



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

GESTIÓN 2023

HOSPITAL REGIONAL COYHAIQUE



Antecedentes

El Hospital Regional Coyhaique (HRC), tiene la condición de Establecimiento Autogestionado en Red, es el único prestador de alta complejidad de la red asistencial aysenina y es el principal Centro de Referencia y Contrarreferencia de la Región de Aysén en atención secundaria y terciaria para dar atención a los **107.737** habitantes del territorio, de los cuales **84.033** pertenecen a FONASA.

El establecimiento, cuya construcción data del año 1965 y su más reciente normalización fue realizada en 1997, cuenta con 20.000 mt² de infraestructura y alberga a **1.116** funcionarios.

El establecimiento cuenta con una dotación de 160 camas, de las cuales 21 son de alta complejidad, **4** pabellones y oferta **43** especialidades y subespecialidades médicas, además de **12** especialidades odontológicas en su cartera de prestaciones, contando con un promedio anual de **77** mil atenciones de urgencia, **88** mil atenciones ambulatorias (policlínico y dental) y más de **6** mil cirugías.

En la actualidad, el HRC se encuentra en proceso del Estudio Preinversional hospitalario, que definirá el nuevo establecimiento del futuro, con el que se espera potenciar su actual cartera de prestaciones de alta complejidad, el desarrollo de sus especialidades, y otras que respondan a las necesidades diagnósticas de salud regional como diabetología, nutrición, hemodinamia, oncología y radioterapia oncológica, además de potenciar las prestaciones de apoyo diagnóstico y definir el modelo de gestión que optimice la producción quirúrgica y de especialidad.



1.- Gestión Financiera

Presupuesto de apertura y cierre (subtítulo 21 + subtítulo 22)	Cantidad
Decreto apertura	M\$ 55.407.867.-
Decreto presupuestario de cierre	M\$ 75.076.285.-
Gasto ejecutado	M\$ 75.637.150.-

Desglose presupuestario	Cantidad
Subtítulo 21. Gastos en personal	M\$ 48.817.119.-
Subtítulo 22. Gastos en bienes y servicios	M\$ 26.259.166.-
Subtítulo 29. Adquisición de Activos No Financieros	M\$ 466.977.-

Principales inversiones subtítulo 31	Cantidad
Conservación planta de agua	\$ 297.441.825.-
Conservación Servicio de esterilización. Etapa 2	\$ 35.543.742.-

2.- Gestión Asistencial

Atención abierta:

Consultas de Policlínico de Especialidades:

66.567 consultas

Principales consultas: Traumatología y Ortopedia, Medicina Interna, Cirugía General, Oftalmología, Obstetricia y Ginecología.

La lista de espera de consulta nueva de especialidad es de **6.774** en el periodo **2022-2023**.

Las especialidades con mayor lista de espera son: Cirugía General Adulto, Dermatología, Ginecología, Traumatología Adulto y Neurocirugía.

Operativos de atención de especialistas:

Con la finalidad de disminuir la lista de espera se realizaron diferentes operativos en las áreas de Oftalmología, Gineco-obstetricia, Otorrinolaringólogo, Nefrología (Corporación Mater), Urología (Corporación Mater), Kinesiología (Corporación Mater), Inmuno - reumatología infantil, Endocrinología infantil, Cardiología infantil: Ecocardio y policlínico, Cardiología Adulto: Ecocardio, procedimientos y policlínico, con un total de **2.948** consultas.



El año 2023 se implementó el Policlínico de Piso Pélvico, en el que se realizaron **261** atenciones de Urólogo y **254** atenciones de rehabilitación kinesiológica.

En el Servicio de Oncología, Cuidados Paliativos y Hematología, se realizaron **1907** consultas. La principal prestación fue la Quimioterapia de riesgo intermedio 1, 2, 3 y 4 (por ciclo). Los tipos de cáncer con mayor incidencia fueron de Mama, Colon, Pulmón, Gástrico y Renal.

En Hospitalización Domiciliaria se realizaron **1336** consultas, lo que nos permitió un incremento de días camas disponibles de **11.441**.

En Telemedicina se realizaron un total de **1.688** consultas, destacando las de Medicina Interna, Cirugía General, Dermatología, Obstetricia y Ginecología y Neurología Pediátrica.

Respecto a la **Apertura de Agenda**, se agendaron un total de **101.747** horas, de las cuales en modalidad presencial fueron **44.693**, y a través del Call Center (**800 630 630**) fueron **57.054**.

Estas horas se distribuyen de manera equitativa entre Preferencial y Público General. Es importante destacar que el Policlínico de Especialidades tiene una inasistencia de horas agendadas de un **12%**

Consultas Odontología:

Las consultas nuevas en el periodo fueron **3.053** y se realizaron un total de **11.617** controles. Mientras que en Imagenología oral y maxilofacial se realizaron un total de **7.470**

Las principales consultas fueron en endodoncia, cirugía traumatológica y maxilofacial, rehabilitación: prótesis fija, rehabilitación: prótesis removible y periodoncia.

La lista de espera odontológica en el periodo 2019-2023 fue de **2.453**.

Las especialidades con mayor lista de espera son: Endodoncia, Rehabilitación oral: prótesis removible, Cirugía y traumatología buco-maxilofacial y Ortodoncia y Ortopedia Dento maxilofacial.

El porcentaje de inasistencia para consultas nuevas y agendadas fue del **23%** y para controles de un **16,4%**.

Atenciones de Urgencia.

En 2023 fueron **77.126**, desagregadas en **44.876** en la Urgencia Adultos, **25.049** en La Urgencia Pediátrica y **7.201** en la Urgencia Gineco-Obstétrica.

En cuanto a la categorización, en la Unidad de Urgencia de adultos, un **41,28%** corresponde a C1, C2 y C3 y un **58,72%** corresponden a las categorías C4 y C5. En la urgencia pediátrica un **25,22%** corresponde a C1, C2 y C3 y un **74,75%** corresponden a las categorías C4 y C5. Y en la urgencia ginecológica un **19,5%** corresponde a C1, C2 y C3 y un **80,5%** corresponden a las categorías C4 y C5.



Los tiempos de espera promedio (minutos) según categorización Triage fue de:

En Urgencia adulto es de 5 minutos para C1, 10 minutos para C2, 31 minutos para C3, 66 minutos C4 y 43 minutos C5.

En Urgencia Pediátrica es C1, 6 minutos, C2 5 minutos, C3 11 minutos, C4 27 minutos y C5 35 minutos.

Y en Urgencia ginecológica es C1, 7 minutos, C2 4 minutos, C3 5 minutos, C4 5 minutos y C5 7 minutos.

Atención Cerrada

Nuestro establecimiento cuenta con una dotación de 160 camas, con un Índice de ocupación de camas: **79,2%**

Número de egresos en el periodo fue de **8.762.-**

Actividad Quirúrgica

El número de cirugías realizadas fue de **6.733.-**.

Las principales fueron en las especialidades de ginecología y obstetricia, abdominal y oftalmológicas.

Del total de cirugías, **1.014** corresponden a cirugías mayores ambulatorias y **12** a cirugías de alta complejidad.

La lista de espera quirúrgica es de **1.099** cirugías para el Periodo 2018-2023.

Las cirugías con mayor lista de espera son la abdominal, traumatológica, ginecológica y obstetricia, en otorrinolaringología y neurocirugía.

Operativos quirúrgicos:

Con la finalidad de disminuir la lista de espera, se realizaron diferentes operativos en las áreas de Urología infantil, Cirugía vascular, Cardiología, Traumatología (rodilla), Urología Piso Pélvico, Fisura labio palatina, Endoscopia terapéutica, Cirugía tórax, Ginecología–Oncología, Traumatología (cadera) y Neurocirugía, con un total de **150** cirugías.

Procedimientos de Apoyo Diagnóstico:

En Laboratorio Clínico se realizaron **1.391.071** exámenes. El **42%** corresponden a exámenes solicitados por Atención Primaria de Salud. Mientras que el Laboratorio de biología molecular, realizó **17.174** exámenes.

El Servicio de Imagenología realizó **57.746** exámenes y Endoscopía un total de **2.346**.

En cuanto al cumplimiento de **Garantías explícitas en Salud (GES)**, éste fue de **97,6%**, lo que corresponde a **8.010** atenciones.

Las principales patologías atendidas fueron: Infecciones respiratorias, vicios de refracción, infarto al miocardio, cataratas y entrega de ayudas técnicas.



En materia de traslados extra regionales, realizamos **1.408** traslados, **1.117** en avión comercial y **291** en avión ambulancia, por un costo total de **\$3.851.919.346.-**

Depto. Calidad y Seguridad del Paciente

Tercera acreditación de calidad y seguridad del paciente (mayo 2023), con un **100%** de las características obligatorias y un **98%** en las características totales, el HRC obtiene su tercer sello de calidad y se acredita hasta 2025 bajo las normas del Estándar para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada, certificación otorgada por la Superintendencia de Salud.

Cuarta acreditación de IAAS: (febrero 2023), se aprueba con éxito la Evaluación Externa por parte del Servicio de Salud de Aysén, de nuestro Programa de control de Infecciones-IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud), con un **98,5%** validando nuestro compromiso continuo con la seguridad y bienestar de nuestra comunidad. Este logro refleja el enfoque riguroso y eficaz para garantizar entornos saludables y protegidos para toda la comunidad hospitalaria.

3.- Gestión de personas:

Nuestro Hospital cuenta con una dotación de **1.416 cargos**, de los cuales **384** son titulares; **834** contrata, **16** suplentes y **182** honorarios, concretando en un total de **1.116** funcionarios; desagregados de la siguiente manera: **327** profesionales, **106** auxiliares, **359** técnicos, **123** administrativos, **3** bioquímicos, **178** médicos y **7** químicos farmacéuticos y **13** odontólogos.

Entre diciembre de 2023 y enero de 2024 se traspasaron **114** honorarios a contrata.

Contamos con un equipo médico integrado por **178** profesionales, de los cuales 142 son especialistas distribuidos en **43** especialidades y subespecialidades médicas.

En materia odontológica, los **13** profesionales del área que se desempeñan en el HRC, cuentan con una especialidad.

Especialidades y subespecialidades médicas

Especialidades	Subespecialidades
Anatomía Patológica	Cirugía de Cabeza, Cuello y Maxilofacial
Anestesiología	Enfermedades Respiratorias Pediátricas
Cirugía General	Gastroenterología
Cirugía Pediátrica	Gastroenterología Pediátrica
Dermatología	Geriatría
Imagenología	Hematología
Inmunología	Infectología
Medicina de Urgencia	Medicina Intensiva Adulto
Medicina Familiar	Neonatología
Medicina Física y Rehabilitación	Reumatología
Medicina Interna	
Neurocirugía	
Neurología	
Neurología Adulto	
Neurología Pediátrica	
Obstetricia y Ginecología	
Oftalmología	
Oncología	
Otorrinolaringología	
Pediatría	
Psiquiatría	
Psiquiatría Adulto	
Psiquiatría Pediátrica	
Salud Pública	
Traumatología Y Ortopedia	
Urología	
Cirujano Dentista	
Endodoncia	
Implantología Bucomaxilofacial	
Odontología y Ortopedia Dento Maxilofacial	
Odontopediatría	
Ortodoncia y Ortopedia	
Rehabilitación Oral	



Durante este año, producto del Periodo Asistencial Obligatorio, llegaron 25 médicos en las especialidades de Anatomía patológica, Anestesiología, Cirugía general, Cirugía Oncológica de mama, Cirugía pediátrica, Cirugía vascular periférica, Gastroenterología de adultos Medicina de Urgencia, Medicina Interna, Neurocirugía, Neurología Adulto, Obstetricia y ginecología, Oftalmología, Pediatría, y Traumatología y ortopedia, hecho que sin duda nos ayudó en la resolución de algunas brechas y a continuar aumentando nuestra resolutivez.

Para el año 2024 se espera la llegada de siete médicos en las especialidades de: Anestesiología, Dermatología, Geriátría, Medicina de Urgencia (2), Medicina Interna y Neurología Adulto.

4.- Hospital y Comunidad

OIRS

Tipificación de requerimientos ciudadanos	Número
Felicitaciones	316
Reclamos	507
Solicitudes	161
Consultas	40
Sugerencias	28
Total	1.052

Las Unidades o Servicios con mayor número de felicitaciones son: Maternidad, Urgencia Adultos, Hospitalización Domiciliaria, Cirugía y Medicina. En contraparte, las Unidades o Servicios con el mayor número de reclamos son: Urgencia Adulto, Agenda Médica, Cirugía, Urgencia Pediátrica e Imagenología.

En el programa beneficio reembolso para pacientes trasladados extraregional, se beneficiaron **446** personas por un monto de **\$101.631.302**.

Participación Ciudadana

Encuestas de satisfacción usuaria/ y de evaluación del respeto a los derechos del paciente.

Periódicamente se está evaluando la percepción de lo pacientes en la atención recibida en Unidades de Atención cerrada (Maternidad, Pediatría, Medicina y Cirugía), Unidades de atención de urgencia (Adultos, Pediatría y Gineco obstétrica), y unidades de atención ambulatoria abierta (policlínico de especialidades, farmacia).

Esto nos permite proporcionar antecedentes para mejorar el efectivo respeto de la dignidad del paciente y la satisfacción usuaria, implementando medidas como: Incorporar capacitaciones de Buen Trato al Usuario en el Plan de Capacitación Anual del



establecimiento, dirigida a funcionarios y personal externo que realizan atención directa de público.

En Farmacia se implementó una fila de atención preferencial para adultos mayores y personas con discapacidad.

En relación a la infraestructura, se realizaron trabajos de mejora en la Urgencia Adulto, con el fin de ampliar y mejorar las condiciones de bienestar y comodidad de la sala de espera para nuestra comunidad usuaria.

Consejo de Desarrollo Hospitalario:

Realiza reuniones periódicas, con múltiples actividades, como talleres, conversatorios, actividades para recaudar fondos, premiación a funcionarios destacados por el buen trato a los usuarios.

La Directiva participa activamente en reuniones sectoriales e intersectoriales.

El Plan Anual de Participación Ciudadana del establecimiento, es elaborado en conjunto con la comunidad representada en el Consejo, donde se destacan las salidas a terreno a organizaciones funcionales y territoriales, con el fin de dar a conocer el funcionamiento del Hospital, charlas vocacionales con alumnos y visitas guiadas por las instalaciones del HRC, con el objetivo de acercar los servicios médicos a la comunidad.

Reingreso voluntarios: Las Damas de Blanco se reincorporan a su quehacer de apoyo espiritual en mayo del 2023 al Servicio de Cirugía, y las Damas de Lila, en febrero de 2024 al Servicio de Medicina, siendo un gran aporte de contención, compañía y colaboración en requerimientos de útiles de aseo para los pacientes de dichos servicios. Es importante destacar que ambos voluntariados son parte activa del Consejo de Desarrollo Hospitalario.

Apoyo Social

Hospital Amigo:

Posterior al levantamiento de la alerta sanitaria, se aumentó los horarios de ingresos de visita de los familiares o persona significativa de los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios. De igual forma se autoriza el acompañamiento permanente en el caso de adultos mayores, pacientes pediátricos y en atención a Ley Mila.

Todos los servicios están abiertos a la autorización de acompañamiento en casos excepcionales por condiciones clínicas de los usuarios o apoyos emocionales en caso de diagnósticos catastróficos.

El presupuesto de Hospital Amigo 2023, cuya designación es anual, fue un monto de **\$2.870.000** permitió la adquisición de diferentes insumos que son de gran aporte para el bienestar y confort del paciente y sus familiares durante hospitalizaciones en nuestro establecimiento, distribuidos según requerimiento a los servicios clínicos: Medicina, Cirugía, Pre partos, Parto, Maternidad, Pediatría, Ex Pensionado.

Rol de Enlace:

Durante el año 2023 se mantuvo la estrategia del Rol de Enlace desde el Subdepartamento de Apoyo Social. Esta estrategia contempló el apoyo a los servicios de Cirugía, Pensionado y UCI. En el caso de UTI se realiza el contacto con el familiar sólo en el caso de requerimientos de útiles de aseo, insumos o donantes de sangre.

Difusión Ley Mila, Hospital Amigo y Escuela Hospitalaria: a través de participación en reunión del Consejo de Desarrollo Hospitalario, programas radiales y elaboración de díptico informativo.



Campaña Solidaria: En el mes de diciembre se realizó una campaña solidaria con la finalidad de ir en apoyo de familias de usuarios hospitalizados que presentaban una situación económica crítica agravada por los problemas de salud, con el aporte de funcionarios, servicios y particulares se logró beneficiar a 12 familias de Coyhaique.

Comunicaciones:

Este subdepartamento ha impulsado distintas estrategias para dirigir los mensajes a la comunidad, externa e interna, respecto de lo que hacemos como establecimiento.

En este sentido, una estrategia, fundamental en los tiempos que corren, es el uso de las redes sociales.

Facebook: Constituye la red social más antigua del HRC. Mantiene un número importante de usuarios que no están presentes en otras plataformas de difusión.

Total de seguidores: **13.163** (en 2022: **12.427**) Mujeres: **75,8%** - Hombres: **24,2%** (ambos mayoritariamente en el rango entre 25 y 44 años)

Instagram: Ha tenido un crecimiento importante y constante durante el año 2023 alcanzó el hito de **2.000** seguidores el 28 de diciembre, se posiciona como la plataforma con un público transversal y donde se genera mayor interacción.

Total de seguidores: **2.115** (en 2022, **1.188**)

YouTube: Es un espacio de promoción de los productos audiovisuales desarrollados por el equipo de comunicaciones, los que principalmente responden a solicitudes de las distintas Unidades y Servicios del HRC **556** suscriptores (en 2022: **430**). **46.351** visualizaciones en el año que significa un **65%** más de los del 2022.

El total histórico de visualizaciones es de **249.603**.

Programa Hospital y comunidad:

Tras el desarrollo de un podcast con el mismo nombre durante el año 2022, se logró concretar la compra de un espacio radial con transmisiones semanales abarcando distintas necesidades de comunicación de las acciones de los equipos del hospital, contando en algunas ocasiones con participantes de la comunidad.

Se extendió durante todo el año con **38** programas, los cuales fueron transmitidos en directo a través de Facebook de radio genial para posteriormente ser publicados en la plataforma Spotify y YouTube del HRC. Esta iniciativa del subdepartamento de comunicaciones fue y es muy valorada por los funcionarios del hospital, y la comunidad como un espacio abierto de información.

5.- Hitos

- Llegada de **25** especialistas Período Asistencial Obligatorio (PAO) entre ellos cirujano vascular, cirujano pediátrico, neurocirujano, ginecólogo, neurólogo entre otros.
- Primera cirugía no invasiva de Parkinson, realizada en octubre del 2023 y liderada por el equipo de neurocirugía del HRC y especialistas del Hospital Clínico San Borja Arriarán.
- Primer procuramiento de órganos, durante el mes de noviembre del 2023.
- Reconocimiento por la alta eficiencia de nuestros pabellones y actividad quirúrgica sostenida.
- Hospital en Terreno con la atención de especialistas en las Posta Salud Rural de Puerto Ibáñez y Villa Ortega, por parte de neuróloga adulta, geriatra, urólogo adulto y charlas abiertas de la comunidad de Kinesióloga sobre Piso Pélvico durante mayo y diciembre del 2023.
- Instituto de Salud Pública (ISP) válida técnica para la detección de Hidatidosis por parte del Laboratorio de Biología Molecular, en el mes de octubre del 2023.

6.- Desafíos

- Habilitar Unidad de Angiografía con prestaciones de cardiología, cirugía vascular, neurología y neurocirugía.
- Habilitación de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Pediátrica Definitiva.
- Mejora de la Central de Esterilización.
- Fortalecer la Unidad de hospitalización de Corta Estadía de Salud Mental.
- Proyecto Módulos de Atención Ambulatoria del Policlínico de Especialidades.
- Fortalecer la actividad quirúrgica, de tal manera continúen disminuyendo las listas de espera. Una de las estrategias es habilitar cirugía mayor ambulatoria para usuarios pediátricos.
- Elaboración Planificación Estratégica Quinquenal HRC.
- Renovar equipamiento médico.
- Acortar la brecha de recursos humanos.
- Avanzar en el Estudio Pre Inversional Hospitalario.
- Mantener un trabajo colaborativo y de cara a la comunidad usuaria, a través del Consejo de Desarrollo Hospitalario, propiciando una participación ciudadana efectiva.