

# CENTRO MÉDICO FUNCIONARIO CUENTA CON NUEVO MÉDICO ESPECIALISTA

Para dar una mejor atención de salud a los funcionarios del Hospital Dr. Gustavo Fricke y una cobertura médica de lunes a viernes, el Centro Médico Funcionario de este centro hospitalario, contrató a la médico venezolana Jenisse Segovia, cuya especialidad es internista.

La profesional, quien se encuentra habilitada para ejercer legalmente la profesión médica en Chile, comenzó a trabajar desde hace aproximadamente un mes en el Centro Médico Funcionario.

Al respecto, la jefa de esta unidad, Cecilia Herrera, manifestó su satisfacción con esta contratación ya que "ella ha venido a suplir las necesidades que teníamos de contar con médico toda la semana. De esta manera, vamos a poder descongestionar la demanda de consulta de morbilidad en adultos y además, porque se cumple con el objetivo de contar con atención médica de calidad y humanizada para los funcionarios de nuestro Hospital, y que siempre exista la cobertura cuando el funcionario requiera de atención médica en cualquier día de la semana, de lunes a viernes", detalló la enfermera a cargo.



La Dra. Jenisse Segovia trabaja de lunes a jueves en horario de 13.30 a 17 horas y los viernes, de 13.30 a 16 horas. Las solicitudes de horas médicas deben hacerse directamente al Centro Médico Funcionario.

## RESEÑA CLAUDIA VELÁSQUEZ MUÑOZ (1980-2017)

Nació un 14 de Febrero de 1980 en Viña del Mar, siendo la menor de 2 hermanos, regala de su papá y compañera de su mamá. De pequeña era inquieta, juguetona y cariñosa.

Toda su enseñanza escolar fue en la Scuola Italiana de Valparaíso, donde destacó siempre por su espíritu solidario y aptitudes deportivas.

Aunque no fue la primera del curso, mantuvo siempre un buen rendimiento, lo que hizo que lograra entrar a kinesiología a la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, forjando aquí sus bases como futura profesional y generando en ella un constante espíritu por perfeccionarse.

Fue ya en el año 2007 que llegó a trabajar en el Hospital Dr. Gustavo Fricke, desempeñándose en varios servicios de nuestro hospital. Pero fue en el servicio de Pediatría donde construyó lazos fuertes con funcionarios y pacientes, sobre todo con sus niños de fibrosis quística.

Siempre estuvo ligada al programa AVNI-AVI del MINSAL siendo un integrante más de las familias de cada niño perteneciente a éste programa.

¿Cómo olvidar las Fiestas de Navidad que organizaba sólo para darles a los niños un día feliz dentro de las muchas veces malos días que pudiesen tener por sus complejas enfermedades?

Fue en nuestro hospital donde se enamoró de Manuel, también funcionario, formando una linda familia junto a Matías y la pequeña Josefa, ligándolos a ellos también a su faceta solidaria.

Compañera de trabajo y amiga: siempre estuvo presente para apoyar, compartir y preocuparse por cada uno de quienes la rodeaban.



Sus compañeros de trabajo.

# BOLETÍN INTERNO Nº12



NOV 2017 HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE - SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA

## HOSPITAL FRICKE FINALIZA EVALUACIÓN PARA LA RE-ACREDITACIÓN DE CALIDAD



*•Durante nueve días el recinto fue evaluado por una entidad autorizada por la Superintendencia de Salud y ahora se encuentra a la espera del resultado.*

La Re-Acreditación como prestador de atención cerrada es el principal desafío del centro asistencial viñamarino para este 2017, por ello durante meses sus esfuerzos estuvieron centrados en preparar los documentos y respaldos de las características que evalúan y miden que los procesos relacionados con la atención de pacientes se realicen con estándares de calidad y seguridad.

Por ello, al finalizar la evaluación en terreno por la entidad evaluadora "Salud Management", el Director del Hospital Dr. Gustavo Fricke, Dr. Leonardo Reyes manifestó: "a mi juicio como Director y como Equipo Directivo, yo creo que el Gustavo Fricke cumplió las expectativas que teníamos respecto del compromiso de todos los que participaron directa e indirectamente en la preparación y en la presentación frente a la entidad acreditadora. Estamos confiados en que nos va a ir bien, quiero agradecer a todos los estamentos por todo el esfuerzo que se hizo para la preparación y durante el proceso mismo de acreditación".

Por su parte Fernando Aro, fiscalizador de la Superintendencia de Salud, que acompañó esta evaluación, señaló que el proceso se desarrolló con bastante fluidez y con "mucho colaboración de parte de los distintos estamentos, vi a las personas muy empoderadas de los procesos, entregando la información que les solicitaba la entidad acreditadora y por otro lado me percaté que la entidad acreditadora

hizo un trabajo muy profesional con mucha dedicación para recabar la información necesaria para finalmente preparar su informe de acreditación que en 30 días hábiles desde el inicio del proceso que fue el 6 de noviembre, teniendo también la posibilidad de solicitar una prórroga de hasta 30 días hábiles más, de acuerdo a lo reglamentado".

En relación al resultado de la evaluación, el Director del hospital enfatizó que "tenemos la conciencia tranquila porque pusimos todo nuestro mayor esfuerzo para que esto resultara exitoso y ahora estamos en manos de la entidad acreditadora y yo tengo la certeza de que vamos a sacar este desafío adelante. Estamos trabajando de manera permanente poniendo en el centro de nuestra preocupación al paciente y lograr los mejores estándares de calidad y seguridad para su atención".



# MÁS DE MIL FUNCIONARIOS PARTICIPARON DE LA FERIA DE RE-ACREDITACIÓN



•Exposición de características, videos, afiches y ornamentación del casino prepararon el ambiente previo a la evaluación por la entidad acreditadora.

Estas últimas semanas se realizaron una serie de acciones para impulsar los contenidos que se evaluarán durante el proceso de acreditación como prestador de atención cerrada. Entre estas acciones se desarrolló una serie de piezas gráficas y audiovisuales con los contenidos de los protocolos y los referentes de cada tema, además se realizó una muestra de temas transversales que son preguntados a cualquier funcionario del establecimiento durante la evaluación.

María José Ruz, jefa de la Unidad de Calidad y Seguridad del paciente explica esta iniciativa: "La idea es lograr un 100% de cobertura de todos los profesionales y de todo el personal del hospital para que ellos puedan saber y contestar empoderadamente las preguntas que les va a hacer el evaluador que los va a entrevistar".



Los módulos dispuestos contienen información y un referente de cada área que explica: Plan de emergencia y evacuación, como acceder a los comités de ética, Sistema de alerta 911, accidentes cortopunzante con fluidos de riesgo, accidentes con material citostático, accidentes con material radioactivo y ficha clínica.

La Re-Acreditación se trata de una evaluación efectuada por una entidad externa que constata que los procesos de la atención en salud se realicen con estándares de calidad y seguridad para los usuarios.

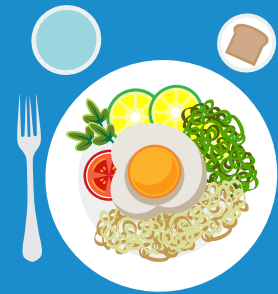


## ENTREGA DE CARPETAS

En paralelo a la Feria de Re-Acreditación, el equipo de la oficina de Calidad y Seguridad del paciente efectuó una ardua labor con la entrega de carpetas para los referentes de cada servicio. Estas carpetas contienen todos los documentos actualizados de las características medidas en cada servicio.



# TRABAJOS EN CASINO DE FUNCIONARIOS AVANZAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS



Con el fin de mejorar las condiciones de la cocina del casino de funcionarios, se están desarrollando diversos arreglos en infraestructura, los cuales culminarán en los próximos días.

Un completo plan de remodelación de la cocina del casino se está llevando a cabo

por estos días en el Hospital Dr. Gustavo Fricke, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo donde se produce la alimentación del personal.

Así lo informó María Paz Aguayo, Jefa de Alimentación, quien indicó que el objetivo es mejorar las condiciones "para los funcionarios, porque es el lugar donde se preparan los alimentos todos los días, porque la cocina, su infraestructura va a ser nueva y nos va a garantizar la inocuidad".

Para ello, en la actualidad los alimentos que consumen los trabajadores se están distribuyendo

desde la Central de Alimentación. Ahí llegan preparados bajo el sistema Cook and Chill, el cual "es un sistema donde se cocina igual que en la casa, pero en grandes volúmenes. La diferencia es que se baja la temperatura de los alimentos de manera muy rápida para evitar la carga bacteriológica. Los alimentos llegan congelados y se retermalizan en la central a una temperatura sobre 70°, porque nos exigen sobre 65° para mantener la inocuidad y luego lo distribuimos a través del repostero. Las ventajas, son que estas entregando un plato, con las mismas características nutricionales y organolépticas que si las estuviéramos cocinando acá in situ", explica Paloma Luna, jefa de Producción de Sodexo.

Frente a estas adaptaciones, el Director del Hospital Dr. Leonardo Reyes, solicitó "paciencia, queremos dejar en mejores condiciones el casino, para mejorar la calidad de la producción de los alimentos. Nos queda poco tiempo para volver a las condiciones normales de alimentación", y destacó a su vez, que en los últimos años, se ha ido aumentando progresivamente el presupuesto destinado a la alimentación del personal, "hasta llegar a un 20% de incremento" respecto del año 2016.

# FUNCIONARIOS DE LA UEA ORGANIZARON DIVERTIDA FIESTA DE DISFRACES

• Cerca de 35 personas participaron de esta iniciativa

En el Club de Campo del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota se desarrolló una festiva jornada de disfraces. La iniciativa, liderada por los técnicos paramédicos Elena Sepúlveda y Marcelo León de la Unidad de Emergencia adultos, convocó a funcionarios de distintos servicios de todo el hospital.

Elena Sepúlveda, detalló que la idea consistía inicialmente en "hacer la fiesta de disfraces sólo en nuestro servicio, pero después pensamos en no cerrar la posibilidad de que otras personas compartieran con nosotros y así conoceremos mejor con la gente que hay en el hospital. Participaron cerca de 35 personas, tuvimos un jurado compuesto por el Director del Hospital, Dr. Leonardo Reyes, la Dra. Silvana Misseroni internista de la Unidad y la Sra. Marjorie Marchant, Supervisora de la UEA".

Marcelo León, agrega que "fue una actividad para recrear a las personas, en las fotos se refleja la alegría. Lo importante es hacer cosas diferentes, de diversión para liberar el stress, que la gente se distraiga y que participe, eso es lo importante".

Sepúlveda destaca el apoyo recibido por "Fenpruss, FENATS unitaria, FENATS histórica, Damas de Rojo,

jefaturas del servicio de urgencia y Director del hospital que nos aportaron con premios e insumos para la actividad", así como también la permanente colaboración de sus compañeros de la Urgencia y la "participación del grupo de tango de Jorge y María Antonieta de Quilpué y el DJ. Agradecemos a todos lo que nos acompañaron y colaboraron porque lo pasamos súper bien".



## CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES CUENTA CON MODERNOS GESTORES DE FILA

•Con la instalación de dos tótem se optimiza la derivación y tiempo en que los usuarios son atendidos.

•Por otra parte, este nuevo sistema tiene más funciones y es de fácil uso para los funcionarios

El Consultorio de Especialidades del Hospital recibe diariamente un alto flujo de personas que acuden para retiro de medicamentos, gestionar sus horas de atención médica, consultas por hospitalización, entre otras, por lo que una óptima derivación de los usuarios con el apoyo de herramientas informáticas, es fundamental.

Eric Moncada, Jefe de la Unidad de Informática explica que “nuestras tecnologías están enfocadas en el usuario, en cómo hacemos que el hospital usando tecnología sirva mejor a la comunidad, ese es nuestro objetivo”.

Por ello destaca que este sistema denominado Anfitrión de fila, otorga una “atención más ágil, ordenada y de mejor calidad” que permite “saber cuándo llega el paciente, cuánto nos demoramos en atenderlo y ver el volumen de atención, permitiendo a las jefaturas reprogramar o potenciar una determinada fila dependiendo el volumen o carga de trabajo”.

Juan Loza, profesional de la Unidad de Informática que está a cargo de la implementación de este proyecto explica las ventajas: “Al tener un sistema más moderno con pantallas más sensibles al tacto e incorporar dos tótem, ha agilizado la entrega de los números y el llamado de los usuarios también es más rápido, los funcionarios ahora con un solo clic pueden llamar a los pacientes para su atención, antes tenían que hacer una serie de tres o cuatro pasos para llamar a una persona para ser atendido, en cambio ahora solamente ponen

“finalizar” o “no se presentó” según sea el caso y pueden llamar al siguiente paciente”.

### INTEGRACIÓN DE SISTEMAS EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS

A través de la Unidad de Informática, se incorporará prontamente una integración entre los sistemas vigentes en el establecimiento con este nuevo anfitrión de fila. Sandra Aroca, Subdirectora de Gestión del Usuario explica que “la idea es que este gestor tenga enlaces con datos de los pacientes, que trabaje con el rut del paciente, por ejemplo, saber cuál es su previsión, y poder optimizar o disminuir los pasos para la atención, y con ello disminuir esa espera”.

En paralelo a la implementación del gestor de filas, “se implementaron cambios de flujo en la Unidad de Admisión que también han permitido agilizar el proceso hasta que el paciente reciba la atención en el consultorio, el retiro de fármacos en farmacia o la atención en los módulos. Todo se ha visto agilizado en realidad, queremos hacer un sistema que no solo sea una asignación de números, sino que podamos hacer una gestión con los datos que obtengamos para optimizar el tiempo cuando el paciente llegue al hospital”.



## AUTORIDADES SE COMPROMETEN A MEJORAR CONDICIONES DE TRÁNSITO POR CALLE ÁLVAREZ

La Dirección del Hospital Dr. Gustavo Fricke SSVQ, invitó a la Dirección de Tránsito de Viña del Mar y a la Capitanía de Carabineros de la comuna a una reunión para trabajar en conjunto por un correcto tránsito de vehículos y personas, usuarios y funcionarios en el sector de Álvarez, desde Simón Bolívar hasta el Consultorio Marcos Maldonado. En este contexto, se propusieron algunas alternativas de resguardo y educación para todos quienes transitan por esta concurrida arteria viñamarina.



## DÍA MUNDIAL DE LA DIABETES: NUESTRO ESFUERZO ESTÁ EN LA PREVENCIÓN



•Equipo de programa de diabetes del Hospital Dr. Gustavo Fricke entregó recomendaciones a los usuarios para el cuidado de esta enfermedad.

Para la Dra. Marcela Díaz, Jefa del programa de Diabetes, “ha habido muchos cambios porque antes teníamos una diabetes juvenil en los niños y diabetes tipo 2 en los mayores. Hoy en día estamos en una realidad en que la diabetes está empezando a edades cada vez más jóvenes, y la diabetes autoinmune también se ha ido extendiendo hacia edades más adultas”.

### DESAFÍOS PARA LA ADQUISICIÓN DE HÁBITOS

Para Ricardo Huaquivil, nutricionista del Consultorio de Especialidades del establecimiento, y que ve principalmente diabetes en adultos, el desafío de “formar hábitos alimentarios en pacientes que ya vienen con diabetes y ciertos hábitos alimentarios no es una imposición mágica, los van modificando porque van viendo mejoras en sus valores de glicemia, en sus valores de obesidad, y se empiezan a sentir mejor. Entonces empiezan a cambiar a estilos de vida saludables” señala.

La educación continua de los pacientes es precisamente la tarea principal de las enfermeras, como detalla Bella Figueroa, enfermera del Programa Diabetes: “Lo abocamos a la técnica de administración de insulina para evitar complicaciones o daño de los tejidos, y eso contribuye a la compensación del paciente.”

Y el otro punto importante de educación es el autocuidado, el automonitoreo de glicemias. Esto conlleva una mejor calidad de vida, autovalencia de los adultos mayores, inserción tanto laboral como familiar en los jóvenes”.

### EDUCANDO A LOS NIÑOS EN LA DIABETES

María Juliza Echeverría Soto, nutricionista de Pediatría, enfatiza primero que la diabetes tiene dos pilares fundamentales de cuidado “uno es la terapia de la insulina, y paralelo a eso está la alimentación. Hoy la diabetes, sobre todo en los niños, no tiene que ser mirada como una enfermedad, tiene que ser mirada como una condición de vida, la diabetes va a formar parte de su vida siempre, desde que debutan que puede ser a los dos años, o a los diez, pero desde ese momento este tema de la terapia insulínica y la alimentación los va a acompañar de por vida”.

En su ámbito de acción, la psicóloga Ana María Guerra del Programa de Diabetes Infantil, señala que “el gran desafío es darle herramientas a niños y adultos para aprender el manejo adecuado de la enfermedad. La sociedad no está acostumbrada a tener personas con diabetes, son caros los medicamentos y la alimentación. Entonces a la gente le da rabia. Se debe saber manejar la ansiedad de vivir en una sociedad que no conoce y no maneja bien esta enfermedad”.



## JEFE DE BIBLIOTECA PARTICIPA EN EL V ENCUENTRO NACIONAL DE RESPONSABLES DE PATRIMONIO

Jefe de Biblioteca del Hospital Dr. Gustavo Fricke participa en el V Encuentro Nacional de Responsables de Patrimonio del Ministerio de Salud

Como parte de la Red de Responsables del Patrimonio Cultural de la Salud del Sistema Nacional de Servicios de Salud (SNSS), el Jefe de Biblioteca del Hospital Dr. Gustavo Fricke, José Lara, participó en el V Encuentro Nacional de la red.

Este Encuentro se realiza cada dos años gracias a los convenios de apoyo técnico de instituciones como la DIBAM, el Consejo de Monumentos Nacionales y las Universidades, para entregar herramientas que permitan a los Responsables de Patrimonio, funcionarios que cumplen otras labores en el sector salud, rescatar, gestionar y conservar el patrimonio de sus instituciones. Este espacio de capacitación, de apoyo e intercambio de experiencias en torno al rescate de la identidad y la memoria sanitaria, favorece también la entrega de lineamientos y acciones futuras del programa de trabajo del sector.

De acuerdo a José Lara, en la Unidad de Patrimonio "están muy interesados en trabajar con nosotros por la gran cantidad de patrimonio cultural que conservamos como Hospital. Tenemos que ver cuántos objetos hay, fotografías y documentos para subirlos a repositorio digital ministerial: fotografía,

número de inventario y descripción, para dar visibilidad a nivel nacional de nuestro patrimonio. Entre los objetos recuperados, hay documentos que datan de 1890, en una de las colección más grandes del patrimonio de salud".

La jornada contó tanto con profesionales de la Unidad de Patrimonio, como con expertos en áreas de conservación y catalogación de fotografías del Centro Nacional de Conservación y Restauración (CNCR) de la DBAM, el Consejo Nacional de Cultura y las Artes, la empresa INFODI y SurPatrimonia, una consultora del rubro de la conservación patrimonial. El encuentro finalizó con la entrega de la certificación a más de 60 funcionarios motivados y comprometidos con la reflexión de las experiencias locales y de cómo se podría seguir consolidando el trabajo patrimonial en las instituciones de salud del país.



## CAROLINA SOTO, PROFESIONAL DE APOYO A LA GESTIÓN A LA SUBDIRECCIÓN MÉDICA INICIA PROYECTO DENOMINADO "GESTIÓN DE PACIENTES"

*La estrategia "Gestión de pacientes", es utilizada como herramienta de control dentro de un proceso clínico asistencial, la cual se pretende incorporar en el nuevo Modelo de Gestión para el nuevo hospital Gustavo Fricke.*

Carolina Soto dejó la Subdirección de Gestión del Usuario para asumir un nuevo desafío: crear la Unidad de Gestión de Pacientes de la Subdirección Médica y colaborar en las gestiones internas de dicha Subdirección.

La nueva área está en desarrollo y busca emular lo que ya hay en otros países. "La idea es trabajar colaborativamente con Gestión de Camas, velando que el paciente/familia alcancen los objetivos terapéuticos previstos en su trayectoria clínica, identificando y movilizandolos recursos necesarios,

facilitando la intervención de los diferentes profesionales y servicios, para el logro de los mejores resultados. Estamos preparando el proyecto para presentarlo al Director y al Ministerio. En lo operativo, queremos que la hospitalización de los usuarios no se alargue por falta de gestiones, enfocándose en los casos socio sanitarios y de larga estadía", explica.

Para ello, agrega, es muy importante "la experiencia y la mirada que adquirí como Subdirectora, donde se debía tener una mirada de proceso, conociendo y manejando muchos aspectos del funcionamiento del hospital. Todas las mejoras deben apuntar a entregar una atención de calidad y Satisfacción Usaria, ya que trabajamos con personas y para las personas."



## HOSPITAL FRICKE SSVQ TIENE LA PRIMERA UNIDAD CLÍNICO FORENSE HOSPITALARIA DEL PAÍS



*La creación de esta unidad responde a un compromiso presidencial, que busca mejorar la oportunidad y la calidad de las pericias víctimas de delitos sexuales.*

El Hospital "Dr. Gustavo Fricke" de Viña del Mar se convirtió en el primer establecimiento en contar con una Unidad Clínico Forense (UCF) Hospitalaria, de un total de 16 que se habilitarán en el país y que tienen como objetivo mejorar las condiciones en que se realizan las pruebas periciales sexológicas, reduciendo la victimización secundaria de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual.

La inauguración fue encabezada por la Secretaria Ejecutiva del Consejo Nacional de la Infancia, María Estela Ortiz, el Fiscal Regional, Pablo Gómez, el Dr Juan José Mendoza Director del Servicio Salud Viña del Mar Quillota y el Director del Hospital Gustavo Fricke, Dr Leonardo Reyes que manifestó "Con esta sala vamos a brindar un trato digno a los niños y niñas que han sido víctima de delitos sexuales, es un honor para nosotros inaugurar la primera Unidad Clínico Forense Hospitalaria, nos comprometemos a mantener el estándar más alto de funcionamiento".

Por su parte, la Dra. Mercedes Chiang, encargada de esta unidad, agradeció a nombre del equipo de trabajo "a todos los que han cooperado en la estructura vital de esta unidad en su funcionamiento, su resultado y que han visto la importancia que este proyecto posee para las pacientes."

### CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD CLÍNICO FORENSE

La puesta en marcha de la UCF de Viña del Mar fue posible gracias a una inversión de 134 millones de pesos.

A este espacio pronto se sumarán a nivel nacional otros 15 proyectos que estarán habilitados en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Viña del Mar, Rancagua, Linares, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Castro, Coyhaique y Punta Arenas.

Se trata de espacios de atención y acogida especialmente acondicionados para las víctimas de violencia de cualquier tipo. Están dotadas de un equipamiento y tecnología de punta, ajustándose a estándares internacionales para la realización del examen pericial sexológico forense.

El proyecto contempló la formación de profesionales en sexología forense y la generación de una Norma General Técnica de Atención a Víctimas de Violencia Sexual, que rige la atención y peritajes a víctimas tanto para el Servicio Médico Legal, el Ministerio de Salud y la red privada de atención. De este modo, se garantiza una misma atención, independientemente de donde se realice la pericia.

