CRS
HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA

Nuestros Beneficiarios
nuestro principal objetivo

CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN SALUD
ACREDITADO
Acreditación certificada por SUPERINTENDENCIA DE SALUD

BOLETÍN

Especial - Balance 2021.

- **CONSEJO TÉCNICO AMPLIADO**
  Un detallado Balance de las actividades clínicas y administrativas.
- **SDGC:**
  Avanzamos por el bienestar de los pacientes.
- **APP: MI CRS**
  Más cerca de los usuarios(as).
- **BALANCE COVID-19 EN EL CRS:**
  Asesoría de Calidad - PCI-IAAS.
- **CALIDAD DE VIDA:**
  Recuento 2021.
- **NUEVA PLATAFORMA DIGITAL:**
  Inducción On Line.
- **UNIDAD DE OTORRINOLARINGOLOGÍA:**
  Avanzando para una mejor atención usuaria.
- **MUJERES LIDERESAS:**
  Puente Alto.
- **NUEVA VERSIÓN:**
  Navidad con Sentido.
- **ASESORÍA DE GESTIÓN DEL USUARIO**
  Se retoman actividades de participación.

Diciembre 2021| Edición 6, Volumen 3
CRSHPC

29 de diciembre, 2021.

CONSEJO TÉCNICO AMPLIADO

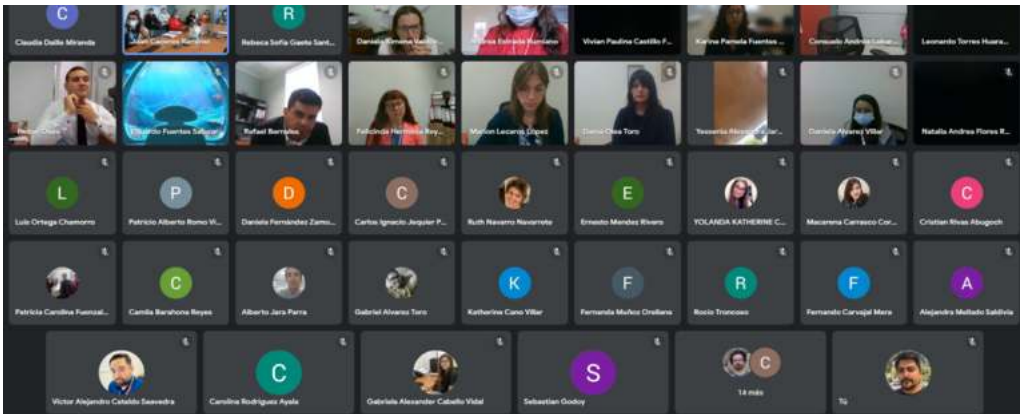
Un detallado Balance de las actividades clínicas y administrativas de la institución.

Como todos los años, directivos realizan un cierre de año con la presentación del Consejo Técnico Ampliado, cuya finalidad es presentar a la comunidad CRSHPC, el *"Balance"* del trabajo realizado por cada una de las áreas de la institución.

Dado el contexto pandemia que aún está visible, el 29 de diciembre, vía modalidad on line, se presentó la información del año a funcionarios y directiva del Consejo de Usuarios, esta última encabezados por Katherine Briones y Raúl Norambuena. En la actividad participaron cerca de 70 personas, entre directivos, jefaturas, dirigentes gremiales, consejo de usuarios y funcionarios de las distintas áreas administrativas y clínicas, para conocer el desglose numérico y comparativo de los objetivos estratégicos, producción, lineamientos de programación para el año entrante. También, se proyectó la gestión de las metas sanitarias y compromisos de gestión.

La presentación estuvo a cargo de la Dra. Luz Durango, quién lidera la Unidad de Planificación y Gestión de Control del CRSHPC. En la oportunidad, la profesional menciona **"los números y porcentajes presentados son el reflejo del gran trabajo realizado en cada una de las áreas de desarrollo, todo lo anterior a pesar de que aún estamos en pandemia. Como establecimiento en lo que refiere a la Planificación Estratégica, con corte a diciembre, tenemos un cumplimiento de un 45% general sumando los compromisos del año 2020 y 2021".**

Agrega, **"es importante dar a conocer el cumplimiento de la programación 2021, que fue de un 89,3% en las consultas médicas; un 84,5% para los profesionales no médicos; un 68,5% en intervenciones quirúrgicas y 71,3% en cirugías mayores máxilo facial. Por otro lado, el establecimiento cumplió en un 154,8% de los exámenes programados en imagenología."**, destaca la Dra. Durango durante la presentación.



Cuenta Pública
Gestión 2020.

“El detalle de ese cumplimiento se evidencia en la producción realizada por el CRS en el 2021, donde el área médica realizó 44.212 consultas, un 67% más que el 2020; por otro lado, los otros profesionales efectuaron 16.892 consultas, un 104% más que el año pasado y; por último, los profesionales dentales ejecutaron 33.883 consultas, un 188% más que el periodo anterior. A su vez y como dato relevante que marcó la ejecución de la producción en el área quirúrgica, a pesar del tiempo y reorganización de cada área (APS como centros de derivación) por pandemia, se realizaron 5.013 cirugías, un 82% más que los proyectado para el 2020”, distingue la Dra. Durango.

En lo que refiere a la producción de despacho de medicamentos a domicilio, estrategia implementada tras pandemia, hubo un aumento de 96% respecto al año 2020 entregando 21.349 recetas a domicilio, considerando de todas maneras que la planificación se inició en el mes de julio. **“Durante el 2021 el despacho de medicamentos ha incrementado su atención. Lo anterior es debido a que se han afinado con la Unidad de Farmacia, el Departamento de Tecnologías de la Información y Operaciones, con personal de ruta, la mejor dispensación de medicamentos hasta el hogar”,** menciona la Dra. Durango por la buena práctica implementada tras la vivencia de una de las epidemias más devastadoras a nivel mundial.

Para los desafíos del próximo año, la programación muestra una tendencia a la baja tras lo realizado en el 2021. La razón, es que se espera mediar con buenas estrategias junto a los centros de derivación, ya que éstos últimos aún no realizan la apertura total de sus prestaciones, para que nuestra gestión y producción se cumpla y no se vea interferida.

En lo que refiere a logro, la profesional destaca **“la puesta en marcha de la APP del CRS, hoy presentada en su segunda versión tiene nuevas aplicaciones permitiendo que usuarios(as) puedan conocer el día y hora de entrega de los medicamentos a domicilio, notificaciones de campañas de educación y difusión, y la habilitación de revisar citas, interconsultas, recetas, entre otras múltiples opciones que se irán sumando durante el próximo año. Sin duda, fue un año de estabilización de la producción y de la gestión clínica, tras complejos períodos en que las y los trabajadores demostraron un compromiso y dedicación destacable con los usuarios del CRS HPC lo que merece ser reconocido”** concluye la profesional tras presentar un resumen de los resultados de la gestión.

Como representantes de la comunidad, la directiva del Consejo de Usuarios (CDU) felicita a todo el equipo CRS HPC por la gran gestión y compromiso que entrega cada funcionario-especialista. Raúl Norambuena, dirigente vecinal del sector comenta **“estamos orgullosos del recinto de salud que tenemos, nos damos cuenta que son muchas metas que tienen, pero como equipo y en la medida que se pueda, podrán responder a ellas. ¡Felicitaciones!”**, concluye el dirigente quién fue recientemente elegido por votación popular como parte de la directiva del CDU.

SDGC:

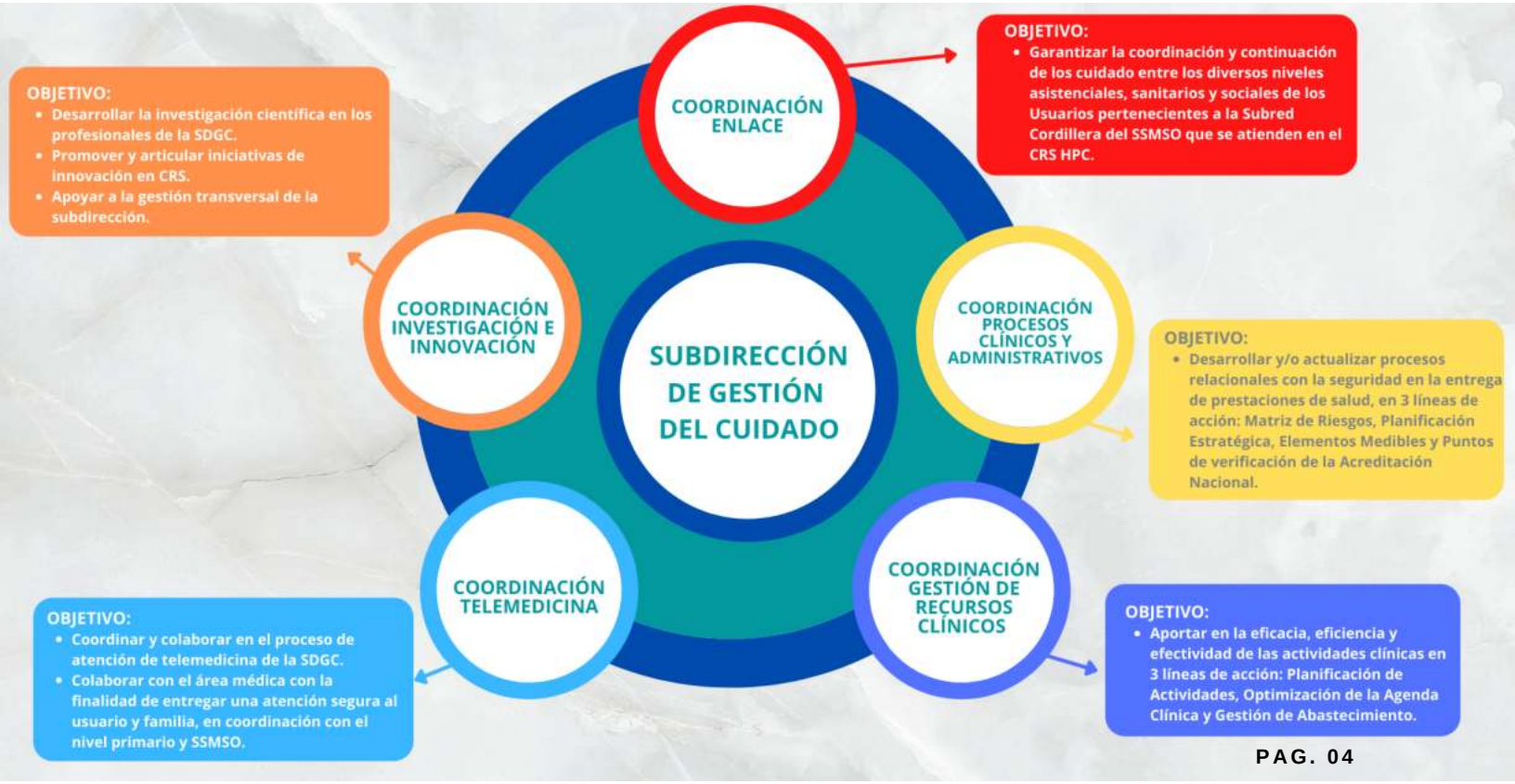
AVANZAMOS POR EL BIENESTAR DE LOS PACIENTES.

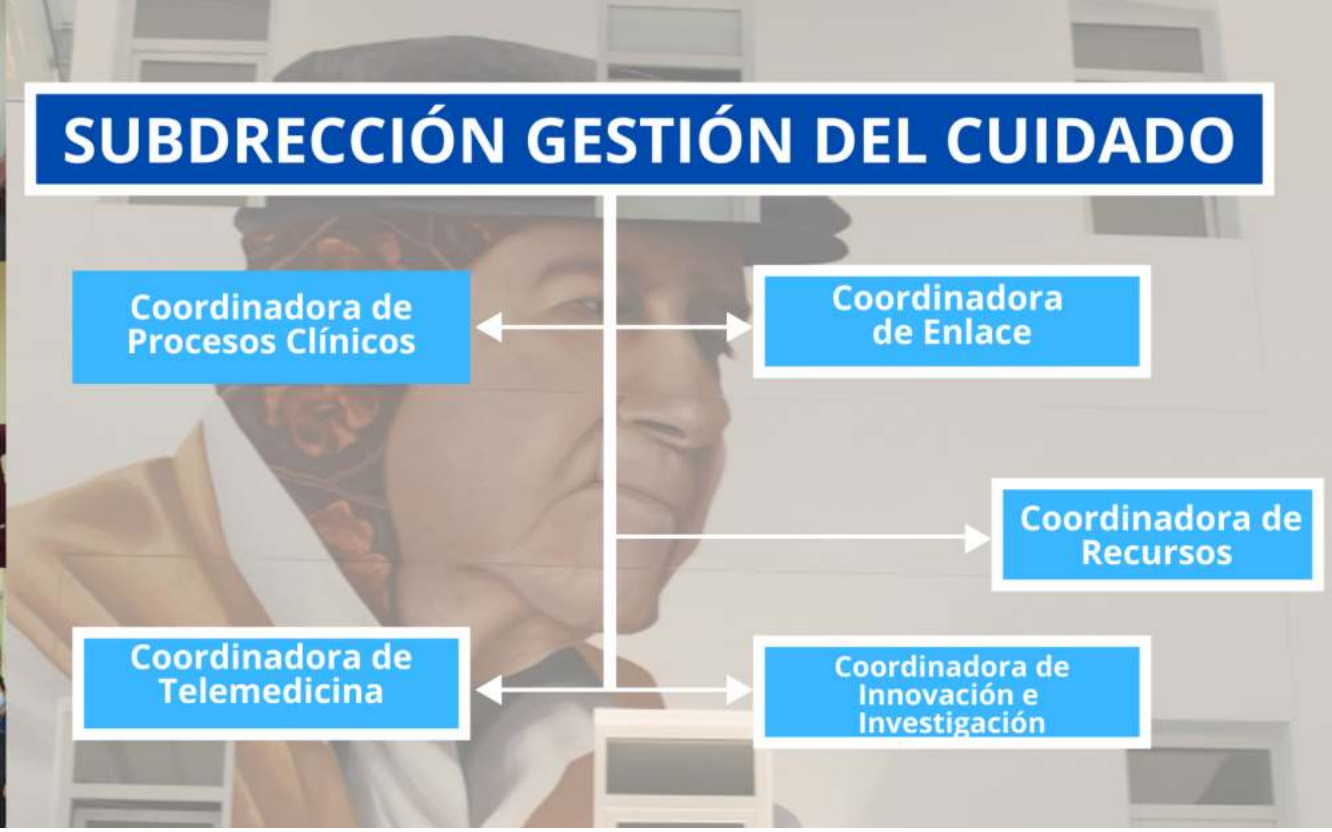
A fines del 2021 se cumple un año de la reestructuración organizacional de la Subdirección de Gestión del Cuidado. Este cambio surge frente a la necesidad de apoyar la gestión en áreas estratégicas en el ámbito clínico. Para su referente, la enfermera Pamela Inda, el trabajo realizado en cada una de sus áreas ha sido fundamental para mejorar, potenciar y fortalecer los procesos clínicos-administrativos, con una mirada mucho más amplia y en red. A su vez, incorporando todos los niveles de atención en la entrega de cuidados y la continuidad de éstos a los pacientes y su familia.

El CRSHPC, ha cumplido 5 años de atención en el sector sur poniente de la comuna de Puente Alto cuya apertura, de un centro de atención ambulatoria de especialidades, ha sido muy significativo en oportunidad, calidad y humanización de la atención a usuarios y familias.

La SGDC y su nueva organización, ha sido un tremendo desafío para el equipo cuya principal motivación ha sido el impacto positivo en la salud de nuestra población del CRS HPC.

PAMELA INDA C.
SUBDIRECTORA GESTIÓN DEL CUIDADO, CRSHPC.





Para la profesional, la organización ha estado sujeta a un lineamiento transversal que ha permitido remirar los procesos de las distintas prestaciones no médicas que entrega, actualmente, el CRSHPC, de manera cohesionada y visionaria, hacia lo que será el próximo Hospital Provincia Cordillera. La subdirectora de gestión del cuidado nos comenta, **“la micro gestión que se lleva a cabo al interior de los servicios clínicos y centros ambulatorios se ocupa principalmente del quehacer de los profesionales del área clínica, su particularidad es readecuar los recursos para optar a las mejores decisiones diagnósticas y terapéuticas. En ese sentido, nuestra subdirección ha querido potenciar las áreas, sacar lo mejor de sí para aminorar las incertidumbres y controlar, con mejores resultados, los procesos de atención clínica”**, nos destaca Pamela Inda, quién está en el centro de salud desde los inicios (construcción y puesta en marcha).

Agrega, **“hemos pensado y mirado la realidad del sector, por lo que visualizamos la gestión clínica desde 3 ámbitos que refieren a: gestión de asistencia sanitaria – gestión de procesos asistenciales – gestión de recursos, (…) bajo este nuevo paradigma y con profesionales a cargo de cada área, nuestro balance ha dado los frutos esperados, para promover la calidad y seguridad en la atención con apoyo eficiente y transversal”**, destaca la enfermera a cargo de la Subdirección.

AGRADEZCO A CADA UNO DE LAS JEFATURAS DE LA SUBDIRECCIÓN, SUPERVISORES Y COORDINADORES QUIENES DÍA A DÍA TRABAJAN CON CARIÑO Y DEDICACIÓN PARA ENTREGAR UNA ATENCIÓN DIGNA, OPORTUNA, RESPETUOSA HUMANIZADA A LOS PACIENTES Y FAMILIAS QUE SE ATIENDEN EN NUESTRO CRS HPC.

APP: MI CRS

más cerca de los usuarios(as)

HEBER OSES,
JEFE DEPARTAMENTO TIC.

El uso de las tecnologías ha llegado para quedarse y es así como el 21 de diciembre del 2020 se lanzó a la comunidad usuaria la ***App Mi CRS***, plataforma cuyo fin fue proporcionar información del estado de las interconsultas y recetas de los usuarios(as) en el establecimiento. A más de un año de su creación, hoy, la aplicación cuenta con nuevas actualizaciones para disponer de otras orientaciones de acceso e información respecto a la atención salud de los beneficiarios del sector.

La ***App Mi CRS***, fue un proyecto creado por el Departamento de Tecnologías de la Información del CRS HPC para materializar, desde la descarga en smartphone Apple y Android, la visualización del estado de atención y recetas de los usuarios(as). Actualmente, la segunda versión cuenta con grandes mejoras y cambios que facilitan el acceso y uso. Para ello, todo usuario(a), para ingresar a la APP *"Mi CRS"* debe tener su *"Clave Única"* cuyo acceso es universal para todo trámite gubernamental, entre ellos, Registro Civil, Me Vacuno, portal de Protección Social, y ahora también, para acceder al portal del centro de salud.

Heber Oses, jefe del Departamento de TIC del establecimiento, nos comenta que, el equipo desarrollador (Ingenieros Claudio Bravo y Francisco Faundez Lastra) han buscado las pruebas experimentales más certeras para que la aplicación tenga todos los elementos de interés para el usuario(a). En ese sentido, nos explica ***"tras el año de difusión de la App Mi CRS, el establecimiento, a través de Participación y Comunicaciones, logró masificar el buen uso de la aplicación lo cual fue un gran acierto. No obstante, esta segunda versión cuenta con más detalles para que el usuario(a) vea desde su móvil el estado de sus citaciones, interconsultas, recetas y actualización de datos. Este último, muy importante, dado que nos permitirá tener una comunicación más efectiva con el paciente"***, destaca el profesional quién además cita que el uso de la plataforma es amigable y muy clara.

DISPONIBLE EN Google Play

Disponible en App Store

Desde el mes de diciembre del año en curso (2021), se materializó la difusión de la nueva versión de la APP, lo cual ha resultado una estrategia efectiva sobre todo en pacientes que tienen dispensación de medicamentos en domicilio y aquellos que acuden al centro de salud (salas de espera).

CONOCE CÓMO OBTENER LA APP “MI CRS”

1 INICIAR SESIÓN

*En caso de no contar con Clave Única, la aplicación tiene la opción para crear.

2 INGRESAR RUT Y CLAVE ÚNICA

3 ACCERDER A LA APP, MI CRS

4 MENÚ PRINCIPAL: CITAS

En este segmento, obtendrá la siguiente información:

*Estado de la cita (atendida, agendada o no atendida)
*Fecha y hora de la citación (respectiva)
*Especialidad de la atención
*Profesional clínico tratante
*Tipo de atención (ingreso, control, consulta abreviada, examen o procedimiento).

En este casillero, además podrá marcar cada cita y revisar el resumen con su diagnóstico. El anuncio es muy relevante ya que muchas veces el paciente olvida las indicaciones del médico y ud. podría tener esta información a unos click de distancia.

Los diagnósticos reservados declarados en los términos y condiciones al principio del ingreso a la App no se muestran. En este caso para tener conocimiento, cada paciente deberá solicitarlos directo al médico tratante a través de un informe.

5 MENÚ PRINCIPAL: INTERCONSULTAS

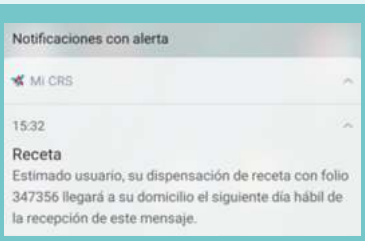
En este casillero podrá acceder y revisar el estado de sus interconsultas, tanto de las que llegan desde su Cesfam de origen como las internas. Destacamos que este cambio, surge tras las solicitudes que llegan a OIRS de pacientes que desconocen, la oportuna y tiempo de, la derivación.

6 MENÚ PRINCIPAL: RECETAS

En este módulo podrá revisar la información de las recetas emitidas con los siguientes datos:
*Número de receta
*Fecha y hora de emisión
*Duración (recetas crónicas)
*Profesional que prescribe
*Estado, vale decir, si está en preparación, ruta o entregada.

Una consideración importante en la aplicación, casilla recetas, es que se pueden visualizar las dispensaciones y la fecha próxima de retiro. Información relevante que ayuda al usuario(a) a estar al tanto de sus medicamentos.

DESTACADO:



Por otro lado, para el despacho de medicamentos a domicilio, la aplicación, envía una notificación al usuario(a) para informar que la receta está en proceso de preparación, por lo que, al día hábil siguiente, se procederá a su despacho. En este proceso el usuario podrá conocer, en una segunda notificación, la ruta que realiza el transportista la cual por georreferencia, calcula el tiempo aproximado de llegada a destino.

7 MENÚ PRINCIPAL: DATOS

La aplicación permite que pueda, automáticamente, actualizar sus datos de contacto, para obtener una comunicación más fluida y directa. Esta información se registrará directamente en la ficha clínica del usuario(a) y base de datos del establecimiento. De esta forma, aminoramos el error de contestabilidad y el beneficiario no tiene que moverse de su domicilio.

De esta forma, el CRSHPC, ha pensado en las necesidades de los usuarios(as) y que mejor, para ponerlas en práctica, junto a la APP MI CRS, herramienta que retroalimenta la relación del centro de salud con el beneficiario(a).

LA APP TAMBIÉN LE PROPORCIONA EL TELÉFONO DE CONTACTO Y DIRECCIÓN DEL CRSHPC.

ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN:

Para poner en marcha el proceso de difusión se crearon varias estrategias, dentro de las cuales se destacan:

- Presentación de la APP al Consejo de Usuario.
- Stand en el hall central, con apoyo del equipo de Gestión del Usuario y Participación.
- Participación en ferias de usuarios.
- Visitas a terreno entregando folletería a usuarios programados para el despacho de medicamentos e indicando que pueden recibir dos notificaciones día hábil de despacho y horario en que conductor llega al domicilio.

Claudia Astudillo, profesional de la SD Administrativa y parte del equipo que promueve el uso de la aplicación, nos comenta **"nuestros usuarios pueden organizarse en su quehacer diario y tener una entrega efectiva (en su hogar) de su medicamento. Hemos tenido una excelente acogida tanto en el usuario(a) como de su familia y durante el 2022 esperamos ampliar nuestra participación en ferias de salud del sector y visitar los 5 Cesfam del territorio, con el objetivo de facilitar y acercar la información a nuestros usuarios(as)".**

BALANCE COVID-19 EN EL CRS

ASESORÍA CALIDAD Y PCI-IAAS

Desde el inicio de la pandemia por COVID 19, la Asesoría de Calidad y el Programa de Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (PCI-IAAS) del CRS Hospital Provincia Cordillera han desarrollado diferentes estrategias para orientar y prevenir el contagio del COVID-19 en funcionarios y usuarios.

Las redes sociales se han ganado un escenario primordial en la vida de todas las personas. En ese sentido, para masificar la prevención, el equipo de Calidad e IAAS han creado, en las aplicaciones de Tik Tok, Instagram y whatsapp, variadas cadenas de difusión e información para llegar a usuarios y funcionarios con el fin de reforzar las medidas preventivas que, por norma ministerial y buenas prácticas, se deben realizar tanto en la institución como con la comunidad usuaria.

En materia de registros, para el equipo de Calidad e IAAS, encabezado por la Enfermera Carolina Cabrera, Dr. Saberio Pérez y Dra. María Paz de la Fuente, el trabajo ha sido dinámico, acucioso y exhaustivo, dado que son quienes deben realizar el seguimiento y vigilancia a funcionarios positivos y sus contactos estrechos, realizar la toma de exámenes PCR y test de antígenos, por eventuales brotes y contactos estrechos al interior de la institución.

"EL COVID-19 HA SIDO MUY AGRESIVO, PERO HEMOS SIDO CAUTELOSOS Y HEMOS ACOMPAÑADO A TODAS LAS ÁREAS EN LA DETECCIÓN DEL VIRUS", enfatiza la Dra. María Paz de la Fuente, odontóloga de especialidad periodoncista y quién apoya en IAAS desde que empezó la pandemia.

Es importante destacar que, para el equipo de Calidad e IAAS, tras casi dos años de pandemia, han tenido que reinventarse constantemente para poder garantizar que personal y los usuarios(as), sigan las recomendaciones, para que de esa manera se opte por estándares de calidad y seguridad máximos. Agrega la profesional, ***"somos un equipo creativo y apegado a las redes sociales por lo que estamos constantemente buscando nuevas estrategias para educar a la comunidad, no es fácil, pero logramos generar buenas prácticas. Respecto a la parte numérica trabajamos acuciosamente los registros de notificación en los sistemas de vigilancia del ministerio, seguimiento de casos, contactos estrechos e infecciones intrahospitalarias, entre otras"***, Crs te cuida, ayúdanos a cuidarte.

CALIDAD E IAAS, ¿CÓMO NOS PREPARAMOS PARA LA REACREDITACIÓN?

El tiempo ha pasado como un bumerang y como institución nos encontramos ad portas de comenzar a plasmar en cada integrante, el proceso para presentarnos a la REACREDITACIÓN en el 2023. Esto quiere decir que, como equipo debemos trabajar mancomunadamente para presentarnos y RE acreditarnos. En este sentido, desde enero del 2022 necesitamos contar con la ayuda de todas las unidades y áreas de nuestro CRS HPC para lograr la obtención de la estrella.

"Te invitamos a ser parte y sumarte al equipo. Si bien comenzamos un periodo estival de vacaciones, dejaremos las orientaciones respectivas para luego en marzo, ir con todas las ganas y trabajar por nuestra Reacreditación", enfatiza la Dra. De La Fuente, quién extiende la invitación a todos los funcionarios para que, juntos, trabajemos en uno de los procesos más importantes para la institución.

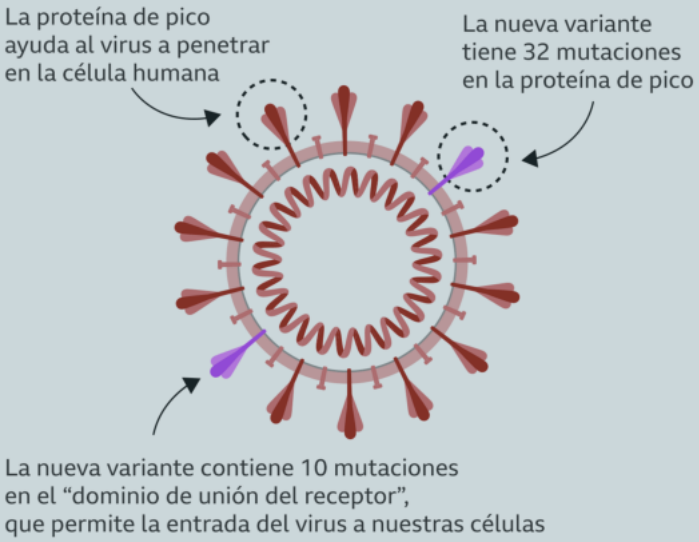
¿Qué debemos saber sobre la variante Ómicron?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) clasificó las variantes de los coronavirus basados en el alfabeto griego. Algunas mutaciones pueden generar variantes que permiten al virus transmitirse con mayor facilidad o hacerlos resistentes a ciertos tratamientos o vacunas. Este tipo de variantes se han denominado **"variantes de Interés" (VOI) y "variantes de preocupación" (VOC)**, siendo éstas especialmente vigiladas a nivel mundial, por las dificultades que imponen al control de la pandemia.

El 26 de noviembre de 2021 se convocó al Grupo Consultivo Técnico sobre la Evolución del Virus SARS-CoV-2 para estudiar la variante B.1.1.529 del SARS-CoV-2. En ese sentido, la situación epidemiológica en Sudáfrica, país notificante, se ha caracterizado por la presencia de tres picos de casos informados, el más reciente debido, principalmente, a la variante delta. En las últimas semanas, el número de infecciones ha aumentado considerablemente, coincidiendo con la detección de la variante B.1.1.529. La variante presenta un gran número de mutaciones, algunas de las cuales son preocupantes, por lo que se conoce con el nombre de ***variante ÓMICRON.***

La nueva variante de covid-19: B.1.1.529

Más mutaciones podrían hacer que el virus se propague más fácil



Fuente: Centro de Innovación y Respuesta a Epidemias de Sudáfrica

BBC

¡IMPORTANTE!

¿Qué síntomas se presentan con la variante Ómicron del covid-19?

De acuerdo al primer informe de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) sobre las características de los primeros casos, los cuatro principales síntomas reportados fueron:

***Tos,** ***Fatiga**

***Congestión** ***Secreción nasal**

¿Sirven las vacunas para esta nueva cepa?

En relación a la respuesta a vacunas, la información actual es limitada, existiendo evidencia disponible sobre AstraZeneca, se afirmo durante esta semana que tres dosis de su vacuna ofrece protección contra la variante omicrón, los cuales coinciden con Pfizer-BioNTech, que no han sido todavía publicados. Se cree que una tercera inyección mejora la actividad de los anticuerpos contra el virus. Es por eso que el llamado es a vacunarse.

¿Qué medidas podemos tomar para prevenir su rápido contagio?

Las medidas más eficaces que toda persona puede tomar para reducir la propagación del virus causante de la COVID-19 son mantenerse a una distancia de al menos un metro de las demás personas, llevar una mascarilla bien ajustada, abrir las ventanas para ventilar las estancias, evitar los lugares poco ventilados, mantener limpias las manos, toser y estornudar en la flexura del codo o en un pañuelo desechable y vacunarse cuando les llegue el turno.

ÓMICRON en el mundo

Esta nueva cepa se ha detectado ya en 110 países y continúa propagándose de forma exponencial, «duplicando sus casos en las comunidades donde se transmite en cuestión de dos o tres días». Todavía faltan más estudios para conocer el perfil de esta variante, aunque los datos indican que tiene alta capacidad de transmisión y reinfección, pero es menos grave que sus predecesoras.

Estudios en marcha sobre variante *ÓMICRON.*

La OMS está coordinando a un gran número de investigadores de todo el mundo para conocer mejor la variante Omicrón. Ya se han iniciado estudios para evaluar la transmisibilidad, la gravedad de la infección (incluidos los síntomas) y la eficacia de las vacunas, las pruebas diagnósticas y los tratamientos.

Fuente:
- Organización Mundial de la Salud
- Organización Panamericana de Salud
- Discovery Health releases at-scale real-world analysis of Omicron outbreak; including collaboration with the SA Medical Research Council (SAMRC) to analyse vaccine effectiveness
- Wang X, Powell CA. How to translate the knowledge of COVID-19 into the prevention of Omicron variants. Clin Transl Med. 2021 Dec;11(12):e680. doi: 10.1002/ctm2.680. PMID: 34898050; PMCID: PMC8666580.

CALIDAD DE VIDA:

RECUENTO 2021

Por Cristián Ramírez, Jefe UCVL

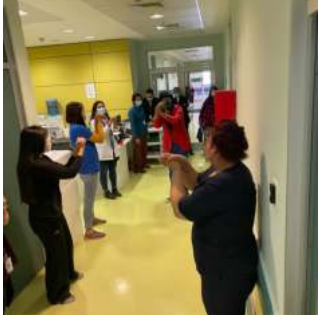
Tras un año de grandes propuestas y nuevas estrategias en lo que respecta a generar políticas de buen trato con énfasis en los derechos, condiciones y ambientes laborales, al interior del CRSHPC para con sus trabajadores, dado el contexto pandemia que aún nos azota, la Unidad de Calidad de Vida realiza un balance de las principales actividades desarrolladas por el equipo para la integración social de los funcionarios como respuesta a sus necesidades en salud, bienestar y apoyo psico-emocional.

Para su jefatura, Cristián Ramírez, el trabajo que se realizó, cumplió de una u otra manera las expectativas de los trabajadores, ya que siempre fueron el foco de atención. En este balance 2021 nos menciona los importantes avances en las diferentes Secciones de la Unidad que van en un directo desarrollo y beneficios de las/os funcionarias/os.

La Calidad en el trabajo o calidad de vida laboral responde a la satisfacción de las necesidades como entorno clave de los trabajadores. Son recursos, actividades y resultados que deriva de la participación de las personas en su lugar de trabajo como con sus respectivos equipos. En este sentido, el trabajo realizado por la Unidad de Calidad de Vida del CRSHPC, refirió:

SERVICIO SOCIAL:

La estrategia que se implementó durante el 2021 estuvo centrada, 100%, en el bienestar de las personas. La amplia difusión de los beneficios, permitió, a pesar de trabajar de manera remota, acudir oportunamente a orientar a los funcionarios en cada proceso de postulación. En ese sentido, se coordinaron charlas virtuales con el SERVIU, para la postulación se subsidios habitacionales y Género, realizando el *"Primer Encuentro de Mujeres Lideresas de Puente Alto"* cuyo contexto se enmarcó en la



conmemoración del Día de NO+ Violencia contra la Mujer, instancia participativa junto a funcionarias y representantes de la sociedad civil de la comuna. Por otra parte, se desarrolló la encuesta de “Conciliación vida personal y familiar con el trabajo”, cuya participación fue de 159 funcionarios/as, instancia en que se detectó la necesidad del cuidado infantil. Como respuesta, a lo anterior, se dispuso de 29 nuevos cupos de jardín infantil y guarderías.

Como tema local, respecto al Ausentismo, se hizo efectivo el seguimiento de casos de licencias tipo 1 y 2 (considerados como casos críticos y preventivos). Un total de 199 contactos se realizó para sondear las necesidades de los trabajadores. La misma estrategia se desarrolló en aquellos funcionarios contagiados por COVID-19 (88 gestiones en total).

CAIF:

El Centro de Atención Integral del Funcionario (CAIF) tuvo una demanda significativa en cuanto a procesos de inmunización hacia los funcionarios. Durante el 2021, (febrero primera dosis), se realizó la vacunación contra el SARS-CoV-2 a 459 funcionarios(as) otorgando un 96,6% de inmunización (finalizando el esquema completo). En tanto que, la dosis de refuerzo tuvo una cobertura de 401 funcionarios(as), siendo los menores de 55 años su gran mayoría y cuya cobertura fue de un 80.4%.

En lo que respecta a vacunación contra la Hepatitis B, dirigida al personal clínico quienes están más expuestos a sangre y fluidos corporales de alto riesgo biológico, fue de una población de 309 funcionarios(as) lo cual indica un 68% con esquema completo. El desafío para el 2022, es lograr una cobertura del 90%.

Siguiendo en la línea de inmunización, en el 2021 antes de que comenzara el invierno se realizó la vacunación de la influenza cuya cobertura fue del 75% entre personal de salud y externo del objetivo que eran 560 trabajadores.

Respecto a las atenciones médicas y de Salud Mental, dado el contexto COVID-19, los funcionarios han experimentado diversas situaciones como miedo, preocupaciones y estrés, generando con ello un aumento en la cartera de servicios del CAIF. Por otra parte, se suma como estrategia el acompañamiento de la Psicóloga en aquellos funcionarios que se acogieron a teletrabajo. En este punto, se destaca el apoyo psicológico que brindó la profesional el cual permitió disminuir el costo emocional al que se vieron expuestos (funcionarios con patologías crónicas y en situaciones de riesgo).

PREVENCIÓN DE RIESGOS:

En el transcurso del año, se desarrollaron una serie de campañas preventivas, con el objetivo de disminuir los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. A lo anterior, se sumó al personal que se encontraba con teletrabajo, lo cual cada estrategia intensificó los mensajes y acciones proactivas de prevención.

Un apoyo fundamental, dado al trabajo colaborativo, es el que se realizó junto al Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Sus integrantes, estuvieron en terreno replicando acciones preventivas para el autocuidado.

BIENESTAR:

El objetivo general de la Sección de Bienestar es “Contribuir al bienestar del trabajador/a cooperando en su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida”. Para cumplir con el objetivo, el equipo proporcionó a sus afiliados y cargas reconocidas, asistencia médica, económica y social como una herramienta y política de compensación laboral. En lo que fue de enero a diciembre, del año recién pasado, 267 son los afiliados al servicio, siendo el área de técnicos quienes lideran la lista de asociados (103 integrantes) seguidos del estamento profesional con la incorporación de 75 socios.

Uno de los convenios que lidera la lista de beneficios es junto a la empresa Abastible, quien permite la posibilidad de adquirir cupones de gas a un precio preferencial. Otro que suma gran acompañamiento de apoyo al bolsillo de los trabajadores, es el reembolso de prestaciones médicas y de apoyo. El 2021 cerró (15 de diciembre) con un total de $45.758.234 de reembolso para sus socios.

En tanto, que otros beneficios sustentan monetariamente. Es el caso del apoyo de escolaridad que, respondió a la generación de 243 solicitudes con una cancelación de $9.429.000. También fue el caso de las bonificaciones por matrimonio y nacimiento otorgando un total de $1.020.000 en 17 solicitudes. Por último, también durante el 2021 se realizó apoyo a situaciones catastróficas, desarrollo personal (Becas de Estudio) y actividades de esparcimiento (Regalo de Navidad, Terapias Alternativas y Entradas al Cine) impactando positivamente el ánimo entre sus socios.

INVITAMOS A TODA LA COMUNIDAD FUNCIONARIA A UTILIZAR TODOS NUESTROS DISPOSITIVOS, DURANTE ESTE NUEVO AÑO, EL FOCO ES SEGUIR ENTREGANDO HERRAMIENTAS Y BENEFICIOS QUE PERMITAN ADQUIRIR EL SENTIDO DE PERTENENCIA.

EQUIPO PARA PONER EN PRÁCTICA EL BUEN TRATO, DEBEMOS COMUNICARNOS CON RESPETO, SER EMPÁTICOS, RESPETAR EL PUNTO DE VISTA DEL OTRO, DAR LAS GRACIAS.
PRACTICANDO ESTAS ACTITUDES, CONTRIBUIMOS EN MANTENER RELACIONES LABORALES Y AMBIENTALES SALUDABLES.

(Cristián Ramírez, Jefe UCVL)

NUEVA PLATAFORMA DIGITAL:

INDUCCIÓN ON LINE

La herramienta digital, *"Inducción Institucional on line"*, se ha sumado a las tradicionales instancias presenciales que se han retomado parcialmente tras las medidas preventivas implementadas por la situación de pandemia, y ha permitido poner al alcance de los funcionarios una versión online con contenidos que profundizan de mejor manera en los diversos alcances del quehacer institucional y que viene favorecida por la posibilidad de poder acceder y ejecutarla desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Para el jefe de la Sección de Capacitación y Formación, Ps. Christopher Rossier, **"el trayecto al desarrollo y ejecución de este producto ha sido un gran desafío, en la medida que resulta ineludible encontrar diversos medios y herramientas alternativas que permitan mantener los estándares de seguridad y calidad en la atención a nuestros usuarios bajo la necesidad de mantener la continuidad operativa de los diversos servicios presentes en el establecimiento. En este sentido, una versión online de nuestro proceso de Inducción Institucional permite orientar a los nuevos funcionarios en aspectos generales de la lógica institucional y familiarizarse inicialmente con nuestros valores y objetivos. Del mismo modo, esta herramienta permite generar un trabajo de acompañamiento específico de acuerdo al rol que desempeña el nuevo funcionario, dado que se han generado, hasta la fecha, 3 versiones de este nuevo producto. Una versión para funcionarios que desempeñan roles administrativos, otra para funcionarios del ámbito clínico y para quienes se integran en roles de jefatura o a cargo de equipos de trabajo"**.

Finalmente, el jefe de la sección concluye **"los desafíos para este año que inicia, implican la socialización de esta herramienta y fomentar su uso y corresponsabilidad con las diversas jefaturas. Para más adelante, queremos desarrollar una versión para funcionarios adscritos a la ley 19.664 y sus particularidades, así como quienes se desempeñan en el establecimiento en modalidad honorarios".**

TRAS UN ARDUO TRABAJO DE INNOVACIÓN Y REINVENCIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES, ES QUE LA SECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PERTENECIENTE A LA UNIDAD DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS, CONCLUYÓ EL AÑO 2021 CON EL LANZAMIENTO DE SU NUEVO PRODUCTO: "INDUCCIÓN INSTITUCIONAL EN SU VERSIÓN ONLINE".

·El CRS HPC dentro de sus especialidades cuenta con la atención de la Unidad de Otorrinolaringología, la cual diagnostica y trata las enfermedades del oído, nariz y garganta. En este sentido, la facultativa, Dra. Karen García, con dos años en la institución, nos comparte el quehacer y novedades que, en la práctica, la institución realiza para la población beneficiaria.

La Unidad de Otorrinolaringología del CRS HPC ha tenido, en el último periodo, un crecimiento exponencial en insumos, equipos e instrumental para responder con eficacia y oportunidad, alas atenciones tanto ambulatorias como quirúrgicas. Tras un arduo análisis del quehacer clínico ambulatorio, se proyectó, para el año 2020, la adquisición de nueva tecnología para cumplir con un examen físico óptimo y resolutivo, en lo que respecta a las atenciones de oído, nariz y garganta.

Junto a la Dra. Karen García, revisaremos algunos hitos que ponen a la institución en miras de aumentar la capacidad resolutiva en Otorrinolaringología, generando con ello un intenso trabajo de coordinación, gestión y buen uso de la tecnología para, permitir la mejor información diagnóstica, dada la actualidad y tiempos modernos, en que vivimos.

UNIDAD DE OTORRINOLARINGOLOGÍA:

AVANZANDO PARA UNA MEJOR ATENCIÓN USUARIA

La especialista forma parte del equipo de otorrinolaringólogos de la institución, quien se encuentra en su periodo asistencial obligatorio, dividiendo su jornada laboral de 44 horas tanto en el CRS HPC como el Hospital Dr. Sótero del Río. Dado los avances en la pesquisa oportuna nos comenta, **“estamos trabajando desde hace varios meses para dar cobertura a cirugías que, dentro de lo posible, podemos realizar como centro de atención de especialidades ambulatorias. Hoy contamos con nuevo equipamiento - caja de instrumental quirúrgico de oído, caja de cirugía endoscópica nasal y en licitación, prontamente, caja de laringe- que nos sirve para dar respuesta oportuna al diagnóstico, tratamiento y cirugía que refieren a la especialidad”.**

En los últimos 18 meses se ha generado un incremento importante en los fármacos del arsenal terapéutico de otorrinolaringología, lo cual permite disminuir el gasto de bolsillo de los pacientes y contar con más opciones al momento de la prescripción de medicamentos.

En lo que va del año y con la llegada de los insumos, equipos e instrumental a la fecha, se han realizado dos cirugías de miringoplastía en pacientes (adulta e infantil) cuyo procedimiento quirúrgico implicó corregir la perforación del tímpano (membrana timpánica) a través del conducto auditivo externo, mediante la colocación de un injerto, dado que se produce una perforación por diversas razones, y con ello pérdida de la audición y riesgo de infecciones recurrentes. En este sentido, la especialista nos comenta **“desde que se evalúa al paciente, con historia clínica, examen físico -que incluye microscopía y endoscopía de oído junto con un informe -, además de los exámenes de audición y de sangre de rutina, se programa la cirugía que, en general, se hace todo dentro del mismo semestre. Es una cirugía sencilla en que el paciente se opera y se va para su casa en el mismo día. La técnica utilizada tiene una tasa de éxito del 80 a 85% en los pacientes operados”,** enfatiza la Dra. García quien menciona que ambas pacientes, sometidas a la intervención, realizaron su control post operatorio sin mayores inconvenientes. Además, ya se están programando otros pacientes que requieren esta misma cirugía para inicios del 2022, con lo cual se espera aumentar a los beneficiados.

Resuelta la coordinación de pabellones por pandemia, la especialidad ha aumentado sus bloques para la realización de intervenciones quirúrgicas. La programación para el 2022 refiere a tratar a pacientes que sean derivados por sospecha de patología de oído, nariz y laringe, desde el CESFAM de origen. La resolutividad quirúrgica en el CRS HPC, corresponderá a verificar que los pacientes cumplan con ciertos criterios clínicos, anatómicos y audiológicos o bien, la respuesta a su necesidad será soporte de la atención terciaria (Hospitales).

La Dra. García, está muy entusiasta de aportar a la comunidad, tanto en procesos que requieran el tratamiento ambulatorio o bien que den una respuesta satisfactoria de índole quirúrgico. Nos destaca **“Amo la otorrinolaringología y ser una ayuda en pacientes que sufren patologías del oído, nariz y garganta. Si bien las cirugías que realizamos en el CRSHPC no son complejas, son muy significativas en nuestros usuarios(as) ya que generan cambios en su calidad de vida y eso, es muy enriquecedor”**, concluye la profesional quien destacada que en la práctica, también se realizarán a nivel de nariz, cirugías endoscópicas naso sinusales en pacientes con pólipos antrocoanales, sinusitis maxilar que no responden a tratamiento médico completo o pacientes que requieran biopsia de alguna lesión nasal, para disminuir la lista de espera del Servicio de Salud.

MUJERES LIDERESAS:
Puente Alto

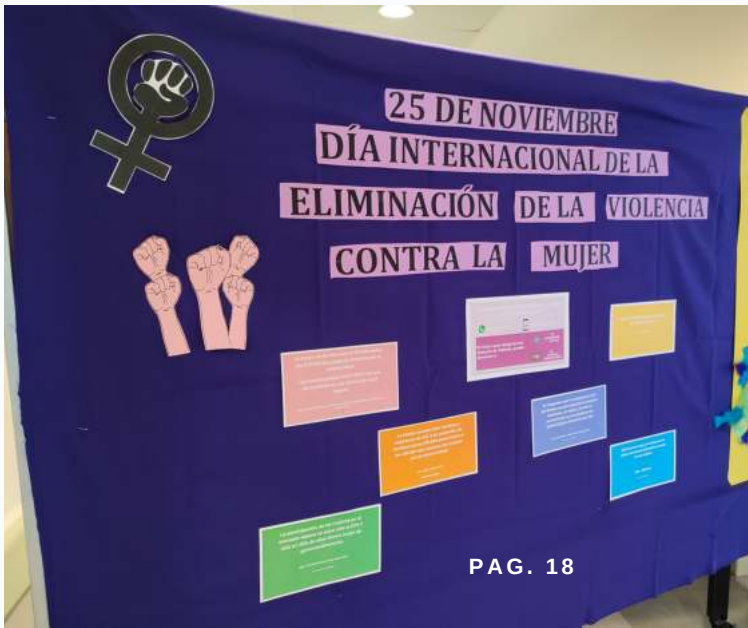
El 25 de octubre, a nivel mundial, se conmemoró el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer. Para ello las profesionales, Ps. Tania Luco de Salud Mental y TS Alexandra Aguirre de Unidad de Calidad de Vida, propusieron realizar en el CRSHPC la "Primera Jornada con Mujeres Lideresas de Puente Alto", actividad que logró, dado el contexto, sumarse a las instancias locales y nacionales.

La propuesta ligada al interés de usuarias y funcionarias, surgió tras la necesidad de conectar la red de agrupaciones presentes en el territorio y, aquellas que, están trabajando en temas relacionados a la violencia de género. En ese sentido, la jornada contó con la presencia de mujeres tanto de la comunidad como del CRS cuya representación femenina es relevante en puestos de liderazgos. La retroalimentación fue positiva ya que permitió compartir experiencias de empoderamiento femenino en sus territorios y prácticas de prevención de violencia, sensibilización y detección relacionados a la violencia de género.

"Estamos agradecidas del espacio, ya que nos conecta con las agrupaciones territoriales, nos permite generar redes de apoyo para mancomunadamente realizar un trabajo colaborativo. Lo anterior, enriquece nuestro quehacer como profesionales, pero además entre las lideresas se forma un vínculo especial, donde se comparten experiencias, metodologías de trabajo y abordaje. Es por ello que el centro de la conversación fue identificar nudos críticos y fortalezas propias de sus liderazgos para hacerles frente" destaca Tania Luco, profesional del área de Salud Mental.

Desde la otra mirada, esa que es más interna en el CRS HPC, la Trabajadora Social, Alexandra Aguirre nos comenta, **"nosotras como funcionarias de CRS, buscamos propiciar este espacio de interconexión con la finalidad de apoyar la articulación de redes, ya que no basta que cada una esté desde su rincón haciendo gestiones propias. Hoy existe la posibilidad de converger y lograr realizar un trabajo en conjunto, que pueda generar un mayor impacto y beneficio compartido"** expresa la profesional una vez finalizada la actividad.

Para ambas, la visión futura, es poder repetir esta instancia e invitar a más mujeres lideresas y no lideresas, para ampliar y conocer a las distintas agrupaciones que abordan el tema de la violencia de género y desarrollan una agenda comunal donde se logra unir a la sociedad civil e instituciones. En este caso, la comunidad y nuestro CRSHPC.



2021:

"NUEVA VERSIÓNDE NAVIDAD CON SENTIDO"

En nuestro país y el mundo las navidades son fechas muy entrañables ya que solemos compartir con nuestros seres queridos, familiares y amigos. Después de dos años abrumadores de pandemia, en este 2021 el equipo de Salud Mental Ambulatorio Infanto Juvenil, nuevamente ha llegado hasta los hogares de los usuarios(as) con una versión distinta, dado las medidas preventivas, de **"Navidad con Sentido".**

En su V versión, *"Una Navidad con Sentido"*, refuerza el contexto de sus organizadores, que es reunirlos en torno a reflexionar sobre sus recuerdos y experiencias en estas fechas. En esta oportunidad, cerca de veinte familias recibieron un hermoso regalo para que pudieran, en las pasadas fiestas, compartir en sus hogares.

Para Luis Ramírez, Terapeuta Ocupacional de Salud Mental Infanto Juvenil y pionero en la iniciativa nos menciona **"como Salud Mental estamos muy contentos por el alcance que tuvo nuestra campaña -navidad con sentido- sabemos y sentimos lo significativo que resulta para nuestras familias recibir el apoyo del equipo de infanto juvenil,(...) en estas fiestas de fin de año, esto nos llena el alma, las palabras y agradecimiento de cada familia, nos da infinitas energías para seguir adelante frente a todas las adversidades y obstáculos"**, enfatiza el profesional.

NAVIDAD CON SENTIDO, ES UNA INICIATIVA QUE CUENTA CON EL APOYO DE LA DIRECCIÓN DE CRS HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA, BANCO DE CHILE, QUIENES POR CUARTO AÑO CONSECUTIVOS HAN CONFIADO Y RESPALDADO LA PROPUESTA. DAMOS EL MAYOR AGRADECIMIENTO A TODAS LAS PERSONAS QUE CON SU GRANITO DE ARENA AYUDARON A QUE LAS FAMILIAS PUDIERAN SONREÍR Y TENER UNA "NAVIDAD CON SENTIDO".

ADULTOS MAYORES: CONSULTA CIUDADANA

ASESORÍA GESTIÓN DEL USUARIO Y PARTICIPACIÓN

Dada la importancia que tiene a nivel local y gubernamental, la Asesoría de Gestión del Usuario y Participación realizó de manera presencial y telefónica, entre 06 de septiembre y 01 de octubre la ***"Consulta Ciudadana a Adultos Mayores".***

En la consulta participaron 277 adultos mayores, beneficiarios del CRS HPC, quienes tienen derecho a recibir una atención preferente y oportuna por cualquier prestador de salud. En dicha actividad, la consulta refirió al horario de atención, utilización de medios de comunicación para confirmación de citas y su experiencia de atención con el establecimiento de salud, entre otras.

Para Ernesto Méndez, Asesor de Gestión del Usuario y Participación, la aplicación de esta encuesta indica ciertas conductas del adulto mayor que se deben considerar para mejorar o cambiar, la relación paciente y funcionarios de salud. El profesional nos cuenta que **"esta encuesta forma parte del Plan de participación ciudadana del establecimiento, la cual nos entrega insumos muy relevantes para compartir con los equipos clínicos y administrativos del CRSHPC; como también, considerar a futuro acertar mejoras en la toma de decisiones. Nos llama la atención que Adultos Mayores, prefieren recibir la confirmación de horas por WhatsApp (15,52%) y con un porcentaje superior en adultos mayores más jóvenes (60 – 65 años). Por otro lado, solo el 14% de los encuestados tiene correo electrónico y lo usa, contra un 57% que no tiene y un 29% tiene email, pero no lo usa".**

Otras de cifras que destacan en la aplicación de la consulta son: el 26,71% prefiere el horario de atención entre las 9 y 10 horas (mujeres 25,66% y hombres 30,40%); el 27% de los adultos mayores entre los 60 y 65 años posee correo electrónico, pero baja drásticamente a 9% a partir de los 66 años; el 38,99% no posee clave única de acceso, pero hasta los 75 años, los adultos mayores poseen clave por sobre el 60%, luego cae bajo el 40% y 30% en edades mayores; el 74% de los encuestados refiere a una buena atención en el CRS HPC, siendo el 16,26% la respuesta a las características de amables, conformes, excelente, todo bien, felicitaciones y buen trato. Por último, el 4,08% entrega elogios referidos al establecimiento como: *Me encanta, es de lujo, me tratan como reyes y somos privilegiados en la atención*. En tanto que el 2,72% de los encuestados destacan la dedicación de los médicos y profesionales (Dra. Eljuri, Dra. Jacomino, Dr. Sandoval, Dr. Smith y Dra. Novoa, junto al Fonoaudiólogo Felipe Calderón) . Finalmente, las especialidades que les preocupan para que agilice la atención de las interconsultas son: cardiología, traumatología, oftalmología, endocrinología e imagenología.

Sin duda, la herramienta es de mucha utilidad para trabajar junto a los equipos de salud. La mirada de la comunidad adulta mayor es muy relevante a la hora de plasmar mejoras en pro de una buena y dedicada atención en el CRSHPC. Mayores antecedentes, pueden revisar la consulta ciudadana en la página web.

SE RETOMAN ACTIVIDADES:

FERIA DEL CONSEJO DE USUARIOS.

Con gran éxito se realizó la Feria del Consejo de Usuarios en el frontis del CRS. En su oportunidad, distintas organizaciones sociales del territorio expusieron sus productos, así como sus temáticas de trabajo. Se contó con distintos puestos de comida y artesanía de la comunidad mapuche Pewen Mapu e información de salud y territorio a cargo de las distintas organizaciones participantes del CDU y vinculantes, como son Agrupación de Alzheimer, Jardín Infantil Nocedal, Club de Adulto Mayor Lazos de Esperanza, Salud Mental Participación Agrúpate, entre otros.

En la oportunidad se hizo el lanzamiento del libro *"Trazos de Vida"*, del grupo de Lectura Kimün, quienes relataron sus hechos de vida, de trabajo y de festejo en la comuna de Puente Alto. En la actividad se obsequiaron al público asistente 100 ejemplares del libro. Para el Asesor y equipo de Gestión del Usuario y Participación, es un orgullo contar con el trabajo colaborativo de las organizaciones locales. El profesional nos comenta, "**después de casi un año y ocho meses de pandemia, donde no se pudo hacer ningún tipo de feria junto al Consejo de Usuarios y Comunidades Mapuches, sumado a las estrictas medidas preventivas de seguridad y sanitarias, hemos retomado la oferta presencial para nuestras organizaciones asociadas, lo que nos permite continuar y compartir el trabajo comunitario"**, destaca el Asesor, quién lideró la organización de la actividad pos pandemia.

NUEVA:

DIRECTIVA DEL CONSEJO DE USUARIOS

KATHERINE BRIONES.

RAÚL NORAMBUENA

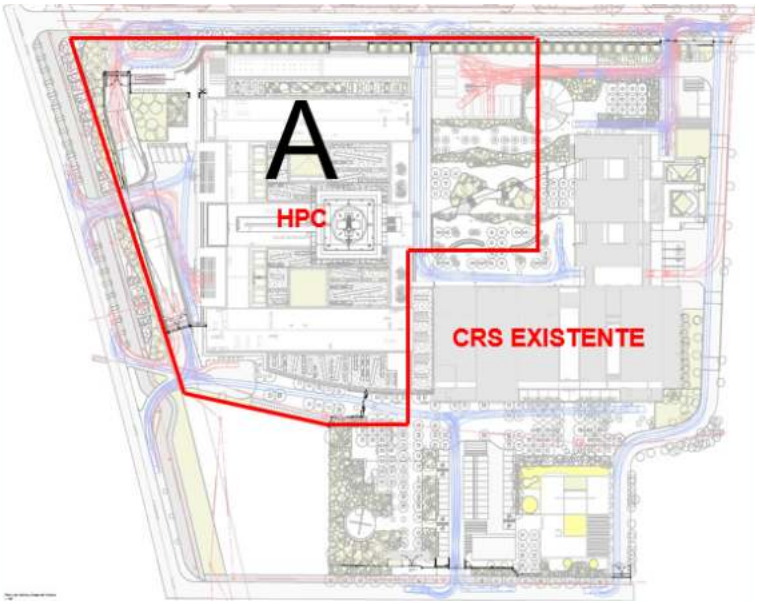
A partir de enero de 2022 asume la nueva directiva del Consejo de Usuarios del CRS HPC, para el periodo 2022 – 2024. Compuesta por la dirigente social de Bajos de Mena, Katherine Briones, en el cargo de presidenta y el socio y dirigente Raúl Norambuena, segundo directivo, electo por votación popular, son quienes encabezarán las actividades y propuestas de trabajo para el periodo en curso.

Un hecho significativo y a destacar en estas elecciones, refiere a que la Comisión Electoral del CDU recorrió los sectores de Puente Alto con la urna de votaciones, para llegar hasta los domicilios de algunos socios, que no pudieron asistir presencialmente a la votación del primer día. En esta oportunidad, se agradece a la comisión ya que realizaron una estrategia innovadora cuyo fin era ampliar la participación de aquellos socios que, por distancia, no pudieron acudir al CRS.

HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA

AVANZANDO HACIA LA FUTURA CONSTRUCCIÓN.

Uno de los grandes desafíos para la institución es dar curso a la construcción de la segunda etapa del proyecto hospitalario del sector. Éste iniciará sus trabajos de manera gradual, dado los alcances de mitigación y fases de la obra.



DISTRIBUCIÓN DEL TERRENO

De aquí a un corto plazo, el terreno colindante al CRS HPC irá teniendo su propio movimiento. Para ello, se está trabajando junto al equipo CRS, liderado Dr. Jorge Godoy, referente técnico clínico y Carla Inostroza, Jefa del Dpto. de Operaciones, referente de infraestructura.

Será un Hospital de Alta complejidad, de atención Abierta (atención en Poli) y Cerrada (hospitalizaciones) con una superficie de 94.996 M2. El proyecto contempla un establecimiento con 400 camas, para adulto y niño, Unidad de Paciente Crítico, pabellones quirúrgicos, servicio de imagenología, hospital de corta y mediana estadía psiquiátrica, urgencias adultos y pediátrica, entre otros.

PERIMETRO DE ZONA REQUERIDA PARA FAENA

2021: GALERÍA DE RECUERDOS

Elaborado por :
Equipo CRS Hospital Provincia Cordillera.
Edición y Diagramación: Asesoría de Comunicaciones y RR.PP.