



## INFORME EJECUTIVO - CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2022

### CESFAM VILLA O'HIGGINS

La directora del CESFAM Villa O'Higgins, Sra. Francia Salgueiro Miles, da Cuenta Pública de la gestión 2022 de esta institución, por medio de una presentación presencial y on line, más 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.

A pesar de prolongarse la alerta sanitaria hasta el 31 de agosto de 2023, las condiciones epidemiológicas actuales, sumado a una mayor cobertura de población vacunada contra EL COVID-19 permitieron que este año esta cuenta se volviera a realizar de forma presencial, con resguardando condiciones de ventilación adecuadas, para llegar a una mayor cantidad de usuarios, se definió en conjunto con el Consejo de Desarrollo Local (CDL), y el Equipo de trabajo de Cuenta Pública, que además se pasara por FACEBOOK live, y que la consulta ciudadana a nuestros usuarios acerca de que les interesaría saber de la gestión 2022, se realizara por diferentes medios de captura, siendo la principal fuente de ingreso el trabajo realizado por el propio CDL en el frontis del CESFAM, además de buzones en salas de espera, y el link de la encuesta socializado por las diferentes redes sociales, y grupos de wathapps, acerca de, "De lo que ha realizado el CESFAM Villa O'Higgins durante el 2022, ¿Qué le gustaría saber?", "Sugerencias".

La gestión de nuestro Centro el año 2022, estuvo centrada en ir retomando las prestaciones que quedaron postergadas debido a la pandemia por COVID-19.

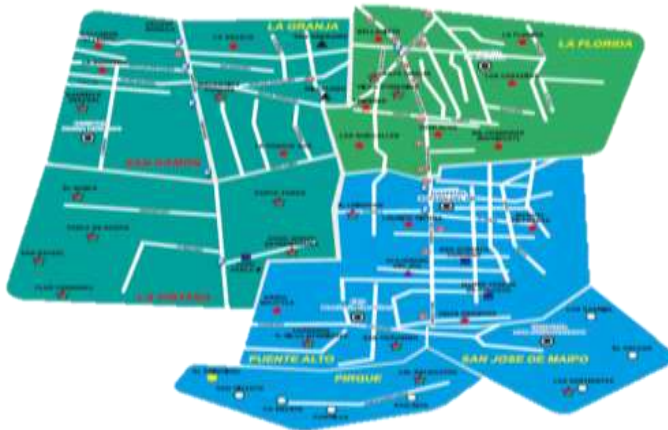
Los comentarios y consultas sobre esta Cuenta Pública, podrán ser canalizados a través de nuestra página <http://cesfamvoh.wixsite.com/home>

#### 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. Formamos parte del primer nivel de atención de la red de salud del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Por lo que no contamos con especialistas, nuestro rol fundamental es preventivo y promocional



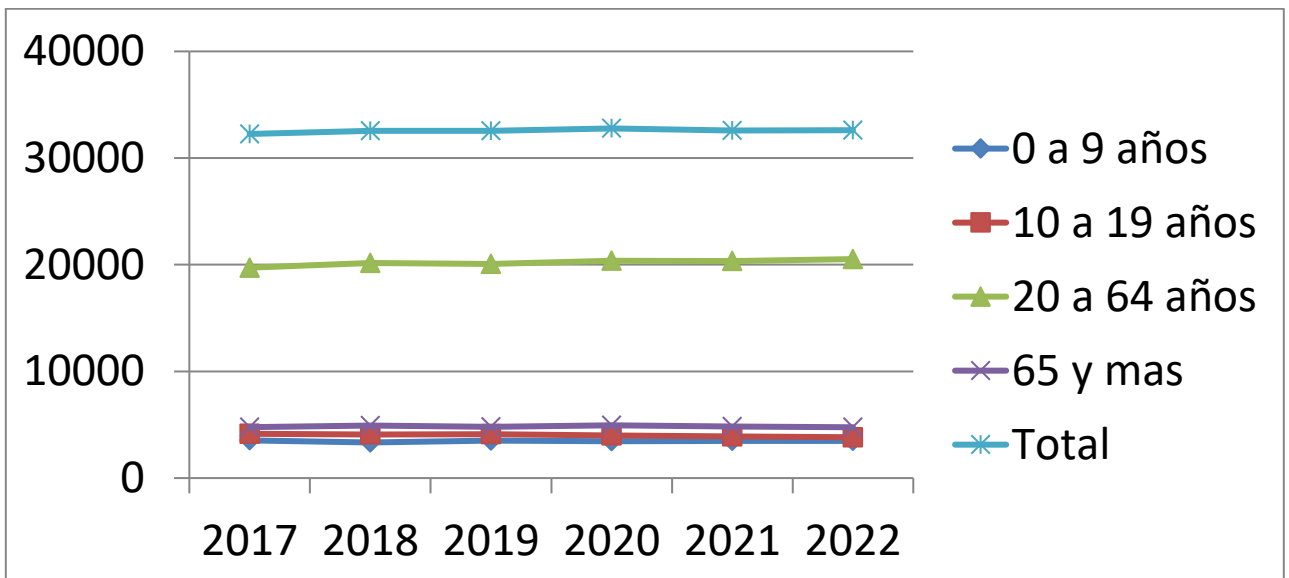


**TERRITORIO Y POBLACIÓN INSCRITA:**

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



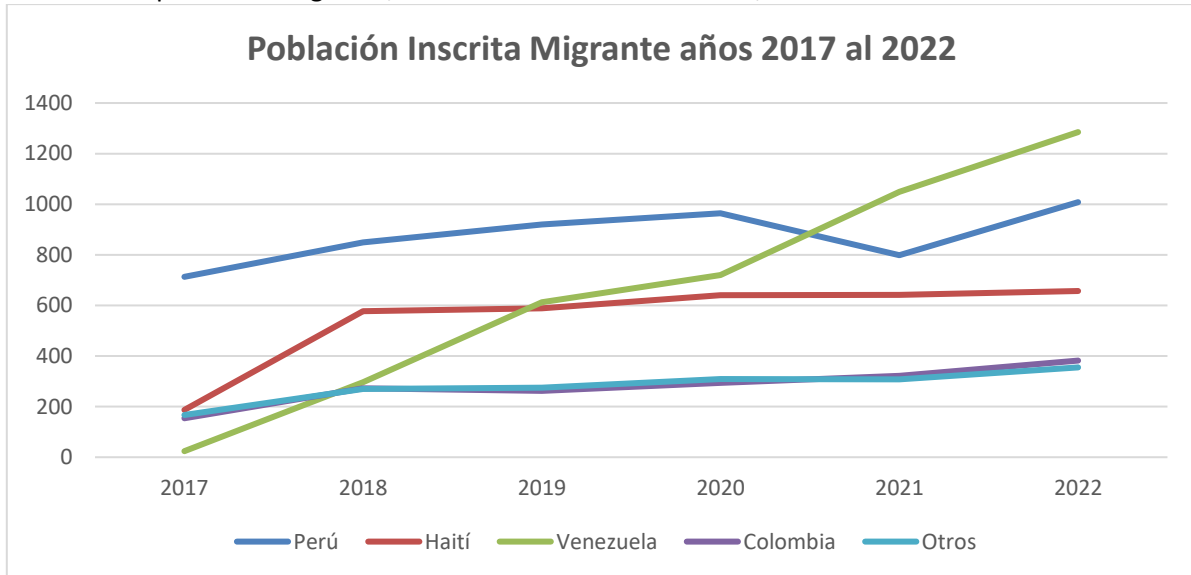
Nuestro Centro está dividido en tres sectores, cada uno con un equipo de cabecera que se hace cargo de la atención de su población asignada, a saber, sector TAI, que abarca la Unidad Vecinal 10 y Fuera de sector, sector HENUA, abarca la unidad vecinal 21, y sector RANI, que abarca la unidad vecinal 11 y parte de la 22, con alrededor de 12 mil usuarios asignados por cada sector. El año 2022, tuvimos 32.600 usuarios inscritos validados por FONASA. 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 1,20 es decir tenemos 120 adultos mayores de 60 años, por cada 100 menores de 15 años, el 15 % de la población inscrita 2022, eran adultos mayores, y sólo el 10,7 % 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 (59,5 % mujeres). El nivel socioeconómico, es principalmente medio y medio-bajo. Un 97 % de nuestros inscritos 2022, eran FONASA, 58,3 % FONASA A y B, y un 35,6 % FONASA C y D, similar a los años anteriores. El 100 % cuenta con alcantarillado y agua potable. Con respecto a los pueblos originarios, el 2,3 % (n° 770) de nuestra población inscrita declaró pertenecer a pueblos originarios, a diferencia del año 2021, donde era el 1,4 % (n° 454), principalmente se identifican con etnia Mapuche (n° 677), seguidos por etnia Diaguita (n° 53).



En relación con población migrante, podemos observar cómo ésta ha ido aumentando, comparando años 2017 al 2022, predominado la población venezolana, seguida por la población peruana, y haitiana, a diferencia del año 2020, donde predominaba la población peruana. El año 2017, el 3,8 % de nuestros inscritos era población migrante, alcanzando el año 2022 un 11,3 %.



## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

**Se mantuvieron los objetivos estratégicos que nos habíamos dado para el periodo 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 Y ORGANIZACIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA:**

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).

## CENTRO DE SALUD FAMILIAR VILLA O'HIGGINS CARTERA DE SERVICIOS

Contamos con un equipo de salud multidisciplinario integrado por: médicos generales, enfermeras, matronas, odontólogos, kinesiólogos, psicólogo, terapeuta ocupacional, nutricionista, asistente social, educadora de párvulos, técnico en enfermería, dentales y paramédico, químico farmacéutico, podólogo, administrativos y personal de servicio.

El CESFAM se sectoriza en tres sectores con nombres RAPANUI: que son RANI=AIRE (UNIDAD VECINAL 11-22) HENUA= TIERRA (UNIDAD VECINAL 21) TAI=AGUA (UNIDAD VECINAL 10).

Las prestaciones que brinda nuestro CESFAM de acuerdo al Modelo de Salud Familiar:

<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">CONTROLES DE SALUD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control del recién nacido</li> <li>Control de niño sano hasta las 9 años</li> <li>Control de desarrollo psicomotor</li> <li>Control de salud del joven sano de 10 a 19 años CLAP</li> <li>Exámenes médicos preventivos del adulto, EMPA entre 15 y 64 años</li> <li>Exámenes médicos preventivos del adulto mayor, EMPAM 65 años y más</li> <li>Control pre-natal y post-natal</li> <li>Consulta lactancia materna, según necesidad.</li> <li>Control ginecológico y de métodos anticonceptivos.</li> <li>Control de enfermedades crónicas</li> <li>Consultas y control nutricional</li> <li>Consultas y control de salud mental</li> <li>Consultas por consumo de alcoholismo o drogas.</li> </ul>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">PROGRAMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañamiento psicosocial NNA) (Usuarios 0-24 años población bajo un riesgo psicosocial)</li> <li>Más Adulto Mayores Autovalentes (Usuarios Adultos Mayor sobre 60 años)</li> <li>Elige Vida Sana (Usuarios desde los 6 meses a 64 años sin patologías)</li> <li>Programa Ambulatorio Básico SENDA (PAB) (Usuarios de consumo problemático de alcohol y drogas desde los 18 años)</li> <li>APS mejor niñez (*Programas colaboradores de Mejor niñez)</li> <li>Detección, Intervención y Referencia (DIR) (Detectar consumos incipiente de estupefacientes en adolescentes y adultos.)</li> </ul>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">TALLERES DE ALIMENTACIÓN, HABILIDADES PARENTALES, LACTANCIA MATERNA, CHILE CRECE, NADIE ES PERFECTO Y ACTIVIDAD FÍSICA</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">ATENCIÓN DENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Urgencias odontológicas ambulatorias hasta las 22:00 hrs.</li> <li>Atención dental para todas las edades.</li> <li>Atención dental a embarazadas y grupos prioritarios 6,60 años.</li> <li>Extensión horaria odontológica de 20 años y más lunes a viernes 17:30 a 20:00 Hrs. sábados 9:00 a 13:00 Hrs. viernes 16:30 a 20:00 Hrs.</li> </ul>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">CONSULTAS MÉDICAS</p>	

Centro de Salud Familiar Villa O'Higgins

LA FLORIDA SALUD	
<b>SALA DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS DEL ADULTO (SALA ERA)</b> <b>SALA DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS INFANTIL (SALA ERI)</b>	<b>VACUNATORIO</b> Lunes a jueves de 8:00 a 16:30 Hrs. Viernes de 8:00 a 15:30 Hrs.
<b>CONSEJERÍAS INDIVIDUALES Y FAMILIARES</b>	<b>FARMACIA</b> Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 Hrs. Sábados de 9:00 a 13:00 Hrs.
<b>VISITAS DOMICILIARIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas domiciliarias integrales a familia</li> <li>• Visitas domiciliarias integrales de usuarios con dependencia leve, moderada o severa.</li> <li>• Visitas domiciliarias con fines de tratamiento.</li> <li>• Visitas epidemiológicas.</li> </ul>	<b>DESPACHO DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS A DOMICILIO.</b> Para mayores de 75 años o personas en situación de discapacidad
<b>EXAMENES Y PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electrocardiograma</li> <li>• Holter de presión arterial</li> <li>• Test de ejercicio</li> <li>• Ecografías obstétricas</li> <li>• Baciloscopías</li> <li>• Toma de muestra (exámenes)</li> <li>• Curaciones</li> <li>• Espirometría</li> <li>• Tratamiento inyectable</li> <li>• Exámenes para tratamiento TACO</li> <li>• Lavado de oídos</li> <li>• Podología para usuarios Diabéticos</li> <li>• PAP (Papanicolaou) 35º 64 años/3 años</li> <li>• Test de VIH</li> </ul>	<b>ENTREGA DE ALIMENTOS</b> Programa Nacional de Alimentación Complementaria (PNAC- PACAM)  Lunes a jueves 8:30 a 16:30 Hrs. Viernes de 8:30 a 15:30 Hrs. <i>* No hay entrega de alimentos el último día del mes</i>
<b>UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (UAU)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo de Inscripción a CESFAM</li> <li>• Módulos de Interconsultas</li> <li>• Entrega de exámenes</li> <li>• Oficina de Informaciones, Sugerencias y felicitaciones</li> <li>• Ingreso a curaciones</li> <li>• Horas de unidad de apoyo holter, lavado de oído e ingreso a curaciones</li> </ul>	<b>SERVICIO ATENCIÓN CONTINUA (SAC)</b> Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 Hrs
	<b>SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE URGENCIA SAPU LARGO</b> Lunes a viernes de 17:00 - 08:00 del día siguiente. Sábado, domingo y festivos todo el día

LA FLORIDA SALUD Centro de Salud Familiar Villa O'Higgins

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, el año 2022, se fueron retomando en la medida que la situación epidemiológica lo fue permitiendo aquellas prestaciones que quedaron postergadas, es así como podemos ver a continuación, que el 2022, logramos mejorar el cumplimiento de las actividades programadas por ciclo vital, en relación al año 2021, pero sin llegar a los niveles de cumplimiento pre pandemia:

AÑOS	Infantil	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	Familia	Total
2019	82,8 %	87,4 %	82,8 %	86,6 %	45,5 %	84 %
2020	Redefinición actividades	Redefinición actividades	Redefinición actividades	Redefinición actividades	Redefinición actividades	Redefinición actividades
2021	41,4 %	41,4 %	43,4 %	40,4 %	1,8 %	41,2 %
2022	116,0 %	76,0 %	43,0 %	40,0 %	13,0 %	45,7 %

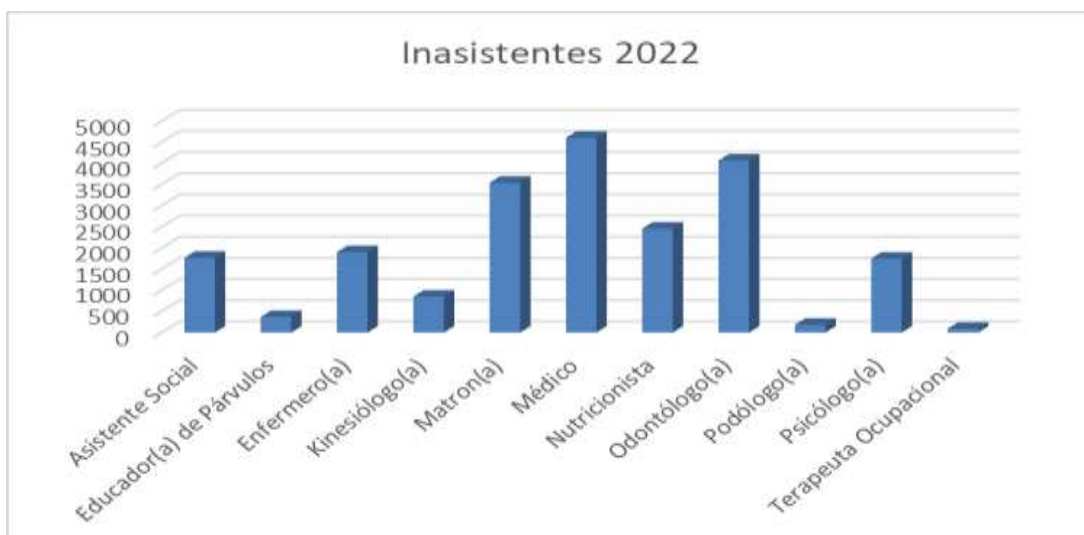


En cuanto al cumplimiento de las actividades por estamentos, también se vio un aumento en relación a los años anteriores, pero sin alcanzar los niveles pre pandemia, a excepción del estamento enfermeras, ya que gran parte de las actividades asociadas a COVID-19 (testeo, trazabilidad, etc), corresponden a este estamento, actividades que pre pandemia no existían, a excepción de la trazabilidad, que es una actividad de epidemiología, asociada a enfermedades de notificación obligatoria, y que son parte de lo realizado en atención primaria de salud :

PROFESIONALES	2018	2019	2020	2021	2022
ENFERMERAS	13.980	18.319	2.225	9.014	18.829
MATRONAS	21.320	23.858	3.679	15.017	19.106
NUTRICIONISTAS	8.414	7.506	518	3.416	5.048
KINESIÓLOGOS	8.186	7.825	1.009	1.269	4.200
ODONTÓLOGOS	25.067	22.352	6.386	5.189	18.687
PSICÓLOGOS	5.187	4.943	843	2.965	2.223
MÉDICOS PROGRAMAS	44.235	30.419	4.438	19.588	16.913

Como la pandemia nos obligó a reinventarnos y potenciar el uso de las redes sociales, y medios tecnológicos, el año 2022 seguimos haciendo uso de estas herramientas para lograr llegar a nuestra población, un puntal importantísimo del trabajo con la comunidad siguió siendo el **Consejo de Desarrollo Local**.

**Un dato importante de mencionar, fue la cantidad de inasistencias de usuarios a sus citas, que tuvimos el año 2022, como podemos ver en el gráfico siguiente:**



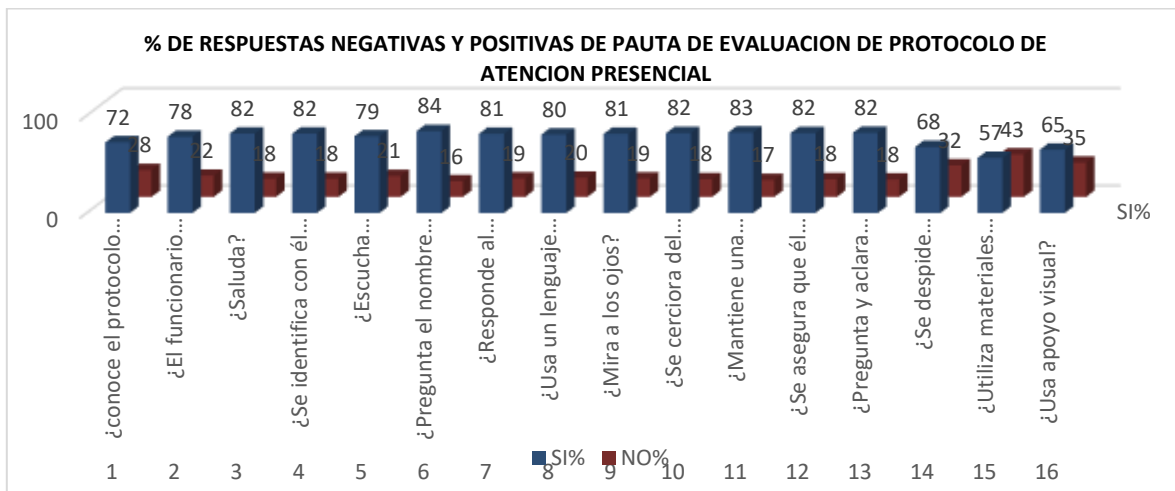


Llamando la atención la cantidad de inasistencia a hora médico, matrona, odontólogo y nutricionista.

**Satisfacción usuaria:**

El año 2022, nuestro Centro siguió con nuestro programa de evaluación de la satisfacción usuaria, ya que es un insumo para ir generando estrategias para mejorar nuestra atención, por lo que así como habíamos retomado el año 2021, la aplicación de las encuestas de Satisfacción Usuaria, Protocolo de Atención Presencial, y Conocimiento de Derechos y Deberes (proceso local), el año 2022, se siguieron aplicando.

El año 2022, se aplicaron 276 encuestas de protocolo de atención presencial, siendo 4 preguntas, las que no alcanzaron el umbral de cumplimiento de respuestas positivas(80 %), excluyendo las que dicen relación con apoyo visual o de materiales, son aquellas respuestas con menor umbral de cumplimiento donde debemos enfocar plan de mejora.



**Medición de satisfacción usuaria MINSAL**

El año 2019, debido al estallido social, no se aplicó la encuesta de trato por parte del MINSAL, el año 2020, 2021, y 2022, debido a la pandemia tampoco fue aplicada.

**Encuesta de Satisfacción Usuaria:** Se aplicaron 420 encuestas, de enero a diciembre 2022, 35 mensuales, 323 mujeres y 97 hombres.

En los gráficos siguientes podemos ver la comparación años 2021 y 2022 en relación a infraestructura, donde el año 2022, hubo una menor percepción de mejora en la infraestructura del CESFAM.

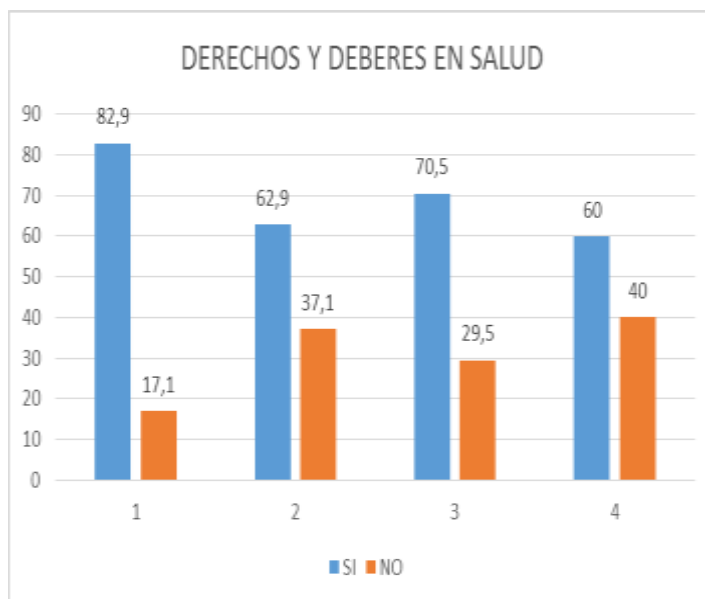




En el gráfico siguiente vemos como evaluaron nuestros usuarios encuestados, aspectos como, salas de espera y trato del personal, en una escala de notas de 1 a 7, siendo el personal médico, el mejor evaluado, con una nota de 6,65.



**Encuesta de Derechos y Deberes:** Se aplicaron 420 encuestas, de enero a diciembre 2022, 35 mensuales, acá vemos que a pesar de estar publicada la carta de Derechos y Deberes en Salud, en las distintas salas de espera del CESFAM, un porcentaje no menor de nuestros usuarios encuestados no conocen sus derechos y deberes ( 20 % o más según pregunta realizada).



**Debemos alcanzar un 80% de respuestas afirmativas.**

1) ¿Sabe que solo usted tener acceso a conocer y solicitar sus antecedentes clínicos o quien usted autorice de forma explícita?

2) ¿Tiene conocimiento de que existe un documento llamado consentimiento informado en el que usted acepta o rechaza determinados procedimientos que impliquen algún tipo de riesgo o complicación?

3) ¿Sabe usted que tiene derecho a recibir la atención de salud en compañía de algún familiar , si usted lo quiere?

4) ¿Tiene conocimiento de que su atención puede ser realizada por un estudiante del área de la salud, supervisado por un profesional del CESFAM, y que usted tiene derecho de aceptar o rechazar su atención?





**Gestión de Consultas Ciudadanas:** En cuanto a las consultas ciudadanas, se potenció la difusión y uso de la plataforma OIRS MINSAL (<http://oirs.minsal.cl/>) como medida preventiva para el cuidado de los usuarios y funcionarios, así evitar el tránsito innecesario y contacto de riesgo (en relación al manejo de documentos físicos). El comité de gestión usuaria está inserto en el Consejo de Desarrollo Local, donde se revisaron las unidades críticas con mayor cantidad de reclamos, y se revisaron los planes de mejora por Unidad.

CLASIFICACION	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022
TRATO	38	44	61	75	52	52	22	15	66
COMPETENCIA TÉCNICA	17	21	24	34	46	20	17	9	30
INFRAESTRUCTURA	4	3	2	9	2	6	4	1	4
TIEMPO DE ESPERA EN SALA	16	22	26	32	16	25	20	5	18
TIEMPO DE ESPERA POR PROCEDIMIENTO DE LISTA DE ESPERA	8	13	2				0	0	
TIEMPO DE ESPERA POR CIRUGIA			6		1	1	0	0	
LISTA DE ESPERA POR PROCEDIMIENTO			7	1	5	2			
INFORMACIÓN	1	4	6	10	12	25	5	2	7
PROC. ADM.	35	54	58	57	79	78	16	17	42
PROB. ADM.	11						0		
GES	1						0	2	
LEY RICARTE SOTO				2			0		
FOFAR				2	1		0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>161</b>	<b>192</b>	<b>222</b>	<b>214</b>	<b>209</b>	<b>84</b>	<b>51</b>	<b>167</b>

## PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2022

**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, representantes de grupos de autoayuda, 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 2022, como parte del plan de participación.

- Planificación participativa año 2022 con CDL (mes de enero)
- Participación de directiva de CDL, en actividades planificadas y en movilizar los temas sentidos por la comunidad.
- Difusión del quehacer del Centro de Salud a través de páginas web, redes sociales y grupos de WhatsApp (capsulas informativas, folletería, etc.)
- Cuenta pública participativa presencial y transmisión paralela por FACEBOOK.
- Comité de Gestión de Usuarios (seguimiento solicitudes ciudadanas)
- Boletín informativo mensual



- Mesa de seguimiento el SAR Villa O'Higgins, reuniones con representante del Área de Salud.
- Realización de 4 mesas territoriales, en el cual se abordan problemáticas de los territorios, con modalidad presencial y virtual.
- Ciclo de charlas educativas en salud, se realizaron a través de la plataforma zoom, y se abordaron temáticas propuestas por la comunidad y la contingencia sanitaria.
- Campañas preventivas (cáncer de mama), día mundial de la hipertensión, un futuro sin caries, etc.
- Difusión ley derechos y deberes en salas de espera y redes sociales
- Difusión ley derechos y deberes en módulo de admisión y OIRS
- Difusión de trata de personas
- Se realizó la escuela del adulto mayor de manera presencial, en alianza con el Club deportivo Bibiano Magdaleno.
- Se realizaron las Olimpiadas infantiles 2022, con la participación de 6 jardines, con convocatoria abierta a la comunidad.

### **Estrategia HORA FÁCIL**

La estrategia hora fácil, brinda a nuestros usuarios la posibilidad de agendar citas a través de un número telefónico y agenda web, simplificando el proceso y mejorando la accesibilidad a la comunidad, el año 2022, desde su puesta en marcha, se agendaron 3139 consultas médicas por esta vía.

### **Inversiones 2022:**

- 6 computadores all in one por proyecto mais (mayo 2022)
- 5 tablet para salida a terreno por proyecto mais (mayo 2022)
- 1 impresora térmica por reposición para farmacia (mayo 2022)
- 5 estufas de patio (mayo 2022)
- Remodelación box dentales (modulo interior y box 1), a box individuales
- Remodelación ventanilla farmacia
- Recambio calefont en unidad de esterilización
- Citofonos intercomunicadores
- Oxímetros de pulso, toma presión digital, otoscopio, balanza y tallímetro portátil.

### **Dificultades:**

- Infraestructura: Espacio físico (reestructuración de unidades dentales, falta de box para atender)
- Alto porcentaje de funcionarios con licencia médica, sumados a los con permiso especial.
- Falta de personal de servicio (aseo y guardias)
- Desgaste generalizado de los equipos
- Aumento de usuarios agresivos
- Aumento de robos e intentos de robos (sillas, estufas, aire acondicionado, tapas de baños, llaves de baños, dispensadores de jabón, dispensadores de papel, colgadores de baños, pasto sintético, basureros, etc)

**Cumplimiento de los desafíos que nos planteamos para el 2022:** A pesar de las dificultades, se logró seguir potenciando el acceso a una salud con enfoque intercultural,



manteniendo la coordinación con la comunidad Kalfullikan para la derivación de nuestros usuarios y la atención de usuarios (as) con facilitadora intercultural en e caso de la población haitiana.

Por otra parte, logramos aumentar la oferta de prestaciones, y comenzamos a organizarnos en pos de dar cuenta de la ley de atención preferente.

#### **Plan de Inversiones 2022:**

- Renovación sillas Unidad de Atención Usuarios, se lograron renovar 107 sillas de funcionarios, que si bien llegaron finalmente el primer periodo de 2023, previo a la Cuenta Pública, es una gestión que se arrastra de antes.
- Renovación de persianas faltantes, aún pendiente
- Renovación de pisos pendientes año 2018, ya se ha logrado avances en algunos box, quedando otras áreas pendientes.
- Realizar mejoras en sala de categorización SAC-SAPU, se ha logrado avanzar en el tan anhelado SAR, por lo que esta mejora va relacionado con este avance, del cual nuestra comunidad está pendiente.

#### **Desafíos 2023:**

- Concientización y capacitación a los funcionarios e impulsar la realización de acciones que promuevan a mejorar la calidad de vida, de usuarios en condición del Espectro Autista (CEA).
- Impulsar acciones para la atención al paciente preferencial a partir de los 60 años.
- Trabajar en las brechas de infraestructura para facilitar acceso a la atención de salud para los pacientes con alguna discapacidad.
- Retomar campaña de buen trato

**Con respecto al recurso humano**, se siguió capacitando en medidas de prevención, uso correcto de EPP, etc. liderado por el Comité Paritario con apoyo de ACHS, además de capacitaciones solicitadas por los mismos funcionarios, las que se enmarcan dentro de nuestro Plan de Capacitación Local, además se siguió trabajando en el plan de mejora por el resultado de la encuesta de riesgos psicosociales impulsada por la SUSESO, aplicada el año 2021 en nuestro CESFAM, cuyo resultado fue de Riesgo Medio, incentivándose el uso de los medios disponibles para atención de salud mental de nuestros funcionarios, y las distintas instancias para disminuir la sobrecarga laboral y el burnout en los equipos, aún así la cantidad de licencias médicas no deja de ser preocupante, sobre todo por la sobrecarga que provoca en el resto de los funcionarios.

La Florida, 25 de mayo de 2022