

Cuenta Pública Participativa Gestión 2019

Resumen Ejecutivo

Cesfam Bellavista



A través de un resumen ejecutivo y una presentación digital, la Sra. Mónica Godoy Aguayo, Directora del Cesfam Bellavista de la comuna de La Florida, presenta la Cuenta Pública de la gestión 2019 de esta institución, ésta nueva forma de rendirla, está dada por la emergencia sanitaria existente en nuestro país por el Covid-19, lo que obligó a la suspensión de la ceremonia de Cuenta Pública Participativa.

Las Cuentas Públicas Participativas son espacios de diálogo abierto entre las instituciones y la ciudadanía, se deben realizar porque esto obedece a la ley de transparencia en la gestión de los servicios públicos, el objetivo es informar a nuestros usuarios sobre la gestión realizada el año anterior, es muy importante en ella, generar un proceso de retroalimentación que permita recoger las inquietudes y aportes de quienes participen de éstas y dar respuesta organizada en plazos oportunos a las inquietudes surgidas en el proceso.

Una vez realizada subiremos a nuestra página una encuesta para que los usuarios puedan hacer sus consultas y comentarios, logrando con esto un diálogo virtual entre la institución y la comunidad, que es la nueva forma de comunicación,



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019:

La planificación estratégica es una herramienta de gestión que nos permite establecer el camino que debemos recorrer para alcanzar nuestras metas. Para trabajar en ella, nuestro Cesfam cuenta con una misión, visión, valor fundamental y objetivos de trabajo.

Misión: Dar respuesta a la comunidad con la convicción de una salud integral, segura y de calidad con énfasis en el trato humanizado y en el desarrollo continuo de las competencias del equipo de salud, en conjunto con nuestros usuarios quienes participan activamente en nuestro quehacer con el propósito de fomentar una vida saludable y una vejez digna.

Visión: Ser un equipo de salud empático y comprometido que orienta sus habilidades y competencias hacia un trabajo colaborativo entre funcionarios y comunidad, esto con la ayuda de una red tecnológica eficiente y una infraestructura adecuada a nuestra demanda.

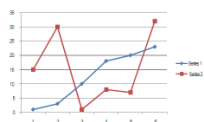
Valor Fundamental: El año 2019 trabajamos el **valor del buen trato**, en primer lugar lo hicimos como equipo de salud, de manera interna y luego lo llevamos a nuestra comunidad, organizamos con las unidades vecinales reuniones de usuarios que trabajaron en la presentación de una frase en relación a este tema que sería nuestro slogan de trabajo para el año 2020. Se realizó una votación general de usuarios para elegir la más representativa y la frase seleccionada fue: **"UNIDOS EN EL BUEN TRATO, CONSTRUIREMOS UN MUNDO MEJOR"**

Objetivos de Trabajo: La gestión de nuestro Cesfam durante el año pasado estuvo centrada en alcanzar y cumplir los objetivos propuestos, los cuales eran: Aumentar la satisfacción usuaria frente a nuestras acciones, Asegurar la calidad de nuestros procesos y Fortalecer la integración del Cesfam con la comunidad.

Es importante destacar que la crisis social que afectó a nuestro país el último trimestre del año 2019 tuvo un gran impacto en el desarrollo de nuestra gestión y acciones de salud

El hito más importante del año 2019 fue el cambio en el mes de Julio a nuestras nuevas instalaciones, esto permitió entregar a nuestros usuarios internos y externos una infraestructura moderna, con nuevo equipamiento, espacios comunes más cómodos. Este sueño logrado es el anhelo de largos

años de la comunidad. Si bien se mantienen las mismas actividades y el mismo recurso humano, el cambio produjo un nuevo impulso en los equipos, un ambiente de alegría que se reflejaba en las atenciones a los usuarios. Nuestra comunidad manifestaba "que su centro de salud era semejante a la mejor de las clínicas de Santiago", lo que provocaba en ellos una sensación de agrado al concurrir al Cesfam.



DATOS DEMOGRÁFICOS:

El Año 2019 los usuarios inscritos, validados por FONASA, de nuestro Cesfam, eran 40.807, lo cual representa un aumento de un 3,6% en relación al 2018 (39.370) y de un 4,8% en relación al 2017 (38,933).

Nuestra población mantiene la misma tendencia de los últimos años, con un número mayor de mujeres (57% del total).

Al considerar la población por rango etáreo, se observa que un 12,6% corresponde a menores de 20 años (5153 usuarios), entre 20 y 64 años se concentra el 66,0% de la población (26921 usuarios) , y un 21.4% corresponde a mayores de 65 años (8733). Este último número nos convierte en el Cesfam que posee mayor población de adultos mayores en la comuna, destacando que en ese grupo predominan los mayores de 80 años.

Otro dato relevante para nuestro accionar es el número de inmigrantes inscritos en nuestro Cesfam, éste tuvo una disminución muy leve en el último año, en el 2019 teníamos 1987 inscritos, que equivale a un 5% más que el año anterior, destacando que el 71% de ellos eran venezolanos, seguidos por un 9% de colombianos, un 8% de peruanos y el 12% restante se comparte entre 20 nacionalidades diferentes.



ORGANIZACIÓN DEL CESFAM SEGÚN MODELO DE SALUD FAMILIAR:

Cesfam Bellavista pone énfasis en el trabajo bajo el Modelo de Salud Familiar, que busca aumentar la relación entre la institución y las personas, familias y comunidad. La implementación de esto lo hacemos mediante la sectorización.

Nuestro centro de salud cuenta con 4 sectores: Mar, Valle, Cordillera y Cecosf Las Lomas.

Cada sector con su jefe de sector y su equipo clínico, planificaron durante el año diversas actividades que fueron desarrollando hasta Septiembre 2019, esto incluyó mesas territoriales bimensuales, 1 diagnóstico participativo en sector Valle y la planificación, postulación y obtención del proyecto participativo "Germinando Comunidades", que tenía un enfoque en promoción y participación en salud, obtenido por la unidad vecinal N° 9. Este proyecto trabajó con un promedio de 50 usuarios y desarrollaron huertos, además de actividades de alimentación saludable y actividad física.

Para el desarrollo de todas estas actividades, el centro de salud tiene una dotación funcionaria que para el año 2019 fue la siguiente:

CESFAM BELLAVISTA	MEDICO	ENFERMERA	MATRONA	ODONTÓLOGO	NUTRICIONISTA	KINESIÓLOGO	PSICÓLOGO	TRABAJADOR SOCIAL	OTROS PROFESIONALES	TENS - TANS AUXILIAR PARAMÉDICO	ADMINISTRATIVOS	PERSONAL ASEO Y SEGURIDAD
DOTACIÓN 2019	13,22	9,5	9.00	5,16	3,75	6.00	5.00	4.00	4.00	35.00	24.00	10.90

Con esta dotación nuestro centro de salud cubre la cartera de servicios ofrecida a nuestra comunidad, la cual incluye prestaciones para todo el ciclo vital y programas transversales que apoyan todas nuestras acciones.



ATENCIÓNES PROFESIONALES:

La dotación mencionada anteriormente nos permitió desarrollar durante el 2019 una gran cantidad de acciones. Vamos a mencionar algunos ejemplos del equipo de salud que trabaja en nuestra institución:

- Nuestros **médicos** desarrollaron variadas actividades y contabilizaron en total 43.156 atenciones, siendo las más solicitada por los usuarios la consulta de morbilidad. Al hacer un cuadro comparativo de las consultas de morbilidad en los 3 últimos años, podemos resaltar que en el grupo infantil éstas han aumentado un 53 %, en el rango de 15 a 64 años, el aumento ha sido de un 9 % y en el grupo del adulto mayor ha sido el mayor aumento, que equivale a un 65 % en los últimos 3 años.

- Las **enfermeras** desarrollaron múltiples actividades, dentro y fuera del Cesfam, siendo los controles y las visitas aquellos en los cuales desarrollaron más acciones, contabilizando 10.077 atenciones.

- Las **matronas** desarrollan actividades en todo el ciclo de vida de las mujeres, siendo los mayores controles, los de regulación de fertilidad. Si sumamos sus actividades mas demandadas, el año 2019 contabilizaron 10.675 atenciones.

- Las **nutricionistas** desarrollan variadas acciones, sumando un total de 6.280 atenciones entre sus actividades más comunes, correspondiendo a los controles cardiovasculares el mayor número de acciones.

- El **equipo de salud mental**, entre sus principales acciones (ingresos, controles, psicoterapias y consejerías), sumaron 7.912 actividades.

- El **equipo odontológico**, entre las atenciones de urgencia, morbilidad y controles realizó 10.675 atenciones.



PÉRDIDAS DE HORAS PROFESIONALES:

El año 2019 aumentaron en gran manera la ausencia de usuarios a sus controles sin un aviso previo, lo que nos impide reagendar esas horas, en el caso del profesional médico, el porcentaje de ausencia fue un 33,9 % mayor que en el año anterior.

La ausencia de los usuarios genera días de trabajo profesional perdido, la revisión del año, mostró que durante el 2019 se perdieron 273 días de trabajo de médico, 280 días de trabajo de odontólogo y 192 días de trabajo de enfermera por poner algunos ejemplos. Se hace un esfuerzo por reconvertir esas horas, pero no siempre es posible.



INDICADORES SANITARIOS:

Una de las principales características del Cesfam Bellavista es el alto número de pacientes crónicos, del total de nuestra población, aproximadamente un 40% de ellos son usuarios que tienen una o más patologías crónicas, destacando que existe un 11% que posee 5 o más patologías. La prevalencia es mayoritariamente de salud cardiovascular, seguido del área de salud mental.

Esta característica tiene estrecha relación con el arduo trabajo que se hace en los indicadores de salud ministeriales.

En las **Metas Sanitarias** destaca en el trabajo 2019 el logro en los indicadores de evaluación de pie diabético, compensación de DM e HTA, Lactancia materna en menores de 6 meses y recuperación de desarrollo psicomotor. En las áreas de toma de PAP y altas odontológicas se generaron nuevas estrategias para mejorar los valores no alcanzados.

En los indicadores de **Índice de Actividad de Atención Primaria** (IAAPS), durante el 2019 se cumplieron las metas propuestas en muchos de ellos, como son Control de Salud Integral del Adolescente, Cobertura Efectiva de Diabetes, Ingreso a Control Prenatal antes de las 14 semanas, Altas Odontológicas en menores de 20 años y Cobertura de Atención Integral en pacientes de 5 y más años con trastornos mentales entre otros; pero también hubieron otros en los cuales nuestros esfuerzos no fueron suficientes y no logramos los objetivos propuestos, como EMPA, EMPAM y Menores de 3 años libres de caries, son esas áreas, aquellas en las cuales el equipo debe impulsar nuevas acciones.

Otro indicador relevante en nuestra gestión como centro de salud dice relación con el **despacho de medicamentos**, nuestra alta población de crónicos y adultos mayores, genera que esta sea una actividad de gran demanda. Despachamos en promedio **610 recetas diarias**, lo que equivale a 76 pacientes por hora, situación por la cual con el cambio al nuevo cesfam aumentamos una 4ta ventanilla de atención; a pesar de estos cambios aún mantenemos días y horarios en los cuales se genera gran espera.



PARTICIPACIÓN SOCIAL:

La participación social es una de las bases del trabajo comunitario, su desarrollo en el Cesfam es un trabajo conjunto entre nuestro equipo de participación y el Consejo de Desarrollo Local

Las actividades de participación son acorde al plan de participación trianual que debemos confeccionar según los lineamientos del SSMSO, los cuales están basados en algunas líneas estratégicas como son la gestión participativa y el fortalecimiento de mecanismos de participación social.

Las actividades desarrolladas durante el año 2019 fueron: Mesas territoriales, Diagnósticos Participativos, Asambleas CDU, Reuniones de Análisis de Solicitudes Ciudadanas, Consulta Ciudadana y Voluntariado de Salud. Para la realización de estas actividades existe una calendarización que se organiza en conjunto entre el equipo de salud y la comunidad.

Las reuniones de Análisis de Solicitudes Ciudadanas deben realizarse mensualmente con la participación de la Dirección del Cesfam, un representante del equipo gestor o técnico y representantes del CDU y de la comunidad. La finalidad es analizar mes a mes cuales son las principales inquietudes de nuestra comunidad, reflejadas en consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos.

En los últimos 2 años todos los tipos de solicitudes ciudadanas han aumentado, lo cual es muy positivo porque refleja el interés de la comunidad en manifestar sus inquietudes y permite a la institución generar planes de mejora.

Reclamos: El indicador de reclamos es uno de los más sensibles porque refleja la disconformidad de nuestros usuarios ante determinadas situaciones. El año 2019 aumentaron los relacionados con procesos administrativos, información y tiempos de espera, los 2 primeros tienen gran relación con el retraso del cambio de Cesfam, lo cual estuvimos esperando desde fines del 2018. Esta situación generó confusión y molestias en nuestra comunidad porque nos hizo reformular en varias ocasiones nuestros procesos administrativos y no siempre pudimos llegar con la información a tiempo a toda la comunidad. Los reclamos de tiempo de espera reflejan mayoritariamente la situación que nos generaba la farmacia en el antiguo cesfam donde tuvimos días con más de 3 horas de espera. Lo positivo en el análisis es que los reclamos por trato disminuyeron en relación al año anterior, lo que refleja los planes de mejora que se han instaurado y la campaña de buen trato en la cual se trabajó.



CALIDAD:

Una de las áreas de trabajo importante en los últimos años acogiendo las garantías de Salud es la Calidad de las prestaciones, la propuesta inicial anunciada en cuenta pública anterior era presentar al Cesfam Bellavista al "Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud - Atención Abierta" a fines del 2019. Esto se vio detenido por el fenómeno social ocurrido en nuestro país desde Octubre en adelante, que afectó la normalidad de las agendas, las atenciones y los protocolos trabajados y con ello se perdió la continuidad de 6 meses que requiere el proceso.



CESFAM BELLAVISTA TRABAJANDO EN PANDEMIA:

La situación de Pandemia en nuestro país producto del Coronavirus, a partir de marzo de este año, ha afectado el accionar de todas las instituciones. Las instituciones de salud cambiaron toda su dinámica convirtiéndose en la primera línea de atención de los pacientes afectados por la enfermedad y sus contactos.

Entre las medidas tomadas a manera de protección para usuarios y funcionarios, se suspendieron los controles, los talleres, actividades en terreno, atención dental, es decir, la gran mayoría de las actividades presenciales, manteniendo las atenciones de urgencia, morbilidad, embarazadas, crónicos descompensados, entrega de medicamentos y alimentos.

Hemos cambiado a modo de protección del personal la forma de trabajar, haciendo rotaciones semanales o quincenales, lo que nos garantiza que ante la generación de un brote del equipo de trabajo tenemos otro que pueda continuar dando las atenciones.

Ha habido variaciones en las actividades presenciales de los funcionarios que anteriormente no teníamos: hoy existe un grupo de trabajo en el triage de ingreso a la institución que se ha convertido en una labor esencial, encargada de mantener aforos, uso de elementos de protección, control de temperatura

y educación sobre distanciamiento social. Tenemos otros equipos encargados de la entrega en domicilio de los alimentos y medicamentos, anteriormente en esta función existía un equipo con 1 entrega semanal y hoy tenemos 3 equipos diarios haciendo esta labor. Otra función nueva que se ha agregado a nuestras tareas es el equipo que trabaja en testeo, trazabilidad y aislamiento, función relevante para proporcionar información que influirá en la toma de decisiones de salud a nivel país.

Esperamos lentamente ir aumentando nuestras atenciones presenciales, dentro de las posibilidades que nos permitirá el nuevo plan paso a paso que rige los lineamientos de retorno a nuestras acciones.



ESTADO PRESUPUESTARIO:

Nuestro estado presupuestario como ha sido en los últimos años, presenta un pequeño superavit que esta dado principalmente porque somos el único cesfam de la comuna que hasta ahora no tiene SAPU. Con esto se trabaja para apoyar en una pequeña parte a otros centros que presentan un gran déficit presupuestario.



PROYECTOS MUNICIPALES:

Nuestra comuna durante años ha mantenido proyectos municipales de apoyo a la gestión de salud comunal, muy apreciados por los vecinos de La Florida:

*SOS RPM, Rescate Motorizado: Servicio atendido por personal altamente capacitado, de trabajo predominantemente en la vía pública, que durante el año 2019, atendió 2069 pacientes.

*Proyecto Cannabis: Dedicado a demostrar la efectividad de un medicamento, hecho en base a Cannabis, en el manejo del dolor en pacientes oncológicos. Está en acción desde el año 2017, a la fecha se han evaluado 300 usuarios y han ingresado al estudio un poco más de 90 personas: en la actualidad están en proceso de análisis de datos.

*Clínica Ginecológica Móvil: Clínica ambulatoria de toma de mamografía y papanicolau, de funcionamiento en los territorios para acercar la prestación a la comunidad.

*Farmacia Ciudadana: Farmacias comunales que permiten el acceso de la población a medicamentos a bajo costo, durante el año 2019 se despacharon 58.200 recetas.

*Campaña de Neurobionta: Campaña de administración de complejo de vitamina B para usuarios dismovilizados en sus hogares y adultos mayores en áreas públicas de fácil acceso desde su domicilio. El 2019 se pusieron más de 17.000 primeras dosis de la vacuna.

*Médico en tu Barrio: Programa de atención médica gratuita, realizado en unidades vecinales con la finalidad de facilitar el acceso. Durante el año 2019 realizaron 42.671 atenciones

*Médico a Domicilio: Iniciativa Municipal que pone a disposición de la comunidad un equipo médico para visitas domiciliarias las 24 horas.