



HOSPITAL  
DR. GUSTAVO FRICKE

# BOLETÍN

NUEVO HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE

JUNIO | 2021  
N°112

## TRAS CERCA DE 30 AÑOS, UNIDAD DE EMERGENCIA INFANTIL DEL HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE CUENTA CON NUEVAS INSTALACIONES

- Las nuevas dependencias instaladas en el nuevo hospital contarán con cuatro box de atención, un box de reanimación y 65 metros cuadrados de sala de estar para los usuarios

Cerca de 30 años estuvo la Unidad de Emergencia Infantil en el antiguo Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar, pero el anhelo del cambio se concretó este mes, pues ya se encuentra operativa en un 100 por ciento en el nuevo recinto asistencial.

Para el Dr. Leonardo Reyes, director del Hospital Dr. Gustavo Fricke, el traslado que "fue un cambio seguro, bien planificado y prácticamente sin inconvenientes, ni riesgo para los pacientes, que es lo más importante. Existe un muy buen ánimo de las jefaturas y del personal que labora acá, aún sí con el duelo de haber dejados las instalaciones que por tantos años los acogieron. Pero en definitiva, los espacios son adecuados, mucho más habitables que las instalaciones que tenían con deterioro producto de los años, y la comodidad para que la atención de los pacientes sea mejor".

En este sentido, el Dr. Osvaldo Becerra, jefe de la UEI indicó que "esto era algo esperado hace mucho tiempo. La verdad es que la urgencia infantil estuvo en el lugar anterior durante 28 años, las condiciones no eran las óptimas para atender a nuestra población y aquí se ha vuelto a tener dignidad, se ha vuelto a tener buenos espacios, gran equipamiento para la atención de nuestros pacientes".

Con relación a la nueva Unidad de Emergencia Infantil, Constanza Pérez, quien tuvo que acudir con su hijo al recinto asistencial indicó que "se nota mucho el cambio, mi hijo ya estuvo hospitalizado anteriormente en el 2018, estuvo en la UCI y la unidad era como esto y, acá estamos en la Urgencia, así que se nota mucho el cambio. Todo súper bueno y acogedor para los niños y niñas". Al respecto, Benjamín Núñez, de 11 años, hijo de Constanza señaló que "ahora me parece mucho más moderna, mucho más práctica y además supongo y he visto que tienen más materiales para atender situaciones. Además acá todos me tratan súper bien, así que todo bien con la atención".

### Nuevos desafíos y mayor dignidad en la atención

Para el Dr. Becerra el cambio representa nuevos desafíos "por una parte, la mantención de los espacios y de los equipos para que no se deterioren y, por otro, es la capacitación suficiente para que estos equipos sean bien usados y puedan lograr el objetivo que es la mejora de la salud de los pacientes que estamos atendiendo", aseguró.



Viviana Riquelme, enfermera supervisora de la Unidad de Emergencia Infantil comentó que "el traslado es algo que anhelábamos hace mucho tiempo, viene de la mano con lo que buscamos todos, que es atender con mayor dignidad a los usuarios. Contamos con todo el equipamiento necesario para atender todo tipo de urgencias y nuestro personal está altamente capacitado para ello, además todo ha mejorado desde las camillas hasta las salas de espera".

En tanto, Claudio Elgueta, paramédico de la UEI, quien lleva 34 años trabajando en el hospital comentó que "para mí es un sueño, yo empecé en la posta antigua, ni siquiera en la estábamos antes y, era un sueño tener un hospital bonito, una unidad de emergencia, como se merece la población y los niños de nuestro país, ya que teníamos algunas precariedades con los años que han pasado las cosas se van deteriorando, entonces necesitábamos tener una posta para entregar una atención expedita oportuna y de calidad hacia nuestros niños.

La nueva Unidad de Emergencia del Hospital Dr. Gustavo Fricke contará con equipos de última tecnología, cuatro box de atención, un box de reanimación, 65 metros cuadrados de sala de estar para los usuarios y tres box de procedimientos de urgencia infantil. Estará ubicada en el piso zócalo (nivel calle) del nuevo recinto asistencial y su acceso es por calle Simón Bolívar esquina Álvarez.



## CINCO MÉDICOS HARÁN SU PERÍODO ASISTENCIAL OBLIGATORIO (PAO) EN EL HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE

- Cuatros médicos de medicina interna y uno de cirugía son los profesionales que se incorporan al recinto asistencial para hacer devolución de su proceso de formación

El Dr. Raúl Oyarce, Subdirector Médico (S) del Hospital Dr. Gustavo Fricke fue el encargado de dar la bienvenida a los médicos que comenzaron a realizar su Período Asistencial Obligatorio (PAO) en el recinto asistencial viñamarino, esto como parte del proceso de devolución de la beca de especialidad de cada uno de estos profesionales.

Según lo explicado por el Dr. Raúl Oyarce "estos son médicos que ya terminaron su proceso de formación de especialidad básica, cuatro de medicina interna y un de cirugía adulto que han hecho su formación al alero del hospital y que según el sistema de ley medica del ciclo de destinación corresponde que hagan devolución del doble del tiempo invertido en su formación en el servicio público y, han sido destinados al hospital Fricke, por lo que, tienen que estar 6 años en los respectivos servicios".

En este sentido, el Dr. Oyarce indicó que "la importancia es que ahora se cosecha en trabajo lo que estos doctores han aprendido en estos 3 años previos, además, se suman a la mano de obra del hospital, pues ellos siguen su formación continua y lo más probable es que en el camino les va a surgir la inquietud de seguir la formación en subespecialidades, en especialidades más finas".

### Nuevos profesionales al Servicio de Medicina

El Dr. Marcelo Garrido, quien se incorpora al equipo del Servicio de Medicina señaló que "es emocionante partir mi período de asistencia obligatoria en un hospital que me formo, ya que los 3 años de medicina interna los hice acá, entonces es muy gratificante el poder atender a los pacientes en un centro formador".

Por su parte, el Dr. Nicolás Cárcamo, quien también se integra a la citada unidad comentó que "es un logro y un privilegio formar parte de un hospital de alta complejidad, parte del servicio público y empezar con todas las ganas que se pueda. A su vez, el hecho de estar acá proyecta un futuro en el sentido de seguir desarrollándose como especialista", aseguró.

En tanto, el Dr. Carlos Smok, jefe del Servicio de Medicina del Hospital Dr. Gustavo Fricke indicó sobre la incorporación de estos profesionales que "es muy importante porque siempre es bueno disponer de caras nuevas, de conocimientos nuevos, de entusiasmos nuevos, de seguir en una senda de profesionalización y mejorías de performance del servicio".

Según el Dr. Smok "tenemos solo especialistas ya en medicina, lo que nos garantiza un estándar de cuidado superior para nuestros pacientes. También es importante destacar el momento en que esto ocurre, recibir refuerzos en un momento en que ya las fuerzas de medicina están agotadas. Hemos tenido más de un año y medio de mucho, mucho trabajo, sin parar no solo porque hemos seguido haciendo el trabajo habitual de medicina sino porque hemos tenido que asumir, además, todo el trabajo de enfrentar al Covid y, por tanto, es el servicio que más desgaste ha tenido, así que la llegada de estos colegas es un refuerzo emocional para los que ya están".





# ENTREVISTA EN EL

## NUEVO HOSPITAL

### DR. GUSTAVO FRICKE

SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA



## PAULA BUGUEÑO

### ENCARGADA DE MESA DE AYUDA

- Paula Bugueño, encargada de Mesa de Ayuda explica los detalles de esta plataforma que comenzará a funcionar en los próximos días

En el marco del Proyecto Conecta del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, SSVQ, se implementará la plataforma denominada Mesa de Ayuda, la cual será el único punto de contacto mediante el que se resolverán y canalizarán todas las necesidades relacionadas con el uso de recursos y servicios de informática en el Hospital Dr. Gustavo Fricke.

#### ¿En qué consiste este nuevo sistema de Mesa de Ayuda?

La Mesa de Ayuda es una plataforma en la cual todos los funcionarios y funcionarias del hospital van a poder levantar una solicitud que denominamos ticket y con la cual podremos hacer trazabilidad de estas peticiones, además, permitirá al usuario realizar preguntas o consultas a los técnicos que se dispondrán para este objetivo.

Es importante recordar que actualmente como Unidad de Tecnologías y Comunicaciones, TICS, brindamos soporte al hospital en torno a los sistemas y hardware, lo cual generalmente se concentra en un llamado telefónico. Sin embargo, además, existirá una plataforma directa donde el usuario podrá levantar el ticket y para dar respuesta a sus requerimientos habrá personal destinado exclusivamente para resolver sus demandas 24/7, por ello se sumarán 8 técnicos de nivel 1 y 2 a la Unidad.

#### ¿Cómo se va a garantizar que todas las solicitudes sean atendidas?

Habrán tiempos de respuesta, además, una vez que se levanta el ticket el usuario podrá ver el seguimiento de su requerimiento, incluso tendrá la posibilidad de cerrar el ticket o decir si fue satisfactorio o no, proceso que podrá ser seguido por el usuario en todo momento a través de la plataforma.

Además, en algunos casos los requerimientos pueden ser resueltas por los mismos técnicos, para lo cual se dispondrá de 4 técnicos que estarán destinados para resolver estas dudas a través del teléfono, a su vez, también se contará con personal que pueda acudir a terreno en caso de ser necesario.

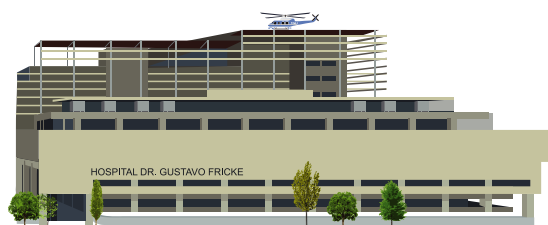
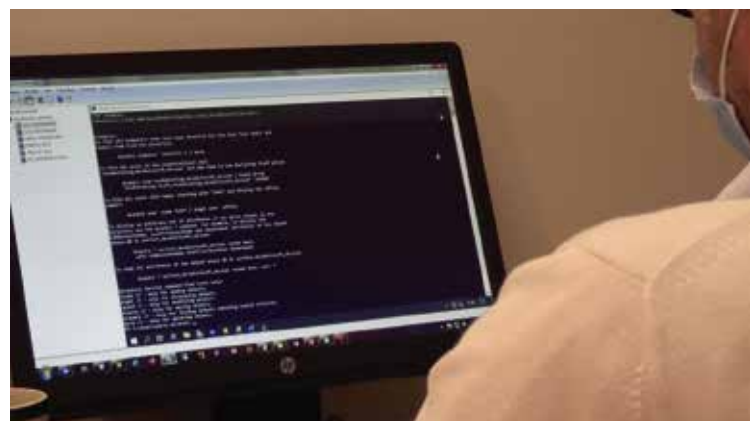
#### ¿Existirá alguna categorización para dar respuesta a las demandas?

Lo primero que tenemos que dejar en claro es que no se dejará de lado o de atender ningún requerimiento, sin embargo, obviamente existirá una categorización de las demandas, pues muchas de ellas dependen de la criticidad que pueda tener el problema.

En este sentido, obviamente las Unidades de Cuidados Intensivos, Urgencias y todo lo que tiene relación con la atención al usuario, CAE, farmacia o direcciones, porque si hay un colapso en ellas tienen prioridad, reitero que esto no implica que dejen de atender las otras solicitudes.

#### ¿Qué esperan de este nuevo sistema cuando esté completamente operativo?

Lo principal es disminuir los tiempos de espera y poder contar con una trazabilidad de los servicios que se realizan, ya sea desde que falló una impresora hasta la revisión de equipos en las diferentes UPC del hospital. Sin duda, será un cambio de paradigma en la forma de resolver las demandas de nuestros usuarios en materia informática.





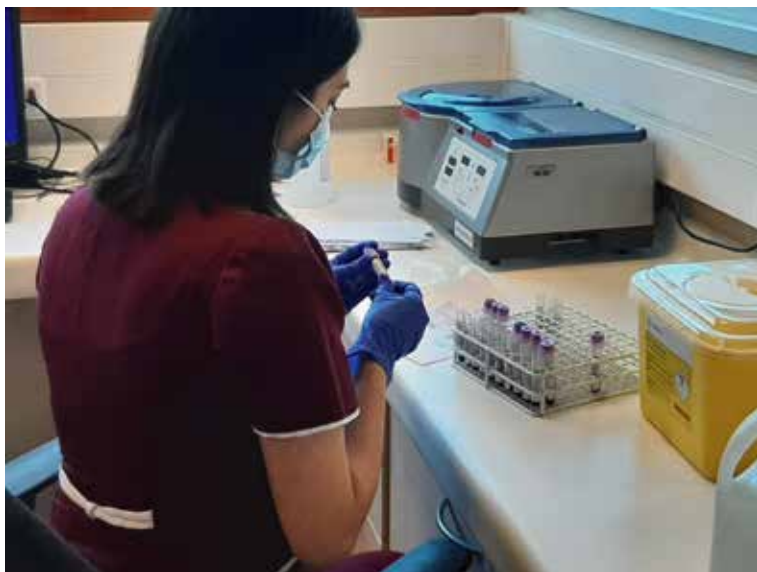
## HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE AVANZA EN LA OBTENCIÓN DE AUTORIZACIONES SANITARIAS

- **Al menos ocho Unidades y Servicios, entre las que se cuentan Hemodinamia, UMT, Toma de Muestras entre otras y que ya se trasladaron al nuevo recinto asistencial cuentan con su autorización sanitaria.**

La Unidad de Emergencia Adulto, la Unidad de Hemodinamia, la Unidad Cabeza, cuello y mama, Medicina Física y Rehabilitación, Toma de Muestras, Vacunatorio y Diálisis son las unidades que ya cuentan con la Autorización Sanitaria aprobada por la Seremi de Salud para que puedan funcionar en las nuevas dependencias del Hospital Dr. Gustavo Fricke.

Al respecto, Giorgio Riffo, Jefe (S) de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente comentó que “este proceso tiene varias implicancias, para algunos es sólo un documento, sin embargo, tiene un trasfondo mucho más relevante, ya que demuestra que una infraestructura, un sector del hospital, cumple con ciertas condiciones, tanto en materia administrativa, documentales, procesos clínicos. A su vez, este certificado autoriza el funcionamiento legal de ese lugar, es por eso que la autorización es realizada por un agente externo al hospital, que normalmente es la Seremi de Salud”.

Según Giorgio Riffo “en el fondo lo que demuestra la Autorización Sanitaria, es que un lugar está apto, tiene las condiciones para operar en lo que fue proyectado. Además, cuenta con un componente organizacional, ya que, también se envía una nómina del recurso humano que estará a cargo, manuales de equipamiento y otra documentación que sea requerida, previo a la evaluación”.



Unidad de Medicina Transfusional, UMT

La Dra. Ingrid Rojas, Jefa de la Unidad de Medicina Transfusional, UMT, explicó que “la autorización sanitaria es un proceso en el cual la unidad es autorizada y se certifica que cumple todos los requisitos necesarios para ejercer nuestras funciones de manera segura y de calidad para usuarios y pacientes, es contar con el respaldo de la autoridad para poder funcionar”.

Para la Dra. Rojas “el hecho de estar en nuevo hospital nos obliga a cumplir a con todos los requisitos que se le exigen a todo el mundo. Hoy en el nuevo hospital se reúnen todas las condiciones para poder cumplir con todas las exigencias que solicita la autoridad sanitaria para poder operar y realizar los procesos que nosotros hacemos. Procesos que son de alto riesgo para los pacientes y, por ello, requieren de un trabajo muy dedicado y minucioso de contar con el equipamiento adecuado, de contar con los espacios, el recurso humano necesario y eso se cumple hoy día a cabalidad y lo certifica la autorización sanitaria”.

Destacar que una vez que sean entregadas todas las Autorizaciones Sanitarias, cerca de 3 mil, la Seremi de Salud entregará una Autorización Sanitaria para todo el hospital, lo que permitirá funcionar de acuerdo a la normativa vigente y respetando las condiciones sanitarias y de seguridad.

