



# Informe Ejecutivo Cuenta Pública CESFAM José Alvo Gestión 2022

María Teresa Gómez Alvarez

Directora

La Florida, Mayo 2023

## Introducción

Los Centros de Atención Primaria son la puerta de entrada al sistema público de salud para los usuarios, siendo el espacio de mayor cercanía y continuidad en la atención. Frente a esto se hizo indispensable que fuesen capaces de comprender a los individuos como un todo en donde su familia y su entorno influyen activamente en el bienestar biopsicosocial de éste, siendo su objetivo central, la búsqueda de una mejor calidad de vida para las personas, las familias y las comunidades. Para el logro de este objetivo, se torna necesario un equipo de cabecera capacitado en salud familiar, conformado por diferentes disciplinas, así como también una comunidad activa y participativa, responsable de su salud y de cómo ésta es gestionada en su territorio.

Según lo establecido en el Plan de Salud 2022 de la Florida los Centros de Salud Familiar (CESFAM) deben apuntar a lograr el desafío de colaborar y generar comunidades más saludables. Además de disminuir las inequidades en salud y mejorar la calidad en la atención. Para ello, es necesario proveer servicios acordes a las expectativas de nuestros usuarios, de manera oportuna y optimizando los recursos disponibles.

El ámbito de acción se sustentará en los tres principios irrenunciables del Modelo de Atención Integral (MAIS) basado en Atención Primaria:

- Centrado en las personas,
- Integralidad de la atención y
- Continuidad del cuidado.

El desarrollo de la participación ciudadana en la atención primaria ha sido uno de los objetivos principales en materia de salud en nuestro país durante los últimos años. La participación social se considera un mecanismo para el ejercicio de los derechos de las personas y comunidades, y para la incorporación de la opinión de los usuarios en la gestión de la salud.

En este contexto se enmarca la Cuenta Pública Participativa (CPP), los que son un mecanismo de diálogo abierto que vinculan a las autoridades de los órganos de la Administración del Estado con la ciudadanía y tienen como objetivo informar sobre la gestión de políticas públicas realizadas, 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.

Marco de Referencia de las CPP, se funda en el derecho de ciudadanos a acceder a información pública y a participar de la gestión pública. En relación al acceso a la información, es importante recordar que desde la promulgación de la Ley N°20.285, el acceso a la información pública se ha consagrado como un derecho ciudadano y

en este contexto, se han venido realizando Cuentas Públicas Participativas en los establecimientos de la Red Asistencial y en los Servicios de Salud del país.

En este proceso participaron todas aquellas personas que son parte activa del equipo de salud, así como también los dirigentes vecinales y representantes del Consejo de usuarios, que conforman la red social territorial del CESFAM.

La revista de la Gestión 2022 se realizó el 18 de mayo 2023, en el auditorio amarillo de nuestro CESFAM, previamente se desarrollaron dos reuniones con la comunidad para organizar los temas de importancia en la cuenta pública, junto con nuestra encargada de Promoción y participación.

La ceremonia se organizó de la siguiente manera: la maestra de ceremonia dió inicio de la cuenta pública saludando a los invitados presentes, contextualizando la realización de la CPP, anunciando la participación del Consejo de Usuarios, quienes inician con la presentación de la gestión 2022.

A continuación, la Directora presentó la Cuenta Pública año 2022 del establecimiento.

## Desarrollo

### Antecedentes

El Centro de Salud Familiar José Alvo surge a partir de la necesidad desde la comunidad de la unidad vecinal 19 de contar con un centro de salud de atención primaria se convierte en el 9° CESFAM de la comuna, iniciando sus actividades el 1° de julio del año 2011 e inaugurado el 5 de agosto del mismo año.

### Misión

“Somos un equipo de Salud Familiar comprometido con la comunidad, que posee competencias técnicas y humanas al servicio de los usuarios, familias y su entorno, motivados en otorgar atenciones de calidad con énfasis en la promoción y autocuidado en salud”.

### Visión

“Ser un CESFAM líder en atención de calidad, comprometido con la comunidad”.

El CESFAM José Alvo es una institución pública municipal que otorga atención de Salud Primaria, dependiente de la Corporación Municipal de Salud, Educación, Cultura y Recreación de la Municipalidad de La Florida (COMUDEF) y forma parte de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

La programación de actividades para el año 2022 se realizó en base al corte de Población Diciembre 2021 inscrita y validada por Fonasa.

Cuadro N°1 Población Usuaria.

AMBOS SEXOS Grupo Etario	Centro de Salud Familiar José Alvo
< 1 año	212
12 a 23 meses	304
2 años	314
3 años	317
4 años	252
5 años	314
6 años	405
7 años	389
8 años	374
9 años	395

10 años	387
11 años	389
12 años	385
13 años	350
14 años	341
15-19 años	1.817
20-24 años	2.038
25-29 años	2.244
30-34 años	2.293
35-39 años	1.800
40-44 años	1.541
45-49 años	1.571
50-54 años	1.480
55-59 años	1.906
60-64 años	1.866
65-69 años	1.592
70-74 años	1.243
75-79 años	830
80 y mas	920
SIN INFORMACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>28.270</b>

Fuente: Programación CESFAM José Alvo 2022

Imagen N°1: Distribución por sexo población validada año 2022



Fuente: Fonasa.

Cuadro N°2 Población Distribuida por Sector

SECTOR	FONASA	ISAPRES	PARTICULAR	FFAA	NO INFORMADO
Azul	9943	31	33	2	77
No Informado	191	3	8	0	7
Rojo	10721	29	33	0	84
Verde	10288	22	28	1	64
Total	31.143	85	102	3	225

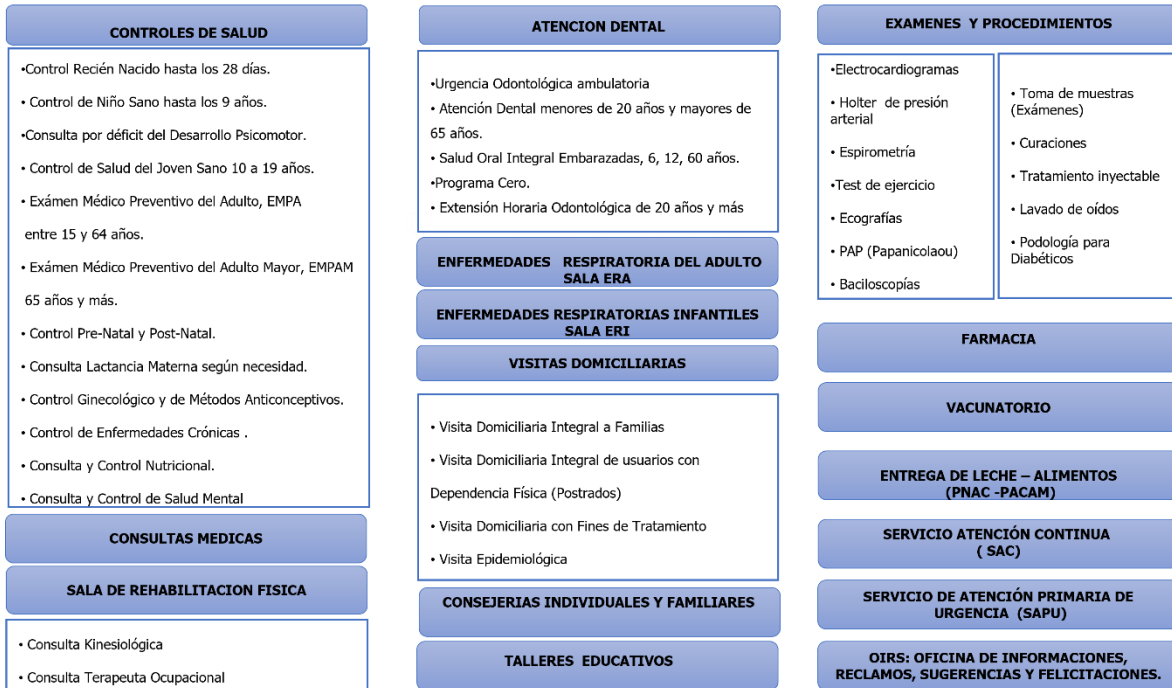
Fuente: Sistema Rayen corte a 31 de agosto de 2022.

En lo que respecta a la Gestión Clínica este se basa en el Modelo de Atención, basado en los enfoques biopsicosocial y sistémico, centrado en las personas y su contexto, separando sus actividades en procesos de Atención Ambulatoria (APS con énfasis en Promoción y Prevención).

En cuanto a la población inmigrante esta asciende a 2.237 usuarios destacando con un 49.6% población venezolana, 19.4% población peruana; 9.7% población colombiana y 6.1 población haitiana.

Imagen 2: Cartera de Servicios CESFAM José Alvo

## Cartera de Servicios



Fuente: elaboración propia

## Coordinación de la Red de Salud

El SSMSO se inserta en el área Sur Oriente de Santiago, y comprende las comunas de Puente Alto, La Florida, San Ramón, La Granja, La Pintana, San José de Maipo y Pirque; dos de estas comunas, Puente Alto y La Florida, cuentan con las poblaciones más numerosas del país.

Para efectos de racionalizar la entrega de los servicios de salud en la superficie territorial y poblacional sur oriente, la Red ha sido dividida en tres áreas funcionales o subredes, Cordillera, Santa Rosa y La Florida.

La red del SSMSO cuenta con los siguientes centros hospitalarios: Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, Hospital La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza, Hospital Padre Hurtado, Complejo Hospitalario San José de Maipo y el Centro de Referencia de Salud (CRS) es la primera fase del futuro Hospital Provincia Cordillera.

La red de derivación de los usuarios del CESFAM José Alvo está centralizada en el Hospital La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza, Centro Comunitario de Salud Mental COSAM La Florida; se suman a los Hospital Padre Hurtado, Complejo Hospitalario San José de Maipo donde se atiende parte de nuestra población usuaria.

Imagen N°3: Caracterización de la red asistencial CESFAM José Alvo



Fuente: Elaboración Propia



Imagen N°4: Mapa de Redes CESFAM José Alvo



Fuente: Elaboración Propia

## Ubicación e Infraestructura

CESFAM José Alvo se encuentra ubicado en calle Bacteriológico 10.817 Comuna de la Florida, específicamente en la Unidad Vecinal N°19 con los siguientes límites: al norte Avenida José Miguel Carrera, al sur Avenida San Jorge, al oriente Avenida La Florida y al poniente Avenida Vicuña Mackenna.

Imagen N°5: Imagen Satelital ubicación CESFAM José Alvo



Fuente: GoogleEarth, imagen recuperada el 02 de septiembre de 2022.

El edificio cumple con los estándares de construcción del Modelo de Atención Integral con Enfoque Familiar, con capacidad de población Beneficiaria: 30.000 inscritos (10.000 por sector), con 2.600 metros cuadrados construidos en dos niveles:

### Primer Nivel

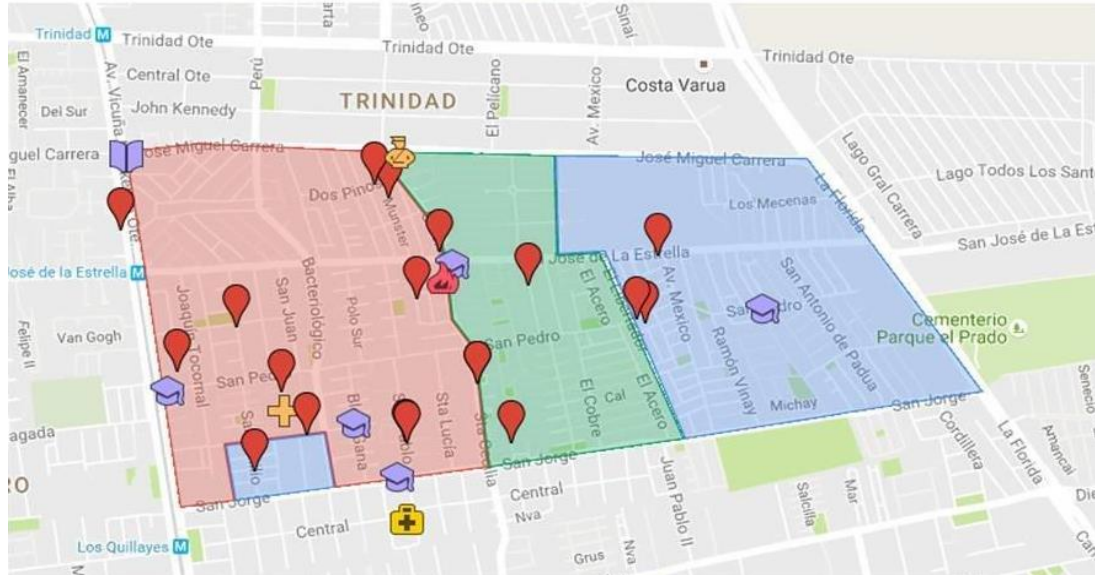
- Sector Amarillo: área de servicios de apoyo clínico.
- Sector Gris: atención al usuario, Dirección.
- Sala de Rehabilitación Comunitaria (SRC) atención a usuarios de CESFAM Maffioletti, Los Quillayes y José Alvo.

### 7Segundo Nivel

- Sector Rojo
- Sector Verde
- Sector Azul
- Sala de Estimulación
- Sala de RX Dentales.

En el frontis cuenta con una plaza, siendo un espacio de áreas verdes y en la parte posterior se emplaza la Droguería Comunal, que abastece a los centros de salud.

Imagen N°6: Cobertura Territorial y Sectorización



Fuente: GoogleMaps

### Horario de Atención

El horario de atención del Centro de Salud Familiar es de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas y los viernes de 8:00 a 19:00 y sábado de 09:00 a 13:00 horas.

El horario de atención del SAPU es de lunes a jueves de 17:30 a 00:00 horas, y los viernes de 16:30 a 00:00 y sábados, Domingos y Festivos de 8:00 a 00:00 horas.

## Antecedentes Demográficos

Tabla N°1: Población total Censo 2017 y Proyección 2021

Unidad Territorial	Censo 2017	Proyección 2021	Variación (%)
Comuna de La Florida	366.916	405.185	10,43
Región Metropolitana	7.112.808	8.242.459	15,88
País	17.574.004	19.678.363	11,97

Fuente: CENSO de Población y Vivienda 2002 y 2017 INE

Tabla N° 2: Población por sexo e índice de masculinidad

Unidad Territorial	Censo 2017		Proyección 2021		Índice Masculinidad (IM)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Censo 2017	Proyección 2021
Comuna de La Florida	175.693	191.223	199.129	206.056	91,88	96,64
Región Metropolitana	3.462.267	3.650.541	4.071.264	4.171.195	94,84	97,6
País	8.601.989	8.972.014	9.708.512	9.969.851	95,88	97,38

Fuente: CENSO de Población y Vivienda 2002 y 2017 INE

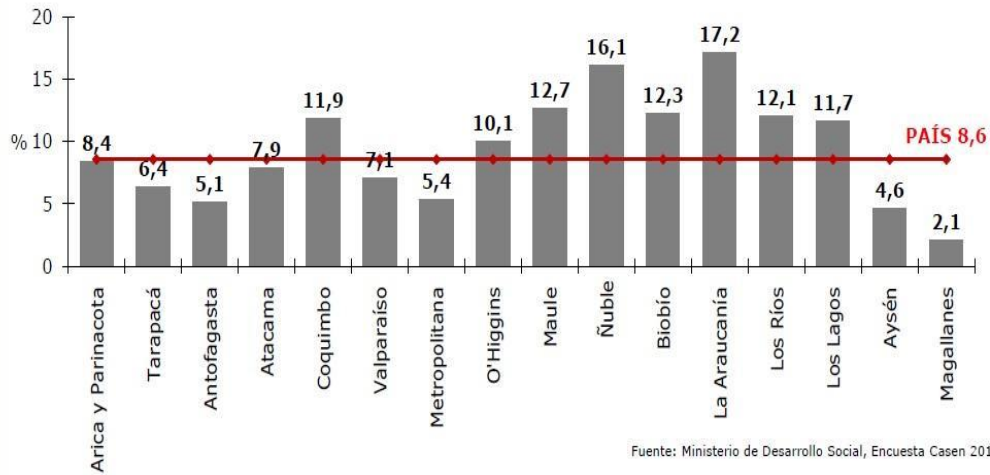
La región de Metropolitana, según datos de proyección poblacional del INE para el 2021 el total de habitantes es de 8.242.459, un 4,9% corresponde a habitantes de la Comuna de la Florida con 405.185 habitantes; el CESFAM José Alvo alcanza un 7.6% de la población de la comuna.

## Antecedentes Socioeconómico

Según encuesta CASEN del periodo 2017, la comuna de La Florida posee un 4.5% de pobreza medida sólo por ingresos, bajo la Media Regional de 5,4% y la Media Nacional de 8,6%.

Imagen N°7: Personas en situación de Pobreza 2017

### Porcentaje de personas en situación de pobreza por región en 2017



\* Al 95% de confianza, las diferencias SON estadísticamente significativas con el promedio nacional para todas las regiones, a excepción de (1) Arica y Parinacota y (2) Atacama.  
 \* Se excluye servicio doméstico puertas adentro y su núcleo familiar.



Imagen N°8: Medida Pobreza Multidimensional.

### Medida de Pobreza Multidimensional

#### 5 Dimensiones: 2015-2017



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social, Casen 2017.

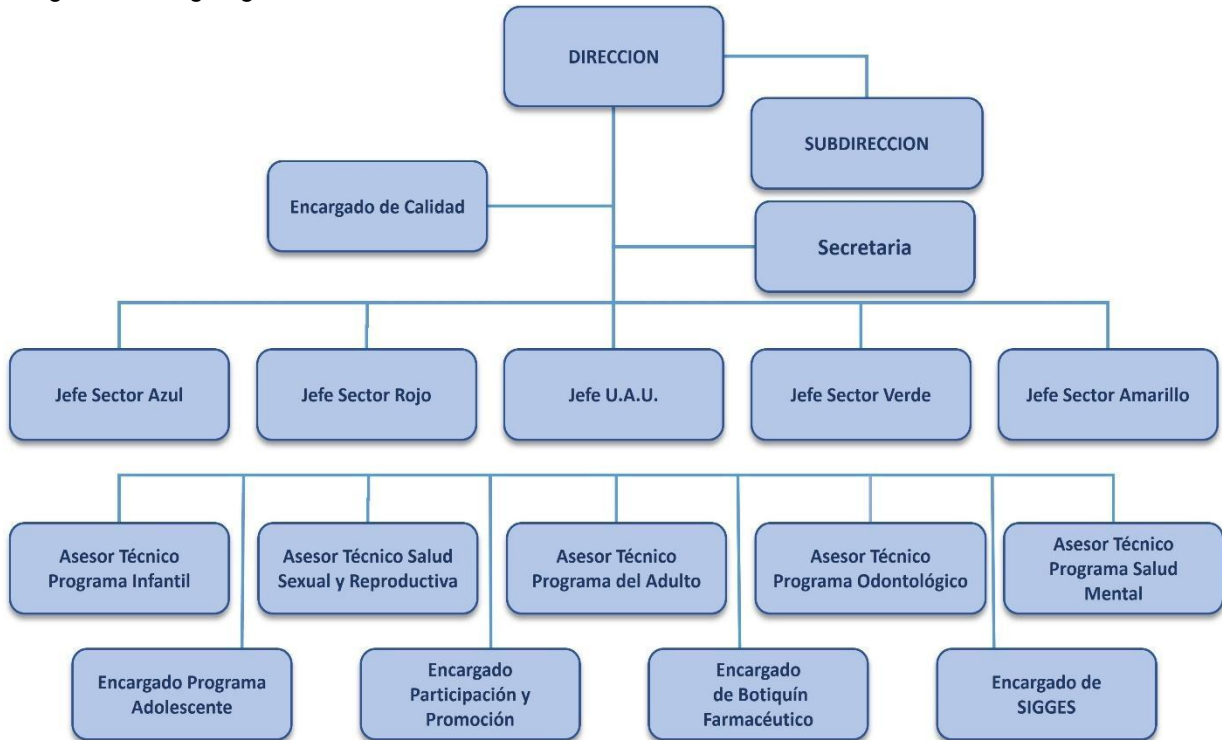
\* Indicador de **habitabilidad**: incluye carencias de hacinamiento o en estado de la vivienda, antes medidas por separado.

Fuente: CASEN 2017

Considerando la nueva caracterización de pobreza evaluada en 5 dimensiones La Florida posee un 18.99% de personas en situación de pobreza multidimensional cifra inferior a la Media Regional que alcanza al 20% y Media Nacional de 20,7%.

## Organización Institucional

Imagen N°9: Organigrama CESFAM José Alvo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°3: Distribución Recurso Humano por Categoría CESFAM José Alvo

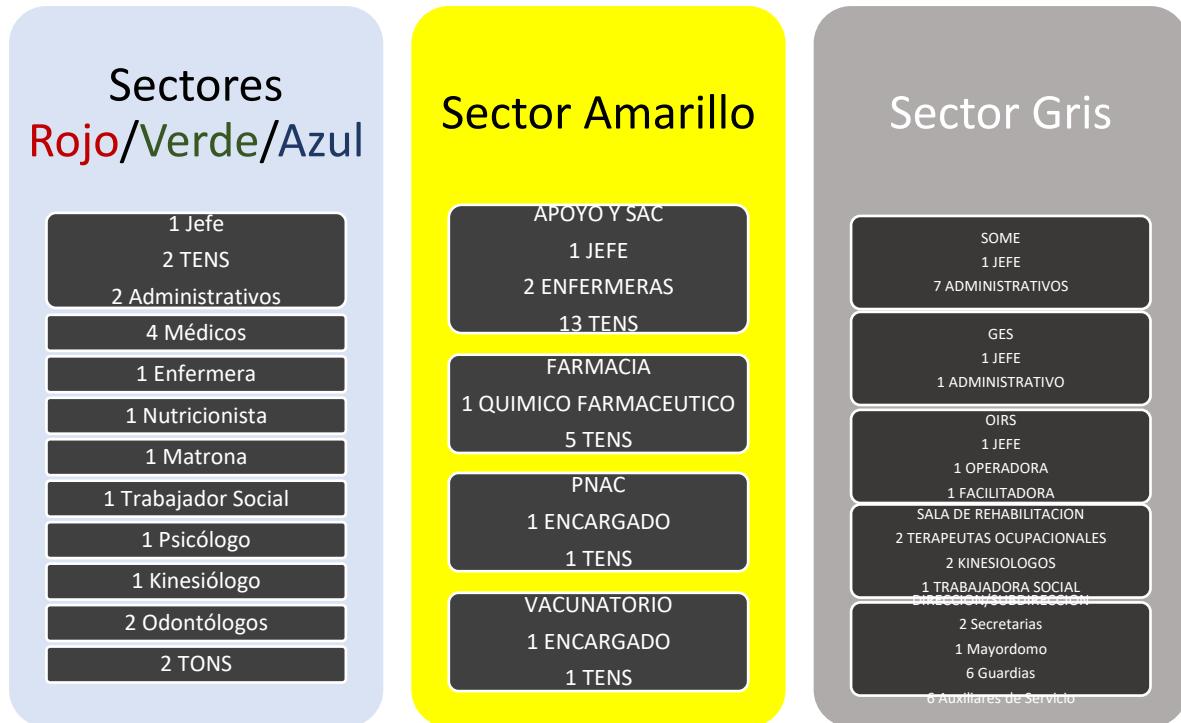
Comuna La Florida	Centro de Salud Familiar José Alvo	2021		2022	
Categoría	Cargo	Número de Personas	Jornadas (44 horas)	Número de Personas	Jornadas (44 horas)
A	Médico	17	15,5	17	15,25
	Químico farmacéutico	1	1	1	1
	Odontólogo	8	6,6	8	6,6
B	Enfermera	8	8	9	8,75
	Matrona	8	7	7	6,25
	Nutricionista	4	3,75	4	3,75
	Kinesiólogo	7	6,75	7	7
	Asistente Social	4	3,75	6	5,5
	Psicólogo	4	3,25	4	3,25
	Terapeuta Ocupacional	2	1	2	1,5
	Educadora de Párulos	1	0,8	1	0,8
C-D	TENS/ A. Dental	7	6,6	8	7,6
	TENS Podóloga	1	1	1	1
	TENS/ A. Paramédico	21	20,25	21	20,25
E	Administrativo	18	18	18	18
F	A. de Servicio	5	4,5	6	5,4
F	Guardias	6	5,4	5	4,5
F	Mayordomo	1	0,9	1	0,9
<b>TOTAL</b>		<b>123</b>	<b>114</b>	<b>126</b>	<b>117,25</b>

Fuente: Elaboración Propia



La Dotación al interior del CESFAM se distribuye de la siguiente manera:

Imagen N°10: Distribución RRHH por sectores.



Fuente: Elaboración Propia

## Producción

El primer trimestre (enero a marzo) aún priorizaba actividades orientadas al combate de la pandemia de COVID-19, por tanto, vio mermada la producción de actividades preventivas.

Al rededor del 70% de la producción de actividades de atención primaria se concentraron en el segundo semestre del 2022.

### Atención Médica

Tabla N°3: Atenciones e Indicadores Médicos.

Parámetro	Indicador	Año 2022
Box de atención	-	12
Consultas de morbilidad	-	23.511
Control de salud mental	-	1.976
Controles de Salud	-	4.211
<b>Tasa de consultas de morbilidad y de controles médicos, por habitante año</b>	<b><math>\geq 1,05</math></b>	1,1
<b>Resolutividad</b>	<b><math>\geq 90</math></b>	93,1

Tabla N°3:

Destaca en esta área que la atención médica ascendió a 30.168 prestaciones y que 4.439 horas de atención se pierden por no presentarse el usuario a su consulta agendada, representando un 11.32% de las horas ofertadas.

## Programa infantil

La población bajo control de 0 a 9 años asciende a 1.158 niños de ellos el 55% corresponde a sexo masculino y el 45% es sexo femenino.

Tabla N°4: Indicadores Programa Infantil

Parámetro	Meta 2022	2022
Lactancia Materna Exclusiva en Niños 6 meses bajo control	60%	62,56%
Cobertura EDDP 12 a 23 meses	82,70%	91,57%
Proporción de niñas y niños menores de 6 años con estado nutricional normal	53,50%	32%
% Niños y Niñas de 12 a 23 meses con Riesgo del DSM Recuperados	45%	62%
Consultas de morbilidad Infantil de 0 a 9 años	-	3.907

Fuente: Elaboración Propia

Programa Adolescente

La población bajo control de 10 a 19 años asciende a 634 adolescentes de ellos el 48.3% corresponde a sexo masculino y el 51.7% es sexo femenino.

Esta población se subdivide en dos grupos etarios 10 a 14 años 429 usuarios y de 15 a 19 años con 205 usuarios.

Tabla N°5: Indicadores Programa Adolescente

Indicador	Metas 2022	2022
Cobertura de Control Salud Integral a Adolescentes de 10 a 19 años	13.40%	11,2%
Porcentaje de adolescentes inscritos de 15 a 19 años bajo control de regulación de fertilidad	21.10%	12%

Fuente: Elaboración Propia

### Programa Adulto y Adulto Mayor

La población bajo control del Programa Cardiovascular asciende a 3.647 personas de ellas destacan que un 85% tiene diagnóstico de Hipertensión Arterial y un 41% es población diabética.

Se realizan 961 exámenes preventivos del adulto (EMP) y 1.085 exámenes preventivos del Adulto Mayor (EMPAM).

Los usuarios del programa de Dependencia Severa ascienden a 95 personas.

Tabla N°6: Indicadores Programa Adulto y Adulto Mayor.

Indicadores	Meta 2022	2022
Cobertura Examen de Medicina Preventiva realizado a hombres y mujeres de 20 años a 64 años.	12%	7,32%
Cobertura Examen de Medicina Preventiva realizado a hombres y mujeres mayores de 65 años.	26%	23,75%
Cobertura Efectiva HTA	25,55%	20,86%
Cobertura Efectiva DM	16,66%	12,50
Evaluación anual de pie diabético	76,05	65,04

Fuente: Elaboración Propia

Programa Salud Sexual y Reproductiva

La población bajo control en el Programa de Regulación de la Fecundidad alcanza las 2.261 personas y 821 mujeres son parte del Programa de Climaterio.

Tabla N°7: Indicadores Programa Salud Sexual y Reproductiva

Indicadores	Meta 2022	2022
Ingreso Precoz a control de Embarazo	90%	90%
Población con PAP vigente % mujeres de 25 a 64 años con PAP vigente en los últimos 3 años	Reducción Brecha 25%	93%

Fuente: Elaboración Propia

Las atenciones de matrona ascienden a 9.823 actividades.

Programa Salud Mental

La población bajo control alcanza las 2.451 personas con un 67% de población femenina y un 33% de hombres.

Las atenciones totales del programa ascienden a 6.013 prestaciones, destacando 1.590 consultas psicológicas y 1.403 consulta de trabajadora social.

Durante el 2022 se desarrollaron los siguientes Talleres:

Grupos Terapéuticos que atraviesa todo el ciclo vital.

Grupos Psicoeducativos

- Sanatumento
- Relajación
- Cuencoterapia
- Grupo de Autoayuda
- Taller para padres

\*Taller de Preingreso

Tabla N°8: Indicadores Programa Adolescente

Indicadores	META 2022	2022
Cobertura Atención Integral a personas con factores de riesgo, condicionantes de salud mental y trastornos mentales	20%	39,4
Tasa de Controles de Salud Mental	5	2,5

Fuente: Elaboración Propia

## Programa Salud Oral

Tabla N°9: Indicadores Programa Adolescente

Parámetro	Meta 2022	2022
Box de atención dental	-	6
Consultas de morbilidad	-	8.544
Controles odontológicos	-	888
Consulta de urgencia	-	183
Radiografía odontológica	-	994
Interconsultas generadas (a establecimientos de mayor complejidad)	-	397
Porcentaje de Consultas de Morbilidad Odontológica realizadas en población de 0 a 19 años	17,99%	38,74%
Proporción de niñas y niños menores de 3 años libres de caries en PIV	37%	43%
% de niños con control odontológico de 0 a 9 años	23,08%	38,22%

Fuente: Elaboración Propia.

2.641 consultas agendadas con odontólogo se perdieron inasistencia de los usuarios, que representa el 21,5% de las horas ofertadas.



## Programas Respiratorios

Los programas respiratorios se componen de las Salas IRA (Infecciones Respiratorias Agudas) y ERA (Enfermedades Respiratorias Agudas), durante el 2022 se realizaron 672 ingresos; 5.187 procedimientos y 1.108 controles.

### Sala de Rehabilitación Comunitaria

Siguiendo con la producción, en lo que se refiere a la sala de rehabilitación se aborda una estrategia de desarrollo comunitario para la rehabilitación, equiparación de oportunidades e integración social de las personas en situación de discapacidad.

Su objetivo principal es la Inclusión en la sociedad en cualquiera de sus esferas (social, laboral, educacional).

La población objetivo son personas mayores de 15 años en situación de discapacidad temporal o permanente.

La población activa durante el 2022 fue de 945 pertenecientes en un 39% al CESFAM Los Quillayes, 32% al CESAFAM Maffioletti y un 29% al CESFAM José Alvo.

Se realizaron 822 ingresos; 4.089 sesiones de rehabilitación y 1.108 controles.

Se desplegaron durante el año nueve talleres de forma permanente:

1. Integral de Artrosis
2. Deporte Adaptado
3. Hombro Doloroso
4. Manualidades
5. Parkinson
6. Estimulación Cognitiva
7. Neuro
8. Manejo del dolor crónico
9. Cuidado al cuidador

### Servicio de Atención primaria de Urgencia (SAPU)

El horario de atención del servicio es de Lunes a Jueves de 17.30 a 00.00 horas; Viernes de 16.30 a 00.00 horas; Sábados, Domingos y Festivos 08.00 a 00.00 horas.

El turno consta del siguiente recurso humano 2 médicos, 1 enfermero y 2 TENS.

Las atenciones del 2022 alcanzaron las 20.969 con un aumento del 67.1% si se compara el año 2021.

En relación con la categorización de los pacientes, se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla N°11: Indicadores Programa Adolescente

Categorización	C-1	C-2	C-3	C-4	C-5	Sin Cat.
<b>Personas</b>	3	11	22	2.902	17.189	411
<b>%</b>	0.01%	0.05%	1.06%	13.9%	82.8%	1.9%

Fuente: Elaboración propia

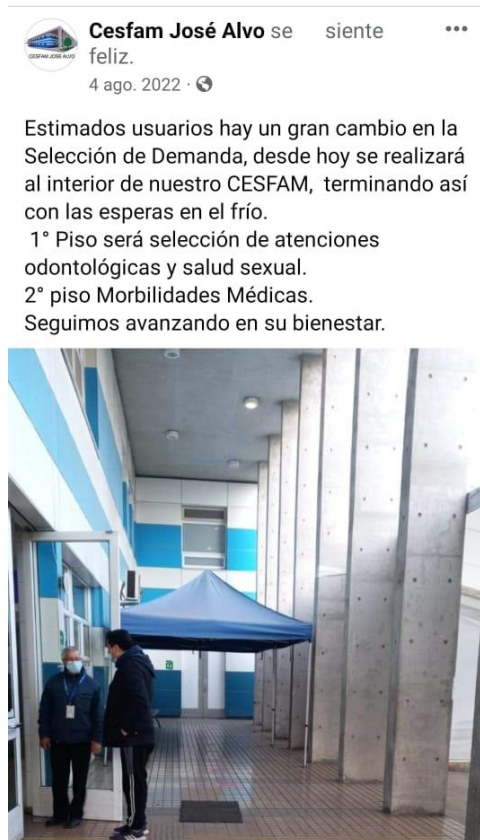
## Hitos 2022

### Fin de las “colas”

En agosto de 2022 se realiza la reapertura del sector rojo, espacio que es cerrado durante la pandemia para asegurar el cumplimiento de los aforos permitidos para controlar la pandemia, funcionando dos de tres sectores, esta situación provocaba tanto en funcionarios como usuarios desgaste al no lograr realizar en espacios óptimos sus espera y atención por parte de some satélite.

Este trabajo se logra gracias al compromiso de los equipos y la reorganización del centro se organiza por sector la selección de la demanda liderado por médicos para acceder principalmente a consultas de morbilidad, las matronas se hacen cargo de las atenciones ginecológicas y los odontólogos las morbilidades odontológicas. Los TENS se hacen cargo de la revisión de carné de control para organizar controles y consultas generales. Se logra dar un gran avance en la satisfacción usuaría, ya que previo a esta estrategia los usuarios debían realizar la espera en el exterior del centro soportando las adversidades climáticas.

Imagen N°11: Informativo Redes Sociales



Fuente: Facebook

## Hora Fácil

El sistema de agendamiento automatizado de horas por teléfono tiene por objetivo facilitar y ordenar las atenciones de morbilidad general de médicos y así disminuir las brechas de acceso a la atención primaria.

Este innovador sistema impulsado la Dirección de Salud, cumpliendo así los compromisos adquiridos por la Corporación de la Florida en las Cuentas Públicas. “Hora Fácil La Florida” funciona a través de un Call Center gratuito en el siguiente número 800-000-180.

Imagen 12: Despliegue comunicacional.



Fuente: [www.comudef.cl](http://www.comudef.cl) link:

<http://www.comudef.cl/?p=28036#:~:text=%E2%80%99Hora%20F%C3%A1cil%20La%20Florida%E2%80%99D%20funcionar%C3%A1,el%20agendamiento%20de%20medicina%20general.>

Durante el mes de septiembre de 2022 se comienza a delinear el trabajo asociado a la estrategia de agendamiento digital HORA FACIL.

En nuestro establecimiento la estrategia se socializa en reuniones de Equipo Gestor, Consejo Técnico, Reuniones Generales y reuniones con la comunidad, cada jefatura además realizó reuniones de coordinación con sus equipos de trabajo para identificar fortalezas y debilidades del centro para potenciar las primeras.

Se suma a lo anterior refuerzo comunicacional, con difusión a través de gráfica que fue dispuesta por la corporación reforzando el plan comunicacional con la llegada de dos brigadistas el día 3 de octubre.

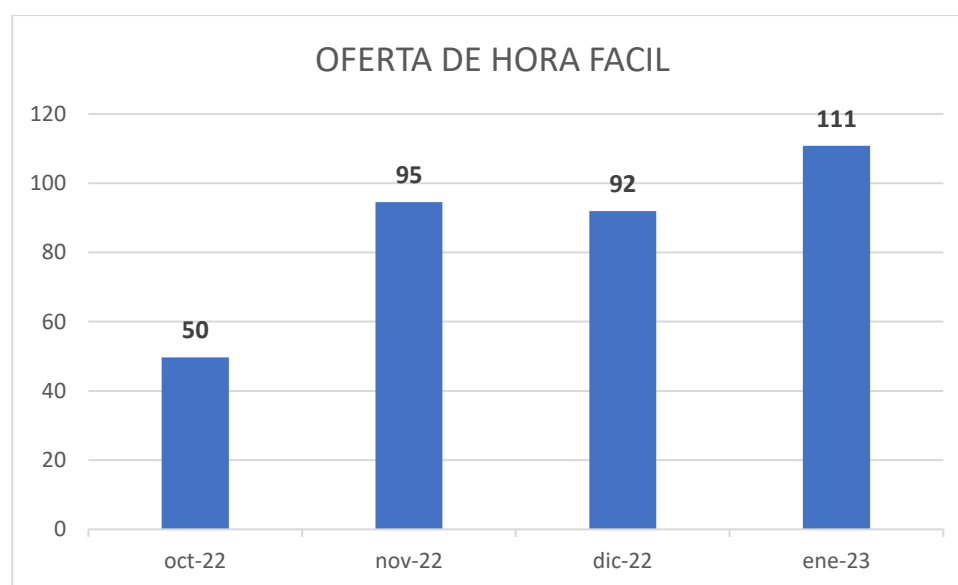
La orientación técnica sobre la oferta de cupos de morbilidad en consideración a la programación y realidad local establece que nuestro centro como base debía alcanzar las 60 morbilidades diarias en promedio.

Tabla 12: Orientación Oferta de Morbilidad sistema “HORA FACIL”.

Cupos de morbilidad por día										
CESFAM	Los Castaños	Bellavista	Villa O'Higgins	Los Quillayes	Maffioletti	Santa Amalia	Trinidad	La Florida	José Alvo	Total
PIV Ago 2022	28.095	43.731	32.601	44.387	38.865	43.840	26.677	39.299	29.725	327.220
Cupos diarios	56	87	65	89	78	88	53	79	59	654

Fuente: Orientación Subdirector Técnico Área Salud Corporación de La Florida (05-oct-2022)

Gráfico 1: Evolución Oferta de Morbilidad sistema “HORA FACIL” CESFAM José Alvo.



Fuente: Reporte Iris, Indicadores Sanitarios RAYEN Salud (26-ener-2023).

Como se observa en el grafico ha existido compromiso y esfuerzo por parte del establecimiento para lograr la oferta requerida, llegando incluso en el mes de enero a incrementar la línea base en un **122%**, se tenderá a asegurar 90 morbilidades en promedio diarias para el año 2023.

Es importante destacar que en tres meses de puesta en marcha de la estrategia se lograron 5.240 consultas de morbilidad y 403 de ellas quedan con inasistencia de usuarios.

## Estrategia SAC

La dotación médica del CESFAM es de 14.5 jornadas de 44 horas además de 2 Médicos EDF de 44 horas, este recurso humano debe realizar atenciones asociadas principalmente a:

- Ingreso y Controles Integrales
- Ingresos y Controles de Salud Mental
- Atención de Pacientes Descompensados
- Visitas Domiciliarias
- Actividades Indirectas (reuniones de programas, docencia, jefaturas, etc.)

Enfrentar la pandemia significó reorganizar las actividades al interior del centro y la atención en SAC (Sistema de Atención Continua) se orienta a atenciones de urgencia utilizando para esta actividad RAYEN de Urgencia, esta modalidad logra dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía al estar restringido el acceso a los servicios sanitarios.

Sin embargo, la normalización de las actividades no trajo consigo la reorganización de SAC manteniéndose como un dispositivo de “urgencia” que no lograba contener la demanda de usuarios que en su mayoría consultaban por descompensación de sus patologías crónicas, en el mes de noviembre se entregaba a SAPU pacientes con espera que llegó a las 4 horas en cambio servicio.

Tabla 13: Resumen prestaciones SAC previo a la estrategia.

DIAS TRABAJADOS	JORNADA MEDICO	MES	CATEGORIZACION					ATENCIONES			SIN ATENCION	TOTAL GENERAL	HORAS TRABAJADAS	PROMEDIO DE ATENCION
			C5	C4	C3	C2	C1	MEDICO	TENS	TOTAL				
21	42	ENERO	919	128	6	1	0	1054	194	1248	151	1399	338	3,1
20	40	FEBRERO	935	80	0	0	0	1015	180	1195	119	1314	322	3,2
23	44	MARZO	1115	117	1	0	0	1233	194	1427	134	1561	354	3,5
20	40	ABRIL	986	103	3	0	1	1093	211	1304	120	1424	322	3,4
22	44	MAYO	1048	158	4	0	0	1210	245	1455	274	1729	354	3,4
20	40	JUNIO	894	153	8	0	0	1055	234	1289	186	1475	322	3,3
21	47	JULIO	873	116	8	1	0	998	219	1217	71	1288	378	2,6
22	54,5	AGOSTO	1148	161	5	2	0	1316	239	1555	111	1666	439	3,0
21	46	SEPT.	899	162	8	1	0	1070	258	1328	104	1432	370	2,9
19	41	OCTUBRE	977	180	9	0	0	1166	229	1395	113	1508	330	3,5
209	438,5		9794	1358	52	5	1	11.210	2.203	13.413	1.383	14.796	3.530	3,2

Fuente: Reporte RAYEN Urgencia

Se observa en la Tabla N°6 que el 87.3% de las atenciones corresponden a pacientes categorizados como C-5 y que el 0.5% se encontraban categorizados entre C-3 Y C-1, por tanto, se desprende que los esfuerzos por cubrir SAC y en períodos reforzar con mayor dotación médica fueron para dar respuesta a atenciones no urgentes.

Se logra visualizar que en promedio cada médico atendía 3.2 pacientes por hora, si bien este rendimiento puede estar influenciado por atenciones que ameritaban mayor tiempo de profesional, no existía estandarización los tiempos de atención y la media estaba por debajo del rendimiento de morbilidades generales (4 por hora).

Otro dato preocupante es que 130 personas en promedio mensual se iban de nuestra “urgencia” sin atención, es decir, registraron su llegada y por diversos motivos, entre ellos la espera, pudieron influir en no concretar su atención médica.

Al panorama descrito debemos sumar insatisfacción usuaria, asociados a los tiempos de espera, que en promedio significaban 3 reclamos mensuales y las denuncias levantadas por funcionarios quienes consignaban extenuantes jornadas con usuarios reactivos que provocaban fatiga anímica y emocional.

### **Desafío**

Como Equipo Directivo entonces surge el desafío de desarrollar una propuesta que permitiera mejorar las condiciones de trabajo en SAC, volviendo a los inicios de esta estrategia (morbilidad continua) instalando como valor agregado Hora Fácil.

Para ello, se despliegan esfuerzos que van enfocados a ver cómo trabaja CESFAM Santa Amalia que había vuelto a la modalidad SAC prepandemia y en visita al Centro nos muestran la organización del recurso humano y las agendas diarias.

Se trabaja en reuniones con el estamento médico, TENS y administrativos, quienes levantan necesidades y propuestas de mejora para esta nueva estrategia.

Existía por parte de todos los equipos una sola certeza, la modalidad de trabajo actual debía modificarse.

## Estrategia

Sistema SAC vuelve a su modalidad original (morbididades continuas) utilizando Rayen Clínico para sus prestaciones y jornada de trabajo es agendada con la indicación de uso sistema de Rayen Clínico, Rayen de Urgencia será de uso en SAPU y en casos de urgencia en horario SAC.

Se realiza agenda a 2 médicos SAC, dibujando morbididades web desde 9:30 a 17:00 con una hora de colación por cada uno intercalando sus salidas para no dejar descubierto el servicio en caso de urgencia, los 30 minutos al final de la jornada se destinan a subsidiar retrasos de agenda y registros.

Cada médico cuenta con 21 cupos disponibles, de los cuales 11 quedan para web y 10 protegidos para consultas espontaneas. Inicialmente se dejan bloqueadas un cupo por hora, actualmente se protegen dos cupos por hora para aumentar oferta de consulta para pacientes descompensados sintomáticos que requieran atención prioritaria. El bloque de las 08.30 AM (8 cupos) es de uso diferido (SAPU, SAC y Sector).

Se suman a las morbididades generales, morbididades pediátricas que son cubiertas por nuestro especialista, quien aportando media jornada de lunes a viernes.

Los TENS de SAC cuentan con agenda para tratamiento, control de signos vitales y otras actividades clínicas; para ello disponen de la utilización de cupos de forma espontánea.

Tabla 14: Comparación organización TENS con y sin estrategia.

Área	Sin estrategia	Con estrategia
PNAC	44 horas	66 horas
Esterilización	44 horas (modificables)	44 horas (fijas)
Vacunatorio	22 horas	22 horas
SAC	176 horas (3 fijos, 2 que se mueven)	132 horas (2 fijos, uno modificable)
Curaciones	5 horas (15 cupos)	7 horas (22 cupos)
Toma de muestra	42 a 50 cupos + 4 PTGO	60 a 70 cupos + 7 PTGO
ECG	12 cupos	12 cupos
Telemedicina	0 cupos	8 cupos
Lavado de oído	2 cupos	2 cupos
Disponibilidad en mesón para ingreso y consultas	No	Si

Fuente: Jefe de Apoyo CESFAM José Alvo.



El día 9 de noviembre se inicia la estrategia incorporando "Hora Fácil" a SAC, durante el primer mes se designa un TENS para apoyo en puerta con el objetivo de orientar al administrativo sobre los pacientes que acuden a consulta espontánea.

Lo novedoso de este sistema es que el CESFAM oferta a las 07.00 horas el 50% en promedio de sus horas de morbilidad general y de adulto mayor y a partir de las 08.30 se van liberando paulatinamente el porcentaje restante, permitiendo extender la oferta en una ventana horaria más amplia.

Para lograr amplia difusión de la estrategia, se realizan campañas internas y externas, se elaboran folletos informativos que se comienzan a difundir a la comunidad y a nuestros funcionarios.

Imagen 13: Grafica utilizada para informar cambio de estrategia.



Fuentes: Elaboración propia.

Se realiza monitoreo diario por la Jefe de Apoyo permitiendo este reporte generar modificaciones y planes de mejora inmediato, el Equipo Gestor se reúne diariamente durante la marcha blanca (una semana) para identificar puntos vulnerables, siendo aspecto destacado la cantidad de pacientes diaria con la que inicia SAPU.

## **Evaluación de la Estrategia.**

A dos meses de iniciada esta nueva modalidad nos encontramos en condiciones de presentar resultados que validan esta nueva forma de trabajo y que nos permiten proyectar un 2023 con el fortalecimiento del Sector Amarillo (Apoyo) donde se desarrolla la estrategia SAC.

La mayor disposición de TENS en otras áreas de trabajo permitió:

- Aumento de 22 horas para TENS PNAC, por lo que cuenta con 66 horas respetando programación.
- Aumento de 10 cupos para realizar curaciones por TENS, lo que permite absorber por agenda a pacientes derivados desde HLF.
- Aumento de horas TENS para mejorar cumplimiento en prestaciones según PRAIS adulto.
- Aumento de 4 cupos para ECG telemedicina en reposo. (Se está coordinando con encargado ITMS para iniciar lo antes posible reparaciones del equipo).

Como se mencionó en la modalidad sin estrategia en promedio 130 personas no concretaban su atención, en esta nueva forma de trabajo la responsabilidad de la concretar la atención se traslada al usuario y ya no es por capacidad de respuesta del centro, los No Se Presentan tienen un promedio diario de 5 personas estos cupos son reemplazados asegurando así la ocupación de la agenda; en los meses evaluados (nov.-22 a ene-23) existe un 85.6% de ocupación, atendiendo en promedio a 3.4 pacientes por hora.

En el mes de noviembre se realizan 7 atenciones con Rayen de Urgencia en horario SAC con un promedio de atención de 2 horas por pacientes (C-2: 2 pacientes; C-3: 4 pacientes y C-4:1 paciente), brindar atención de segura y de calidad sin generar impactos negativos (rechazo de atención), ha instalado a esta nueva forma de trabajo como un facilitador para los equipos.

La Satisfacción Usuaría es un factor importante dentro de la gestión del centro y fue un elemento determinante en la implementación de la estrategia, ya que en promedio recibíamos 3 reclamos asociados a tiempos de espera, al realizar la evaluación con tres meses de implementación no existen reclamos asociados a este ámbito.

**Atenciones más resolutivas e integrales:** el rendimiento de morbilidad general (15 minutos) permite la resolución del motivo de consulta principal que incluye:

- Revisión de examen en plataformas (Rxs , laboratorio, entre otros), en la situación sin estrategia esta revisión estaba limitada dado que se trataba de atenciones de urgencias, sólo se hacía revisión de exámenes si esta estaba relacionada con un motivo de consulta.
- Emisión de Interconsultas (no emitidas previamente por uso de Rayen urgencias que no permitía emisión de ICs).
- Emisión de licencias médicas sin estrategia se derivaban a morbilidad teniendo así que usar un recurso extra.

**Estandarización de los rendimientos:** definir un rendimiento de 15 minutos con agenda ha permitido en el estamento médico estandarizar y definir el número de pacientes por jornada; el rendimiento debe ser cumplido por profesional, en la situación sin estrategia quedaba a criterio y rendimiento de cada profesional, siendo muchas veces menor a 3 pacientes por hora.

**Mejoramiento del Clima Laboral:** tanto de funcionarios como usuarios visualizan la disminución de conductas agresivas, exigencias y demandas por los prolongados tiempos de espera, en palabras de un médico del CESFAM:

*“Quiero destacar que el trabajo bajo esta nueva modalidad nos permite hacer lo que hacíamos antes de forma más ordenada, organizada, estandarizada, sin negar la atención de ningún usuario, realizamos todo tipo de presentaciones, actividades de mayor calidad y eficiencia mejorando rendimientos, resultados y el ambiente para pacientes y funcionarios ha mejorado, la acogida de la nueva modalidad desde el estamento médico ha sido 100% positiva”.*

## Balance Financiero

Tabla 15: Balance Financiero año 2022 CESFAM José Alvo

<b>GASTOS</b>		<b>GASTOS</b>	
Remuneraciones	Total Gastos	\$4.966.945.735	
Honorarios			
Gastos operacionales	<b>INGRESOS</b>		
Medicamentos e insumos médicos	Total Ingresos	\$4.290.353.075	
SAPU			
Deuda Flotante			
PRAPS en ejecución			

<b>INGRESOS</b>
Ingresos Per capita
PRAPS

Fuente: Corporación Municipal de La Florida

Participación Ciudadana

Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Tabla 16: Distribución Solicitudes Ciudadanas 2022.

Tipo	Cantidad	%
Sugerencias	18	3%
Solicitudes	224	37%
Reclamos	270	44%
Felicitaciones	98	16%
Solicitudes Ciudadanas	610	100%

Fuente: REM Serie A19b.

Durante el 2022 se realizan reuniones del Comité de Gestión de Reclamos.

Las actividades que destacan en esta área son:

- Hospital en Tu Barrio (Hospital de La Florida)
- Colaboración en la conformación de la nueva Directiva CDU 2022-2025
- Mesas Territoriales
- Zumba contra el cáncer de Mama
- Feria saludable Colegio Alto Cordillera
- Diagnóstico Participativo CCR
- Celebración Día del Niño
- Jornada Lactancia Materna
- Diagnostico Participativo CESFAM

## **Desafíos**

- Fortalecer el Modelo de Salud Familiar
- Incorporar ECICEP a los Programas de Salud Mental y Programa Respiratorio.
- Afianzar las alianzas con el Intersector.
- Desarrollar estrategias innovadoras en salud.