



RESUMEN EJECUTIVO - CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2019

CESFAM VILLA O'HIGGINS

La Directora del CESFAM Villa O'Higgins, Sra. Francia Salgueiro Miles, da Cuenta Pública de una manera virtual de la gestión 2019 de esta institución, por medio de una presentación en power point y este resumen ejecutivo.

La cuenta pública participativa, es un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual se rinde cuenta a la comunidad sobre la marcha y gestión del establecimiento.

La emergencia sanitaria que estamos viviendo debido al COVID-19, implicó que esta cuenta no se pudiese realizar de forma presencial como los años anteriores, sin embargo este ejercicio de participación ciudadana era importante realizarlo, por lo que como una manera de lograr una mayor participación de nuestro usuarios en la elaboración de ésta, se definió en conjunto con el Consejo de Desarrollo Local (CDL), en reuniones realizadas por la plataforma ZOOM, consultar a usuarios durante operativos de búsqueda activa que estaba realizando el CESFAM, acerca de, ¿Qué les interesaría saber acerca de las gestión del año 2019 del CESFAM?, pregunta que también respondieron los integrantes del CDL.

Como un complemento a la presentación y al resumen ejecutivo para nuestra comunidad, también se elaboraron cápsulas informativas, con pequeños resúmenes de la información contenida en la presentación, para ser difundidas en nuestras redes sociales.

La gestión de nuestro Centro el año 2019, estuvo centrada en alcanzar las metas y objetivos propuestos para el año.

Los comentarios y consultas sobre esta Cuenta Pública, podrán ser canalizados a través de nuestra página <http://cesfamvoh.wixsite.com/home>

CESFAM VILLA O'HIGGINS:

Nuestro CESFAM abrió sus puertas un 21 de junio de 1971, como respuesta a las necesidades de salud de la población luego de una nevada ocurrida en Santiago. El Centro estaba ubicado en el sector 3 de la Villa O'Higgins, U.V.22, donde actualmente se encuentra el Jardín Infantil Belén O'Higgins. En febrero de 1978 se trasladó a Santa Raquel con Santa Julia, UV 21 y posteriormente fueron construidas sus actuales dependencias, las que se inauguraron en mayo de 1995.

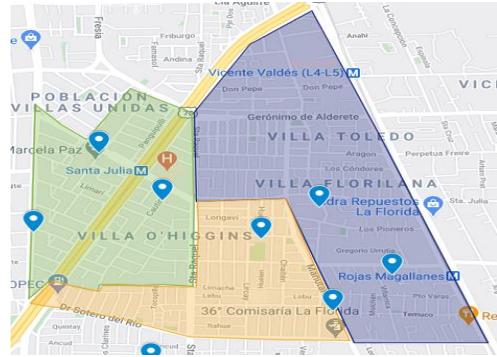
Estamos ubicados en la calle Santa Julia, n° 870, de la comuna de La Florida.

Formamos parte de la Red de Atención Primaria, del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, Subred La Florida.



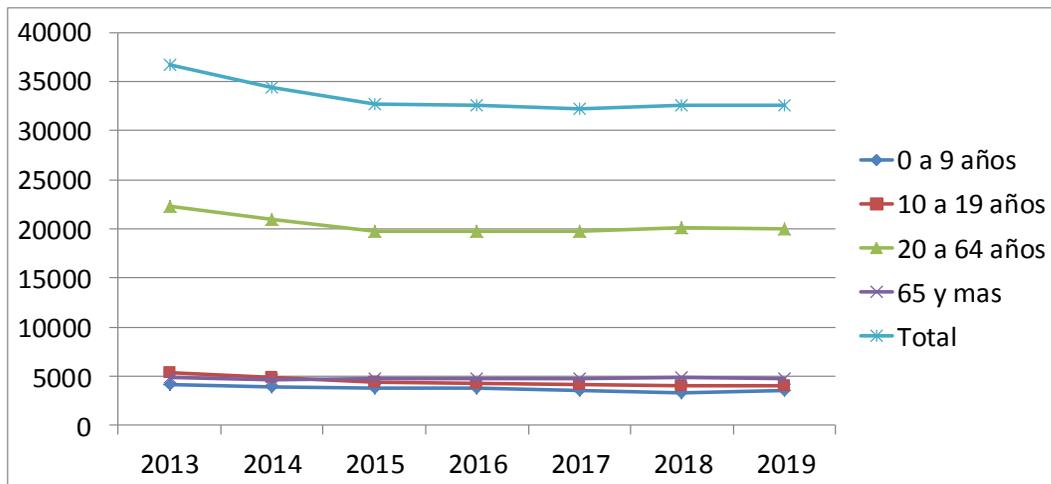


Abarcamos las unidades vecinales 10, 11, 21 y parte de la 22



Nuestro Centro está dividido en tres sectores, cada uno con su equipo de cabecera que se hace cargo de la atención de su población asignada, a saber, sector TAI, que abarca la Unidad Vecinal 10 y Fuera de sector, sector HENUA, abarca la unidad vecinal 21, y sector RANI, que abarca la unidad vecinal 11 y parte de la 22, con alrededor de 12 mil usuarios asignados por cada sector. El año 2019, tuvimos 32.567 usuarios inscritos validados por FONASA, y 36.036 usuarios según rutificado RAYEN.

Nuestra población inscrita en los últimos años se ha mantenido relativamente estable, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, fluctuando entre los 32 mil y los 33 mil inscritos:



Por su composición etaria se define como una población envejecida, con un índice de vejez de 1,15, es decir tenemos 115 adultos mayores de 60 años, por cada 100 menores de 15 años, el 15 % de la población inscrita 2019, eran adultos mayores, y sólo el 11 % de ésta niños.

En cuanto a la composición por género, el 52 % eran mujeres, y el 48 % hombres, sólo en el grupo de 65 y más hay un grupo mayor de mujeres (59 % mujeres).

El nivel socioeconómico, es principalmente medio y medio-bajo. Un 97 % de nuestros inscritos 2019, eran FONASA, 59 % FONASA A y B, y un 38 % FONASA C y D, variando en relación al año 2018, en que el 66,7 % era A y B, y un 27,2 % C y D.

El 100 % cuenta con alcantarillado y agua potable.

Con respecto a los pueblos originarios, el 1,9 % (n° 622) de nuestros inscritos 2019 declararon pertenecer a pueblos originarios, principalmente etnia Mapuche (n° 521), seguidos por etnia Diaguita (n° 65), subiendo en relación al año 2018, (2018= 1,7 %, n° 525).

En relación a población migrante, podemos observar como ésta ha ido aumentando comparando años 2017 al 2019, predominado la población peruana, con un aumento importante el año 2019 de la población venezolana.

Población migrante	2017= 1.245 usuarios (3,8 %)
2018= 2266 usuarios (7,0 %)	2019= 2657 usuarios (8,2 %)
Perú	2017=713 2018=849 2019=920
Haití	2017=187 2018=577 2019=588
Venezuela	2017=24 2018=297 2019=612
Colombia	2017=154 2018=273 2019=262



OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2017-2020

- 1.- Garantizar el acceso a las prestaciones clínicas estipuladas por la normativa vigente en Salud Pública, entregando a la población una atención eficiente y de calidad.
- 2.- Impulsar junto a los equipos de salud la incorporación del concepto de calidad en el quehacer profesional de todos los funcionarios del CESFAM.
- 3.- Fortalecer la relación existente con la comunidad, aumentando la participación del CESFAM en espacios comunitarios y la participación de la comunidad en las acciones de salud.
- 4.- Establecer estrategias para promover en el Centro el buen trato entre usuarios internos y externos; y ampliar la difusión de los derechos y deberes de usuarios y funcionarios.
- 5.- Fortalecer las organizaciones sociales y fomentar el liderazgo a nivel comunitario.
- 6.- Educar a la comunidad en temas relacionados con salud familiar, fomento de estilos de vida saludable y corresponsabilidad en salud, a través acciones de promoción y prevención.
- 7.- Evaluar sistemáticamente la capacidad de respuesta del Centro a las necesidades del usuario, contribuyendo en la proyección del trabajo del CESFAM con y para la comunidad.

VISIÓN

- Somos un CESFAM de excelencia, que cuenta con un equipo interdisciplinario en constante capacitación y formación, de alta calidad humana, con apertura al cambio. Estamos a la vanguardia, constituyéndonos en un equipo de referencia a nivel de salud. Nos caracteriza, además, nuestra mirada intercultural, innovadora, la generación de un ambiente saludable a través de la satisfacción de necesidades de los usuarios internos y externos en forma oportuna y eficiente.

MISIÓN

- Somos un equipo interdisciplinario, abierto al cambio, comprometido con las personas, con un alto sentido de vocación de servicio, capacitados y con formación continua. Entregamos un servicio de calidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población a través de acciones preventivas, promocionales y curativas.
- Nos preocupamos por entregar una atención integral utilizando el Modelo de Salud Familiar, fortaleciendo el trabajo en equipo, optimizando los recursos y una óptima tecnología, para atender a la diversidad de la población adscrita al CESFAM, a lo largo de todo el ciclo vital.

GESTIÓN DEL CESFAM:

Nuestra cartera de servicios, está compuesta por una serie de acciones que atraviesan los distintos ciclos vitales de nuestros usuarios, contamos con programas de apoyo a la gestión en convenio con actores tanto del sector salud (SSMSO, HLF, etc.), como del intersector (SENDA PREVIENE, SENAME, entre otros).

Contamos con una programación anual que da las directrices en relación a las actividades a realizar, en beneficio de nuestra comunidad, de acuerdo a las orientaciones MINSAL enmarcados a su vez dentro del Plan de Salud Comunal, es así como el año 2019 cumplimos con un 84 % de las actividades programadas:

AÑOS	Infantil	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Familia	TOTAL
2017	88,4 %	89,3 %	95,1 %	111,0 %	84,3 %	99 %
2018	100,03 %	79,3 %	94,8 %	84,3 %	55,9 %	90 %
2019	82,8 %	87,4 %	82,8 %	86,6 %	45,5 %	84 %



El recurso profesional, ha ido en aumento año a año, en la medida que se van incorporando más acciones a realizar con nuestros usuarios, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos sanitarios para la década, al mismo tiempo se invirtieron horas profesional, en capacitar a los distintos estamentos para lograr dar una atención de calidad, tanto técnica como humana.

Si bien el recurso más complejo de lograr cubrir el año 2019, fueron médico y enfermera, se compensaron con horas de extensión horaria según necesidad, lo mismo para otros estamentos.

El cumplimiento de las actividades programadas el año 2019, se vio principalmente afectado por la crisis social que afectó nuestro país el último trimestre del año 2019, impactando de manera importante la cantidad de horas disponibles para distintas actividades, por lo que se tendió a priorizar las horas de atención presencial de los ciclos vitales, por sobre las actividades programadas de familia, lo que da cuenta del menor cumplimiento en relación a los años anteriores en ese eje.

Ciclo Vital del Niño:

0 a 9 años = 11 % de la población inscrita

El año 2019 realizamos 24.035 actividades directas en niños menores de 9 años, entre controles sano por enfermera y médico, consultas nutricionales, controles odontológicos, intervenciones por educadora de párvulos, evaluación del desarrollo psicomotor, consultas respiratorias por kinesiólogo, consultas por médico, visitas domiciliarias, etc., cumpliendo un 82,8 % de lo programado para el año, menor a lo cumplido el año anterior, en que se realizaron 28.471 actividades directas.

El 9,2 % de nuestra población menor de 9 años presenta enfermedad respiratoria crónica (Asma y SBOR n° 325, más 1 menor oxígeno dependiente, y 1 menor con asistencia ventilatoria no invasiva), manteniéndose bajo control en la Sala ERI (Enfermedad Respiratoria Infantil), por kinesiólogo y médico.

El año 2019, tuvimos un total de 381 ingresos de embarazos, 21 % menos que los ingresos 2018 (n° 478), e ingresaron 329 recién nacidos, un 18,5 % menos que el año 2018 (n° 404). La atención de embarazadas y recién nacidos, es una actividad prioritaria dentro de las actividades del CESFAM, por lo que no se vio afectada por la disminución de horas disponibles.

Ciclo Vital del Adolescente:

10 a 19 años = 12 % de la población inscrita

El año 2019 realizamos 24.656 actividades directas en adolescentes, entre controles sanos (ficha CLAP) por médico y matrona, consultas por psicóloga y trabajadora social, consultas nutricionales, consultas por kinesiólogo, etc., cumpliendo un 87,4 % de lo programado, en este grupo etario los esfuerzos se centraron en los meses intermedios, por el funcionamiento de los colegios, razón por la cual no se vio tan afectado su cumplimiento al comparar con los años anteriores.

Destaca la disminución de embarazos adolescentes que en el 2017 era un 14,2 % de los embarazos bajo control, bajando a un 10,9 % el 2018, y un 8,1 % en el 2019, esto si bien está influido por múltiples factores, nuestro CESFAM lleva realizando intervenciones de forma sostenida en colegios de mayor riesgo del sector, con actividades preventivas y de promoción de la salud.

Dentro del grupo de adolescentes inscritos (n° 4102), tenemos 4 adolescentes con dependencia severa, bajo control en el subprograma de postrados.

Ciclo Vital del Adulto y Adulto Mayor:

20 a 64 años = 62 % de la población inscrita

65 y más = 15 % de la población inscrita

El año 2019, realizamos 74.616 actividades directas en adultos (2108 n° 84.111), y 48.265 actividades directas en adultos mayores (2018 n° 46.001), entre las distintas prestaciones directas de nuestra cartera de servicio, siendo el grupo de adultos los que se vieron más comprometidos



en la disponibilidad de prestaciones, al priorizarse por los grupos de mayor riesgo como son los adultos mayores y niños

Las patologías crónicas predominantes en los adultos y adultos mayores fueron, Diabetes e Hipertensión, donde tuvimos 2305 usuarios bajo control por Diabetes Mellitus, siendo la población adulto mayor la que presentó mayor prevalencia de esta enfermedad con un 28,4 %, y en el caso de la población adulta, sólo un 4,7 % presentó diabetes, en Hipertensión, el bajo control fueron 4753 usuarios, concentrándose nuevamente en la población adulto mayor, con un 63,5 %, a diferencia de los adultos en que sólo el 8,5 % de ellos presentaron hipertensión. Otra patología crónica importante en este grupo fue la Artrosis, con 1197 usuarios bajo control, siendo 949 de ellos mayores de 65 años (19,7 % de la población inscrita adulto mayor)

En relación a ASMA-EPOC-SBOR, el 2019, tuvimos 1019 usuarios bajo control en programa de crónicos respiratorios con diagnóstico de Asma, EPOC y/o SBOR, concentrándose principalmente en la población de mayor riesgo, (niños menores de 9 años ya visto en ese ciclo vital, y adultos mayores de 65 años), con un 7,6 % en adultos mayores, y sólo un 1,1 % en la población adulta. El equipo de kinesiólogos y médicos que manejan la Sala ERI y ERA, están permanentemente siendo capacitados por el Servicio de Salud, con el objetivo de lograr el mejor manejo, y disminuir los riesgos en este grupo bajo control.

El año 2019, tuvimos 169 usuarios bajo control con dependencia severa, de éstos 139 son adultos mayores de 65 años, 11 presentaron escaras, se realizaron 1903 visitas domiciliarias, con un promedio de 11,2 visitas por usuario.

Nuestro Centro de Salud, desde el año 2017, comenzó a trabajar en un modelo de atención integral de usuarios con patologías crónicas, partiendo como PAI (Programa de Atención Integral), como parte del proyecto de una becada de medicina familiar del adulto, sumándonos el año 2018, al MACEP (Modelo de Atención Centrada en la Persona), impulsado por el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente en conjunto con el Centro de Innovación de la PUC. Este modelo cuenta con enfermeras gestoras de casos, quienes tienen usuarios categorizados de alto riesgo, bajo su seguimiento, el año 2019, se contrató un recurso más de enfermera para este efecto lo que permitió que a pesar de las dificultades del último trimestre, las atenciones de enfermeras no se vieran disminuidas en relación a los años anteriores, como veremos más adelante. Este nuevo modelo implementado, parte de la necesidad planteada por nuestros mismos usuarios, en relación a que no se le consideraba ni trataba como un todo, viéndose cada enfermedad crónica que presentaba en distintas consultas, a su vez refieren no entender el carnet de control, que además eran tantos como tantas enfermedades crónicas tenía, es así como el año 2018 por el trabajo en conjunto de nuestros usuarios, el Cesfam Villa O'Higgins, Cesfam La Florida, la Corporación Municipal, y la Universidad Católica, se gesta un nuevo carnet de control para el adulto, que finalmente se concreta físicamente el año 2019, procediendo a entregar el nuevo carnet a los usuarios bajo control en el programa crónicos priorizando por los de alto riesgo.

En el examen de Papanicolau, logramos cumplir un 87,8 % de la meta (4801 de 5468), a pesar de que esta es una actividad que se prioriza ante los problemas de horas que se puedan presentar, además se realizaron durante el año distintas actividades para incentivar la pesquisa oportuna del Cancer Cervicouterino.

Familia:

El año 2019 realizamos 2.285 actividades programadas para el ciclo que denominamos "Familia", para efecto de programación, siendo un 45,5 % de lo programado para el año, menor a lo logrado el año 2018 (55,9 %), y muy por debajo de lo cumplido el 2017 (84,3 %), las actividades programadas acá están enfocadas principalmente a familias con mayor riesgo según screening familiar aplicado, donde una dupla compuesta por dos profesionales, genera un plan de trabajo con las familias a su cargo, los integrantes de estas familias siguen recibiendo las actividades definidas según el ciclo vital donde se encuentren, por lo que al tener que priorizar las horas profesionales, estas actividades se han visto afectadas, al priorizarse las actividades individuales por ciclo vital, por sobre esta intervención más focalizada.



Índices de Actividad de la Atención Primaria (IAAPS) y Metas Sanitarias:

La implementación del Modelo de Atención Integral familiar y comunitario involucra la ejecución de un conjunto de prestaciones contenidas en el Plan de Salud Familiar II, enumeradas en el artículo 5 del Decreto N° 31 de diciembre 2017. En ese sentido, para garantizar que dichas prestaciones se estén otorgando a las respectivas poblaciones a cargo, el Índice de Actividad de la Atención Primaria de Salud (IAAPS) opera como un set de indicadores que permite evaluar el funcionamiento integral de la atención primaria desde la perspectiva de las Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS) (Ref. Índice de Actividad de Atención Primaria año 2018).

La Metas Sanitarias son una estrategia de salud, orientadas al cumplimiento de los Objetivos Sanitarios de la Década del 2011-2020.

El año 2019 el Centro cumplió con un 92,85 % de los IAAPS (2018 = 91,29 %), y un 97 % de la Metas Sanitarias (2018 = 98,3 %). La mayores dificultades en Los IAAPS estuvieron en la Cobertura de Exámenes de Medicina Preventiva de adultos entre 20 y 64 años con un 63,1 % de cumplimiento, en la cobertura de control de salud integral del adolescente de 10 a 14 años, con un 74,7 % de cumplimiento. En cuanto a las metas sanitarias, todos los indicadores estuvieron sobre el 90 % de cumplimiento, a excepción del PAP como fue mencionado anteriormente..

Número de atenciones entregadas según estamento:

PROFESIONALES	2015	2016	2017	2018	2019
ENFERMERAS	12.209	13.512	13.287	13.980	18.319
MATRONAS	18.228	21.090	22.278	21.320	23.858
NUTRICIONISTAS	9.180	8.501	10.346	8.414	7.506
KINESIÓLOGOS	7673	7.336	8.822	8.186	7.825
ODONTÓLOGOS	23.606	15.870	25.287	25.067	22.352
PSICÓLOGOS	4.865	4.973	5.637	5.187	4.943
MÉDICOS PROGRAMAS	32.909	37.859	40.702	44.235	30.419

Número de atenciones médicas otorgadas en el Servicio de Urgencia y en el CESFAM por enfermedad aguda:

	2015	2016	2017	2018	2019
Consultas Morbilidad	53.886	54.274	52.686	53.344	48.735
Consultas de Urgencia	31.934	31.131	28.928	28.399	24.729



La resolutivez el año 2019 fue de un 95,3 %, y la tasa de consulta general 1,87, cumpliendo las metas comunales (resolutivez 93 %, y tasa de consulta 1,5).

Dentro de las atenciones, no logramos articular algo sostenido en el tiempo en relación a migrantes, el 2019 pudimos contar con facilitadora intercultural de nacionalidad Haitiana, quien apoya durante las atenciones de estos usuarios, pero el grupo de autoayuda que se constituyó no ha logrado tener un funcionamiento regular.

En cuanto a nuestros usuarios de pueblos originarios, las atenciones no se diferencian mayormente de las que prestamos a los demás usuarios, en este caso funcionamos como un articulador con la comunidad Kalfullikan para derivación a la atención con su machi, ubicado en el CESFAM Los Castaños.

Articulación con otros actores de la red y del intersector:

La atención integral de nuestros usuarios no sería posible si no nos articuláramos con otros actores de la red y del intersector, es así como el año 2019 nos articulamos con otros CESFAM de la comuna para resolver casos que requerían atención en sala de rehabilitación comunitaria, con Salud Escolar Integral, COSAM por casos complejos, con el Hospital de La Florida, para prioridad de atención de casos como los siguientes usuarios.

Usuario	Diagnóstico	Especialidad	Emisión IC	Prioriza	Gestión al HLF	Respuesta HLF	Cita HLF	Contacto a usuario
JAP	Cáncer Gástrico	CIRUGIA ABDOMINAL	30-05-2019	31-05-2019	31-05-2019	03-06-2019	04-06-2019	03-06-2019
ER	Distrofia Muscular	NEUROLOGÍA	27-06-2019	28-06-2019	28-06-2019	23-07-2019	29-07-2019	23-07-2019

En que el primer caso, el periodo de latencia entre que consulta en el CESFAM, y su hora en el Hospital, fue de 5 días, y en el segundo caso, un menor de 8 años, con diagnóstico de distrofia muscular, el periodo de latencia entre que consulta en en CESFAM, y su hora con el especialista es de 1 mes.

La vinculación con el intersector para resolución de casos derivados desde y hacia nosotros también fue un pilar fundamental, colegios, Centros de Atención de niños y adolescentes con vulneración de derechos, PDI, Carabineros, Municipio, Oficina del Adulto Mayor.

La vinculación con universidades, Iglesia Santa Cruz de Mayo, Casona de Los Jóvenes, Metro de Santiago, Club de Leones, organizaciones de la comunidad, clubes de adulto mayor, grupos de autoayuda, etc., para la realización en forma conjunta, de distintas actividades de prevención, promoción y participación en el territorio, permitió llegar de una mejor manera a nuestra comunidad, e ir logrando mejorar los IAAPS y Metas en las que íbamos más bajas, se generaron jornadas de Exámenes médico preventivos de adultos, y adultos mayores en la estación del Metro, en las juntas de vecinos, en el Club Deportivo Bibiano Magdaleno, se generaron actividades en los colegios, durante el recreo para incentivar el examen de salud del adolescente, etc.

Convenios docente asistenciales:

El CESFAM contó con alumnos de pregrado y posgrado, gracias a los convenios docentes asistenciales con las distintas Instituciones formadoras, como el Instituto Profesional Santo Tomás, para técnicos de nivel superior en Enfermería, la Universidad de Las Américas, para Kinesiólogos, y Terapeutas Ocupacionales en programa MÁS AMA, la Universidad Católica de Chile, para Enfermería, Obstetricia, Kinesiología, Odontología y Nutrición, la Universidad Católica de Chile, área de postgrado, para Médicos de Salud Familiar del Niño y del Adulto, el SSMSO, para médicos con destinación de formación

Esto además de permitirnos contribuir a la formación de las nuevas generaciones de técnicos y profesionales, ha permitido ir actualizando a nuestros profesionales, con cursos según necesidad como una forma de retribución por parte de las instituciones, y a su vez el reconocimiento de los profesionales como docente clínico.

Los alumnos a su vez han generado distintos proyectos según áreas que se definen en conjunto con encargada de calidad del CESFAM, son necesarias de trabajar para ir mejorando la calidad de



nuestras prestaciones, como por ejemplo, proyecto de Alfabetización digital en adolescentes, realizado por los becados de medicina familiar, vinculándose con colegios del territorio asignado al CESFAM, en colaboración con SAYDEX.

Consejo de Desarrollo Local:

Un eje muy importante dentro del CESFAM, dice relación con el Consejo de Desarrollo Local, con quien se ha generado una serie de actividades tendientes a mejorar la gestión, enfocada tanto en el buen trato, como en el conocimiento por parte de los usuarios de sus derechos y deberes, esto se ha incorporado dentro del Plan de Calidad del CESFAM, aplicando dos encuestas durante el año, una para medir el conocimiento de los Derechos y Deberes en Salud por parte de nuestros usuarios, y otra para medir el grado de Satisfacción Usuaría, además se evalúa la aplicación del protocolo de atención presencial por parte de los funcionarios.

Por otra parte, la gestión de reclamos el año 2019, se trabajó dentro del CDL, constituyéndose éste en el Comité de Gestión de Solicitudes ciudadanas, calendarizando el espacio para el análisis de los reclamos y solicitudes, y para acordar en conjunto con la jefatura de la unidad involucrada, el compromiso de un generar plan de trabajo para mejorar las áreas deficitarias en su unidad.

Medición de satisfacción usuaria MINSAL

Nov 2013	Nov 2014	Nov 2015	Nov 2016	Nov 2017	Nov 2018
6,3	6,5	6,1	6,29	6,52	6,55

El año 2019, debido al estallido social, no se aplicó la encuesta de trato por parte del MINSAL.

Medición de Satisfacción usuaria CESFAM

	2016	2017	2018	2019
	SI	SI	SI	SI
E 13) ¿siente Ud. que ha mejorado la infraestructura del centro en este último año?	69,6 %	79,8 %	69 %	54,5 %
E 14) ¿siente usted que ha mejorado la atención en el centro de salud en el último año?	100 %	75 %	76 %	71 %

El año 2019, uno de los objetivos del CESFAM, fue Avanzar en el Modelo de Salud Familiar, redistribuyendo el CESFAM, para disminuir la población asignada por equipo de cabecera, por lo que se hicieron cambios en la infraestructura interna, dividiendo el SOME, para generar un tercer sector, y se rearmaron los equipos de cabecera, reasignado también las unidades vecinales, lo que no fue bien recibido por varios de nuestros usuarios que querían seguir con los o el profesional



que lo atendía antes, no querían quedar en el nuevo sector, por lo que aumentaron las solicitudes ciudadanas, solicitando no ser cambiados de sector, y/o de profesional, a pesar que este proceso se comenzó a trabajar con dos meses de anticipación, informando a nuestros usuarios del cambio que se venía, creemos que esto influyó negativamente en la satisfacción de nuestros usuarios.

Reclamos: El año 2019, el 25 % de los reclamos fueron por trato, siendo el segundo lugar después de procedimientos administrativos (37 %), se han generado como se mencionaba más arriba acciones en pos de mejorar el tema de trato, es así como hasta el año 2017, los reclamos por trato eran el motivo más frecuente de reclamos con un 33 %, lográndose disminuir el año 2018 a un 25 %, además de los planes de mejora comprometidos por los jefes de las unidades con mayor número de reclamos con el Coité gestor de reclamos, comunalmente se han gestionado capacitaciones para los funcionarios dirigidos enfocados en trato al usuario. Creemos que es necesario seguir generando acciones tendientes a mejorar este punto, siempre en conjunto con nuestros usuarios.

PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2019-2021

Objetivo estratégico general: Consolidar el nivel de participación identificado por usuarios y funcionarios del CESFAM, mejorando los canales y mecanismos de información utilizados por el centro e ir avanzando en forma gradual, pero progresiva, a niveles de participación superior que integren la opinión de la comunidad en el abordaje de sus necesidades y problemáticas de salud.

Líneas estratégicas generales:

- Ampliar la base de representación comunitaria
- Promover el ejercicio de liderazgo comunitario
- Promover en la cultura organizacional la participación social en salud

El equipo de participación del CESFAM está conformado por la directora del CESFAM, jefes de sector, presidente del CDL, usuarios del CDL, representante de Iglesia Santa Cruz de Mayo, Encargado de Participación del CESFAM, Jefa de SOME, encargada de Calidad y otros profesionales del CESFAM.

A continuación se detallan las actividades que se desarrollaron durante el año 2019, como parte del plan de participación.

- Renovación de directiva de Consejo de Desarrollo Local.
- Reuniones mensuales de CDL.
- Participación activa de directiva de CDL, en todas las actividades planificadas y en movilizar los temas sentidos por la comunidad.
- Reuniones permanentes de equipo de participación.
- Difusión del quehacer del Centro de Salud en dos páginas web del CESFAM, capsulas informativas, folletería, etc.
- Incorporación de Boletín informativo de las actividades del centro de salud
- Mesa de seguimiento el SAR Villa O'Higgins, reuniones con jefe de Área de Salud.
- Realización de mesas territoriales por sector, en el cual se abordan problemáticas de los territorios
- Charlas de educación en salud, en las salas de espera.
- Cuenta pública participativa .
- Capacitación de protocolo de atención en salud a personas en situación de discapacidad.
- Operativos preventivos, en frontis del centro, Carnaval de la Villa O'Higgins, COSAM LA Florida.
- Lanzamiento campaña "Un trato, por un buen trato"
- Capacitación en manejo de redes sociales para Adultos Mayores.
- Comité de Gestión de Usuarios (seguimiento solicitudes ciudadanas)
- Segunda versión de la Escuela de Participación Ciudadana.



Se realizaron dos evaluaciones participativas del Plan de participación, lográndose un 89% de cumplimiento de lo programado. Si bien no hubo un mal cumplimiento de las actividades programadas, todos los integrantes coinciden en que no ha sido un proceso fácil, faltando encantar a usuarios o agentes de la comunidad de otros grupos etarios, ya que la participación en el territorio está centrada principalmente en los adultos mayores

Recurso Humano:

Contamos durante el año con 70,3 jornadas profesionales, 42,75 jornadas de Técnicos (TENS, TONS, y Aux. Paramédico), 18 jornadas de administrativos, y 15 jornadas de Auxiliares de Servicio (Guardias y aseo). En número de personas fueron 171 funcionarios, de los cuales 122 (71,3 %) tuvieron capacitaciones en distintas temáticas, según plan de capacitación anual.

Ejecución Presupuestaria:

2019	
Centro de Salud Familiar Villa O'Higgins	
Estado Financiero 2019	
Ingresos	C. S Villa O'Higgins
Atención Primaria Ley Nº 19.378 Art. 49 ¹	\$ 2.662.633
Convenios Servicios de Salud (PRAPS)	\$ 1.128.216
Otros ingresos	\$ 237.481
Bonos y Aguinaldos Sector Público	\$ 76.151
Recuperación de Licencias Médicas	\$ 158.539
Ventas de Servicios	\$ 2.791
TOTALES	\$ 4.028.330
Gastos	C. S Villa O'Higgins
Gasto en Personal y Honorarios	\$ 3.132.154
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 754.073
Finiquito e Indemnizaciones	\$ 63.263
SAPU	\$ 155.313
Prorrateo Bodega Comunal	\$ 66.311
Prorrateo Programas MINSAL	\$ 324.291
Prorrateo Laboratorio Comunal	\$ 101.440
Prorrateo Remuneraciones Area de Salud	\$ 164.807
TOTALES	\$ 4.761.651
DEFICIT / SUPERAVIT	\$ -733.321

Inversiones 2019:

Dentro de las inversiones realizadas el año 2019, las que más destacamos fue la modificación del SOME para habilitar el tercer sector, y el equipamiento necesario para ir avanzando en temas de calidad en los procesos que estamos llevando a cabo, esto se logró con fondos a rendir ordinarios y fondos a rendir extraordinarios.

Si bien, se realizaron varias compras y mejoras durante el año, no se concretó la reposición de basureros ubicados en el acceso principal del CESFAM, porque se priorizó por equipamiento o otros arreglos que se nos hacían necesarios, por lo que se solicitó al municipio el habilitar basureros que de los que se ponen en las vías públicas, pero sin un resultado satisfactorio, así que aún está pendiente este punto. Tampoco se concretó la mejora necesaria en la base de los estanques de agua, esto fue solicitado al Dpto de Mantenimiento de COMUDEF, sin resolución aún, el recambio de piso de SOME y box 34 también están pendiente su resolución, por parte del Dpto. de Mantenimiento.

Logros año 2019:

Dentro de los logros que destacamos están la implementación de tercer sector a contar del 24 de marzo de 2019, la contratación de 1 Orientadora de sala y 1 Facilitadora Intercultural nacionalidad Haitiana, la mantención de actividades de promoción dentro del territorio que se organizan en conjunto con el intersector, la mantención de charlas preventivas en temas contingentes que surgieron por necesidad de los propios usuarios, la instalación de turnomático en sala de espera de farmacia a solicitud de los mismos usuarios, el desarrollo y difusión de boletín informativo de las actividades del CESFAM y CDL, la realización 2° versión de la Escuela de Participación Ciudadana, que surge desde el equipo de participación como una manera de incentivar la participación en



distintos grupos de la comunidad, y la realización de la Escuela de Verano a solicitud de los usuarios que participan en los talleres del MAS, que surge a partir de la necesidad de ellos mismos al no contar con éstos talleres los meses de verano por término del convenio.

Dificultades:

Dentro de las dificultades del año 2019, sigue estando presente los problemas de Infraestructura, como el espacio físico que se hace chico para todo el recurso humano, la ausencia de funcionarios independiente del motivo, pero que genera molestias en nuestros usuarios al tener que cambiar agenda, cuando no se logra pasar con otro profesional ya que éstos también están con su agenda propia, el quiebre de stock de medicamentos abastecidos desde el Servicio, este año además sufrimos el robo de equipos de uso en urgencia, y de un compresor dental, y debido al estallido social en octubre de 2019, se dificultó el funcionamiento del CESFAM en términos de horario, disminuyendo las horas disponibles a pesar de tener el recurso contratado.

Cumplimiento de los desafíos que nos planteamos para el 2019:

- **Implementar tercer sector:** Esto se lleva a cabo en marzo del 2019, contando desde el 24 de marzo de 2019 con el nuevo Sector RANI.
- **Implementar uso de nuevo carnet del adulto mayor:** En junio de 2019, Se comienza a entregar nuevo carnet del adulto mayor.
- **Ascender al menos un nivel más de participación ciudadana:** Si bien se logra avanzar en algunas áreas a nivel de consulta, y en otras a gestión participativa, en otras seguimos manteniéndonos principalmente en nivel informativo.

Plan de Inversiones 2020:

El plan de inversiones para el siguiente año está enfocado principalmente en seguir mejorando las condiciones de trabajo de los funcionarios, que redundan en beneficio de los usuarios.

Desafíos 2020:

- Lograr al menos el 80 % de cumplimiento de la programación de salud de nuestro año 2020
- Elaborar el Plan Estratégico 2021-2024 del CESFAM

COVID-19

La emergencia sanitaria que estamos viviendo desde comienzos del 2020, nos obligó como parte del sector salud a reorientar nuestro quehacer con el objetivo de poder cumplir con la demanda de atención que la situación requería, por lo que se tomaron una serie de medidas, como reorganización del CESFAM tanto en su espacio físico, como en las funciones del personal, capacitación permanente a los funcionarios, articulación con juntas de vecinos, etc.

La demanda por sintomatología comenzó fuertemente en el mes de mayo, donde se tomaron casi mil PCR, con una positividad sobre el 50 %, lo que generó una gran exigencia en el equipo, tanto física como emocional. El mes de julio con la baja de la demanda de PCR en el CESFAM, iniciamos la búsqueda activa en coordinación con la junta de vecinos n° 21, sector más comprometido epidemiológicamente en ese momento, moviéndonos actualmente a otros sectores, según situación epidemiológica, grupos de riesgo, o brotes de COVID-19 en instituciones. Del 01 de abril al 23 de septiembre hemos realizado en total 2716 PCR, desde que empezamos la búsqueda activa (julio), al 23 de septiembre hemos realizado 1477 PCR, de los cuales 804 han sido por búsqueda activa, (54,4 %), se han encontrado 14 casos positivos por búsqueda activa, que se han logrado aislar y trazar oportunamente.

A la fecha 25 funcionarios han presentado COVID-19 positivo, 16 de ellos laboral, y 9 extralaboral, y 23 funcionarios han resultado contactos estrechos, 12 de ello laboral y 11 extralaboral, las medidas de prevención en el CESFAM se extreman, con un comité paritario preocupado permanentemente de capacitar y supervisar el cumplimiento de éstas.