

Respuestas a Planteamientos Ciudadanos
Cuenta Pública Participativa Hospital de Curicó
Gestión 2016
Curicó, Abril de 2017

Durante la Cuenta Pública Participativa del Hospital de Curicó, realizada en el auditorio del zócalo del establecimiento el día 11 de Abril de 2017, se realizó una ronda de preguntas, donde los asistentes plantearon dudas y consultas directamente al Director de la institución, Dr. Jorge Canteros Gatica, quien respondió a las mismas:

Pregunta N° 1: Respecto a las categorizaciones de la Unidad de Emergencia, bajaron los pacientes categorizados C4 y C5. Debemos entender que la atención primaria hizo su trabajo. Pero aumentaron los C1 y C2, entonces ¿a qué se debe este aumento de consultas de pacientes más grave?

Es complejo dar una respuesta certera, por cuanto son múltiples los factores que influyen. Sin embargo, podemos entregar algunas explicaciones, en base a la información que disponemos.

El primer lugar, el 2016 comenzaron a funcionar 2 dispositivos SAR en la ciudad, los que pueden absorber parte de la demanda de pacientes C4 y C5, que anteriormente llegaba en mayor número al hospital.

No obstante, lo anterior no resulta suficiente para explicar el aumento de consultantes C1 y C2.

Una primera explicación es que desde 2016 comienza a implementarse un sistema mejorado de categorización de urgencias en el hospital de Curicó, donde el proceso de “triage” realizado por personal de enfermería resulta menos subjetivo, por cuanto se utiliza ahora un sistema de apoyo computacional (SAT o Sistema de Apoyo al Triage), que establece criterios más objetivos de medición de la gravedad, basado en estudios y sistemas de reconocimiento mundial, tales como sistema de triage “Manchester” o Categorización de Severidad de Emergencia ESI.

La mejora descrita, ha permitido un diagnóstico más preciso, donde han sido incluidos en categoría de gravedad C2, pacientes que antes eran categorizados como C3. De esta forma, la propia hospitalización ha resultado ahora más pertinente y rápida para los sectores de mayor riesgo (C1 y C2).

Otro factor es que ha mejorado sustantivamente la comunicación del hospital de Curicó y su Unidad de Emergencia con los centros de salud primarios. Durante 2016 se hicieron reuniones donde se establecieron pautas de trabajo conjunto, destacando por ejemplo la comunicación directa que ahora el personal de enfermería o TENS de cualquier centro de salud primario puede establecer con el médico jefe de turno de Emergencias del hospital de Curicó, consultando y apoyándose por éste en la evaluación, diagnóstico y categorización de un paciente que esté siendo atendido en ese instante en el centro de atención primaria. De esta forma se han logrado pesquisar casos que pertenecen a las categorías C1 y C2, indicándose su traslado al servicio de Emergencias del hospital de Curicó.

Un último y muy importante factor, es el aumento considerable de consultas de pacientes C1 y C2 por agravarse su situación de enfermedad crónica, principalmente diabéticos, hipertensos y EPOC. Esto demuestra una tarea u oportunidad de mejora del sistema de salud en su conjunto en el área de la prevención, educación y control de enfermos crónicos, como también de la tarea de los propios pacientes en su autocuidado.

Pregunta N° 2: Se aprobaron en noviembre las prótesis de caderas pero sólo se han efectuado el 5%. ¿Cuál es el motivo?

En noviembre de 2016, por medio de un convenio entre el GORE, Servicio de Salud Maule y Fundación Levantemos Chile, se aprobaron cirugías para pacientes en listas de espera para prótesis de caderas. Así, al 31 de diciembre como hospital alcanzamos a operar 16 pacientes bajo este acuerdo. Sin embargo, se informó que esas cirugías no iban a ser canceladas pajo esta modalidad, porque el convenio todavía no estaba vigente. Este cambio de visión genera un grave daño patrimonial y administrativo para el hospital.

Pregunta N° 3: ¿El sistema de categorización de urgencias considera el lugar de origen?

No. El sistema de categorización de urgencias se basa en criterios biológicos y estandarizados en toda la región, que miden de 1 a 5 el nivel de gravedad del paciente. La localización o lugar de origen, por tanto, no es un factor que influye en la estimación de la gravedad del paciente.

Además de dar respuesta a estas consultas durante la ronde de preguntas de la Cuenta Pública, el Director del hospital y su equipo directivo recibieron y analizaron conjuntamente las opiniones, sugerencias y preguntas que los asistentes plasmaron en las tarjetas que se les entregó durante la ceremonia.

A continuación, entregamos el detalle de las opiniones y preguntas, así como las respuestas, que el Director entrega luego del análisis conjunto con su equipo directivo:

Comentarios:

1. ¿Qué le pareció el Formato de Presentación de la Cuenta Pública? (agregue sugerencias si lo desea).
 - Formato bien, tal vez hacer llegar la información en formato escrito.
 - Efectivamente la exposición aumentó su nivel.

2. ¿Los contenidos mostrados responden al interés y expectativas de nuestros usuarios? (agregue sugerencias si lo desea).
 - Agregar Listas de espera
 - Agregar Satisfacción Usuaría
 - Agregar Servicio de Urgencia
 - Agregar Calidad de la atención
 - Incorporar los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría del MINSAL.
 - Se sugiere especificar objetivos y causales de mejoras en cumplimientos y motivos de incumplimiento. Ej. 21 camas.
 - Problemas en Urgencia a Diario.
 - Remodelación de UEH.
 - Agregar Capacitación de funcionarios.
 - Agregar Disminución de listas de espera.
 - Continuar socialización proyecto Hospital Curicó con la Comunidad a través de las organizaciones sociales y territoriales.
 - Mostrar imágenes visuales de las visitas y reuniones con la Comunidad.

3. ¿Quisiera Ud. aclarar o profundizar algún tema en específico? Déjenos sus dudas, ideas u observaciones.

Preguntas:

- ¿Cómo llegaron al indicador de evaluación de la exposición positiva o negativa en la prensa y medios de comunicación?

Respuesta: Por medio de herramientas de medición de Google Analytics <https://www.google.com/intl/es/analytics/> (<https://www.google.com/intl/es/analytics/>)

y Alertas de Google (<https://www.google.cl/alerts>), que envía periódicamente al correo electrónico el detalle del número de las apariciones de prensa que titulen el texto “hospital de Curicó”. Esta información cuantitativa se mide luego cualitativamente, diferenciando aquellas noticias que abordan a la institución con una valoración neutral, positiva y negativa.

- ¿Cómo puedo recibir la presentación?

Respuesta: Ingresando al sitio web institucional www.hospitalcurico.cl, banner “Cuenta Pública”, donde podrá descargar las Cuentas Públicas de los años 2010 a 2016.

- ¿Cómo saber la forma en que lograron la acreditación del Hospital?

El día 25 de mayo de 2016 la Superintendencia de Salud informó al Hospital de Curicó la histórica noticia, cuya resolución indica: “Inscríbese al prestador institucional Hospital San Juan de Dios de Curicó en el Registro Público de prestadores institucionales de salud acreditados”.

Lo anterior, a través de un informe de evaluación de 233 páginas, donde la Superintendencia de Salud aprobó al hospital con un 93,4% de cumplimiento, el 7° mejor puntaje entre los 44 hospitales públicos de alta complejidad que habían acreditado a la fecha.

La noticia fue recibida con mucha alegría por los funcionarios, quienes vieron en esta certificación el reconocimiento a un proceso de 2 años de intenso trabajo. “Esta satisfacción tiene que ver con que podemos brindar a nuestros pacientes y sus familias una atención de calidad. La acreditación ha cambiado al hospital, hoy estamos en una condición mucho más segura para nuestros pacientes y para los funcionarios de la institución”, señaló el Director del Hospital de Curicó Dr. Jorge Canteros, en día en que acreditaron.

Los resultados mostraron que los funcionarios realizan los procesos clínicos de acuerdo a los protocolos del MINSAL, en un 100% para aquellos obligatorios y un 93,4% para los no obligatorios. La evaluación se realizó en marzo, considerando 106 características, que analizaron desde la actividad clínica, protocolos, cómo se reciben a los enfermos, señalética, mantenimiento de equipos, planes de evacuación, identificación de pacientes, prevención de eventos adversos, entre otros.

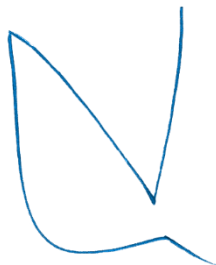
- ¿Cómo se pueden realizar visitas a la construcción del nuevo hospital?

Respuesta: Los ciudadanos que lo deseen (agrupaciones comunitarias y de la sociedad civil, instituciones u otros), deben solicitar la visita en la Unidad de Comunicaciones y OIRS del hospital de Curicó, ubicada en el acceso por calle San Martín de Curicó, o al teléfono 752566023, en horario de atención de lunes a jueves de 08:30 a 17:30 horas y viernes de 08:30 a 16:30 horas.

Luego de este proceso, el grupo notificado del día y hora de su visita, así como las condiciones de seguridad y resguardos propios para ese momento.

Ideas u Observaciones:

- Incluir prestaciones de cirugías privadas en pabellones.
- Entregar más capacitación al personal en el trato al usuario.
- En cada diapositiva no sólo poner la comparación con años anteriores, sino también con el nivel nacional. Éxito a futuro.
- Profundizar en las visitas domiciliarias.
- Educar más al personal.
- Cuidado Infantil, conciliación familia-trabajo.
- Mostrar nueva implementación.
- Indicadores de Calidad por Servicio.
- Mostrar las mejoras en UEH.
- Mostrar las mejoras del equipo de RR.HH.
- Incorporar la forma de rehabilitación de alcohol y Drogas y cuáles son los pasos a seguir en el tratamiento.
- Informar al Consejo Consultivo sobre alimentación saludable, ya que la población está demasiado obesa.
- Quedan dudas en UEH, todavía hay mucha falencia sobre los pasillos, todos somos personas.



DR. JORGE CANTEROS GATICA
DIRECTOR HOSPITAL DE CURICÓ

Abril de 2017