadas para el año, con la ejecución del 96% del presupuesto anual, alcanzando al 41% de nuestra dotación de funcionarios.
- **Regularización de Cargos:** Se regularizó por procesos de selección y sistema de permanencia a 179 personas que logran con ello dar continuidad a los procesos de atención de nuestros usuarios.
- **Evaluación de riesgos sicosociales** en todo el CAVRR con una participación del 67,57% de la dotación de funcionarios del establecimiento, del cual se desprenderá el plan de trabajo enfocado en las mejoras en nivel cualitativo en temáticas de salud mental, bienestar laboral y reconocimiento para los funcionarios.
- **Calidad de Vida:** Se han puesto en marcha diferentes estrategias a fin de abordar el desgaste biopsicosocial de los equipos de trabajo, para ello se han dispuesto de una serie de planes dirigidos a jefaturas y sus grupos laborales; en materias de coaching ontológico; autocuidado; promoción de salud física y mental a través de programas deportivos y pausas activas, etc.





## Conciliación trabajo-familia

- Estrategia conciliación trabajo-familia: El Complejo Asistencial angelino ha fortalecido diversas estrategias en materia de Conciliación Trabajo Familia, dentro de las que destacan las Escuelas de Invierno y Verano para hijos de funcionarios cuyas edades fluctúen entre los 5 y 12 años de edad, con el fin de apoyar el cuidado de los menores en época de vacaciones. Lo anterior entrega tranquilidad a la familia hospitalaria y por ende apoya en dar continuidad a la atención hacia el usuario.
- Seguridad: CAVRR creó mesa de seguridad para prevenir situaciones de peligro contra los funcionarios. El 2022 se instauró una mesa de seguridad con la participación de diversas áreas del Complejo Asistencial, para avanzar en la implementación de distintas medidas que brinden mayor protección a quienes se desempeñan en las áreas más críticas y expuestas de la institución. El Complejo Asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” está en constante evolución y desarrollo para entregar una atención oportuna, humanizada y de calidad, a todos los usuarios y usuarias de la provincia de Biobío.
- CAVRR forma a nuevos especialistas para mejorar atención médica: El año 2022 se abrieron nuevas becas de formación de médicos especialistas en el Complejo Asistencial. Con una matrícula de 18 alumnos de medicina interna entre los 3 años que dura el programa, el año 2022 egresaron seis médicos internistas en alianza con la Universidad de Concepción, de los cuales dos se quedaron para iniciar su periodo asistencial obligatorio. A esto se suma el importante hito de la creación de la beca de Imagenología en conjunto con la Universidad San Sebastián, que inició la formación de tres radiólogos. Lo anterior representa un paso importante en la mejora de la atención médica y un compromiso con la formación de nuevos especialistas.

# GESTIÓN DE LOS USUARIOS

CONSOLIDADO ENERO A DICIEMBRE					
CLASIFICACION		2019	2020	2021	2022
RECLAMOS	PROCEDIMIENTO ADM.	245	95	103	231
	TIEMPO DE ESPERA POR CONSULTA ESP.	153	71	63	207
	TRATO	239	121	87	158
	COMPETENCIA TÉCNICA	217	126	104	144
	TIEMPO DE ESPERA POR CIRUGIA	98	54	78	144
	INFORMACION	56	47	56	61
	TIEMPO DE ESPERA EN SALA ESPERA	195	38	35	48
	TIEMPO DE ESPERA POR PROCEDIMIENTO	70	39	24	41
	INFRAESTRUCTURA	56	16	20	35
	PROBIDAD ADM.	1	0	0	0
<b>TOTAL RECLAMOS</b>		<b>1330</b>	<b>607</b>	<b>570</b>	<b>1069</b>
<b>FELICITACIONES</b>		<b>1454</b>	<b>409</b>	<b>257</b>	<b>530</b>
<b>SUGERENCIAS</b>		<b>172</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>25</b>
<b>SOLICITUDES</b>		<b>261</b>	<b>134</b>	<b>223</b>	<b>288</b>

- Las solicitudes ciudadanas se generan a través de la percepción de los usuarios que visitan el centro de salud. A modo de potenciar sus inquietudes, existe un comité que sesiona una vez al mes para analizar las sugerencias, solicitudes, felicitaciones y reclamos que se reciben.
- Durante el año 2022 se recibieron 1.912 solicitudes ciudadanas, de las cuales: 1069 fueron reclamos, 530 felicitaciones, 25 sugerencias y 288 solicitudes. Todas estas son respondidas durante los 20 días hábiles que establece la ley.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### *CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS CAVRR, COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:*

El Consejo Consultivo como instancia de participación social, cuenta con representación de usuarios y funcionarios a través de Organizaciones Sociales y Gremiales, y tiene como propósito asesorar a la gestión de la Dirección del Complejo Asistencial, desarrollando funciones en el ámbito informativo, propositivo, evaluativo y decisorio.

#### OBJETIVOS:

Ser una efectiva herramienta de participación ciudadana con capacidad de interlocución, que facilite la toma de decisiones sobre los asuntos de salud que nos aquejan.

Ejercer un responsable control social respecto al diseño, ejecución y evaluación de los planes y programas del sector.

#### PROPÓSITO:

Contribuir a generar una relación de colaboración y trabajo en equipo entre usuarios y directivos en un marco de confianza y respeto mutuo a fin de fomentar el desarrollo de potencialidades de la comunidad, para que ésta pueda asumir voluntaria y responsablemente el protagonismo en el cuidado de su salud.

#### ESTRUCTURA:

El Consejo Consultivo está compuesto por representantes de la comunidad externa e interna, cuenta con Resolución Exenta N° 02393, del 29 de Diciembre de 2006, Estatuto y Reglamento actualizado, que fija su conformación, organización y funcionamiento.



EL Consejo  
Consultivo  
representa a la  
comunidad  
organizada

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Consejo Consultivo de Usuarios realiza Feria Educativa e Informativa.
- Consejo Consultivo junto a profesionales de la Unidad de Emergencia visitan los centros de atención primaria, con el objetivo de educar a la comunidad sobre el buen uso de la red de urgencia.
- Retoman las visitas guiadas en el centro de salud, enfocadas en la comunidad educativa de la comuna, con el objetivo de que los alumnos conozcan el quehacer hospitalario.
- Damas de gris realizan su último aporte a pacientes hospitalizados en el CAVRR.
- Consejo Consultivo reactiva sus reuniones presenciales tras el periodo de pandemia.
- En cada reunión ordinaria del Consejo Consultivo se realizaron cápsulas educativas en diversos temas de salud.



Siempre al servicio de la comunidad



# HITOS INSTITUCIONALES 2022

El año 2022 llegó con nuevos desafíos al Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Ángeles. La ambulatorización de los procesos clínicos, la vinculación con el medio, y la formación de especialistas se alzaron como ejes centrales del quehacer hospitalario.

## AMPLIACIÓN CARTERA DE SERVICIOS

- **Creación de C.R. del Cáncer permitirá brindar atención integral**

A través de una nueva organización de sus equipos, dependencias y funciones de los profesionales, se creó el Centro de Responsabilidad del Cáncer, para garantizar todas las prestaciones necesarias para el tratamiento, recuperación y/o cuidados paliativos de quienes lo requieran.

- **Realizan con éxito primer bypass coronario en CAVRR**

Un incipiente convenio entre el hospital Guillermo Grant Benavente y el Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" para el desarrollo de cirugías de revascularización cardíaca, permitió que un paciente de la provincia de Biobío resolviera su patología sin la necesidad de viajar a otro establecimiento de salud, estrategia que ya está brindando igual posibilidad a otros usuarios.

- **CAVRR presentó nueva U. de Atención Integral Para Personas Mayores**

Considerando el nuevo escenario demográfico que enfrenta el país, el Complejo Asistencial creó un equipo de trabajo interconsultor, a través de la aplicación de la Valoración Geriátrica Integral a todos los pacientes sobre 65 años con fractura de cadera, para brindar un cuidado más completo a las personas mayores.

- **Ponen en marcha tres nuevos pabellones en el CAVRR**

Gracias a una inversión superior a los 4 mil 500 millones de pesos, se concretó la construcción de tres nuevos pabellones en el Centro de Costo Cirugía Mayor Ambulatoria del Complejo Asistencial, además de la remodelación de los otros dos ya existentes, espacios que quedaron equipados y habilitados con tecnología de punta para atender a los usuarios.





Somos un  
centro de  
salud con  
pertinencia  
intercultural

## AMBULATORIZACIÓN

- **Realizan primera operación ambulatoria de cadera en el CAVRR**

Un gran hito clínico se concretó el segundo semestre del 2022, luego que un varón angelino de 63 años se convirtiera en el primer paciente con artrosis de cadera en someterse a una operación ambulatoria, estrategia que se analizó y planificó durante tres meses con un completo equipo multidisciplinario de profesionales del CAVRR.

- **Con atención de 10 mil usuarios, la U. HODOM celebró diez años de servicio**

Tras su implementación en el año 2012 la Unidad de Hospitalización Domiciliaria ha demostrado un importante crecimiento de la mano de un equipo multidisciplinario, que permite una mayor disponibilidad de camas para las prestaciones programadas y la demanda espontánea. La estrategia constituye una alternativa real a la hospitalización tradicional, brindando una atención clínica en el hogar de cada paciente, lo que se logra gracias a un trabajo mancomunado con la Unidad de Gestión de Camas, permitiendo mejorar la oportunidad de la atención cerrada que se ofrece.

## MATERNIDAD

- **En CAVRR Inauguran sala con pertinencia Intercultural para mujeres mapuche**

A comienzos del 2022 se implementó un nuevo modelo de atención del proceso de nacimiento con pertinencia intercultural, donde se respetan prácticas culturales en alimentación, posición en el parto, vestimenta, retiro de placenta y cuidados del recién nacido.

- **Taller prenatal y plan de nacimiento**

En la misma línea, se consolidaron los talleres para gestantes y sus parejas donde se preparan para un parto fisiológico, y se entregan herramientas al acompañante significativo para apoyar en dicho proceso.

## REDUCCIÓN LISTA DE ESPERA

- **Habilitación de quirófano en horario inhábil permite reducir listas de espera**

Tanto la lista de espera quirúrgica como la lista de espera para primera consulta lograron una significativa reducción durante el 2022, gracias a la compra de servicios médicos para el uso de pabellones y consultas fuera de horario hábil, estrategia por la cual el Complejo Asistencial fue destacada por el Ministerio de Salud.

## SALUD MENTAL

- **Inédito programa de Salud Mental Infanto Juvenil se implementó en el CAVRR**

Tras un diagnóstico integral de pacientes, los profesionales crearon un programa de acompañamiento terapéutico enfocado a jóvenes usuarios, y cuyo desarrollo es inédito a nivel nacional. La iniciativa busca que los usuarios que presentan alguna patología grave mantengan un acompañamiento permanente cuando son derivados a sus domicilios.

- **Creación del Centro de la Memoria**

Con el objetivo de mitigar el impacto de la demencia en la población, el Complejo Asistencial creó el centro de la memoria, cuyo equipo multidisciplinario trabaja con los pacientes que padecen alzheimer y otras patologías similares, y de forma paralela apoya y contiene a sus cuidadores.

## RECURSOS HUMANOS

- **CAVRR forma a nuevos especialistas para mejorar atención médica**

El año 2022 se abrieron nuevas becas de formación de médicos especialistas en el Complejo Asistencial. Con una matrícula de 18 alumnos de medicina interna entre los 3 años que dura el programa, el año 2022 egresaron seis médicos internistas en alianza con la Universidad de Concepción, de los cuales dos se quedaron para iniciar su periodo asistencial obligatorio. A esto se suma el importante hito de la creación de la beca de Imagenología en conjunto con la Universidad San Sebastián, que inició la formación de tres radiólogos. Lo anterior representa un paso importante en la mejora de la atención médica y un compromiso con la formación de nuevos especialistas.



- **Estrategia conciliación trabajo-familia**

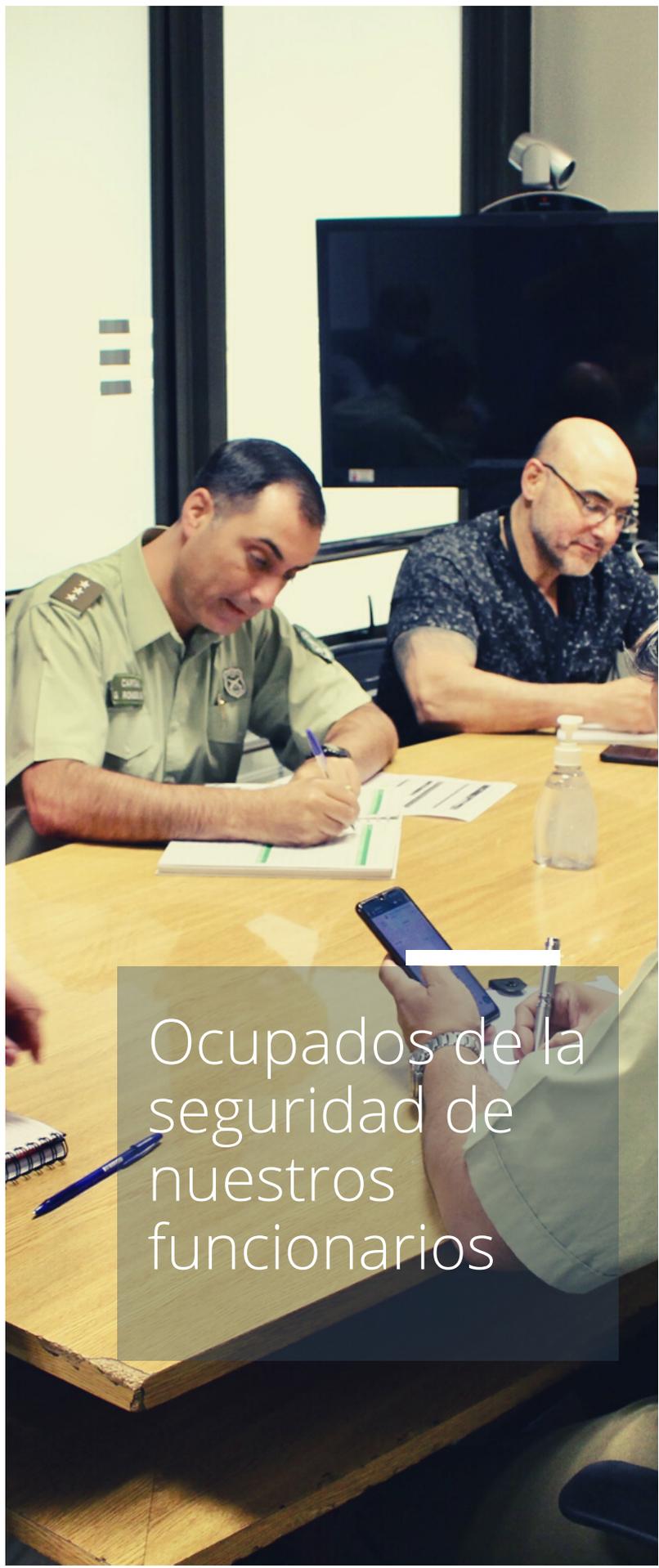
El Complejo Asistencial angelino ha fortalecido diversas estrategias en materia de Conciliación Trabajo Familia, dentro de las que destacan las Escuelas de Invierno y Verano para hijos de funcionarios cuyas edades fluctúen entre los 5 y 12 años de edad, con el fin de apoyar el cuidado de los menores en época vacaciones. Lo anterior entregar tranquilidad a la familia hospitalaria y por ende apoya en dar continuidad a la atención hacia el usuario.

## SEGURIDAD

- **CAVRR creó mesa de seguridad para prevenir situaciones de peligro contra los funcionarios**

El 2022 se instauró una mesa de seguridad con la participación de diversas áreas del Complejo Asistencial, para avanzar en la implementación de distintas medidas que brinden mayor protección a quienes se desempeñan en las áreas más críticas y expuestas de la institución.

*El Complejo Asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” está en constante evolución y desarrollo para entregar una atención oportuna, humanizada y de calidad, a todos los usuarios y usuarias de la provincia de Biobío.*



Ocupados de la  
seguridad de  
nuestros  
funcionarios



# DESAFIOS INSTITUCIONALES 2023

- **REACREDITACIÓN**

Este año el Complejo Asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” enfrenta su tercer proceso de reacreditación ante la Superintendencia de Salud, proceso que exige el cumplimiento de una serie de indicadores, y por ende, del trabajo de todos nuestros equipos en pos de este objetivo.

- **FORTALECIMIENTO DE LA CARTERA DE SERVICIOS**

Los servicios que entrega actualmente el CAVRR se han levantado tras la implementación de un plan basado en aspectos epidemiológicos, capacidad productiva, disponibilidad técnica, geografía y accesibilidad, con el fin de responder a la demanda de nuestros usuarios. Así, este año 2023 la institución de salud busca fortalecerse a través de la consolidación de los equipos, la capacitación de funcionarios, y la incorporación de nuevas tecnologías.

- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 23-26**

Actualmente el centro de salud angelino atraviesa un proceso de planificación estratégica para los cuatro años que se avecinan, instancia de trabajo en la que los equipos están proyectando el quehacer hospitalario con la participación de un grupo representativo de funcionarios de todos los ámbitos de acción del CAVRR.

- **FORMACIÓN DE NUEVOS ESPECIALISTAS**

La formación de especialistas es fundamental para la mejora de la atención médica hacia la comunidad, y el compromiso del CAVRR con esta tarea va en línea de seguir contribuyendo con la apertura de nuevas becas para los profesionales interesados en nuestro establecimiento de salud.



- **CONSOLIDACIÓN DE NUEVAS PRESTACIONES**

El 2022 se incorporaron una serie de prestaciones al Complejo Asistencial, las que se buscan consolidar este año, a través del apoyo a los equipos que levantaron estas necesidades y se atrevieron a concretarlas. Con ello se busca seguir posicionando al CAVRR como un establecimiento de vanguardia, y de alto rendimiento y complejidad.

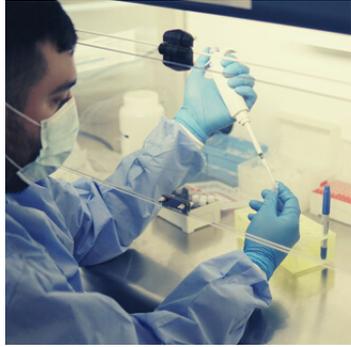
- **VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

Hace algunos meses el CAVRR inició un plan de vinculación con el medio a través de la visita a distintas organizaciones tanto públicas como privadas de la provincia de Biobío, como una forma de establecer una incipiente conexión con el territorio, sus autoridades, y representantes. Lo anterior, busca insertar al Complejo Asistencial en la sociedad local, y mejorar la comunicación con el entorno inmediato.

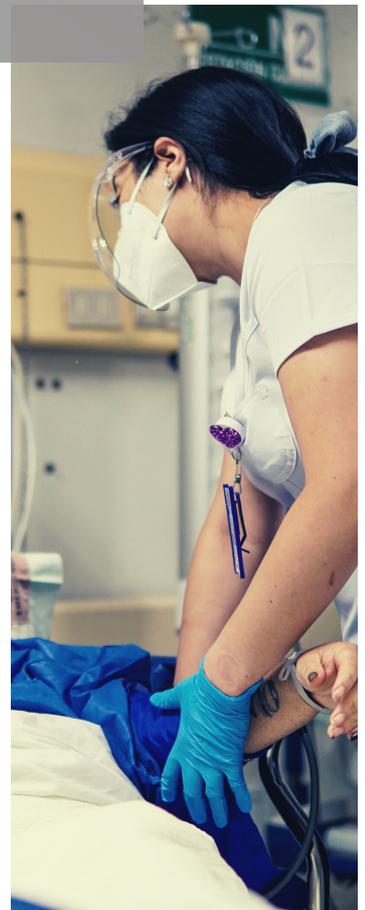
- **TRABAJO EN RED**

Apoyo de Médicos Especialistas para hospitales de la Familia y la Comunidad, además de la generación de pasantías de médicos desde el CAVRR, para mejorar la referencia y la contra referencia de los profesionales.





CUENTA PÚBLICA  
CAVRR 2022





**Departamento de Gestión  
Comunicacional y Relaciones Públicas**  
Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz", Los Ángeles 2023