



INFORME MENSUAL

Instrumento de Evaluación BALANCED SCORECARD Establecimientos Autogestionados en Red

MARZO 2022



**DEPARTAMENTO CONTROL DE GESTIÓN
SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS**

INDICE

Contenido

INTRODUCCION	3
CONSIDERACIONES	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
CUMPLIMIENTO Y PUNTAJES PERIODO MARZO AÑO 2022	6
HOSPITAL REGIONAL RANCAGUA	6
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SAN FERNANDO	9
ANEXO N°1	12
ANEXO N°2	13
ANEXO N°3	14

INTRODUCCION

Conforme a lo establecido en el Artículo 26 del D.S. N° 38 del Ministerio de Salud, los Establecimientos Autogestionados en Red (EAR) estarán sujetos a una evaluación anual, efectuada por la Subsecretaría de Redes Asistenciales, la cual verificará el cumplimiento de los estándares determinados por resolución conjunta de los Ministerios de Salud y de Hacienda.

Fundamentalmente, las exigencias impuestas a los hospitales pretenden comprobar si han alcanzado los resultados esperados definidos desde la Subsecretaría de Redes Asistenciales en sus lineamientos estratégicos.

La versión 2022 del instrumento de evaluación contiene 40 indicadores, los cuales dan cuenta de los procesos y resultados que un establecimiento hospitalario debería controlar, en miras de una gestión exitosa.

Dichos indicadores, dan cuenta de todas las estrategias que se desean impulsar en estos hospitales: (1) Sustentabilidad financiera, (2) Eficiencia operacional, (3) Gestión asistencial en red y (4) Calidad de la atención. De esta manera, el instrumento constituye una efectiva herramienta de gestión a nivel hospitalario y, en consecuencia, de la red de salud.

La aplicación de este instrumento contempla mediciones mensuales y una evaluación anual, a fin de favorecer la aplicación de intervenciones correctoras de manera oportuna, en caso de detectarse déficit en los valores presentados por los indicadores.

Para lograr lo anterior, el Departamento de Control de Gestión del Servicio de Salud O'Higgins realiza un monitoreo permanente del registro de datos de cada uno de los indicadores que aplican en los distintos periodos o cortes mensuales establecidos por MINSAL. Generando informes mensuales de resultados, los que son remitidos tanto a los Directivos y equipos de Control de Gestión de los EAR, como también al Director de Servicio de Salud O'Higgins.

CONSIDERACIONES

Para efectos de monitoreo, una vez que el SIS.Q esté activo, el plazo de registros mensuales en SIS-Q, será el último día hábil de cada mes (en caso de día inhábil el cierre será el día hábil siguiente o en caso de alguna contingencia informada por Minsal).

Para la versión 2022 del BSC, la plataforma SIS-Q realizará un corte mensual del proceso de evaluación los días 29, 30 o 31 de cada mes, según corresponda (anexo N°1). Siendo los días 10 de cada mes la apertura en SISQ para el ingreso de los datos correspondientes al mes anterior. Luego, la fecha de corte SIS-Q para el periodo marzo 2022 corresponde al día viernes 29 de abril 2022.

Debido a que el proceso de evaluación 2021 realizado por MINSAL terminó en abril del presente año, a las distintas rectificaciones o precisiones de la nueva versión dada por la autoridad sanitaria, a las prórrogas por retraso en el registro de datos en SISQ. Es que el **primer informe** BSC emitido por el Departamento de Control de Gestión de la Dirección de Servicio de Salud O'Higgins es de carácter trimestral (enero, febrero y marzo de 2022). Dejando desde abril en adelante la modalidad de informe mensual.

Para la versión 2022 se establecieron 40 indicadores BSC. Respecto a versión 2021 se eliminan 4 indicadores, se incorporan 8 nuevos, se modifican 13 y 19 se mantienen sin cambios. Todos ellos categorizados en SIS-Q a través de lineamientos o estrategias definidas por MINSAL. (Anexo N°2).

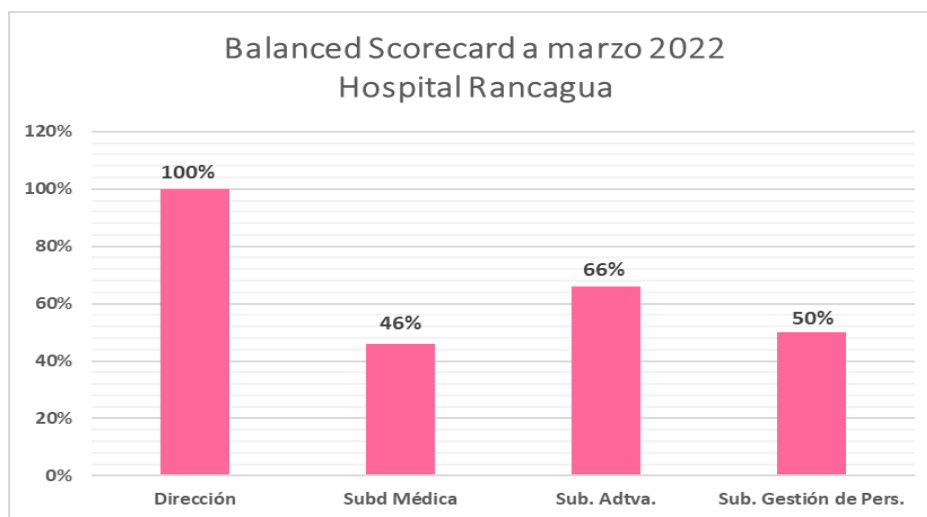
Cada indicador distribuido por estrategias y perspectivas, tiene una estandarización basada en puntuaciones según el grado de cumplimiento del mismo, con un intervalo de cero a cuatro puntos según sea el caso. Donde cero es el puntaje más bajo y cuatro el más alto. **Destacando que el cumplimiento mínimo exigido por la autoridad sanitaria debe ser mayor o igual a un 75%.**

Para efectos de facilitar su comprensión, se agruparon los resultados de evaluación por Subdirecciones o áreas de trabajo conjuntamente con la asignación de colores que indican la criticidad del puntaje obtenido. Es así como el color rojo corresponde a los indicadores que tienen 0 puntos, amarillo a los indicadores de 1 a 3 puntos y verde a los indicadores con 4 puntos. Siendo este último el puntaje máximo a obtener.

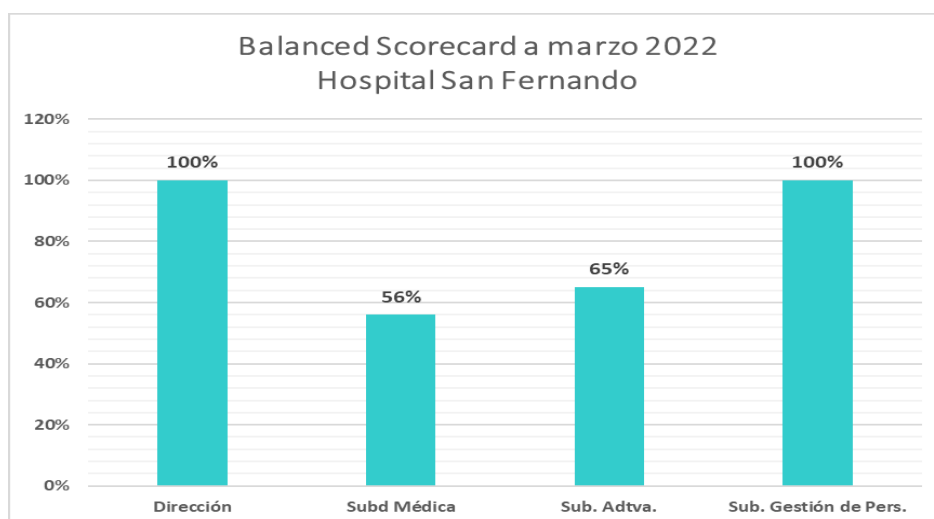
RESUMEN EJECUTIVO

El resultado de puntajes y cumplimiento BSC de los dos EAR de nuestro Servicio de Salud, "Período marzo", es el siguiente:

El Hospital Regional Rancagua logra 82 puntos de 140 máximos a obtener, correspondiente a un **58.57% del cumplimiento total**. Lo que se distribuye de la siguiente manera según área de responsabilidad:



El Hospital San Juan de Dios, de San Fernando, logra 91 puntos de 140 máximos a obtener, lo que corresponde a un **65% del cumplimiento total**. Lo que se distribuye de la siguiente manera según área de responsabilidad:



Visto lo anterior, podemos concluir que de los establecimientos Autogestionados en Red de nuestro Servicio de Salud O'Higgins, periodo marzo 2022, **quedan por debajo del 75% de cumplimiento mínimo exigido por la autoridad sanitaria.**

Estos porcentajes de cumplimiento y puntuaciones respectivas se detallan a continuación:

CUMPLIMIENTO Y PUNTAJES SIS-Q PERIODO MARZO AÑO 2022

HOSPITAL REGIONAL RANCAGUA

Puntaje Total Obtenido: 82

Puntaje Total Máximo a Obtener: 140

Porcentaje Obtenido: 58.57 %

Lo anterior, se detalla de la siguiente manera:

Dirección

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
C.4.2	Porcentaje de estrategias implementadas según lo acordado con el Consejo Consultivo de Usuarios	100%	4
D.1.2	Porcentaje de cump. de requisitos del Plan de Prevención y Control de IAAS	100%	4
D.3.2.1	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos mínimos del Programa de Calidad y Seguridad de la atención	100%	4
D.4.1.4	Porcentaje de satisfacción usuaria	90,10%	4
D.4.1.7	Oportunidad y calidad de la respuesta a los reclamos	94,17%	4
D.3.2.2	Porcentaje de Compromisos Suscritos e Implementados, producto de una Auditoría	N/A	N/A
Total, cumplimiento por área de responsabilidad		100%	

Subdirección Médica

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
B.3.1.5	Porcentaje de horas ocupadas de quirófanos habilitados	63,70%	0
B.3.1.6	Índice de Ocupación Dental (IOD)	0,16	0
B.4.1.3	Porcentaje de Abandono de Pacientes del Proceso de Atención Médica en Unidades de Emergencia Hospitalaria	18,40%	0
B.4.1.4	Porcentaje de Intervenciones Quirúrgicas Suspendidas	10,80%	0
C.4.1.1	Porcentaje de cumplimiento de Garantías Explícitas en Salud (GES) en la red	72,10%	0
C.4.1.2	Variación del promedio de días de espera para consulta nueva de especialidad	5%	0
C.4.1.3	Variación del promedio de días de espera para intervención quirúrgica	3,50%	0
C.4.1.4	Variación del promedio de días de espera para Consulta Nueva de Especialidad Odontológica	-2,50%	0
C.4.3.1	Porcentaje de consultas nuevas de especialidad médica en atención secundaria	19,80%	0
C.4.3.4	Porcentaje de cumplimiento del envío de contrareferencia al alta de especialidad médica	43,20%	0
C.4.3.5	Porcentaje de altas médicas de consulta de especialidad en atención secundaria	5,90%	1
A.4.1.3	Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de consultas médicas realizadas por especialista presencial, remota y por telemedicina	94,80%	3
D.4.1.2	Porcentaje de despacho de receta total y oportuno	95,10%	3
B.3.1.1	Porcentaje de ambulatorización de cirugías mayores ambulatorizables	86%	4
B.3.1.3	Índice Funcional	0,92	4
B.3.1.4	Porcentaje de Egresos con Estadía Prolongada (Outliers superiores)	3,80%	4
B.4.1.2	Porcentaje de Pacientes Atendidos dentro del estándar en Unidades de Emergencia Hospitalaria.	91,10%	4
B.4.1.5	Porcentaje de pacientes con indicación de hospitalización desde UEH, que acceden a cama de dotación en menos de 12 horas	94,10%	4
C.3.1	Porcentaje de notificación y pesquisa de posibles donantes de órganos en UEH, UPC (UCI, UTI) adulto y pediátrica	100%	4
D.3.2	Porcentaje de cumplimiento consistencia de registros estadísticos mensuales	100%	4
D.4.1.6	Porcentaje de Reingresos Urgentes de Pacientes antes de 7 días	1,21%	4
Cumplimiento por área de responsabilidad		46%	

Subdirección Administrativa

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
A.1.2.4	Índice del gasto en convenio con personas naturales respecto a la glosa autorizada vigente	6,406	0
A.3.1.8	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de mantenimiento preventivo y ejecución del gasto	Los datos del indicador no están actualizados.	0
A.1.3	Porcentaje de recaudación de Ingresos Propios	64,50%	1
A.1.1	Porcentaje de cumplimiento de compras de la Canasta Esencial de Medicamentos (CEM) a través de CENABAST	97%	4
A.1.2.3	Variación del gasto en compra de servicios	-9,30%	4
A.1.5	Gestión de saldos en Cuentas Corrientes	100%	4
A.3.1.2	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad y análisis del Sistema de Costos	100%	4
A.3.1.7	Porcentaje de cumplimiento de actividades en la gestión de residuos de establecimientos autogestionados en red (REAS)	100%	4
A.1.1.4	Porcentaje de cirugías traumatológicas con órdenes de compra emitidas	N/A	N/A
A.1.4	Porcentaje del monto en la cuenta extrapresupuestaria 114-01 validada por Contraloría General de la República	N/A	N/A
A.3.1.1	Porcentaje de Devengamiento de los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) recibidos en la plataforma ACEPTA	N/A	N/A
A.3.1.9	Porcentaje de cumplimiento de actividades de la gestión logística y financiera de fármacos	N/A	N/A
Cumplimiento por área de responsabilidad		66%	

Observaciones: Error en el registro Indicador A.1.1.4. Debe registrar datos, debido a que si aplica trimestral.

Subdirección Gestión de Personas

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
B.2.3	Índice de ausentismo y Porcentaje de acciones implementadas del Plan de abordaje y prevención	50	2
Cumplimiento por área de responsabilidad		50%	

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SAN FERNANDO

Puntaje Total Obtenido: 91

Puntaje Total Máximo a Obtener: 140

Porcentaje Obtenido: 65%

Lo anterior, se detalla de la siguiente manera:

Dirección

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
D.1.2	Porcentaje de cump. de requisitos del Plan de Prevención y Control de IAAS	100%	4
D.3.2.1	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos mínimos del Programa de Calidad y Seguridad de la atención	100%	4
D.4.1.4	Porcentaje de satisfacción usuaria	79%	4
D.4.1.7	Oportunidad y calidad de la respuesta a los reclamos	100%	4
C.4.2	Porcentaje de estrategias implementadas según lo acordado con el Consejo Consultivo de Usuarios	N/A	N/A
D.3.2.2	Porcentaje de Compromisos Suscritos e Implementados, producto de una Auditoría	N/A	N/A
Cumplimiento por área de responsabilidad		100%	

Subdirección Médica

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
B.3.1.6	Índice de Ocupación Dental (IOD)	0,22	0
B.4.1.3	Porcentaje de Abandono de Pacientes del Proceso de Atención Médica en Unidades de Emergencia Hospitalaria	15,50%	0
C.4.1.1	Porcentaje de cumplimiento de Garantías Explícitas en Salud (GES) en la red	73,20%	0
C.4.1.3	Variación del promedio de días de espera para intervención quirúrgica	-5,90%	0
C.4.1.4	Variación del promedio de días de espera para Consulta Nueva de Especialidad Odontológica	-4,50%	0
C.4.3.1	Porcentaje de consultas nuevas de especialidad médica en atención secundaria	21,20%	0
C.4.3.4	Porcentaje de cumplimiento del envío de contrareferencia al alta de especialidad médica	22,30%	0
C.4.3.5	Porcentaje de altas médicas de consulta de especialidad en atención secundaria	5,30%	0
D.4.1.2	Porcentaje de despacho de receta total y oportuno	94,50%	2
B.3.1.5	Porcentaje de horas ocupadas de quirófanos habilitados	75,20%	3
A.4.1.3	Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de consultas médicas realizadas por especialista presencial, remota y por telemedicina	120,80%	4
B.3.1.1	Porcentaje de ambulatorización de cirugías mayores ambulatorizables	90,90%	4
B.3.1.3	Índice Funcional	0,95	4
B.3.1.4	Porcentaje de Egresos con Estadía Prolongada (Outliers superiores)	4,20%	4
B.4.1.2	Porcentaje de Pacientes Atendidos dentro del estándar en Unidades de Emergencia Hospitalaria.	98,80%	4
B.4.1.4	Porcentaje de Intervenciones Quirúrgicas Suspendidas	3,70%	4
B.4.1.5	Porcentaje de pacientes con indicación de hospitalización desde UEH, que acceden a cama de dotación en menos de 12 horas	97,20%	4
C.3.1	Porcentaje de notificación y pesquisa de posibles donantes de órganos en UEH, UPC (UCI, UTI) adulto y pediátrica	100%	4
C.4.1.2	Variación del promedio de días de espera para consulta nueva de especialidad	-2,20%	4
D.4.1.6	Porcentaje de Reingresos Urgentes de Pacientes antes de 7 días	1,74%	4
D.3.2	Porcentaje de cumplimiento consistencia de registros estadísticos mensuales	N/A	N/A
Cumplimiento por área de responsabilidad		56%	

Subdirección Administrativa

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
A.1.1.4	Porcentaje de cirugías traumatológicas con órdenes de compra emitidas	0%	0
A.1.2.4	Índice del gasto en convenio con personas naturales respecto a la glosa autorizada vigente	5,695	0
A.1.5	Gestión de saldos en Cuentas Corrientes	150%	0
A.1.3	Porcentaje de recaudación de Ingresos Propios	38,70%	3
A.1.4	Porcentaje del monto en la cuenta extrapresupuestaria 114-01 validada por Contraloría General de la República	99%	3
A.1.1	Porcentaje de cumplimiento de compras de la Canasta Esencial de Medicamentos (CEM) a través de CENABAST	98,80%	4
A.1.2.3	Variación del gasto en compra de servicios	-17%	4
A.3.1.2	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad y análisis del Sistema de Costos	100%	4
A.3.1.7	Porcentaje de cumplimiento de actividades en la gestión de residuos de establecimientos autogestionados en red (REAS)	100%	4
A.3.1.8	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de mantenimiento preventivo y ejecución del gasto	100%	4
A.3.1.1	Porcentaje de Devengamiento de los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) recibidos en la plataforma ACEPTA	N/A	N/A
A.3.1.9	Porcentaje de cumplimiento de actividades de la gestión logística y financiera de fármacos	N/A	N/A
Cumplimiento por área de responsabilidad		65%	

Subdirección Gestión de las Personas

Sigla	Indicador	Cumplimiento	Puntaje
B.2.3	Índice de ausentismo y Porcentaje de acciones implementadas del Plan de abordaje y prevención	5,53	4
Cumplimiento por área de responsabilidad		100%	

ANEXO N°1**FECHAS PROCESO EAR 2022**

Periodo 2022	Fecha de corte mensual plataforma SISQ
Enero -Febrero	Jueves 31 marzo
Marzo	Viernes 29 abril
Abril	Martes 31 mayo
Mayo	Jueves 30 junio
Junio	Viernes 29 julio
Julio	Miércoles 31 agosto
Agosto	Viernes 30 septiembre
Septiembre	Viernes 28 octubre
Octubre	Miércoles 30 noviembre
Noviembre	Viernes 30 diciembre
Diciembre	1 marzo 2023 (cierre anual de datos)

ANEXO N°2

INDICADORES BSC 2022

INDICADORES SIN CAMBIOS: 19	INDICADORES MODIFICADOS: 13	INDICADORES NUEVOS: 8
A.1_2.3 Variación del gasto en compra de servicios.	A.1.1 Porcentaje de cumplimiento de compras de la canasta CEM a través de CENABAST.	A.1_1.4 Porcentaje de cirugías traumatológicas con órdenes de compra emitidas.
A.3_1.1 Porcentaje de Devengamiento de los DTE, recibidos en la plataforma ACEPTA.	A.1_2.4 Índice del gasto en convenio con personas naturales respecto a la glosa autorizada vigente.	A.1.4 Porcentaje del monto en la cuenta extrapresupuestaria 114-01 validada por CGR.
A.3_1.7 Porcentaje de cumplimiento de actividades en la gestión de residuos de EAR (REAS).	A.1.3 Porcentaje de Recaudación de Ingresos Propios.	A.1.5 Gestión de saldos en Cuentas Corrientes.
B.3_1.1 Porcentaje de Ambulatorización de Cirugías Mayores Ambulatorizables.	A.3_1.2 Porcentaje de cumplimiento en oportunidad y calidad del Sistema de Costos.	A.3_1.8 Porcentaje de ejecución del plan anual de mantenimiento preventivo y ejecución del gasto.
B.3_1.3 Índice Funcional.	B.2.3 Índice de ausentismo y Porcentaje de acciones implementadas del Plan de abordaje y prevención.	A.3_1.9 Porcentaje de cumplimiento de actividades de la gestión logística y financiera de fármacos.
B.4_1.2 Porcentaje de Pacientes Atendidos dentro del estándar en UEH.	B.3_1.4 Porcentaje de Egresos con Estadía Prolongada (Outliers Superiores).	A.4_1.3 Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de consultas médicas realizadas por especialista presencial, remota y por telemedicina.
B.4_1.3 Porcentaje Abandono Pacientes del Proceso de Atención Médica en UEH.	B.3_1.5 Porcentaje de Horas ocupadas de Quirófanos Habilitados.	B.3_1.6 Índice de ocupación dental.
B.4_1.4 Porcentaje de Intervenciones Quirúrgicas Suspendidas.	C.3.1 Porcentaje de notificación y pesquisa de posibles/ potenciales donantes de órganos en UEH, UPC y/o UCI, UTI adultas y pediátricas.	C.4_3.5 Porcentaje de altas médicas de consulta de especialidad en atención secundaria.
B.4_1.5 Porcentaje pacientes con indicación de hospitalización desde UEH, que acceden a cama dotación en menos de 12 hrs.	C.4_1.2 Variación del Promedio de días de espera para Consulta Nueva de Especialidad.	
C.4_1.1 Porcentaje Cumplimiento de Garantías explícitas en salud GES en la Red.	C.4_1.3 Variación del Promedio de días de Espera para Intervención Quirúrgica.	
C.4.2 Porcentaje estrategias implementadas según lo acordado con el Consejo Consultivo de Usuarios.	C.4_1.4 Variación del promedio de días de espera para Consulta Nueva de Especialidad Odontológica.	
C.4_3.1 Porcentaje de consultas médicas nuevas de especialidad en atención secundaria.	D.3_2.2 Porcentaje de Compromisos Suscritos e Implementados, producto de una Auditoría.	
C.4_3.4 Porcentaje de cumplimiento del envío de contrareferencia al alta de especialidad médica.	D.4_1.6 Porcentaje de Reingresos Urgentes de Pacientes antes de 7 días.	
D.1.2 Porcentaje cumplimiento de requisitos del Plan de prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS).		
D.4_1.2 Porcentaje de Despacho de Receta Total y Oportuno.		
D.3_2.1 Porcentaje de cumplimiento de los requisitos mínimos del Programa de Calidad y Seguridad de la atención.		
D.3.2 Porcentaje cumplimiento de Consistencia de REM		
D.4_1.4 Porcentaje de satisfacción usuaria.		
D.4_1.7 Oportunidad y calidad de la respuesta a los reclamos.		

ANEXO N°3

DISTRIBUCION DE INDICADORES BSC 2022

Distribución de indicadores según Estrategias/Perspectivas	Sustentabilidad Financiera	Eficiencia Operacional	Gestión Asistencial en Red	Calidad de la Atención	TOTAL
Perspectiva Usuarios	1	4	8	4	17
Perspectiva Procesos Internos	5	5	1	3	14
Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo	0	1	0	0	1
Perspectiva Financiera	7	0	0	1	8
Total	13	10	9	8	40