

# Informe Ejecutivo Cuenta Pública CESFAM José Alvo Gestión 2023

María Teresa Gómez Álvarez

Directora

La Florida, Mayo 2024

## 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 2023 de la Florida los Centros de Salud Familiar (CESFAM) tienen como misión es entregar acciones de promoción, prevención y tratamiento y rehabilitación en salud primaria en base a la cartera de prestaciones del modelo de salud familiar.

Los 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. Con 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, realizándose asambleas y conversatorios que permiten levantar requerimientos de nuestros usuarios realizadas por nuestra encargada de Promoción y participación.

Para este año, además, se elabora una encuesta que es socializada por redes sociales y en las salas de espera del CESFAM, las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- ¿Qué información debería estar en la Cuenta Pública?
  - 49,5% Canasta de Medicamentos
  - 44,2% Gestión de Reclamos
  - 41,1% Rendición de Gastos
  - 35,8% Programas Complementarios
  - 34,7% Garantías GES
  - 32,6% Cartera de Servicios por Ciclo Vital
  
- ¿Con qué valores identifica a nuestro CESFAM?
  - 57,9% Calidad de la Atención
  - 50,5% Colaboración y Compromiso
  - 41,1% Responsabilidad
  - 32,6% Tolerancia y Empatía
  - 29,5% Solidaridad

La revista de la Gestión 2023 se realizó el 24 de mayo 2024, en el auditorio amarillo de nuestro CESFAM.

La ceremonia se organizó de la siguiente manera: la maestra de ceremonia dio inicio de la cuenta pública saludando a los invitados presentes, contextualizando la realización de la CPP, entregando los resultados de la encuesta realizada y anunciando la participación del Consejo de Usuarios, quienes inician con la presentación de la gestión 2023.

A continuación, la Directora presentó la Cuenta Pública año 2023 del establecimiento.

## Desarrollo

### Antecedentes

EL CESFAM José Alvo pertenece a la Corporación Municipal de La Florida, que es la encargada de administrar las Direcciones de Salud y Educación de la comuna a través de 9 Centros de Salud Familiar, 3 dispositivos de Salud Mental, 1 Laboratorio comunal, 26 establecimientos educacionales y 15 jardines infantiles. Teniendo como Misión “Otorgar y garantizar a los floridianos de derechos de la salud y educación que permitan mejorar los servicios para los usuarios y beneficiarios que acogen nuestros establecimientos”.

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”.

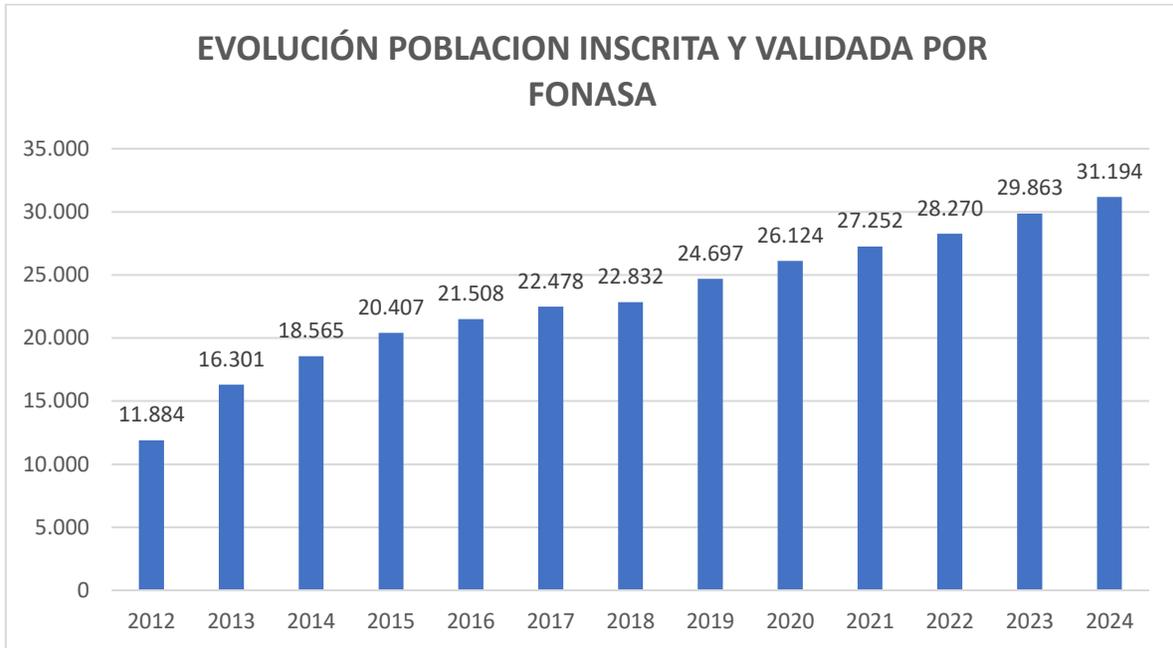
El CESFAM José Alvo es una institución pública municipal que otorga atención de Salud Primaria en La Comuna siendo parte de los nueve CESFAM que en total suman a 3285.908 usuarios, representando el 9% del total y forma parte de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

La Población Inscrita Validada (PIV), es aquella entregada anualmente por FONASA que proviene de los usuarios que están asegurados en este sistema de salud público, inscritos en uno de los establecimientos de Atención Primaria de Salud (APS).

La programación de actividades para el año 2023 se realizó en base al corte de Población Septiembre de 2022 inscrita y validada por Fonasa, ascendiendo a 29.863 usuarios.

A continuación, se presenta un cuadro con la evolución de los usuarios inscritos y validados desde que se inauguró el CESFAM, en promedio el incremento anual es de cerca de mil seiscientos usuarios.

Gráfico N°1: Evolución de los usuarios inscritos y validados por FONASA



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta un cuadro con la distribución por edades de la población validada por FONASA destacando lo siguiente, la población infantil de 0 a 9 años asciende a 3.360 que representa el 11,3%, población adolescente de 10 a 19 años es de 3.860 personas que representa el 12,9% , la población adulta de 20 a 64 años es de 17.640 personas representando el 59,1% y la población adulta mayor de 65 años más asciende a 4.998 que representa el 16,7%, se observa que el 75,8% pertenecen al Programa Adulto y Adulto Mayor.

Tabla N°1 Población Inscrita y Validada CESFAM JOSE ALVO.

AMBOS SEXOS	Centro de Salud Familiar José Alvo
Grupo Etario	
< 1 año	266
12 a 23 meses	233
2 años	318
3 años	327
4 años	338
5 años	304
6 años	350
7 años	423
8 años	405
9 años	396
10 años	401
11 años	411
12 años	393
13 años	403
14 años	371
15-19 años	1,881
20-24 años	2,126
25-29 años	2,391
30-34 años	2,413
35-39 años	1,951
40-44 años	1,694

45-49 años	1,616
50-54 años	1,584
55-59 años	1,902
60-64 años	1,963
65-69 años	1,764
70-74 años	1,310
75-79 años	947
80 y mas	977
SIN INFORMACION	5
<b>TOTAL</b>	<b>29,863</b>

Fuente: Programación CESFAM José Alvo 2023

Con relación a la distribución por sexo los usuarios masculinos ascienden a 13.283 representando el 44% de nuestra población, mientras que las mujeres ascienden a 16.580 representando el 56% del total de usuarios inscritos.

En el corte de Población de diciembre de 2023 se registran 10.952 familias inscritas. Se distribuyen homogéneamente en los tres sectores 35% sector azul, 32% sector verde y 33% sector rojo.

### Antecedentes Sociodemográficos

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 7.3% de la población de la comuna.

La comuna de La Florida cuenta un 8% de pobreza por ingresos, bajo la media regional de 9% y la media nacional de 10,8%.

Imagen N°1: Tasa de Pobreza por Ingresos Comuna de La Florida.

2.1 Tasa de Pobreza por ingresos, años 2017 y 2020

Unidad Territorial	Tasa de Pobreza por ingresos, personas (%)	
	Casen 2017	Casen 2020
Comuna de La Florida	4,5	8
Región Metropolitana de Santiago	5,4	9
País	8,6	10,8

*Fuente: Encuesta CASEN 2017 y 2020, MDS*

Con relación a los antecedentes de educación, La Florida según datos del CESNO 2017, presenta 11.9 años en promedio de escolaridad del jefe de hogar, 52% asistencia a educación preescolar, 96% asistencia educación escolar, 75% asistencia en educación media y un 74% termina su educación superior.

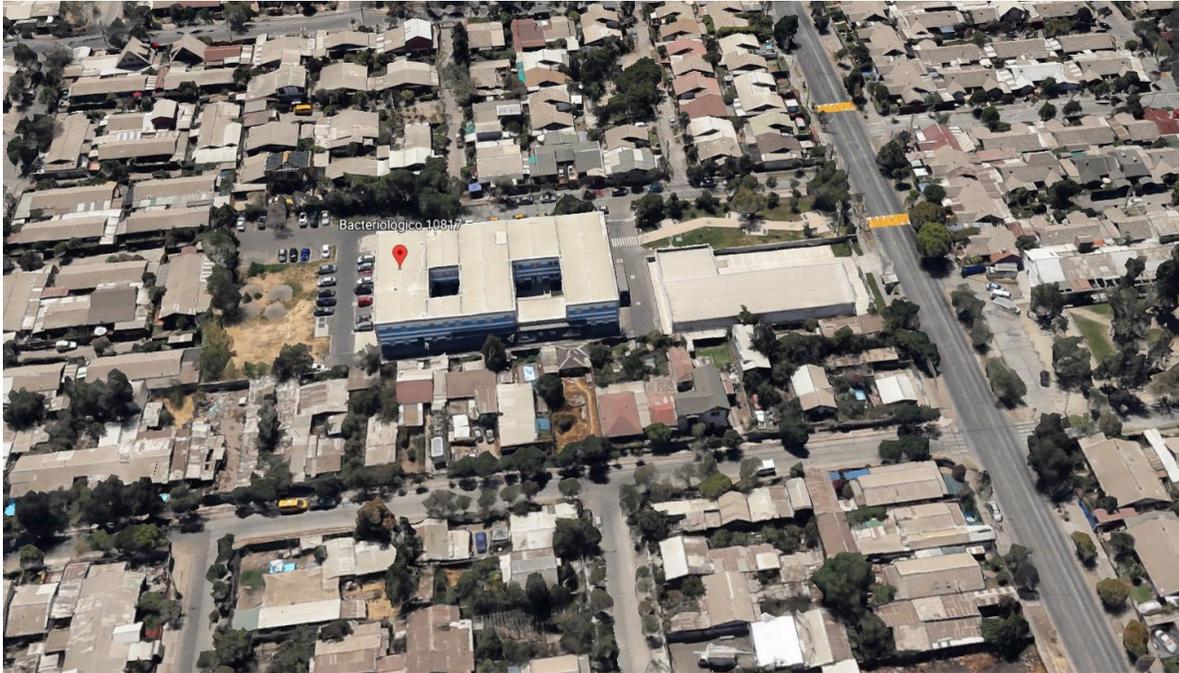
Por su parte en tasa de desocupación nacional durante el 2023 se produjo un peak de 9% trimestre móvil mayo/junio, se presentan 310.000 despidos por necesidades de la empresa según datos de INE.

En cuanto a la población inmigrante asciende a 2.504 usuarios representado el 6.9% de la población, destacan los usuarios de origen venezolano que en 2023 ascendió a 1.292 personas siendo sólo ellos el 4.3% del total.

### 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°2: 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

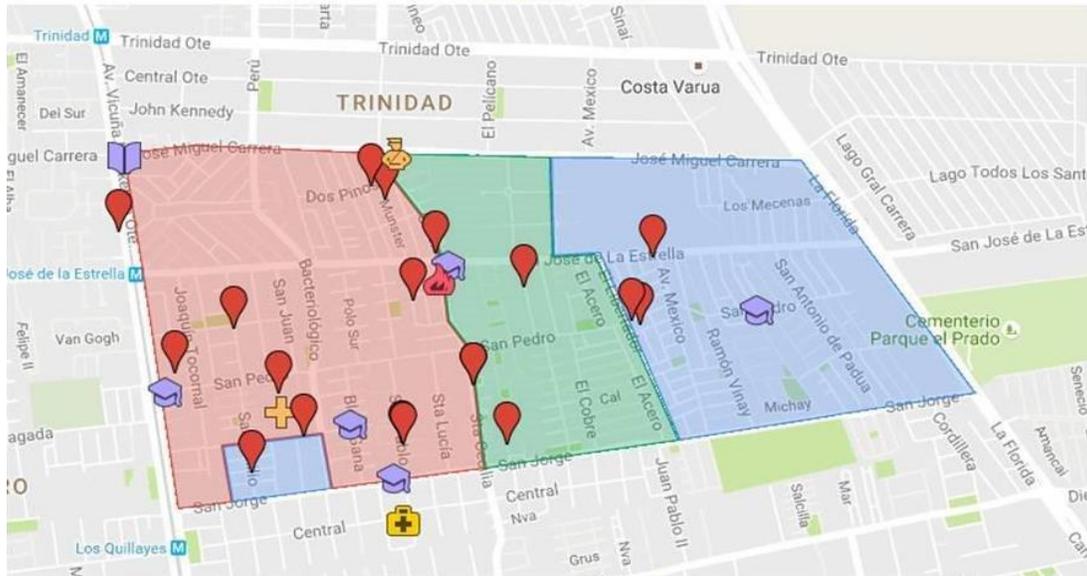
- Sector Amarillo: área de servicios de apoyo clínico.
- Sector Gris: atención al usuario, Dirección.
- Sala de Rehabilitación Comunitaria (CCR) atención a usuarios de CESFAM Maffioletti, Los Quillayes y José Alvo.

#### Segundo 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°3: Cobertura Territorial y Sectorización



Fuente: GoogleMaps

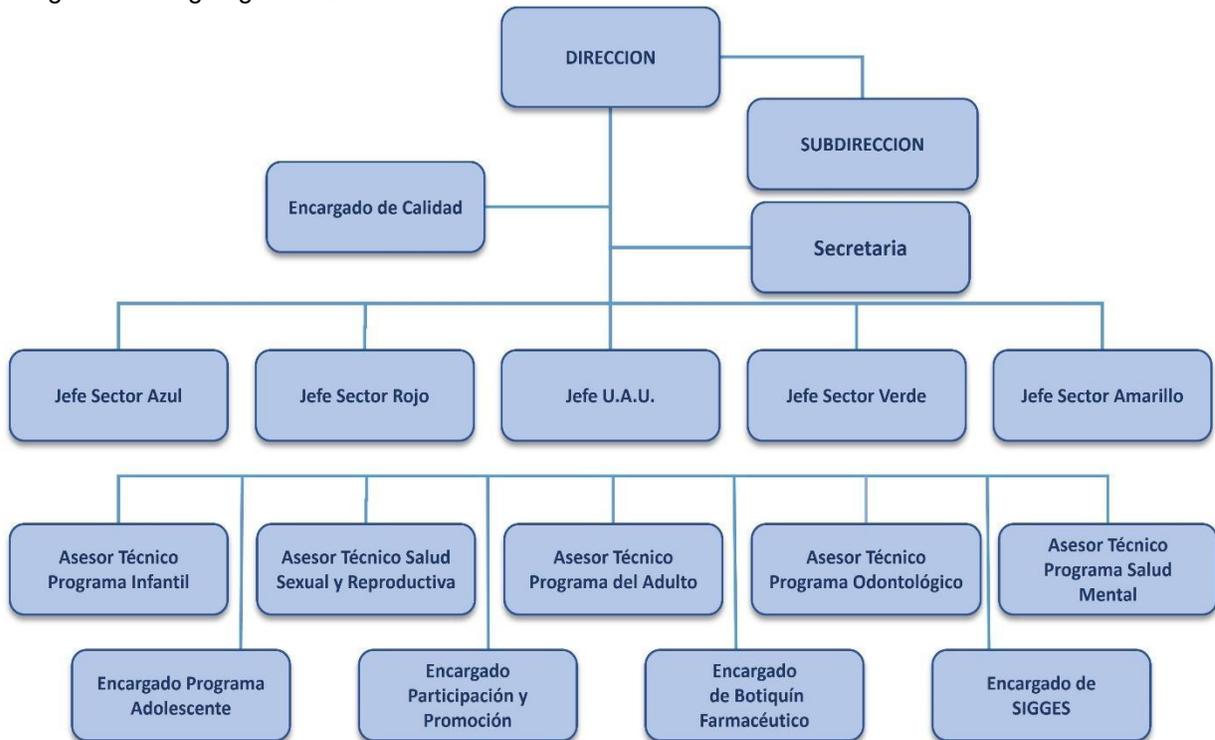
### Horario de Atención

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.

## Organización Institucional

Imagen N°4: Organigrama CESFAM José Alvo



Fuente: Elaboración Propia

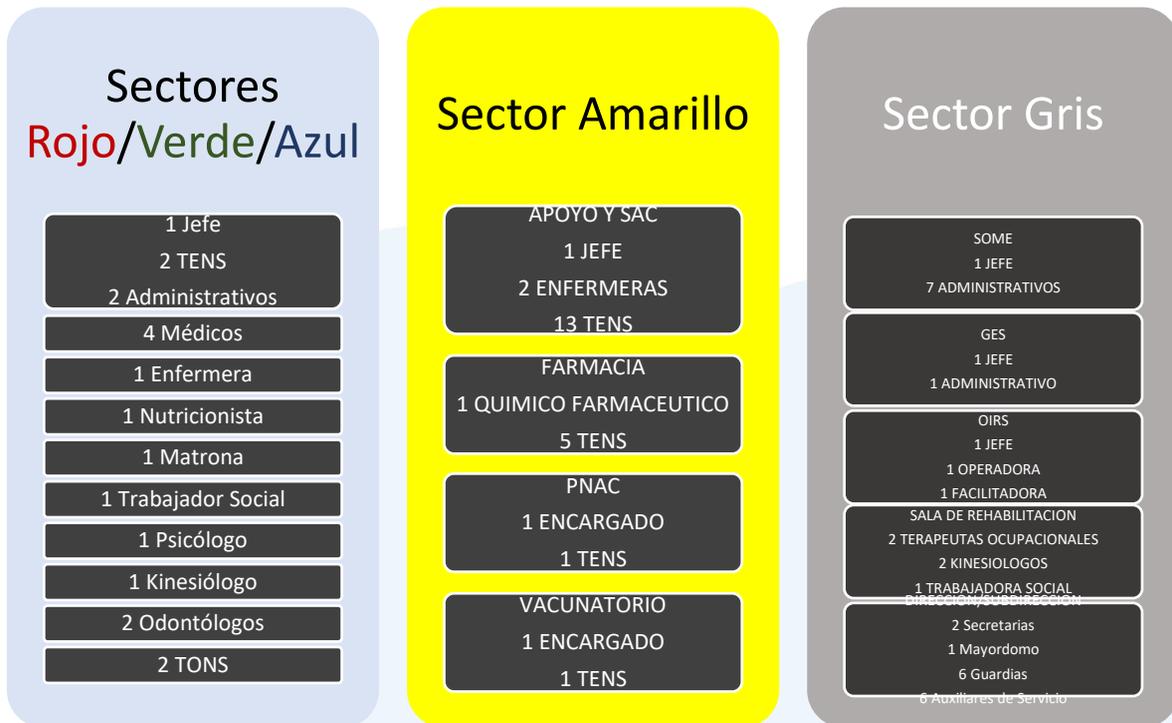
Tabla N°4: Distribución Recurso Humano por Categoría CESFAM José Alvo

Comuna La Florida	Centro de Salud Familiar José Alvo	2022		2023	
Categoría	Cargo	Número de Personas	Jornadas (44 horas)	Número de Personas	Jornadas (44 horas)
A	Médico	17	15,5	17	15,5
	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 Párvulos	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°5: Distribución RRHH por sectores.



Fuente: Elaboración Propia

## Gestión Clínica

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).

Imagen 6: Cartera de Servicios CESFAM José Alvo



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°7: Caracterización de la red asistencial CESFAM José Alvo



Fuente: Elaboración Propia

Imagen N°8: Mapa de Redes CESFAM José Alvo



Fuente: Elaboración Propia

## Producción

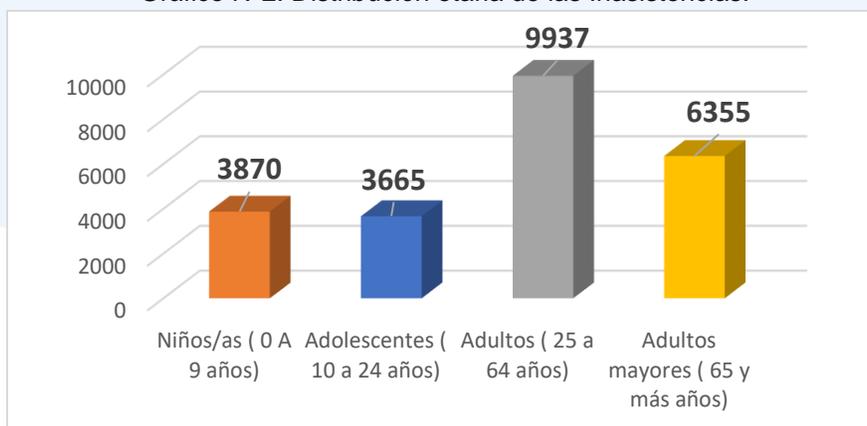
En el presente cuadro se presenta la ocupación de la agenda disponible durante el año 2023 que asciende a un total de 151.712 prestaciones ofertadas de ellas 127.885 fueron atenciones completadas que representa 84.3% y un 15.7% alcanzan las inasistencias en promedio, se observa en el graficoN°2 que el grupo de adultos concentra la mayor cantidad de inasistencias.

Tabla N°5: Ocupación de Agendas, CESFAM JOSE ALVO

ESTAMENTO	ATENCIONES COMPLETADAS	INASISTENCIA	TOTAL	% INASISTENCIA
Asistente Social	5.483	1.335	6.818	19,6
Educador(a) de Párvulos	963	274	1.237	22,2
Enfermero(a)	12.263	1.550	13.813	11,2
Kinesiólogo(a)	9.252	2.325	11.577	20,1
Matrón (a)	12.135	2.018	14.153	14,3
Médico	40.631	6.370	47.001	13,6
Nutricionista	4.931	2.330	7.261	32,1
Odontólogo(a)	9.228	2.729	11.957	22,8
Podólogo(a)	1.275	272	1.547	17,6
Profesor(a) de Educación Física	90	37	127	29,1
Psicólogo(a)	4.614	717	5.331	13,4
Químico Farmacéutico	626	26	652	4,0
Técnico Paramédico	22.735	2.984	25.719	11,6
Técnico Paramédico Dental	923	321	1.244	25,8
Terapeuta Ocupacional	2.703	539	3.242	16,6
Total general	127.885	23.827	151.712	15,7

Fuente: Rayen.

Gráfico N°2: Distribución etaria de las Inasistencias.



Fuente: Elaboración propia.

### Programa Infantil

El Programa Nacional de Salud de la infancia tiene como propósito contribuir al desarrollo integral de niños y niñas menores de 10 años, en su contexto familiar y comunitario, a través de actividades de fomento, protección, prevención, recuperación de la salud y rehabilitación, que impulsen la plena expresión de su potencial biopsicosocial y mejor calidad de vida.

La población bajo control de 0 a 9 años asciende a 1.358 niños de ellos el 52.1% corresponde a sexo masculino y el 47.9% es sexo femenino.

La población de 0 a 59 meses alcanza a 887 niños/as, de ellos 458 son hombres y 429 mujeres; por su parte de 5 a 9 años son 471 niños/as de ellos 250 son hombres y 221 mujeres.

La situación nutricional en este programa se presenta de la siguiente forma:

Tabla 6: Situación Nutricional Población Infantil CESFAM Jose Alvo.

Diagnóstico/ Edad	Desnutrición	Riesgo de Desnutrir	Normal	Sobrepeso	Obesidad	Obesidad Severa
<b>0 a 59 meses</b>	-	5%	62%	24%	9%	-
<b>5 a 9 años</b>	-	3%	57%	20%	14%	6%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Indicadores del Programa Infantil

Parámetro	Meta 2022	Meta 2023	2022	2023
<b>Programa Infantil</b>				
Lactancia Materna Exclusiva en Niños 6 meses bajo control	60,00%	55,7%	62,00%	62,86
Cobertura EDDP 12 a 23 meses	82,70%	80,16%	91,57%	103,96%
Proporción de niñas y niños menores de 6 años con estado nutricional normal	53,50%	51%	32%	37,12%
% Niños y Niñas de 12 a 23 meses con Riesgo del DSM Recuperados	45%	62%	123%	62,86%
Consultas de morbilidad Infantil de 0 a 9 años	-	-	3.907	2.983

Fuente: Elaboración propia.

## Programa Adolescente

El Programa de Salud Integral de adolescentes y jóvenes tiene el propósito de mejorar el acceso y la oferta de servicios, diferenciados, integrados e integrales, en los distintos niveles de atención del sistema de salud, articulados entre sí, que respondan a las necesidades de salud actuales de adolescentes y jóvenes, con enfoque de género y pertinencia cultural, en el ámbito de la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, incorporando a sus familias y la comunidad.

La población bajo control de 10 a 19 años asciende a 1.070 adolescentes de ellos el 642, esta población se subdivide en dos grupos etarios 10 a 14 años 642 usuarios y de 15 a 19 años con 428 usuarios.

Tabla N°8: Indicadores Programa Adolescente

Parámetro	Metas 2022	Metas 2023	2022	2023
<b>Programa Adolescente</b>				
Cobertura de Control Salud Integral a Adolescentes de 10 a 19 años	13.40%	17,35%	3,6	14,90%
Porcentaje de adolescentes inscritos de 15 a 19 años bajo control de regulación de fertilidad	21.10%	19,23%	12	12,09%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9: Situación Nutricional Población Adolescente CESFAM Jose Alvo.

Diagnóstico/ Edad	Desnutrición	Bajo peso	Normal	Sobrepeso	Obesidad	Obesidad Severa
<b>10 a 19 años</b>	-	3%	51%	23%	21%	2%

Fuente: Elaboración propia.

Datos que destacan en nuestra población:

- 733 estudian
- 1 embarazada de 15 a 19 años
- 36 adolescente refieren haber sido víctimas de violencia sexual.

## Programa Adulto y Adulto Mayor

La población bajo control del Programa Cardiovascular asciende a 3.649 personas, representa el 12.1% del total de la población inscrita, de ellas destacan:

- 3.050 es Hipertensa que representa el 83,6%
- 1.602 es Diabética que representa el 43.9%
- 2.834 es Dislipidémica que representa el 77.6%.

Se realizan 1.284 exámenes preventivos del adulto (EMP) y 1.435 exámenes preventivos del Adulto Mayor (EMPAM).

Los usuarios del programa de Dependencia Severa ascienden a 103 personas.

Tabla N°10: Indicadores Programa Adulto y Adulto Mayor.

Indicadores	Meta 2022	Meta 2023	2022	2023
Cobertura Examen de Medicina Preventiva realizado a hombres y mujeres de 20 y 64 años	12%	15,37%	7,32%	7,96%
Cobertura Examen de Medicina Preventiva realizado a hombres y mujeres mayores de 65 años	26%	38,70%	23,67%	28,71%
<b>Cobertura HTA</b>	31%	52,95%	21%	40,39%
<b>Cobertura DM</b>	23%	52,31%	46%	44,97%
<b>Cobertura Efectiva DM</b>	>= 28%	>= 16,50%	17%	0,22
<b>Evaluación anual de pie diabético</b>	>= 28%	56,40%	65,04%	67,36%
<b>Cobertura Efectiva HTA</b>	23%	24,60%	21%	27,34%

Fuente: Elaboración Propia

## Programa Salud Sexual y Reproductiva

La población bajo control en el Programa de Regulación de la Fecundidad alcanza las 2.186 personas y 705 mujeres son parte del Programa de Climaterio.

Tabla N°11: Indicadores Programa Salud Sexual y Reproductiva

Indicadores	Meta 2022	Meta 2023	2022	2023
Ingreso Precoz a control de Embarazo	90%	90%	88%	92,15%
Población con PAP vigente % mujeres de 25 a 64 años con PAP vigente en los últimos 3 años	Reducción Brecha 25%	3,907	91%	99,54%

Fuente: Elaboración Propia

Destaca en este programa los Talleres realizados durante el año 2023.

Imagen N°9: Talleres de Programa Salud Sexual y Reproductiva.



Fuente: Elaboración propia.

## Programa Salud Mental

La población bajo control alcanza las 1.356 personas un 73.7% son mujeres y un 26.3% hombres.

Las atenciones totales del programa ascienden a 8.863 prestaciones, de ellas 7.451 ascienden a controles.

Tabla N°12: Indicadores Programa Adolescente

Indicadores	Meta 2022	Meta 2023	2022	2023
<b>Programa de Salud Mental</b>				
<b>Cobertura Atención Integral a personas con factores de riesgo, condicionantes de salud y trastornos mentales</b>	20%	20%	39,4	22,71
<b>Tasa de Controles de Salud Mental</b>	5	5,00	1,2	5,6

Fuente: Elaboración Propia

Imagen N°10: Talleres de Programa Salud Mental



Fuente: Elaboración Propia

## Programa Salud Oral

Tabla N°13: Indicadores Programa Adolescente

Parámetro	Meta 2023	2023
<b>Atención Odontológica</b>		
Box de atención dental	-	6
Consultas de morbilidad	-	6.417
Controles odontológicos	-	1.521
Consulta de urgencia	-	257
Radiografía odontológica	-	52
Interconsultas generadas (a establecimientos de mayor complejidad)	-	297
Porcentaje de Consultas de Morbilidad Odontológica realizadas en población de 0 a 19 años	25%	30,91%
Proporción de niñas y niños menores de 3 años libres de caries en PIV	50,90%	57,16%
Control odontológico con enfoque de riesgo de 0 a 9 años	42,00%	42,32%
Niños 6 años libres de caries	14,86%	19,43%

Fuente: Elaboración Propia.

Se realizaron 20.459 actividades odontológicas, de ellas destacan:

- 2.783 educaciones Individuales
- 2.399 exámenes de Salud Oral
- 2.812 aplicación de Sellantes
- 3.044 restauraciones estéticas.
- 2584 procedimientos médico-quirúrgicos

## 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 2023 fue de 10.097 pertenecientes en un 35.6% al CESFAM Los Quillayes, 31.4% al CESAFAM Maffioletti y un 33% al CESFAM José Alvo.

Se realizaron 784 ingresos; 5.103 sesiones de rehabilitación y 1.151 consejerías individuales y 161 consejerías familiares.

Imagen N°11: Talleres de Programa Salud Mental



Fuente: Elaboración Propia

## Unidad de Apoyo

Unidad más conocida como Sector Amarillo, durante el año 2023 destaca la creación de agendas para visibilizar el trabajo de los TENS de la unidad ascendiendo a 22.735 atenciones agendadas, donde destacan:

- 9.256 toma de muestras venosas en adultos
- 211 toma de muestras venosas en niños y lactantes
- 1.281 electrocardiograma
- 1.059 curaciones simples
- 521 telemedicina
- 2.643 administración de inyecciones

Además, se realizaron:

- 937 curaciones complejas
- 28 intervenciones quirúrgicas menores
- 840 procedimientos de podología
- 1.376 tratamientos anticoagulantes (TACO)

En el área de vacunatorio se administraron 6.104 vacunas del Programa Nacional de Inmunizaciones, según calendario MINSAL, 7.397 vacunas de la campaña anti-influenza, llegando a una cobertura del 90.15%.

Respecto a la gestión de Farmacia durante el 2023 se logra visualizar el trabajo del Químico Farmacéutico con prestaciones clínicas tanto en box como de manera educativa, 416 revisión de medicamentos, 66 conciliaciones farmacéuticas, 61 educaciones farmacéuticas y 19 seguimientos farmacoterapéuticos.

Tabla N°14: Tipos de recetas despachadas año 2023

Tipo de Receta	Recetas Despachadas	%
Crónico	86.006	85
Morbilidad	12.470	12
Bajo Control Legal	3.371	3
<b>Despacho Total</b>	<b>101.847</b>	<b>100</b>

Fuente: REM

Tabla N°15: Tipos de recetas despachadas año 2023

Tipo de Receta	Lugar de Entrega	
	CESFAM	DOMICILIO
Crónico	73.941	11.051
Morbilidad	12.788	42
Bajo Control Legal	3367	13
<b>Total Despachado</b>	<b>90.096</b>	<b>11.106</b>

Fuente: REM

Se desprende de las tablas presentadas que el 88% de las recetas despachadas corresponden a población en programas y que en promedio el 2023 se despachó a cerca de mil hogares mensualmente.

### 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, el que es coordinado por una Enfermera.

Las atenciones del 2023 alcanzaron las 19.112, con relación a la categorización de los pacientes, se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla N°16: Categorización SAPU

Categorización	C-1	C-2	C-3	C-4	C-5	Sin Cat.
Personas	0	16	163	2.675	15.803	455

Fuente: Elaboración propia

Del total de atenciones el 96.6% se categorizan en C4 y C5.

Tabla N°16: Categorización SAPU

METAS E INDICADORES SAPU 2023							
N°	Componente	Productos Esperados	Indicadores	Medios De verificación	Metas	Rendimiento	%
1	Dar respuesta a la demanda de consultas de urgencia en los dispositivos SAPU	Atenciones médicas de Urgencia en base a la demanda	Total de consultas médicas en establecimientos SAPU / N° total de consultas médicas en establecimientos de salud.	<i>Numerador:</i> N° total de consultas médicas en establecimientos SAPU  <i>Denominador:</i> N° total de demanda de urgencia en establecimientos SAPU	Cubrir al menos el 95% de la demanda	Bajo < 80% Regular 80 - 94% Bueno = 95% Excelente > 95%	93%
2	Capacidad de resolutivez de los establecimientos SAPU, sin la necesidad de derivar a los usuarios a Unidades de	Resolutivez SAPU	(Total de usuarios derivados desde SAPU / Total de consultas médicas en establecimientos SAPU) * 100	<i>Numerador:</i> REM A08 Total Sección M (Crítico + No Crítico) Terrestre, No SAMU  <i>Denominador:</i> REM A08 sección A2 médico	Derivaciones iguales o inferiores a 5%	Bajo > 10% Regular 5.1% - 10% Alto: ≤ 5%	0,4 %

	Emergencia Hospitalaria						
3	Optimización de la Red local	Índice de atenciones de urgencia sobre atenciones de morbilidad	N° total de consultas médicas en dispositivos SAPU / N° total de consultas médicas en establecimientos de salud.	<i>Numerador:</i> REM A08 Sección A2 médico  <i>Denominador:</i> REM A04 Sección A: Consultas médicas	Índice < 1	<div style="background-color: #00FF00; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #FFA500; height: 15px; width: 100%; text-align: center;">Regular: &gt; 1</div> <div style="background-color: #00FF00; height: 15px; width: 100%; text-align: center;">Bueno &lt; = 1</div>	0,9

Fuente: Elaboración propia

## Balance Financiero

Tabla 17: Balance Financiero año 2023 CESFAM José Alvo

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA CESFAM JOSE ALVO	
GASTOS	
Remuneraciones	\$ 3.334.606.663
Cod. Del trabajo + Honorarios.	\$ 214.821.524
Gastos Compras y servicios	\$ 1.335.084.713
SAPU	\$ 68.765.144
Deuda Flotante	\$ 516.314.011
<b>Total Gastos</b>	<b>\$ 5.469.592.055</b>

Fuente: Corporación Municipal de La Florida

## Participación Ciudadana

### Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Las OIRS son un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con nuestro CESFAM.

Garantiza el derecho de los ciudadanos/as a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión institucional.

Durante el año 2023 se gestionaron 71.239 solicitudes ciudadanas, siendo las consultas las que alcanzan 70.663.

Tabla 18: Distribución Solicitudes Ciudadanas y comparación entre años 2022 y 2023.

Tipo de Solicitud	AÑO 2022	AÑO 2023	VARIACION 2022/2023	VARIACION
Consultas	6.950	70.663	+63.713	+917%
Reclamos	270	194	-76	- 28,1%
Sugerencias	18	28	+10	+ 55,5%
Felicitaciones	98	136	+38	+ 39,7%
Solicitudes	224	218	-6	- 2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>7.560</b>	<b>71.239</b>	<b>63.670</b>	<b>+842,3%</b>

Fuente: REM Serie A, A19-b, Sección A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES (SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS).

Se evidencia un incremento en las consultas, ello obedece al correcto registro y al mejoramiento en la derivación interna, cobrando la OIRS una importancia en la mejora de procesos administrativos entre el que destaca las contrarreferencias y la alianza con farmacia para resolver situaciones que generaban conflicto entre el usuario y la unidad, representando el 99.19% del total de Solicitudes Ciudadanas. La distribución restante se desagrega de la siguiente forma, Reclamos representa el 0.27%; Felicitaciones 0.19%, se observa un aumento significativo en comparación al año 2023 con un 39,7% de incremento; Sugerencias 0.04% y Solicitudes un 0.31%.

Destaca una disminución de los reclamos que en comparación con el año 2022, descendiendo de 270 durante el 2022 a 194 durante el 2023 lo que corresponde un 28,1% menos en los años comparados.

El ingreso de Reclamos durante el año 2023 ascendió a un Total de 194, de cuales 43 fueron realizados por hombres y 151 por mujeres, se depreden de esta cifra que las mujeres acceden en mayor cantidad a los servicios de salud y reportan en mayor medida su descontento en la atención de salud. Por tanto, como muestra el siguiente gráfico el 78% de los reclamos son consignados por mujeres.

Tabla 19: Distribución por Tipo de Reclamos años 2022 y 2023.

Tipo de Reclamo	AÑO 2022	AÑO 2023	VARIACION 2022/2023	VARIACION
Trato	52	31	-21	- 40.3%
Competencia Técnica	21	36	15	+ 71.4%
Infraestructura	2	11	9	+ 450%
Tiempo de Espera (En sala de espera)	34	14	-20	- 58.8%
Tiempo de Espera, por Consulta Especialidad (Por Lista De Espera)	5	7	2	+ 40%
Tiempo de Espera, por Procedimiento (Lista de Espera)	1	0	-1	- 100%
Tiempo de Espera, Por Cirugía (Lista de Espera)	0	0	0	0%
Información	12	8	-4	- 33.3%
Procedimientos Administrativos	133	79	-54	- 40.6%
Probidad Administrativa	1	0	-1	- 100%
Incumplimiento Garantías Explícitas En Salud (GES)	9	8	-1	- 11.1%
Incumplimiento de Garantías Ley Ricarte Soto	0	0	0	0%
Incumplimiento de Garantías FOFAR	0	0	0	0%

Fuente: REM Serie A, A19-b, Sección A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES (SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN INTEGRA A USUARIOS)

Los reclamos asociados a Competencia Técnica, tienen una fuerte alza con un 71,4%, del análisis realizados a este tipo de reclamos, se observa que los usuarios en general nos solicitan mayores atribuciones en la resolución de sus casos clínicos, por lo tanto el trabajo de esta Dirección con apoyo principalmente del Contralor Médico, SOME, ha sido educar con relación a los niveles de la red de salud.

Se observa que los reclamos asociados a Trato tienen un descenso de un 40,3%, cifra que responde al trabajo sistemático que se ha realizado con los funcionarios, donde se han generado estrategias asociadas a la intervención oportuna de las jefaturas para disminuir situaciones conflictivas.

Otra disminución significativa observada en el período son los reclamos asociados a Tiempos de Espera (en salas de espera) con un 58,8% se asocia esta baja al trabajo realizado en la Unidad de Apoyo con el agendamiento de morbilidades médicas que ya cumple un año de su implementación, por tanto, es un sistema ya manejado por nuestros usuarios, quienes a través de Hora Fácil agendan telefónicamente sus atenciones.

De los tipos de reclamos que se observaron a la baja se encuentran los Procedimientos Administrativos que descienden en un 40,6% atribuyendo esta baja principalmente al trabajo realizado con Farmacia y las coordinaciones internas para resolver problemáticas de los usuarios.

## Avances 2023

### 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 2022.

“Hora Fácil La Florida” funciona a través de un Call Center gratuito en el siguiente número 800-000-180.

Durante el año 2023 la plataforma a nivel comunal asignó 141.261 horas de morbilidad médica, de las cuales 15.685 fueron del CESFAM José Alvo, representando el 11% del total, promediando 75 horas diarias, las horas de la plataforma representó el 75% de las horas totales de morbilidad que entregó el centro que ascendió a 20.951.

## Metas Sanitarias

Tabla 20: Cumplimiento de Metas Sanitarias desde 2018-2023

2018	2019	2020	2021	2022	2023
93%	95%	76,5%	77,29%	92,78%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21: Cumplimiento de Metas Sanitarias año 2023

N°	Meta	Meta	Cumplimiento 2023
1	Recuperación desarrollo Psicomotor (DSM)	62%	94.7%
2	Papanicolau (PAP) Vigente en mujeres entre 25 y 64 años de edad	3.907	3.839
3A	Control Odontológico en población de 0 a 9 años	42,00%	42,3%
3B	Niños y niñas de 6 años libres de caries	14,86%	19,4%
4A	Cobertura efectiva de tratamiento de DM2 bajo control de 15 y más años	16,50%	24,04%
4B	Evaluación anual del pie diabético en personas bajo control de 15 años y más.	56,40%	60,89%
5	Cobertura efectiva de HTA en personas de 15 años y más	24,60%	26,3%
6	Lactancia Materna Exclusiva (LME) en menores de 6 meses de vida	55,70%	56,01%
7	Cobertura de Tratamiento en Personas con Asma y EPOC	11,04%	11,09%
8	Plan de Participación social elaborado y funcionando participativamente	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

## Indicadores de Gestión de Atención Primaria (IAAPS)

Se logra un cumplimiento de 87,04%.

Tabla 22: Cumplimiento de Metas Sanitarias año 2023

N°	Indicador	META	Cumplimiento 2023
1	Certificación MAIS Vigente	Sí	Sí
2	Extensión horaria funcionando	Sí	Sí
3	Fármacos trazadores disponibles	Sí	Sí
4	Tasa de consultas	1.20	1.04
5	Tasa de resolutiveidad	90%	91.89%
6	Visitas Domiciliarias	0.15	0.13
7	EMP	15.37%	7.87%
8	EMPAM	38.70%	28.71%
9	EEDP 12 a 23 meses	80.16%	95.89%
10	Ficha CLAP 10 a 19 años	17.35%	14.90%
11	Morbilidad odontológica 0 a 19 años	25.00%	30.91%
12	Cobertura salud mental mayores 5 años	20%	22.71%
13	Tasa de controles de salud mental	5	5.61
14	Vacunación Antiinfluenza	80%	90,15%
15	Ingreso precoz a control prenatal	90%	93%
16	Cobertura de MAC en adolescentes	20.36%	10.63%
17	Cobertura efectiva DM2	52.10%	46.76%
18	Cobertura efectiva HTA	52.95%	39.24%
19	Proporción menores de 3 años libres de caries	50.90%	57%
20	NN menores de 6 años con EN normal	51.01%	35%

## Desafíos 2024

- Implementar la estrategia Telesalud
- Avanzar en el Proceso de Acreditación
- Fortalecer el Modelo de Salud Familiar
- Fortalecer estrategia ECICEP.
- Afianzar las alianzas con el Intersector.
- Desarrollar estrategias innovadoras en salud.

