



# BOLETÍN

Julio | 2025

## GRANDES HITOS:

*Logros que mejoran el presente y futuro de quienes atendemos.*

## PARTICIPACIÓN EN EL TERRITORIO:

*Una comunidad involucrada que impulsa mejoras en salud.*

# GESTIÓN 2024

EXCELENCIA - HUMANIZACIÓN - PARTICIPACIÓN.



## Edición

Asesoría de Comunicaciones y  
RR.PP.

## Colaboradores

- Staff Dirección
- SD Médica
- SD Gestión del Cuidado
- SD Administrativa
- SD Personas

## Diseño y Diagramación:

Andrea Estrada R.,  
Asesora de Comunicaciones y  
RR.PP.

## Fotografía

Fernando González Y.,  
Diseñador Gráfico.

[www.hpcordillera.cl](http://www.hpcordillera.cl)  
[@crs\\_hpc](https://twitter.com/crs_hpc)  
[@CRSHPC](https://twitter.com/CRSHPC)  
CRS Hospital Provincia Cordillera.

# Í N D I C E



## CUENTA PÚBLICA

Hitos: Gestión 2024.



## HUMANIZACIÓN & EXCELENCIA

Primer semestre 2025.



## RAD

Balance de Actividades.



## SALUD DIGITAL

Conectados con el mundo.



## HPC

Principales avances técnicos.



## SD MÉDICA

Crecimiento estratégico, excelencia y humanización.



## SD GESTIÓN DEL CUIDADO

Comprometidos con la calidad asistencial.



## SD ADMINISTRATIVA

Ejes que fortalecen la gestión.



## SD DE PERSONAS

Impulsando un ambiente laboral saludable.



## GESTIÓN DEL USUARIO Y PARTIC.

Participación activa y diálogo constructivo.

# EDITORIAL

## MIREMOS HACIA EL FUTURO: ¡CONSTRUYAMOS JUNTOS LA IDENTIDAD DEL HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA!

En nuestra institución, el compromiso y el esfuerzo diario por parte de cada integrante, han sido claves para avanzar en los desafíos y lineamientos que nos hemos propuesto. Sabemos que este camino no ha estado exento de dificultades, sin embargo, soy un convencido de que poseemos fortalezas inmensas, tales como herramientas y estrategias propias, que nos permiten y permitirán entregar una **Atención de Salud cada vez más cercana, más Humana, de Excelencia, Segura y de Calidad.**

Gracias al trabajo conjunto de toda la comunidad funcionaria y usuaria de nuestro CRS Hospital Provincia Cordillera, hemos podido integrar con compromiso y dedicación, estrategias institucionales que nos dirigen y fortalecen, tales como: la de ser, a nivel nacional, un Centro de Resolución Regional (CRR); también hemos forjado una línea de trabajo en pro de la Humanización en el trato y garantizar que los estándares de Excelencia, como los propuestos por el Modelo Joint Commission International, sean aplicados en beneficio de toda nuestra población. Estas herramientas no son sólo conceptos; son principios que nos guían y que ponen a nuestros pacientes y sus familias en el centro del quehacer, siempre apoyados y acompañados por nuestro equipo integral quienes los **"toman de la mano"** durante este ciclo terapéutico.

Hoy quiero agradecer sinceramente a cada uno(a) de Ustedes. A quienes desde sus distintas funciones y roles hacen posible el que podamos avanzar, día a día, hacia los objetivos que compartimos y que nos unen. Sabemos que el trabajo no ha sido fácil, pero el aporte individual y colectivo ha sido fundamental durante el año en curso, y sin lugar a dudas, será la clave para seguir avanzando en este camino que espero esté repleto de frutos y logros.

También quiero hacer una invitación: **sigamos construyendo juntos nuestra identidad como equipo**, con la mirada puesta en el futuro Hospital Provincia Cordillera. Ese futuro que ya está mucho más cerca que antes, el que sé nos brindará un espacio digno, moderno, y profundamente humano, para que la experiencia y vocación de cada uno de nosotros, quienes conformamos el **Equipo CRS HPC**, brinde y asegure la continuidad de una atención de excelencia.



**El llamado es a no perder la esperanza, a no perder nuestra convicción, a no perder la motivación, ni tampoco el compromiso para con nuestra institución y nuestra comunidad.** Sigamos caminando seguros, unidos y encantados con nuestro proyecto, ya que desde hoy hemos comenzado a trazar un camino, dejando una huella, reflejada en nuestra **Identidad Territorial** lo cual absolutamente nos distingue, y así juntos podremos concretar este sueño: **"Acercar la Salud a las personas, en un entorno ameno y acogedor, de manera íntegra, cálida y armónica para todas y todos"**.

**Dr. Víctor Alvarado G.**  
Director CRS HPC



GESTIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA, GESTIÓN 2024.

En el marco del compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del vínculo con la comunidad, el CRS Hospital Provincia Cordillera llevó a cabo su Cuenta Pública Participativa de la Gestión 2024. Este importante hito permitió consolidar un espacio de diálogo entre la ciudadanía y nuestra institución, reafirmando el derecho de la comunidad a

conocer, evaluar y ejercer control social sobre la gestión de los recursos públicos. La actividad se realizó en mayo del presente año en el Salón Principal de Inacap, contando con una destacada participación de autoridades parlamentarias, representantes de nuestra Red de Salud Sur Oriente y diversos actores sociales del territorio.

## **Metodología participativa:** *una cuenta pública construida con y para la comunidad.*

En coherencia con las orientaciones técnicas entregadas por el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, el CRS Hospital Provincia Cordillera desarrolló un proceso metodológico participativo y transparente para la preparación de su Cuenta Pública Participativa de la Gestión 2024. Este trabajo **comenzó con la constitución de una comisión organizadora (CPP), liderada por el director del establecimiento y conformada por representantes del equipo directivo, asesoría de comunicaciones, análisis de la información para la gestión, y gestión del usuario y participación.**

Uno de los ejes centrales de este proceso fue la consulta ciudadana, que se canalizó a través del Consejo de Usuarios del establecimiento. En una primera etapa, se identificaron preguntas, inquietudes y temas de interés prioritarios a través del diálogo directo con representantes del consejo. Posteriormente, sus integrantes se desplegaron en las salas de espera del establecimiento para invitar a las personas usuarias a participar activamente, recogiendo sus opiniones y preguntas dirigidas al director, las cuales serían respondidas durante la cuenta pública.

Saby Díaz, Asesora de Gestión del Usuarios y Participación menciona que la información se recogió mediante votación en papel, complementada con un formulario digital en Google, disponible y ampliamente difundido a través de distintos canales institucionales. Luego los datos obtenidos fueron sistematizados en una única plataforma digital, lo que permitió analizar los resultados y organizar los temas más relevantes para ser abordados durante la presentación oficial de la cuenta pública.



**“El equipo organizador de la CPP incorporó en su exposición las principales inquietudes y temas levantados por las personas usuarias, asegurando así que esta instancia de rendición de cuentas no solo informe, sino que también dialogue y se construya en conjunto con la comunidad”.**



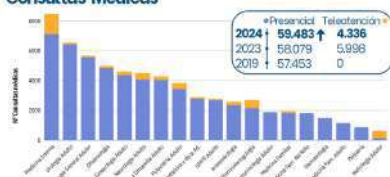


# Gestión 2024:

*hitos que fortalecen nuestro quehacer institucional.*

## PRODUCCIÓN

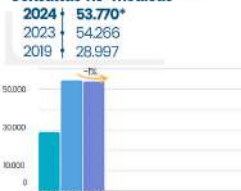
### PRODUCCIÓN CLÍNICA Consultas Médicas



### PRODUCCIÓN CLÍNICA Consultas odontológicas

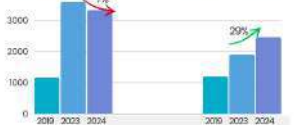


### PRODUCCIÓN CLÍNICA Consultas no-médicas

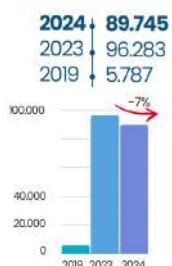


### PRODUCCIÓN CLÍNICA Intervenciones Quirúrgicas

|                  |             |             |             |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Cirujías menores | 2024: 3,326 | 2023: 3,589 | 2019: 1,161 |
| Cirujías Mayores | 2024: 2,456 | 2023: 1,903 | 2019: 1,202 |



### Procedimientos



### Exámenes de Imagenología



### Exámenes de Laboratorio



En los últimos años, nuestra producción ha mostrado un crecimiento sostenido en comparación con el año 2019, considerado el año como referencia. Este avance, se ha logrado pese a la brecha de especialistas, pero vemos reflejado el compromiso y la gestión orientada a incrementar las atenciones mediante diversas estrategias, entre ellas la incorporación de médicos en período de destinación y formación (PAO) y la implementación de las 33.000 horas.

La continuidad en la atención es clave para continuar en el desafío de dar atención oportuna y de calidad para todas y todos.

## TIEMPOS DE ESPERA

### Consulta Nueva Especialidad

#### Mediana Días de Espera



### Quirúrgica

#### Mediana Días de Espera



### Consulta Dental

#### Mediana Días de Espera



Junto con el incremento en el número de atenciones, se ha observado también un aumento en las interconsultas, lo que ha requerido mantener una comunicación permanente y fluida con los distintos establecimientos de la Red.

Este escenario ha implicado un leve aumento en el tiempo de espera de las y los usuarios para acceder a su primera atención. No obstante, gracias a las estrategias de gestión implementadas, los tiempos de espera en el CRS HPC se mantienen significativamente por debajo de los promedios registrados en la Red y a nivel nacional, evidenciando el compromiso por optimizar los procesos y mejorar la oportunidad de atención.

## FARMACIA



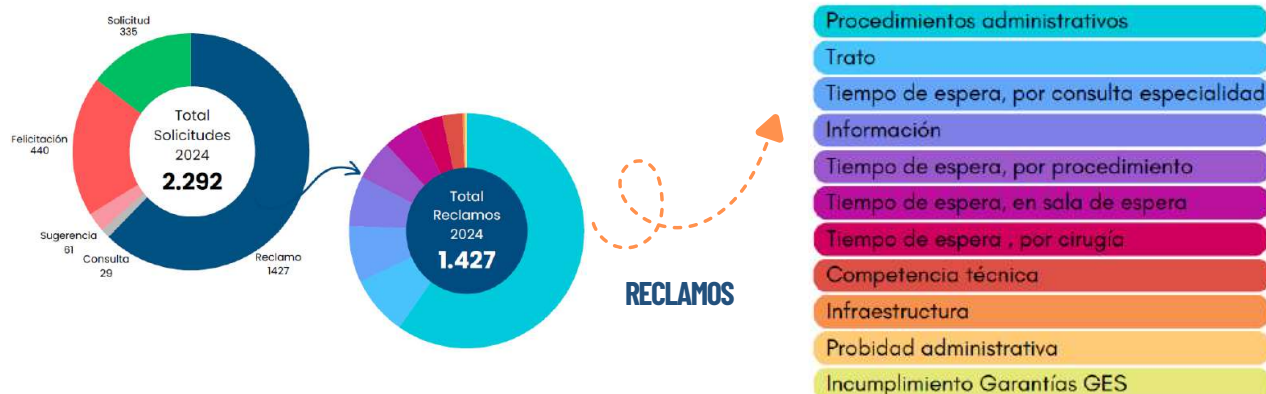
A partir de la innovación, la automatización, el rediseño de procesos y la escucha activa tanto de usuarios como de funcionarios, se han implementado nuevas iniciativas orientadas a optimizar la atención en el área de Farmacia. Estas acciones han permitido ofrecer mayores facilidades, comodidades, alternativas y soluciones para disminuir las largas esperas. El objetivo central es entregar un servicio de alta calidad, más eficiente y que respete de manera íntegra los derechos de nuestra comunidad usuaria, reafirmando el compromiso institucional con una atención oportuna y humanizada.

## AGENDA



El contacto con el usuario y la comunicación permanente han avanzado a pasos agigantados. Siempre es posible mejorar esta conexión, en la medida que todos pongamos de nuestra parte. Mantener actualizada la información sobre la cita, nuestro número de contacto, la posibilidad de reagendar, la confirmación a cada citación, nos pueden aportar en reducir los tiempos de espera de todas y todos.

## OIRS



La oportunidad de mejora se canaliza a través de diversos medios, siendo nuestras oficinas OIRS un pilar clave para fortalecer el vínculo entre los usuarios y las distintas áreas del CRS HPC. Su labor se centra en dar respuesta a necesidades e inquietudes con una mirada integral, eficiente y humanizada. Si bien más del 50% de las solicitudes recibidas corresponden a reclamos, esta realidad es asumida como una oportunidad para escuchar activamente, identificar brechas y transformar esas observaciones en acciones concretas que mejoren la experiencia de atención.

A photograph of two women in a child-friendly environment. On the left, a woman with short blonde hair, wearing a black top and a blue lanyard with a badge, is looking down at a document. On the right, a woman with dark hair, wearing a black top with a colorful pattern, is also looking at the document. In the background, there is a large mural of a smiling child with blonde hair, wearing a red shirt, against a colorful rainbow background. The title 'HUMANIZACIÓN Y EXCELENCIA' is overlaid in large white letters.

# HUMANIZACIÓN Y EXCELENCIA

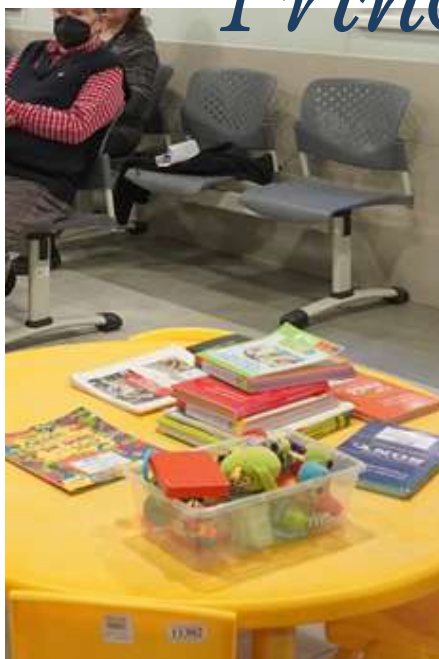
## AVANCES EN HUMANIZACIÓN Y EXCELENCIA EN EL CRS HPC:

Durante el primer semestre de 2025, nuestro CRS HPC ha dado pasos concretos hacia una atención más cercana, digna y centrada en las personas, en línea con los principios éticos del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO) y las directrices recibidas a inicios de este año. Para ello, hemos cumplido con las metas establecidas en el Plan de Humanización y Excelencia (HyE), fomentando una cultura organizacional que valore la empatía, la participación y la mejora continua.

Por : Dra. María Paz de la Fuente, Referente JCI - CRS HPC.



# Principales Avances:



## IMPLEMENTACIÓN DE MOBILIARIO INFANTIL

Se adquirieron e instalaron mesas y sillas infantiles en las salas de espera de Medicina Física y Rehabilitación, Odontología y Pediatría. Esta medida busca ofrecer mayor comodidad a nuestros pacientes pediátricos y a sus acompañantes.



## INSTALACIÓN DE LIBREROS EN SALAS DE ESPERA

Se habilitaron libreros con cuentos, libros y pasatiempos en las salas de espera de Medicina Física y Rehabilitación, Farmacia, Odontología y Pediatría. Esta iniciativa promueve la lectura y permite hacer más agradable el tiempo de espera para personas de todas las edades.



## CAPACITACIÓN EN LEY MILA

Se impartió un curso sobre la Ley N° 21.372 (Ley Mila), dictado por la Dra. Paola Ciocca y la EU Dania Olea. Esta ley garantiza el derecho al acompañamiento de niños, niñas, adolescentes y personas gestantes durante su atención de salud, promoviendo una atención más humana y respetuosa.



## APOYO A PACIENTES NEURODIVERGENTES

Se está elaborando un documento orientador para brindar acompañamiento adaptado a las necesidades de personas neurodivergentes, especialmente en unidades sensibles como Toma de Muestras y Cirugía Menor. Esta acción apunta a reducir barreras en la experiencia de atención.



## CURSO DE HUMANIZACIÓN PARA PACIENTES

Junto al Comité Operativo, se encuentra en desarrollo, para el segundo semestre, un curso para pacientes y comunidad usuaria, donde se abordarán los principios de humanización en salud y los compromisos institucionales en esta materia.



## DESAYUNO DE ENLACE: COMITÉ Y USUARIOS

Se realizó un desayuno participativo entre el Comité Operativo de Humanización, el Consejo de Usuarios (CDU) y representantes de nuestro CRS. Esta instancia permitió compartir experiencias, debatir ideas y reforzar objetivos comunes, fortaleciendo el diálogo entre funcionarios y comunidad usuaria.



## Comité Joint Commission International (JCI)

El Comité JCI de nuestra institución ha impulsado diversas iniciativas orientadas al cumplimiento de los estándares establecidos por esta acreditación, siguiendo las recomendaciones entregadas por los asesores expertos. Todo este trabajo tiene como objetivo postular a la acreditación en 2026.

Hasta julio de 2025 hemos recibido dos visitas de los consultores internacionales, y está programada una tercera para noviembre de este año, con el propósito de evaluar el estado de avance institucional tras casi dos años de trabajo continuo y colaborativo.



**Hemos avanzado significativamente en el cumplimiento de los estándares JCI, reflejo de nuestro compromiso con la mejora continua y una atención segura, de calidad y humanizada. Si comparamos con el inicio del proceso, el progreso, es notable. Aún tenemos desafíos por delante, pero con el compromiso de todos, seguiremos avanzando. Agradezco y felicito sinceramente a todo el equipo del CRS HPC por su esfuerzo y colaboración.**

Dra. María Paz de la Fuente,  
Referente JCI - CRS HPC.



### 1.- RESUMEN DE ATENCIÓN PARA PACIENTES:

Se elaboró un **documento estándar con los contenidos más relevantes** para entregar a los pacientes tras cada atención clínica. Este material —pionero en la red— permite fortalecer la comprensión del tratamiento y las indicaciones entregadas, promoviendo una atención más clara, segura y participativa.



### 2.- SISTEMA DE LLAMADO DE ATENCIÓN EN SALAS DE ESPERA:

Se implementó un **sistema en PULSO conectado a las pantallas de las salas de espera**, que permite llamar a los pacientes usando su nombre completo y las iniciales de sus apellidos. Esta medida busca reforzar la privacidad y la humanización del trato durante la atención ambulatoria.



### 3.- PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD (IAAS):

El equipo IAAS **elaboró un protocolo de vigilancia alimentaria** en la empresa externa de casino. Posteriormente, se realizó una inspección de las instalaciones y se emitió un informe con oportunidades de mejora. Por otra parte, se implementó un código QR en cada mesa del casino, que permite a los funcionarios reportar posibles brotes de enfermedades transmitidas por alimentos. Para el segundo semestre, está planificada una visita de supervisión al aseo en áreas clínicas críticas, reforzando así las acciones de control de infecciones.



### 4.- TRAZABILIDAD DE EQUIPAMIENTO MÉDICO:

Se están desarrollando **códigos QR para ser instalados en más de 500 equipos médicos**. Estos códigos entregarán información clave a los clínicos, como: fecha de la última mantención preventiva, próxima mantención programada, número de serie, número de lote, entre otros datos relevantes para una gestión segura del equipamiento.



### 5.- CONSENTIMIENTOS INFORMADOS ESPECÍFICOS:

En conjunto con las distintas unidades clínicas, se diseñaron **formatos específicos de consentimiento informado para cada tipo de prestación**. Esta iniciativa busca garantizar que todos los pacientes reciban información clara y completa respecto a los beneficios, riesgos y alternativas de tratamiento antes de cada procedimiento.



### 6.- PROTOCOLO DE MARCAJE QUIRÚRGICO:

Se elaboró un **documento institucional que estandariza la forma en que se debe realizar el marcaje preoperatorio en todos los procedimientos invasivos**. Esta medida busca reducir la variabilidad, disminuir el riesgo de errores y prevenir eventos adversos asociados a procedimientos quirúrgicos.



# BALANCE DE ACTIVIDADES RAD:

*Primer Semestre 2025*

Durante el primer semestre de este año, la Asesoría de Relación Asistencial Docente (RAD) desarrolló diversas actividades orientadas a fortalecer el trabajo clínico, educativo y comunitario, abordando distintas temáticas relevantes para la salud y el bienestar de los usuarios.

**TRABAJO Y COMPROMISO  
CONTINUO PARA UNA  
ATENCIÓN DE CALIDAD Y  
CERCANA.**

Por Dra. Pamela Olivares M.  
**Asesora RAD**



## FIRMA SIMBÓLICA DE NUEVOS CONVENIOS ASISTENCIALES DOCENTES CON UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO Y DUOC UC.

En abril de 2025, en dependencias del Centro de Referencia de Salud Hospital Provincia Cordillera en Puente Alto, se realizó la firma simbólica de los Convenios Asistenciales Docentes entre el CRS HPC, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente y centros formadores. La ceremonia reunió a autoridades, equipos de salud, representantes académicos y miembros de la comunidad usuaria, y fue el contexto en el que se dio la bienvenida oficial a dos nuevas instituciones de educación superior: la Universidad del Desarrollo (UDD) y Duoc UC, que se integran a esta red colaborativa con el objetivo de potenciar la formación clínica de estudiantes y contribuir al fortalecimiento de la atención en salud.

Este importante hito simboliza la consolidación de alianzas estratégicas y un trabajo articulado entre el ámbito académico y asistencial, reafirmando la misión del CRS HPC como un espacio docente de excelencia, comprometido con la calidad, la mejora continua y el bienestar de la comunidad.

## GESTIÓN RAD PRIMER SEMESTRE 2025

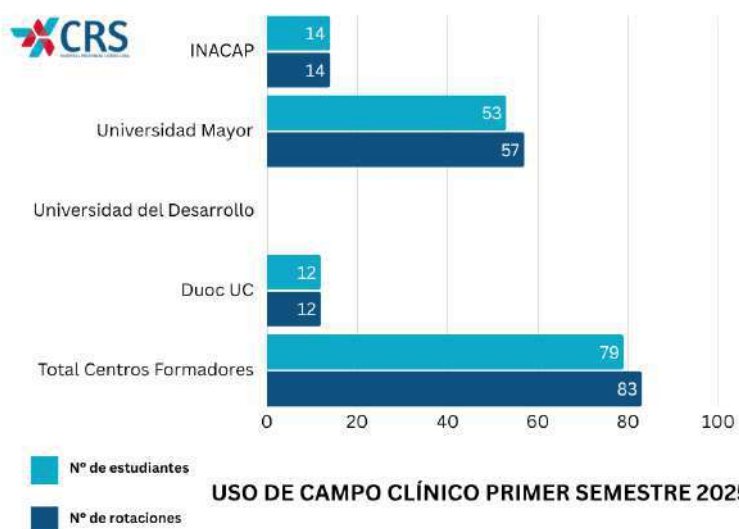


Foto: Primeros alumnos de Técnico Nivel Superior de DUOC.

La Relación Asistencial Docente del CRS Hospital Provincia Cordillera presentó un balance positivo de su gestión correspondiente al primer semestre de 2025, destacando el fortalecimiento sostenido de los vínculos con los centros formadores en convenio y el aumento de flujo de estudiantes en prácticas clínicas.

Según los datos recopilados, un total de 79 estudiantes provenientes de tres instituciones de educación superior participaron en actividades clínicas en el establecimiento, realizando un total de 83 rotaciones, lo que refleja una planificación coordinada y efectiva entre los equipos de salud y las instituciones formadoras.

Entre los centros formadores que participaron activamente se encuentran INACAP (14 estudiantes y 14 rotaciones), Universidad Mayor (53 estudiantes y 57 rotaciones), y DUOC UC (12 estudiantes y 12 rotaciones). La Universidad del Desarrollo, si bien no registró estudiantes durante el primer semestre, comenzará sus rotaciones clínicas en agosto del presente año, ampliando así la red de colaboración asistencial docente del establecimiento.



## PASANTÍAS: FUNCIONARIOS PÚBLICOS



Como parte de su estrategia de posicionamiento institucional, el CRS Hospital Provincia Cordillera ha incorporado este año dos nuevas pasantías clínicas a su catálogo oficial: la Pasantía Especialidad Odontopediatría con énfasis en Atención Odontológica bajo Anestesia General y la Pasantía por el Programa Manejo Avanzado de Heridas del CRS Hospital Provincia Cordillera.

Durante el primer semestre ya se han realizado cuatro pasantías clínicas, promoviendo el intercambio de experiencias entre profesionales de distintos niveles de la red pública. Esta iniciativa fortalece el rol del CRS HPC como un referente asistencial, abierto a la colaboración y al aprendizaje compartido.

## VISITA A OBRA DEL HPC CON CENTROS FORMADORES EN CONVENIO CON EL CRS HPC



En el marco del fortalecimiento de los vínculos estratégicos entre el CRS Hospital Provincia Cordillera y los centros formadores en convenio, autoridades académicas y docentes realizaron una visita a la obra del futuro Hospital Provincia Cordillera.

La actividad permitió conocer en terreno el avance de la construcción y visualizar la proyección de lo que será este nuevo recinto asistencial, que integrará infraestructura de alto estándar con espacios adecuados para la formación clínica.

La jornada incluyó una presentación del Departamento de Gestión de Proyectos del SSMSO, donde se expusieron las principales características del proyecto, destacando su diseño moderno y el enfoque de humanización que guía su desarrollo.

Esta visita se enmarca en una estrategia de posicionamiento del futuro hospital como un referente asistencial y formativo en la red pública, reafirmando el compromiso del CRS HPC con la calidad, la docencia y una atención centrada en las personas.

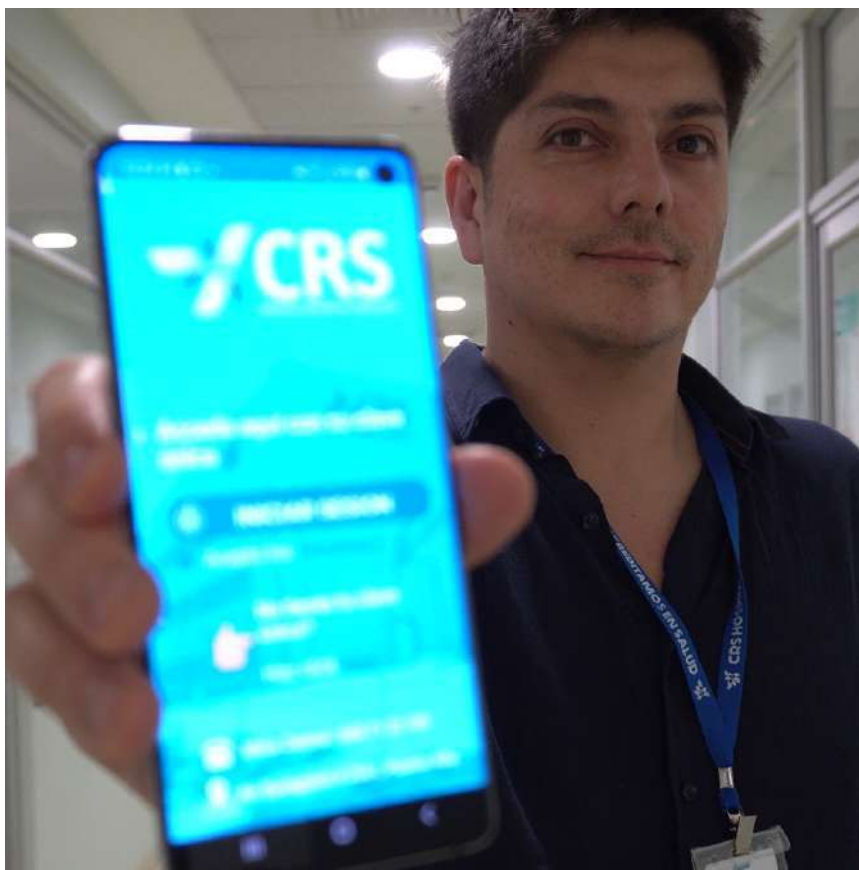
## ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO



Dentro de las líneas de trabajo impulsadas por la Relación Asistencial Docente (RAD) del CRS Hospital Provincia Cordillera junto a los centros formadores en convenio, se contempla el desarrollo de actividades de vinculación con el medio y extensión, orientadas a fortalecer la relación entre el ámbito académico, los equipos de salud y la comunidad usuaria.

En este contexto, el pasado 26 de junio, la Escuela de Psicología de la Universidad Mayor llevó a cabo el taller “Ejercicios prácticos para contrarrestar la demencia”, dirigido a integrantes del Club de Adulto Mayor “Lazos de Esperanza”. La iniciativa fue gestionada por la Asesoría RAD en colaboración con la Asesoría de Gestión Usuaria y Participación, y tuvo por objetivo entregar orientaciones prácticas y herramientas para fortalecer funciones cognitivas y prevenir el deterioro asociado a la demencia. El taller fue altamente valorado por los asistentes, quienes destacaron la cercanía y claridad del equipo facilitador.

Esta experiencia refuerza el compromiso conjunto entre la Universidad Mayor y el CRS HPC con la promoción de la salud mental en personas mayores, fortaleciendo el rol del hospital como un espacio abierto a la comunidad y consolidando el trabajo colaborativo entre el ámbito académico, la salud pública y la participación ciudadana.



# SALUD DIGITAL

Por Dr. Erwin Scholtz  
Asesor de Salud Digital

TECNOLOGÍA PARA  
ACERCAR, AGILIZAR Y  
MEJORAR LA ATENCIÓN  
EN SALUD.

La Asesoría de Salud Digital ha desempeñado un rol clave en la modernización de procesos, optimización de herramientas tecnológicas y fortalecimiento de la atención a distancia. A través de un trabajo coordinado y orientado a mejorar la experiencia de usuarios y equipos clínicos, se han alcanzado importantes avances que consolidan esta estrategia como un pilar fundamental en la transformación digital del establecimiento.

Durante el último periodo, el equipo de Salud Digital del CRS HPC ha impulsado diversas iniciativas que buscan transformar la experiencia de atención, respondiendo a las necesidades de nuestros usuarios a través de la tecnología, la innovación y el trabajo colaborativo. A continuación, destacamos algunos de los principales hitos:

## CASILLEROS INTELIGENTES:

*Respuesta concreta a una necesidad sentida.*

Durante la Cuenta Pública Participativa Gestión 2023, se evidenció que uno de los principales problemas en la atención de los usuarios, es el tiempo de espera en la Unidad de Farmacia. Para ello, el equipo de Salud Digital, Unidad de Farmacia en conjunto con las áreas de interés y operaciones dieron curso a la implementación de Casilleros Inteligentes. Esta innovación permitirá retirar medicamentos sin necesidad de hacer filas, optimizando tiempos y mejorando la experiencia usuaria. Su implementación está proyectada para el segundo semestre del 2025.



## IMPULSANDO LA INNOVACIÓN DESDE LA PROPIA RED

Este año, hemos tenido una participación activa en el programa **“Juégatela por la innovación e impulsa el cambio”**, en colaboración con la Asesoría de Análisis de la Información para la Gestión (DAIGE). En este contexto, se presentó un proyecto orientado a ampliar las funcionalidades de la App Mi CRS, el cual fue seleccionado y hoy avanza en su segunda etapa de desarrollo. Su objetivo principal es ampliar la cobertura de la APP mi CRS proyectando que nuestros usuarios puedan acceder a través de ella a toda su información, resultado de exámenes, radiografías, informes, etc.

### REVISA MÁS INFORMACIÓN DE LA PROPUESTA.



## CRS HPC SELECCIONADO EN EL PROGRAMA ENCUENTRO DE COLABORACIÓN EN SALUD DIGITAL 2025 (ECO-SD)

ECO-SD 2025, es una instancia inédita de colaboración en salud digital organizada por el Centro y el ecosistema ECO-SD, junto a la Universidad de Chile y Deep Ecosystems, con el apoyo de CORFO y la colaboración de Duoc UC. En mayo, durante tres jornadas, en la sede San Joaquín de Duoc UC en Santiago, los participantes asistieron a conferencias de especialistas nacionales e internacionales, talleres prácticos, paneles de discusión sobre el nuevo marco regulatorio, ruedas de conexión entre actores del ecosistema y premiaciones a iniciativas destacadas en el ámbito de la salud digital. Cabe mencionar que la actividad fue inaugurada por la ministra de Salud, Dra. Ximena Aguilera.

En el marco del encuentro, el Dr. Erwin Scholtz, Asesor de Salud Digital del CRS Hospital Provincia Cordillera, presentó el desafío de innovación centrado en el uso de tecnología para mejorar la experiencia usuaria en la atención de farmacia, aplicativo que permitirá a los usuarios visualizar el número de personas que esperan antes que ellos, favoreciendo una espera más informada, cómoda y aprovechable. La idea es que puedan realizar otros trámites o simplemente relajarse mientras esperan, mejorando así la percepción de atención.

Cabe destacar que nuestro establecimiento se posicionó como uno de los seis prestadores seleccionados a nivel nacional con premiaciones de iniciativas destacadas. Los otros centros reconocidos por sus iniciativas fueron el Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz, el Hospital de Curacaví, el Hospital San José de Melipilla, el Cesfam Las Cabras y la Posta de Salud Rural.



## TELEMEDICINA CON ACOMPAÑAMIENTO HUMANO

Se implementó el rol de facilitador de admisión en Telemedicina por videollamada, una figura clave para garantizar el acceso efectivo a esta modalidad de atención. Actualmente, los usuarios son contactados y guiados por un funcionario del CRS, quien los acompaña paso a paso hasta encontrarse virtualmente con el profesional tratante.





## CONECTADOS CON EL MUNDO: PASANTÍA INTERNACIONAL

En julio de 2024, Dr. Erwin Scholtz Asesor de Salud Digital realizó una pasantía internacional en Barcelona-España, instancia que le permitió conocer nuevas experiencias y modelos en salud digital, con enfoque de la digitalización y los sistemas de información de la institución, como las unidades de gestión de datos, gestión de la información, pabellones quirúrgicos, el centro de investigación VHIR, e Innovación.

Para el Dr. Scholtz ha sido una experiencia muy positiva, tanto por el recibimiento y como poder conectarse con el espíritu que tienen en una ciudad como Barcelona y en sí, quienes componen el equipo humano del Hospital Vall D'Hebron. El profesional destaca **"estuve en una pasantía que no existe formalmente y por lo tanto soy el primer pasante lo cual me enorgullece. Para asistir se trabajó en un programa, de acuerdo a mi perfil de odontólogo - asesor de Salud Digital, para concretar las visitas y contenidos en las distintas unidades, instancia que me permitió mirar en perspectiva nuestros procesos y directrices para ser replicadas en nuestro CRS en un mediano plazo"**.



**"Me siento muy conforme y contento por haber realizado esta gran experiencia. Fue una iniciativa personal que comenzó con un simple correo electrónico a la entonces jefa de sistemas de Información del centro de salud y que, finalmente se concretó mi visita en el hospital público de nivel terciario, (centro de referencia en comunidad Catalana y España completa) ubicado en Barcelona. Agradezco a mis directivos y jefatura por su apoyo para la realización de esta actividad la cual tiene una gran proyección en nuestro CRS HPC."**

Dr. Erwin Scholtz, Asesor Salud Digital, CRS HPC.



# PRINCIPALES AVANCES TÉCNICOS

## *Proyecto Hospital Provincia Cordillera*

En el marco del compromiso del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO) con el fortalecimiento de la red asistencial y el desarrollo de infraestructura sanitaria de alto estándar, el Departamento de Gestión de Proyectos (DGP), a través de su Unidad Técnica de Implementación Integrada, ha desempeñado un rol clave en el avance del proyecto de construcción del nuevo Hospital Provincia Cordillera.

Para la gestora y jefa del Departamento de Gestión de Proyectos del SSMSO, Dra. Milena Pimstein el trabajo realizado en los avances del Hospital Provincia Cordillera, en el último periodo ha sido muy importante por lo que comenta, **"el proyecto en si marca por un lado el progreso sostenido de la obra en todos sus niveles, tanto en obra gruesa como en las especialidades y otras partidas clave. Pero también hemos vivido hitos muy significativos, como la aprobación de las bases de licitación con toma de razón de la Contraloría, lo que nos permitió iniciar con éxito la licitación de los grandes equipos que requieren instalación en obra. Este paso desencadena un proceso de enorme relevancia para el desarrollo del hospital"**.

Otro aspecto central, destaca la profesional es, **"la evolución del modelo de atención, que integra todos los elementos de humanización en salud que promueve el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, reforzando un diseño centrado en el paciente y en los resultados sanitarios del territorio al que se brindará atención"**.

Concluye, **"ahora se avecinan enormes desafíos: dotar este hospital de los especialistas, profesionales y técnicos necesarios para su puesta en marcha. En este esfuerzo no solo están involucradas la Dirección del CRS HPC y del SSMSO, sino también los usuarios, quienes desde el inicio han mostrado gran interés y apoyo constante en cada etapa del proceso. Es un momento decisivo, que debe ser enfrentado con toda la fuerza y convicción que este proyecto requiere"**.

Esta área de gestión ha sido responsable de coordinar, supervisar y ejecutar acciones técnicas que permiten dar cumplimiento a las distintas etapas del proceso constructivo, asegurando la calidad, los plazos y los estándares requeridos para una obra de esta envergadura.

A continuación, se detallan los avances más relevantes que dan cuenta del trabajo sostenido y estratégico que se han venido desarrollando para concretar este importante hito para la RED de Salud de la provincia.



Dra. Milena Pimstein,  
Jefa Dpto. Gestión de Proyectos SSMSO

**● REPORTE DE AVANCES DE OBRAS HPC**  
AVANCE HASTA JUNIO 2025:



**TOTAL PROYECTO: 32,61%**  
**OBRA GRUESA: 90,91%**

**OTROS DETALLES:**  
ENVOLVENTE: 15,79%  
IMPERMEABILIZACIONES: 36,79%  
DIVISIONES INTERIORES: 36,69%  
TERMINACIONES: 4,45%  
INSTALACIONES: 19,70%



**INSTALACIÓN:**  
GRUPOS ELECTRÓGENOS

**DETALLES:**  
4 GENERADORES DE 2.000 KVA  
20 TONELADAS DE PESO CADA UNO  
ASEGURAN CONTINUIDAD ASISTENCIAL DE 72 HORAS.



**INSTALACIÓN:**  
ESTANQUES DE COMBUSTIBLES

**DETALLES:**  
4 ESTANQUES DE 10.000 LITROS  
7 TONELADAS DE PESO (SIN COMBUSTIBLE)  
USO EXCLUSIVO GENERADORES



## SUBPROYECTO EQUIPAMIENTO: EQUIPAMIENTO CLÍNICO Y NO CLÍNICO: UN HITO CLAVE CON PARTICIPACIÓN EXPERTA DEL CRS HPC

El subproyecto de Equipamiento Clínico y No Clínico de la Unidad de Implementación del DGP marca un avance significativo en la dotación del futuro Hospital Provincia Cordillera, iniciando el proceso de licitación para la adquisición de equipos de alta relevancia para su funcionamiento. En este hito, ha sido fundamental el trabajo de los equipos referentes del CRS HPC, quienes han aportado su experiencia en la elaboración de Especificaciones Técnicas y en el proceso de evaluación, asegurando que las decisiones respondan a criterios técnicos y a las necesidades reales del nuevo establecimiento.

| Nombre Grupo de Equipos                                         | Estado         |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|
| Imagenología                                                    | Publicada      |
| Esterilización - SEDILE                                         | Publicada      |
| Lavadora de Contenedores                                        | Publicada      |
| Esterilizadores por Óxido de Etileno                            | Publicada      |
| Lámparas - Columnas                                             | Publicada      |
| Equipos para Morgue (mesa autopsia-cámaras)                     | En Preparación |
| Equipos para Central de Alimentación (lavadoras-túneles)        | En Preparación |
| Unidades dentales/Equipos RX dental                             | En Preparación |
| Campanas - Gabinetes - Cabina PCR - Estación Macroscopía        | En Preparación |
| Instrumental quirúrgico                                         | En Preparación |
| Lavachatas - Trituradora de chatas - Repisa y Soporte de chatas | En Preparación |
| Equipos de apoyo Central de Alimentación (producción)           | En Preparación |

## SUBPROYECTO GESTIÓN DEL CAMBIO: ESTUDIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL: PARTICIPACIÓN Y DIAGNÓSTICO PROFUNDO.

En diciembre de 2024 se inició el Estudio de Cultura del CRS HPC, desarrollado por Fundación Chile. Ya se ha completado la primera etapa, que incluyó entrevistas a directivos, seis focus group por subdirecciones, cuatro workshops por estamentos y la aplicación de la encuesta OCAI, respondida por el 70% del personal. Esta información permitió levantar la cultura actual y deseada del establecimiento, insumo que fue analizado junto al equipo directivo en una jornada de trabajo.

Actualmente, el estudio avanza hacia su segunda etapa, centrada en la realización de talleres con participación de la Dirección del CRS HPC, del SSMSO, actores claves y coordinadores de subproyectos del DGP, con el objetivo de co-construir la cultura requerida para el futuro Hospital Provincia Cordillera. Esta busca identificar temáticas críticas para el funcionamiento del nuevo centro de atención hospitalario y culminará con el diseño de un master plan de acción que oriente el trabajo cultural en este período de transición.



## PROCESO PARTICIPATIVO: MÁS DE 700 VISITAS PARA ACERCAR EL PROYECTO HPC A LAS PERSONAS.

Entre 2023 y 2024 se han realizado 720 visitas al Hospital Provincia Cordillera, de las cuales 249 corresponden a actores externos, destacando la participación de usuarios (Consejos CRS, APS, COSOC y voluntariado). En cuanto a los funcionarios y colaboradores institucionales, han asistido 465 personas como parte de la Etapa 1 del proceso participativo, orientadas a conocer el proyecto y recorrer la obra.

Además, se han efectuado presentaciones especializadas (Etapa 2) dirigidas a equipos específicos, con foco en la dotación de recursos humanos que tendrá el futuro hospital. Por otra parte, en el segundo trimestre del año en curso, se han incluido autoridades del sector y de los centros formadores que hoy tienen convenio asistencial docente con el CRS HPC.



## SUBPROYECTO RRHH

### CAPITAL HUMANO EN FOCO: PREPARANDO A LOS PROFESIONALES DEL NUEVO HPC

El Subproyecto de Recursos Humanos avanza actualmente en la actualización del Estudio de Demanda de Dotación, incorporando los lineamientos del nuevo modelo de atención, procesos, y el enfoque de humanización y excelencia. Este análisis permitirá determinar la dotación final de cargos necesarios para el funcionamiento integral del Hospital, cuyo estudio se proyecta concluir en el segundo semestre de 2025. Los resultados serán revisados con la Subdirección de Personas del Servicio y posteriormente enviados al Ministerio de Salud para su aprobación final.

En paralelo, se han impulsado diversas estrategias para fortalecer la incorporación de especialistas y atraer talento al HPC, diseñadas en coordinación con la Dirección del Servicio principalmente para abarcar distintos frentes que permitan integrar especialistas desde la puesta en marcha. Entre las principales acciones destacan:

- Proyección de médicos en formación dentro de la red, para que, una vez egresados, cumplan su periodo asistencial obligatorio en el HPC.
- Vinculación de profesionales con amplia trayectoria en hospitales de la red (liberados de guardias), como apoyo en la preparación de equipos para la apertura.
- Difusión para la atracción del talento, estrategia desarrollada junto al Subproyecto de Gestión del Cambio, con acciones dirigidas a colegios profesionales, sociedades médicas, autoridades académicas y otros actores clave del sector.

Esta última línea ya cuenta con un cronograma activo hasta fines de 2025 y contempla para el próximo año su extensión a estudiantes de pregrado, técnicos profesionales y otros perfiles necesarios para el nuevo Hospital.



## SUBPROYECTO MODELO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN HOSPITALARIA

### MODELO DE ATENCIÓN: BASE CONSTRUIDA Y NUEVA ETAPA EN DESARROLLO

Tras un trabajo colaborativo con equipos clínicos y directivos del CRS HPC, se presentó una propuesta de modelo de atención general del HPC, discutida con los equipos de la Subdirección de Gestión Asistencial del SSMSO y presentada a la División de Gestión de la Red Asistencial (DIGERA) del MINSAL por su enfoque y forma de anclar organizacionalmente los principios del modelo de salud integral familiar y comunitario: centrado en el

paciente, integralidad y continuidad de la atención, así como por su perspectiva de red en el planteamiento de las necesidades de atención de las personas de su territorio.

Actualmente, se inicia la construcción de modelos de atención específicos y la actualización del modelo de gestión, proceso que incluirá instancias de participación con la comunidad para integrar sus miradas.



## SUBDIRECCIÓN MÉDICA:

*consolida avances estratégicos con foco en la excelencia, la humanización y la mejora continua.*



Desde la Subdirección Médica del CRS Hospital Provincia Cordillera se destaca el compromiso y esfuerzo sostenido de los equipos que la componen, quienes, mediante un trabajo riguroso y orientado a los usuarios y usuarias, han contribuido significativamente al cumplimiento de metas institucionales que impactan positivamente en la salud de la comunidad.

Gracias a este enfoque basado en la mejora continua, la humanización del trato y la búsqueda de la excelencia, se han logrado importantes avances que fortalecen la red de atención y preparan el camino hacia nuevos desafíos. Entre los proyectos a corto plazo se encuentra la disminución de los tiempos de espera, el fortalecimiento de la transparencia en la entrega de información, y la implementación de nuevos procesos que respondan de forma más oportuna a las necesidades de la población.

Para el Dr. Cristóbal Mellado, subdirector Médico de la institución las iniciativas clínicas son un pilar fundamental para robustecer el quehacer profesional y con ello dar,



dentro de lo programado, la resolución a las prestaciones de nuestra población. En ese sentido, el directivo nos comenta, **"estamos trabajando en impulsar, prontamente, iniciativas clave como el inicio de cirugías de cataratas, el desarrollo de protocolos de atención alineados a los estándares de Joint Commission International (JCI), y la consolidación de programas como Cuidados Paliativos y atención a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). A ello se suma la próxima implementación de lockers inteligentes en la unidad de farmacia, entre otros proyectos en marcha"**.

Dentro de la gestión la Subdirección Médica reafirma su compromiso con la consolidación de procesos de atención de cara al futuro Hospital Provincia Cordillera, apostando por el fortalecimiento del trabajo en red, la formación y atracción de especialistas, el desarrollo integral de los equipos clínicos y técnicos, así como la articulación entre hospitales, la atención primaria de salud (APS) y el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

**Este trabajo continuo se enmarca en una visión clara:** brindar una atención segura, oportuna y de calidad, con un sello institucional de excelencia y cercanía con las personas.

Dr. Cristóbal Mellado S.  
Subdirector Médico

# SDM

# HITOS DEL PRIMER SEMESTRE:

## *avances concretos al servicio de la comunidad*

Durante el primer semestre de 2025, la Subdirección Médica ha impulsado y consolidado una serie de acciones estratégicas que reflejan el compromiso por una atención de calidad, resolutive y centrada en las personas. A continuación, se destacan algunos de los principales logros alcanzados:

### AVANCES EN ACREDITACIÓN JCI:

Equipos de distintas unidades han participado activamente en la construcción y actualización de protocolos clínicos clave para el proceso de acreditación bajo estándares de Joint Commission International. Se resalta el liderazgo de la Dra. María Paz de la Fuente y la Dra. Paola Ciocca, quienes junto a la Subdirección Médica han concluido protocolos como los de Farmacia, Abreviaturas, Pabellón y Marcaje de sitio quirúrgico. Por otro lado, se ha avanzado en documentos relacionados a privilegios clínicos, evaluación del dolor y consentimientos informados por diagnóstico, entre otros.



### CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS:

Se logró fortalecer equipos estratégicos como el de Neurología y el programa de Hipertensión Arterial, mejorando así la oferta de atención especializada en el establecimiento.

### CAPACITACIÓN Y APOYO A LA APS:

Se desarrollaron instancias de formación dirigidas a equipos de Atención Primaria en torno a temáticas relevantes como el climaterio, promoviendo la articulación y continuidad del cuidado.



### VÍNCULO CON LA COMUNIDAD Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL:

La Subdirección ha tenido una participación activa en espacios de difusión y articulación territorial como radios locales, congresos, tutorías clínicas, reuniones de red y CIRA territorial, fortaleciendo así el posicionamiento del CRS en la red asistencial.



## **PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y TRABAJO COMUNITARIO:**

- A través de la articulación con la agrupación de usuarios de Salud Mental y sus familias, se logró adjudicar el Taller Artístico de la Corporación Municipal de Cultura de Puente Alto para el año 2025.
- Se realizan Ferias de Salud Mental, que informan y constituyen espacios terapéuticos con planes de tratamiento individualizados, donde los usuarios son acompañados por el equipo psicosocial del establecimiento.
- Gracias a la gestión con la Municipalidad de Puente Alto, se concretó el patrocinio de transporte para 10 salidas terapéuticas durante 2025, facilitando la participación de pacientes en actividades de rehabilitación psicosocial.



## **APORTE TÉCNICO AL HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA:**

Equipos de la Subdirección Médica participaron activamente en procesos de licitación de equipamiento esencial para el futuro hospital. Su mirada técnica fue fundamental en bases de licitación para equipos de Imagenología, columnas y lámparas de pabellones, entre otros dispositivos clave.

## **EXPANSIÓN DE ESPECIALIDADES A TRAVÉS DE HOSPITAL DIGITAL:**

Se avanzó en la incorporación de nuevas especialidades como Otorrinolaringología y Dermatología, ampliando las vías de acceso a atención médica oportuna.

## **CONTINUIDAD EN LA COMPRA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS:**

Se mantuvieron convenios con prestadores para asegurar prestaciones en especialidades críticas como Cardiología y Gastroenterología, en respuesta directa a las necesidades detectadas en la población usuaria.

## **PARTICIPACIÓN EN LA DEFINICIÓN DE CARTERA DE SERVICIOS:**

La Subdirección fue parte activa del proceso de actualización de la cartera de servicios definida por el SSMSO, asegurando que las prestaciones respondan a las realidades locales.

## **FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN RED:**

Se mantuvieron reuniones mensuales con establecimientos de la red y se incorporó al SSMSO a esta instancia de coordinación. Además, se formalizó el protocolo de atención para pacientes privados de libertad.

## **APOYO EN LA RESOLUCIÓN DE LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA:**

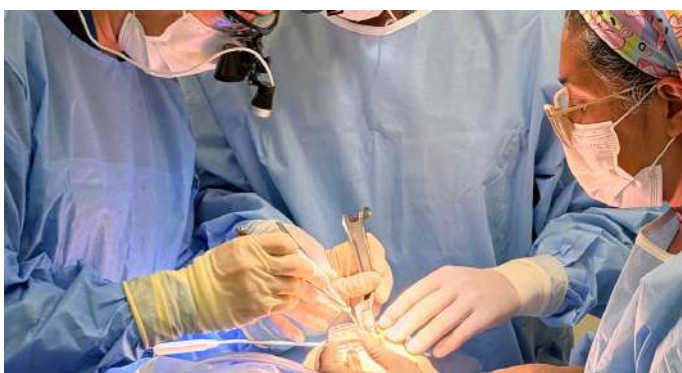
Se colaboró en la recepción de cirugías oftalmológicas derivadas desde el Hospital Padre Hurtado, contribuyendo significativamente a disminuir los tiempos de espera para los usuarios de la red.

## **DESARROLLO DEL PROGRAMA 33.000 HORAS:**

Se implementó este programa en diversas especialidades del CRS, ampliando la capacidad resolutoria de la institución y fortaleciendo el acceso a una atención especializada.

## **NUEVAS PRESTACIONES:**

Se destaca la incorporación de nuevas cirugías y procedimientos que se han desarrollado en el área de odontología -cirugía maxilofacial, ortodoncia, endodoncia y Trastorno temporomandibular (TTM)-.



El NSP hace referencia a la inasistencia de un usuario a una cita médica sin aviso previo, y constituye un problema relevante dentro del ámbito de la programación médica, con implicancias tanto clínicas como organizacionales.

Desde el punto de vista institucional, el NSP produce una pérdida directa de recursos, tanto humanos como físicos. El tiempo del profesional de salud, del equipo técnico o médico, así como el uso, boxes o salas de procedimientos, se ve desaprovechado. Esta situación no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también genera una pérdida de oportunidad de atención, ya que ese turno podría haber sido asignado a otro usuario que lo necesitara.

Asimismo, el NSP impacta negativamente en la continuidad de los tratamientos, especialmente en pacientes con patologías crónicas, es decir que requieren controles periódicos. La falta de seguimiento adecuado puede traducirse en una evolución clínica desfavorable, afectando directamente el estado de salud del paciente y aumentando el riesgo de complicaciones futuras.

# NSP

No se presenta

## *Impacto del NSP desde la Programación Médica*

Por: Dra. Xochit Chico O.,  
Médico Coordinadora Clínica (DAIGE)

Desde la programación médica, este fenómeno representa un desafío significativo, ya que altera la planificación de agendas y dificulta la optimización de los recursos disponibles.



# MARCAMOS UN NUEVO HITO:

## *Primera Cirugía de articulación temporomandibular*

El 10 de julio del 2025, con gran satisfacción la Dra. Josefina Saldivia, especialista en Trastornos Temporomandibulares y Dolor Orofacial, del Servicio Clínico de Odontología, realizó en nuestra institución la primera artrocentesis y viscosuplementación de la articulación temporomandibular (ATM).



Este procedimiento mínimamente invasivo consiste en introducir agujas o cánulas en la articulación para lavar el espacio articular, romper adherencias, eliminar mediadores inflamatorios y aplicar sustancias que mejoran la viscosidad del líquido sinovial. Esto permite restaurar el equilibrio biomecánico de la ATM.

### **¿A quién beneficia?**

Este tratamiento está indicado principalmente en pacientes con disfunción temporomandibular, caracterizada por dolor crónico, chasquidos articulares, bloqueos y limitación en la apertura bucal.

Con esta técnica se busca:

- ✓ **Reducción significativa del dolor.**
- ✓ **Mejora en la movilidad mandibular.**
- ✓ **Disminución de la inflamación intraarticular.**
- ✓ **Mayor funcionalidad y mejor calidad de vida para el paciente.**

**E**sta intervención marca un nuevo paso en la capacidad resolutoria del CRS HPC, en línea con nuestro compromiso de brindar una salud más cercana, oportuna y de calidad a nuestra comunidad. 

# FARMACIA QUE CUIDA:

*avances para una atención más segura y humana.*

**La Unidad de Farmacia ha implementado mejoras clave que responden al alto nivel de demanda y al compromiso con una atención basada en la seguridad del paciente, la humanización y la excelencia en cada proceso.**



La Unidad de Farmacia del CRS HPC, es una de las áreas con mayor flujo y exigencia dentro del recinto, por lo que ha desarrollado durante este periodo una serie de mejoras que apuntan directamente a fortalecer la seguridad del paciente y la calidad de la atención. Estas acciones reflejan un enfoque clínico-proactivo alineado con estándares internacionales, y dan respuesta al desafío permanente de combinar eficiencia operativa con una atención más humana y centrada en las personas.

Entre los avances más relevantes, destaca la identificación y estandarización del **manejo de Medicamentos de Alto Riesgo** a través del protocolo PT-FAR-22, herramienta que permite reducir errores asociados a este tipo de fármacos, los cuales, si bien son poco frecuentes, pueden tener consecuencias graves o incluso fatales.

Asimismo, se ha incorporado la **estrategia de identificación de medicamentos LASA (Look-Alike Sound-Alike)**, cuyo propósito es disminuir la posibilidad

de errores derivados por similitudes visuales o fonéticas entre medicamentos, fortaleciendo los procesos de preparación y administración segura.

Para la jefa de la Unidad de Farmacia, químico farmacéutico Nicole Díaz, estas iniciativas dan respuesta sostenida al trabajo riguroso del equipo que lidera. Al respecto, destaca: **"Cada una de estas mejoras responde a un esfuerzo conjunto y**

**consciente por brindar una atención segura, eficiente y humanizada. Nuestro objetivo es que los pacientes se sientan cuidados en cada etapa del proceso, y que el uso de los medicamentos sea siempre un acto responsable y de excelencia clínica. Gracias equipo por la mejora continua"**



QF. Nicole Díaz,  
Jefa Unidad de  
Farmacia



SUBDIRECCIÓN  
GESTIÓN DEL  
CUIDADO:

SDGC



## JORNADA DE ENFERMERÍA EN RED:

*"El cuidado humanizado, proyecciones y desafíos para un equipo de salud que avanza"*

En mayo del 2025 se llevó a cabo la jornada **"El Cuidado Humanizado: Proyecciones y Desafíos para un equipo de Salud que Avanza"**, organizada por el Equipo de Gestión del Cuidado de la Red SSMSO y dirigida a los equipos de salud de los establecimientos hospitalarios. La actividad se concretó con amplia participación de profesionales en el Salón del Centro Escucha San Juan de la Clínica Familia.

En un escenario sanitario cada vez más exigente, caracterizado por la creciente complejidad de la atención y la necesidad de respuestas coordinadas entre los distintos niveles asistenciales, la enfermería se posiciona como un actor fundamental en la transformación del sistema de salud. En ese sentido, la jornada buscó constituir dentro de un espacio de reflexión, aprendizaje y fortalecimiento el liderazgo clínico, destacando **el cuidado humanizado como eje articulador de la práctica profesional y abordando los desafíos que impone el trabajo en red, la estandarización de cuidados y la mejora continua de la calidad y seguridad asistencial.**

En ese contexto nuestra Subdirectora de Gestión del Cuidado, Sra. Katherine Cano, nos comenta **"La Jornada de Enfermería en Red surge como fruto del trabajo colaborativo y cotidiano entre las Subdirecciones de Gestión del Cuidado de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO). Esta instancia no solo ha fortalecido la actualización de conocimientos clínicos, sino que también ha potenciado el intercambio de experiencias, pasantías y otras actividades estratégicas para el desarrollo profesional"**.



Foto. De izq. a Der.: Sra. Pamela Inda, SDGC Hospital Dr. Sótero del Río; Sra. Susana Maureira, SDGC Hospital Dra. Eloiza Díaz; Sra. Katherine Cano, SDGC CRS Hospital Provincia Cordillera y Sra. Jocelyn Bravo, Coordinadora Unidad de Enfermería Complejo Hospitalario San José de Maipo





Cabe precisar que, la Gestión del Cuidado cumple un rol esencial tanto en el ámbito hospitalario como ambulatorio. Esta jornada fue una valiosa oportunidad para visibilizar y reconocer nuestra labor entre pares, alineados con los principios de humanización y excelencia promovidos por el SSMSO.

El liderazgo clínico de la Subdirección de Gestión del Cuidado es un pilar fundamental dentro del modelo de atención, ya que promueve prácticas seguras, impulsa la mejora continua y garantiza un enfoque centrado en las necesidades reales de los usuarios. Además, el trabajo colaborativo y en red fortalece la atención integral, fomenta el aprendizaje colectivo y consolida una cultura organizacional centrada en las personas.



EU. Katherine Cano V.,  
Subdirectora de Gestión del Cuidado.

Desde mi rol como Subdirectora de Gestión del Cuidado, asumo con entusiasmo y compromiso el desafío de proyectar *nuevas* jornadas como esta, entendiendo que nuestra Subdirección lidera un equipo interdisciplinario compuesto por profesionales como kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, tecnólogos médicos, fonoaudiólogos, TENS y TONS, entre otros. Todos ellos desempeñan un papel clave en el cuidado integral de nuestros usuarios y usuarias, reafirmando el valor de un trabajo conjunto, ético y humanizado. 

# COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD:

*avances en el cumplimiento  
de los estándares JCI.*

La SDGC lidera acciones estratégicas para fortalecer la seguridad del paciente, la calidad asistencial y los procesos clínicos, en línea con las exigencias de la Joint Commission International.

Durante el último periodo, la Subdirección de Gestión del Cuidado ha impulsado diversas acciones orientadas al cumplimiento de los estándares internacionales definidos por la Joint Commission International (JCI), organismo que promueve la mejora continua en la atención de salud. Entre las iniciativas destacan:

## 1

### Unidad Toma de Muestras

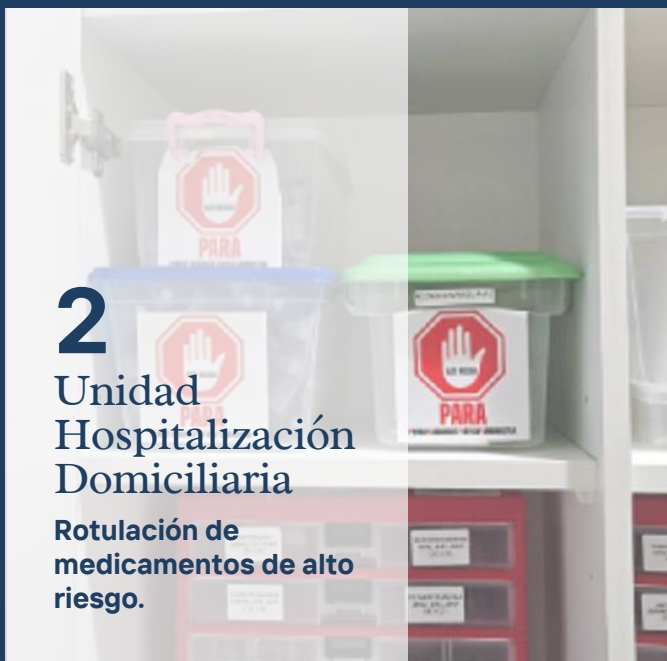
**Privacidad de  
consentimiento y toma de  
examen de VIH.**



## 2

### Unidad Hospitalización Domiciliaria

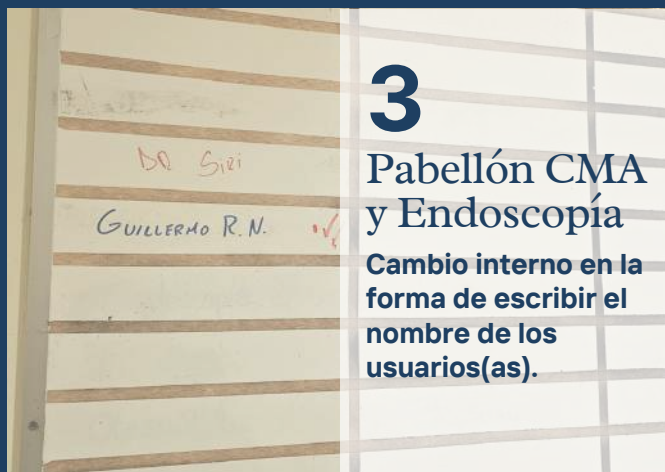
**Rotulación de  
medicamentos de alto  
riesgo.**



## 3

### Pabellón CMA y Endoscopia

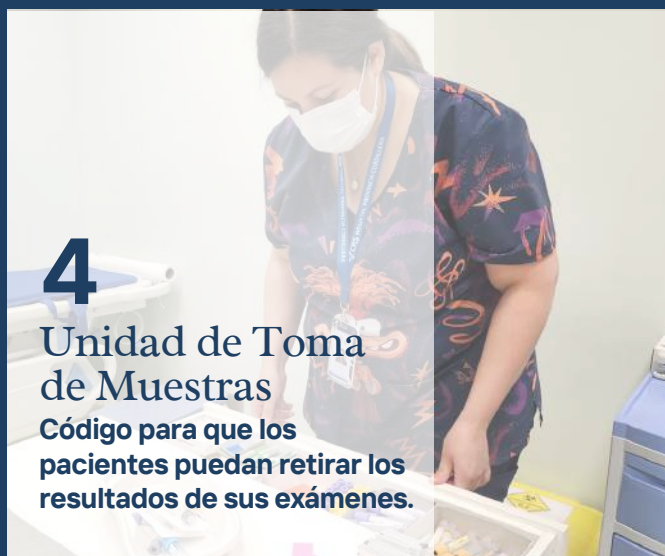
**Cambio interno en la  
forma de escribir el  
nombre de los  
usuarios(as).**



## 4

### Unidad de Toma de Muestras

**Código para que los  
pacientes puedan retirar los  
resultados de sus exámenes.**



|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|---------------------|----------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                  | <b>ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO</b><br><b>TOMA DE MUESTRAS</b> |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| 1. Para rescatar sus exámenes debe ingresar a la página web:<br><a href="https://resultados.imnbicentenario.cl">https://resultados.imnbicentenario.cl</a>                                                                                            |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| 2. Debe ingresar el usuario y la clave de ingreso indicados:                                                                                                                                                                                         |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| <table border="1"><tr><td>Residente</td></tr><tr><td>Nombre: Herrera, MUELER</td></tr><tr><td>Clave de Acceso</td></tr><tr><td>Usuario: 18022020-2</td></tr><tr><td>Password: 0430704703</td></tr><tr><td>Expediente: 001-00000000</td></tr></table> |                                                                        | Residente | Nombre: Herrera, MUELER | Clave de Acceso | Usuario: 18022020-2 | Password: 0430704703 | Expediente: 001-00000000 |
| Residente                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| Nombre: Herrera, MUELER                                                                                                                                                                                                                              |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| Clave de Acceso                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| Usuario: 18022020-2                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| Password: 0430704703                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |
| Expediente: 001-00000000                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        |           |                         |                 |                     |                      |                          |

“La comunidad CRS HPC se ha involucrado activamente para elevar los estándares de calidad y seguridad en la atención de salud. En sí, trabajamos para entregar lo mejor a nuestros usuarios.”





## SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

*Innovación, seguridad y eficiencia: ejes que fortalecen nuestra gestión*



Durante el primer semestre, la Subdirección Administrativa ha liderado múltiples acciones clave para concretar su gestión acentuando el foco en el bienestar de los equipos y la mejora continua del servicio.

El trabajo ejecutado por la Subdirección Administrativa ha sido clave en el fortalecimiento de la gestión interna y en la creación de condiciones que favorecen el bienestar de la comunidad funcionaria y del territorio. Este esfuerzo sostenido se ha materializado gracias al compromiso, profesionalismo y dedicación del equipo que compone la SDA, quienes desde sus distintas funciones aportan diariamente a la mejora continua de nuestro entorno laboral.

Para el subdirector Administrativo, Patricio Asenjo R., quien asumió la formalidad del cargo a partir de febrero del año en curso, liderar un equipo donde la colaboración ya es parte de la cultura institucional, por eso destaca:

**“Es fundamental reconocer el trabajo que realiza nuestro equipo, que muchas veces actúa tras bambalinas, pero que cumple un rol esencial para que todo funcione. La gestión administrativa no sólo es técnica, también es humana, y tiene un impacto directo en la calidad del servicio. Agradezco profundamente su compromiso y responsabilidad.”**



Sr. Patricio Asenjo  
Subdirector Administrativo.

# Presupuesto CRS



La gestión financiera de nuestra institución ha estado marcada por una planificación estratégica y responsable, lo que ha permitido avanzar en múltiples áreas. Esta capacidad de ejecución refleja no solo un uso eficiente de los recursos disponibles, sino también el compromiso de los equipos administrativos por garantizar el funcionamiento continuo de los servicios, respondiendo a las necesidades de la comunidad y manteniendo el foco en la calidad de la atención.



Para el subtitulo 21 y 22 tenemos disponibilidad presupuestaria a octubre y noviembre respectivamente sin embargo se esta trabajando con Departamento de Finanzas y en coordinación con las distintas subdirecciones para ajustar y controlar el gasto para cerrar el año con el menor déficit.

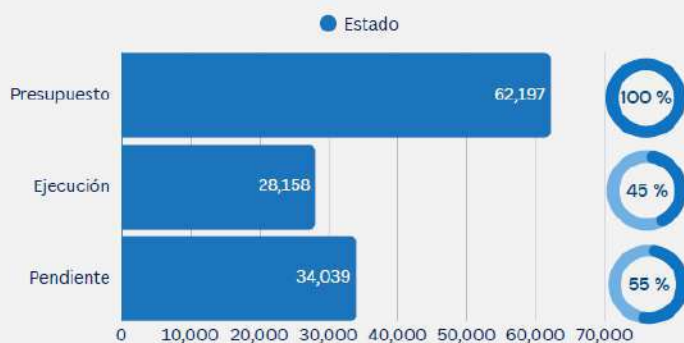


## Ejecución

Compras con despacho y facturación ingresada.

## Pendiente de ejecución

Compras pendientes de despacho, en proceso de compra y pendientes de definición.



# Corte Junio

La SDA, en coordinación con las demás subdirecciones y con la participación activa de los Equipos Médicos, Abastecimiento y otras áreas, ha logrado concretar la adquisición del 66% de lo programado para la compra de equipamientos clínicos. Este avance permite asegurar que los recursos se utilicen durante el periodo 2025, garantizando así la ejecución total del presupuesto asignado.

A continuación, se presenta el detalle de las compras de equipamiento y mobiliario en ejecución, así como los ítems pendientes de adquisición, bajo el compromiso de utilizar la totalidad del presupuesto disponible y optimizar el uso de los recursos de manera eficiente.

## Equipos/Equipamiento y Mobiliario Recepcionado M\$28.158

|                                  |           |                                        |           |
|----------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------|
| Camilla de Transporte            | M\$ 4.034 | Piezas para Mesa Quirúrgica (CRR 2024) | M\$ 7.339 |
| Muebles de Farmacia (2)          | M\$ 3.403 | Óptica para Artroscopia (CRR 2024)     | M\$ 3.666 |
| Sillas de Ruedas Bariátricas (2) | M\$ 881   | Máquinas de juegos (MEL 2024)          | M\$ 2.390 |
| Libreros Infantiles              | M\$ 320   | Enfriador evaporativo gran caudal      | M\$ 1.845 |
| Mesas de reuniones redondas (2)  | M\$ 250   | UPS para Equipos Médicos               | M\$ 1.810 |
| Gabinete Colgante                | M\$ 143   | Balanza Pediátrica                     | M\$ 936   |
| Silla Ergonómica cajero          | M\$ 109   | Centrífuga Maxilofacial (CRS 2024)     | M\$742    |
|                                  |           | Dinamómetro de Mano                    | M\$290    |

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Nasofibroscopio    | M\$ 12.058 |
| Sillas Ergonómicas | M\$ 1.048  |

En proceso de despacho M\$13.106 39 %

## Pendientes M\$20.933

|                            |           |                                 |           |
|----------------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
| Opticas 30° 4mm Urología   | M\$ 5.824 | Proyector Sala Capacitación     | M\$ 1.600 |
| Lupa Quirúrgica            | M\$ 1.643 | Bomba Sumergible                | M\$ 3.038 |
| Bombas Aspiración Portátil | M\$ 2.500 | Proyectos MEL 2025              | M\$ 4.304 |
|                            |           | Pendiente de Definición (29.04) | M\$ 2.024 |

61 %

## INFORME DEUDA Y PAGO JUNIO

| Mes     | Mayo |           | Junio |           | Total DTes | Total Monto |
|---------|------|-----------|-------|-----------|------------|-------------|
| Proceso | DTes | Monto M\$ | DTes  | Monto M\$ |            |             |
| Deuda   |      | 0         |       | 0         | 0          | 0           |
| Pagos   | 2    | \$21.022  | 380   | \$740.150 | 382        | \$761.172   |

El 100% de los pagos se realizó dentro de fecha (<30 días)

| Deuda al 31 de Mayo     | Monto M\$ | Subt 22 | Subt 29 |
|-------------------------|-----------|---------|---------|
| Total facturas          | \$0       | 0       | 0       |
| Mayor a 30 días         | \$0       | 0       | 0       |
| Igual o menor a 30 días | \$0       | 0       | 0       |

Durante el primer semestre, con corte en junio, el CRS HPC ha demostrado su compromiso con la gestión eficiente de los recursos y el cumplimiento oportuno de sus responsabilidades administrativas, logrando pagar a sus proveedores en plazos inferiores a 30 días, en estricto apego a la normativa vigente. Este logro es resultado del trabajo coordinado y del seguimiento riguroso que realiza el equipo encargado de la administración y supervisión de los convenios, garantizando así un uso responsable y transparente de los fondos públicos. **Al corte de esta edición es importante mencionar que, el CRS HPC no presenta deuda con los proveedores.**



El Departamento de Operaciones ha desarrollado durante este periodo **diversas acciones orientadas a fortalecer la seguridad de los accesos y optimizar los servicios de atención dentro del recinto**. Estas mejoras responden al compromiso por brindar un entorno más seguro, funcional y acogedor tanto para usuarios como para funcionarios.

A través de una **planificación coordinada, se han implementado ajustes en infraestructura, control de accesos y mantenimiento de espacios, permitiendo dar respuesta a las necesidades operativas de la institución y contribuir directamente a la calidad del servicio que se entrega a la comunidad.**



**Mejoras en señalética vertical en el estacionamiento.**



**Mejoras de espejos panorámicos.**



**Mejoras en cámaras de seguridad en estacionamiento de Eyzaguirre**



**Mejoras en cierre en laterales de acceso vehicular en estacionamiento de Eyzaguirre.**



**Mejoras en seguridad Farmacia: instalación de empavonado en ventanillas de atención.**



**Mejoras en iluminación de estacionamiento Eyzaguirre.**



## CAMPAÑA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS:

*compromiso con una atención más oportuna y eficiente.*

Durante el segundo trimestre de 2025, la Unidad de Admisión y Recaudación ha liderado un importante proceso orientado a fortalecer la comunicación con nuestros usuarios mediante la ejecución de la **Campaña de Actualización de Datos**. Esta iniciativa ha permitido entrevistar a más de 1000 personas, promoviendo la mantención al día de información esencial como teléfonos, correos electrónicos y direcciones.

El desarrollo de estas campañas ha contado con la valiosa participación del Consejo de Usuarios de la institución, quienes de manera cercana y activa llegan a los visitantes de las distintas áreas de atención. Por otra parte, la iniciativa ha incorporado distintas estrategias en los espacios de atención, como la instalación de Códigos QR en sillas de salas de espera y la actualización de los visuales en los tótems informativos, donde también se promueve la importancia de mantener los datos personales actualizados.

Al respecto, Víctor Cataldo, jefe de la Unidad de Admisión y Recaudación, señala: **"Esta actividad ha significado salir del mesón y acercarnos directamente a las personas en las salas de espera, entrevistándonos con los usuarios en su propio espacio. Esta dinámica ha sido posible gracias al compromiso de nuestras admisionistas, quienes participan de manera aleatoria en el stand de la campaña, demostrando una gran disposición y vocación de servicio."**

Como parte de las proyecciones para el segundo semestre (julio a diciembre), se contempla realizar tres campañas mensuales, reforzando además el registro y entrega de información asociada a la Ley de Atención Preferente. A ello se suma la implementación de un nuevo tríptico informativo sobre la Unidad, que estará disponible en cada mesón de atención para orientar aún más a los usuarios.

Estas acciones reflejan el compromiso institucional con una atención más oportuna, personalizada y accesible para toda nuestra comunidad usuaria.

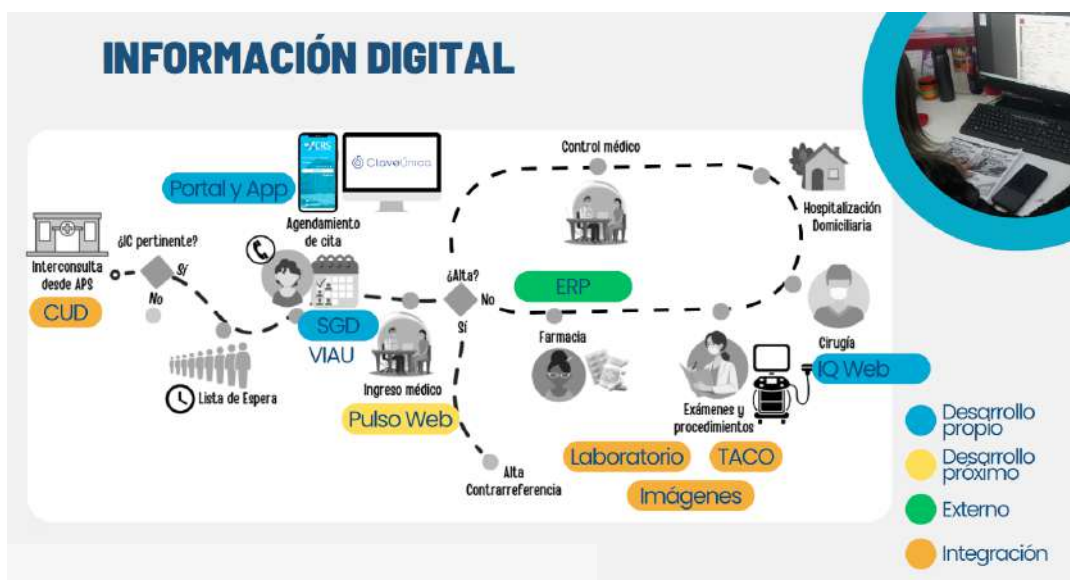


Sr. Víctor Cataldo S., Jefe Unidad de Admisión y Recaudación.



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN SALUD:

*el impacto de la Ficha Clínica Web.*



El Departamento de Tecnologías de la Información (TI) ha desarrollado un trabajo estratégico orientado a mejorar la accesibilidad y eficiencia de los procesos tecnológicos que respaldan la atención en salud en nuestro territorio. Uno de los avances más significativos ha sido la implementación y fortalecimiento de la Ficha Clínica Web (FCE), una herramienta digital fundamental para almacenar, organizar y gestionar la información médica de los pacientes de forma segura y eficiente.

La FCE ha marcado un antes y un después en la forma en que se entrega atención, impactando positivamente tanto en los equipos clínicos como en los usuarios. Este sistema permite acceder de manera rápida a la información médica, mejorando la coordinación entre profesionales y agilizando los procesos administrativos.

Entre los principales beneficios de la Ficha Clínica Web se destacan:

- Acceso rápido y fácil a la información médica.
- Mayor precisión y organización de los datos del paciente.
- Reducción de costos y uso de recursos físicos.
- Mejora en la seguridad y resguardo de la información.

- Aumento de la eficiencia en la atención médica
- Potenciamiento de la colaboración entre equipos de salud
- Mayor participación y empoderamiento del paciente
- Facilitación de procesos de análisis e investigación clínica.

La FCE no solo representa una innovación tecnológica, sino también un paso firme hacia la modernización de nuestro sistema de salud, contribuyendo a una atención más oportuna, segura y centrada en las personas.



Sr. Heber Osés B.  
Jefe Dpto. TIC.

**La implementación de estas soluciones digitales evidencia nuestro compromiso constante con el perfeccionamiento de la atención en salud.**

# DPTO. Abastecimiento

## **MOTOR CLAVE** *para el funcionamiento del* **CRS HPC**

El Departamento de Abastecimiento y Logística tiene como misión dar respuesta de manera eficaz, eficiente y efectiva a los requerimientos de bienes y servicios solicitados por las distintas áreas del establecimiento, en estricto cumplimiento de la Ley de Compras Públicas, la normativa vigente, los lineamientos institucionales y la búsqueda constante de mejores prácticas. Su labor es un pilar clave para garantizar una atención de calidad a nuestros pacientes, asegurando que cada recurso se gestione de forma óptima y transparente.

En lo que va del año, el departamento ha alcanzado importantes hitos: se han emitido 716 órdenes de compra y gestionado 49 licitaciones, que en conjunto representan más de 6.500 millones de pesos transados. Todas estas operaciones se han ejecutado con estricto apego a la normativa y procedimientos establecidos, asegurando transparencia y eficiencia en cada proceso.

Por otro lado, destacan dos adquisiciones que representan hitos institucionales de alto impacto: la contratación del servicio de dispensación de medicamentos y el arriendo del microscopio quirúrgico oftalmológico junto con los suministros necesarios para la realización de cirugías de cataratas, aportando directamente al fortalecimiento de la capacidad resolutive y a la mejora en la atención de los pacientes. Estos resultados reflejan no solo la magnitud de la gestión realizada, sino también el compromiso del equipo con la eficiencia, la transparencia y la entrega oportuna de insumos y servicios que la institución requiere para su funcionamiento.

Gracias a la coordinación interna y a una planificación rigurosa, Abastecimiento y Logística continúa fortaleciendo los procesos institucionales, optimizando los tiempos de respuesta y asegurando que cada acción contribuya al bienestar de nuestros pacientes.



**Microscopio  
oftalmológico.**



**Diagrama  
Institucional.**





## AVANCES EN DIGITALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE PROCESOS

En el marco de la Ley de Transformación Digital N° 21.180, uno de nuestros hitos más relevantes ha sido la implementación del envío de documentación interna y hacia el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, exclusivamente, a través de la plataforma ABEX. Este cambio ha permitido la integración de la documentación sin la necesidad de utilizar papel, optimizando los procesos y garantizando que la información esté disponible de forma inmediata y sin demoras.

Este avance no solo representa un paso significativo hacia la modernización institucional, sino que también reafirma nuestro compromiso con la eficiencia, la transparencia y el cuidado del medioambiente.

Asimismo, a partir de este año se conformó oficialmente la Unidad de Gestión Documental, compuesta por dos secciones, tal como establece el organigrama institucional:

- **Sección de Archivo de Fichas Clínicas (soporte papel).**
- **Sección de Oficina de Partes.**

Para Macarena Carrasco, jefa de la Unidad de Gestión Documental, **"este nuevo esquema organizacional permitirá optimizar la gestión de los documentos y fortalecer la atención eficiente a todas las áreas del recinto"**. Además, destaca que **"la integración de las dos secciones facilita la coordinación interna y garantiza un manejo más ágil, seguro y transparente de la información, lo que se traduce en un beneficio directo para la calidad del servicio que entregamos"**.

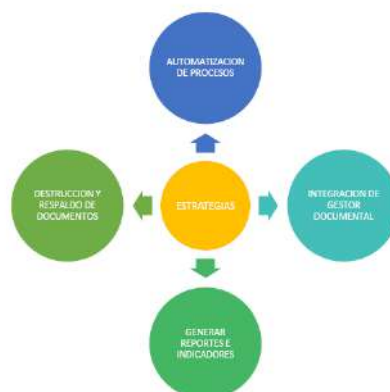
Como parte de esta modernización, también se consolidó la comunicación con ChileCompra exclusivamente a través de medios electrónicos, estableciendo como canal oficial el correo institucional de Oficina de Partes (opartes@hpcordillera.cl), lo que fortalece la trazabilidad y seguridad de las comunicaciones.

Estos avances fortalecen nuestra capacidad de respuesta, mejoran la gestión interna y nos posicionan en línea con los desafíos y estándares que exige la transformación digital en el sector público.



Macarena Carrasco  
Jefe Unidad de Gestión Documental

**Invitamos a todas las áreas de la institución a seguir colaborando activamente con la Unidad de Gestión Documental, ya que el éxito de esta gestión depende de ustedes, quienes son nuestros principales aliados para alcanzar una administración eficiente y de calidad.**





# LANZAMIENTO CÓDIGO DE ÉTICA:

*una guía construida en conjunto para fortalecer nuestra cultura institucional*

En abril de este año se realizó el lanzamiento oficial del Código de Ética del CRS Hospital Provincia Cordillera, hito que marcó el cierre de un extenso y participativo proceso que involucró activamente a los funcionarios y funcionarias del establecimiento.

La construcción del Código Ética comenzó tiempo atrás, con la planificación de diversas etapas y desafíos. El primer paso fue socializar la iniciativa, visitando unidades, realizando charlas informativas y levantando información a través de herramientas como encuestas anónimas de Contraloría, entrevistas y focus group. Estas últimas se destacaron por su nivel de complejidad, ya que requerían una amplia participación para reflejar de forma representativa las distintas miradas del equipo institucional. Luego de reunir y analizar toda la información, se inició la redacción del documento, el cual fue revisado en múltiples ocasiones por el comité y por el equipo directivo, hasta consolidar una versión final consensuada y representativa.

El lanzamiento del documento no fue sólo una presentación formal, sino una instancia cercana y reflexiva en la que se compartió la historia detrás del proceso, se mostraron ejemplos de situaciones prácticas que enfrentan los equipos de salud y se explicó cómo actuar ante dudas o eventuales denuncias, canalizándolas a través de los coordinadores de integridad.

Para el director (s) Dr. Cristóbal Mellado y quién lideró la presentación oficial del documento, valoró profundamente el trabajo realizado y la activa participación de los equipos en su construcción. En sus palabras, mencionó: **"como institución contamos con una guía que nos orientará en nuestro actuar. Es por eso que te invitamos a ser parte de nuestra cultura ética y promoverla como funcionarios(as) del CRS HPC."**



Asimismo, para **Claudia Astudillo, jefa de la Unidad de Control Interno** de la Subdirección Administrativa y coordinadora de integridad, junto con el asesor jurídico Arturo Rodríguez, destacaron: **"La**

**elaboración del Código de Ética fue un largo trabajo que realizamos de forma colaborativa, y esperamos que este sea una guía o acompañamiento sobre el comportamiento esperado de los funcionarios. Cuando tengan dudas sobre alguna situación en particular, acudan a nosotros como coordinadores de integridad"**, enfatiza la coordinadora de integridad.

La proyección que se apunta para el segundo semestre es continuar trabajando en la difusión del Código, con actividades orientadas a entregar herramientas concretas a los funcionarios para fortalecer el correcto actuar y consolidar una cultura ética compartida dentro del CRS HPC.





## SUBDIRECCIÓN DE PERSONAS

*impulsando un ambiente laboral saludable.*



En la Subdirección de Personas estamos comprometidos con promover un ambiente laboral saludable, inclusivo y motivador, que contribuya al bienestar integral de todas y todos quienes forman parte de nuestra institución. A través de iniciativas que fomentan la participación activa, la prevención y el reconocimiento, se busca fortalecer la calidad de vida laboral, el desarrollo organizacional y el sentido de pertenencia en la institución.

### DPTO. CALIDAD DE VIDA

La Subdirección de Personas, junto con su Departamento de Calidad de Vida, impulsó diversas iniciativas orientadas a promover el bienestar, la seguridad y la equidad dentro del CRS HPC.

En el marco de la Semana de la Mujer, se celebró y reconoció el liderazgo femenino con actividades que invitaron a la reflexión y el arte, incluyendo conversatorios con la abogada Pola Montoya de Fundación PAQUENU y mujeres líderes del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, CRS HPC y CDU. Además, se realizó una exposición de pinturas de la artista Melania Macaya y se difundieron contenidos audiovisuales alusivos a la conmemoración.

Durante la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que conmemora el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se organizaron actividades informativas y recreativas para promover la prevención y el bienestar de los funcionarios y funcionarias. Destacaron stands sobre prevención de riesgos, salud mental, ergonomía y protección radiológica, pausas activas acompañadas por el mimo de ACHS, y el reconocimiento a las unidades con menor tasa de accidentes, junto con una campaña comunicacional interna constante.

En junio, se desarrolló la Campaña de Prevención de Trastornos Músculo-Esqueléticos, en colaboración con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), el Comité Paritario de Higiene y Seguridad y la Unidad de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional. Esta campaña incluyó stands informativos con recomendaciones ergonómicas y autocuidado, una trivía interactiva para reforzar conocimientos de forma lúdica, entrega de obsequios y una jornada de fiscalización de posturas correctas guiada por el mimo de ACHS, promoviendo un aprendizaje ameno y efectivo.



Sr. Francisco Basay B.  
**Subdirector de Personas.**





## SERVICIO BIENESTAR

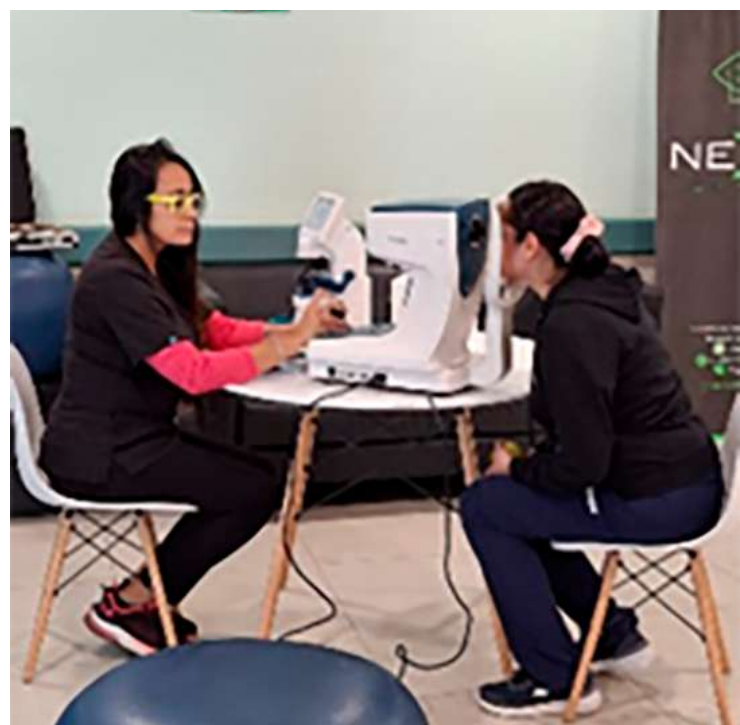
*fortaleciendo la calidad de vida de nuestra comunidad funcionaria.*

El Servicio de Bienestar del CRS Hospital Provincia Cordillera ha experimentado un crecimiento significativo, aumentando el número de afiliados y ampliando la oferta de servicios y beneficios para funcionarios y sus familias.

Ser socio es fundamental para aprovechar una amplia gama de beneficios que impactan directamente en la calidad de vida. A través de esta afiliación, los trabajadores acceden a apoyo integral en salud, desarrollo personal, asistencia económica y actividades recreativas, lo que contribuye a un entorno laboral más saludable, motivador y cercano.

El trabajo cercano y donde prevalece su objetivo principal, en torno a cuatro ejes fundamentales: apoyo a la familia, beneficios de asistencia médica, fomento al desarrollo personal y ayudas económicas. En ese sentido, la alianza de acercar a las empresas hacia los funcionarios, permite que reciban una orientación directa e información accesible sobre los múltiples beneficios y servicios disponibles para ellos y sus familias.

Por otra parte, las iniciativas recreativas y prácticas son instancias que llegan directamente al lugar de trabajo, facilitando el acceso de los funcionarios a actividades de esparcimiento, bienestar y servicios útiles sin la necesidad de desplazarse. Estas acciones contribuyen a generar un ambiente laboral más ameno, fomentan la integración del equipo y promueven un equilibrio saludable entre la vida profesional y personal.



## *Impulsando talento y procesos transparentes.*

Una de las estrategias implementadas para contar con un equipo humano altamente capacitado y alineado con los valores institucionales, la Unidad de Reclutamiento y Selección desempeña un rol clave en la búsqueda y selección de talento. Su trabajo constante en la mejora de los procesos y en la generación de alianzas estratégicas responde a la necesidad de fortalecer nuestra dotación profesional.

En ese sentido, en respuesta a la deserción de postulantes en ciertas etapas del proceso, se ha fortalecido la colaboración con instituciones educativas mediante la participación activa en ferias laborales presenciales y virtuales, buscando ampliar el alcance y captar talento acorde a nuestras necesidades.

Además, se han promovido jornadas de reclutamiento en red, orientadas a asesorar a la comunidad sobre cómo postular a empleos públicos, contribuyendo así a la inclusión y transparencia en el acceso a oportunidades laborales. Paralelamente, se trabaja en la actualización de los catálogos de perfiles de cargo para 2025, lo que permitirá mejorar la estandarización de cargos y favorecer procesos de reclutamiento más claros y equitativos.

En coordinación con el Servicio de Salud y referentes técnicos de las instituciones de la red Sur Oriente, el departamento está desarrollando nuevas estrategias para optimizar los procesos de reclutamiento y selección, enfatizando la idoneidad, el mérito y la no discriminación como principios fundamentales.

Según comenta la jefa del Departamento de Desarrollo de las Personas, Abigail Landa, **"hemos impulsado en construir procesos de selección cada vez más transparentes y justos, que aseguren que los mejores profesionales se unan a nuestro equipo, contribuyendo a la excelencia y calidad de la atención que brindamos"**.



Foto: equipo del Dpto. de Desarrollo de las Personas

## **3a Jornada de Trabajo:** *Mesa de reclutamiento y selección en RED.*



## DPTO. GESTIÓN DE LAS PERSONAS

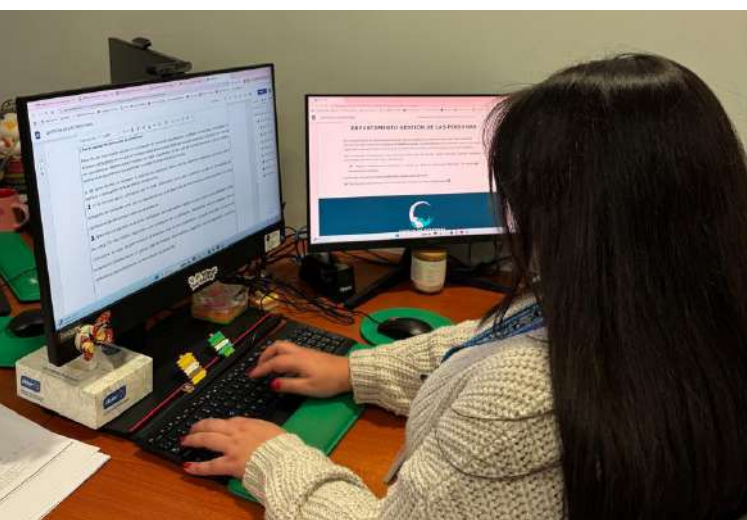
### *mejoramos la comunicación e información.*

En línea con nuestro compromiso de fortalecer la comunicación y garantizar un acceso más ágil a la información, la Unidad de Personal ha implementado diversas mejoras orientadas a brindar un acompañamiento cercano y oportuno a nuestra comunidad funcionaria.



#### Sitio web de la Unidad de Personal:

Centraliza información útil, preguntas frecuentes, procedimientos, documentos y normativa. Este es el primer paso hacia un futuro sitio del Departamento que integrará las tres áreas: Unidad de Personal, Unidad de Remuneraciones y Unidad de Procesos Transversales.



#### Cápsula informativa:

Actualización de formularios y orientaciones clave, ahora disponibles en un solo lugar.



#### Comunicaciones masivas más cercanas:

Mensajes claros y oportunos sobre procedimientos y diversos temas del Departamento, incluyendo una sección de "Tips para funcionarios".



#### Quiz de preguntas:

Espacio interactivo para reforzar el conocimiento normativo y motivar la participación.



#### Capacitaciones a funcionarios:

Son realizadas en el marco del proceso calificadorio, con el fin de orientar y resolver dudas.



#### Fomento de la participación en elecciones:

En la, reciente, votación para elegir al representante de la Junta Calificadora Central, el equipo promovió activamente la participación mediante comunicados que explicaban su propósito y relevancia, destacándose como un ejemplo en el servicio por la efectividad de sus métodos.

Gracias a estas estrategias, la visibilidad de la información clave que, todo funcionario(a) debe manejar como servidor público ha experimentado un cambio significativo. El trabajo del equipo ha permitido que los contenidos sean presentados de forma amena, clara y comprensible, logrando que la información no solo esté disponible, sino que también sea bien recibida y utilizada por quienes forman parte de nuestra institución.

**Estas acciones buscan facilitar el acceso a la información, responder inquietudes con mayor rapidez y fortalecer el vínculo con nuestros funcionarios.**



Camila Belmar B.  
Jefe Unidad de las  
Personas.





# PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DIÁLOGO CONSTRUCTIVO

Un sello indiscutible de nuestra gestión es el trabajo cercano y constante junto a la comunidad del territorio. Este vínculo sólido y colaborativo nos permite comprender mejor sus necesidades, fomentar la participación activa y construir soluciones conjuntas que benefician a todos. La alianza con los usuarios y sus representantes fortalece la transparencia, la confianza y el sentido de pertenencia, elementos esenciales para avanzar hacia un futuro hospital más inclusivo y orientado al bienestar de la población.

De acuerdo a la orientación de la Asesoría de Gestión del Usuario y Participación, nuestra institución ha registrado avances significativos gracias al compromiso activo de la comunidad y la consolidación de sus instancias organizativas.

En el ámbito del **Centro Territorial de Trabajo (CTT)**, en el transcurso del año se han realizado tres encuentros importantes, correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo. Estas reuniones han sido espacios fundamentales para dar paso a cocrear las acciones que se plantearon en el Plan Bieneal, presentado en diciembre pasado.



# CONSEJO DE USUARIOS:

*un sello institucional que refleja el compromiso constante con la participación ciudadana.*

El Consejo de Usuarios (CDU) ha desarrollado una serie de actividades destacadas que reflejan su compromiso con la mejora continua y la participación activa en las decisiones institucionales.

En abril, se realizó un conversatorio con la jefa de Farmacia, donde se informaron cambios relevantes en la entrega de medicamentos, como la habilitación de una nueva ventanilla y buzón para recetas, la suspensión del horario de extensión y la reactivación de la entrega de TACO en la unidad de Toma de Muestras. El CDU fue un actor clave como agende de comunicación para dar a conocer las nuevas estrategias adoptadas.

En mayo, se realizaron conversatorios con profesionales de las áreas de Salud Mental, para compartir las razones del cambio en las recetas mensuales y concretar la propuesta en primeros auxilios psicológicos. En tanto que, con la Unidad de Admisión y Recaudación socios han participado en la Campaña de Actualización de Datos, la cual tiene por objetivo sensibilizar la importancia de mantener actualizados los datos de contacto de los usuarios y consolidar la información de pertenencia a pueblos originarios y nacionalidad extranjera.

Un tema relevante, fue la participación en la Cuenta Pública Gestión 2024, momento en que destacaron los temas de colaboración conjunta como la implementación de la cafetería, acción que responde a una consulta vinculante realizada en 2024 y que beneficia a la comunidad que asiste a su atención.

Cabe destacar que, en junio, la directiva del CDU fue reorganizada donde la Sra. María Godoy asumió la presidencia, Sr. Raúl Norambuena como secretario y Sr. Roberto Logan como tesorero. Se establecieron reuniones internas de coordinación y se acordó mantener dos asambleas mensuales, además de formalizar los cambios mediante canales de comunicación institucionales, fortaleciendo así la estructura y funcionamiento del consejo.

Estos avances evidencian el valor de la participación y el trabajo colaborativo para construir un centro de salud mucho más cercano y centrado en las necesidades de sus usuarios.



De izq., a Der.: Sr. Raúl Norambuena, Sra. María Godoy y Sr. Roberto Logan.



# WE TRIPANTU 2025



En el marco del We tripantu, el año nuevo mapuche, nuestra institución celebró junto a las organizaciones del territorio y funcionarios este importante hito cultural, fortaleciendo los lazos de colaboración y respeto mutuo. Esta conmemoración no solo representa una instancia de encuentro, sino también una expresión del compromiso por mantener una alianza de trabajo continuo con las comunidades, promoviendo la accesibilidad y el reconocimiento activo de la cosmovisión de los pueblos originarios como parte integral de nuestro quehacer institucional.