CUENTA PÚBLICA

Gestión año 2020

Este informe es un resumen de la producción y de las gestiones realizadas en el año 2020.

Servicio de Salud Arica
Región de Arica y Parinacota
Ministerio de Salud

HOSPITAL REGIONAL DE ARICA
Doctor Juan Noé Crevani

Estimados amigas y amigos de la región de Arica y Parinacota.

Mediante este informe les presento la cuenta pública del Hospital Dr. Juan Noé Crevani de Arica, que muestra la gestión realizada en el año 2020, período que ha estado marcado por la pandemia COVID 19 hasta el día de hoy.

Detrás de los resultados que a continuación podrán revisar, hay historias de personas atendidas en nuestro Hospital con dolores, temores y esperanza de lograr resolver sus problemas de salud.

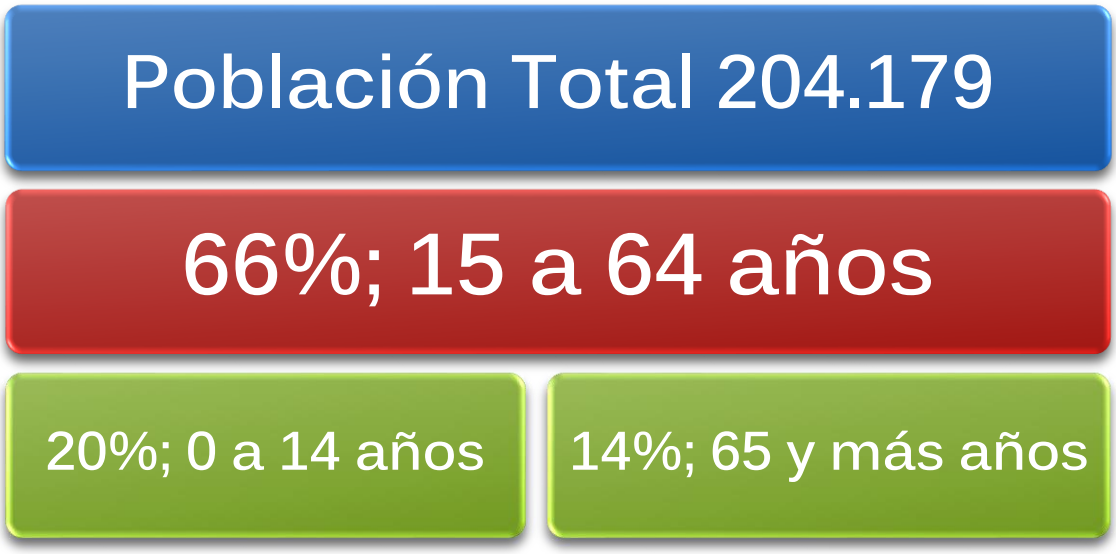
Los agradecimientos al personal médico, enfermeras, profesionales, técnicos, auxiliares y administrativos que hicieron posible mantener la continuidad en la operación de nuestro Hospital en esta etapa, poniendo por delante nuestra misión, que no es otra que trabajar para mejorar la salud de nuestros usuarios.

Sr. Cristian Quispe Arredondo
Director Hospital Regional "Dr. Juan Noé Crevani"

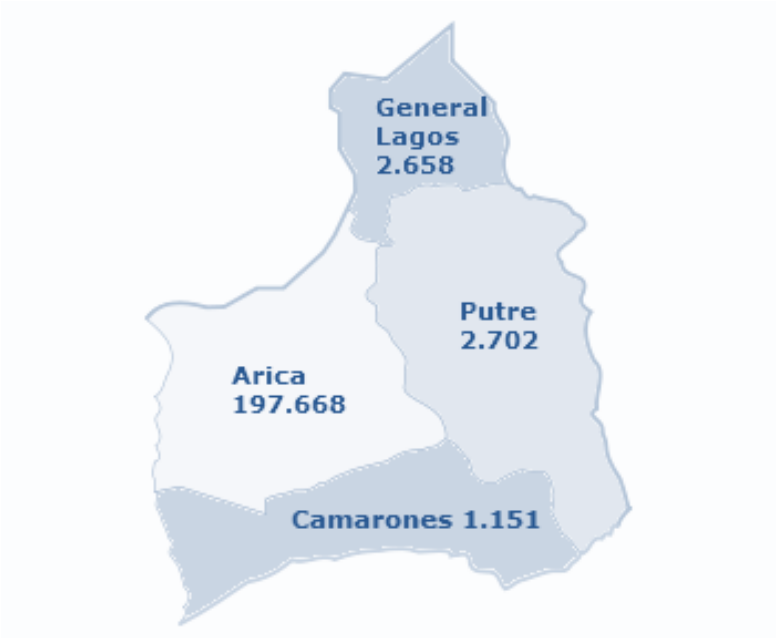
Población de Arica y Parinacota

La Región de Arica y Parinacota cuenta con una población beneficiaria FONASA de 204.179 personas la que corresponde al 90% de nuestra población total. En el siguiente grafico se muestra la población por grupos etarios:

Figura Nº 1: Población Beneficiaria.



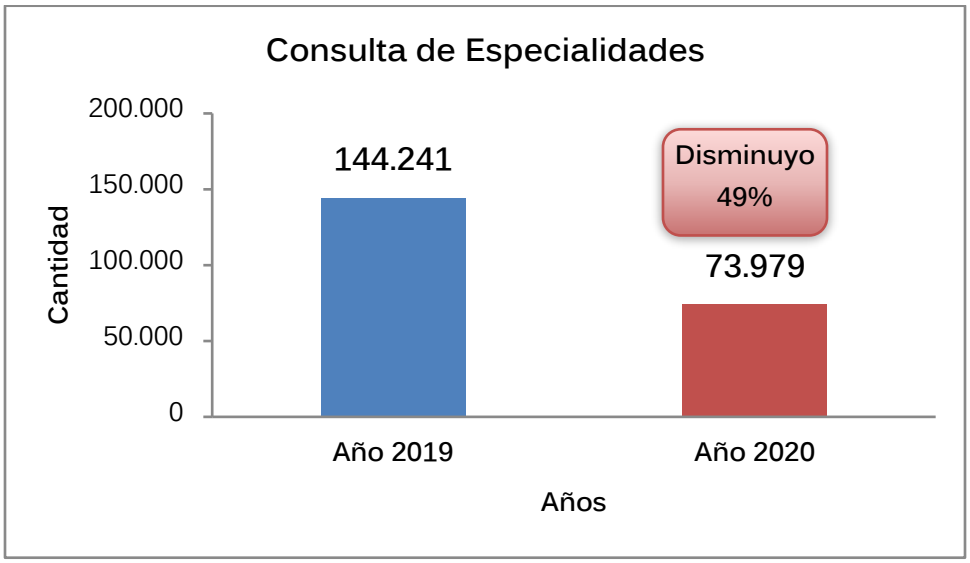
Fuente de datos: boletín estadístico 2019.



Consultas médicas de especialidades

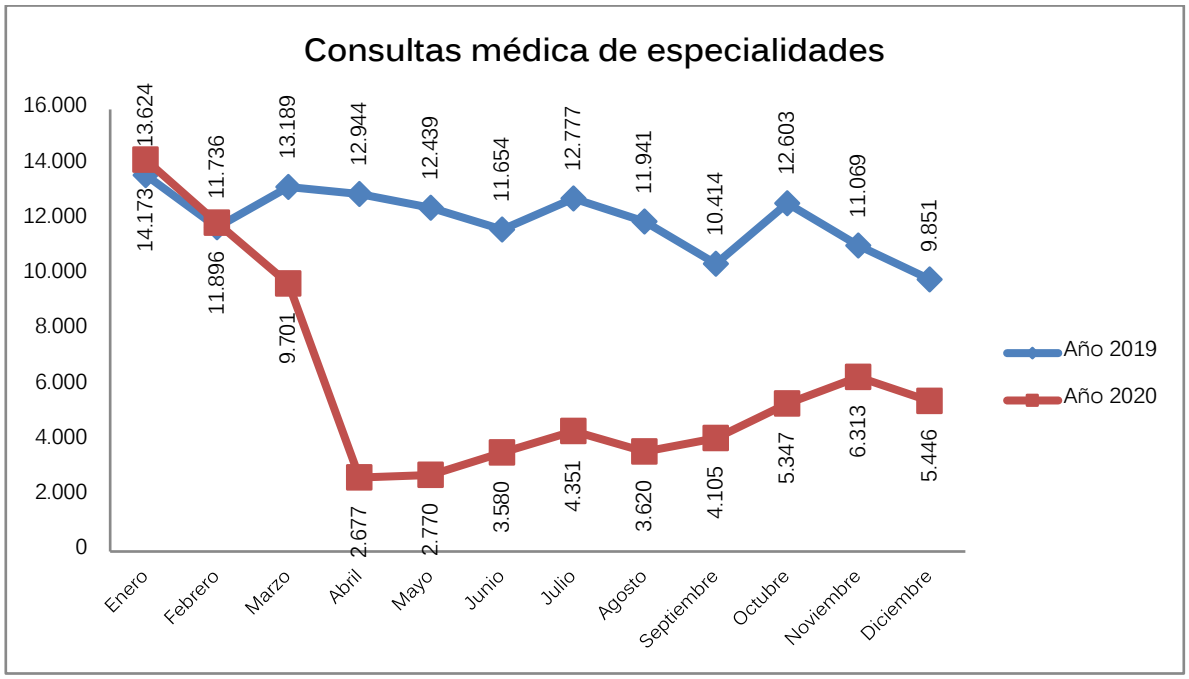
Las consultas médicas de especialidades en comparación año 2019-2020.

Gráfico Nº1: Consulta de especialidades



Fuente de datos REM

Gráfico Nº2: Consultas de especialidad por mes en forma comparativa 2019-2020.



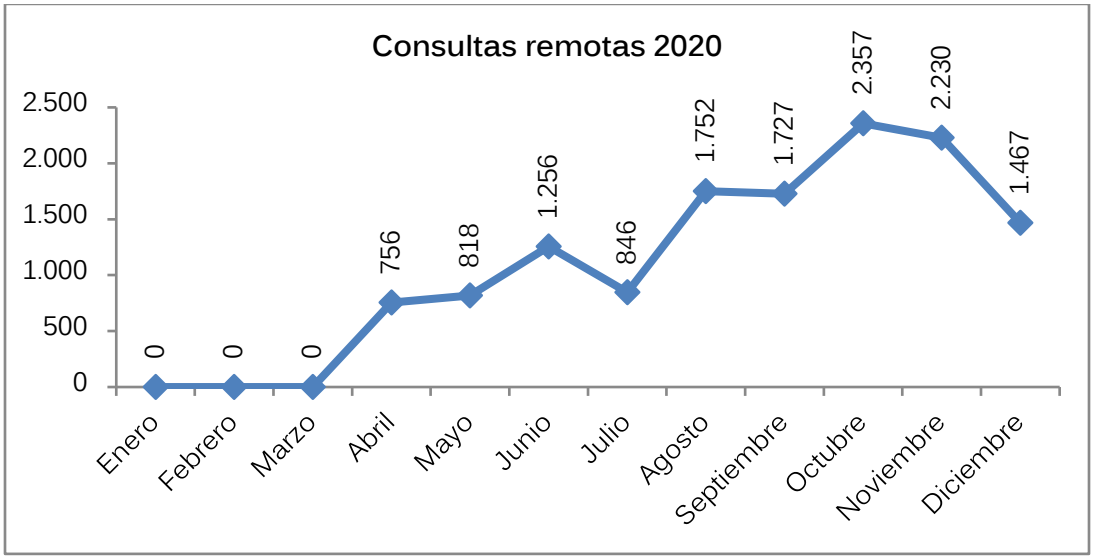
Fuente de datos REM

Se puede observar en el gráfico de consultas médicas por mes que la gran baja de atención en forma presencial se debió a la suspensión de atenciones ambulatorias y cirugías electivas a fines del mes de marzo 2020 debido a la pandemia, se disponen medidas sanitaria por brote de COVID 19 lo cual se comunica a través del diario oficial Nº42.614 con fecha de 25 de marzo 2020.

Consultas médicas remotas

Debido a la pandemia el hospital ha debido implementar la atención remota a través de llamadas telefónicas y video llamados, gracias a la tecnología vigente.

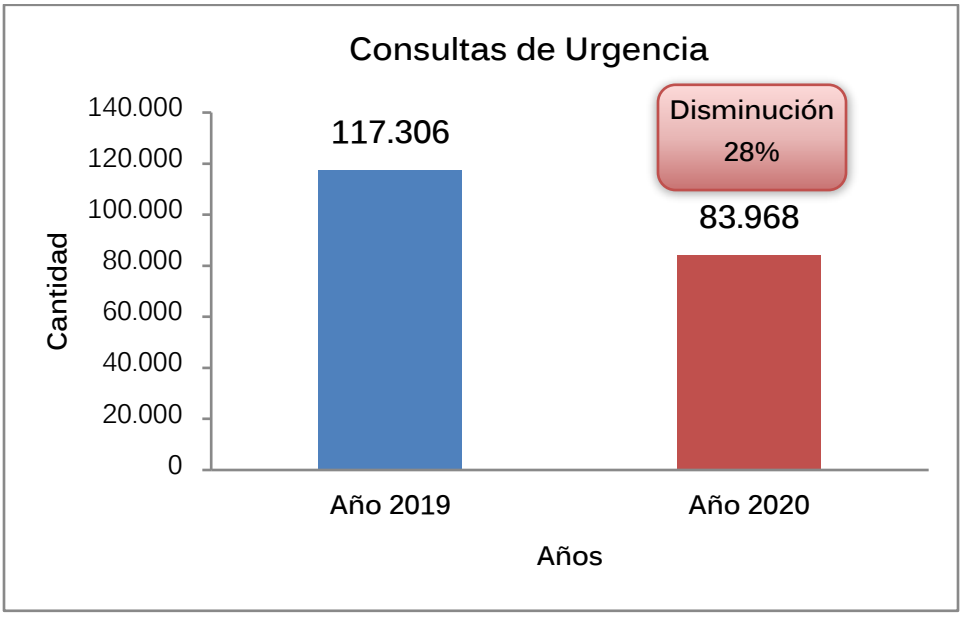
Gráfico Nº 3: Consultas Remotas



Como se puede observar en el gráfico de consultas remotas las atenciones fueron en aumento una vez que se establecieron los lineamientos por parte del Ministerio de Salud para realizar este tipo de atenciones y así evitar el desplazamiento de nuestros usuarios de mayor complejidad.

Consulta de Atención de Urgencia

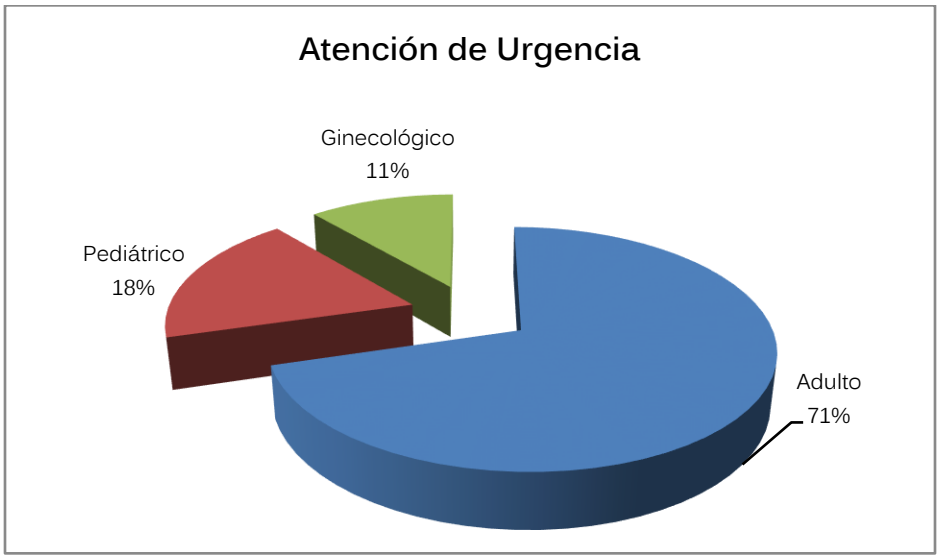
Gráfico Nº 4: Las consultas de atención de urgencia comparación por año 2019-2020.



Fuente de datos REM

Dentro de las atenciones de urgencia el 71% fueron atenciones de adulto; el 18% fueron atenciones ginecológicas y 11% fueron atenciones pediátricas.

Gráfico Nº 5: Tipo de atención de Urgencia.



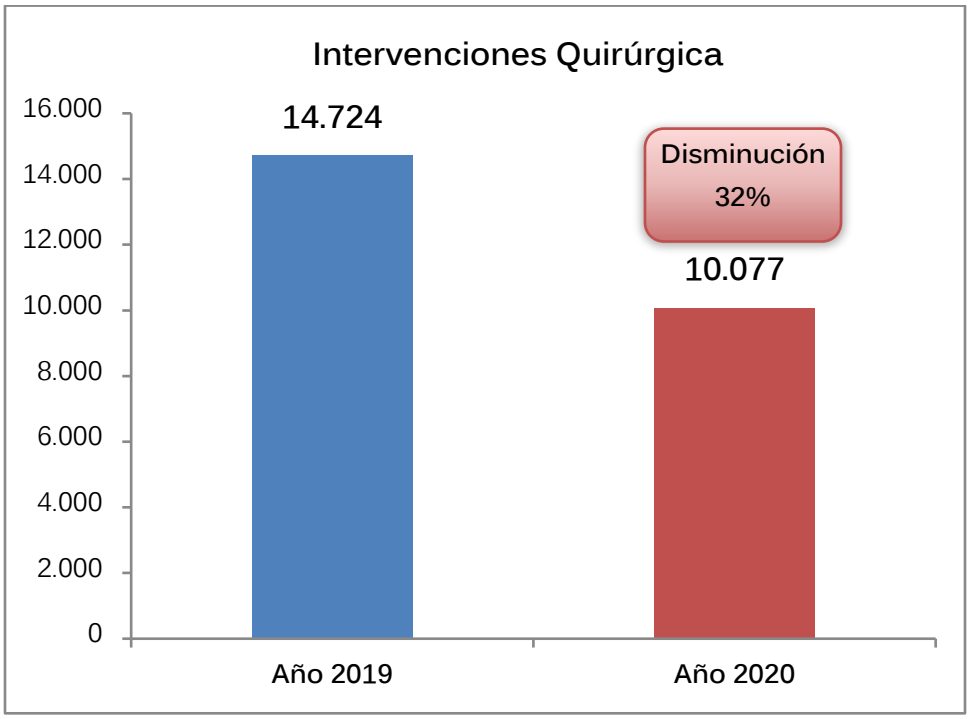
Fuente de datos REM

Intervenciones Quirúrgicas

Las intervenciones quirúrgicas disminuyeron un 32% entre los años 2019-2020 debido a las suspensiones de las cirugías electivas entre abril y junio por la contingencia sanitaria.

Por otra parte la comuna de Arica estuvo en cuarentena desde el 16 de abril al 15 de mayo, con una segunda cuarentena desde el 14 de julio hasta 9 de noviembre del 2020, afectando la movilidad de los pacientes, además del reguardo del personal clínico.

Gráfico Nº6: Intervenciones Quirúrgica 2019-2020.

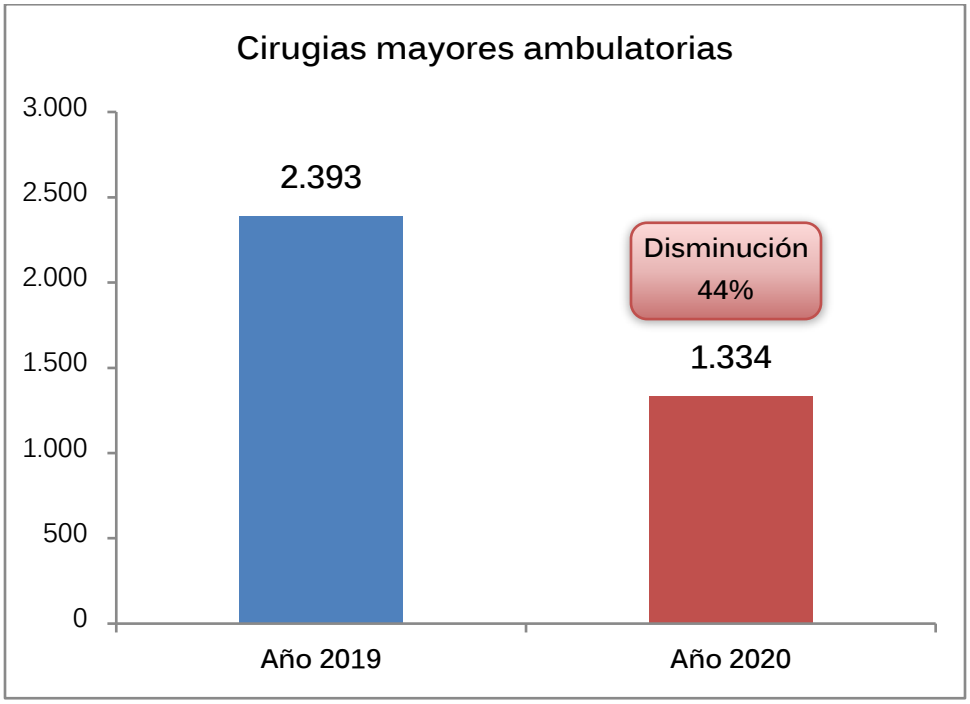


Fuente de datos REM

Cirugías mayores ambulatorias

Las cirugías ambulatorias experimentaron una gran baja en el año 2020, debido al efecto de la pandemia y suspensiones de las atenciones ambulatorias.

Gráfico Nº7: Cirugías mayores ambulatorias 2019-2020.



Fuente de datos REM

Hospitalización en el establecimiento

La dotación de camas del hospital durante el año 2020 se tuvo que adaptar a la contingencia COVID 19, para lo cual se aumentaron las camas intermedias e intensivas, lo que se observa en el siguiente cuadro:

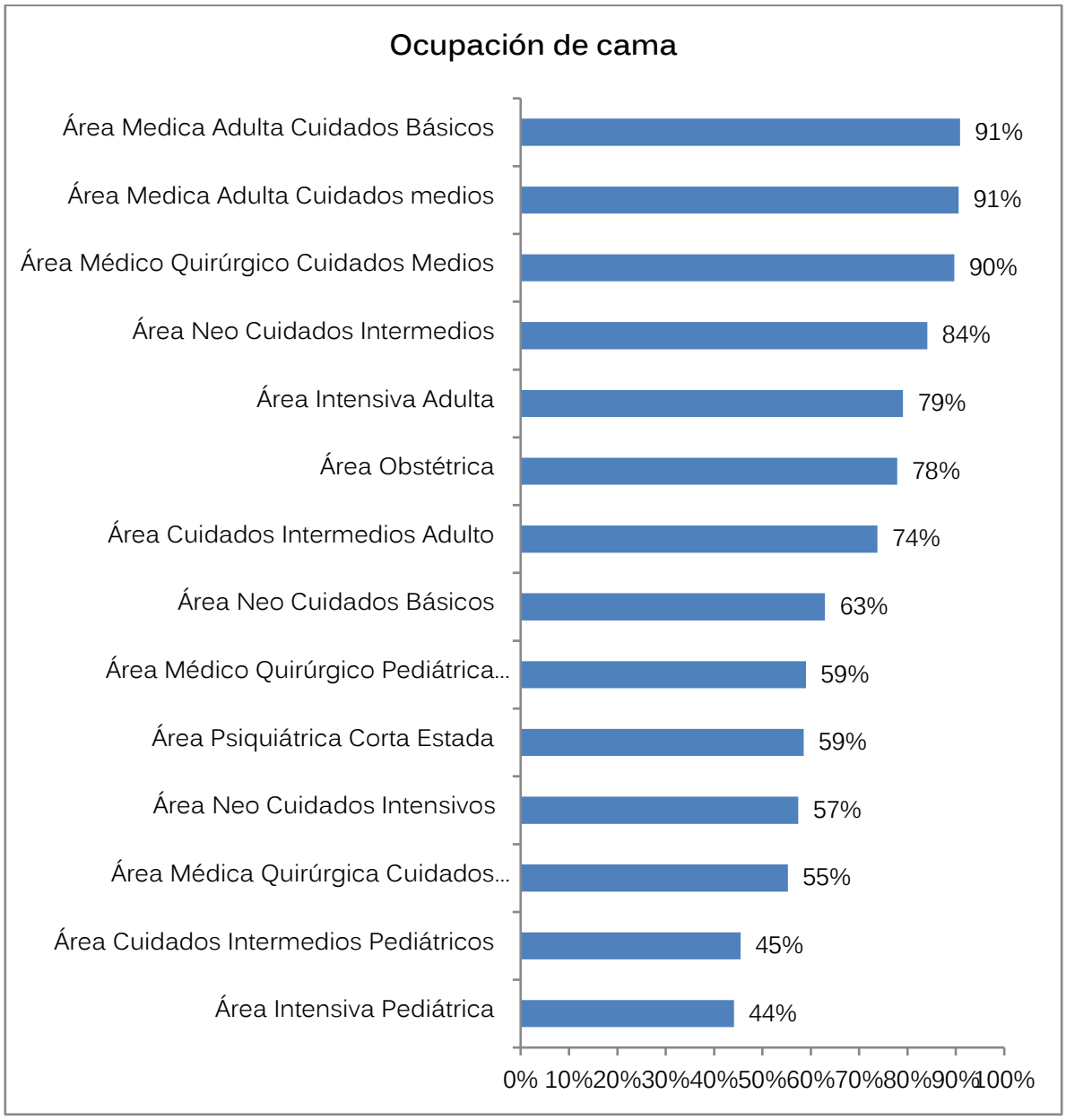
Tabla Nº1: Variación de dotación de camas por COVID-19

Promedio de movimiento de cama por COVID	Dotación 2020	Dotación COVID	Movimiento de camas
Cirugía y Traumatología	82	78	-4
Ginecología y Obstetricia	39	41	2
Medicina	13	22	9
Medicina camas Medias	71	62	-9
Neo Cuna	3	3	0
Neo Incubadoras	4	4	0
Neo Intermedio	8	8	0
Pediatría Camas Quirúrgicas	18	17	-1
Pediatría Intermedio	4	4	0
Pensionado	0	0	0
Psiquiatría	24	26	2
SAI	**24**	**57**	**33**
UCI	**12**	**20**	**8**
UCI Pediátrica	4	4	0
Total	**306**	**346**	**40**

Fuente de Sistema Gestión de Cama.

Como se observa en la tabla Nº 1, el Hospital aumentó su dotación en 40 camas promedio debido a la contingencia COVID-19, estas camas fueron habilitadas en el CESFAM Rosa Vascopé, con el objeto de poder mantener camas para pacientes No COVID manteniendo la operatividad del sistema de salud en la región.

Gráfico Nº 8: Ocupación de camas 2020

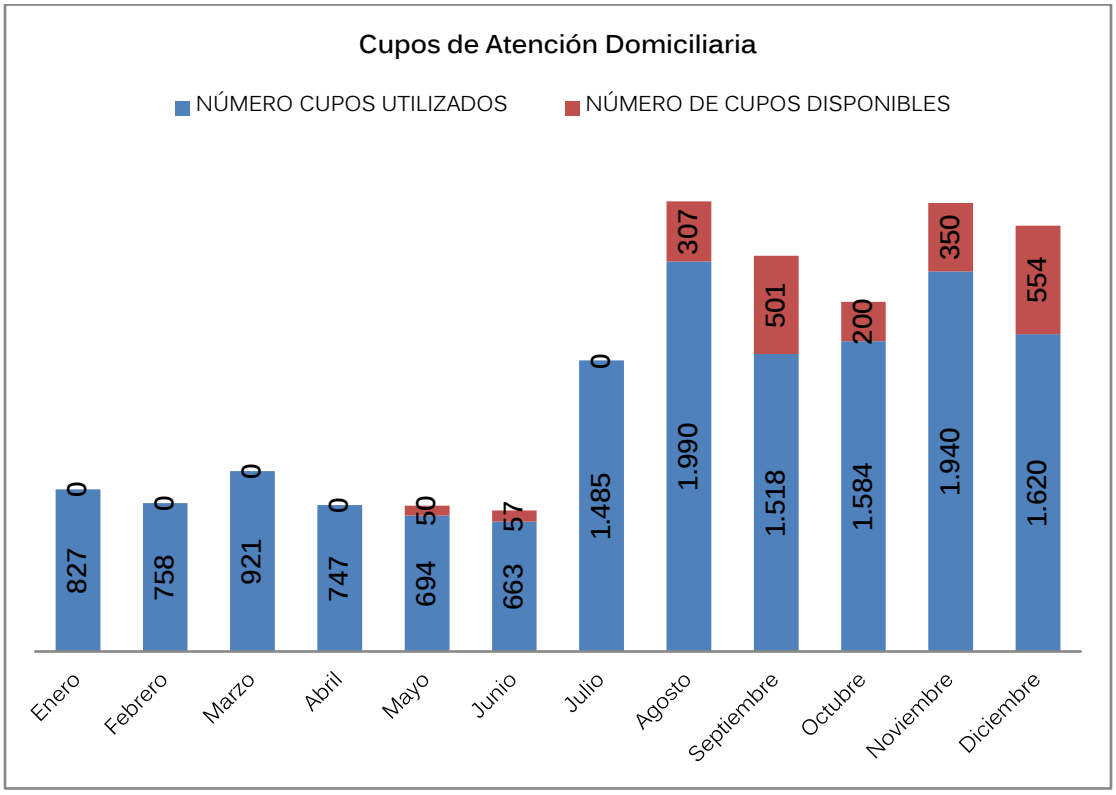


Fuente de Sistema Gestión de Cama.

Hospitalización Domiciliaria

En hospitalización domiciliaria se observó un aumento de cupos del 157% en comparación a un año normal, esto fue debido a las estrategias que se debieron tomar por la pandemia, para poder brindar a los usuarios atención domiciliaria.

Gráfico Nº 9: utilización de cupos de atención domiciliaria



Fuente de datos REM

Tabla Nº2: Atenciones de domiciliaria.

ATENDIDOS	Acumulado
INGRESOS	1.397
PERSONAS ATENDIDAS	1.986
DÍAS PERSONAS ATENDIDAS	9.863
ALTAS	1.210
FALLECIDOS (ESPERADOS)	21
FALLECIDOS (NO ESPERADOS)	1
REINGRESOS A HOSPITALIZACIÓN TRADICIONAL	153

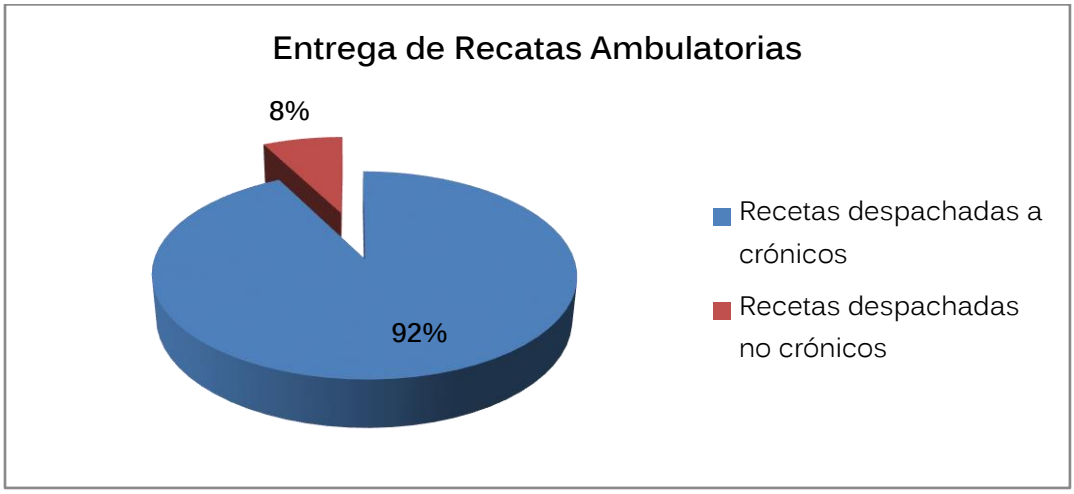
Servicios de Apoyo

Los servicio de apoyos son todas aquellas unidades que brindan algún tipo de prestación para la atención del paciente ya sea para diagnóstico o tratamiento.

Farmacia

En la entrega de medicamentos a pacientes, se puede observar que el 92% de las recetas fue para pacientes crónicos. Las prescripciones de crónicos se entregan para tres a seis meses según patología y ultimo control médico desde septiembre 2020, para evitar el desplazamiento de pacientes.

Gráfico Nº10: Entrega de medicamentos por cantidad de recetas.

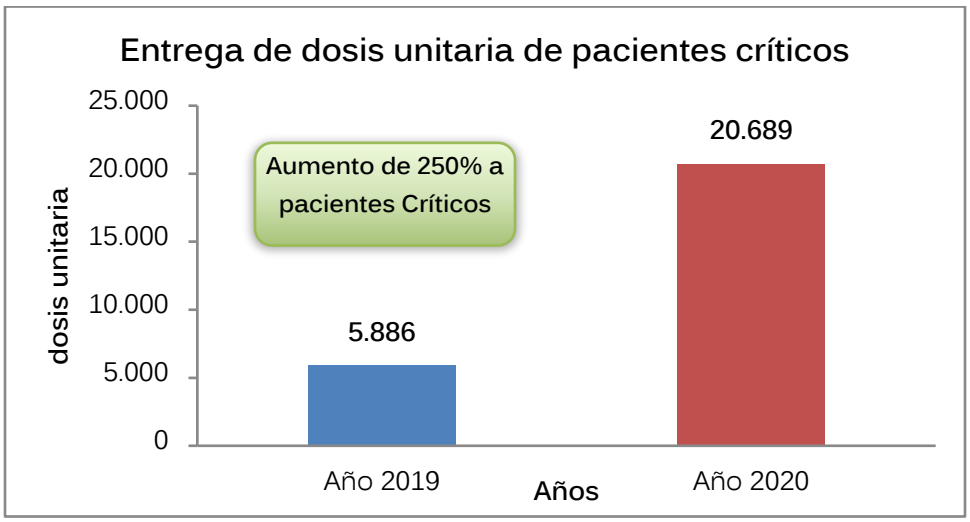


Fuente de datos REM

Una de las estrategias implementadas por contingencia para farmacia fue la entrega de medicamentos a domicilio, en la cual el usuario accede a la página www.hjnc.cl para solicitar la entrega a domicilio.

Con respecto a los pacientes hospitalizados, en el siguiente gráfico se observa la entrega de medicamentos a pacientes críticos, la cual aumentó un 250% debido a pacientes COVID-19.

Gráfico Nº 11: Dosis unitaria a paciente críticos según días camas ocupados.

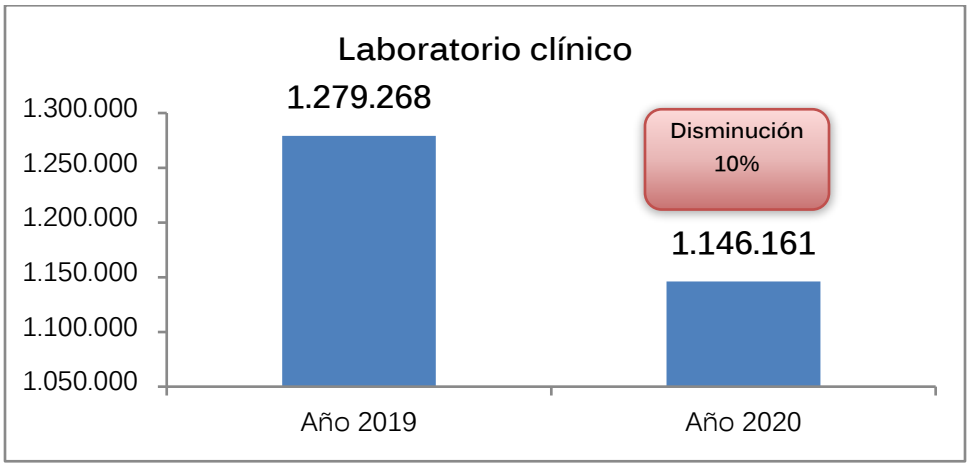


Fuente de datos REM

Laboratorio Clínico

Los exámenes de laboratorio en general bajaron un 10% con respecto al año 2019 debido a la baja de atenciones ambulatorias, pero lo sí aumentaron los exámenes microbiológicas virales en un 204% debido a los exámenes COVID-19.

Gráfico Nº 12: Exámenes de laboratorio Clínico.



Fuente de datos REM

Tabla Nº3: Producción de Laboratorio Clínico.

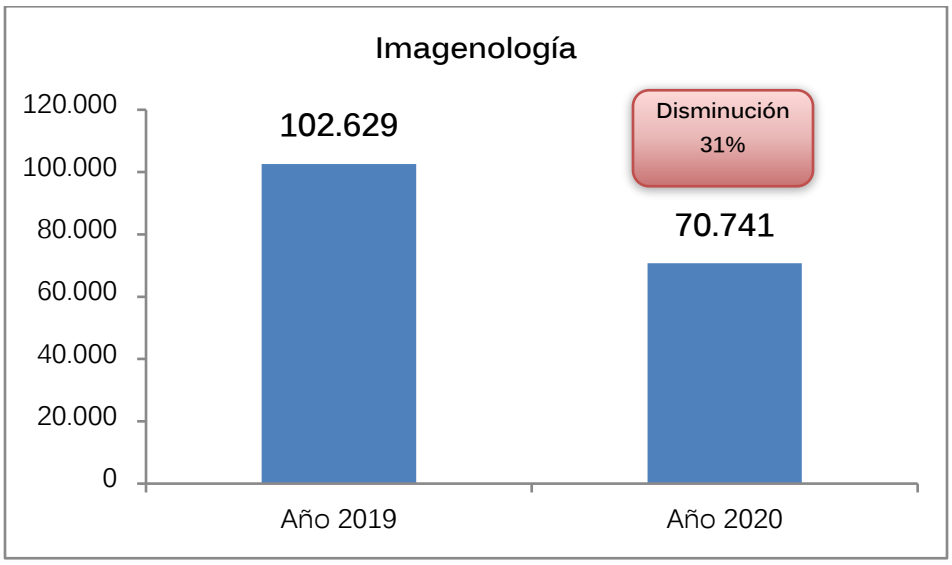
	Año 2019	Año 2020	Porcentaje
Laboratorio clínico	**1.279.268**	**1.146.161**	**-10%**
Sangre, Hematología	259.501	212.925	-18%
Sangre, Exámenes Bioquímicos	715.842	632.834	-12%
Hormonas	55.004	30.737	-44%
Exámenes Orina	56.425	35.206	-38%
Toma De Muestra	38.662	17.923	-54%
Inmunología	48.297	44.553	-8%
Microbiológicos Parásitos	4.735	7.939	68%
Microbiológicos Virus	34.129	103.805	204%
Microbiológicos Bacterias y Hongos	62.173	57.296	-8%
Procedimientos O Determinaciones Directamente Con El Paciente	458	156	-66%
Exámenes De Deposiciones, Exudados, Secreciones Y Otros Líquidos	4.042	2.787	-31%

Fuente de datos REM

Imagenología

Los exámenes de Imagenología en general bajaron en 31%, pero se agregó las prestaciones de Resonancia Magnética para el año 2020.

Gráfico Nº 13: Exámenes de Imagenología.



Fuente de datos REM

Tabla Nº4: Producción de Imagenología.

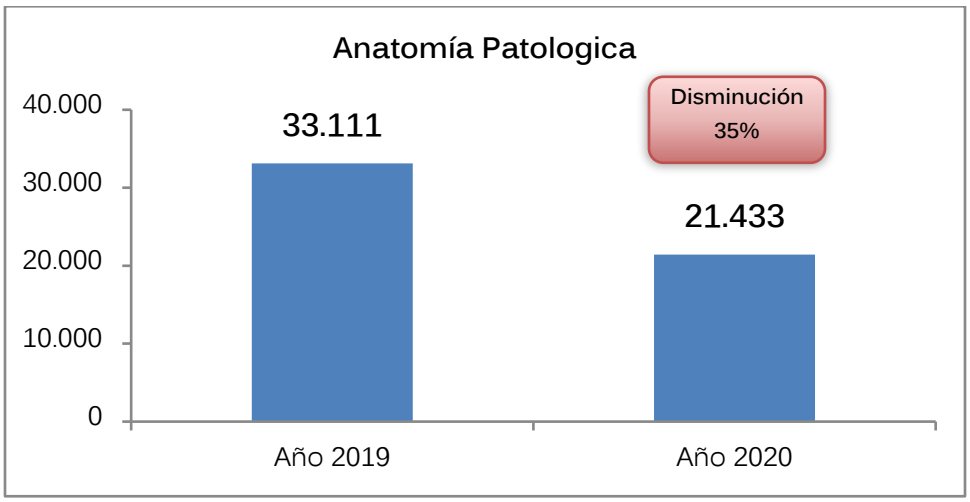
	Año 2019	Año 2020	Porcentaje
Imagenología	**102.629**	**70.741**	**-31%**
Exámenes Radiológicos Simples	61.945	36.128	-42%
Exámenes Radiológicos Complejos	36	12	-67%
Tomografía Axial Computarizada (Tac)	21.854	18.834	-14%
Ultrasonografía	18.794	15.590	-17%
Resonancia Magnética (Incluye Medio De Contraste)	0	177	Nuevo

Fuente de datos REM

Anatomía Patológica

Los exámenes de anatomía patológica disminuyeron en 35% con respecto al año 2019.

Gráfico Nº 14: Exámenes de Anatomía Patológica.



Fuente de datos REM

Tabla Nº5: Exámenes de Anatomía Patológica.

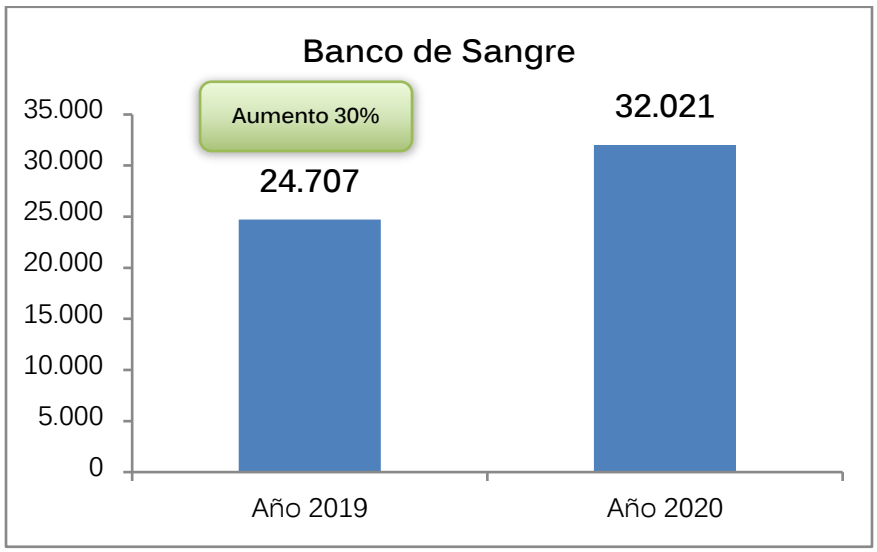
	Año 2019	Año 2020	Porcentaje
Anatomía Patológica	**33.111**	**21.433**	**-35%**
Citodiagnósticos	13.929	7.131	-49%
Citologías	672	519	-23%
Estudios histopatológicos	18.508	13.783	-26%
Necropsia	2	0	-100%

Fuente de datos REM

Banco de Sangre

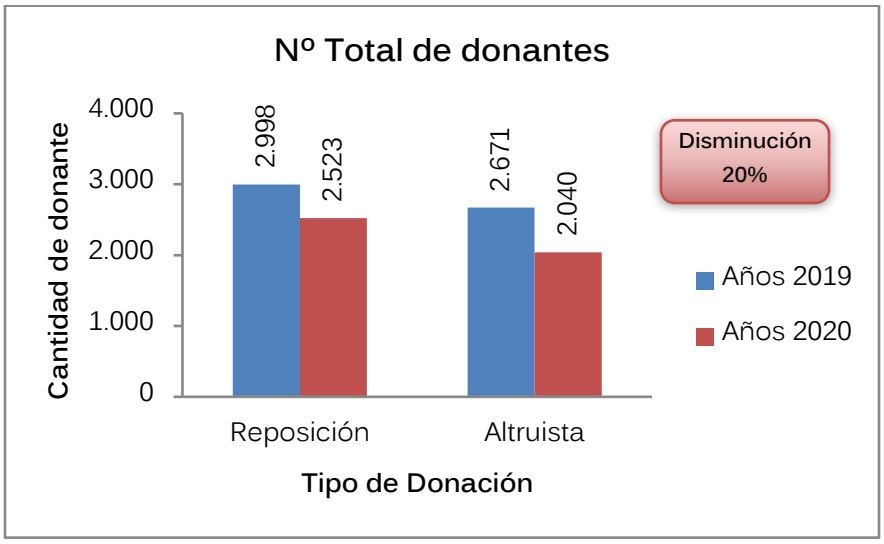
Los exámenes de banco de sangre aumentaron en un 30%, pero lo que se refiere a los donantes, el año 2019 se reportaron 5.669 donantes mientras que el año 2020 se reportaron 4.563 donantes, lo que representa una disminución de un 20%.

Gráfico Nº 14: Exámenes de Banco de Sangre.



Fuente de datos REM

Gráfico Nº 15: Donantes de Sangre.



Fuente de datos Banco de Sangre

Hemodinamia

El angiógrafo llegó en octubre del año 2019 a nuestro Hospital, registrando el año 2020 una producción de 799 prestaciones a la comunidad.

Figura Nº2: Producción de Hemodinamia.

Producción de Hemodinamia en el 2020 fue de 799 prestaciones

Fuente de datos REM

Promedio de espera en listas de esperas

A pesar de la pandemia COVID, el año 2020 se trabajó en la reducción de la lista de espera de pacientes de acuerdo al siguiente detalle:

Figura Nº 3: Días promedio de listas de espera.

Según el cuadro de Listas de espera en el año 2020 terminamos con una espera de 5 meses por una consulta de especialidades, con una espera de 8 meses por una consulta odontológica y con una espera de un año por una intervención quirúrgica en promedio.

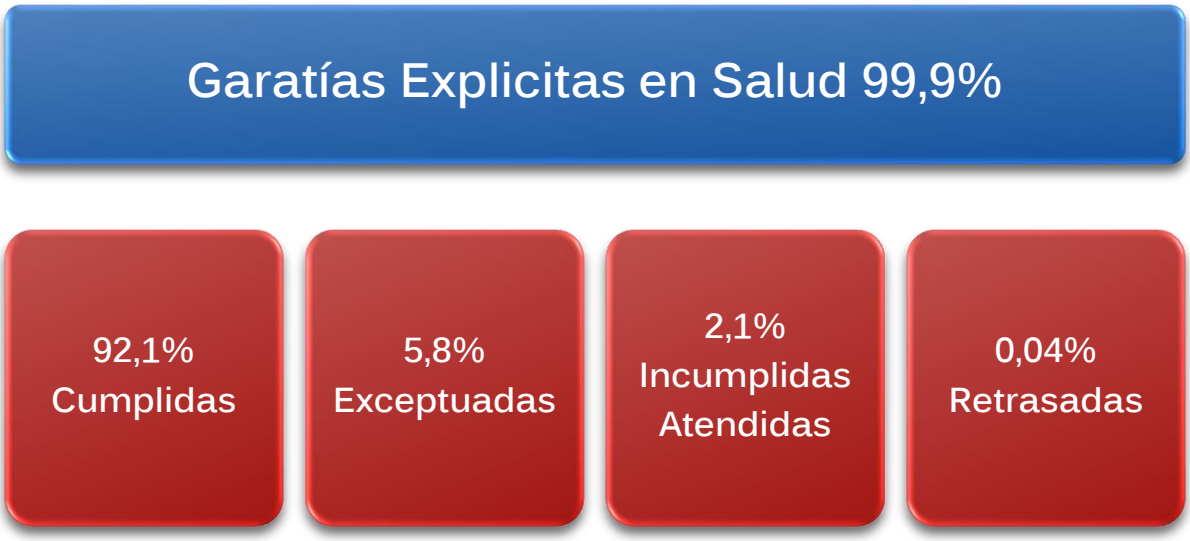
Figura Nº 4: Días promedio de LE de Arica comparado con el promedio Nacional.

Consulta de especialidades	Consultas Odontologicas	Intervenciones Quirúrgica
• Arica: 5 meses • Chile: 1 año y 2 meses	• Arica: 8 meses • Chile: 1 año y 7 meses	• Arica 1 año • Chile 1 año y 4 meses

GES

Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las Isapres. Las Garantías exigibles son: Acceso: Derecho por Ley de la prestación de Salud. Oportunidad: Tiempos máximos de espera para el otorgamiento de las prestaciones.

Figura Nº 5: Cumplimiento GES 2020.

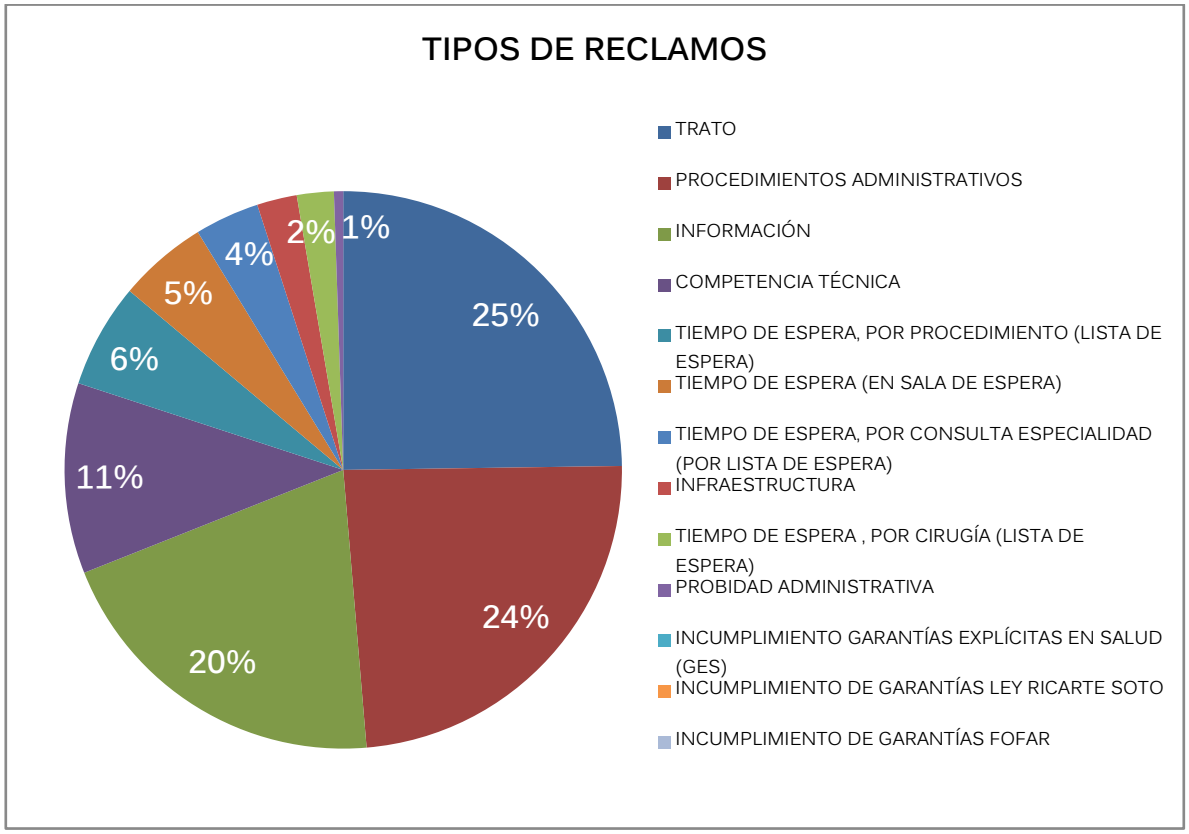


OIRS y Satisfacción Usuaria

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia es la que recibe todas las inquietudes del paciente y sus familiares, las que en el año 2020 se resumen en la siguiente figura.

Figura Nº 6: Consultas, Solicitudes, Reclamos y Felicitaciones OIRS

Gráfico Nº 16: Reclamos entregados a Oficina de información, Reclamos y Solicitudes.



Fuente de dato REM

Los reclamos se dividen por su tipología como se muestra en el gráfico circular, la mayor cantidad de reclamo se refiera al trato a usuario con un 25%; luego a procedimientos administrativos un 24%; entrega de información un 20%; sobre competencia técnica un 11%; Listas de espera por procedimiento un 6%; tiempo de espera en sala un 5%; Lista de espera de consulta un 4%; infraestructura un 2%; Lista de espera quirúrgicas un 2% y probidad administrativa un 1%.

Encuesta de Satisfacción Usuaria

La encuesta de satisfacción es una encuesta realizada en el Consultorio de Especialidades y en la Unidad de Emergencia, con una evaluación con nota de 1 a 7 siendo e un 7 calificación excelente.

En el año 2020 esta evaluación fue suspendida debido a la pandemia, pero se alcanzó a realizar las de enero y febrero, con los siguientes resultados:

Gráfico Nº 17: Encuesta de Satisfacción Usuaria del Consultorio de especialidades.

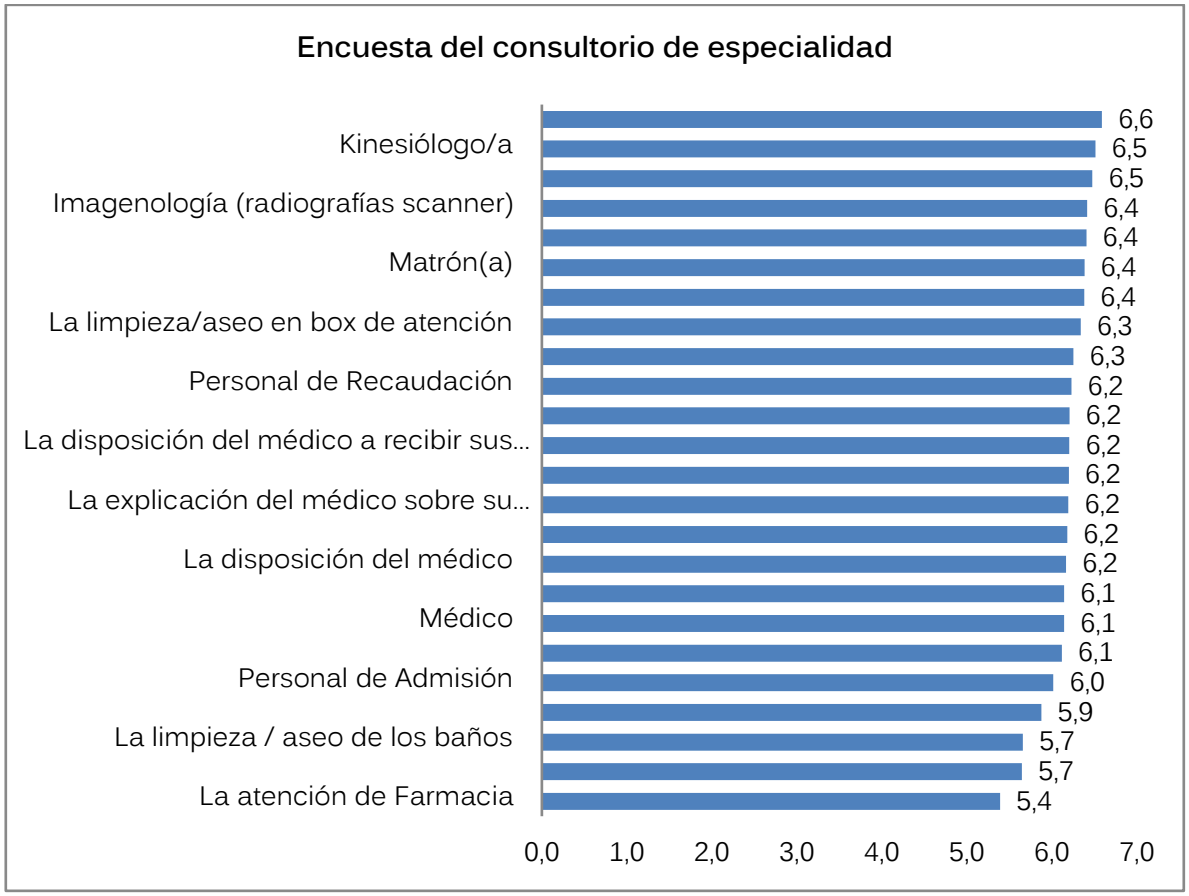
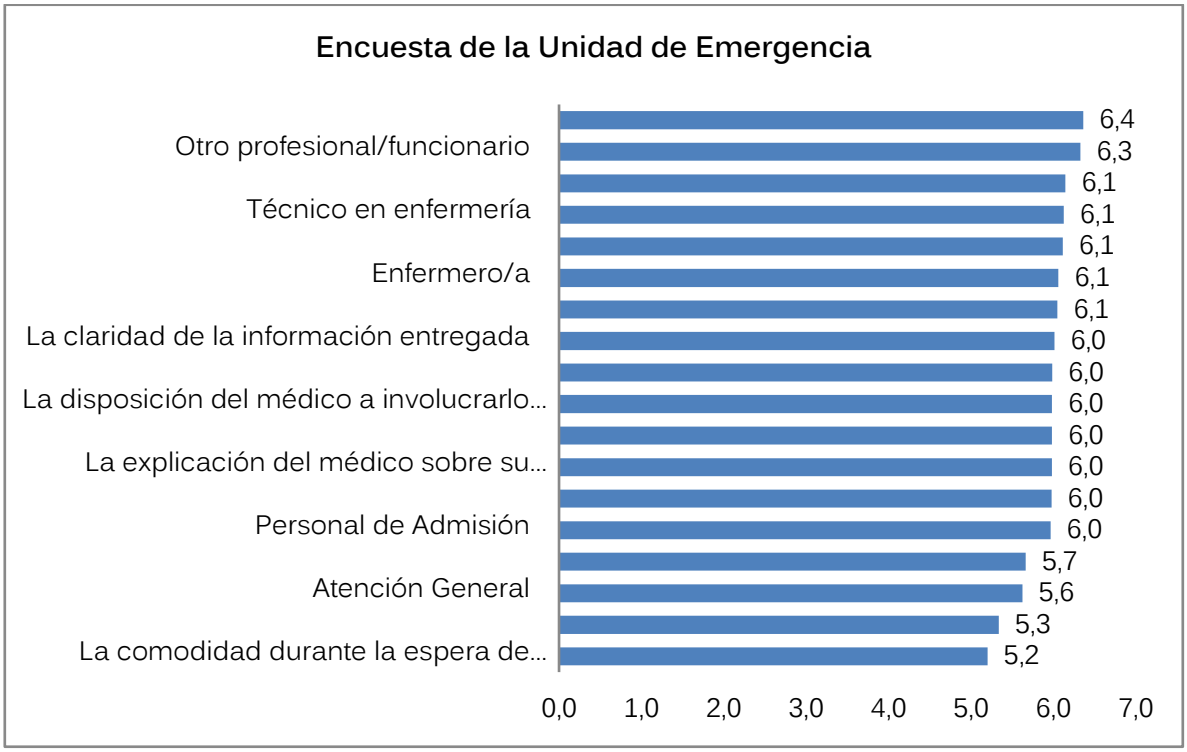


Gráfico Nº 18: Encuesta de Satisfacción Usuaria de la Unidad de Emergencia.



Estas encuesta van enfocadas al trato y a la atención en general de cada una de las áreas ambulatorias del hospital, en el caso del consultorio de especialidades obtuvo como promedio de nota 6,2 y el área de Emergencia un 5,9.

Con respecto al Consultorio de Especialidades las tres evaluaciones más bajas fueron:

1. La atención de farmacia.
2. La comodidad durante la espera (esto implica sillas e infraestructura).
3. La limpieza/ase de los baños.

Con respecto a la Unidad de Emergencia Hospitalaria las tres evaluaciones más bajas fueron:

1. La comodidad durante la espera (esto implica sillas e infraestructura).
2. La limpieza/ase de los baños.
3. Atención en General.

Dado que evaluaciones más bajas en ambas áreas fueron la comodidad durante la espera y la limpieza de baños, como forma de mejorar estos atributos se realizaron las siguientes intervenciones:

- ✓ Compra de servicios de aseo para las áreas comunes y críticas, con el fin de poder brindar un mejor servicio de limpieza sobre todo en la pandemia que se está viviendo para resguardar al paciente y al personal.
- ✓ Mejora en las áreas de espera de atención, regulando la atención de pacientes en situación de calle, evitando el uso de la sala de espera de la Unidad de Emergencia para acciones distintas a la atención de salud.

Recursos Humanos

La dotación de recursos humanos del establecimiento hospitalario en el 2020 fue de 1.308 funcionarios, de los cuales el 75% son mujeres y el 25% hombres, distribuidos en directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares tal como se muestra en los siguientes gráficos:

Gráfico Nº 19: Dotación por Genero.

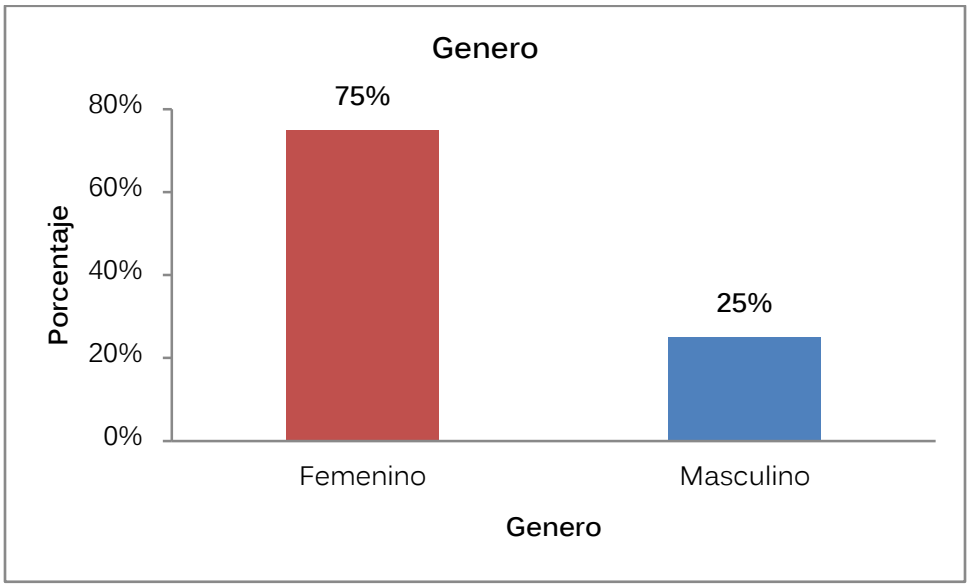
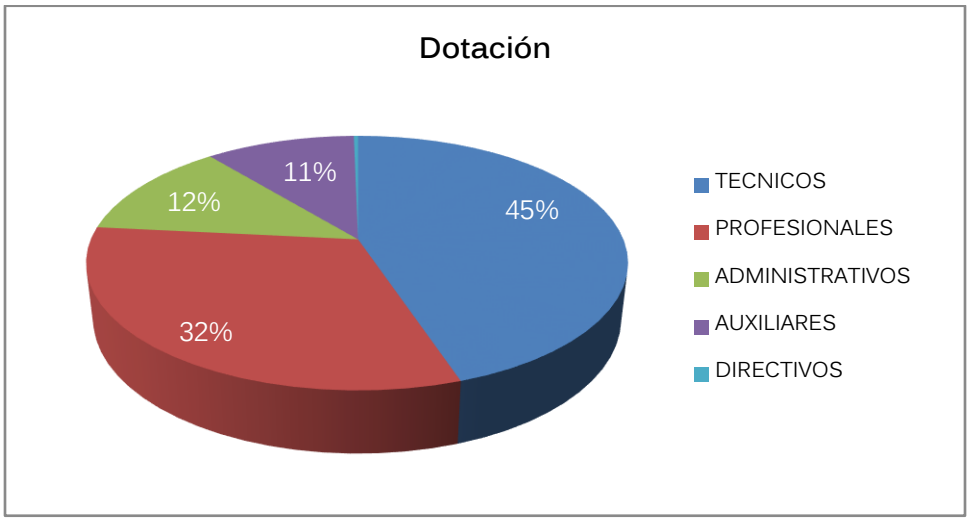
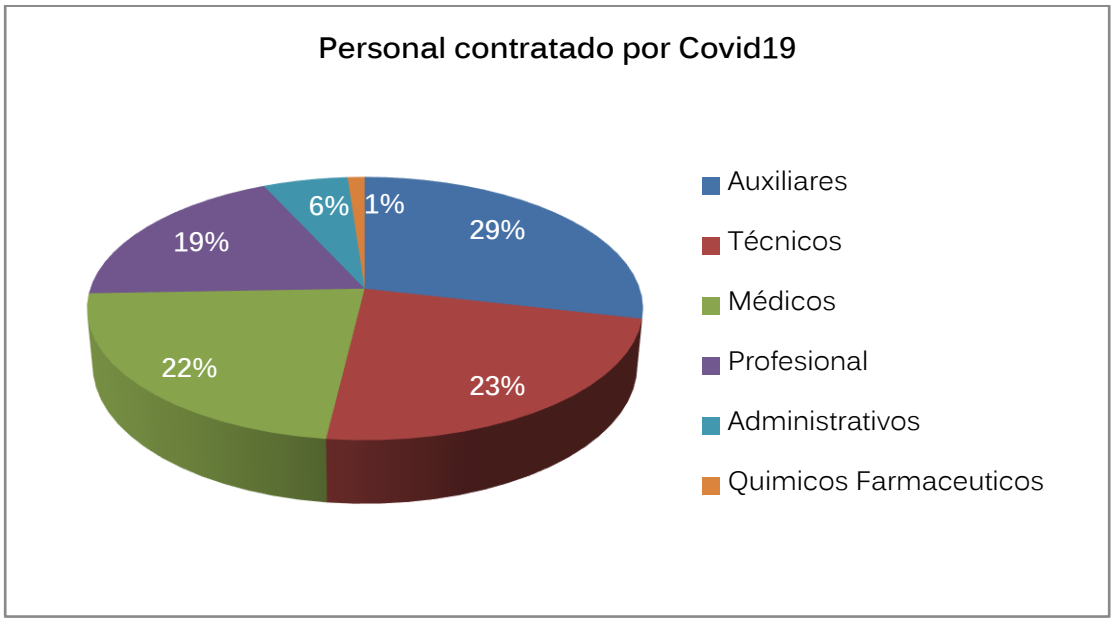


Gráfico Nº 20: Dotación por Estamento.



En cantidad, la gran mayoría de nuestro personal es técnico con un 45%, luego vienen los profesionales con 32%, administrativos un 12%, auxiliares un 11% y los directivos con un 0,3%.

Gráfico Nº 21: Personal contratado por Covid-19.



Para otorgar atención a los pacientes contagiados con COVID, durante el 2020 se contrataron a 262 funcionarios, de los cuales 29% fueron auxiliares, 23% técnicos, 22% médicos, 19% profesionales no médicos, 6% administrativos y 1% químico farmacéutico.

Hitos Importantes

Equipos entregados por COVID 19

Dentro de los hitos importante registrados el año 2020, se encuentran las entregas de equipos priorizados por la pandemia, como por ejemplo, ventiladores mecanicos, monitores multiparametros, desfibriladores y concentradores de oxigenos.

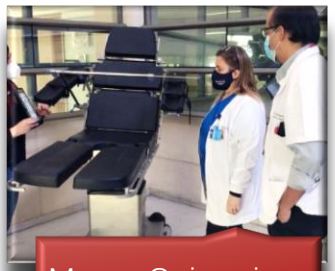
Adquisición de equipos de proyectos 2020.

Resonador magnético

Pistola para toma de biopsias mamarias

Equipo para detectar hipoacusia

Renovación de equipos año 2020.



Mesas Quirurgicas

Camas Clínicas

Secadoras de lavanderia

Equipo movil de radiografias

Equipos de anatomía patologicas

Actividades Relevantes del año 2020.

20 enero término de lista de espera de procedimiento de punción de nódulo tiroide.

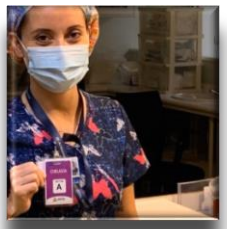
24 enero operativo ACRUX ecotomografias vasculares

19 marzo polichoque respiratorio nueva medidas para tratar pacientes covid

03 abril entrega de medicamentos a domicilio.

09 abril Instalación del PAME.

11 de mayo habilitación de resonador magnetico.

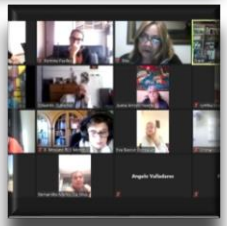


16 de mayo sectorización para evitar contangios dentro del hospital.

18 de mayo habilitación de anexo hospitalario en el CESFAM Rosa Vascope.

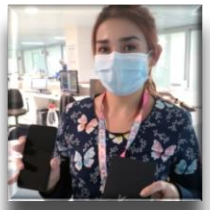
08 de junio homenaje del ejercito a los trabajadores del hospital.

18 de junio se retoma sesiones de consejo consultivo de usuarios.



19 de junio se habilita call center 800913043.

22 de junio habiltacion de más camas UPC por demanda.



02 de julio donación de Colegio Médico de teléfonos para la comunicación con los pacientes COVID.

03 de julio se realiza inédita técnica quirúrgica a pacientes con cáncer de colón.

11 de julio visita del Ministro de Salud y Subsecretario de Redes Asistenciales.

14 de julio se retoman las consultas médicas de especialidad en forma remota.

15 de Julio empieza traslado de pacientes graves de UCI por covid.

24 de julio equipo de hospital realiza visitas a domicilios para curaciones y toma de muestras.

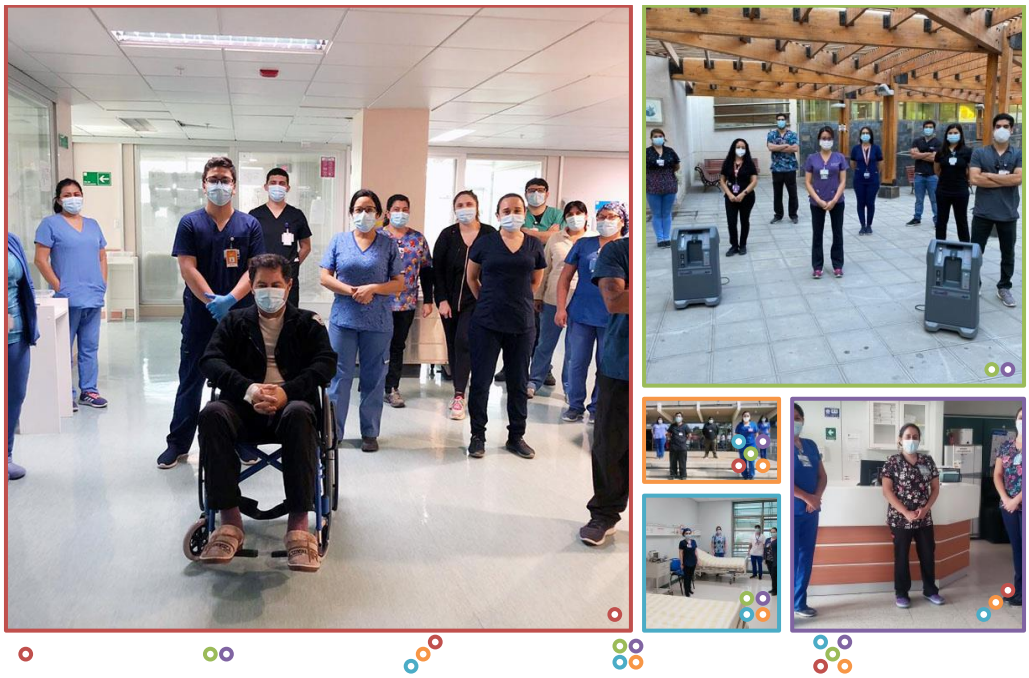
29 de julio hospitalizacion domiciliaria se potencia para poder ir a visitar a pacientes COVID.

03 de agosto nuevo procedimientos para la entrega de articulos personales a pacientes hospitalizados

07 de agosto cerca de 35 gestantes con COVID se atendieron sin problemas.

25 de septiembre instalación de resonador magnetico.

28 de octubre se instalan nuevos TOTEM para atencion en el area ambulatoria.

11 de diciembre operativo radiologicos por medicos de la universidad catolica, para disminuir listas de espera.

Muchas gracias a todo el personal del Hospital y sus familias por su trabajo y apoyo permitiendo entregar atención de salud a todas las personas que lo requirieron.