



Informe de Cuenta Pública Gestión 2019

Hospital de la Familia y la Comunidad de Petorca

23 de abril de 2020

Índice

1. Presentación
 - 1.1 Contexto
 - 1.2 Visión
 - 1.3 Misión
2. Cartera de Prestaciones
 - 2.1 Atención Primaria de Salud
 - 2.2 Atención Cerrada
 - 2.3 Atención de Urgencia
 - 2.4 Otras Prestaciones
3. Gestión Clínica
 - 3.1 Atención Cerrada
 - A. Capacidad Hospitalaria
 - B. Hospital Amigo
 - 3.2 Servicio de Urgencias
 - 3.3 Atención Abierta
 - A. Morbilidad
 - B. Programas
 - C. Prestaciones de Nivel Secundario
 - D. Rondas Rurales
 - 3.4 Servicio de Apoyo
4. Gestión de Recursos Humanos
5. Gestión Financiera
6. Participación Social
 - 6.1 Consejo Consultivo en Salud
 - 6.2 Actividades con la Comunidad e Intersectorial, y Promoción y Prevención
 - 6.3 OIRS
 - 6.4 Servicio Social
7. Desafíos y compromisos 2020

1. Presentación

1.1 Contexto

El Hospital de La Familia y La Comunidad de Petorca, perteneciente al Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota, es un establecimiento de Baja Complejidad ubicado en la comuna de Petorca, perteneciente a Provincia de Petorca

Cuenta con Servicio de Medicina, Maternidad, Pediatría y Urgencias, este último las 24 horas del día. Posee un Consultorio Adosado dónde el equipo de salud otorga prestaciones de morbilidad y desarrolla los diferentes programas de Atención Primaria de Salud.

Su cartera de prestaciones permite dar cobertura a los 9.826 habitantes de la comuna de Petorca, que se extiende por una superficie de 1.517 Km². El 70,9 % de la población vive en zonas rurales como Pedernal, El Sobrante, Chalaco, Frutillar, Las Palmas, El Manzano, Palquico, entre otras localidades.

La población adscrita al consultorio adosado del Hospital de Petorca corresponde a 4.141 personas según registros estadísticos, siendo los beneficiarios directos de las prestaciones otorgadas en la Atención Primaria de Salud.

1.2 Visión

Somos un Hospital Comunitario que brinda atención integral y multidisciplinaria a la comunidad de Petorca cubriendo las necesidades básicas de salud con acciones de asistencialidad basándose en el respeto, solidaridad y confianza.

1.3 Misión

Consolidarnos como un Hospital Comunitario, logrando un cambio cultural en el modelo de atención, donde prime el enfoque promocional y preventivo, con el fin de mejorar la calidad de la salud de nuestros usuarios, basándonos en los principios de solidaridad, igualdad y confianza.



2. Cartera de Prestaciones

2.1 Atención Primaria en Salud

PROGRAMA DE SALUD INFANTIL	Control de salud del niño sano
	Evaluación del desarrollo psicomotor
	Control de malnutrición
	Control de lactancia materna
	Educación a grupos de riesgo
	Consulta nutricional
	Consulta de morbilidad
	Control de enfermedades crónicas
	Consulta por déficit del desarrollo psicomotor
	Consulta kinésica
	Psicodiagnóstico
	Consulta de salud mental
	Vacunación
	Programa Nacional de Alimentación Complementaria
	Educación individual a padres o tutores en desarrollo psicomotor
Consulta social	
Atención a domicilio	
PROGRAMA DE SALUD DEL ADOLESCENTE	Control de salud
	Consulta morbilidad
	Control crónico
	Control Nutricional
	Control prenatal
	Control de puerperio
	Control de regulación de fertilidad
	Consejería en salud sexual y reproductiva
	Control ginecológico preventivo
	Educación grupal
	Consulta morbilidad obstétrica
	Consulta morbilidad ginecológica
	Psicodiagnóstico
	Consulta de salud mental
	Intervención psicosocial de grupo
Programa Nacional de Alimentación Complementaria	
Consulta social	
Atención a domicilio	
PROGRAMA DE LA MUJER	Control prenatal
	Control de puerperio
	Control de regulación de fertilidad
	Consejería en salud sexual y reproductiva
	Control ginecológico preventivo
	Educación grupal
	Consulta morbilidad obstétrica
	Consulta morbilidad ginecológica
	Consulta nutricional
	Programa Nacional de Alimentación Complementaria
Ecografía obstétrica primer trimestre	
Consulta social	

	Atención integral a mujeres mayores de 15 años que sufren VIF
PROGRAMA DEL ADULTO	Consulta de morbilidad
	Consulta y control de enfermedades crónicas
	Consulta nutricional
	Control de salud
	Psicodiagnóstico
	Consulta de salud mental
	Psicoterapia Individual en Depresión Grave (GES)
	Intervención psicosocial de grupo
	Educación grupal
	Atención a domicilio
	Atención podología a pacientes con pie diabético
	Curación de Pie diabético
	Intervención Grupal de Actividad Física
	Consulta social
Consulta kinésica	
PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR	Consulta de morbilidad
	Consulta y control de enfermedades crónicas
	Consulta nutricional
	Control de salud
	Intervención psicosocial
	Psicodiagnóstico
	Consulta de salud mental
	Psicoterapia Individual en Depresión Grave
	Educación grupal
	Atención a domicilio
	Curación de Pie diabético
	Programa Alimentación Complementaria
	Vacunación antiinfluenza
	Consulta kinésica
PROGRAMA DE SALUD ORAL	Examen de Salud
	Educación Grupal
	Urgencias
	Exodoncias
	Destartraje y Pulido Coronario
	Obturaciones Temporales y Definitivas
	Aplicación de Sellantes
	Desgastes Selectivos
	Pulpotomía
	Barniz de Flúor
	Rehabilitación en Base a Prótesis Removible
	Atención a Niños Discapacitados en Sillón
	Rayos X Dental
DISMOVILIZADOS	Control en domicilio
	Visita domiciliaria integral de ingreso
	Consejería Familiar
	Educación a cuidadores
	Control, examen clínico ambulatorio

ALIVIO DEL DOLOR	Visita domiciliaria integral de ingreso a programa
	Consejería Familiar
	Control, examen clínico en domicilio
PROCEDIMIENTOS	Inyectables
	Retiro de Puntos
	Curación Simple Ambulatoria
	Curación Avanzada Ambulatoria
	Lavado de Oídos por Médico
REHABILITACIÓN	Atención Kinésica Integral Ambulatoria
	Visita a Domicilio por Kinesiólogo
	Educación
PRESTACIONES DE NIVEL SECUNDARIO	Consulta con Especialista Medicina Interna
	Consulta con Especialista Ginecología

2.2 Atención Cerrada

ADULTO E INFANTIL	Atención Integral Día Cama Hospitalización de Adultos
	Atención Integral Día Cama Hospitalización Pediátrica
MATERNIDAD	Atención Integral Día Cama Hospitalización Maternidad
	Atención de Parto Eutócico
	Monitoreo Basal
	Monitoreo Durante el Trabajo de Parto
	Atención Médica/Matrona del Recién Nacido.

2.3 Atención de Urgencia

ATENCIÓN DE URGENCIA	Consulta Médico Integral
	Consulta Integral Matrona
	Constatación de Lesiones
	Reanimación Cardiopulmonar Básica y Avanzada
	Atención a Víctimas de Violencia Sexual y VIF
	Trombolisis
	Procedimientos de Enfermería
	Administración Primera Dosis de Vacunas Antirrábica y Antitetánica
	Inmovilizaciones Básicas (Valva de Yeso, Vendaje)
	Camilla de Observación en Servicio de Urgencias
	Atención de Urgencia Odontológica Ambulatoria

2.3 Otras Prestaciones

IMAGENOLÓGÍA	Radiografía Osteopulmonar
	Ecografía Obstétrica
	Ecografía Ginecológica
	Ecografía Abdominal
	Ecografía Transvaginal
	Radiografía Intraoral
TELEMEDICINA	Dispositivos teleasistencia DMT ("Arturito")
	Teledermatología
	Teleelectrocardiograma

	Medición ambulatoria PA (MAPA/Holter)
TRANSPORTE	Rescate en Ambulancia Simple Y Profesionalizado
	Traslado en Ambulancia
VACUNATORIO	Administración de Vacunas Según Programa Nacional de Inmunizaciones
FARMACIA	Despacho de Recetas Ambulatorias y Crónicos
	Talleres Educativos al Paciente
	Atención de Pacientes de Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor
CONVENIOS	Mamografías
	Ecografía Mamaria
	Examen de Agudeza Visual y Receta de Corrección de Vicios de Refracción
	Hipoacusia
EXÁMENES DE URGENCIA 24 HORAS	Electrocardiograma
	Examen de Orina
	Hemograma
	Hemoglucotest
	Alcoholemia
	Cartridge Troponinas
	Cartridge CHEM8

3. Gestión Clínica

3.1 Otras Prestaciones

A. Capacidad Hospitalaria

El Hospital de Petorca cuenta con 19 camas distribuidas de la siguiente manera:

SERVICIO	NÚMERO DE CAMAS
MEDICINA	15
PEDIATRÍA	2
MATERNIDAD	1
PENSIONADO	1
TOTAL	19

Los días de estada en nuestro establecimiento, durante el año 2019, aumentaron en 446 días, con un promedio de 6,9 días de estada en comparación a los 6,7 durante el mismo período en el año 2018.

ACTIVIDADES	ENE-DIC 2017	ENE-DIC 2018	ENE-DIC 2019
Días Estada	2382	2276	2722
Egresos	282	342	393
Promedio Días Estada	8,4	6,7	6,9

El índice ocupacional aumentó considerablemente, de un 37,2% a un 46,6% en comparación al mismo período en el año 2018. Por otra parte, se observa un aumento en las camas disponibles y camas ocupadas.

ACTIVIDADES	ENE-DIC 2017	ENE-DIC 2018	ENE-DIC 2019
Camas Disponibles	6205	6817	6935
Camas Ocupadas	2006	2534	3232
Índice Ocupacional	32,3%	37,2%	46,6%

Los índices ocupacionales se distribuyen, según servicios, de la siguiente forma, presentando un aumento en el Servicio de Medicina y Pediatría, y una disminución en el Servicio de Maternidad.

SERVICIO	ÍNDICE OCUPACIONAL		
	2017	2018	2019
Medicina	43,7%	45,9%	56,5%
Pediatría	5,3%	3,5%	12%
Maternidad	9,6%	20,9%	13,9%
Pensionado	0%	0,5%	0,8%
Total	32,3%	37,2%	46,6%

El número de partos atendidos en el establecimiento el año 2019 disminuyó respecto al año 2018, y a su vez disminuyó el número de mujeres embarazadas ingresadas a control.

ACTIVIDADES	ENE-DIC 2017	ENE-DIC 2018	ENE-DIC 2019
Partos	11	7	3
Mujeres embarazadas ingresadas a control	38	41	35

B. Hospital Amigo

El Hospital de Petorca destaca por tener implementada la estrategia de Hospital Amigo, con el objetivo de entregar una atención acogedora y digna a la familia y a la comunidad. Responde a tres aspectos fundamentales:

1. Poner en práctica una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.
2. Priorización por las personas mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población.
3. Priorización por los niños aportando a la disminución de las desigualdades.

Para el cumplimiento de esos objetivos, el Hospital de Petorca ha establecido un horario de visita de 11:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30 en sus Servicios Clínicos.

El servicio de Pediatría y Medicina Adultos Mayores cuenta con acompañamiento diurno y nocturno.

Los servicios clínicos cuentan con: Protocolo de Alimentación Asistida, con Horario para entrega de información a familiares de personas hospitalizadas, durante la estadía de gestantes, cuentan con acompañamiento de persona significativa durante el parto, parto y postparto.

Durante el año 2019 se destinaron \$675.758 del presupuesto de este programa para la adquisición de toallas, equipamiento y un pendón.

3.2 Servicio de Urgencias

Las consultas en el Servicio de Urgencias tuvieron un aumento en comparación al año 2018, principalmente porque se han sumado a los registros las atenciones de urgencia dental y de kinesiología, siendo 488 y 18 respectivamente.

ACTIVIDADES	ENE-DIC 2017	ENE-DIC 2018	ENE-DIC 2019
Total Consultas de Urgencias	11.130	10.787	12.153

La utilización de la tecnología llamada POCT (Point of Care Testing), hace referencia al uso de un equipo portátil de tamaño pequeño diseñado para ser usado en el lugar de atención del paciente, cuando el laboratorio clínico no se encuentre funcionando o en horario inhábil.

Según las condiciones clínicas de los pacientes, puede requerir la realización de algunos exámenes de laboratorio que al utilizar los dispositivos POCT de manera inmediata, sin tener que trasladar al paciente, permite de manera oportuna tomar acciones terapéuticas, especialmente en urgencias.

El uso de POC-T en el Servicio de Urgencia permite complementar de manera oportuna el diagnóstico, tomar una decisión terapéutica de manera más completa y en muchas oportunidades evitar el traslado de los pacientes a centros de mayor complejidad sólo para la realización de exámenes de laboratorio.

POCT	2017	2018	2019
CHEM 8+ (Hematocrito, Hemoglobina Glicosilada, Calcio, Creatinina, Electrolitos Plasmáticos, Glicemia, BUN y CO2)	46	73	76
Troponinas	75	126	72

Se realizaron 1618 traslados desde el lugar de origen de la urgencia al Hospital de Petorca (traslados primarios), y 654 traslados desde el Hospital de Petorca hacia centros de derivación de mayor complejidad, principalmente al Hospital San Martín de Quillota.

ACTIVIDADES	ENE-DIC 2019
Traslados primarios	1618
Traslados secundarios	654

Se observó una disminución de los traslados en comparación a años anteriores, y a su vez un aumento en la cantidad de traslados con profesional, principalmente matronas.

ACTIVIDADES	ENE-DIC 2017	ENE-DIC 2018	ENE-DIC 2019
Traslados con TENS	2674	2594	2263
Traslados con Profesional	8	6	9

3.3 Atención Abierta

A. Morbilidad

Médica

POBLACIÓN	2017	2018	2019
INFANTIL	899	630	647
ADOLESCENTE	275	500	434
ADULTO	2833	2698	2184
ADULTO MAYOR	1193	969	1135
TOTAL	5194	4797	4400

Se observa una disminución en las atenciones de la mayoría de los grupos etarios, a excepción de la población infantil y adulto mayor.

Otros Profesionales

PROFESIONAL	2017	2018	2019
MATRONA	1865	1971	1924
ENFERMERA	705	678	635
NUTRICIONISTA	802	662	623
KINESIÓLOGA	2365	1230	2236
ASISTENTE SOCIAL	465	675	659

Se registra un aumento de las consultas y controles por kinesiólogo, y disminuyen las atenciones de los demás profesionales.

B. Programas

PROGRAMA DE LA MUJER		2017	2018	2019
Número de Controles de Embarazo	Médico	3	0	0
	Matrona	221	263	259
Mujeres con Pap Vigente		513	571	554
Mujeres con Examen Físico de Mamas		203	699	245
Monitoreo Basal		102	98	106

PROGRAMA ODONTOLÓGICO	2017	2018	2019
Consultas Urgencias GES	396	423	488
Actividades Preventivas	8571	7017	6618
Actividades Recuperativas	4109	5366	3789
Programa Adulto Mayor	60	60	6

PROGRAMA INFANTIL	2017	2018	2019
Niños en Control	215	214	264
Desnutridos	0	0	0
Riesgo de Desnutrir	3	3	3
Sobre Peso	71	52	56
Obesidad	28	27	33
En Riesgo de Retraso Desarrollo Psicomotor	6	2	3

Se puede verificar un aumento en las consultas por Urgencias GES en Odontología. También, una mantención de los niños en riesgo de desnutrición respecto a años anteriores. A su vez se observa un aumento del número de pacientes con sobre peso y obesidad.

SALUD MENTAL	2017	2018	2019
Consultas Médicas	318	295	207
Consulta Psicológica	932	1090	425

Se puede interpretar que han disminuido las atenciones médicas de salud mental, y también por psicólogo. Se contempla un aumento gradual ya que se cuenta con psicóloga estable.

CONTROLES IRA – ERA	2017	2018	2019
Médico	318	166	183
Kinesiólogo	578	570	1006

Desde el año 2017, los centros de salud del Departamento de Salud Municipal han abierto salas de atención de pacientes IRA y ERA, disminuyendo paulatinamente la atención de usuarios que viven en las localidades, permitiéndoles atenderse en sus centros de salud más cercanos. De todos modos durante el 2019 aumentaron significativamente las atenciones otorgadas por kinesiología en nuestro hospital.

VISITAS DOMICILIARIAS	2017	2018	2019
Dismovilizados	282	302	609
Paliativos	26	50	113
Otras visitas	393	146	78

Se puede destacar la fuerte reactivación de la visita a nuestros pacientes del programa de dismovilizados y paliativos, debido a una restructuración del equipo, quienes se han reorganizado eficientemente.

C. Prestaciones de Nivel Secundario

ESPECIALISTAS	Tipo de Consulta	2017	2018	2019
Medicina Interna	Consulta Nueva	515	435	273
	Control	103	119	194
Obstetricia	Consulta Nueva	294	318	264
	Control	32	209	224
Ginecología (excluye Patología Cervical e Infertilidad)	Consulta Nueva	186	154	180
	Control	12	35	37
TOTAL		1142	1270	1172

En agosto del año 2016, comenzó la atención de médicos especialista en Ginecología y Medicina Interna en el Hospital de Petorca complejizando la cartera de prestaciones, y permitiendo a los usuarios atenderse sin tener que trasladarse largas distancias, con el ahorro de tiempo y costos asociados; además de las estrategias de Telemedicina, las cuales se reactivaron durante el 2018: Telepaliativos, Telesiquiatria, Telediabete y Teledermatología.

D. Rondas Rurales

Durante el 2019 se realizaron 47 rondas rurales con médicos del Hospital de Petorca, 12 más que el año anterior, realizándose atenciones de morbilidad y programa crónicos a usuarios inscritos en el Departamento de Salud Municipal pertenecientes a las localidades rurales más alejadas de la comuna de Petorca, manteniendo el compromiso del Hospital de Petorca con toda la comuna.

3.4 Servicios de Apoyo

EXÁMENES DE APOYO DIAGNÓSTICO	2017	2018	2019
Examen de Laboratorio	3089	4100	4184
Radiografías Osteopulmonares	3218	3105	2350
Radiografías Intraorales	972	659	616
Ecografías	468	503	462
Electrocardiogramas	1402	1353	1148

Es posible observar el mantenimiento de las radiografías digitales (osteopulmonares y dental o intraorales), gracias a la implementación de equipamiento digital para el procesamiento de las placas radiográficas, facilitando al diagnóstico precoz tanto médico como odontológico, y a la disponibilidad de esta tecnología.

También observamos un leve aumento en la cantidad de exámenes de laboratorio solicitados por profesionales y tomados por nuestro equipo de la Unidad de Toma de Muestras.

4. Gestión de Recurso Humano

4.1 Dotación

Durante el año 2018 el Hospital de Petorca presenta una dotación de 72 funcionarios la cual se distribuye de la siguiente manera:

Ley 19.664	
Cargos	N° de Personal / Horas
Médicos	07 (44 horas cada uno)
Odontólogos	02 (44 horas cada uno)
Químico Farmacéutico	01 (44 horas)

Ley 18.834	
Cargos	N° de Personal / Horas
Matrona	02 (44 horas cada uno)
Enfermeras	03 (44 horas cada uno)
Asistente Social	02 (44 horas)
Nutricionista	01 (44 horas)
Kinesióloga	01 (44 horas)
Psicólogo	01 (44 horas)
Educadora de Párvulos	01 (44 horas)
Otros Profesionales	04 (44 horas)
Administrativos	12 (44 horas cada uno)
Técnicos Paramédicos	19 (44 horas cada uno)
Auxiliares	13 (44 horas cada uno)
Choferes	05 (44 horas cada uno)

Personal a Honorarios	
Cargos	N° de Personal / Horas
Técnico en Prevención de Riesgos	01 (44 horas)

5. Gestión Financiera

5.1 Proyectos e Inversión

Se realiza una inversión total de \$29.570.000 para la compra de equipos clínicos e industriales. Esta inversión es financiada por el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

PROYECTOS RELEVANTES EJECUTADOS 2019 M.M. \$

EQUIPOS CLÍNICOS

BOMBA DE ASPIRACIÓN (CARRO DE PARO)	360
CAMILLA DE EXAMEN GINECOLÓGICA	1.200
CAMILLA DE TRANSPORTE PACIENTE	1.955
CARRO DE PARO	1.100
CORTINAS CLÍNICAS	685
ELECTROCARDÍOGRAFO PORTÁTIL	1.500
LARINGOSCOPIO (CARRO DE PARO)	600
OXÍMETRO PORTÁTIL CON TRANSDUCTOR ADULTO (PEDIÁTRICO Y NEONATAL)	400
PIMÓMETRO ANEROIDE	200
RESUCITADOR MANUAL ADULTO (CARRO DE PARO)	315
RESUCITADOR MANUAL NEONATAL (CARRO DE PARO)	295
SET DE SUTURA REUSABLE	230
MONITOR DESFIBRILADOR	7.750
MONITOR DESFIBRILADOR (CARRO DE PARO)	7.750
TRANSDUCTOR LINEAL (PARA ECÓGRAFO)	1.700
CARRO DE OXIGENOTERAPIA (CARRO DE PARO)	190
SUBTOTAL	26.230

EQUIPOS INDUSTRIALES

ABLANDADOR DE AGUA	1.110
CLIMATIZADOR	800
CLIMATIZADOR	800
PUERTA REFORZADA	630
SUBTOTAL	3.34

TOTAL

29.570

5.2 Gastos

Se realiza un gasto total de \$300.295.000, siendo un 23% menos que el año 2018. Los mayores gastos indirectos registrados durante el año 2019 se reflejaron en la compra de servicios básicos y generales (agua, luz, telefonía, gas, vigilancia, etc.), y en mantenimiento y reparaciones.

Dentro de los gastos directos, se incrementó en un 9% la compra de medicamentos e insumos clínicos con respecto al año anterior.

GASTOS INDIRECTOS	2018		2019	
	VALOR EN MM\$	% GASTOS	VALOR EN MM\$	% GASTOS
Servicios Básicos y Generales	88,073	22%	92,215	31%
Mantenimiento y Reparaciones	143,957	37%	30,633	10%
Alimentación	29,265	7%	26,003	9%
Arriendo y Seguros	11,489	3%	16,311	5%
Asesorías y Estudios	4,485	1%	741	0%
Lavandería y útiles de aseo	8,509	2%	12,244	4%
Combustibles y Lubricantes	11,971	3%	8,717	3%
Materiales y Útiles de Oficina	6,592	2%	6,206	2%
Vestuario y Calzado	3,524	1%	2,674	1%
Capacitación	0	0%	1,400	0%
Subtotal Gastos indirectos	307,865	79%	197,313	66%

GASTOS DIRECTOS	2018		2019	
	VALOR EN MM\$	VALOR EN MM\$	VALOR EN MM\$	% GASTOS
Productos Farmacéuticos	51,537	13%	67,115	22%
Compra de Prestaciones	4,562	1%	1,544	1%
Materiales y Útiles Quirúrgicos	17,417	4%	16,295	5%
Productos Químicos	10,656	3%	9,321	3%
Otros	0	0%	8,708	3%
Subtotal Gastos Directos	84,172	21%	102,982	34%

TOTAL DE GASTOS	392,037	300,295
------------------------	----------------	----------------

6. Participación Ciudadana

6.1 Consejo Consultivo en Salud (CCS)

Total, reuniones efectuadas año 2019: 4

Temas tratados:

- Reuniones de planificación de actividades comunitarias enmarcadas dentro del plan de participación social.
- Reunión pre cuenta pública año 2018.
- Charla Unidad de Servicio de Urgencia.
- Charla Unidad Farmacia.

6.2 Participación Ciudadana – Intersectorialidad e intrasectorialidad – Promoción y Prevención

- Charla madres, padres y apoderados Liceo José Borgoño Núñez y Colegio Parroquial Pdte. Manuel Montt Campaña Vacunación VPH.
- Charlas Informativas Hall Principal, en conmemoración al mes de la Mujer:
 - Charla Salud Dental En la Mujer Programas GES.
 - Charla Salud Prevención CA Cervicouterino.
 - Charla Patologías Crónicas en el Adulto Mayor.
 - Acto Conmemorativo día Internacional de la Mujer.
- Diálogo Ciudadano. Temática “Puesta en Marcha Hospital Biprovincial Quillota – Petorca/ Copago y Ley de Urgencia FONASA”
- Difusión Radial Chicolco la Radio, Temática “Emergencia y Desastres” a cargo de la Unidad de Prevención de Riesgos de nuestro centro asistencial.
- Entrevista Radial Crisis Sanitaria, a cargo de Integrantes de FENATS Local y Asociación de Médicos EDF.
- Feria Salud I Día Internacional de la Salud (promoción en salud en temáticas de Género, Población Migrantes, Emergencia y Desastres, Salud en la Primera Infancia).
- Feria Salud II Mes del Corazón (promoción en salud Alimentación saludable, Actividad Física, Carrera Familiar, Liceo José Borgoño Petorca).
- 9na Versión Seminario Adulto Mayor. Organizado por Equipo de Salud del Hospital de Petorca y DESAM Petorca. Temáticas “**Un abordaje Legal y Psicosocial en la Gerontología**”.
- Plaza Ciudadana: Vacunación Campaña Invierno 2019 – Difusión Acciones Pro0mocionales en salud.
- Operativo Salud (Oftalmología, Clínica Móvil Dental, EMPA, Toma Test Rápido VIH) Organizado por Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, Seremi Aconcagua, Hospital de Petorca y DESAM Petorca.
- 7ma versión Olimpiadas Adulto Mayor, organizado por Equipo de Salud del Hospital de Petorca y DESAM Petorca.
- Acto Conmemorativo y Marcha Día Mundial Contra la Violencia de Género. Organizado por Red Salud, Infancia y Familia.
- Cabido Ciudadano “**Crisis Sanitaria e Hídrica**”, organizada por Integrantes de FENATS Local y Unidad de Participación Social Hospital de Petorca.

Registros Fotográficos:















6.3 OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)

De las solicitudes ciudadanas recepcionadas durante el año 2019, se observa el aumento de reclamos en un 20%, al igual que las felicitaciones en un 100% respecto al 2018.

SOLICITUDES CIUDADANAS RECEPCIONADAS	2018	2019	Incremento Porcentual
Reclamos	35	42	20%
Felicitaciones	35	70	100%
Solicitudes Ley de Transparencia	55	31	-46.64% (disminución)
Sugerencias	5	2	-60% (disminución)

Los reclamos se tipifican en:

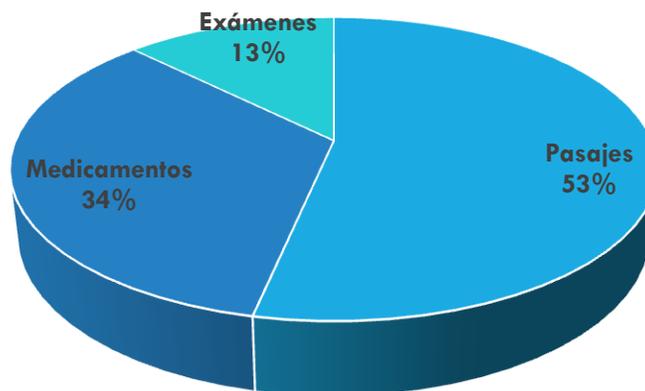
TIPOLOGÍA DE RECLAMOS	2018	2019	% Variación
Tiempo de espera (en sala de espera)	8	4	-50% (disminuye)
Tiempo de espera (consulta especialidad)	0	1	-
Trato	10	12	20%
Procedimientos administrativos	8	10	25%
Competencia técnica	4	7	75%
Probidad administrativa	0	1	-
Información	3	2	-33.3% (disminuye)
Infraestructura	2	5	150%

6.4 Servicio Social

El Servicio social entrega ayudas sociales complementarias para diagnóstico, tratamiento, transporte, entre otras prestaciones, permitiendo apoyar a usuarios de toda la comuna, con una asignación presupuestaria de \$ 809.000.

GASTOS	2017	2018	2019
Asignado	\$ 809.000	\$ 809.000	\$ 809.000
Realizado	\$ 455.200	\$ 325.000	\$ 317.200

Distribución Gastos según Categoría



Ayudas Entregadas	Monto asignado
Pasajes	\$169.200
Medicamentos	\$108.000
Exámenes	\$ 40.000
Total	\$317.200

7. Desafíos y Compromisos 2019

7.1 Compromisos

- Continuar trabajando con el intra e intersector, a través de nuestros Consejo Consultivo en Salud y las diversas organizaciones comunales: Juntas de vecinos, clubes de adulto mayor, entre otros.
- Materializar acuerdos con diferentes organizaciones, tales como DESAM Petorca, Oficina de Medio Ambiente de la I. Municipalidad de Petorca, DIDECO, Escuelas, Liceos y jardines Infantiles comunales, entre otros.
- Mejorar los procedimientos en salud, a través de protocolo establecidos y nuevos que aseguren la calidad y seguridad de nuestras prestaciones, preparándonos para la Re-Acreditación 2021.
- Mejorar la calidad de vida laboral de nuestros funcionarios, a través del plan anual de calidad de vida.
- Ejecutar proyectos de infraestructura como:

PROYECTOS RELEVANTES POR EJECUTAR EN 2019 M.M. \$ (VALORES ESTIMADOS)

ADECUACIONES DE UNIDAD DE URGENCIA (NTB)	70,000
ADECUACION MÓDULO OIRS	7,000
OTRAS ADECUACIONES DE INFRAESTRUCTURA	70,000
TOTAL	147,000



Muchas Gracias