



# **Informe Cuenta Pública Participativa 2017 Hospital de Quilpué**

Junio 2018

Unidad de Participación  
Subdirección Gestión del Usuario y Participación  
Hospital de Quilpué

## Introducción

La Cuenta Pública Participativa es un ejercicio democrático y un mecanismo de participación ciudadana contemplado en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. De acuerdo al artículo n°72 de esta ley *“Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria”*. Por lo tanto, esta rendición contiene información de las acciones realizadas durante el año anterior, los logros alcanzados, como también los desafíos y compromisos de aquellos aspectos que se encuentran aún en desarrollo.

En el caso de nuestro establecimiento, y por tercer año consecutivo, se ha llevado a cabo la rendición de Cuenta Pública mediante la metodología indicada en las orientaciones técnicas del documento “Guía Metodológica de Cuentas Públicas Participativas” facilitado por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno y adaptado de acuerdo a las condiciones del espacio físico disponible.

Esta metodología facilita a los organismos públicos transparentar de mejor manera los contenidos entregados, además de fortalecer el control ciudadano, al permitir a los asistentes manifestar sus inquietudes relacionadas con la gestión del año anterior y plantear a las autoridades diversas propuestas sobre aspectos considerados como posibles de mejorar. En este sentido, la Cuenta Pública Participativa se constituye en un valioso ejercicio ciudadano que busca mejorar la calidad de la atención y la satisfacción usuaria considerando las opiniones e iniciativas de la comunidad y funcionarios.

El siguiente documento presenta una sistematización de las distintas etapas de este proceso participativo, el que se ha estructurado en dos apartados:

- ❖ La primera sección contiene una reseña con los pasos del proceso de Cuenta Pública Participativa.
- ❖ La segunda presenta un resumen con las principales conclusiones y propuestas emanadas desde la comunidad.

## Metodología Cuenta Pública Participativa

De acuerdo a las orientaciones metodológicas, la realización de una Cuenta Pública Participativa consta de tres momentos básicos.

1. Preparación de la Cuenta Pública
2. Presentación de la Cuenta Pública
3. Análisis de la información y publicación de documento de sistematización

### 1.1 Preparación de la Cuenta Pública Participativa

Un requisito para asegurar una efectiva participación ciudadana en todo el proceso de la Cuenta Pública, es contar con el involucramiento de la comunidad desde la etapa de preparación de la actividad.

Para cumplir con este objetivo, el 27 de marzo el Director (s) del Hospital presentó ante el Consejo Consultivo de Usuarios del establecimiento, un resumen temático con los principales contenidos de la Cuenta Pública, con el fin de ser revisados por los representantes de la comunidad, recibir inquietudes, dudas o sugerencias.



Como complemento a esta instancia, el Hospital puso a disposición un mes antes de la realización de la actividad, un espacio virtual en la página web institucional con

el documento resumen de la Cuenta Pública 2017 para su difusión y un formulario para la recepción de inquietudes, opiniones y sugerencias de la comunidad.

## 1.2 Presentación de la Cuenta Pública Participativa

La Cuenta Pública Participativa del Hospital de Quilpué se llevó a cabo el 4 de abril del presente año en el salón de eventos del Club de Leones de Quilpué y contó con la asistencia de 128 personas entre funcionarios, integrantes de los voluntariados, miembros del Consejo Consultivo de Usuarios y representantes de organizaciones sociales de Quilpué y Villa Alemana.



La actividad comenzó con la presentación de la Cuenta Pública por parte del Director (s) del Hospital de Quilpué, Dr. Javier Pérez Zulueta, quien expuso a los asistentes los principales resultados y logros de la gestión realizada por el establecimiento durante al año 2017, en los siguientes ámbitos: Clínico, Administrativo Financiero, Recursos Humanos, Satisfacción Usuaría y Participación con la Comunidad.

Junto con lo anterior, se presentó a los asistentes un video con los logros más relevantes del año 2017, como fue la Reacreditación en Calidad y Seguridad de la Atención, la llegada de médicos residentes en las especialidades de Medicina Interna y Cirugía y los avances en las unidades de Imagenología y Laboratorio.

Entre los desafíos planteados para el presente año, el Director destacó el compromiso de disminuir las listas de espera, avanzar en el cierre de brechas de Recursos Humanos, aumentar la dotación de médicos especialistas y la implementación de nuevos procedimientos traumatológicos.

Una vez finalizada la presentación, se dio inicio al trabajo participativo en grupos. Este momento consistió en un espacio de conversación entre los participantes con el propósito de realizar una evaluación y balance de lo presentado por la autoridad del hospital, además de proponer diversas iniciativas de mejoras.

Para dar cumplimiento a este objetivo, la Cuenta Pública Participativa en su metodología de trabajo consideró un total de 14 mesas temáticas, cada una de ellas a cargo de un funcionario/a del Hospital quienes cumplieron el rol de guiar y orientar el trabajo de taller.



Para esto, el trabajo de grupos se orientó de acuerdo a las siguientes preguntas guía:

#### Visión General de la Cuenta Pública

Se solicitó a los participantes **dialogar y llegar a consensos** sobre:

*Dos aspectos positivos o fortalezas de la gestión 2017 expuesta en la Cuenta Pública*

*Dos aspectos a mejorar de la gestión 2017 expuesta en la Cuenta Pública*

A su vez, cada mesa taller trabajó sobre una pregunta temática relacionada con la gestión hospitalaria:

Mesas 1 y 13. ¿Cuál de los compromisos propuestos por el Director del Hospital le parece que debe ser prioridad en la Gestión 2018? ¿Por qué?

Mesas 2 y 14. Junto con los compromisos propuestos por el Director ¿Qué otras líneas de acción considera usted debiera comprometer el hospital para la Gestión del año 2018?

Mesa 3. ¿Cómo evalúa las acciones que el Hospital realiza en el ámbito de Comunicación y Difusión a sus usuarios? ¿Qué observaciones o sugerencias nos podría aportar para mejorar en este ámbito?

Mesa 4. El Hospital desarrolla distintas actividades para fortalecer la participación en su gestión ¿Qué observaciones o sugerencias nos podría aportar para mejorar o profundizar nuestra gestión en materia de Participación Ciudadana?

Mesa 5. ¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar en el área de resolución de listas de espera Quirúrgica?

Mesa 6. ¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar en el área de resolución de Listas de Espera de Consulta de Especialidad?

Mesa 7. ¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar la atención en la Unidad de Emergencia?

Mesa 8. ¿Qué observaciones o sugerencias podría aportar para mejorar y fortalecer el rol del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital?

Mesa 9. ¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar en el ámbito de trabajo en Red con la Atención Primaria y otros Hospitales?

Mesa 10. Durante el 2017 se reportó un 23% de ausentismo de usuarios a las citaciones médicas en el Hospital, impactando directamente en las Listas de Espera.

¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para reducir este ausentismo?

Mesa 11. Considerando lo expuestos en la Cuenta Pública del Hospital ¿Qué temas considera relevantes para la comunidad usuaria y que no han sido tratados en la presentación?

Una vez finalizada la dinámica grupal, cada mesa de trabajo registró las ideas fuerza consensuadas las que fueron expuestas en el plenario. En este espacio, los participantes presentaron las conclusiones del trabajo grupal, entregando además propuestas de mejoras de los aspectos considerados como más relevantes.



## Sistematización trabajo de grupos

La primera parte del trabajo grupal consistió en una evaluación por parte de los asistentes de los contenidos presentados en la Cuenta Pública, distinguiendo en primer lugar, aquellos aspectos que fueron considerados positivos de la gestión, para luego centrarse en los puntos que fueron evaluados como más débiles y que requieren algún nivel de mejora.

### Aspectos positivos

En el trabajo de grupos, se identificaron 26 aspectos positivos de la gestión del año anterior los que corresponden a 7 grandes ámbitos de la gestión hospitalaria ámbitos, donde la adquisición del escáner, la incorporación de médicos residentes y la creación de la unidad Pre quirúrgica, fueron los aspectos más destacados por los asistentes.

ASPECTOS POSITIVOS	Nº Menciones
Adquisición y funcionamiento de escáner	9
Incorporación de médicos residentes	5
Creación de Unidad Pre quirúrgica	5
Reacreditación del Hospital	3
Fortalecimiento de Hospitalización Domiciliaria	2
Estrategias implementadas para reducir listas de espera	1
Mejoras en equipamiento de Laboratorio	1

### Aspectos a mejorar

Por otro lado, los grupos de trabajo identificaron 24 aspectos de la gestión del año anterior que requieren mejora, y que es posible categorizar en al menos 12 ámbitos. El aspecto con mayor cantidad de menciones tiene relación con la necesidad de mejorar la gestión de las listas de espera para entregar una mayor resolución a pacientes que tienen largos tiempos de espera. A su vez se apuntó a la importancia de contar con una Unidad de Emergencia diferenciada entre Adulto e Infantil, mayor dotación de especialistas en el Hospital y el funcionamiento del escáner durante las 24 horas, entre otros aspectos.



ASPECTOS A MEJORAR	
Fortalecer la gestión y resolución de listas de espera	5
Separación de Unidad de Emergencia Adulto e Infantil	3
Contar con funcionamiento de escáner 24/7 y horas médicas para informar resultados	3
Aumentar dotación de especialistas	3
Mejorar la información que se entrega al paciente en relación a tratamientos, exámenes y procedimientos	2
Mejorar la comunicación y coordinación entre Hospital y Consultorios	1
Mejora de tiempos de espera y gestión en entrega de medicamentos en farmacia de CAE	1
Fortalecer la educación sobre categorización en Unidad de Emergencia a usuarios/as	1
Contar con una facilitadora intercultural que domine Creol para maternidad	1
Mejorar la infraestructura del establecimiento	1
Uso de uniformes de personal clínico en Unidad de Emergencia	1
Participación más vinculante del Consejo Consultivo en la Gestión del Hospital	1

## Respuesta de los grupos a las preguntas temáticas

### ¿Cuál de los compromisos propuestos por el Director del Hospital le parece que debe ser prioridad en la Gestión 2018? ¿Por qué?

Los participantes mencionan al menos tres compromisos que deben ser prioridad durante el 2018:

En primer lugar dar solución a los pacientes que llevan largo tiempo esperando por consulta de especialidad e intervención quirúrgica, ya que esto impacta de forma importante su calidad de vida.

En segundo lugar se indica la importancia de contar con mayor cantidad de médicos especialistas en el Hospital para entregar más resolutiveidad y evitar traslados a otros establecimientos de la Red.

Finalmente se establece la importancia de tomar todas las medidas necesarias que permitan el funcionamiento 24/7 del escáner recientemente adquirido, ya que en la actualidad tiene un rendimiento menor a lo esperado debido a la brecha de recursos humanos.

**Junto con los compromisos propuestos por el Director ¿Qué otras líneas de acción considera usted debiera comprometer el hospital para la Gestión del año 2018?**

Los participantes consideran que el Hospital debiera asumir los siguientes compromisos durante el año 2018:

- Separar la Unidad de Emergencia Infantil de Adulto durante este periodo.
- Avanzar en la descentralización de la gestión de ambulancias mediante el desarrollo de una base propia en el Hospital para no depender de la base SAMU de Viña del Mar.
- Mayor educación sobre buen uso de la red de urgencia a los pacientes categorizados C4 y C5 que asisten a la Unidad de Emergencia
- Optimizar la oportunidad en la entrega de exámenes radiológicos con informe
- Mejorar el entorno de la Sala de Acogida al costado de la Morgue.

**¿Cómo evalúa las acciones que el Hospital realiza en el ámbito de Comunicación y Difusión a sus usuarios? ¿Qué observaciones o sugerencias nos podría aportar para mejorar en este ámbito?**

Los participantes sugieren que el Hospital debe realizar mayor énfasis en comunicar los logros obtenidos durante la gestión y difundirla a través de programas radiales, medios audiovisuales, periódicos o medios escritos y pantallas de difusión en salas de espera. Esta estrategia debe ir acompañada de información actualizada de la gestión clínica y acompañada de testimonios de los pacientes.

**El Hospital desarrolla distintas actividades para fortalecer la participación en su gestión ¿Qué observaciones o sugerencias nos podría aportar para mejorar o profundizar nuestra gestión en materia de Participación Ciudadana?**

Algunas actividades que proponen los asistentes con el objetivo de fortalecer la agenda de Participación Ciudadana que lleva a cabo el Hospital, es realizar más acciones de educación dirigidas a la comunidad usuaria en temáticas como buen uso de la Unidad de Emergencia, prevención de enfermedades y funcionamiento de la Red. Estos talleres deben ser dirigidos también a la comunidad migrante, con facilitador intercultural que sirva como intérprete para quienes no hablan español, como es el caso de la comunidad haitiana que reside en la provincia.

### **¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar en el área de resolución de Listas de Espera Quirúrgica?**

En este ámbito, los participantes proponen llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo de los pacientes que ingresan a las listas de espera para evitar perder horas de pabellón por ausentismo u otros factores. En este sentido, la implementación de un “Call Center” se visualiza como una buena estrategia para tener una comunicación fluida con los usuarios que esperan una intervención quirúrgica. También se propone extender el horario y aumentar los días que se realizan intervenciones para avanzar en esta materia.

### **¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar en el área de resolución de Listas de Espera de Consulta de Especialidad?**

Los usuarios mencionan la importancia de tener una comunicación fluida con la Atención primaria para evitar descoordinaciones en las derivaciones. A su vez, se indica la importancia de avanzar hacia una Atención Primaria más resolutiva que ayude a disminuir las derivaciones a los Hospitales. Finalmente, se propone gestionar mayor cantidad de recursos para la resolución de las listas de espera.

### **¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar la atención en la Unidad de Emergencia?**

Se sugiere, en primer lugar, separar la atención Infantil de la de Adultos que al día de hoy se realiza de manera indiferenciada. Como segunda medida se propone evitar que personas en situación de calle pernocten en la Sala de Espera de la unidad de Emergencia y gestionar su derivación donde corresponda. Finalmente, se observa que debe respetarse el uso del box de atención

### **¿Qué observaciones o sugerencias podría aportar para mejorar y fortalecer el rol del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital?**

Se propone difundir de mejor forma el rol y actividades que desarrolla el Consejo Consultivo de Usuarios mediante boletines, redes sociales, página web, ya que es el órgano interlocutor entre la comunidad y la Dirección del Hospital. En este sentido, se debe llevar a cabo, a través de la Unidad de Participación, una estrategia para incorporar más organizaciones sociales de la provincia al trabajo del Consejo Consultivo.

### **¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para mejorar en el ámbito de trabajo en Red con la Atención Primaria y otros Hospitales?**

Se sugiere fortalecer el trabajo intersectorial mediante reuniones periódicas entre los distintos involucrados en los que se analicen los distintos temas, se busquen posibles soluciones y se establezcan compromisos con metas cuantificables y medibles. Además se deben mejorar los canales de comunicación con la Atención Primaria y los demás Hospitales de la Red para tener una interlocución fluida.

**Durante el 2017 se reportó un 23% de ausentismo de usuarios a las citas médicas en el Hospital, impactando directamente en las Listas de Espera. ¿Qué observaciones o sugerencias podría aportarnos para reducir este ausentismo?**

Los participantes sugieren la implementación de un “Call Center” donde los usuarios puedan llamar para realizar consultas de horas y donde se haga recordatorio previamente a los usuarios de las citas de la misma forma que se realiza en el área privada. A su vez, se propone la implementación de una plataforma virtual que entregue información actualizada de las horas de consulta a los usuarios la que debiera estar en el sitio web del establecimiento.

**Considerando lo expuestos en la Cuenta Pública del Hospital ¿Qué temas considera relevantes para la comunidad usuaria y que no han sido tratados en la presentación?**

Algunos temas relevantes para la comunidad usuaria que no fueron presentados en la Cuenta Pública son los siguientes:

Faltó entregar información más detallada de la situación de las Listas de Espera y también transparentar todas las gestiones que se están implementando para mejorar su resolución.

Profundizar sobre qué sucede con la hora de consulta de especialidad cuando el médico se ausenta y no llega a la cita. Debiera existir un sistema que permita su reemplazo para no perder la hora.

Qué estrategias se han implementado para evitar el ausentismo a horas de consulta y control de pacientes que viven más lejos como es el caso de quienes vienen de Limache. Se podría facilitar el horario de controles para evitar que se programen muy temprano, así como también gestionar a través de los municipios buses o móviles de acercamiento, sobre todo en el caso de personas con movilidad reducida o adultos mayores.

Que los resultados de las encuestas de satisfacción también consideren a quienes se encuentran en las salas de espera y no sólo a los usuarios que ya han sido atendidos.