



- 10% BRAIN  
Lorem ipsum sit dolor
- 14% TOOTH  
Lorem ipsum sit dolor
- 7% HEART  
Lorem ipsum sit dolor
- 9% LUNGS  
Lorem ipsum sit dolor
- 12% STOMACH  
Lorem ipsum sit dolor
- 30% LIVER  
Lorem ipsum sit dolor
- 17% COLORECTAL  
Lorem ipsum sit dolor



# 2023

GESTIÓN



# CUENTA PÚBLICA CESFAM VILLA O'HIGGINS



**La Florida**

SALUD Y EDUCACIÓN

- 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.



# INSUMOS PARA ELABORAR NUESTRA CUENTA PÚBLICA

- Orientaciones SSMSO.
- Solicitudes ciudadanas 2023.
- Consulta ciudadana a usuarios mediante código QR, difundido través de redes sociales, este año se incorporaron consultas relacionadas con el conocimiento de los mecanismos de participación, propuestas de desafíos a trabajar año 2024, e información del CDL, (48 encuestas contestadas).
- REM 2022 y 2023
- Evaluación Programación 2023.
- IRIS (RAYEN)
- Plataforma HORA FÁCIL

# ¿QUÉ PREGUNTAMOS?



Cuenta Pública participativa  
**CESFAM VILLA O'HIGGINS**  
gestión 2023. año 2024.



TU CESFAM  
*Junto a ti!*

# ¿QUIÉNES SOMOS?

- Somos un Centro de Salud Familiar, que nace a partir de las necesidades de la población, hace ya 52 años (21 de junio de 1971).



# RED SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

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



# 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.
- Brindamos un servicio de atención en salud con altos estándares de calidad, que promueve el autocuidado, la prevención y promoción de salud, el desarrollo integral, a través de una atención óptima y personalizada, con roles y funciones definidos, ejerciendo docencia e investigación, e incorporando aspectos de medicina complementaria.

- Atendemos a una comunidad con necesidades variables y diversas, corresponsable, amigable, organizada y conocedora de sus derechos y deberes, con una relación de colaboración y respeto que promueve su desarrollo.
- Contamos con una infraestructura de alto nivel, acorde a las necesidades de funcionarios y usuarios, acogedora, a la vanguardia en tecnología.

# 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.

## 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 cuenta con tres sectores con nombres en RAPA NUI que significan: RANI=AIRE (UNIDAD VECINAL 11-22) HENUA= TIERRA (UNIDAD VECINAL 21) TAI=AGUA (UNIDAD VECINAL 10).

Puedes agendar tu hora en HORA FACIL al 800 000 180 de lunes a viernes a las 7:00 y hasta agotar cupos. también puedes agendar ingresando a [www.lafloridahorafacil.cl](http://www.lafloridahorafacil.cl) o a través de telesalud en la página <https://telesalud.gob.cl/>

### LAS PRESTACIONES QUE BRINDA NUESTRO CESFAM DE ACUERDO AL MODELO DE SALUD FAMILIAR:

#### CONTROLES DE SALUD.

- Control del recién nacido
- Control de niño sano hasta las 9 años
- Control de desarrollo psicomotor (8 meses 18 meses y 3 años)
- Control de salud del joven sano de 10 a 19 años CLAP
- Exámenes médicos preventivos del adulto, EMPA entre 20 y 64 años
- Exámenes médicos preventivos del adulto mayor, EMPAM 65 años y más
- Control pre-natal y post-natal
- Clínica de lactancia materna, según necesidad.
- Control ginecológico y de métodos anticonceptivos.
- Control de enfermedades crónicas
- Consultas y control nutricional
- Consultas y control de salud mental
- Consultas por consumo de alcoholismo o drogas.
- Consultas Químico farmacéutico.

#### TALLERES

Alimentación, habilidades parentales, lactancia materna, chile crece, nadie es perfecto y actividad física.

Piso pélvico, taller de tabaco, taller de artrosis, taller de cuidadores de pacientes con demencias y Alzheimer.

taller salud mental de adolescente, adulto, niños y niñas, taller arte sana, relajación.

#### PROGRAMAS

- **Acompañamiento psicosocial NNAJ** (Usuarios 0-24 años población bajo un riesgo psicosocial)
- **Mas Adulto Mayores Auto-valentes** (Usuarios Adultos Mayor sobre 60 años)
- **Elige Vida Sana** (Usuarios desde los 6 meses a 64 años sin patologías)
- **Programa Ambulatorio Básico SENDA (PAB)** (Usuarios de consumo problemático de alcohol y drogas desde los 18 años)
- **APS mejor niñez** (\*Programas colaboradores de Mejor niñez)
- **Detección, Intervención y Referencia (DIR)** (Detectar consumos incipiente de estupefacientes en adolescentes y adultos.)
- **Programa de Demencia.** 65 años y más demencias leve moderada y avanzada tratamiento medico y acompañamiento a cuidadores .

#### ATENCIÓN DENTAL

- Urgencias odontológicas ambulatorias hasta las 22:00 hrs. Solo con hora agendada.
- Atención dental para todas las edades.
- Atención dental a embarazadas y grupos prioritarios 6,60 años.
- Extensión horaria odontológica de 20 años y mas.

CONSULTAS MÉDICAS O TELESALUD  
Control telefónico o tele consulta con todos los profesionales del CESFAM en la página <https://telesalud.gob.cl/> o el siguiente QR



**SALA DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS DEL ADULTO (SALA ERA)**

**SALA DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS INFANTIL (SALA ERI)**

**CONSEJERÍAS INDIVIDUALES Y FAMILIARES**

**VISITAS DOMICILIARIAS**

- Visitas domiciliarias integrales a familia
- Visitas domiciliarias integrales de usuarios con dependencia leve, moderada o severa.
- Visitas domiciliarias con fines de tratamiento.
- Visitas epidemiológicas.

**EXAMENES Y PROCEDIMIENTOS**

- Electrocardiograma
- Holter de presión arterial
- Test de ejercicio
- Ecografías obstétricas
- Baciloscopías
- Toma de muestra (exámenes)
- Curaciones
- Espirometría
- Tratamiento inyectable
- Exámenes para tratamiento TACO
- Lavado de oídos
- Podología para usuarios Diabéticos
- PAP (Papanicolaou) 35ª 64 años/3 años
- Test rápido de VIH

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (UAU)**

- Módulo de Inscripción a CESFAM
- Módulos de Interconsultas
- Entrega de exámenes
- Oficina de Informaciones , Sugerencias y felicitaciones
- Ingreso a curaciones
- Horas de unidad de apoyo holter, lavado de oído e ingreso a curaciones

**VACUNATORIO**

Lunes a jueves de 8:00 a 16:30 Hrs.  
Viernes de 8:00 a 15:30 Hrs.

**FARMACIA**

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 Hrs.  
Sábados de 9.00 a 13:00 Hrs.

**DESPACHO DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS A DOMICILIO.**

Para mayores de 75 años o personas en situación de discapacidad

**ENTREGA DE ALIMENTOS**

Programa Nacional de Alimentación Complementaria (PNAC- PACAM)

Lunes a jueves 8:30 a 16:30 Hrs.  
Viernes de 8:30 a 15:30 Hrs.

\* No hay entrega de alimentos el último día hábil del mes.

**SERVICIO ATENCIÓN CONTINUA (SAC)**

Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 Hrs

**SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE URGENCIA SAPU LARGO**

Lunes a viernes de 17:00 - 08:00 del día siguiente.  
Sábado, domingo y festivos todo el día

# CONVENIOS DE APOYO A LA GESTIÓN

- Programa MAS AMA (Adultos Mayores Autovalentes)
- NNAJ (Acompañamiento a niños, adolescentes y jóvenes en riesgo)
- PAB (Programa Ambulatorio Básico de apoyo al consumo de OH y Drogas)
- Vida Sana (Programa de Apoyo a la Obesidad)
- Convenios odontológicos.
- Mejor Niñez (ex SENAME)
- PRAPS de recuperación población cardiovascular inasistente



CUENTA PÚBLICA

**CARACTERIZACIÓN**  
**POBLACION INSCRITA**

**CESFAM Villa O'Higgins**

CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA

ACU BU



NO  
3

NO  
3

CUENTA PUBLICA



DGIC

RI

CESI

rggins

CORPORACIÓN MUNICIPAL DE L

CORPORACION MUNICIPAL DE L

CE2FW 0 6JJIV MA723J

CE2FW 0 6JJIV MA723J

## **OBJETIVOS AÑO 2023**

- Potenciar acceso a salud con enfoque intercultural
- Aumentar cumplimiento de programación por ciclo vital en relación al año 2022.

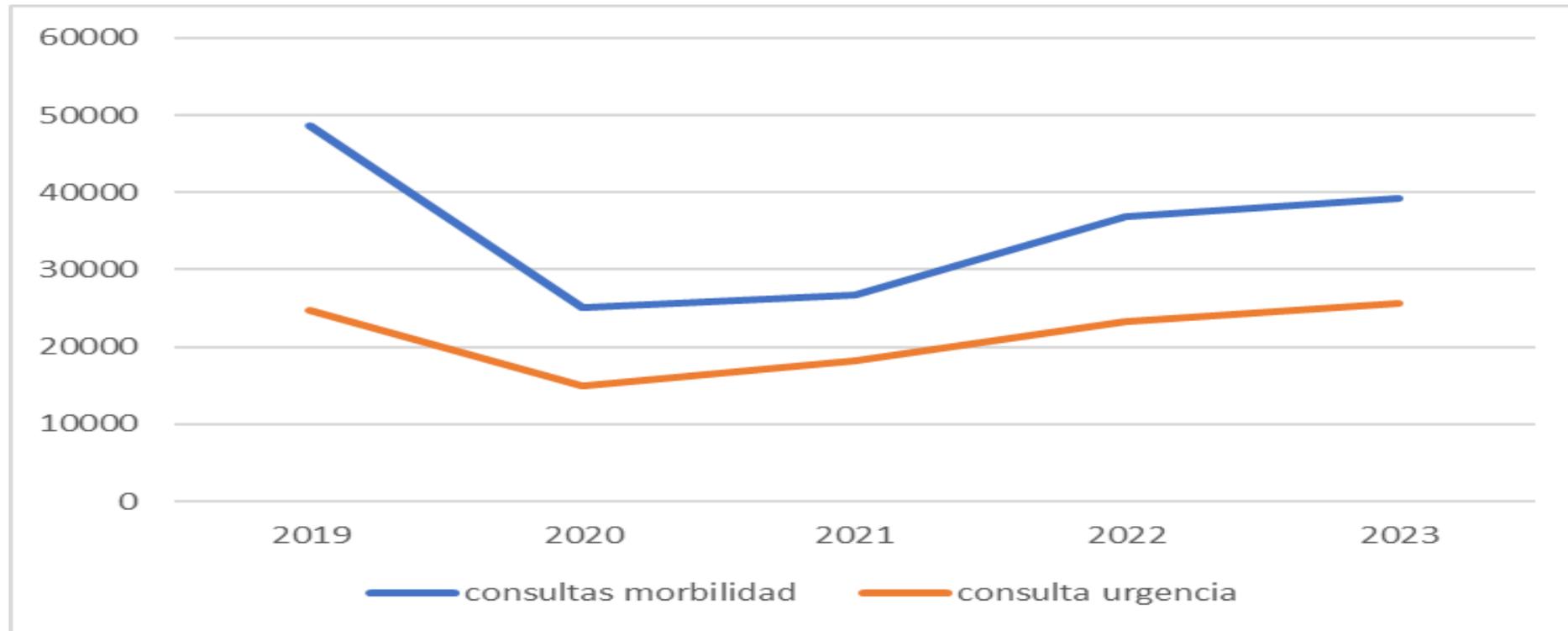
## RECURSOS CON LOS QUE SE CONTÓ

Recurso	2021	2022	Disponible 2023	Programado 2023	DELTA
Enfermera	13,00	11,50	12,5	14,06	-1,56
Educadora	1,25	1,25	1,25	1,24	+0,01
Kinesiólogo	6,25	7,25	5,5	5,75	-0,25
Matrona	8,00	8,25	8,25	8,12	+0,13
Médico	16,20	16,0	15,9	17,59	-1,69
Nutricionista	6,00	7,0	6,25	8,74	-2,49
Odontólogo	6,91	7,94	7,84	7,76	+0,08
Psicóloga	4,5	4,5	4,50	4,47	+0,03
T. Social	6,00	6,50	6,0	5,77	+0,23
Terapeuta O.	1,0	1,0	1,0	1,0	0
Químico F.	1,0	1,0	1,0	1,0	0

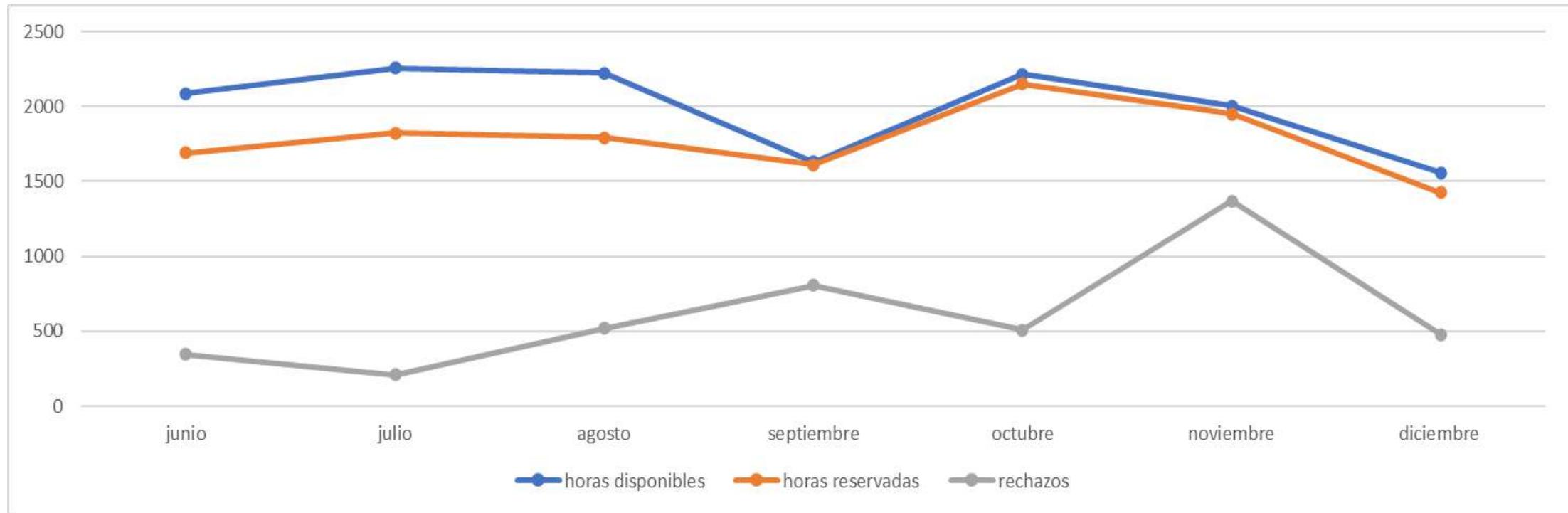
# JORNADAS DE FUNCIONARIOS MENOS POR LICENCIA MÉDICA AÑO 2023

ESTAMENTOS	TOTAL 2023			TOTAL 2023		TOTAL 2023	
	N° DE LICENCIAS	TOTAL HORAS	HORAS NO REEMPLAZ.	TOTAL DÍAS	DÍAS NO REEMPLAZ.	TOTAL JORNADA DÍA	JORNADA NO REEMPLAZADA DÍA
MEDICO	55	1918,2	1205,8	218,0	137,0	1,0	0,6
ODONTOLOGO	25	424,2	385,4	48,2	43,8	0,2	0,2
QUIMICO FARMACEUTICO	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
ENFERMERA	88	8885,2	3443,4	1009,7	391,3	4,6	1,8
MATRONA	18	460,6	420,4	52,3	47,8	0,2	0,2
NUTRICIONISTA	7	235,4	103,4	26,8	11,8	0,1	0,1
ASISTENTE SOCIAL	32	1445,5	544,4	164,3	61,9	0,7	0,3
KINESIOLOGO	14	253	235,4	28,8	26,8	0,1	0,1
PSICOLOGO EDUC. PARVULOS	29	926,2	468,6	105,3	53,3	0,5	0,2
TENS	3	79,2	79,2	9,0	9,0	0,0	0,0
AUX. PARAMEDICO	223	17080,6	5710,7	1941,0	648,9	8,8	2,9
AUX. DENTAL	12	1381,6	325,4	157,0	37,0	0,7	0,2
ADMINISTRATIVO	10	950,4	255,2	108,0	29,0	0,5	0,1
AUX. SERVICIOS	51	5020,4	972,4	570,5	110,5	2,6	0,5
MAYORDOMO	44	3440	1024	390,9	116,4	1,8	0,5
RONDIN	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
OTROS	18	2412	891,4	274,1	101,3	1,2	0,5
TOTAL	11	391,6	292,6	44,5	33,3	0,2	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>45304,1</b>	<b>16357,7</b>	<b>5148,2</b>	<b>1858,8</b>	<b>23,4</b>	<b>8,4</b>

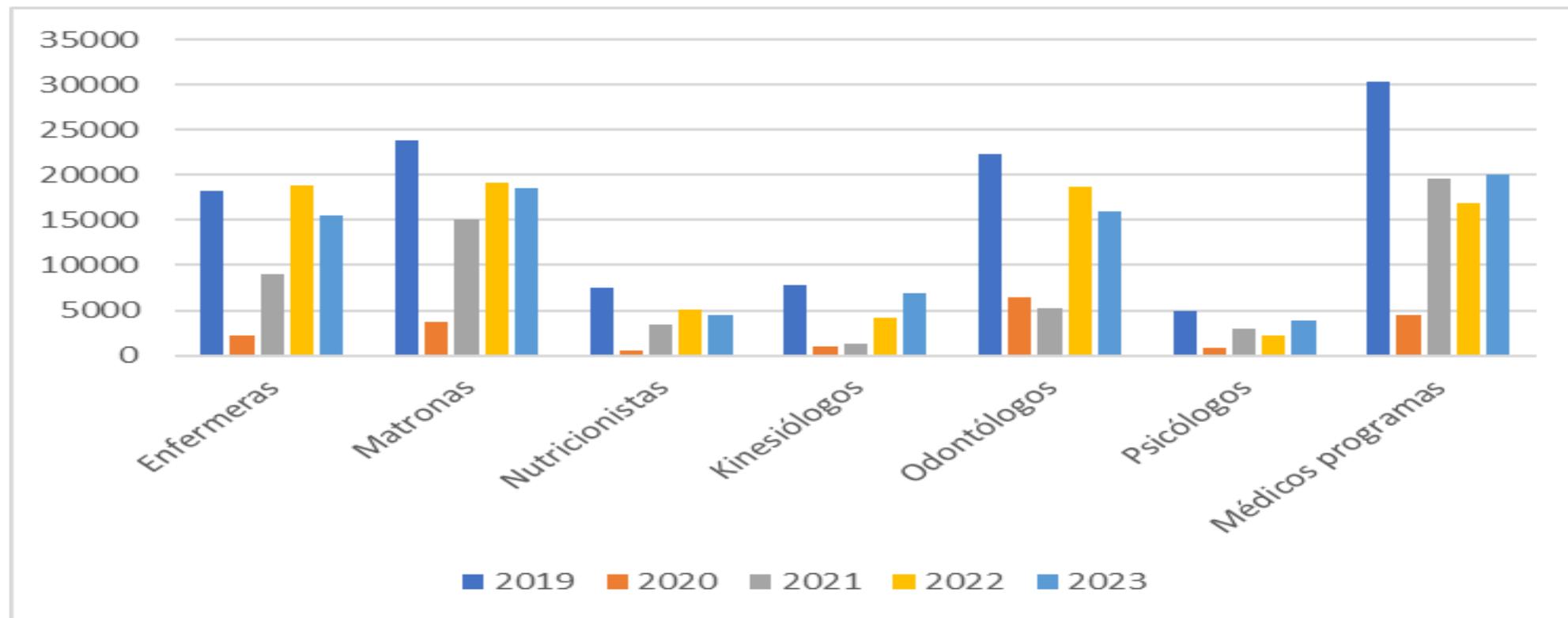
# ATENCIÓNES DE MORBILIDAD MÉDICA



# COMPORTAMIENTO DE MORBILIDAD POR HORA FÁCIL JUNIO A DICIEMBRE 2023

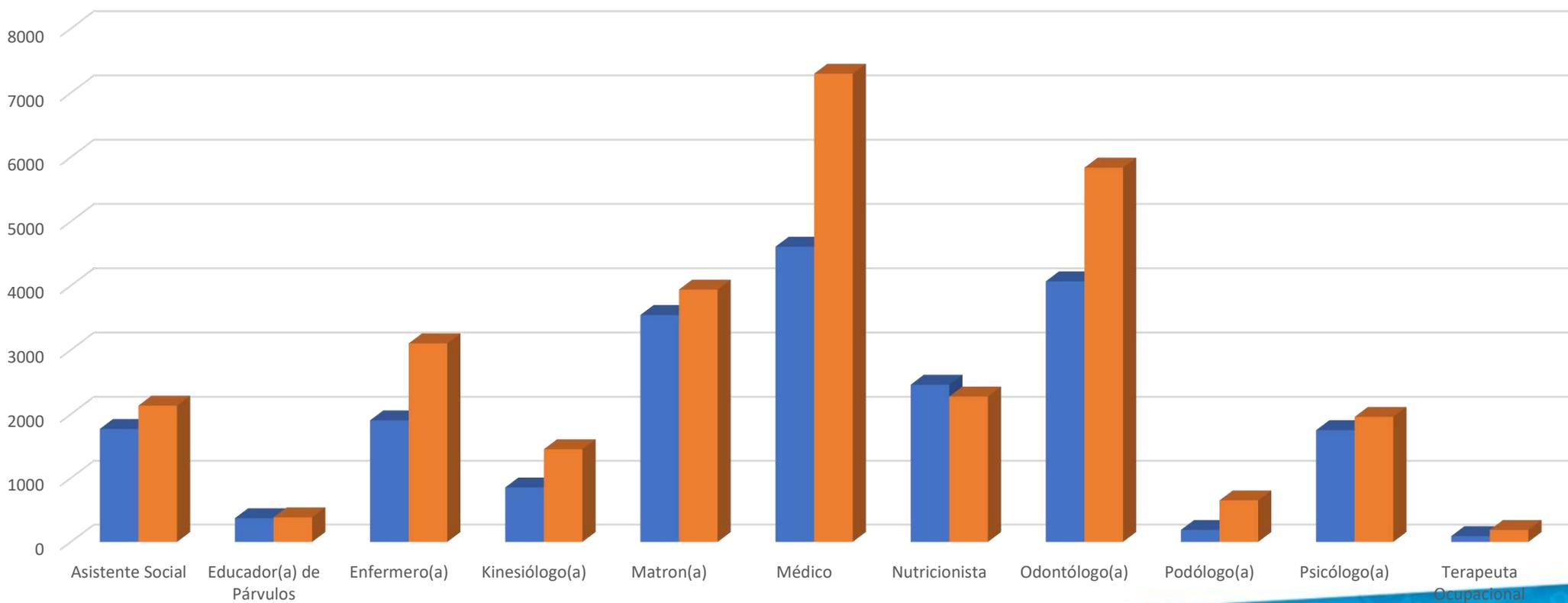


# ATENCIÓNES OTORGADAS POR PROFESIONALES MÉDICOS Y NO MÉDICOS EN PROGRAMAS

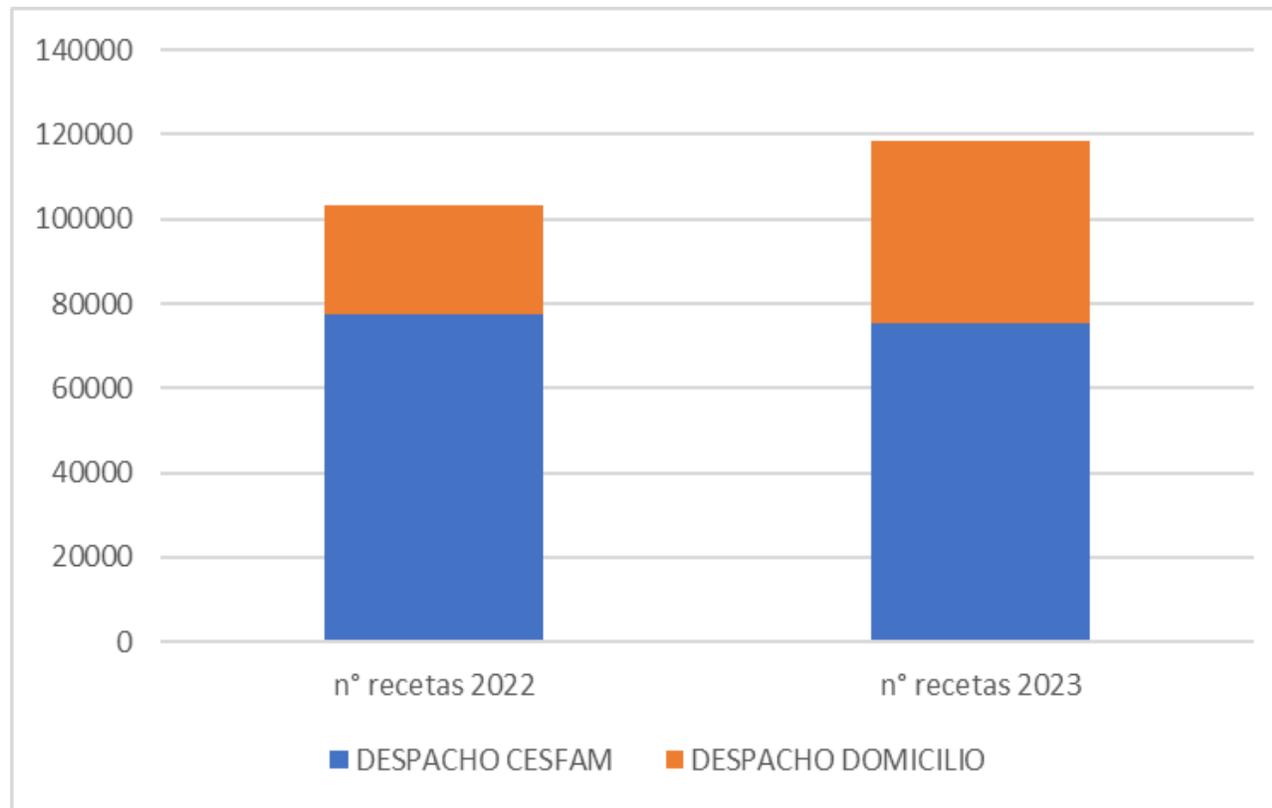


# NÚMERO DE USUARIOS INASISTENTES POR ESTAMENTO AÑO 2022 Y 2023 CESFAM VOH

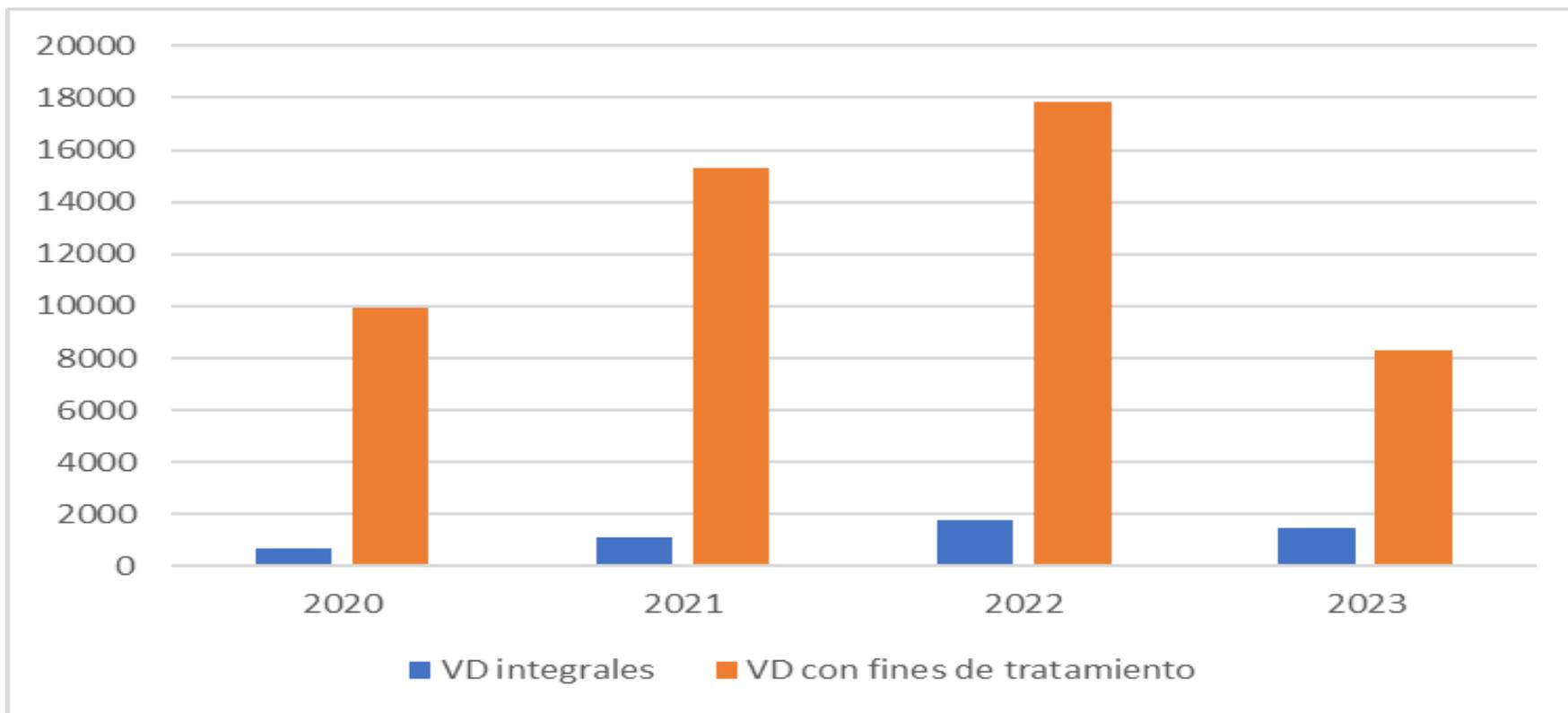
POBLACIÓN INASISTENTE A CONTROLES Y CONSULTAS AÑO 2022 Y 2023 CESFAM VOH



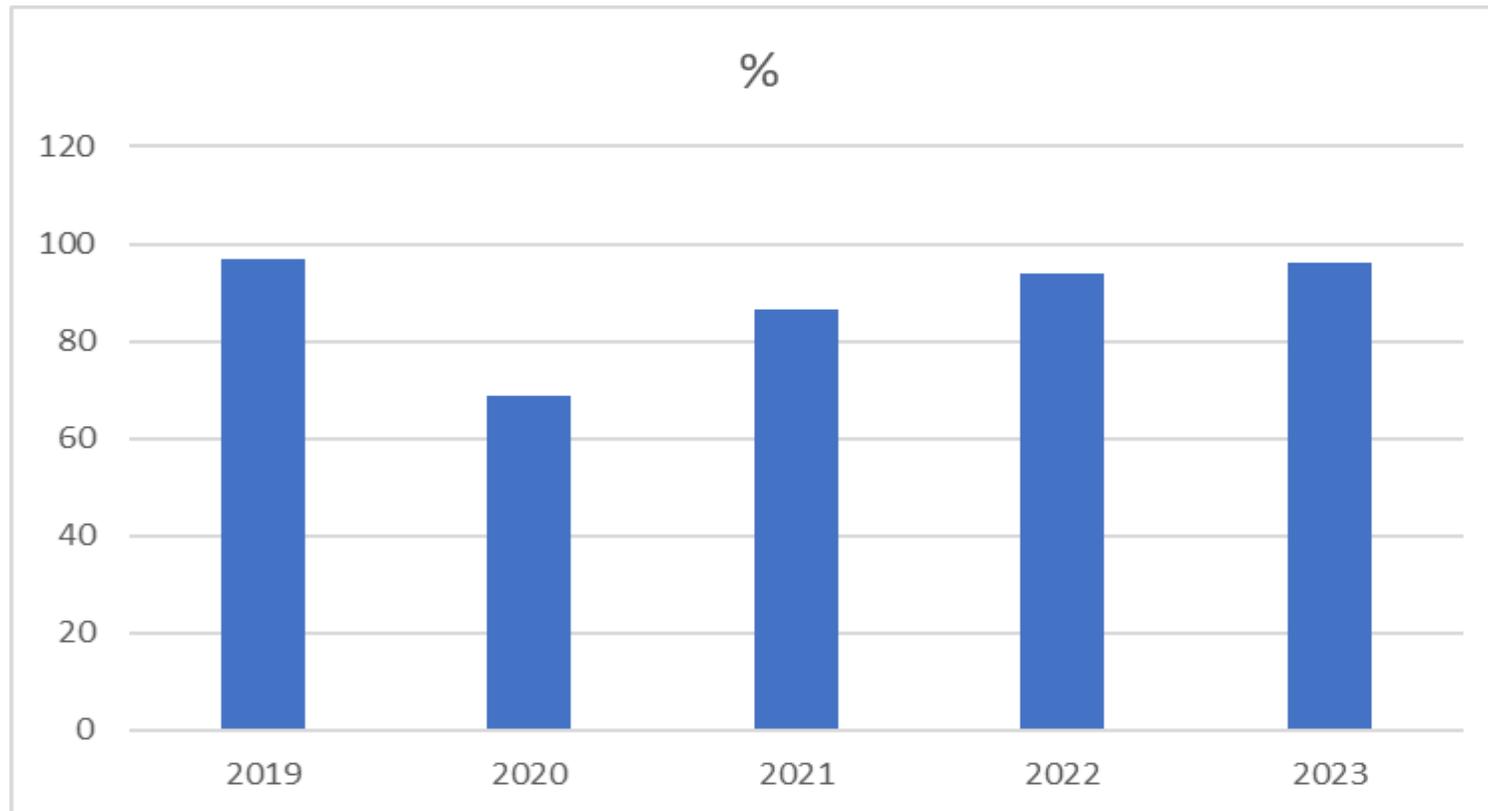
## DESPACHO DE MEDICAMENTOS



## VISITAS DOMICILIARIAS



## CUMPLIMIENTO DE METAS SANITARIAS



## **CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS AÑO 2019 AL 2023**

<b>AÑOS</b>	<b>Infantil</b>	<b>Adolescente</b>	<b>Adulto</b>	<b>Adulto Mayor</b>	<b>Familia</b>	<b>Total</b>
2019	82,8 %	87,4 %	82,8 %	86,6 %	45,5 %	84 %
2020	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 %
2023	78,9 %	74,8 %	63,6 %	90,3 %	37,0 %	72,5 %

# RESOLUTIVIDAD AÑO 2023



Umbral: ≥ 90 %

Agrupar por:

[Excel](#)

Párametros	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Número de atenciones realizadas según grupo etario	3832	3485	4193	3860	2424	4091	4030	4482	3435	3581	4298	3695
Número de interconsultas realizadas en el mismo grupo etario evaluado	226	271	236	197	112	278	279	315	230	256	222	204
Total de atenciones realizadas en el grupo etario evaluado en el mismo periodo	3832	3485	4193	3860	2424	4091	4030	4482	3435	3581	4298	3695
Valor de la Fórmula	94.1%	92.2%	94.4%	94.9%	95.4%	93.2%	93.1%	93.0%	93.3%	92.9%	94.8%	94.5%

## ESTRATEGIA HOSPITAL DIGITAL

Beneficios de enviar casos a través de Plataforma Interconsulta

- **RESPUESTA POR UN ESPECIALISTA CON INDICACION A CONDUCTA A SEGUIR**
- **ESPECIALIDADES :**

SaludDigital

Centro de Salud Familiar Villa O'Higgins - Verónica Patricia

### Seguimiento Casos

Selección Proyecto

Seleccione

DERMATOLOGIA

DIABETES

GERIATRIA

**NEFROLOGIA**

Showing 0 to 0 of 0 entries

Search:

Destino	Solicitante	Resolutor	Formularios	PDF
---------	-------------	-----------	-------------	-----

Previous Next

## **ESTRATEGIA HOSPITAL DIGITAL**

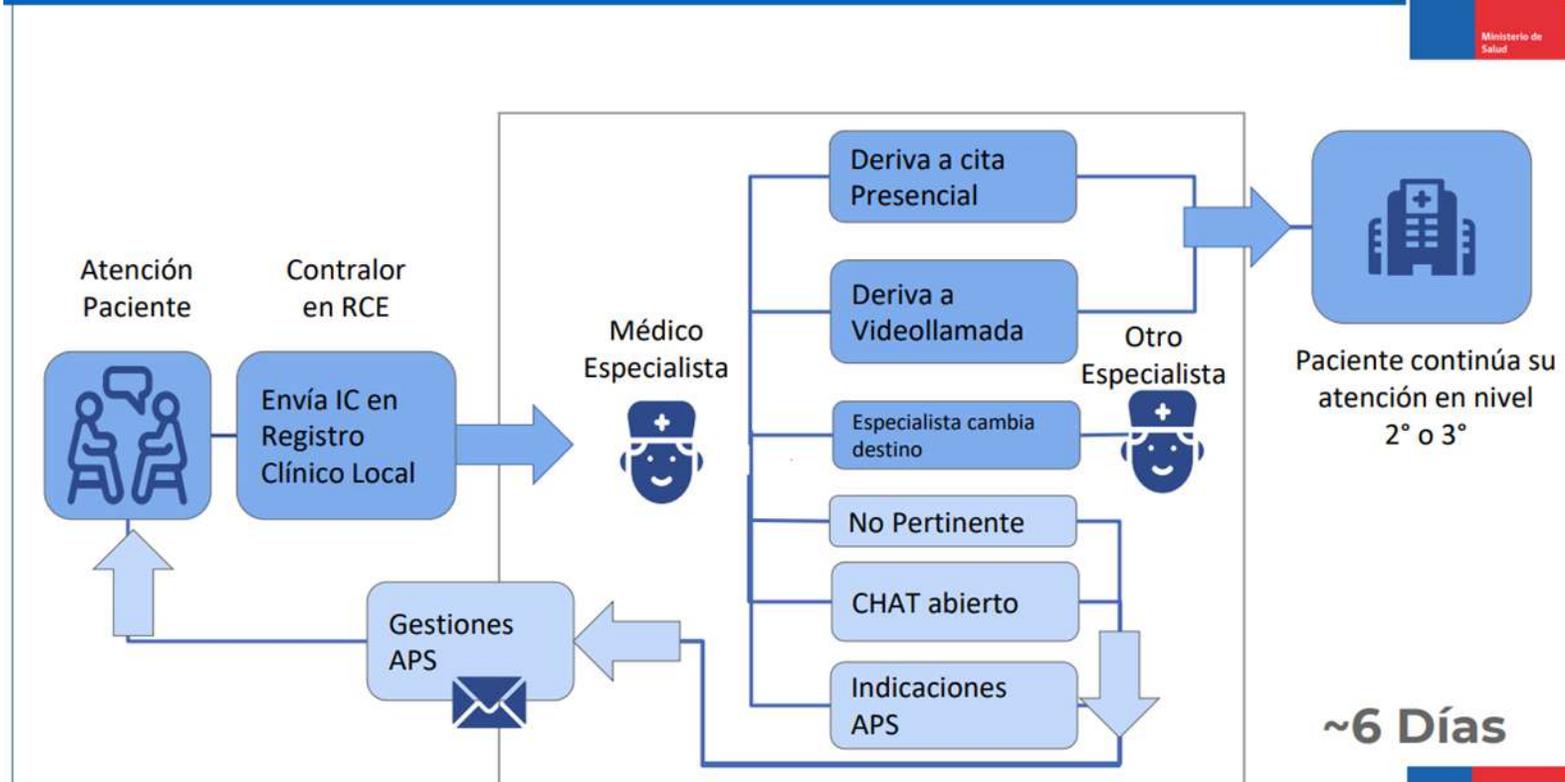
- **TODA INTERCONSULTA ES PERTINENTE**
- En la capsula de geriatría existe criterios de inclusión, ante cualquier duda en pacientes de 60 años y más, el médico puede subir el caso a geriatría a través de plataforma Interconsulta
- **ALTA RESOLUTIVIDAD EN APS**
- Sobre el 90% de los casos enviados se pueden resolver en la atención primaria de salud con indicaciones del equipo de especialidad, implica además EDUCACIÓN A LOS EQUIPOS Y ATENCIÓN CONTINUA SI ES NECESARIO.
- En la respuesta de todo caso enviado, se recibe orientación de la conducta a seguir con el usuario, sustentada y referenciando guías clínicas. Además, siempre existe la posibilidad de subir un caso de control para el seguimiento evolutivo del paciente.

## ESTRATEGIA CANAL ÚNICO DE DERIVACIÓN

- **¿QUÉ ES EL CANAL ÚNICO DE DERIVACIÓN?**
- El Canal Único de Derivación (CUD) del SSMSO, es el sistema de gestión de interconsultas que, mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación, permite a los profesionales de la red sur oriente trabajar de manera integral, mediante altos estándares de seguridad, manteniendo al usuario al centro de la actividad clínica.
- **REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA**
- Permite la gestión de las interconsultas provenientes del Nivel Primario de Atención, favoreciendo la referencia y contrarreferencia de la información clínica.
- **TRAZABILIDAD Y COMUNICACIÓN**
- Permite la comunicación entre los profesionales, permitiendo el intercambio de información entre los distintos niveles de atención.
- Este cambio de sistema de derivación, permite consultar los casos a especialidad y obtener respuesta, si los casos son pertinentes son derivado a especialidad correspondientes, la comunicación con las derivaciones que enviamos

# ESTRATEGIA CANAL ÚNICO DE DERIVACIÓN

## 6. FLUJO CENTRALIZADO DE IC: CANAL DE REFERENCIA



## ESTRATEGIA CANAL ÚNICO DE DERIVACIÓN

### Respuestas de la plataforma de resorte del CESFAM

1. **No pertinente** : aparece en color blanco : significa que especialista rechazó la interconsulta y el profesional que derivó al paciente desde el CESFAM tiene que avisar por teléfono al paciente que su solicitud fue rechazada y debe cerrar el caso en la plataforma. En este caso SOME no hace nada.
2. **Chat abierto** : aparece en color celeste : significa que el especialista leyó la solicitud y le hizo una pregunta por el chat de la plataforma al profesional del CESFAM quien tiene que responder en un plazo máximo de dos semanas. Una vez que especialista reciba la respuesta, puede tomar uno de los caminos definitivos ( acepta, rechaza o devuelve al cesfam)
3. **Indicaciones para APS:** aparece en color verde Oscuro : significa que especialista leyó la interconsulta pero no es necesario que el paciente sea atendido en el hospital base, el SOME APS debe citar al paciente en el CESFAM con el profesional que lo derivó ( o en su defecto con quien lo reemplace) para que ese profesional pueda entregarle la indicación que manda el especialista al paciente y luego cerrar el caso en la plataforma.

# EJEMPLO DE CASOS COORDINADOS CON NIVEL SECUNDARIO Y TERCIARIO

USUARIO	QUIEN SOLICITA PRIORIZA	DIAGNÓSTICO	ESPECIALIDAD	FECHA INTERCONSULTA	FECHA SOLICITUD DE PRIORIZACIÓN	FECHA SOLICITUD A HLF U OTR	FECHA RESPUESTA	CITA	OBSERVACIONES
AQV	Dra. Garcia	Tumor maligno	Cirugia Digesti	13-02-2023	13-2-2023	13-2-2023	14-2-2023	02/03/2023	Red oncologica
LVA	Dr. Fernandez	CA de Colon	Coloproctologi	13-02-2023	13-2-2023	13-2-2023	22-2-2023	28-3-2023	Red oncologica
HEM	Dr. Fernandez	CA de testiculo	Urologia	15-02-2023	16-2-2023	16-2-2023	22-2-2023	21-3-2023	Red oncologica
IHR	Dr. Fernandez	CA de Colon	Coloproctologi	23-02-2023	24-2-2023	24-2-2023	07-03-2023	4-4-2023	Red oncologica
PVM	Dr. Fernandez	CA Colon	Coloproctologi	8-3-2023	8-3-2023	9-3-2023	16-3-2023	25-4-2023	Red oncologica
HPS	Dr. Farias	CA Vegiga	Urologia	10-3-2023	10-3-2023	10-3-2023	16-3-2023	13-3-2023	Red oncologica
JOC	Dr. Ysea	CA Faringe	Otorrino	10-3-2023	13-3-2023	13-3-2023	30-3-2023	10-4-2023	Red oncologica
MMV	Dr. Ysea	Tumor cara	Oncologia	22-3-2023	22-3-2023	22-3-2023	23-3-2023		Red oncologica
NI	Dra. Abad	Tomor estomac	Cirugia Digesti	5-4-2023	17-4-2023	17-4-2023	26-4-2023	31-5-2023	Red oncologica
ACM	Dr. Canquil	CA Tiroides	Endocrinologia	11-4-2023	12-4-2023		26-4-2023	17-5-2023	Red oncologica
IGG	Dr. Canquil	CA de	Hematologia	19-7-2023	24-7-2023	24-7-2023	4-8-2023	11-9-2023	Red oncologica
JRO	Dr. Martinez	CA de Prostata	Urologia	22-7-2023	24-7-2023	24-7-2023	04-08-2023	26-9-2023	Red oncologica
MMP	Dr. farias	(D46) SÍNDROM	Hematologia	25-7-2023	25-7-2023	25-7-2023	4-8-2023	11-9-2023	Red oncologica
MHH	Dr. Perez	CA de piel parp	Dermatologia	31-7-2023	1-8-2023	1-8-2023	7-8-2023	9-8-2023	Red oncologica
IMB	Dr. Martienz	CA de Cerebro	Neurologia/on	09-08-2023	09-08-2023	09-08-2023	10-11-2023	22-11-2023	Red oncologica

## COORDINACIONES CON

- **RED DE SALUD:** Con HLF para mejorar resolutiveidad de casos complejos (desde y hacia el HLF), COSAM, SIE.
- **INTERSECTOR:** Municipio, colegios, OPD, Universidad Católica, U. de Las Américas, Instituto Profesional Santo Tomás, Carabineros (36° Comisaría), Iglesia Santa Cruz de Mayo, Metro de Santiago, SENAMA, PDI, Hogar de María, Casona de Los Jóvenes, Club de Leones (para coordinación de casos, operativos médico-preventivos, inserción en el territorio, etc.).
- **ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD:** Juntas de Vecinos, Clubes de Adulto Mayor, Grupos de Autoayuda (para charlas, exámenes médico preventivos, etc.).

## CONVENIOS DOCENTES ASISTENCIALES

- Instituto Profesional Santo Tomás, para técnicos de nivel superior en Enfermería.
- Universidad de Santiago de Chile, para Terapeutas Ocupacionales en programa MÁS AMA.
- Universidad Católica de Chile, para Enfermería, Obstetricia, Kinesiología, Odontología, Nutrición y Medicina.
- SSMSO, para médicos con destinación de formación.

## **SATISFACCIÓN USUARIA ¿EN QUÉ ESTUVIMOS EL AÑO 2023?**

- La evaluación de la satisfacción usuaria se viene realizando en el centro de salud, desde el año 2014.
- El instrumento de evaluación consiste en una encuesta, constituida por 15 preguntas validadas según metodología expuesta por la Superintendencia de Salud en el documento “Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos, agosto 2011” y tomando las orientaciones comunales.
- A esta encuesta además se le agregaron cuatro preguntas de interés local de derechos y deberes, para evaluar la implementación de la ley 20.584 de derechos y deberes en salud de los pacientes

## **SATISFACCIÓN USUARIA ¿EN QUÉ ESTUVIMOS EL AÑO 2023?**

- Estas encuestas se programan a principio de año y colaboran alumnos, facilitadora intercultural y orientadora de sala en su aplicación.
- La aplicación se realiza en las salas de espera del CESFAM, desde enero a diciembre, el año 2023 se aplicaron 420 encuestas, siendo la muestra mensual de 35 encuestas.

## OBJETIVO GENERAL

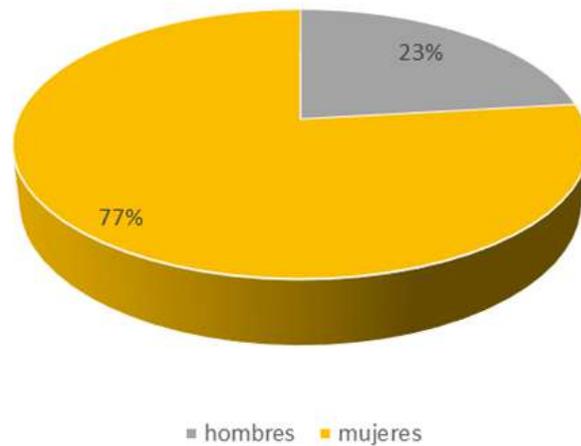
- Conocer la percepción y el grado de satisfacción, expectativa y valoración que tienen los usuarios.
- Medir la Implementación de la ley 20.584. de derechos y deberes en salud.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

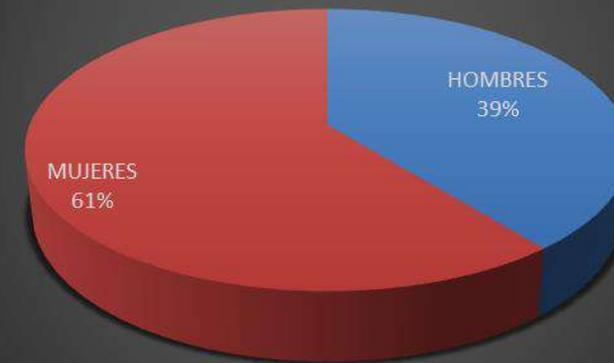
- Retroalimentar a los equipos del resultado de la encuesta.
- Elaborar plan de mejora continua, incorporando la opinión de nuestros usuarios.
- Dar a conocer a la comunidad el plan de intervención a desarrollar para mejorar la satisfacción usuaria.

## RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA Y DERECHOS Y DEBERES 2022-2023

GENERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

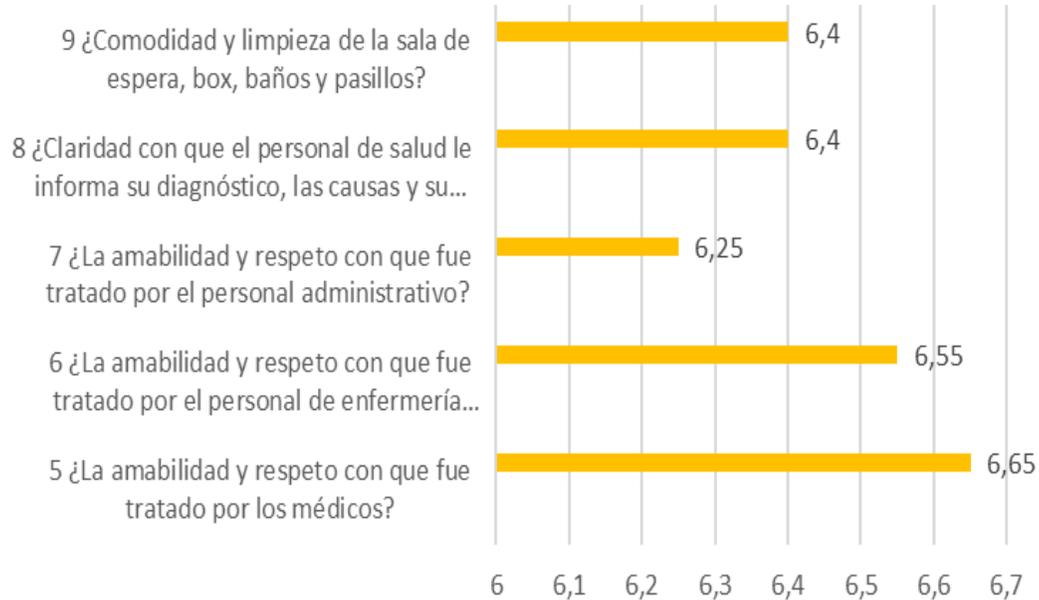


% DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS

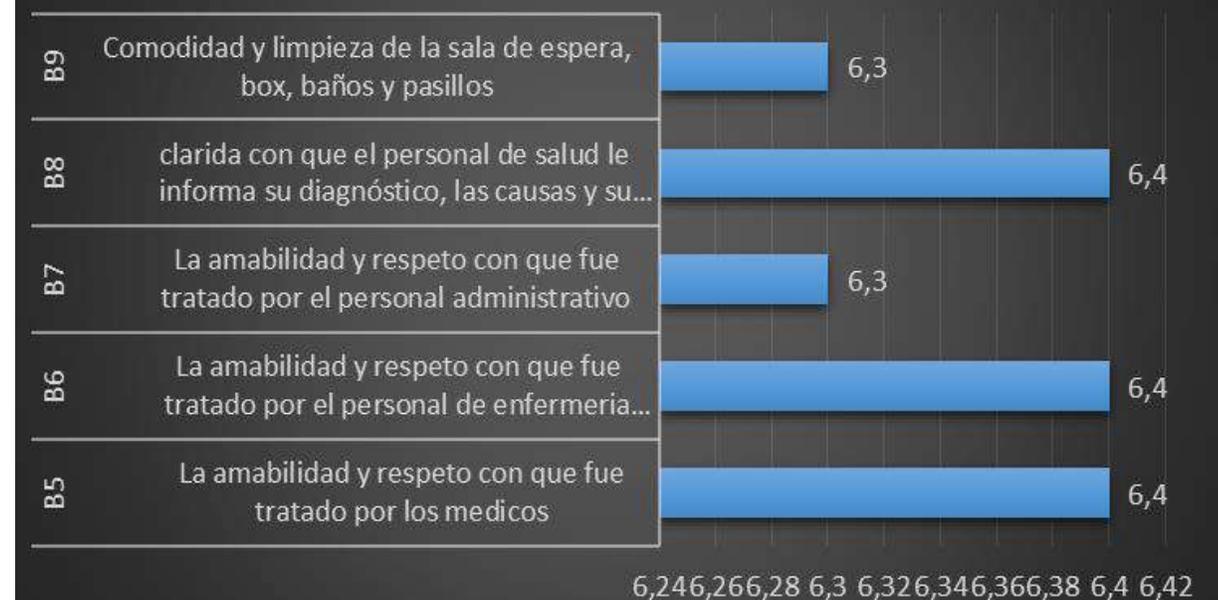


# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA Y DERECHOS Y DEBERES AÑO 2022-2023

TRATO AL USUARIO

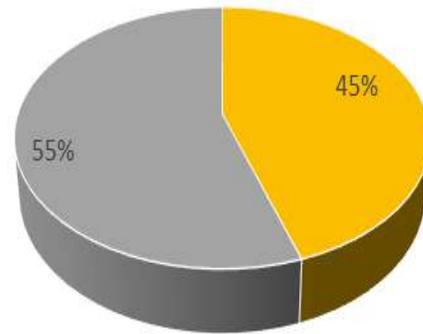


TRATO



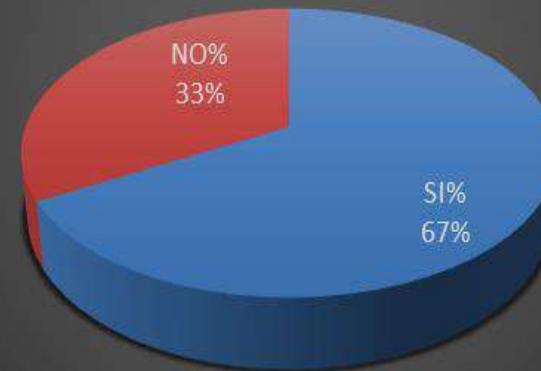
# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA/SATISFACCIÓN GLOBAL/COMPARACIÓN AÑO 2022-2023

13 ¿ SIENTE UD QUE HA MEJORADO LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO EL ULTIMO AÑO?



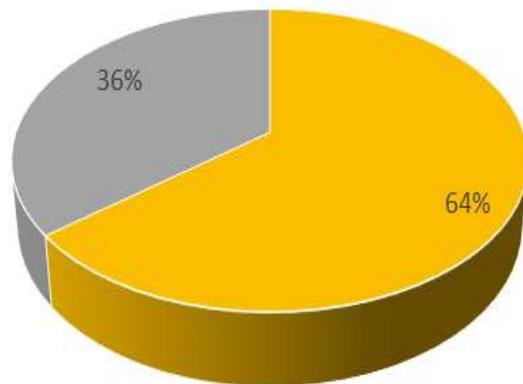
■ SI ■ NO

E13 ¿Siente usted que ha mejorado la infraestructura del centro de salud el ultimo año?



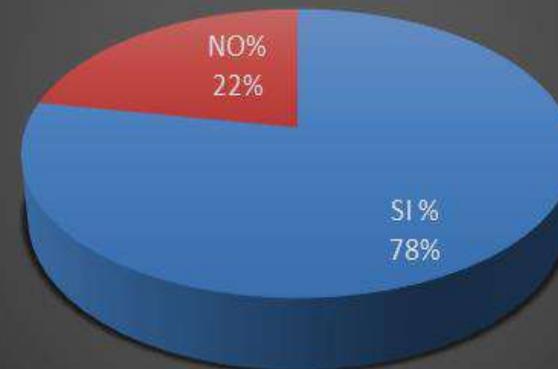
# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA/SATISFACCIÓN GLOBAL/COMPARACIÓN AÑO 2022-2023

14 ¿SIENTE UD QUE HA MEJORADO LA ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD EL ÚLTIMO AÑO?



■ SI ■ NO

E14 ¿Siente usted que ha mejorado la atención en el centro en el ultimo año?



# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA Y DERECHOS Y DEBERES AÑO 2022-2023

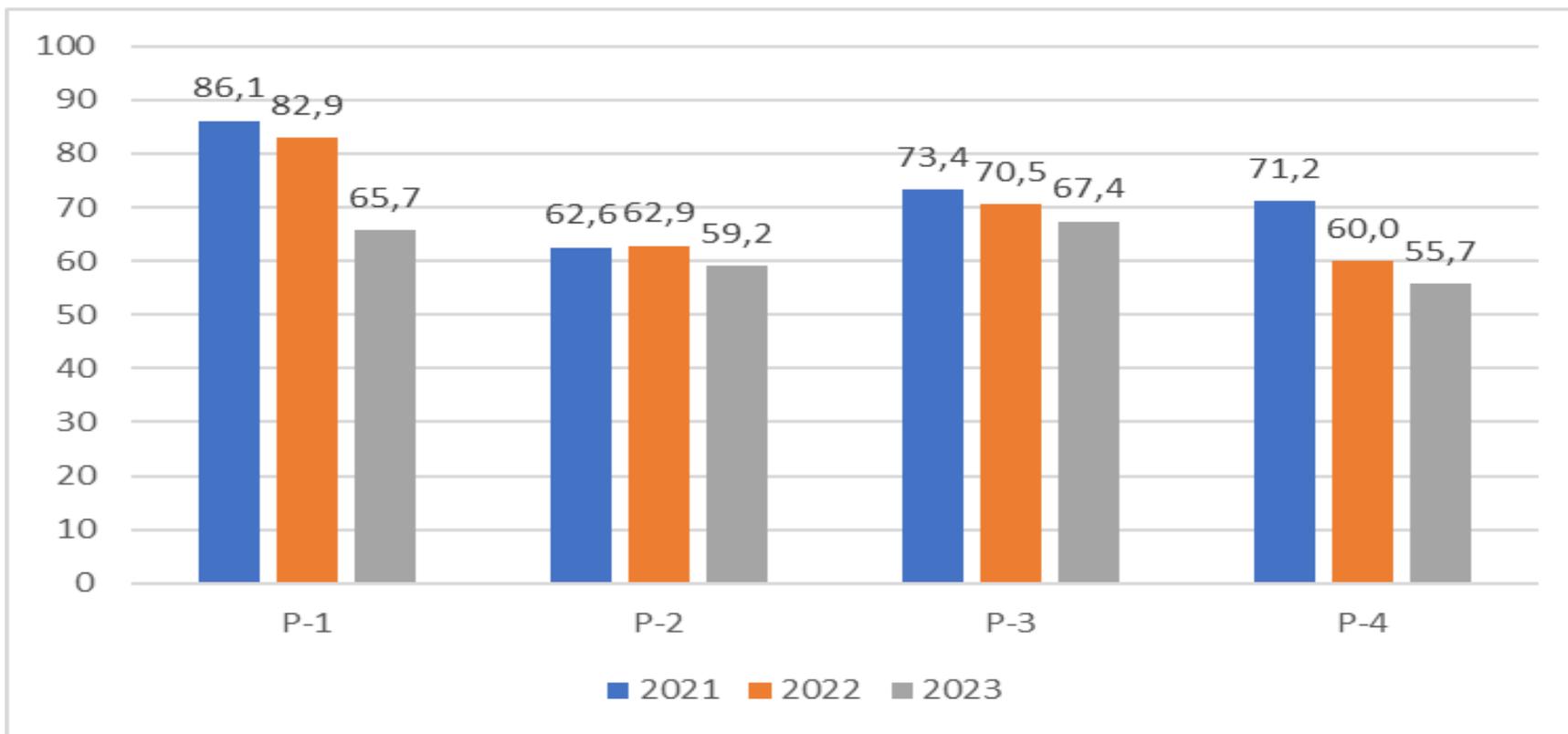


## RESULTADOS DE ENCUESTA DE DERECHOS Y DEBERES

**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?

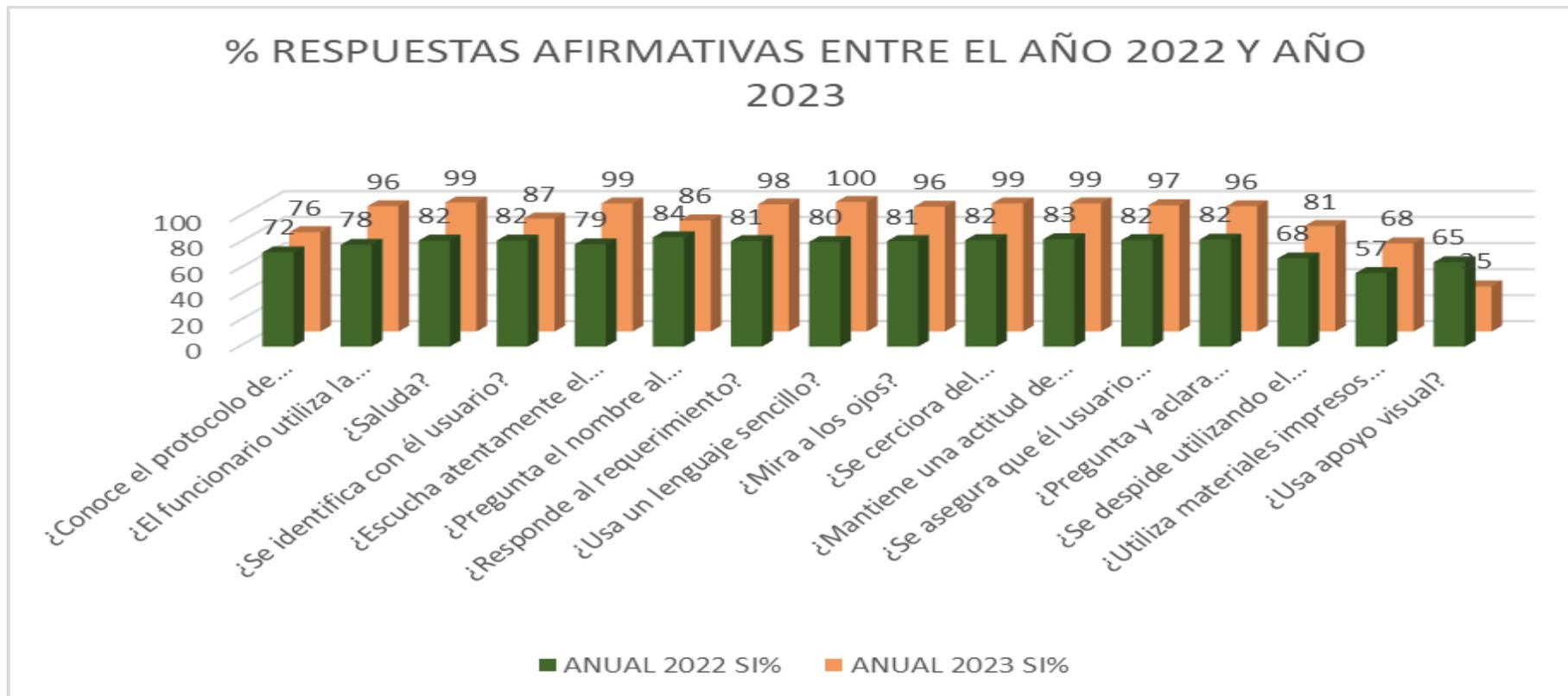
## RESULTADOS DE ENCUESTA DE DERECHOS Y DEBERES PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS AÑOS 2021-2022-2023



## **RESULTADO ENCUESTA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

- Se aplicó la pauta de evaluación de protocolo de atención presencial de 16 preguntas, de respuesta dicotómica.
- Esta encuesta se realizó una vez por mes, con una muestra de 23 encuestas calculadas por la cantidad de atenciones realizadas en el Centro. Este año se aplicaron desde el mes de enero a diciembre un total de 276 encuestas.
- La aplicación de la encuesta estuvo a cargo de una anfitriona y facilitadora intercultural.
- Esta se realizó a los usuarios escogidos en forma aleatoria en los distintos sectores, programas y unidades.

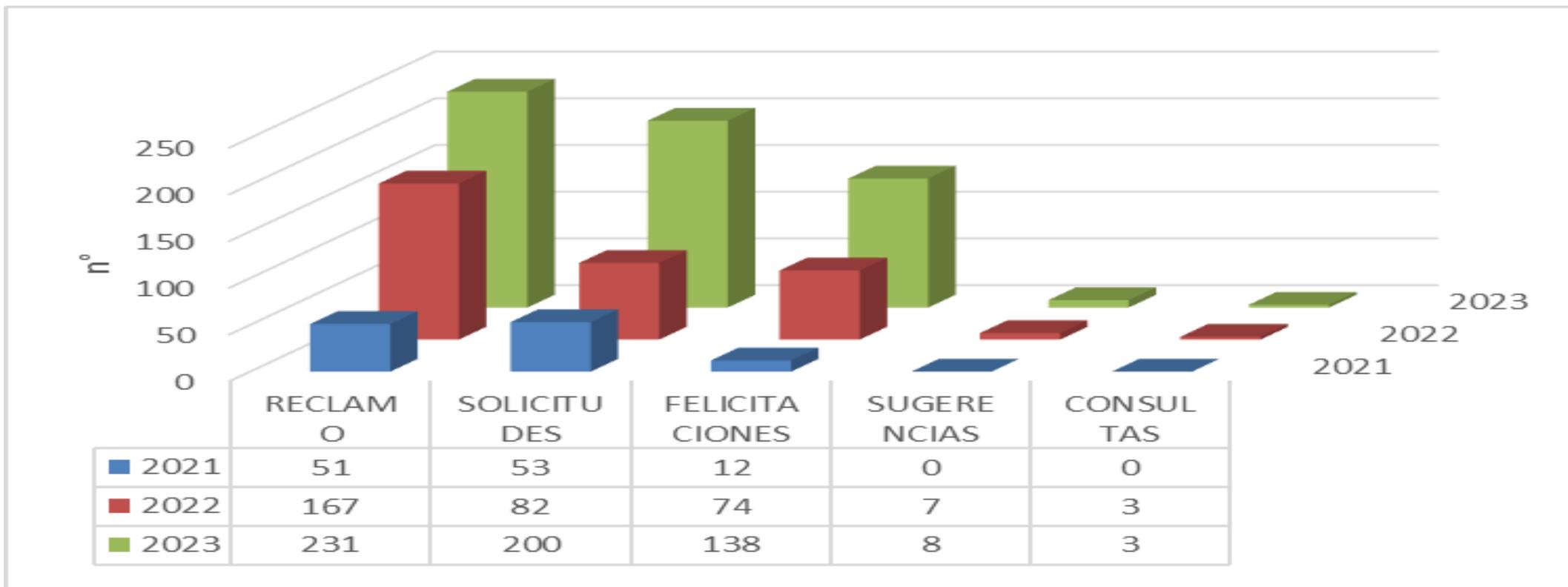
## RESULTADO ENCUESTA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



## CONSULTAS CIUDADANAS 2023

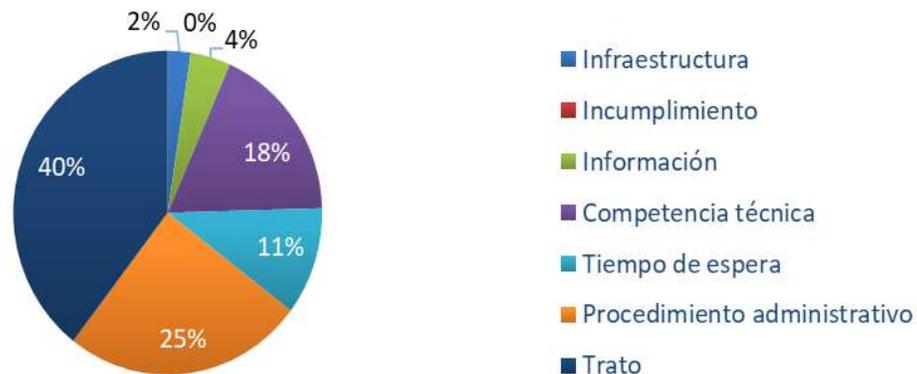
- En cuanto a las consultas ciudadanas, se potenció la difusión y uso de la plataforma OIRS MINSAL (<http://oirs.minsal.cl/>) como medida preventiva para el cuidado de los usuarios y funcionarios, así evitar el tránsito innecesario y contacto de riesgo (en relación al manejo de documentos físicos).
-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

## CUADRO COMPARATIVO DE SOLICITUDES CIUDADANAS AÑOS 2021 AL 2023

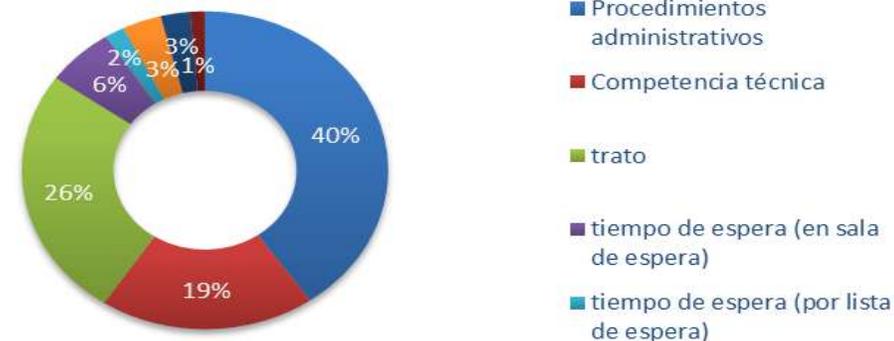


# DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN TIPO DE RECLAMOS AÑO 2022-2023

Reclamos 2022



Reclamos 2023 según tipología



# PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2023

## Niveles de Participación

- Gestión participativa
- Empoderamiento

Control Social / Planificación Conjunta

Vinculante

Consultivo

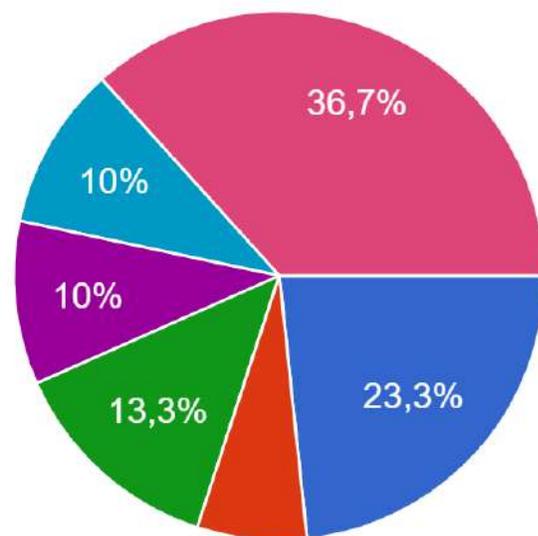
Informativo



## CONOCE UD. LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL CESFAM

¿Conoce usted los mecanismos de participación social de CESFAM?

30 respuestas



- Mesas territoriales
- Consejo de Desarrollo Local
- Diagnósticos Participativos
- Consulta Ciudadana
- Cuenta Publica
- Mesa de seguimiento de Servicio de Alta Resolutividad (SAR)
- No conoce

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL DE NUESTRO PLAN**

- 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

## **EQUIPO DE PARTICIPACIÓN CESFAM VILLA O'HIGGINS**

Francia Salgueiro, Directora del CESFAM  
Danitza Bustamante encargada de participación  
Directiva Consejo de Desarrollo Local  
María Lorena Weinreich, Jefa de TAI  
Nicole Fuentes, Jefa sector HENUA  
Gabriela Arenas, Jefe de sector RANI  
Verónica Paredes, Encargada de calidad  
Paola Mena, jefa de SOME  
Erika Tapia, Encargada MAU  
Solange Dinamarca, Terapeuta Ocupacional MAS  
Nathalie Josep, Facilitadora intercultural



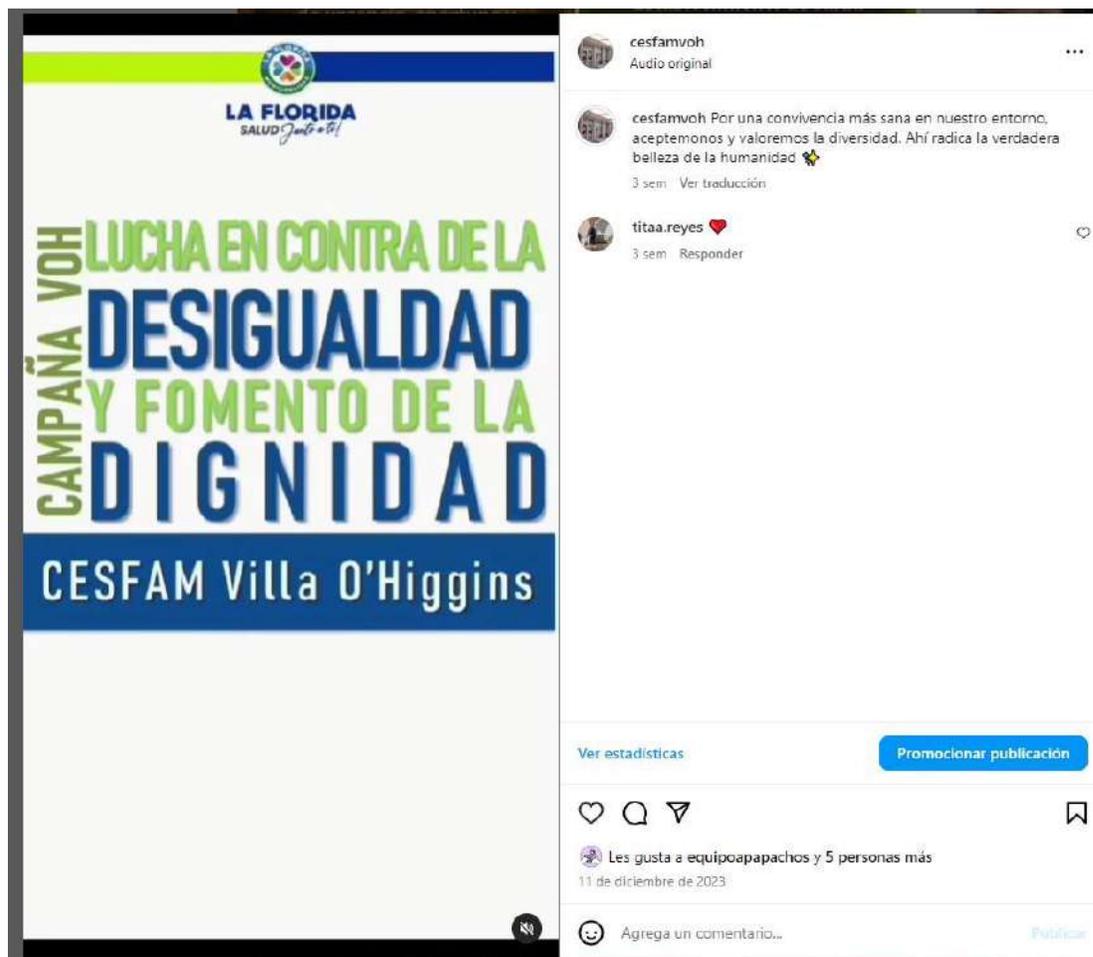
## ACTIVIDADES PLAN DE PARTICIPACIÓN AÑOS 2023

	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Mesa seguimiento SAR					X			X			X	
2	Renovación de CDL		X	X	X	X	X						
3	Reunión CDL			21	18	16	20	18	22	26	17	21	19
4	Mesas territoriales TAI				24		26		21		23		
5	Mesas territoriales HENUA				25		27		22		24		
6	Mesas territoriales RANI				24		28		28		23		
7	Preparar el material de cuenta pública				X								
8	Cuenta pública participativa Gestión 2022					X							
9	Evaluación Cuenta Pública Gestión 2022						X						
10	Reunión equipo de participación			30		25		27		28		30	
11	Participación de CDL en reuniones de concejo técnico			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Aplicar 35 encuesta de satisfacción usuaria 350 anual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Aplicar 23 encuesta de protocolo de atención presencial 230 anual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Inducción de profesionales y alumnos en protocolo de atención presencial y ley 20584	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Comité de gestión de usuarios			28			20			26			19
16	Informar resultados de consultas ciudadanas, protocolo de atención presencia y satisfacción usuaria en el concejo de desarrollo local							X					X

# ACTIVIDADES PLAN DE PARTICIPACIÓN AÑOS 2023

	Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
17	Informar resultados de consultas ciudadanas, protocolo de atención presencial y satisfacción usuaria en reunión general.							X					X
18	Ciclo de charlas educativas				X			X			X		
19	Campaña del "Buen trato" para funcionarios y usuarios				x		x		x		x		x
20	Inducción de bienvenida posterior a la inscripción de los usuarios al CESFAM (cartera de servicios, ley 20584 y sectores)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
21	Boletín Informativo			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
22	Contacto telefónico con organizaciones sociales para actualizar vigencia y representantes				X								
23	Publicación de funcionarios que ingresan al CESFAM en salas de espera y RRSS			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
24	Publicación de Equipos de salud en Boletín y RRSS			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
25	Plan general anual de capacitación para funcionarios			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
26	Plan de capacitación para sectores				X		X		X				
27	Plan de capacitación SAC SAPU				X	X						X	
28	Muestra intercultural										X		
29	Campaña de sensibilización y prevención de trata de personas para funcionarios y usuarios							X					
30	Campaña de sensibilización, lucha contra la desigualdad y fomento de la dignidad						X						
31	Evaluación de plan de participación intermedia 2023 semestral						X						
32	Evaluación anual plan de participación social 2023												X

# ACTIVIDADES PLAN DE PARTICIPACIÓN



# ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y ORIENTACIÓN



LA FLORIDA  
SALUD Junto a Ti



CAMPAÑA VOH  
**MIGRANTES & SALUD**

CESFAM Villa O'Higgins



LA FLORIDA  
SALUD Junto a Ti



**SI ERES MIGRANTE**



**NO ES RELEVANTE TU ESTADO MIGRATORIO PARA LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICO**



LA FLORIDA  
SALUD Junto a Ti

**DESTACA DECRETO NÚMERO 67 INMIGRANTES**

**SITUACIÓN IRREGULAR SIN VISA O DOCUMENTOS**



**BENEFICIARIOS FONASA**

## ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN



**TRATA DE PERSONAS**

↓

**ESCLAVITUD**  
DEL SIGLO XXI

EN CHILE

**CONSTITUYE UN DELITO**



**CONSTITUYE UNA DE LAS + GRAVES VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS**



VULNERANDO  
**LA DIGNIDAD y LIBERTAD** de  
P E R S O N A



**CHILE**

**PAIS DE DESTINO O PASO TRANSITORIO**



**Y DESTINO DE VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS**

# ACTIVIDADES PLAN DE PARTICIPACIÓN



## CONOCIENDO A TU CESFAM

Por solicitud de nuestro Concejo de Desarrollo Local (CDL) en esta sección se dará a conocer a detalle nuestro Centro de Salud Familiar y el equipo que lo conforma, a modo de también de dar a conocer el Modelo de Salud familiar.



El nombre de este sector proviene de la lengua rapanui y significa "Aire".

Su equipo de trabajo esta conformado por 2 asistente social, 1 nutricionista, 1 psicólogo, 2 enfermeras, 3 kinesiólogos, 3 médicos, 4 tens, 3 matrones, 1 terapeuta ocupacional y 1 Educadora siendo liderados por la Enfermera Gabriela Arenas quien es la jefa de sector.

En cuanto a su territorialidad, éste aborda la **Unidad Vecinal 11** y parte de **las 22** y posee una población de 9562 usuarios (29% del total de los inscritos del CESFAM). De estos 52,9% son mujeres y 47% son hombres. Además posee un 3,2% usuarios migrantes y 1,37% de usuarios que se identifican con un pueblo originario

## QUIENES SE SUMARON A NUESTRO EQUIPO HASTA EL MES DE MAYO



## SITUACIÓN TERRITORIAL COVID

Durante el mes de JUNIO se han tomado un total de 26 exámenes PCR, de los cuales 0 resultó ser caso positivo. La positividad de nuestro territorio durante ese mes fue de un 0%.  
Es de suma importancia no bajar la guardia, continuar con el uso de todas las medidas preventivas, por el cuidado de todos.

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

### MESA TERRITORIAL HENUA

Durante este mes se llevó a cabo la **mesa territorial del sector Henua**, instancia en la que nuestros funcionarios, organizaciones y usuarios correspondiente a este sector se reunieron para revisar el avance de su plan de trabajo 2023, además se acordó realizar una campaña local para reunir sopas deshidratadas las cuales se entregarán al Hogar de María con el fin de ayudarlos en su noble labor con el comedor diario.

Esta mesa territorial se realizó en el Hogar de María el día 27 de Junio



Mesa de trabajo entre usuarios y funcionarios de sector Henua

### ANIVERSARIO CESFAM VILLA O'HIGGINS

Nuestro CESFAM abrió sus puertas el 21 de junio de 1971, como respuesta a las necesidades de salud de la población, y desde entonces ya son **52 años** de esta labor.

Durante las semanas del 19 al 28 de junio del presente año se llevo a cabo la **semana de aniversario de nuestro CESFAM** culminándose con la evaluación de las alianzas por el Consejo de desarrollo local el miércoles 28.

Las alianzas de cada sector correspondieron a las siguientes películas

- Coco:** Sector Henua y Vacunatorios
- Encanto:** Sector Rani, Unidad de apoyo y personal de servicio
- Rio:** Sector Tai, farmacia y Programa dental

Adjudicándose el primer lugar la alianza de RIO. A continuación exponemos algunas imágenes del aniversario:



# ACTIVIDADES PLAN DE PARTICIPACIÓN



## Boletín Informativo JUNIO 2023

### CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

Recibir un trato digno, respetando su privacidad.



Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención

Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.

Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud

La atención otorgada por alumnos en establecimientos de carácter docente asistencial deberá contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en dicho establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.

### ELECCIONES CDL

Se mantiene el proceso de constitución del que será nuestro nuevo Concejo de Desarrollo Local. A continuación damos a conocer los nuevos postulantes para CDL:



Mónica Sepúlveda



Mauricio Toro



Nelson Vidal



Juan Ortiz



Jessica Venegas



¡Participa!

### EFE MéRIDES DEL MES



#### DÍA DEL BULLYING

El día 02 de mayo se conmemoró el día contra el **Bullying o acoso escolar**. Con la participación del Colegio Unidad Divina se realizó una cápsula para difundir entre la comunidad escolar de nuestro sector y de esta manera educar a nuestros niños y adolescentes a identificar esta mala práctica fomentando el buen ambiente y convivencia escolar.



Alejandra Fabres encargada del Programa del Adolescente Olaya Vidal Psicóloga del CESFAM

#### DÍA LIBRE DE HUMO DE TABACO

El día 31 de mayo se conmemora el día libre de humo de tabaco, razón por la que nuestro Kinesiólogo Rodrigo Reyes quien es terapeuta tabáquico realizó una cápsula educativa sobre los riesgos del consumo de tabaco. También los usuarios del Taller intensivo antitabaco entregaron su testimonio incentivando a nuestros usuarios a abandonar este hábito. Finalmente se sumaron a esta campaña los niños del Jardín Infantil Marcela Paz, quienes realizaron una manifestación en nuestro Centro de salud.



Niños del Jardín Infantil Marcela Paz

#### DÍA DEL ASMA



Paula Estay, kinesióloga del CESFAM realizando educación en sala de espera sector Tai

El día 02 de mayo también se conmemora el día del asma, día en el que una kinesióloga de nuestro equipo de salud realizó intervenciones en salas de espera de nuestro Centro de Salud educando a nuestros usuarios sobre esta enfermedad y correcto tratamiento, además de reforzar la correcta técnica de inhalación.

#### DÍA DE LA FAMILIA

El día 15 de mayo se conmemora el día de la familia, y en esta oportunidad el jardín Infantil Marcela Paz nos invitó a su actividad en la que se convocaron a las familias de la comunidad escolar instancia en la que nuestro Centro de Salud realizó exámenes preventivos con el fin de pesquisar tempranamente la instauración de alguna patología crónica o bien fomentar los estilos de vida saludable.



Equipo de salud en Stand preventivo en J.I. Marcela Paz



### CONVERSATORIO SOBRE BULLYING EN COLEGIO UNIDAD DIVINA

El día 24 de abril se realizó un conversatorio con los alumnos del Colegio Unidad Divina para conversar sobre el Bullying o Acoso escolar. El objetivo de esta intervención además de conocer sus inquietudes sobre esta temática era que ellos mismos pudieran crear un material de difusión para su comunidad escolar y de esta manera promocionar la buena convivencia escolar.



Alejandra Fabres encargada del Programa del Adolescente junto a los alumnos del Colegio Unidad Divina



Alumna de Nutrición en stand de sala de espera

### OPERATIVO DE SALUD PREVENTIVO



Usuarios durante el Operativo de Salud en dependencias del Club Deportivo Bío Bío Magdaleno

El 27 de abril se llevó a cabo un operativo en el cual se realizaron de **exámenes médicos preventivos para los Adultos y Adultos Mayores** (EMPA y EMPAM) con el fin de que los usuarios puedan tener este examen vigente, en esta ocasión se intervino a todos aquellos usuarios que participan activamente en los talleres que se imparten en nuestro Centro de Salud (Programa Mas Adultos Mayores Autovalentes y taller de Artrosis)

### EFE MéRIDES DEL MES

Durante este mes también se realizó por parte de la Encargada del programa de control y eliminación de Tuberculosis, enfermera Paula Blaset, una capsula educativa sobre la Tuberculosis a modo de dar a conocer a la población las formas de pesquisar esta enfermedad.

También se realizó una intervención en salas de espera sobre como vivir una Pascua de resurrección más saludable, entregando recetarios a nuestros usuarios



Paula Blaset encargada del Programa de control y eliminación de tuberculosis junto a alumna.

# CICLO DE CHARLAS

The image shows a Zoom meeting window with a grid of participants. The chat window is open on the right, displaying messages from participants. The desktop background is visible on the right side, showing various icons and files.

**Zoom Meeting**  
Recording

**Meeting Chat**

You to Everyone 14:41  
CV Agradecería a los apoderados si pudieran presentarse por este medio

Maria Jose Rojas Catalan to Everyone 14:46  
MI [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc61QMU8BV\\_nZE6lo\\_IDQI30VQSFNdNjKPoLcJX6hef4CQWk/w/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc61QMU8BV_nZE6lo_IDQI30VQSFNdNjKPoLcJX6hef4CQWk/w/viewform?usp=sf_link)

Maria Jose Rojas Catalan to Everyone 14:53  
MI <https://forms.gle/fo7SNEcZCLOILF2u9>

Ahí está el link para la asistencia

Vanesa Catalan to Everyone 14:58  
VC Buenas tardes, estoy un tanto complicada hablar en este momento, pero estoy atenta a todo

Constanza Arredondo to Everyone 15:00  
CA Buenas tardes mi nombre es Paula Vergara D educadora del jardín infantil PEPELUCHE

New messages

Daniela Correa Astorga to Everyone 15:09  
DC recuerden llenar la planilla de asistencia

Who can see your messages? Recording On

To: Everyone

Type message here...

**Participants:** Michelle Román, Andrea, sandra demartini, José Manuel Do...

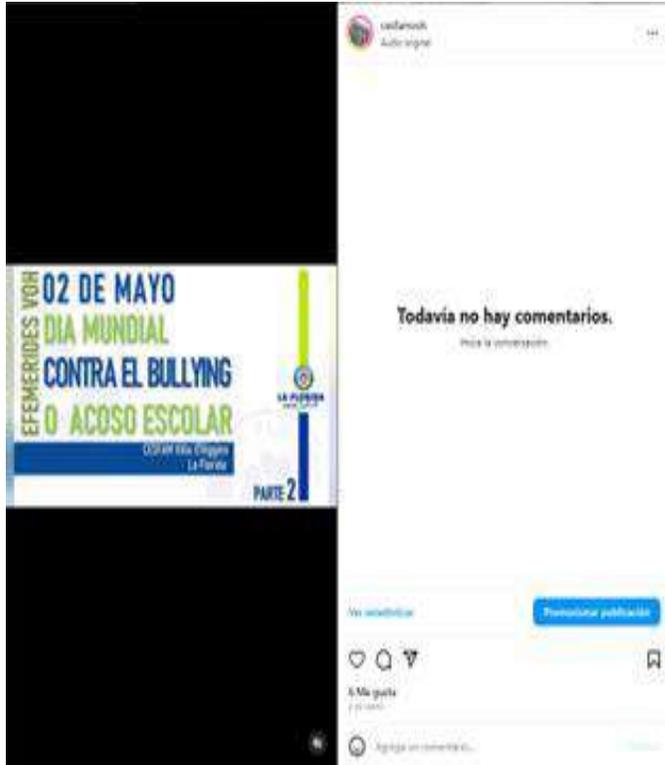
**Desktop Icons:** DIRS Planilla (190.170.12...), Plan de participacio..., DATOS DEL PROGRAMA, ESCRITORIO, pendrive dana, Plan de participación, VID-202210..., petal\_2023..., Pedido Escritor..., VID-202210..., REM 2023 - Abril, SA, 23, V14 Mayo, induccion final, 2022 VOH, ORQUESTA COLERICOS..., Camera, videoplayb..., Fotos wsp, VOH fotos celu, Videos wsp

System tray: 15:11, 14-05-2023

## ACTIVIDADES EN SALAS DE ESPERA



## ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD ESCOLAR



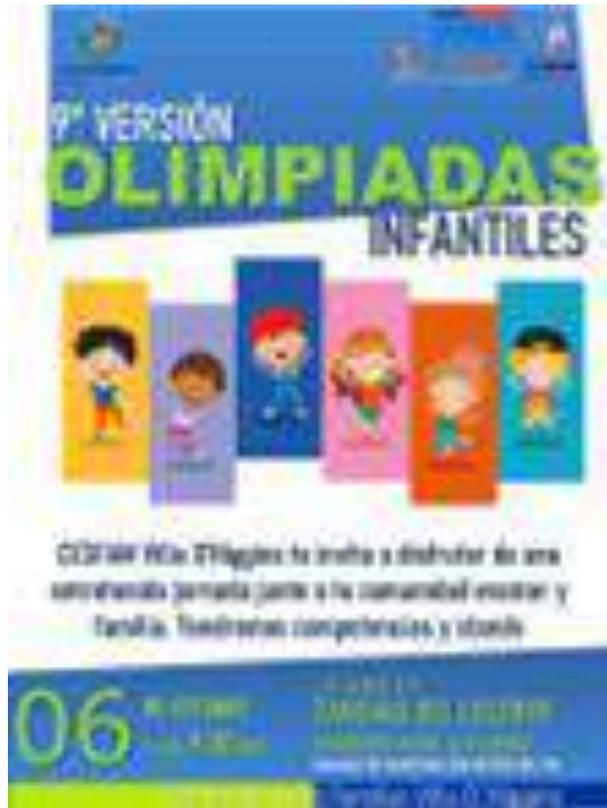
# ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD ESCOLAR



## CELEBRACIÓN DÍA DEL NIÑO



# 9° VERSIÓN DE LAS OLIMPIADAS INFANTILES



# 11° VERSIÓN DE LA ESCUELA DEL ADULTO MAYOR



## EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 2023

<b>CESFAM VILLA O'HIGGINS Y SAPU VILLA O'HIGGINS</b>	
<b>GASTOS</b>	
Remuneraciones	\$ 3.947.985.113
Honorarios.	\$ 320.986.261
Gastos Compras y servicios	\$ 889.301.798
SAPU	\$ 181.027.675
Deuda Flotante	\$ 119.221.540
<b>Total Gastos</b>	<b>\$ 5.458.522.387</b>

## **INVERSIONES 2023**

- **REMODELACIÓN BOX 30 Y 31, ARREGLO Y MANTENCIÓN PROGRAMADA DE TECHUMBRE**
- REPOSICIÓN DE 2 PORTA SUEROS, OTOSOCOPIOS, OXÍMETROS DE PULSO, BALANZA DE ADULTO Y PEDIÁTRICA, EQUIPAMIENTO PARA URGENCIA, 2 CAMILLAS CLÍNICAS, MESA PLEGABLES, MATERIAL DIDACTICO MAGNÉTICO PARA ATENCIÓN INFANTIL
- **INSTALACIÓN DE TOTEM DE ATENCIÓN (INICIO 04-19 OCTUBRE= 23.682 ticket SOME Y SECTORES) (INICIO 16 OCTUBRE=11.757 ticket FARMACIA)**
- **REPOSICIÓN DE 96 SILLAS ERGONÓMICAS PARA FUNCIONARIOS y REPOSICIÓN DE 2 SILLAS TABURETE PARA FARMACIA**
- **1 IMPRESORA TÉRMICA PARA ÁREA DE DESPACHO DOMICILIO FARMACIA**
- RECAMBIO CARPA DE ACCESO PRINCIPAL, FARMACIA Y SAPU.
- REPOSICIÓN DE DISPENSADORES DE JABÓN, PAPEL HIGIÉNICO, PAPEL DE MANO, E INSUMOS RESPECTIVOS
- ARREGLO Y REPOSICIÓN DE CERÁMICA EN BAÑO USUARIOS SAPU
- **COMPRA E INSTALACIÓN DE DESFIBRILADOR PARA SALA DE ESPERA**
- **1 SCALER ULTRASONIDO PARA DENTAL**
- 1 DISPENSADOR DE AGUA FRÍA Y CALIENTE PARA SALA DE ESPERA

## PENDIENTE PLAN DE INVERSIONES 2023

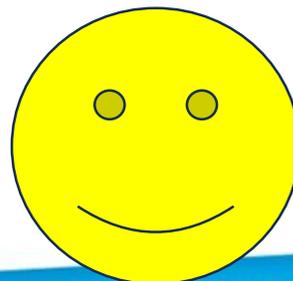
- Renovación de persianas faltantes.  
- Renovación de pisos pendientes año 2018  

## **DIFICULTADES 2023**

- Infraestructura: Espacio físico
- Problemas con sillones dentales
- Alto porcentaje de funcionarios con licencia médica.
- Desgaste generalizado de los equipos
- Aumento de usuarios agresivos
- Usuarios en situación de calle que pernoctan en dependencias del CESFAM.

## CUMPLIMIENTO 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.



## DESAFÍOS 2024

- Garantizar el acceso de la población inscrita en el CESFAM Villa O'Higgins, a las prestaciones y acciones que realiza el CESFAM, desde un enfoque de curso de vida, dentro del Modelo de Atención de Salud Familiar y comunitario
- Potenciar el trabajo en salud mental comunitaria.
- Abordar el uso de antibióticos y medicamentos de salud mental, intencionado su uso racional
- Facilitar el acceso según situación epidemiológica, y necesidades de salud planteadas por la población inscrita en el CESFAM, a las distintas prestaciones otorgadas por el CESFAM, contribuyendo a mejorar la satisfacción usuaria.
- Generar espacios deliberativos, para fomentar la participación comunitaria, contribuyendo en ir avanzando desde un nivel de participación principalmente informativo, matizado con consultivo, hacia la toma de decisiones.
- Avanzar hacia la responsabilidad medio ambiental

# Facilitar el acceso según situación epidemiológica, y necesidades de salud planteadas por la población inscrita en el CESFAM



**LA FLORIDA**  
SALUD *¡Junto a ti!*

**CESFAM VILLA OHIGGINS**

TE BRINDA ASISTENCIA REMOTA CON

# TELESALUD



ESCANEA EL CÓDIGO QR

**0**

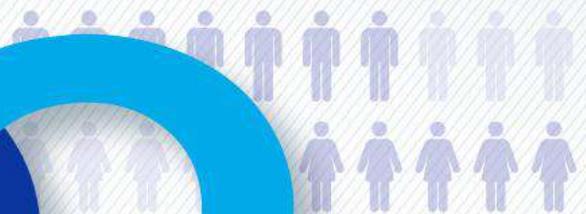
INGRESA A  
<https://telesalud.gob.cl/>

Y CONTACTATE CON  
NUESTRO EQUIPO DE SALUD

**SIN SALIR DE CASA O TU TRABAJO**



- 10% **BRAIN**  
Lorem ipsum sit dolor
- 2% **TOOTH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 7% **HEART**  
Lorem ipsum sit dolor
- 9% **LUNGS**  
Lorem ipsum sit dolor
- 12% **STOMACH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 30% **LIVER**  
Lorem ipsum sit dolor
- 17% **COLORECTAL**  
Lorem ipsum sit dolor



30%  
50%



# 2023

GESTIÓN

## CUENTA PÚBLICA PROYECTOS MUNICIPALES



**La Florida**

SALUD Y EDUCACIÓN

# SALA HABILITACIÓN TEA

En Abril 2023 se inicia la primera sala de habilitación para comunidad autista del país, que entrega atención a niños, niñas y adolescentes entre los 12 meses y los 18 años de edad con diagnóstico de Trastorno del espectro autista (TEA) y a sus familias vinculadas a los 9 Cefam de la comuna de La Florida.

Ubicado en el centro de rescate 1416 El Ulmo 824.

Cuenta con un equipo multiprofesional compuesto por:

- 5 Fonoaudiólogas
- - 3 Terapeutas
- - 1 Educadora Diferencial
- - 1 administrativa



# SALA HABILITACIÓN TEA

Las prestaciones ofrecidas por la sala de habilitación son:

- Evaluación integral de Ingreso
- Terapia Ocupacional
- Terapia Fonoaudiológica
- Test Ados 2 (por derivación Neurológica)
- Talleres de habilidades sociales (Basados en método Peers)
- Talleres para Padres
- Capacitación a Profesionales de Salud y Educación
- Línea de difusión (Charlas)



## EQUIPOS EN ACCIÓN



### Sala para atención de NNA con TEA en La Florida: Un ejemplo de esfuerzo y trabajo conjunto

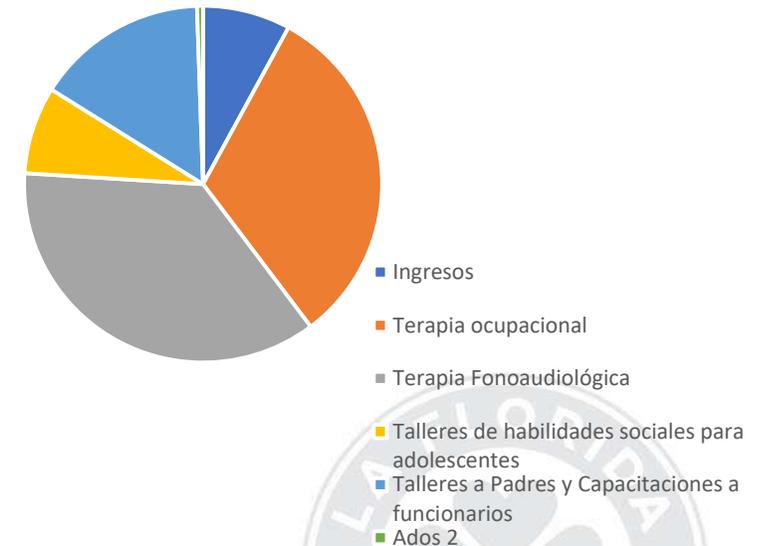
Todo comenzó en agosto de 2022 en el Hospital Dra. Estela Díaz Inzunza de La Florida (H.E.F.) cuando se inició la búsqueda de mejores acciones colaborativas con los CESFAM de la comuna, debido a que hasta ese momento se atendían unos 200 aproximadamente, y a la vez se recibían para realizar el diagnóstico, no tenían una forma específica de ofrecer habilitación, es decir, terapia ocupacional, fonoaudiológica y apoyo de otros profesionales dedicados a su terapia y manejo. Esta situación tenía muy limitado al Equipo de Neurología del H.E.F. En este contexto superior que el CESFAM de La Florida contaba con una pequeña sala para trabajar con algunos pacientes del mismo hospital. Así, decidieron invitar a los responsables para dar una charla para contar cómo se habían organizado, asistiendo al H.E.F. Katherine Hernández y Aída Sanguin, dos referentes de este importante trabajo en el CESFAM.

Los profesionales del H.E.F. se explicaron que tenían un proyecto de rehabilitación general que incluía a niños autistas para que, al ser tan grande el número de pacientes que atendían, necesitaban apoyarse en el trabajo de los CESFAM.

La sala de habilitación atendió al mes de Diciembre **658** familias en terapias cíclicas, que comprenden evaluación e intervención en 10 sesiones de terapias.

Prestación	Total prestaciones
Ingresos	658 (553 niños y 105 adolescentes)
Terapia ocupacional	2.901 prestaciones
Terapia Fonoaudiológica	3.505 prestaciones
Talleres de habilidades sociales para adolescentes	818 adolescentes en 122 talleres
Talleres a Padres y Capacitaciones a funcionarios	1.430 adultos en 66 talleres o seminarios
Ados 2	79 evaluaciones
<b>Total prestaciones</b>	<b>9,391 prestaciones</b>

Total prestaciones



# SALA HABILITACIÓN PROYECCIONES 2024

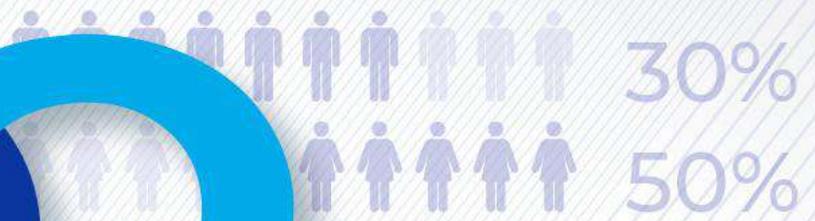


La Florida consolida atención del Trastorno del Espectro Autista e impulsará Centro de Habilitación

- Entregar atención de niños y niñas hasta los 9 años en terapias individuales.
- Entregar atención a adolescentes desde los 10 a 18 años en terapias individuales psicológicas y grupales.
- Entregar atención a jóvenes de 19 a 29 años en terapias grupales.
- Agregar espacios físicos acorde a las atenciones de terapias y talleres, a fin de mantener los criterios de calidad de las atenciones (Un espacio adicional de Gimnasio y dos box de terapias extras)
- Agregar los Profesionales necesarios para dar atención comunal a estos grupos etarios. (2 Terapeutas ocupacionales, 1 Psicóloga y 22 horas de Kinesiólogo)



- 10% BRAIN  
Lorem ipsum sit dolor
- 2% TOOTH  
Lorem ipsum sit dolor
- 7% HEART  
Lorem ipsum sit dolor
- 9% LUNGS  
Lorem ipsum sit dolor
- 12% STOMACH  
Lorem ipsum sit dolor
- 30% LIVER  
Lorem ipsum sit dolor
- 17% COLORECTAL  
Lorem ipsum sit dolor

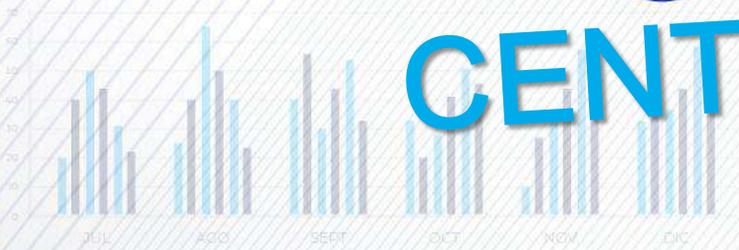


# 2023

GESTIÓN



## CUENTA PÚBLICA CENTROS DE VACUNACIÓN



**La Florida**

SALUD Y EDUCACIÓN

# VACUNACION CONTRA COVID-19

Durante el año 2023 se dispuso de vacunación contra Covid-19 en todos los Cefsam de la comuna, manteniendo la carpa de vacunación en Cefsam La Florida como punto central de la estrategia. A fin de favorecer el acceso de usuarios que se mantienen con esquemas atrasados o que por diversos motivos no se habían acercado a otro Vacunatorio y para acercar la vacunación a la población a lugares de mayor concurrencia y fácil acceso, se sumó puntos de vacunación extramural en Ex Club Vive, Mall Florida Center y Líder Santa Amalia, Mall Plaza Vespucio, Hospital Eloísa Díaz I.



# VACUNATORIOS 2023

- Dosis administradas durante el 2023: 188.819

Vacunas administradas por campaña	DOSIS
Covid	64205
Influenza	122985
Neumo 23	1629
<b>TOTAL</b>	<b>188819</b>

- Dosis administradas extramural: 18686

PUNTO DE VACUNACIÓN EXTRAMURAL	DOSIS ADMINISTRADAS
MALL Florida Center	5133
MALL PLAZA VESPUCIO	2620
Supermercado LIDER STA AMALIA	8604
HOSPITAL LA FLORIDA	2329
	<b>18686</b>

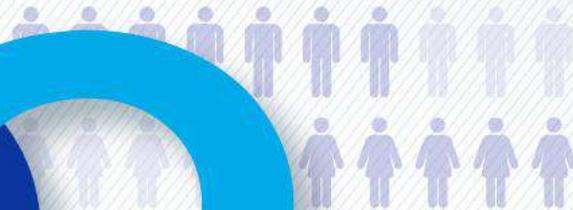
# CAMPAÑA INFLUENZA 2023

Cobertura Campaña Anti-Influenza según grupo objetivo					
Período: marzo a diciembre 2023					
	Población Total	Vavunas Adm.	% Cobertura		
	155.838	122.985	78,9%		
Niños y niñas de 6 meses a 5 años	vacunados 1a dosis + única (residencia)	%	Escolares de 6 años a 10 años	vacunados 1a dosis + única (residencia)	%
25.045	19.216	76,7%	23.381	20.118	86,0%
Adultos mayores de 65 años y más	vacunados (residencia)	%	Crónicos de 11 a 64 años	vacunados (residencia)	%
59.239	40.643	68,6%	26.334	23.168	88,0%
Embarazadas	vacunados (residencia)	%	Personal de salud	vacunados (ocurrencia)	%
4.722	2.411	51,1%	8.213	9.069	110,4%
Criadores de cerdos y pollos	vacunados (ocurrencia)	%	Trabajadores educación	vacunados (ocurrencia)	%
6	40	666,7%	4.230	4.822	114,0%
Capullo	vacunados (residencia)	%	Otras prioridades	vacunados (ocurrencia)	%
828	128	15,5%	3.840	3.370	87,8%





- 10% **BRAIN**  
Lorem ipsum sit dolor
- 2% **TOOTH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 7% **HEART**  
Lorem ipsum sit dolor
- 9% **LUNGS**  
Lorem ipsum sit dolor
- 12% **STOMACH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 30% **LIVER**  
Lorem ipsum sit dolor
- 17% **COLORECTAL**  
Lorem ipsum sit dolor



# 2023

GESTIÓN

## CUENTA PÚBLICA

### CENTRO DE RESCATE 1416 LA FLORIDA



**La Florida**

SALUD Y EDUCACIÓN

# CENTRO DE RESCATE 1416 LA FLORIDA

El centro de rescate 1416 de La Florida tiene como objetivo poder prestar una atención domiciliaria y pre hospitalaria de calidad y oportuna, en la diversa cartera de prestaciones, entre los que tiene: controles, tratamientos, morbilidades, traslados y atenciones de urgencia para todos los vecinos de la comuna, de acuerdo a sus necesidades.



## CENTRO DE RESCATE RED PRE-HOSPITALARIA

Centralizamos y coordinamos los programas de:

### Médicos a Domicilio:

Atención de morbilidad con hora agendada, alrededor de **48.645** atenciones anuales (2023)

### Call center:

Se recibieron **156.751** llamadas durante 2023



### Ambulancias básicas y avanzadas (UTI a domicilio):

Avanzadas, promedio de 9 traslados diarios (**3359** traslados totales 2023)

Básicas, promedio de 18 traslados diarios (**6555** traslados totales 2023)

### Motos de Rescate:

En promedio **4** rescates al día (**1028** traslados totales 2023)



## CENTRO DE RESCATE RED INTEGRAL ATENCION DOMICILIARIA (RIAD)

Atenciones Realizadas por Profesional - Cuidados Paliativos Universales (presencial y/o consulta telefónica)							
	Médico	Enfermera	Kinesiólogo	Psicólogo	Nutricionista	Trabajador Social	Total
Año 2023	341	202	133	213	173	110	1172
Año 2024	1313	851	529	885	822	872	5272
<b>Total</b>	<b>1654</b>	<b>1053</b>	<b>662</b>	<b>1098</b>	<b>995</b>	<b>982</b>	<b>6444</b>

Atenciones Realizadas por Profesional - Programa Dismovilizados						
	Médico	Enfermera	Kinesiólogo+T.O	Podólogo	Nutricionista	Total
Año 2023	942	4200	2004	3063	2607	12816
Año 2024	314	1447	668	1021	869	4319
<b>Total</b>	<b>1256</b>	<b>5647</b>	<b>2672</b>	<b>4084</b>	<b>3476</b>	<b>17135</b>

Programa Muerte Digna (Psicólogo+Enfermera)	
Pacientes ingresados	1082
Pacientes fallecidos	1054
Población activa	28

# CENTRO DE RESCATE 1416

- **Catres clínicos.**
  - **100** beneficiarios durante el 2023.
- **Fármacos y PACAM a domicilio.**
  - **1.381** Beneficiarios inscritos en el programa.
- **Operativos cardiovasculares en terreno.**
  - Evaluación de riesgo cardiovascular
  - Atención de **50** vecinos al día.
- **Complejo vitamínico B.**
  - Aproximadamente **34.000** Dosis administradas durante el 2023.



WWW.COMUDEF.CL

¿Pinchemos?  
COMPLEJO VITAMÍNICO B  
GRATIS!  
PARA ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS

DEL 25 AL 29 DE SEPTIEMBRE

LUNES 25  
PRIMERA DOSIS

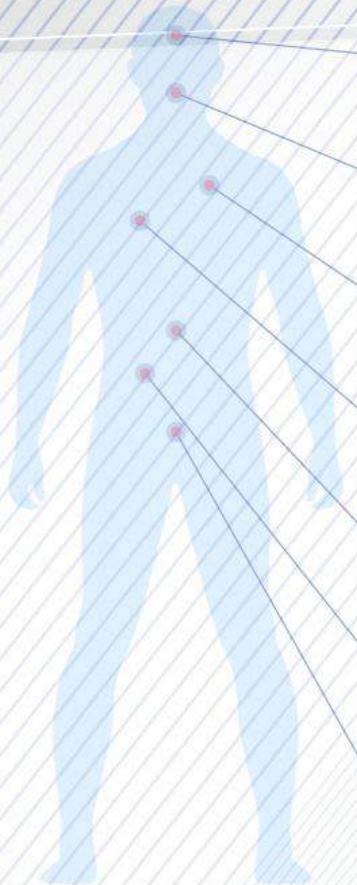
MIÉRCOLES 27  
SEGUNDA DOSIS

VIERNES 29  
TERCERA DOSIS

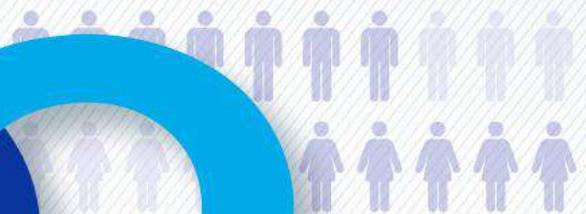
ESTAREMOS EN:  
LOS MAPUCHES CON CANADÁ

LA FLORIDA MUNICIPALIDAD  
SALUD *Junto a ti!*

HORARIO DE ATENCIÓN DE: 10:30 A 12:30 HRS. 500 DOSIS.



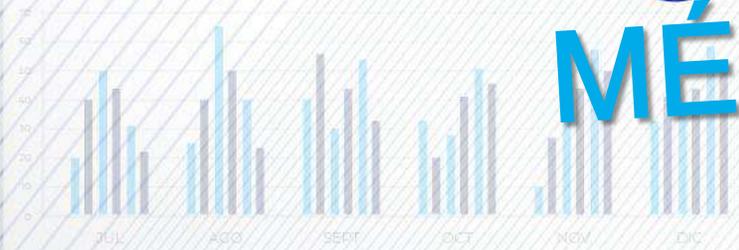
- 10% **BRAIN**  
Lorem ipsum sit dolor
- 2% **TOOTH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 7% **HEART**  
Lorem ipsum sit dolor
- 9% **LUNGS**  
Lorem ipsum sit dolor
- 12% **STOMACH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 30% **LIVER**  
Lorem ipsum sit dolor
- 17% **COLORECTAL**  
Lorem ipsum sit dolor



# 2023

GESTIÓN

## CUENTA PÚBLICA MÉDICO EN TU BARRIO



**La Florida**

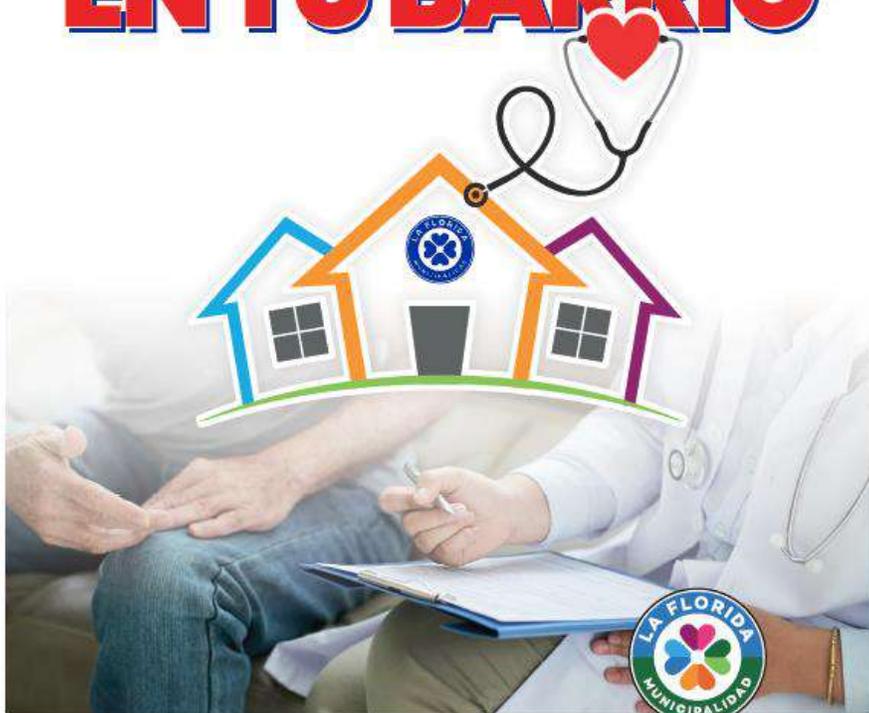
SALUD Y EDUCACIÓN

**CUENTA PÚBLICA**

**2023**

¡ATENCIÓN GRATUITA PARA LAS FAMILIAS FLORIDANAS!

# MÉDICO EN TU BARRIO



PARA MÁS INFORMACIÓN,  
INGRESA A [WWW.COMUDEF.CL](http://WWW.COMUDEF.CL)

**LA FLORIDA**  
SALUD *Junto a ti!*

**ENCUENTRA TU SEDE  
MÁS CERCANA**



UV	DIRECCIÓN	TELÉFONO
4	DIAGONAL SANTA IRENE #2935	9 3187 3386
5	PASAJE COIAPÓ #8995	9 6589 3862
5-B	JARDÍN ALTO #9612	9 4046 5664
9	GERÓNIMO DE ALDERETE #950	9 4046 5678
10	GRUMETE MACHADO #8167	9 3187 3373
11	LOLENCO #634	9 4046 5668
14	GENERAL ARRIAGADA #1067	9 3187 3383
15	VERACRUZ #7968	9 6589 8867
18	SANTA AMALIA/TERRENO AZAPA S/NUMERACIÓN	9 3187 3377
22	LOS CLARINES #9488	9 3187 3378
23	LOS ARARIOS #1898	9 4046 5660
23-A	AVENIDA EL PARQUE S/N, ESQ. MIGUEL ANGEL	9 3187 3393
24	TENIENTE DE MARINA ROLANDO FRODEN #1720	9 9024 6773
25-B	VOLCÁN LASTARRIA #5860	9 4046 5662
26	MARÍA ELENA #721	9 4046 5658
30	ANTUCO #776	9 4046 5671
34	SAN JOSÉ DE LA ESTRELLA INTERIOR #1446	9 3187 3375
31-A	BAHÍA CATALINA #11298	9 6589 3882
31-B	BAHÍA CATALINA #11198	9 4046 5677
33-A	BAHÍA CATALINA #11096	9 3187 3374
35-A	PASAJE EL ESTUARIO #5980	9 4046 5657
37-A	TURQUESA #10483	9 3187 3384

\*Solicita tu hora de atención en tu sede más cercana.

Síguenos en nuestras redes sociales:



lafloridajuntoati



La Florida, Junto a ti



Comudeff



Lafloridajuntoati



www.comudef.cl



**LA FLORIDA**  
SALUD *Junto a ti!*



**LA FLORIDA**  
SALUD *Junto a ti!*

## 22 SEDES



CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA FLORIDA - MAYO 2023

# MÉDICO EN TU BARRIO

TOTAL ATENCIONES A NIVEL COMUNAL DURANTE EL 2023

51.248

(Fuente: Rayen APS)



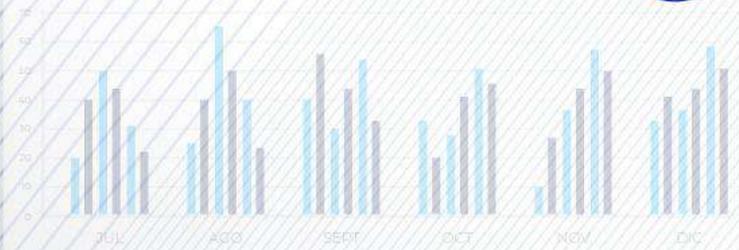
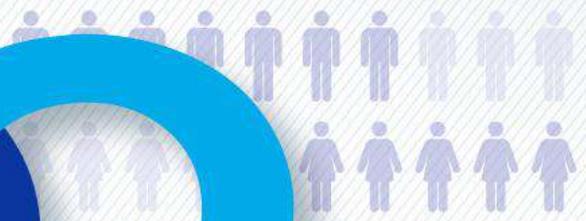


- 10% **BRAIN**  
Lorem ipsum sit dolor
- 2% **TOOTH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 7% **HEART**  
Lorem ipsum sit dolor
- 9% **LUNGS**  
Lorem ipsum sit dolor
- 12% **STOMACH**  
Lorem ipsum sit dolor
- 30% **LIVER**  
Lorem ipsum sit dolor
- 17% **COLORECTAL**  
Lorem ipsum sit dolor

# 2023

GESTIÓN

# CUENTA PÚBLICA



**La Florida**

SALUD Y EDUCACIÓN

# NUESTRAS PAGINAS Y RRSS



CESFAM VILLA O´HIGGINS



@CESFAMVOH



@CESFAMVOH

[WWW.MICENTRODESALUD.CL](http://WWW.MICENTRODESALUD.CL)

[HTTPS://CESFAMVOH.WIXSITE.COM/HOME](https://CESFAMVOH.WIXSITE.COM/HOME)

## NUESTROS AGRADECIMIENTOS A:

- *Nuestra comunidad organizada, y a nuestros funcionarios, ya que sin el trabajo conjunto no podríamos avanzar en beneficio de un territorio más sano.*