



MEMORIA DE LABORES 2011

HOSPITAL
NACIONAL
NUEVA
GUADALUPE

MISIÓN

Brindar servicios de atención en salud con eficiencia, eficacia calidad y humanismo a la población bajo nuestra responsabilidad, en un marco institucional que incentive una fuerza laboral comprometida, formada y capacitada.

VISIÓN

Ser un Hospital de Segundo Nivel modelo en la Región Oriental, que proporcione servicios de Salud en condiciones de equidad, eficiencia, calidad, calidez e innovación.

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Los objetivos y líneas estratégicas para el Hospital de Nueva Guadalupe han sido redefinidos en consenso con el equipo de Gobierno, conformado por diferentes disciplinas hospitalarias en conjunto con la Dirección, a través de la incorporación de Herramientas de Gestión ,con el objetivo de definir los procesos necesarios que permitan operativizar la Política Construyendo la Esperanza.

LOGROS

1. Enfoque al Usuario
2. Gestión Estratégica y Organización
3. Gestión Asistencial
4. Gestión de Recurso Humano
5. Equipos e Infraestructura
6. Gestión Financiera
7. Intersectorialidad
8. Gestión de la Calidad
9. Trabajo en Red

1. ENFOQUE AL USUARIO

Especialidad de Ginecoobstetricia:

A partir de Enero 2011 se cuenta con dos Gíneco-obstetras más (1 en plaza de residente y otro por compra de servicios). Lo anterior más la readecuación de los horarios de los Gíneco-obstetras existentes ha permitido contar con especialista en Gineco-obstetricia 24 horas al día de Lunes a Viernes y 8 horas los domingos.

Encuesta de Satisfacción de los Usuarios:

Realizada por Universidad Privada de San Miguel, con una muestra de 450 usuarios al azar, en el transcurso del mes de abril de 2011, en la que se evaluó la satisfacción de los usuarios por área:

Emergencia: alcanzó un 76% en satisfacción en trato al usuario, un 67.3% de satisfacción en el tiempo de espera para recibir atención (en general) y un 80.6% de satisfacción para el tiempo de espera para recibir la consulta médica. En dicha área el porcentaje más bajo se tuvo en la satisfacción de los usuarios con la cantidad de servicios sanitarios disponibles obteniendo un 57.33%.

Hospitalización: Alcanzó un 90.7% de satisfacción respecto al trato recibido durante su estancia. El 93% recibieron la información de manera espontánea, siendo en un 94% de los casos proporcionada por los médicos. El 90% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el cambio de ropa. 96% manifestaron estar satisfechos con el horario de visita y el 85% se mostró satisfecho con la alimentación.

Los resultados más bajos se obtuvieron en: Tiempo que tardaron para el ingreso 78.7%, y las recomendaciones al alta sobre tratamiento a seguir 75%.

Consulta externa: En cuanto al trato recibido se obtuvo un 87% de satisfacción en general, específicamente se obtiene un 88.7% por parte de laboratorio, un 76% por parte del personal de enfermería y un 92% por parte de los médicos. Vigilancia y recepción recibieron un 76% de satisfacción.

Los porcentajes más bajos se obtuvieron en: satisfacción en tiempo para recibir atención: 62% y tiempo para recibir consulta 57% de los encuestados satisfechos.

Clasificación de pacientes en portería:

En respuesta a las encuestas en las que se manifiesta que los tiempos de espera son los que más insatisfacción generan entre los usuarios, y dadas las limitantes para los cambios de proceso en el área de consulta externa (renuncia de Médico de Familia que ejercía la jefatura del área, no disponibilidad de recurso exclusivamente para atención al usuario, escasez de personal de enfermería que debe atender tanto la consulta de especialidad, como la general y las atenciones de primer nivel) se buscaron alternativas y se implementó el clasificar desde portería a los pacientes de cada especialidad y colocarlos por orden de llegada, lo que ha contribuido a disminuir el tiempo de espera, aunque este según encuesta realizada en el último trimestre, aún persiste arriba de 2 horas, pero a causa de fenómenos ajenos a la institución (horarios de transporte limitados) que hacen que el paciente tenga que presentarse con más tiempo de anticipación del establecido para la cita.

Divulgación de Oferta de Servicios:

A través de folletos distribuidos a pacientes, medios de comunicación, instituciones y establecimientos de la red Chinameca.

Creación de sitio en medios de comunicación en red (Facebook), en donde se dan a conocer las actividades del hospital.

Divulgación de derechos y Deberes de los usuarios: A través de carteles y banners colocados en puntos visibles para los usuarios elaborados por estudiantes de la Universidad de El Salvador

2. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIÓN

Dotación de ropa hospitalaria a los diferentes servicios.

Ejecución de proceso descarte de bienes muebles pertenecientes al hospital.

Conformación comité de seguridad Laboral.

Conformación y capacitación de Comisión de Servicio Civil

Abastecimiento de medicamentos, se finalizó año con 88% de abastecimiento.

Ejecución presupuestaria de 100%.

Ejecución de plan de compras de 100%.

Incremento del monto de fondos propios por servicios prestados a ISBM.

Fortalecimiento de la red Chinameca a través de reuniones de evaluación de referencia retorno y capacitación a los recursos. Elaboración del Manual de Organización y Funcionamiento del Hospital.

Finalización de Cumplimiento de las 27 Observaciones dejadas por Ministerio de Trabajo en supervisión de Agosto 2009.

3. GESTIÓN ASISTENCIAL

Tiempos de espera para consulta de primera vez menores de 3 semanas.

Cirugías Electivas con tiempo de espera menor de dos meses.

Seguimiento y control de los resultados de la producción hospitalaria y ambulatoria.

Cobertura de Ginecoobstetricia 24 horas al día 5 días a la semana.

Ordenamiento de pacientes de consulta de especialidad

Jornadas Locales de Cirugía

4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nivelación de salarios para 10 empleados. En el hospital ya no existe ninguna plaza inferior a los \$300.00.

Traslado de 3 plazas de contrato GOES a ley de salario, con lo que se logra que el 100% de plazas hospitalarias por ley de Salarios.

Apoyo al área de enfermería con contratación por compra de servicios durante epidemia de Dengue, así como licencias por maternidad.

NOMBRE DE CAPACITACION	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD DE PERSONAL CAPACITADO
Capacitación de personal en modificativas de ley LACAP	4	16
Capacitación en Ley LEPINA y registro de Recién Nacidos	3	60
Brigadas de emergencias y desastres por parte de Cuerpo de Bomberos de San Miguel.	3	48
Capacitación en Temas relacionados con disminución Morbimortalidad materno perinatal	13	30
Cursos Reanimación Neonatal	1	9
Salud Ocupacional Inducción	1	12
Charlas de Sensibilización de VHI	3	75
Conocimientos de lactancia Materna	2	23
Anestesia Obstétrica	1	30
Toma de Muestras y fase pre analítica de Pruebas de Laboratorio.	1	21
Rotación por Área de Hematología de hospital Bloom (fortalecimiento de habilidades en la realización de FSP	1	1
Taller de Proyecto de Mejora Continua de la Calidad (con Red)	1	19
Hospitales Seguros Frente a los desastres	1	19
Charla de Desechos Sólidos comunes y reciclaje	1	24
Lineamientos Infección Respiratoria Aguda	1	13
Refuerzo tratamiento y Diagnostico de Dengue	1	11
Leptospirosis	1	14
Temas de manejo Médico	10	17

INCENTIVOS NO ECONÓMICOS para el personal

Conformación Comité Sociocultural del Hospital

Celebraciones de cumpleaños a miembros de comités activos y días específicos de empleados.

Celebración navideña para hijos de empleados.

Fiesta Navideña.

5. EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA

Cisterna: Cercado de área de cisterna y hacer badenes para aguas superficiales.

Incorporación de Sistema de Cloración \$958.50.

Construcción de centro de acopio de desechos comunes: Como parte del cumplimiento de los estándares de calidad, proyecto de desechos sólidos comunes. Costo \$ 6040. 87.

Ambiente 6 de Hospitalización: Se realizo revisión de sistema eléctrico, se repararon lámparas, se les cambio pantallas, se preparo paredes y se pinto, se pinto encielado y baños, se colocaron cadenas para sostener cilindros de oxígeno.

Área de lavandería: Se solicito realizar trabajos de abrir boquetes tipo ventanales en zona interna de lavandería para mejorar la circulación del viento reducir los altos

niveles de calentamiento de dicho lugar.

Área de Documentos Médicos: reparación de plafón sobre pasillo principal y estadística, con lo que se corrigieron filtraciones que afectaban funcionamiento y seguridad del área, reparación parte interna, iluminación, fijación de estantes, pintura, colocación de extractores para mejorar ventilación. Costo \$3419.00

Reparación de fugas: y mejora del sistema de suministro de vapor de casa de maquinas, central de esterilización y lavandería. Monto \$ 4.478.

Cuarto de Médicos: mejora de iluminación, pintura, cambio de piso y acondicionamiento de cuarto de médicos.

Área de Calderas: Adquisición de bomba para tanque de condensado de área de calderas. Costo \$ 2389.95

Traslado de equipo procedente de Hospital San Vicente: Se realizo traslado de equipos que fueron dados de alta en Hospital de San Vicente, realizándoles reparación y pintura, se entregaron a las áreas según tipo y necesidad.

- **Equipos trasladados:**
- 2 aires acondicionados de ventana (cuarto de médicos y activo fijo)
- 2 centrifugas (se repararon y se entregaron a laboratorio)
- 1 esterilizador eléctrico para materiales (entregado a laboratorio)
- 1 banco de sangre (se está utilizando para almacenar desechos patológicos)
- 1 negatoscopio (se entrego a rayos X)
- 1 lámpara de fototerapia (se reparo pinto y se entrego a pediatría)
- 5 estantes metálicos (se repararon y se entregaron al almacén)
- 2 estantes metálicos (se repararon y se entregaron a estadística)
- **Instalación de 110 puntos de red en todas las áreas del hospital:** Se gestiono al nivel central los fondos para realizar el proyecto de cableado estructurado para puntos de red del hospital se ubicaron 110 puntos de tal manera que todas las dependencias tengan acceso a la red de internet. Trabajo efectuado del 4 de abril al 4 de mayo del 2011. Costo\$ 11, 446. 96

Laboratorio Clínico: Adquisición en comodato de **equipo automatizado para Química sanguínea**, con lo que se ha disminuido tiempo de espera de resultado de exámenes en esta área.

Señalización: de áreas de atención a usuarios y resto de dependencias.

Traslado externo de los desechos patológicos: Se gestiono con empresa TRANSAE, para que realice la recolección, traslado, tratamiento y disposición final de estos desechos lo cual comenzó en abril de este año.

Mejora de la Iluminación Hospitalaria: Luego de estudio de iluminación, ruido y temperatura realizado por Ministerio de Trabajo. Costo \$680.00

Diseño e implementación de programa de cómputo de mantenimiento: Se gestiono con alumnos de ingeniería en sistemas de la UGB para que realizaran un programa que permitiera realizar todas estas actividades.

Trabajaron por un periodo de seis meses y actualmente se está utilizando como herramienta para el departamento de mantenimiento y se puede ver la información a través de la red local.

6. GESTIÓN FINANCIERA

Se ejecutó el presupuesto asignado en un 100 %, así como el 100% de fondos propios, sin no se incurrir en deudas para 2012.

Se excedió en un 15% los ingresos percibidos de BM mayor de lo Pactado en el Convenio.

7. INTERSECTORIALIDAD

625 personas capacitadas en VIH estigma y discriminación, En conjunto con ONG :2 grupos de mujeres de la Comunidad, Alcaldía, 6 Centros escolares, PNC.

Colaboración de estudiantes de 5ª año de medicina de la UES en las jornadas de combate contra el Dengue, Depuración de expedientes clínicos y vacunación canina y felina.

Abordaje de la Epidemia de Dengue con instituciones del Municipio, red Chinameca, Universidad de El Salvador, apoyo del SIBASI y Región.

Realización de encuesta de satisfacción del usuario.

8. GESTIÓN DE LA CALIDAD

90% de los Estándares de Calidad al 100% a noviembre 2011.

Mortalidad Materna de tipo directa 0%. Disminución de mortalidad perineo natal.

Índice de Cesáreas se mantuvo 27.4%, luego de disminución de 11% durante 2010. Quedando el porcentaje de Cesárea de primera vez de un 13%.

Depuración de Expedientes Clínicos y destrucción de expedientes.

9. TRABAJO EN RED

Coordinación con Unidades de Salud a través de reuniones quincenales para análisis de referencia-retorno y capacitaciones a personal de Unidades de Salud en temas materno infantiles.

Abordaje en Red de campaña contra el Dengue a través de elaboración, realización y seguimiento de Plan en conjunto con establecimientos de la Red Chinameca.

Disminución de mortalidad perinatal (Mortinatos) en un 37.5% respecto a 2010.

PROYECTOS REALIZADOS EN 2011

No	TIPO DE PROYECTO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	COSTO
1	Proyecto 4658 de fortalecimiento de los sistemas de información de la red de establecimientos de salud	fondos PEIS	\$11446.96
2	Encuesta de Satisfacción del Usuario	Donación Universidad Andrés Bello	
3	Instauración del Centro de acopio de desechos sólidos y segregación de basura común	Fondo General y Donación	\$6040.87
4	Diseño e implementación de programa de cómputo de mantenimiento	Donación Universidad Andrés Bello	\$ 2.500.00
5	Cobertura por Ginecoobstetra 24 horas al día 5 días a la semana	Fondo General.	\$ 24,000.00

