

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

15%
SPR
Lorem ipsum sit dolor



30%
50%

2023

GESTIÓN

CUENTA PÚBLICA



La Florida

SALUD Y EDUCACIÓN



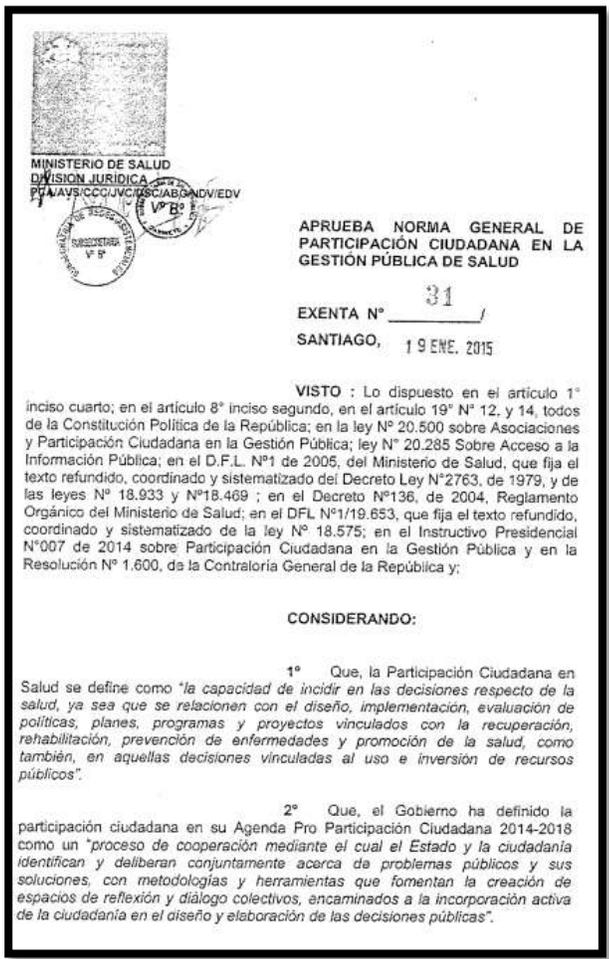
ESTIMADAS VECINAS Y VECINOS:

LUIS ALBERTO DEZA CASTRO,
Director del CESFAM LOS CASTAÑOS,
les invita cordialmente a la Cuenta Pública
Participativa Gestión 2023.

Este acto se realizará el día miércoles 22
de mayo, a las 15:30 hrs., en el Centro de
Referencia Salud y Medicina Mapuche
La Ruka, ubicado en Diagonal Los Castaños
5.820, La Florida.



Cuenta Pública Participativa Gestión 2023



MINISTERIO DE SALUD
DIVISION JURIDICA
P. A. V. S. / C. C. J. U. C. S. C. A. B. A. N. D. V. E. D. V. O.

APRUEBA NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE SALUD

EXENTA N° 31 /
SANTIAGO, 19 ENE. 2015

VISTO : Lo dispuesto en el artículo 1° inciso cuarto; en el artículo 8° inciso segundo, en el artículo 19° N° 12, y 14, todos de la Constitución Política de la República; en la ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública; en el D.F.L. N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2763, de 1979; y de las leyes N° 18.933 y N°18.469 ; en el Decreto N°136, de 2004, Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud; en el DFL N°1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575; en el Instructivo Presidencial N°007 de 2014 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la Resolución N° 1.600, de la Contraloría General de la República y;

CONSIDERANDO:

1° Que, la Participación Ciudadana en Salud se define como "la capacidad de incidir en las decisiones respecto de la salud, ya sea que se relacionen con el diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados con la recuperación, rehabilitación, prevención de enfermedades y promoción de la salud, como también, en aquellas decisiones vinculadas al uso e inversión de recursos públicos".

2° Que, el Gobierno ha definido la participación ciudadana en su Agenda Pro Participación Ciudadana 2014-2018 como un "proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogo colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones públicas".



Cuenta Pública Participativa Gestión 2023

Equipo Directivo y
Equipo de
Participación del
CESFAM Los Castaños

Consejo de Desarrollo
Local (CDL)

Lideres comunitarios

Usuarios y usuarias
del CESFAM Los
Castaños



Consulta Ciudadana: CPP 2023

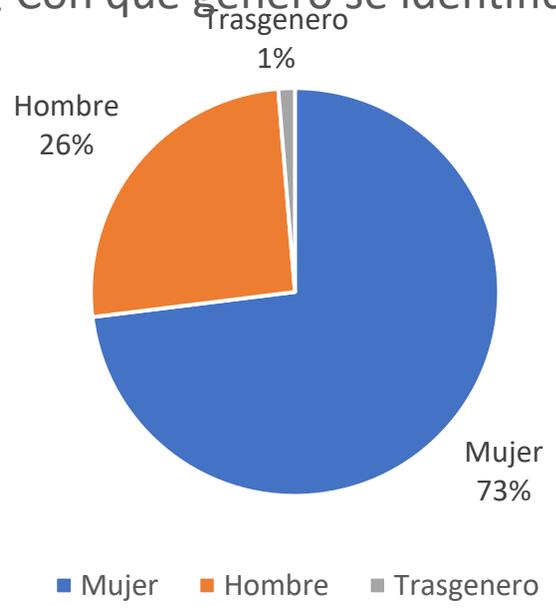
Cuenta Pública Participativa Gestión 2023 CESFAM Los Castaños

La Cuenta Pública Participativa es una instancia para informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas en nuestro CESFAM, recoger las inquietudes de la ciudadanía y dar respuesta en plazos oportunos a las inquietudes surgidas. Por eso te invitamos a Participar en responder esta breve encuesta.

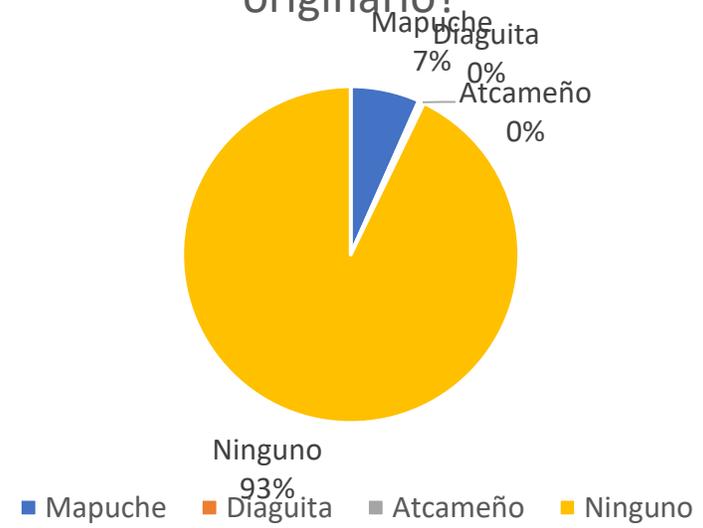
Resultados: 377 Consultas Ciudadanas
Edad: 18 a 87 años
Promedio de edad: 51 años

Resultados de la Consulta Ciudadana: CPP 2023

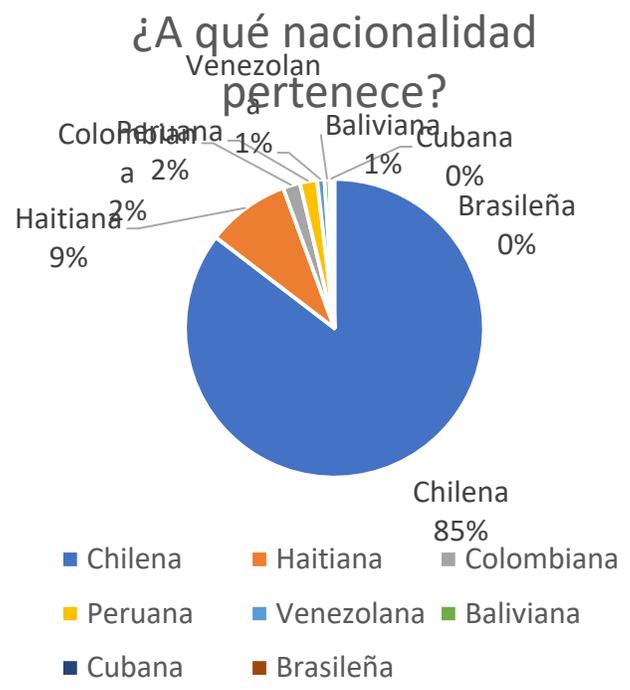
¿ Con que género se identifica?



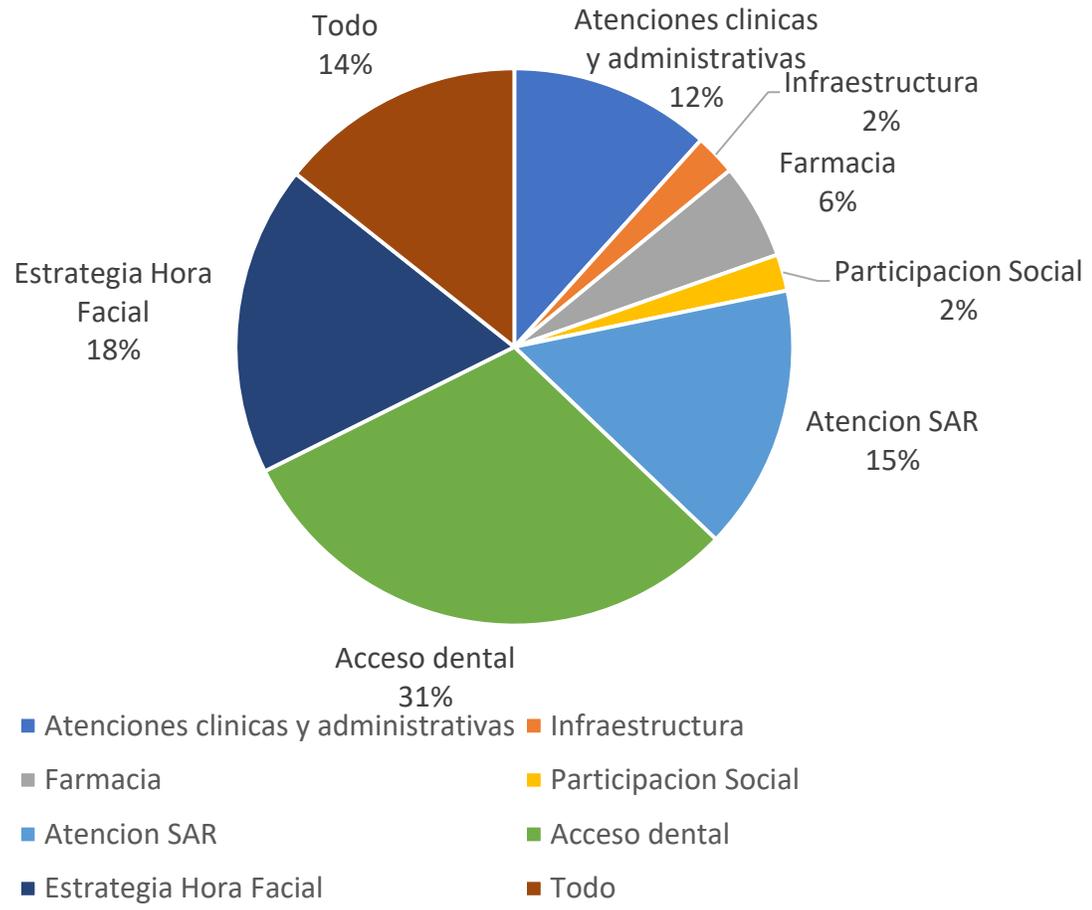
¿Se identifica con algún pueblo originario?



Resultados de la Consulta Ciudadana: CPP 2023



¿Qué tema le gustaría revisar para nuestra CPP 2023 CESFAM Los Castaños?



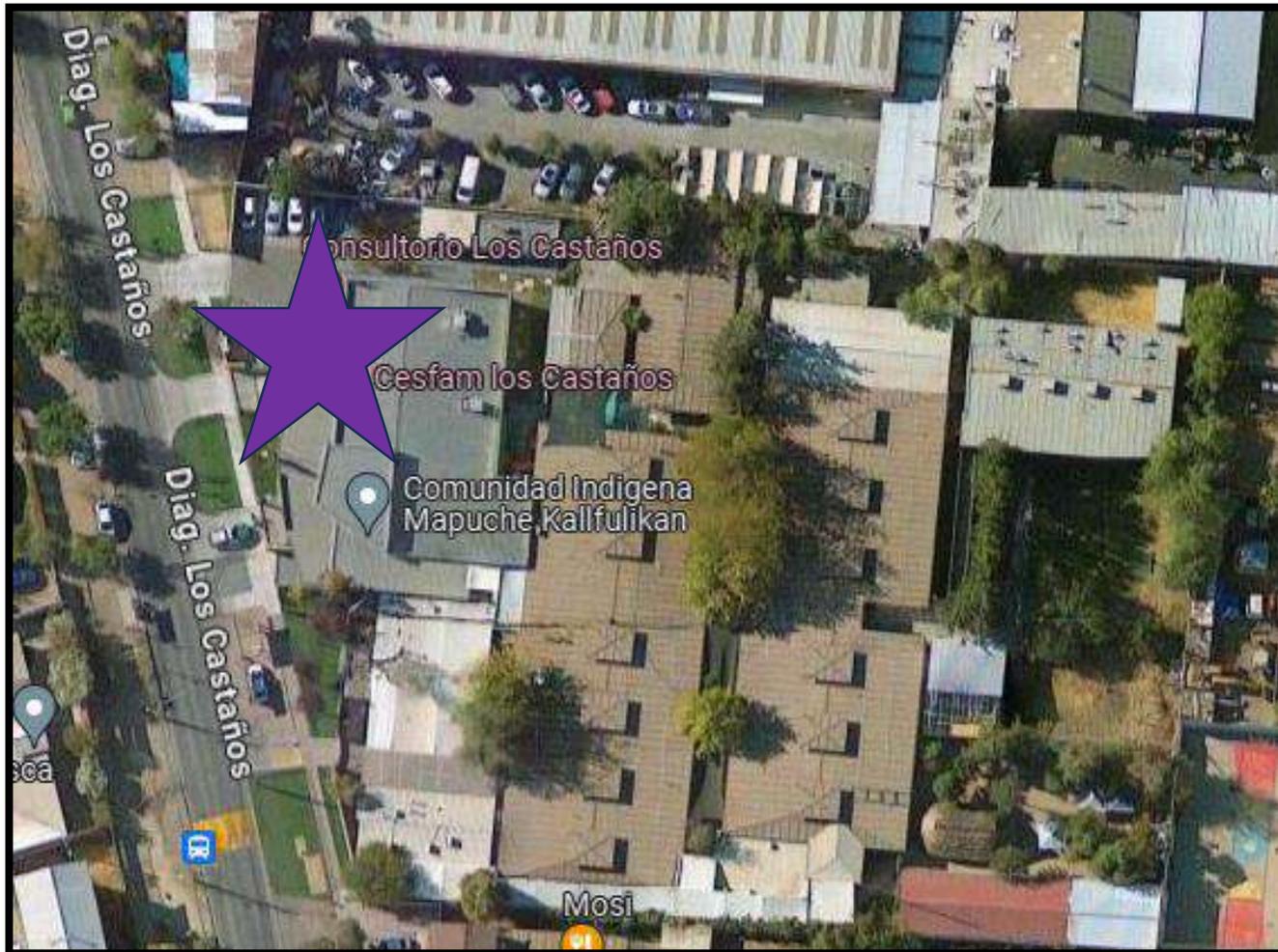
¿Qué les gusta de nuestro CESFAM?

- **Acceso:** “La **ayuda** de nuestro facilitador” “La ubicación y **cercanía**” “Abierto a la **comunidad**” “Visita de pacientes a **domicilio**” “Línea 800” “Entrega de **remedios y alimentos**” “**Urgencia 24 hrs.**” “**La OIRS**”.
- **Infraestructura:** “El Centro UDP” “La **atención** en sala de procedimiento” “La **urgencia del SAR**” “**La sala de rehabilitación**”.
- **Trato:** “La **organización**” “Buena **disposición**” “**buena voluntad** del personal” “La **amabilidad**” “La **puntualidad**” “La atención del Centro de Salud” “**El retiro de medicamentos** sin tener que pagar”.
- **Actividades:** “Las fiestas que realiza el CESFAM” “Los talleres y ejercicios del MAS” “**Las actividades participativas**” “Las ferias de emprendedores” “La Ruka”.

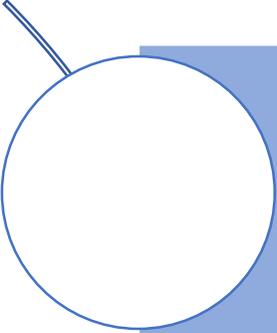
¿Qué podemos mejorar en nuestro CESFAM?

- **Acceso:** “Que la atención médica no sea solo por un problema específico que fuera **más integral**” “No tener que sacar una hora para cada **problema de salud**” “Acceso **dental** del adulto intermedio” “**Demora** en interconsulta” “**Seguimiento** de casos sociales” “señalización” “Sensibiliza a los **funcionarios** del SAR y capacitarlos”
- **Infraestructura:** “**Calefacción** en el Centro de Salud” “**Remodelación** de baños y CESFAM”
- **Trato:** “Calidad de atención y **tiempo** de espera” “**Las horas que cambian sin avisar**” “Mayor **claridad** en la entrega de la información y que todos manejen la **información** sobre el funcionamiento del CESFAM” “Atención al paciente con **inclusión**” “Corroborar el **nombre del paciente**” “**Compromiso** de los profesionales y puntualidad, acceso a modificación de profesional en caso de falta de el mismo”.

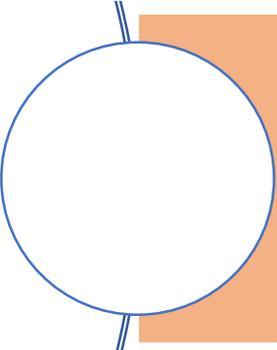
¿Dónde estamos?



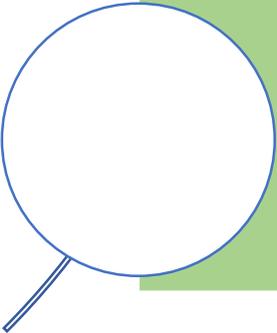
¿Hacia donde miramos como Centro de Salud Familiar?



MISIÓN: Somos un Centro de Salud Familiar Docente-Asistencial, formado por un equipo humano competente, que otorga una atención segura y de calidad, que además brinda herramientas y un espacio de acceso para que en conjunto con las familias y la comunidad se logre potenciar e instaurar conductas de Autocuidado, prevención, promoción y recuperación de la Salud, mediante acciones interdisciplinarias, oportunas y resolutivas.



VISION: Queremos ser reconocidos en el tiempo como un Equipo Humano capacitado, competente, accesible y comprometido, orientado a la coordinación responsable de los recursos para trabajar colaborativamente con las familias y comunidades a cargo, en la prevención y promoción de la Salud, con altos estándares de calidad sostenidos en la equidad, el respeto y la integración.



•**VALORES:** Excelencia - Coordinación – Colaboración – Respeto – Compromiso.

¿Quiénes somos?



Nuestra Red

ONG

Cosam/Suyai

SIE

Dispositivos de Educación

PDI

Agrupaciones Sociales

Municipalidad

Juntas de Vecinos



Servicio de Salud

Comunidad Organizada

Hospital de La Florida / Hospital Sotero del Rio

Clubes de Adulto Mayor

Bomberos

Carabineros

Universidades

Transporte Público

Iglesias/Religión

¿Cómo está nuestra comunidad?

Problemáticas Psicosociales

Problemas Económicos

Hacinamiento

Deserción Escolar

Violencia

Drogas y Alcohol

Inseguridad



Baja Participación Social

Trastornos de Salud Mental (Adulto)

Trastornos de Salud Mental (Adolescentes)

Activos de la comunidad



Nuestro Establecimiento

Inscritos validados 2023				
GENERO	2022	%	2023	%
Femenino	14236	51,6%	14549	51,4%
Masculino	13351	48,4%	13720	48,6%
Total	27587	100%	28269	100%

Fuente: U.A.U CESFAM Los Castaños

Población a cargo

Inscritos validados 2023, distribuido por grupo etareo

Año	Inscritos	0 a 9 años	10 a 19 años	20 a 64 años	65 a 79 años	80 + años
2023	28269	2883	3438	17721	3306	902
%	100%	10,19%	12,16%	62,68%	11,69%	3,19%

Fuente: U.A.U CESFAM Los Castaños

Población Pueblos Originarios y Migrantes

Año	% Población Pueblos Originarios	% Población Migrante
2021	955 = 3,5%	2605 = 9,4%
2022	960 = 3,9%	2689 = 9,5%
2023	958 = 3,3%	3089 = 10,9%



Fuente: U.A.U CESFAM Los Castaños

Población Migrantes

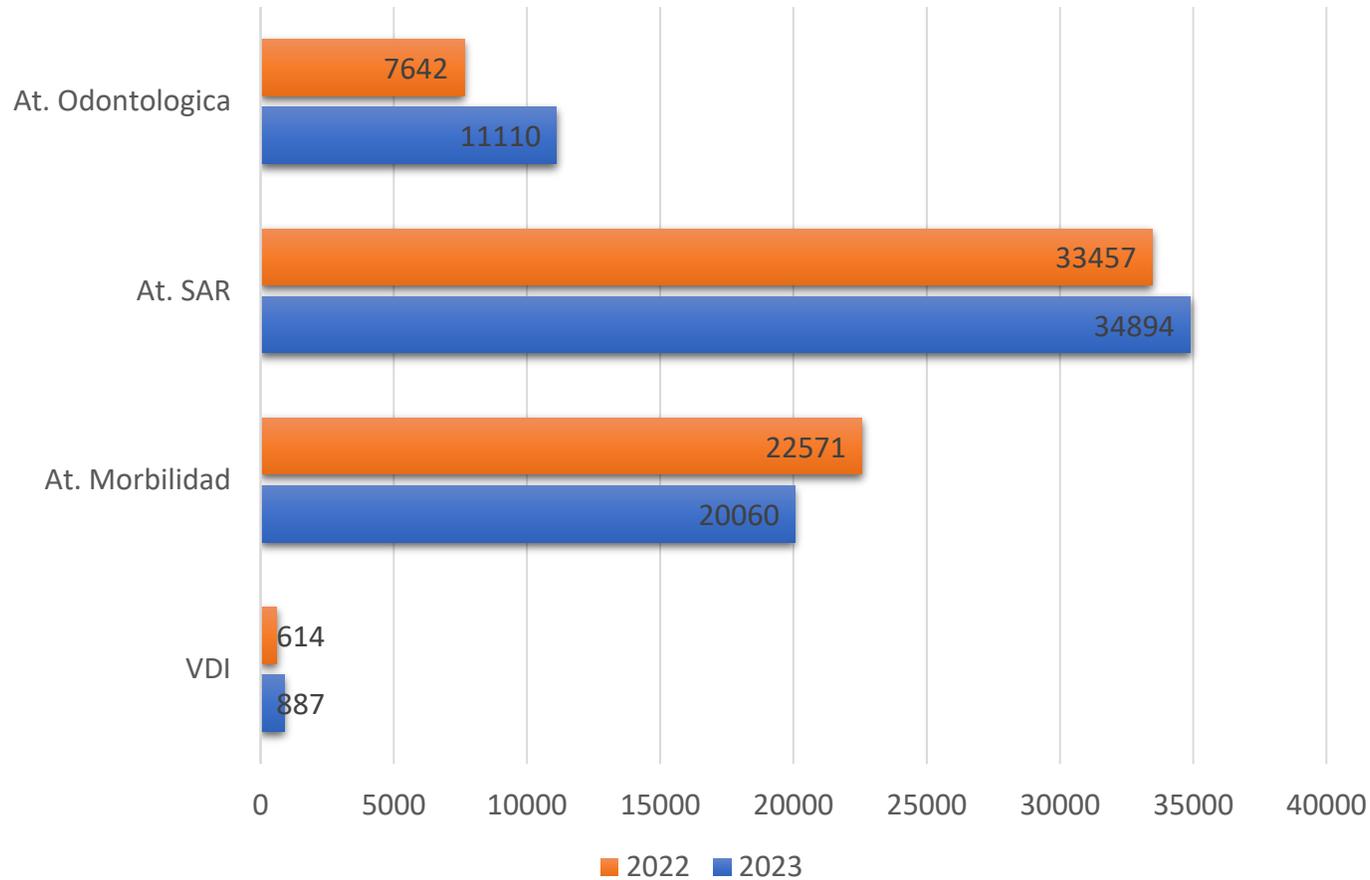
Distribución de la población migrante 2023 por tramo de edad:

Tramo de Edad	Extranjeros	Porcentajes
0 a 9 años	289	1,02%
10 a 19 años	404	1,4%
20 a 29 años	604	2,1%
30 a 59 años	1568	5,5%
60 A 79 años	208	0,7%
80 + años	16	0,05%
Total	3089	10,9%

Fuente: U.A.U CESFAM Los Castaños

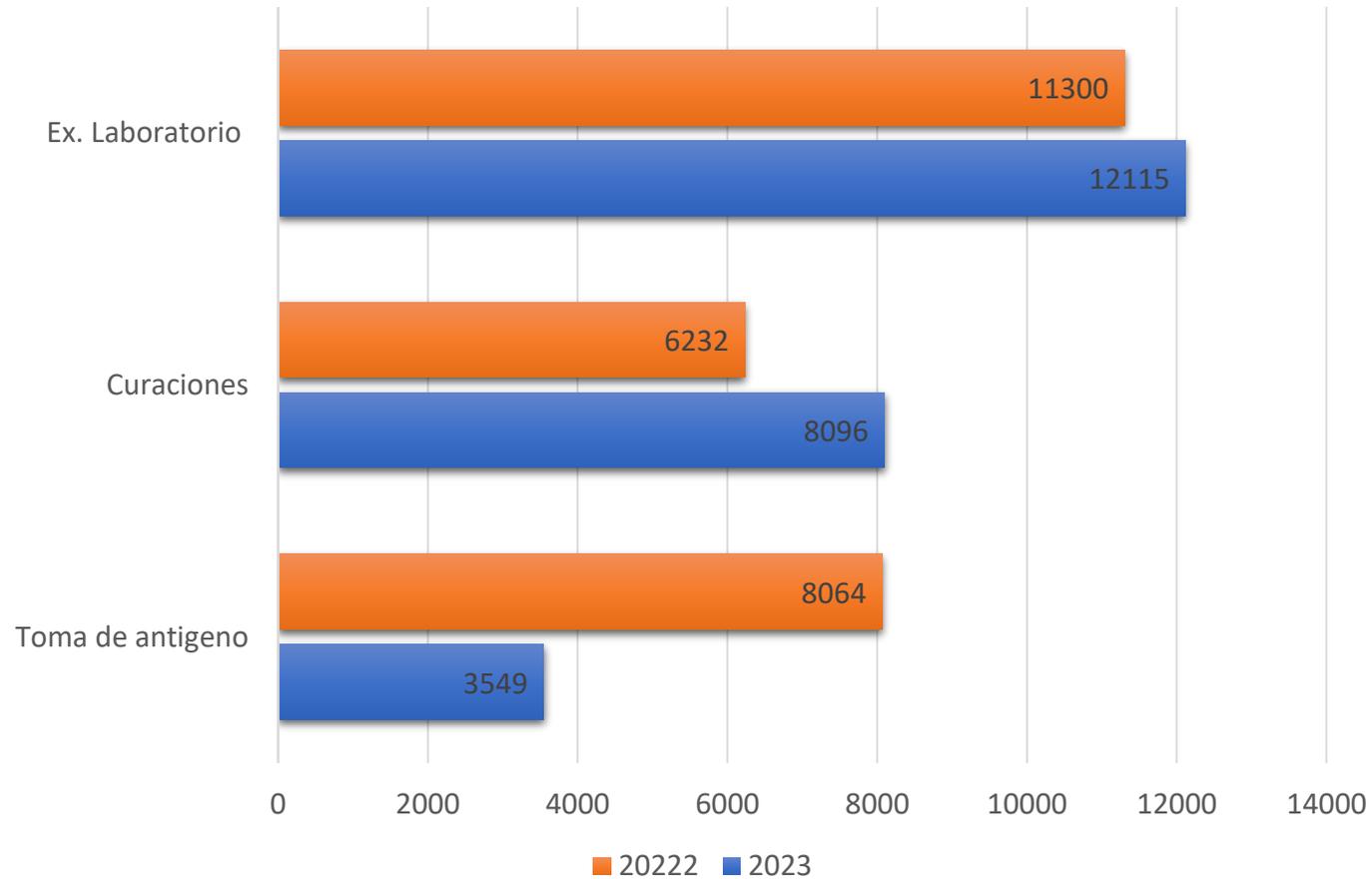
✓ **Indicadores de desempeño y calidad de atención**

Total de consultas



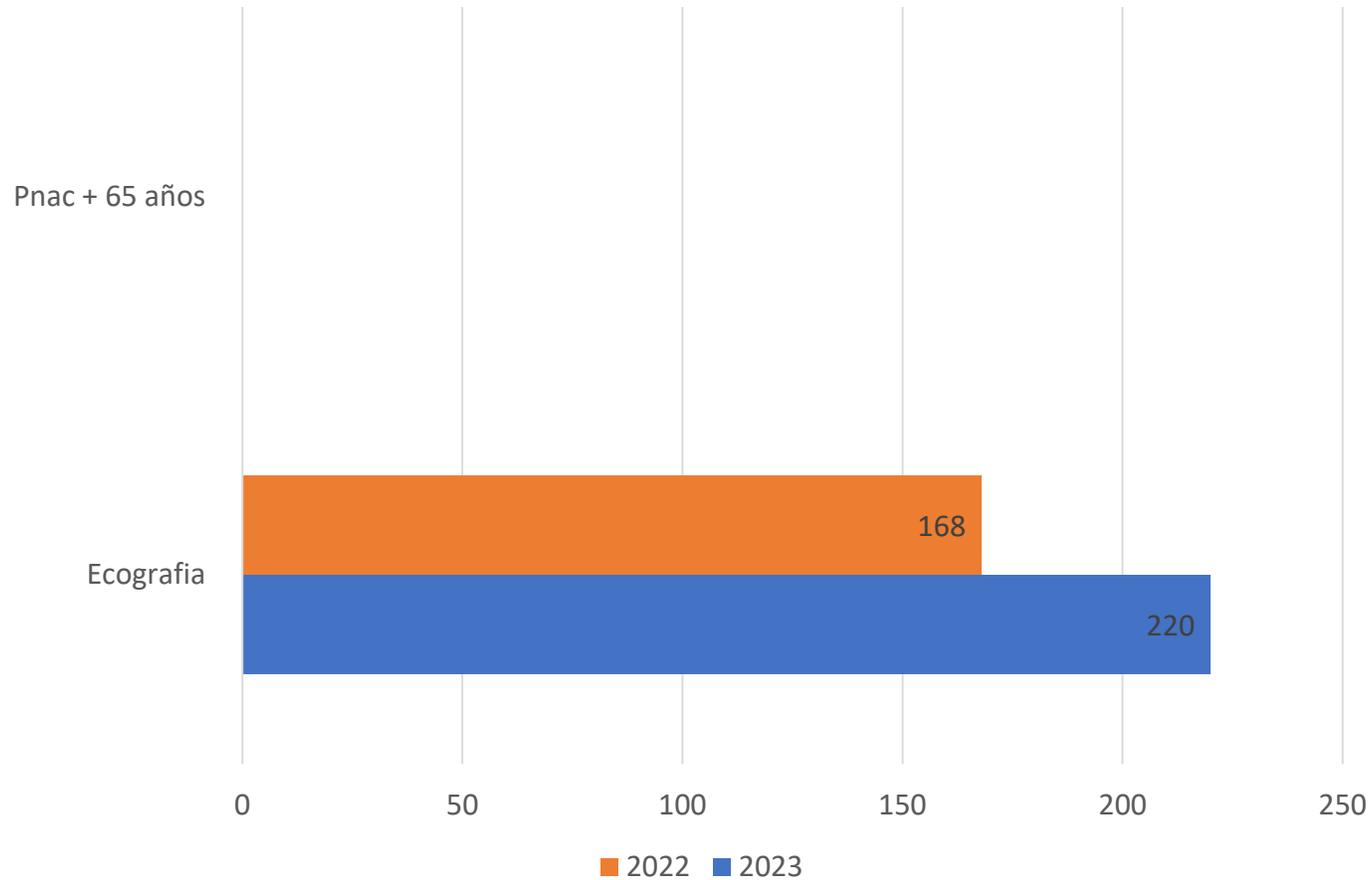
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Total de prestaciones



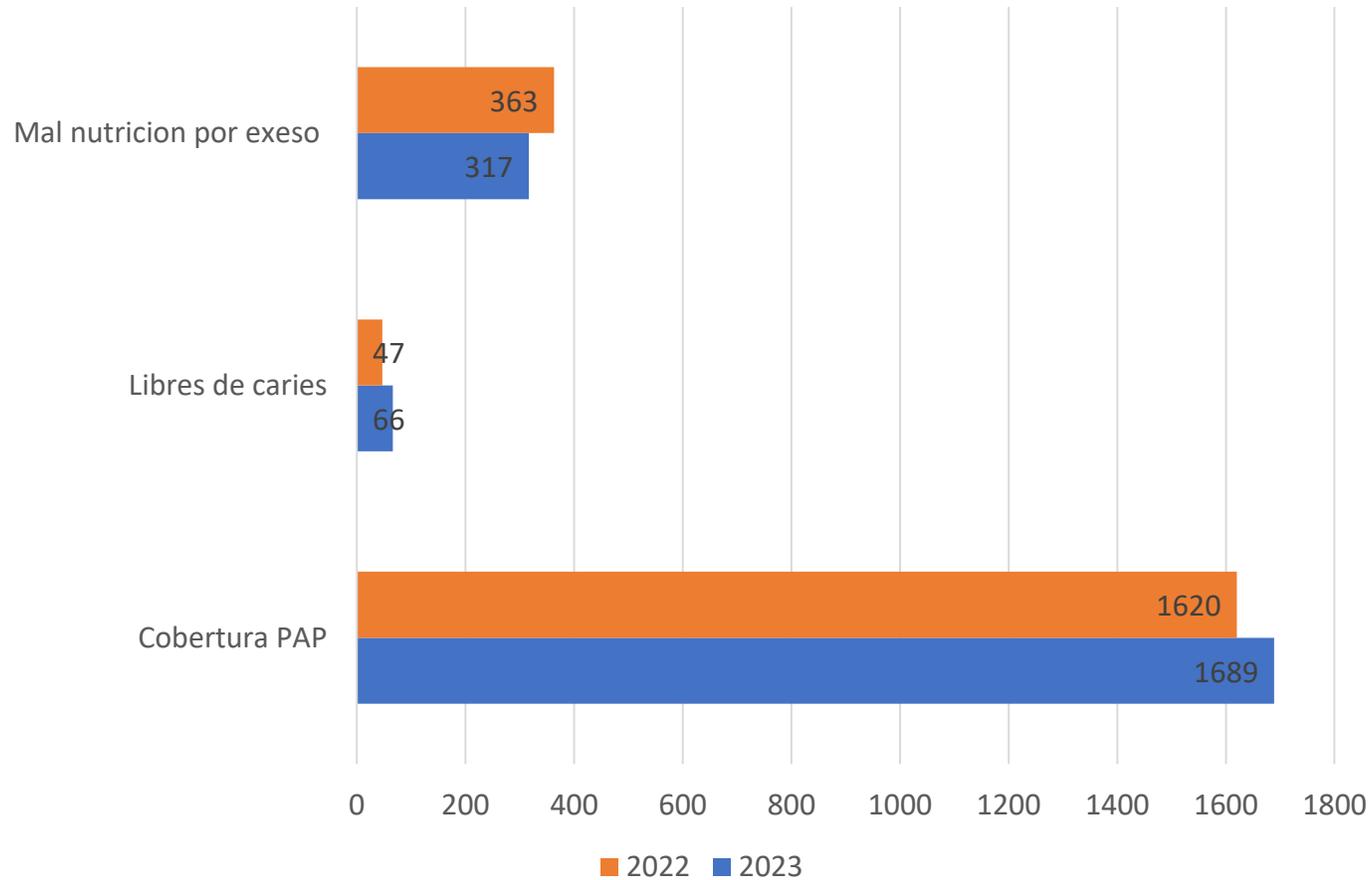
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Total de prestaciones



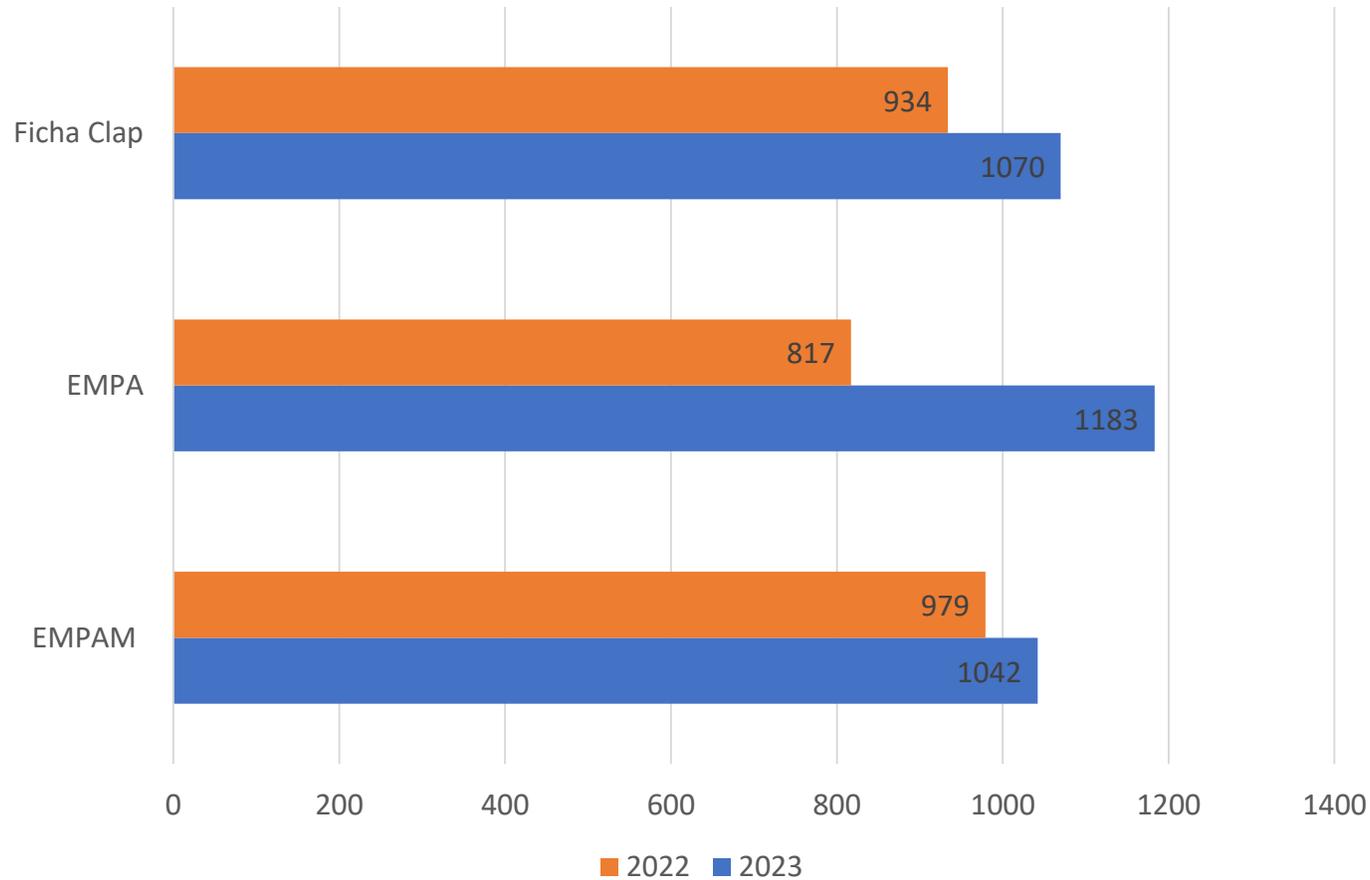
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Total de consultas



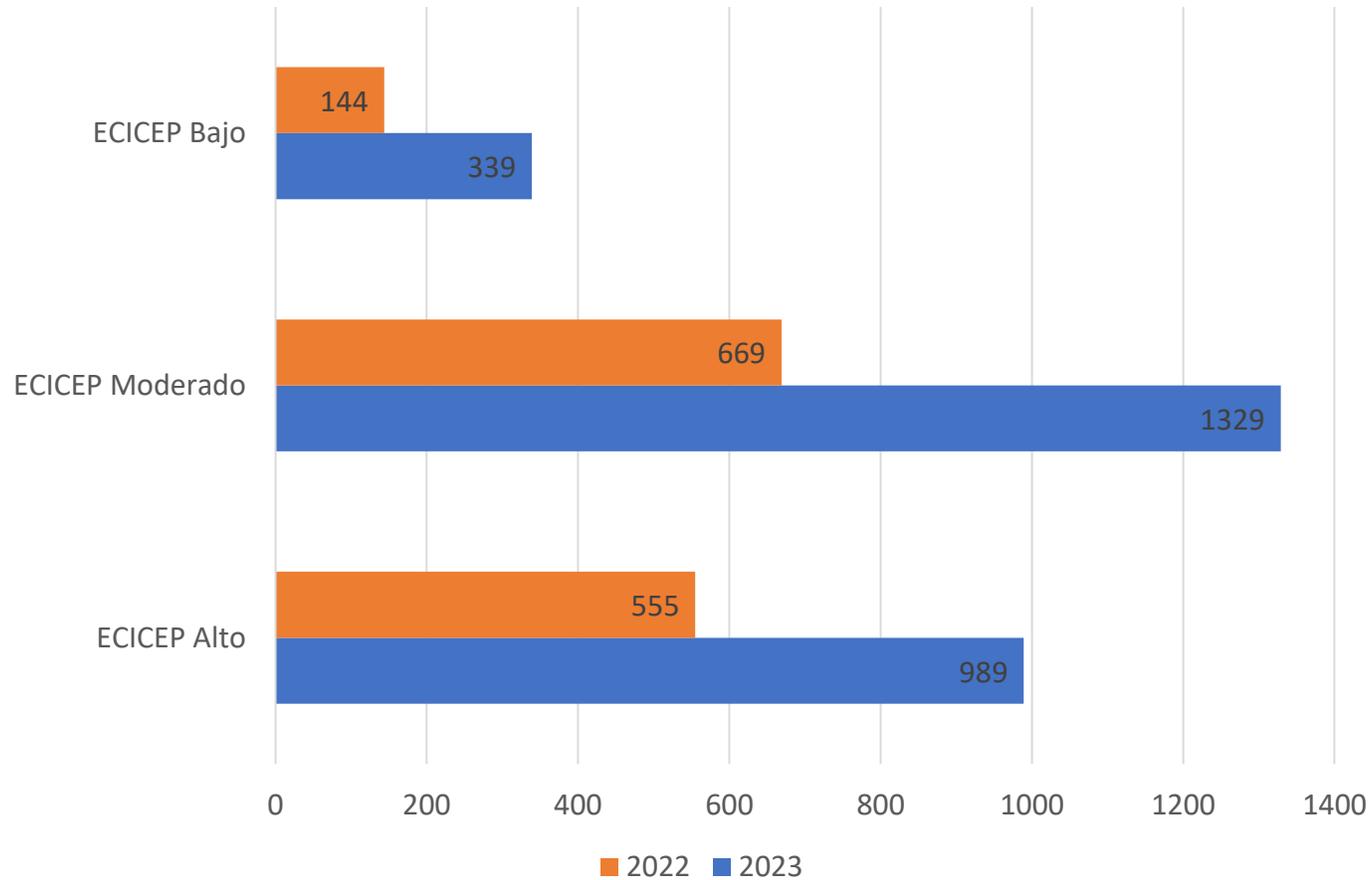
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Total de consultas



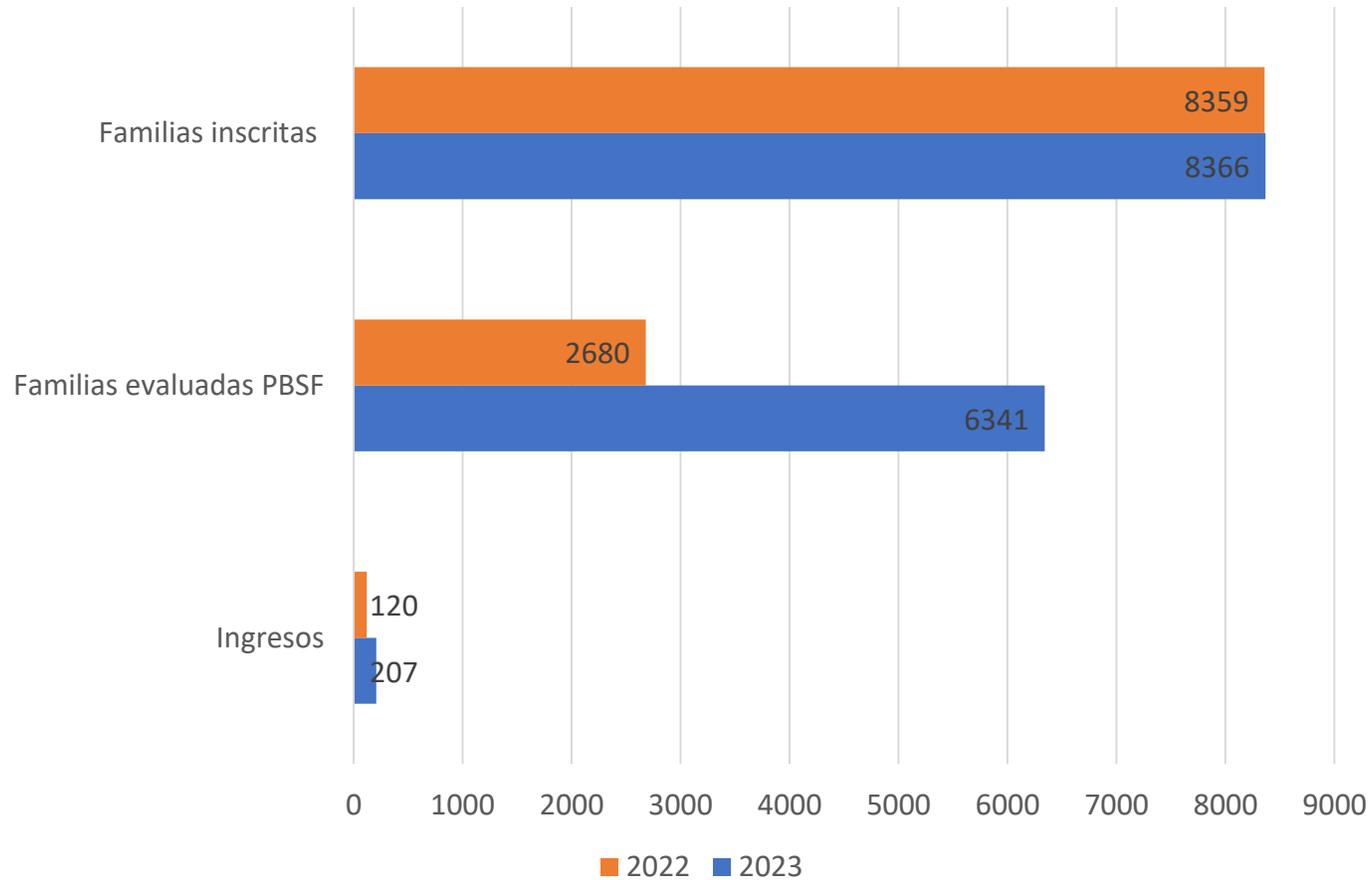
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Total de consultas



Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

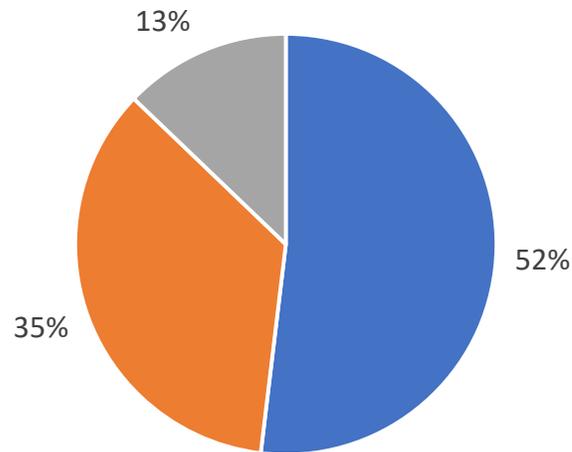
Trabajos con familias



Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

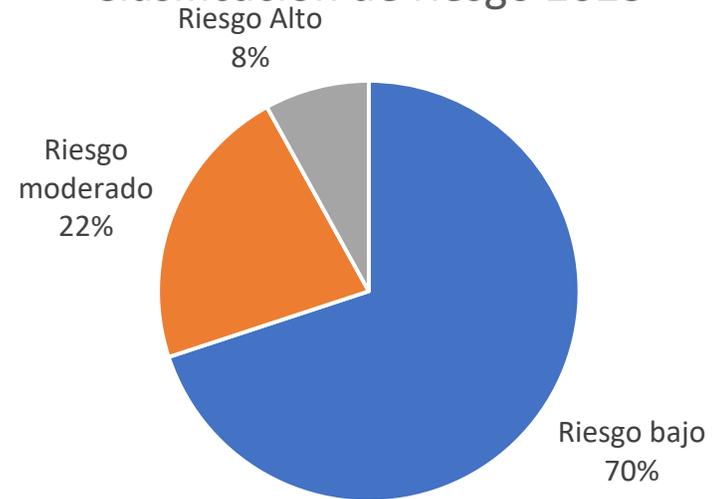
Trabajos con Familias

Clasificación de riesgo 2022



■ Riesgo bajo ■ Riesgo moderado ■ Riesgo Alto

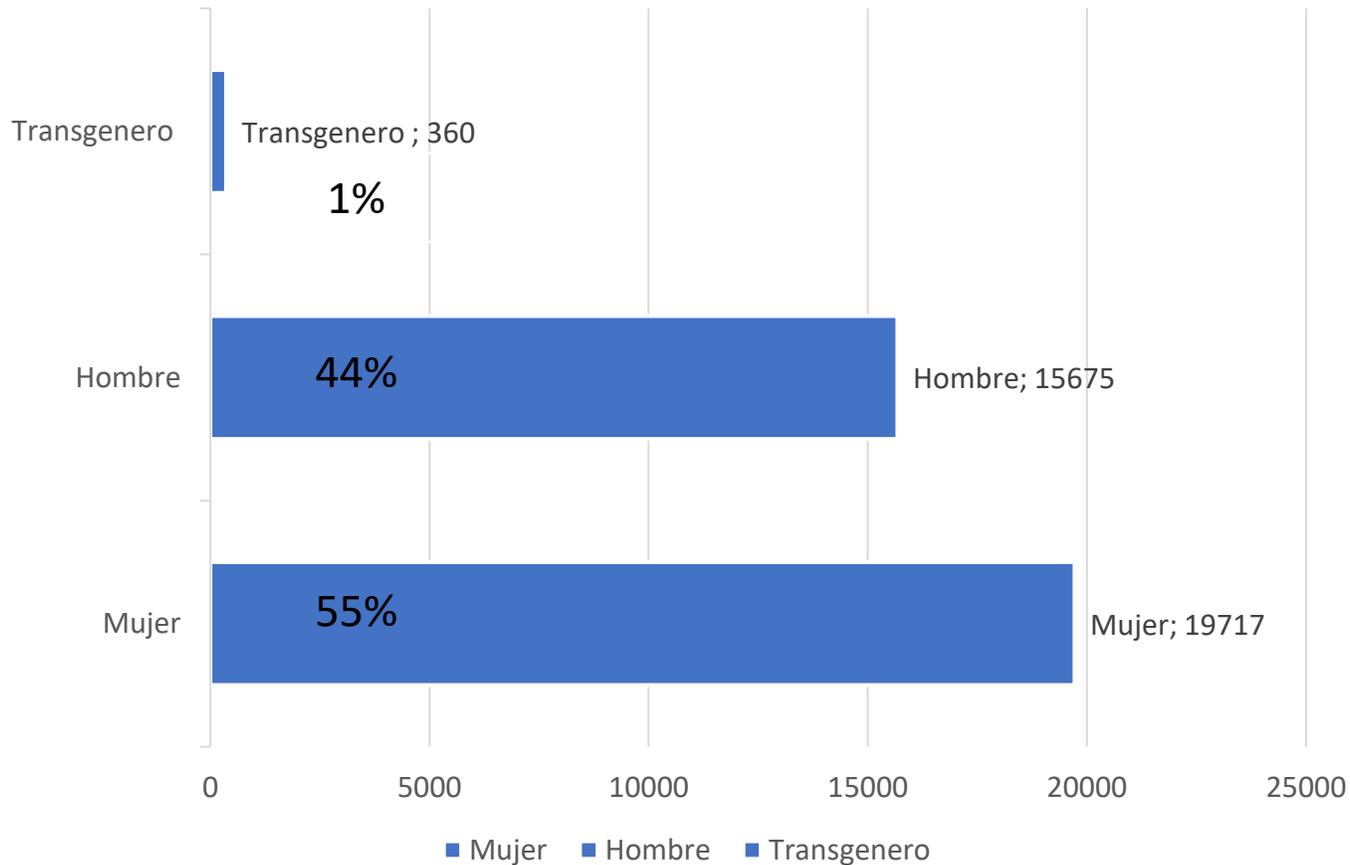
Clasificación de riesgo 2023



■ Riesgo bajo ■ Riesgo moderado ■ Riesgo Alto

Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Atenciones Servicio de Alta Resolución 2023



Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

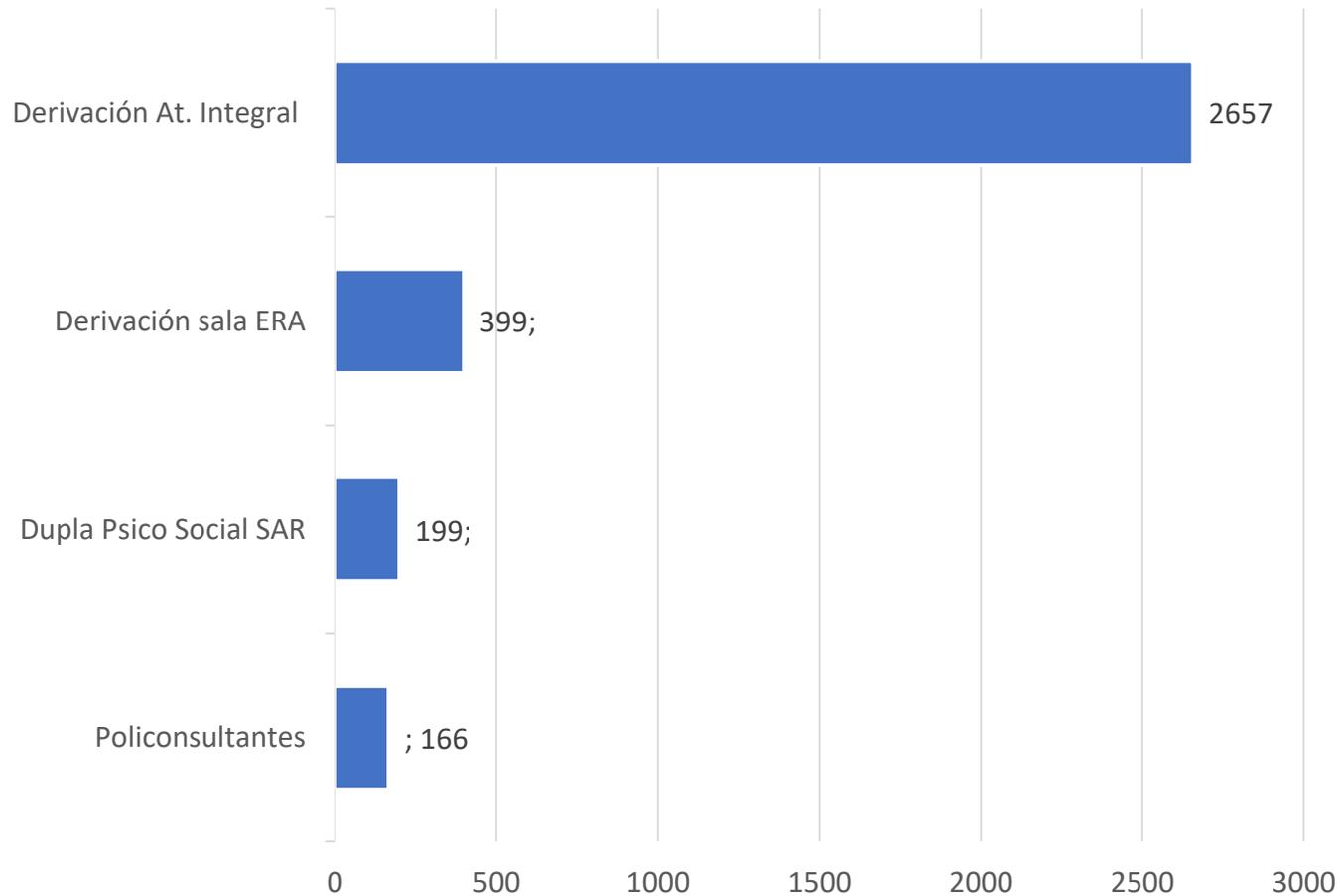
Atenciones Servicio de Alta Resolución 2023

Categorización	Total 2023	%	Total 2022	%
C1	8	0,02	13	0,03%
C2	67	0,18	81	0,21%
C3	1487	4,2	1736	4,61%
C4	8454	23,88	8522	22,65%
C5	25379	71,7	27271	72,48%
Total	35395	100%	37623	100%

Fuente: U.A.U CESFAM Los Castaños



Derivaciones internas



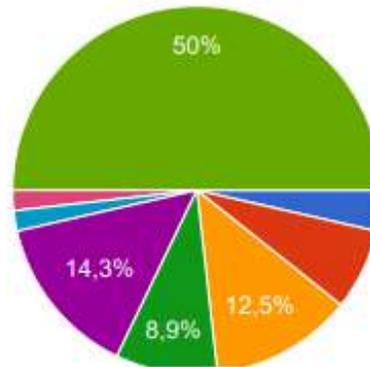
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Cumplimiento actividades Promoción y Participación

Actividades	2023	2022
Promoción	55%	39%
Participación	100%	96%
Fuente: U.A.U CESFAM Los Castaños		

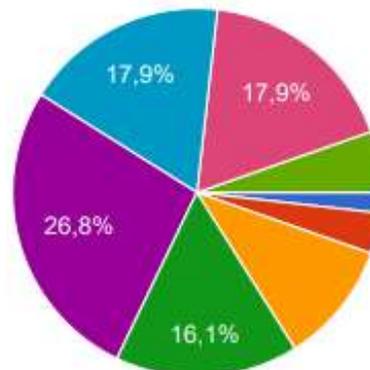
Encuestas Satisfacción Usuaría Local

Es fácil contactar por teléfono al centro de salud



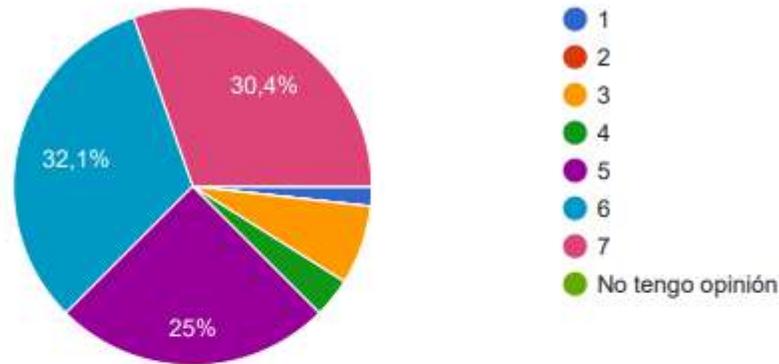
331

Le fue fácil conseguir la hora que usted necesitaba



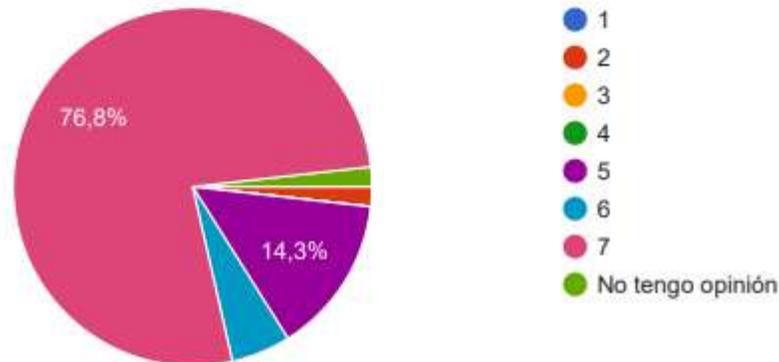
Encuestas Satisfacción Usuaría Local

Las consultas se atienden con puntualidad



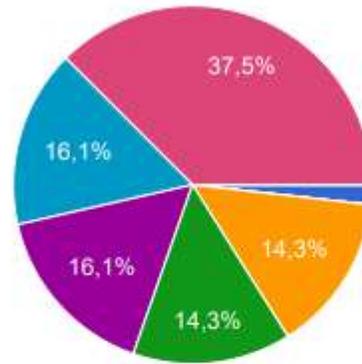
331

Los medicamentos están siempre en la farmacia



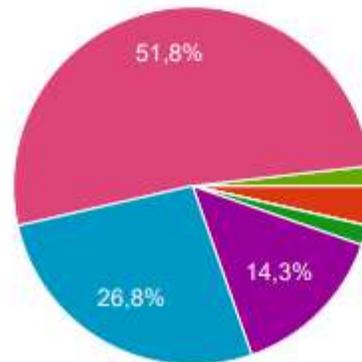
Encuestas Satisfacción Usuaría Local

La amabilidad y respeto con que fue tratado/a por el personal administrativo (dación de hora, información, etc.)



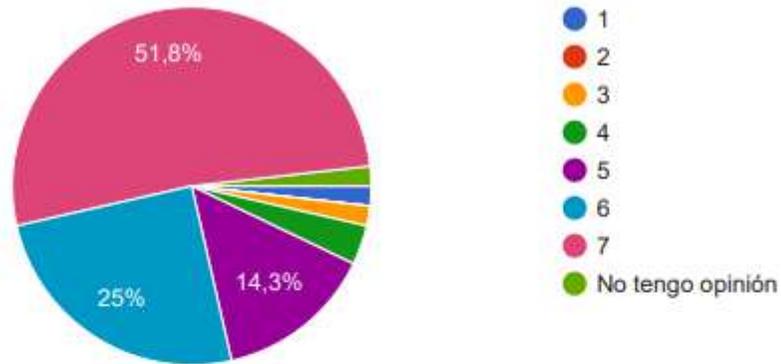
331

Claridad con que el personal de salud le informa su diagnóstico, las causas y su tratamiento



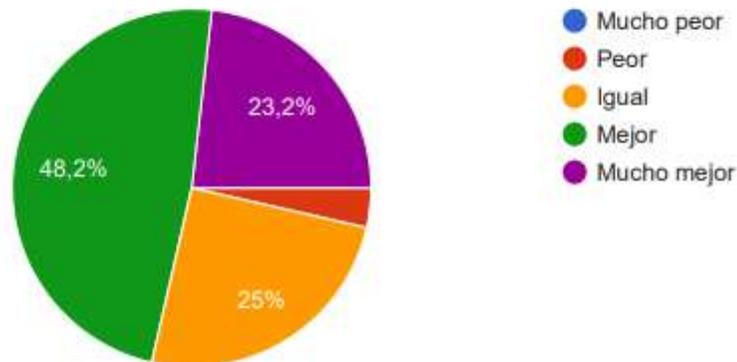
Encuestas Satisfacción Usuaría Local

Si un familiar lo necesitara, ¿le recomendaría este centro de salud?



331

La atención que ha recibido en este centro de salud ha sido



Nuestros Resultados: Metas Sanitaria

Años	Cumplimiento
2020	87,25%
2021	92,95%
2022	99,35%
2023	100%

Fuente: MINSAL



✓ **Gestión de recursos humanos**

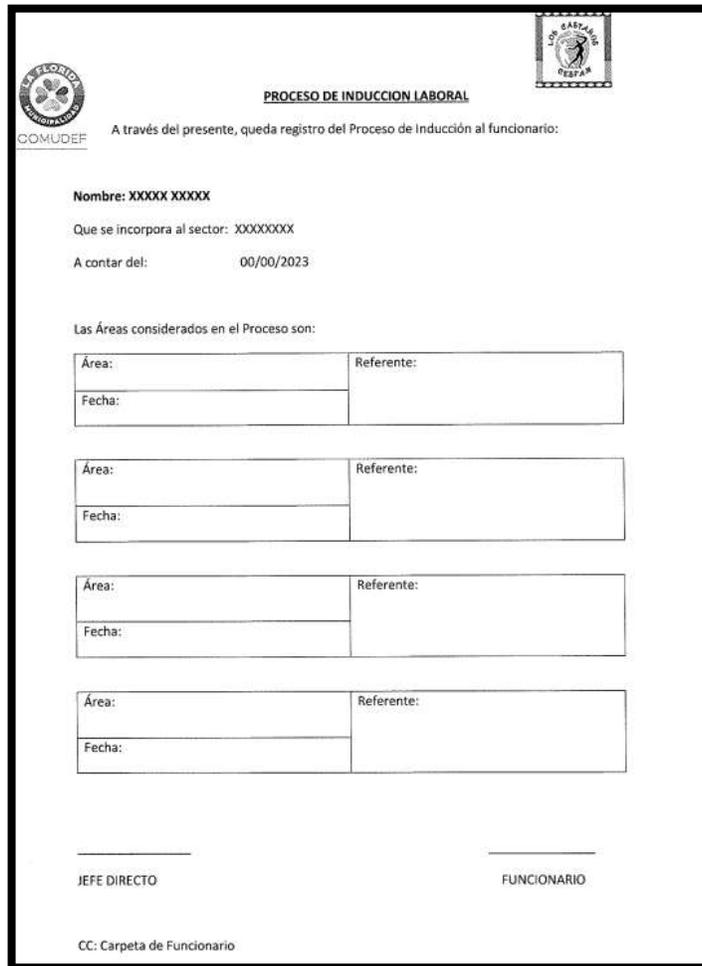
Recursos Humanos

Funcionarios	N de Jornadas
Personal de apoyo	26
Administrativos	22
TENS / Paramédicos	38
Profesionales No Médicos	59
Profesionales Médicos	21

Fuente: Subdirección CESFAM Los Castaños

- ✓ 100% están inscritos en la Superintendencia de Salud.
- ✓ Capacitación continua en temáticas:
 - Protocolo de acoso laboral.
 - Manejo adecuado del estrés.
 - Temática Burnout.
 - Estrategias participativas y comunitarias.
 - Sensibilización en la atención a la población LGTBIQA.
- ✓ 147 los Funcionarios están capacitado en Salud Familiar (91,8%).

Gestión del recurso humano



COMUDEF  

PROCESO DE INDUCCION LABORAL

A través del presente, queda registro del Proceso de Inducción al funcionario:

Nombre: XXXXX XXXXX

Que se incorpora al sector: XXXXXXXX

A contar del: 00/00/2023

Las Áreas considerados en el Proceso son:

Área:	Referente:
Fecha:	

Área:	Referente:
Fecha:	

Área:	Referente:
Fecha:	

Área:	Referente:
Fecha:	

JEFE DIRECTO

FUNCIONARIO

CC: Carpeta de Funcionario

- ✓ Rotación del personal: 12%
- ✓ Contratación del personal en horario diferido: 14,2%

Capacitación Salud Familiar



Jornada de trabajo con familia



Jornada de ECICEP

Jornada de trabajo con DIDECO



Jornada de Salud Intercultural



Capacitación UDLA



Centro Asistencial Docente



- ✓ 5 centros de educación superior.
- ✓ 3 médicos en formación en Medicina Familiar.
- ✓ 17 a 20 alumnos por mes.



Mesa Local de Seguridad

 <p>Protocolo de actuación ante situaciones de violencia contra funcionarios del Área de Salud de COMUDEF</p>	Código: GC-GIN-PR-3-1 Fecha de Vigencia: Agosto 2024 Versión: 1.0 Página: 1 de 14	
	Elaborado por: Karla Mejía Jefe (s) Depto. Jurídico COMUDEF Fecha: Julio 2019	Revisado por: Alfredo Bravo / Jefe Área Salud COMUDEF Directores CESFAM AFUSAM Asociación La Florida AFUSALUD Presidentes y representantes de Consejo de Desarrollo Local Fecha: Julio 2019
Distribución: Área Salud COMUDEF, CESFAM de la comuna de La Florida, Asociaciones, SERO		

1. OBJETIVO

Instruir sobre la forma de proceder ante situaciones de amenazas y/o agresión de pacientes, familiares, acompañantes o público en general a funcionarios/as de la Atención de Salud Primaria dependientes de la Corporación Municipal de Salud, Educación, Cultura y Recreación de La Florida, en adelante "COMUDEF".

2. ALCANCE

Este protocolo se aplica a la totalidad de funcionarios/as, frente a amenazas y/o agresión de pacientes, familiares, acompañantes o público en general. Cada vez que deba aplicarse alguno de los procedimientos establecidos en este documento, deberán quedar respaldados totalmente por escrito, remitiendo todos los antecedentes y actuaciones realizadas en formato de expediente a la Dirección de Salud de COMUDEF. Se hace presente que las instrucciones que se consignan, representan obligaciones funcionarias, las que atañen a la totalidad del personal de los Establecimientos de Salud de COMUDEF, quienes deberán tomar las acciones de la forma que a continuación se señala.

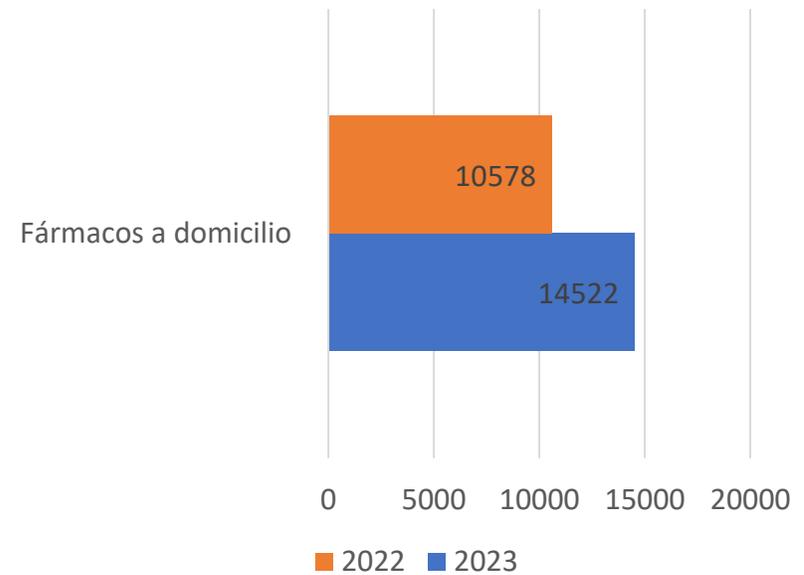
3. GLOSARIO

- Agresión física:** Comportamiento intencionado con empleo de fuerza física, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, a modo de ejemplo: paladas, bofetadas, puntaladas, tiros, empujones, mordiscos y palizcos, etc.
- Agresión psicológica:** cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros.
- Amenaza verbal o comportamiento amenazante:** Promesa de recurso a la fuerza física o al poder que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas.



✓ **Disponibilidad de gestión de insumos, medicamentos y otros.**

Despacho de medicamentos



Inversión en Infraestructura



Inversión en Infraestructura

Inversión en Infraestructura

✓ Finanzas y sostenibilidad (presupuesto)

✓ Participación y comunicación con la comunidad

Actividades comunitarias

CESFAM Los Castaños los invita a la:
FERIA DE SALUD MIGRANTE

Donde contaremos con:
Of. Migrante - Subsidios
Of. estratificación social
OMIL - Colectivo Sin Frontera - Procesos de inscripción de salud -
Conversatorios - Exámenes de Medicina Preventiva -
Stand de salud - Programa Vida Sana - Mucho más!

Los esperamos en:
Diagonal Los Castaños 5820, La Florida
Viernes 01 de septiembre.
De 17:00 a 20:30 hrs.

 [CESFAM_LOSCASTANOS](#)  [CESFAM LOS CASTAÑOS](#)

CESFAM Los Castaños los invita a la:
FERIA DE SALUD MIGRANTE

Donde contaremos con:
Of. Migrante - Subsidios
Of. estratificación social
OMIL - Colectivo Sin Frontera - Procesos de inscripción de salud -
Conversatorios - Exámenes de Medicina Preventiva -
Stand de salud - Programa Vida Sana - Mucho más!

Los esperamos en:
Diagonal Los Castaños 5820, La Florida
Viernes 01 de septiembre.
De 17:00 a 20:30 hrs.

 [CESFAM_LOSCASTANOS](#)  [CESFAM LOS CASTAÑOS](#)

“Celebración de la Multiculturalidad”

19 de diciembre
Día Internacional del Migrante

- Música
- Folklore
- Diferentes Stand
- Información de establecimientos educacionales
- Actividades saludables
- Prestaciones de salud
- Mucho más!

Los esperamos en:
Diagonal Los Castaños 5820, La Florida
Martes 19 de diciembre de 2023.
De 17:30 a 20:30 hrs.

 [CESFAM_LOSCASTANOS](#)  [CESFAM LOS CASTAÑOS](#)

“Celebración de la Multiculturalidad”

19 de diciembre
Día Internacional del Migrante

- Música
- Folklore
- Diferentes Stand
- Información de establecimientos educacionales
- Actividades saludables
- Prestaciones de salud
- Mucho más!

Los esperamos en:
Diagonal Los Castaños 5820, La Florida
Martes 19 de diciembre de 2023.
De 17:30 a 20:30 hrs.

 [CESFAM_LOSCASTANOS](#)  [CESFAM LOS CASTAÑOS](#)

Actividades comunitarias "Conejito de Pascua"



MAS CASTAÑO PALOOZA

JUEVES 21 DE DICIEMBRE
DESDE LAS 17:30

LUGAR: CESFAM LOS CASTAÑOS
DIRECCION: DIAGONAL LOS
CASTAÑOS #5820, LA FLORIDA

MUSICWA - GRUPOS ARTISTICOS - VIEJITO PASCUERO - JUEGO
INFLABLE - PINTA CARITA - NAIL ART - ZUMBA - DIFERENTES
STAND - CONCURSOS - SORPRESAS Y MUCHO MAS

CESFAM_LOSCASTAÑOS

Actividades comunitarias: "Concurso de dibujo"



Actividades comunitarias "Prevención del Cancer"



Actividades comunitarias "Navidad"



Actividades comunitarias "Fiestas Patrias"



Actividades comunitarias



Actividades comunitarias "Mes de La Mujer"



Actividades comunitarias "Feria de emprendedores 18 sep"



Actividades comunitarias "Feria de emprendedores"



Mecanismo de Participación

 PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE / CALIDAD	Protocolo Mesa Territorial CESFAM Los Castaños	Codigo: PWT Estado Acreditación: NA Versión: 01 Fecha elaboración: Abril 2019. Página: Página 1 de 12 Período vigencia: Abril 2021.
Protocolo Mesa Territorial CESFAM los Castaños		
 Dr. LUIS ALBERTO DEZA CASTRO RUT: 14.749.741-3		
Elaborado por: Nombre: Bingham Castro Bazo Cargo: Erc. Promoción y Participación Social Fecha: Abril 2019	Revisado por: Nombre: Kater Reyes Abatky Cargo: Coordinadora Modelo de Atención al Usuario Fecha: Abril 2019	Aprobado por: Nombre: Luis Alberto Deza Cargo: Director CESFAM Los Castaños Fecha: Abril 2019
CESFAM Los Castaños, Diagonal Los Castaños 5820, La Florida. Teléfono: 227084400		

- ✓ 16 Mesas Territoriales.
- ✓ Enfoque de los determinantes sociales, empoderamiento de los usuarios dentro de la comunidad.

- Foto

Gestión OIRS

	2023	2022
Reclamos		184
Felicitaciones		52
Sugerencias		2
Fuente OIRS Los Castaños		



Reclamos Tipología	2023	2022	Variación 2022/2023
Trato		60	
Competencia Técnica		12	
Infraestructura		9	
Tiempo de espera		23	
Información		8	
Procedimientos administrativos		32	
Probidad		0	
Total		144	
Fuente OIRS Los Castaños			

Canales de comunicación



Mesa de trabajo de Salud y Educación



Capacitación del Cuidador: Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez



Trabaja colaborativo Intervención comunitaria UDLA



✓ Proyecciones

Desafíos 2022

- ✓ Recuperar progresivamente la salud de nuestra población, bajo el modelo de salud familiar y comunitario: **En ejecución.**
- ✓ Mantener los espacios de educación para la salud y con la comunidad: **En ejecución.**
- ✓ Fortalecer el intersector, sobre todo con el Municipio: **En ejecución.**
- ✓ Mantener la articulación con la red de migrantes: **Fortaleciendo**
- ✓ Generar Plan de Acción para el aumento de los inscritos: **En ejecución.**
- ✓ Implementar progresivamente la estrategia lugar de trabajo promotor de la salud: **Pendiente**
- ✓ Mantener la evaluación periódica de la satisfacción de nuestra comunidad usuaria: **En ejecución.**
- ✓ Avanzar en los procesos de acreditación y certificación: **En ejecución.**
- ✓ Fortalecer la Estrategia de Atención Centrada en el Paciente como respuesta a la cronicidad: **Fortaleciendo.**
- ✓ Dar término a la elaboración de nuestro Plan Estratégico: **Pendiente**

Desafíos 2023

Gracias