

Informe Ejecutivo Cuenta Pública CESFAM José Alvo Gestión 2024

María Teresa Gómez Álvarez

Directora

La Florida, Mayo 2025

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 2024 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?
 - 15.8% Canasta de Medicamentos
 - 7.9% Gestión de Reclamos
 - 7.9% Rendición de Gastos
 - 13.2% Programas Complementarios
 - 18.4% Garantías GES
 - 15.8% Cartera de Servicios por Ciclo Vital
 - 15.8% Proyectos Adjudicados

La revista de la Gestión 2024 se realizó el 8 de mayo 2025, en el auditorio amarillo de nuestro CESFAM.

La ceremonia se organizó de la siguiente manera: el maestro de ceremonia dio inicio de la cuenta pública saludando a los invitados presentes, contextualizando la realización de la CPP y anunciando la participación del Consejo de Usuarios, quienes inician con la presentación de la gestión 2024.

A continuación, la Directora presentó la Cuenta Pública año 2024 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 floridanos 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”.

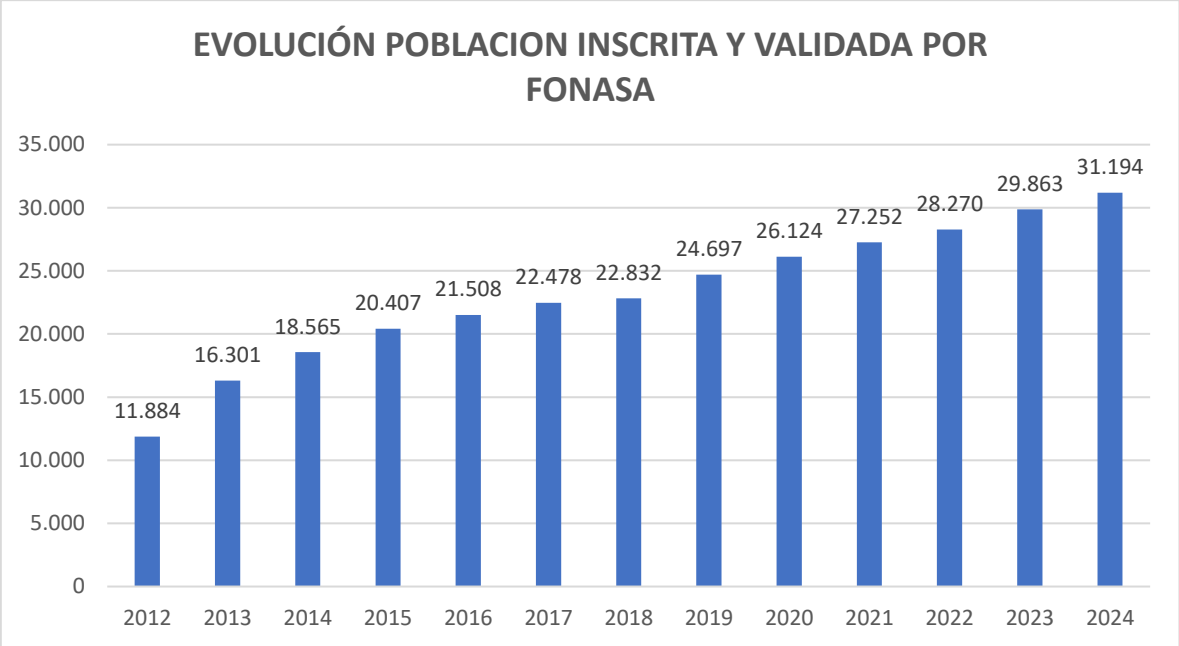
El CESFAM José Alvo es una institución pública municipal que otorga atención de Salud Primaria en La Comuna siendo parte de los nueve CESFAM que en total suman a 344.880 usuarios, representando el 9% del total y forma parte de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

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 2024 se realizó en base al corte de Población Septiembre de 2023 inscrita y validada por Fonasa, ascendiendo a 30.194 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 3.310 que representa el 10,6%, población adolescente de 10 a 19 años es de 3.998 personas que representa el 12,8% , la población adulta de 20 a 64 años es de 18.530 personas representando el 59,4% y la población adulta mayor de 65 años más asciende a 5.351 que representa el 17.1%, se observa que el 76.5% 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	180
12 a 23 meses	296
2 años	245
3 años	329
4 años	339
5 años	345
6 años	348
7 años	367
8 años	444
9 años	417
10 años	411
11 años	420
12 años	427
13 años	397
14 años	407
15-19 años	1,936
20-24 años	2,177
25-29 años	2,491
30-34 años	2,600

35-39 años	2,200
40-44 años	1,837
45-49 años	1,676
50-54 años	1,640
55-59 años	1,864
60-64 años	2,045
65-69 años	1,858
70-74 años	1,437
75-79 años	996
80 y mas	1,060
SIN INFORMACION	5
TOTAL	31,194

Fuente: Programación CESFAM José Alvo 2024

Con relación a la distribución por sexo los usuarios masculinos ascienden a 13.957 representando el 45% de nuestra población, mientras que las mujeres ascienden a 17.237 representando el 55% del total de usuarios inscritos.

En el corte de Población de diciembre de 2024 se registran 10.455 familias inscritas. Se distribuyen homogéneamente en los tres sectores 31% sector azul, 37% sector verde y 32% sector rojo.

Antecedentes Sociodemográficos

Tabla N°1: Población total Censo 2017 y Proyección 2024

Población total			
Unidad Territorial	Censo 2017	Proyección 2024	Variación (%)
Comuna de La Florida	366.916	407.297	11,0
Región Metropolitana de Santiago	7.112.808	8.420.729	18,4
País	17.574.003	20.086.377	14,3

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2017, Proyecciones de Población 2024, INE

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

Población por sexo e índice de masculinidad						
		Censo 2017		Proyección 2024		Índice Masculinidad (IM)
Unidad Territorial		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Censo 2017 Proyección 2024
Comuna de La Florida		175.693	191.223	200.711	206.586	91,9 97,2
Región Metropolitana de Santiago		de 3.462.267	3.650.541	4.166.844	4.253.885	94,8 98,0

	Censo 2017		Proyección 2024		Índice Masculinidad (IM)	
					Censo 2017	Proyección 2024
Unidad Territorial	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
País	8.601.989	8.972.014	9.910.500	10.175.877	95,9	97,4

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2017, Proyecciones de Población 2024, INE

La región de Metropolitana, según datos de proyección poblacional del INE para el 2024 el total de habitantes es de 8.420.729, un 4,8% corresponde a habitantes de la Comuna de la Florida con 407.297 habitantes; el CESFAM José Alvo alcanza un 7.6% de la población de la comuna.

La comuna de La Florida cuenta un 3.5% de pobreza por ingresos, bajo la media regional de 4.4% y la media nacional de 6.5%.

Tabla N°3: Tasa de Pobreza por Ingresos Comuna de La Florida. Años 2017 y 2022

Unidad Territorial	Tasa de Pobreza por ingresos, personas (%)	
	Casen 2017	Casen 2022
Comuna de La Florida	4,5	3,5
Región Metropolitana de Santiago	5,4	4,4
País	8,5	6,5

Fuente: Encuesta CASEN 2017 y 2022, 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.

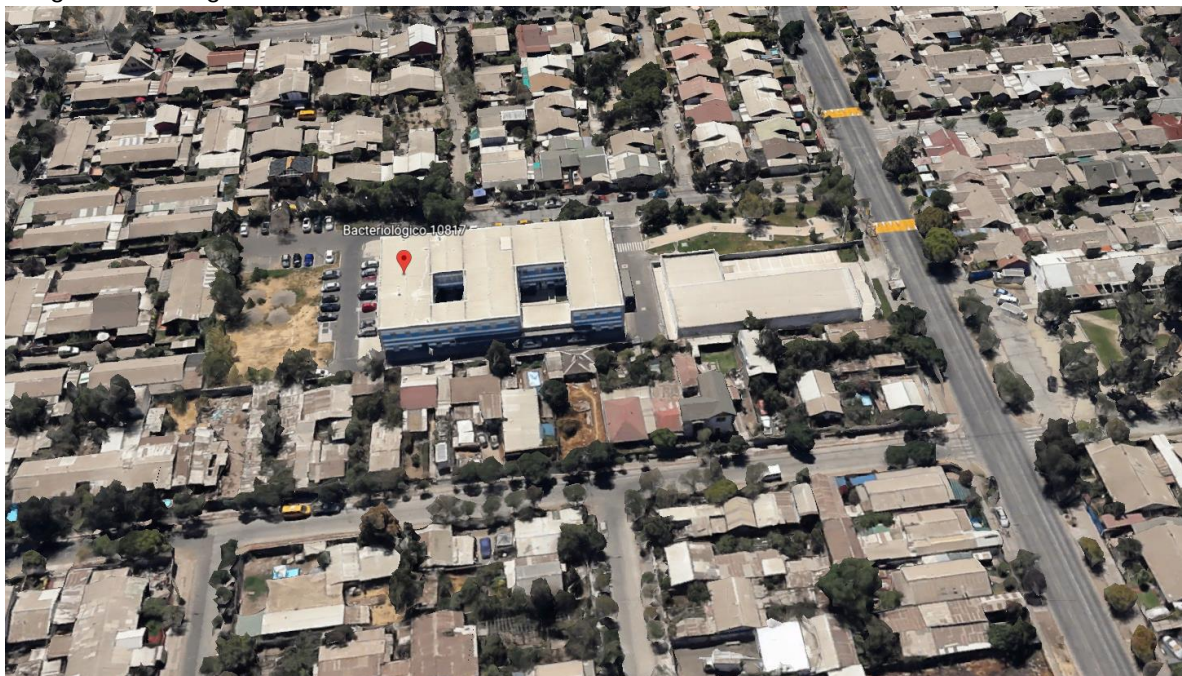
Por su parte en tasa de desocupación nacional durante el 2023 se produjo un peak de 9% trimestre móvil mayo/junio, se presentan 310.000 despidos por necesidades de la empresa según datos de INE.

En cuanto a la población inmigrante asciende a 2.695 usuarios representado el 8.6% de la población, destacan los usuarios de origen venezolano que en 2024 ascendió a 1.426 personas siendo sólo ellos el 4.5% 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

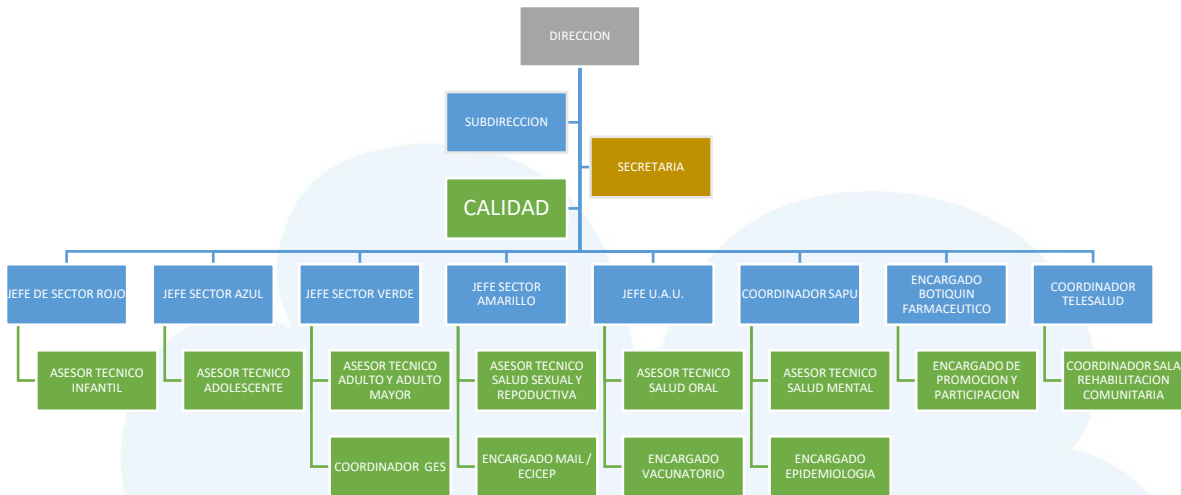
Horario de Atención

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

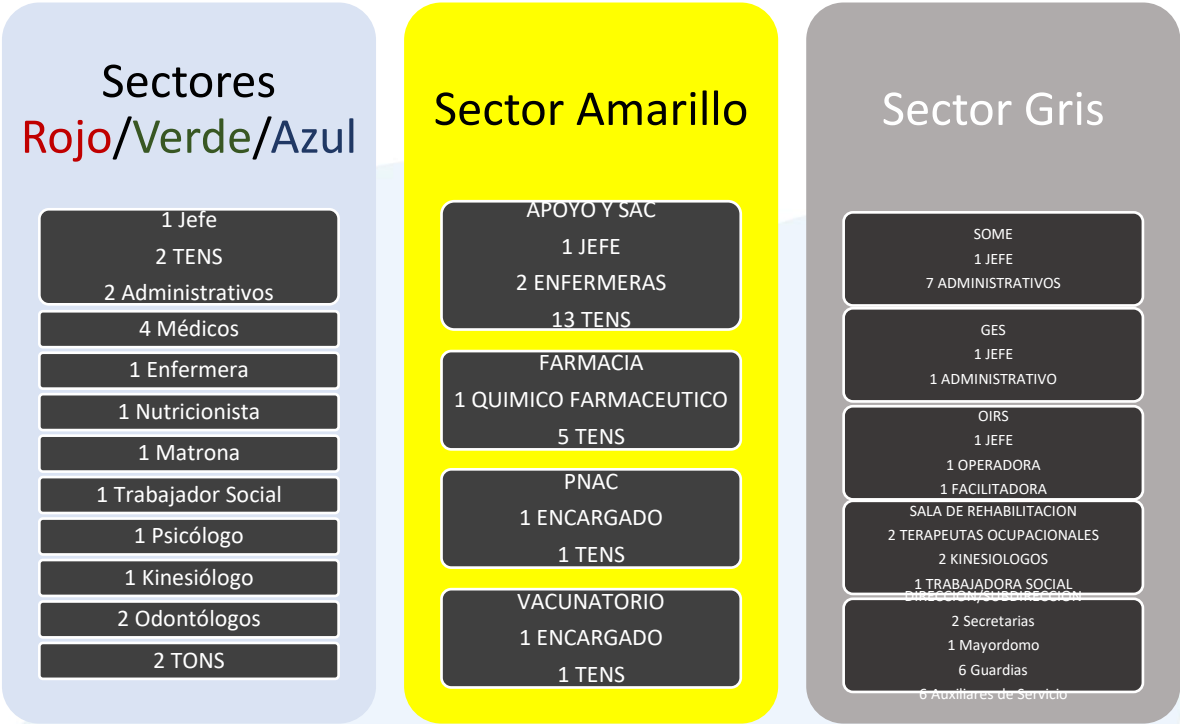
Tabla N°4: Distribución Recurso Humano por Categoría CESFAM José Alvo

Comuna La Florida	Centro de Salud Familiar José Alvo	2023		2024	
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	9	8,75	10	9.75
	Matrona	7	6,25	7	7.25
	Nutricionista	4	3.75	4	4
	Kinesiólogo	7	7	8	8
	Asistente Social	6	5,5	6	5,5
	Psicólogo	4	3,25	4	3,25
	Terapeuta Ocupacional	2	1,5	2	1,5
	Educadora de Párvulos	1	0,8	1	0,8
C-D	TENS/ A. Dental	8	7,6	8	7,6
	TENS Podóloga	1	1	1	1
	TENS/ A. Paramédico	21	20,25	26	26
E	Administrativo	18	18	19	19
F	A. de Servicio	6	5,4	6	5,4
F	Guardias	5	4,5	5	4,5
F	Mayordomo	1	0,9	1	0,9
TOTAL		126	-	134	-

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



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 SSMO 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

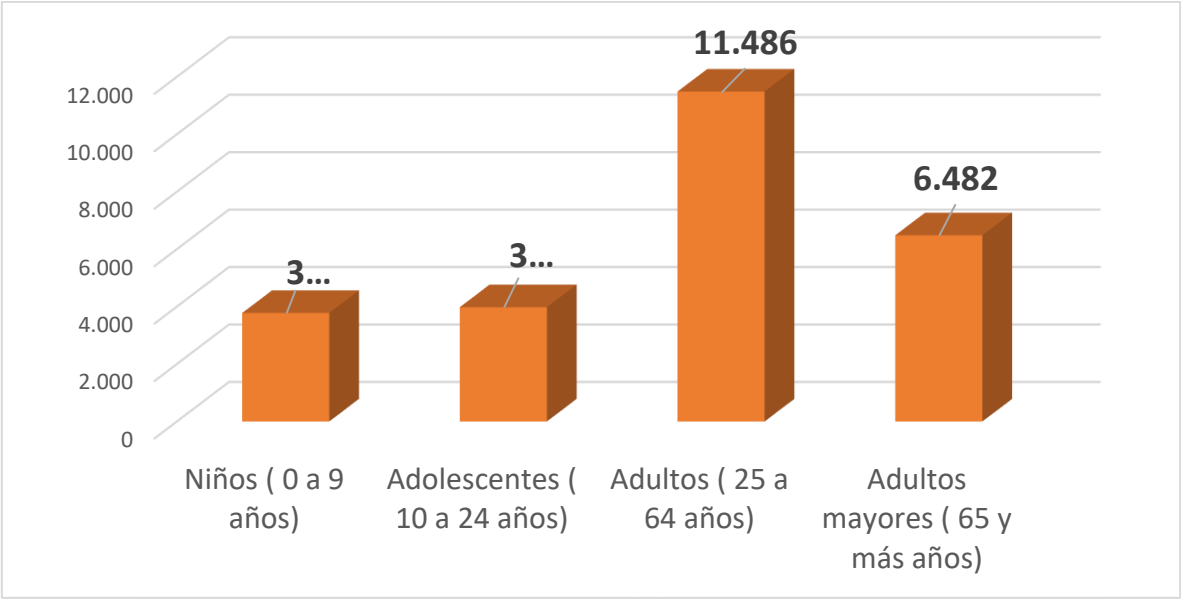
En el presente cuadro se presenta la ocupación de la agenda disponible durante el año 2024 que asciende a un total de 174.975 prestaciones ofertadas de ellas 149.231 fueron atenciones completadas que representa 85.3% y un 14.7% alcanzan las inasistencias en promedio, se observa en el grafico N°2 que el grupo de adultos concentra la mayor cantidad de inasistencias.

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

Profesional	Completado	No se Presentó	Total general	% NSP
Educador(a) de Párvulos	886	196	1082	18,11
Enfermero(a)	13869	1666	15535	10,72
Fonoaudiólogo(a)	562	75	637	11,77
Kinesiólogo(a)	10317	1949	12266	15,89
Matrón(a)	12990	2610	15600	16,73
Médico	43814	6678	50492	13,23
Nutricionista	4931	2097	7028	29,84
Odontólogo(a)	12112	3058	15170	20,16
Podólogo(a)	1611	367	1978	18,55
Profesor(a) de Educación Física	401	21	422	4,98
Psicólogo(a)	4193	659	4852	13,58
Químico Farmacéutico	996	68	1064	6,39
Técnico Paramédico	32420	4643	37063	12,53
Técnico Paramédico Dental	501	63	564	11,17
Terapeuta Ocupacional	3481	430	3911	10,99
Trabajador(a) Social	5707	1153	6860	16,81
Total general	149.231	25.733	174.975	

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 1.449 niños de ellos el 53.5% corresponde a sexo masculino y el 46.5% es sexo femenino.

La población de 0 a 59 meses alcanza a 872 niños/as, de ellos 462 son hombres y 410 mujeres; por su parte de 6 a 9 años son 577 niños/as de ellos 312 son hombres y 265 mujeres.

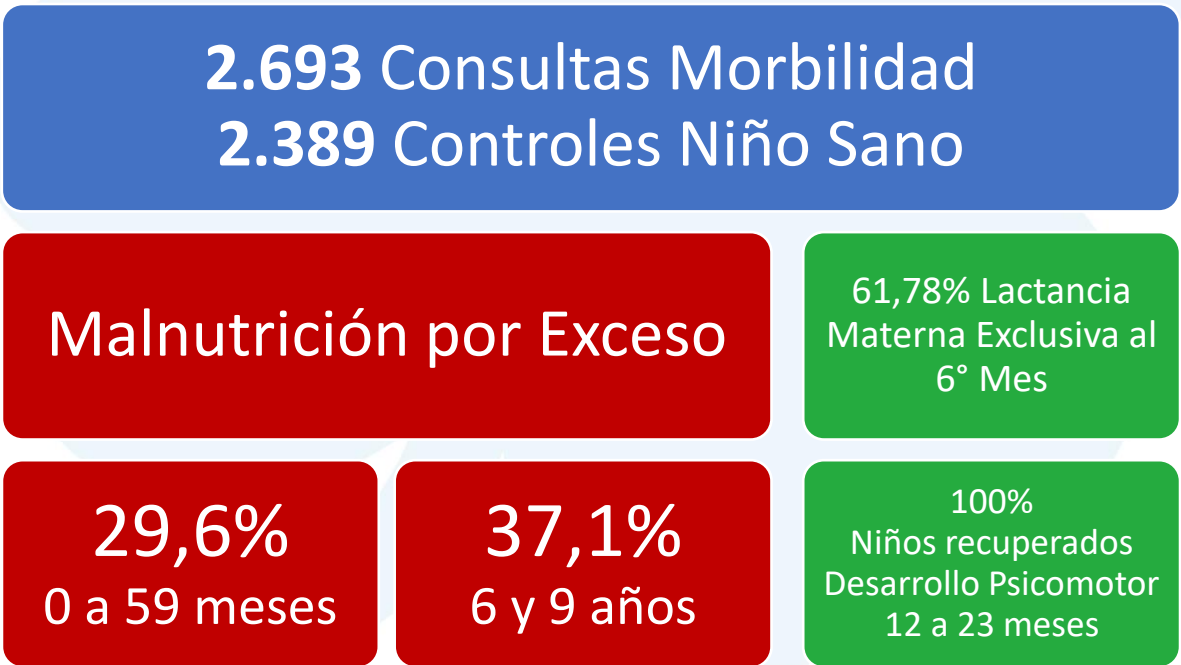
La situación nutricional en este programa se presenta de la siguiente forma:

Tabla 6: Situación Nutricional Población Infantil CESFAM Jose Alvo.

Diagnóstico/ Edad	Desnutrición	Riesgo de Desnutrir	Normal	Sobrepeso	Obesidad	Obesidad Severa
0 a 59 meses	0.5%	4.8%	65%	20.3%	9.4%	-
6 a 9 años	0.3%	5.2%	57.3%	18.6%	11.3%	7.3%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Indicadores del Programa Infantil



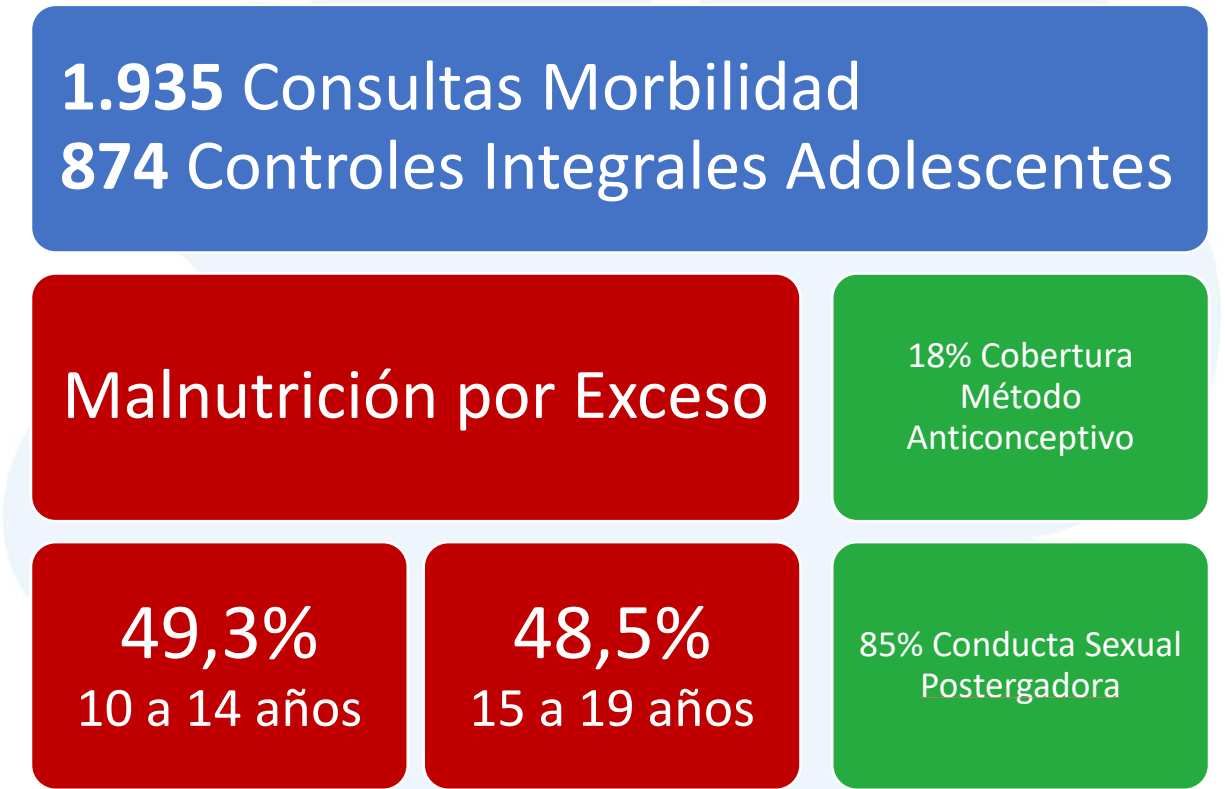
Fuente: Elaboración propia.

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 874 adolescentes de ellos el 642, esta población se subdivide en dos grupos etarios 10 a 14 años 627 usuarios y de 15 a 19 años con 247 usuarios.

Tabla N°8: Indicadores Programa Adolescente



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9: Situación Nutricional Población Adolescente CESFAM Jose Alvo.

Diagnóstico/ Edad	Desnutrición	Bajo peso	Normal	Sobrepeso	Obesidad	Obesidad Severa
10 a 19 años	1.8%	4.6%	44.4%	30.1%	14.4%	4.7%

Fuente: Elaboración propia.

Datos que destacan en nuestra población:

- 875 estudian
- 0 embarazadas de 15 a 19 años
- 22 adolescente refieren haber sido víctimas de violencia sexual.

Programa Adulto y Adulto Mayor

La población bajo control del Programa Cardiovascular asciende a 4.293 personas, representa el 13.8% del total de la población inscrita, de ellas destacan:

- 3.516 es Hipertensa que representa el 82.4%
- 1.784 es Diabética que representa el 41.5%
- 3.356 es Dislipidémica que representa el 78.1%.

Se realizan 1.678 exámenes preventivos del adulto (EMP) y 1.472 exámenes preventivos del Adulto Mayor (EMPAM) y 266 BARTHEL.

Los usuarios del programa de Dependencia Severa ascienden a 114 personas, el 64.1% de los cuidadores presenta sobrecarga intensa, el 85,9% de los cuidadores son mujeres y el 33.3% de los cuidadores son adultos mayores.

Programa Mas Adulto Mayor Autovalentes asciende a 266 usuarios.

Tabla N°10: Indicadores Programa Adulto y Adulto Mayor

	Indicador	META	Cumplimiento 2024
IAAPS	EMP Mujeres	12%	14%
IAAPS	EMP Hombres	12%	5%
IAAPS	EMPAM	44,25%	32,5%
IAAPS	Cobertura HTA	55,56%	43%
IAAPS	Cobertura DM	56,05%	49,43%
META SANITARIA	Cobertura efectiva de tratamiento de DM2 bajo control de 15 y más años	26,7%	25,8%
META SANITARIA	Evaluación anual del pie diabético en personas bajo control de 15 años y más.	78,68	69,3%
META SANITARIA	Cobertura efectiva de HTA en personas de 15 años y más	36,17%	33,03%

Fuente: Elaboración Propia

Programa Salud Sexual y Reproductiva

La población bajo control en el Programa de Regulación de la Fecundidad alcanza las 1.904 personas y 760 mujeres son parte del Programa de Climaterio.

Tabla N°11: Indicadores Programa Salud Sexual y Reproductiva

Indicadores	Meta 2023	Meta 2024	2023	2024
Ingreso Precoz a control de Embarazo	90%	90%	92.15%	94%
Población con PAP vigente % mujeres de 25 a 64 años con PAP vigente en los últimos 3 años	3,907	4.451	99,54%	87%

Fuente: Elaboración Propia

Destaca en este programa los Talleres realizados durante el año 2024.

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



Fuente: Elaboración propia.

Programa Salud Mental

La población bajo control alcanza las 1.853 personas un 72.6% son mujeres y un 27.4% hombres.

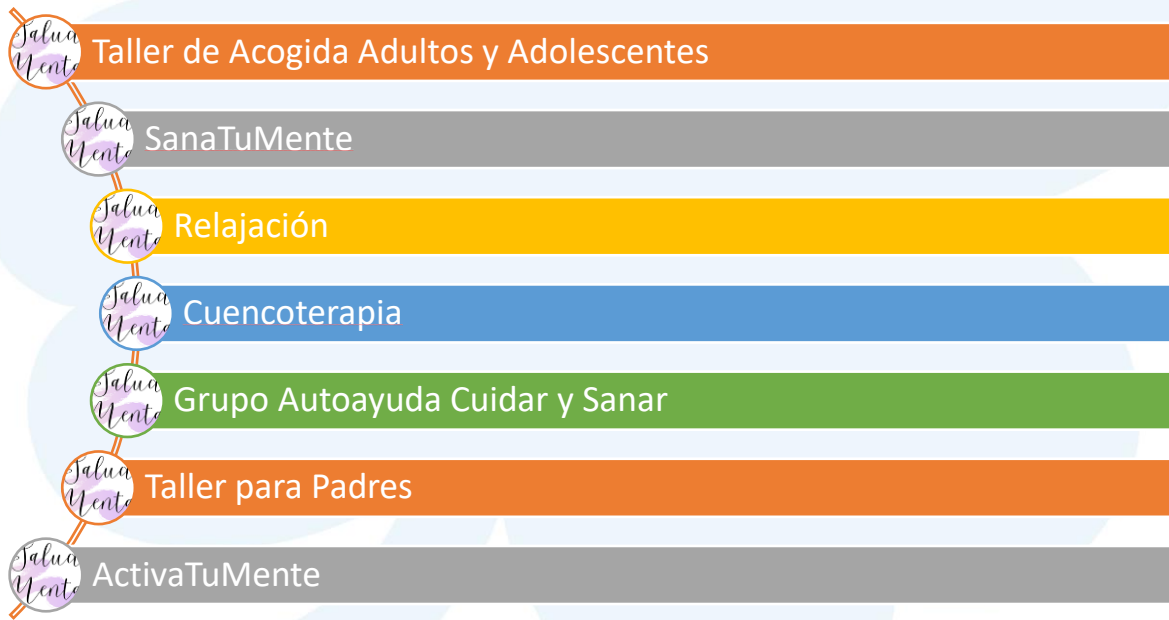
Las atenciones totales del programa ascienden a 9.815 prestaciones.

Tabla N°12: Indicadores Programa Adolescente

Indicadores	Meta 2023	Meta 2024	2023	2024
Programa de Salud Mental				
Cobertura Atención Integral a personas con factores de riesgo, condicionantes de salud y trastornos mentales	20%	20%	22,71%	27%
Tasa de Controles de Salud Mental	5	5,00	5.6	6.5

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 2024	2024
Atención Odontológica		
Box de atención dental	-	6
Consultas de morbilidad	-	7.599
Controles odontológicos	-	1.694
Consulta de urgencia	-	200
Radiografía odontológica	-	-
Interconsultas generadas (a establecimientos de mayor complejidad)	-	443
Porcentaje de Consultas de Morbilidad Odontológica realizadas en población de 0 a 19 años	33%	40%
Proporción de niñas y niños menores de 3 años libres de caries en PIV	56.51%	63%
Control odontológico con enfoque de riesgo de 0 a 9 años	41%	41.96%
Niños 6 años libres de caries	16%	21.55%

Fuente: Elaboración Propia.

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 2024 fue de 1.174 pertenecientes en un 37.3% al CESFAM Los Quillayes, 28.2% al CESAFAM Maffioletti y un 34.4% al CESFAM José Alvo.

Se realizaron 763 ingresos; 6.456 sesiones de rehabilitación y 428 consejerías individuales y 196 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 2024 destaca el aumento en un 40% de la producción de actividades ascendiendo a 26.271, destacan:

- 12.262 toma de muestras venosas en adultos
- 225 toma de muestras venosas en niños y lactantes
- 1.608 electrocardiograma
- 1.808 curaciones simples
- 404 telemedicina
- 2.878 administración de inyecciones

Además, se realizaron:

- 2.387 curaciones complejas
- 35 intervenciones quirúrgicas menores
- 1.296 procedimientos de podología
- 2.654 tratamientos anticoagulantes (TACO)

En el área de vacunatorio se administraron 5.765 vacunas del Programa Nacional de Inmunizaciones, según calendario MINSAL, 8.834 vacunas de la campaña anti-influenza, llegando a una cobertura del 100%.

Respecto a la gestión de Farmacia durante el 2024 se logra visualizar el trabajo del Químico Farmacéutico con prestaciones clínicas tanto en box como de manera educativa, 533 revisión de medicamentos, 243 conciliaciones farmacéuticas, 173 educaciones farmacéuticas y 12 seguimientos farmacoterapéuticos.

Tabla N°14: Tipos de recetas despachadas año 2024

Tipo de Receta	Recetas Despachadas	%
Crónico	84.947	82
Morbilidad	14.798	14
Bajo Control Legal	3.893	4
Despacho Total	103.638	100

Fuente: REM

Tabla N°15: Tipos de recetas despachadas año 2024

Tipo de Receta	Lugar de Entrega	
	CESFAM	DOMICILIO
Crónico	74221	10427
Morbilidad	15731	113
Bajo Control Legal	3879	14
Total Despachado	93831	10554

Fuente: REM

Se desprende de las tablas presentadas que el 82% de las recetas despachadas corresponden a población en programas y que en promedio el 2024 se despachó a cerca de 900 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 2024 alcanzaron las 20.125, 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	1	16	205	2.811	17.004	88

Fuente: Elaboración propia

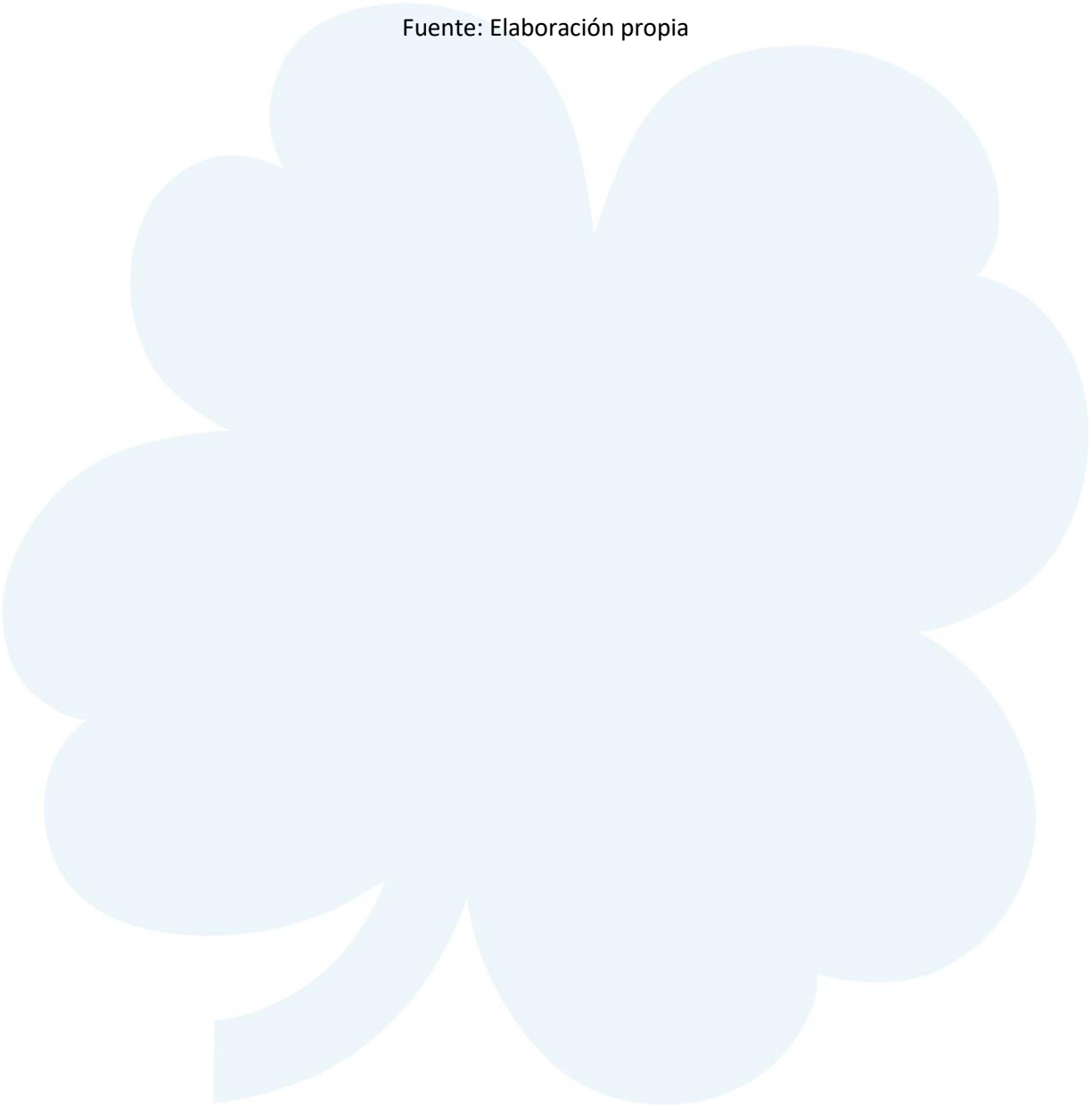
Del total de atenciones el 98.9% se categorizan en C4 y C5.

Tabla N°16: Indicadores SAPU

METAS E INDICADORES SAPU 2024						
N°	COMPONENTES	PRODUCTOS ESPERADOS	INDICADORES	METAS	RENDIMIENTO	SAPU JOSE ALVO
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.	Cubrir al menos 95% de la demanda	Bajo < 80% Regular 80 - 94% Bueno = 95% Excelente > 95%	91%
2	Capacidad de resolutivez de los establecimientos SAPU, sin la necesidad de derivar a los usuarios a Unidades de Emergencia Hospitalaria	Resolutivez SAPU	(Total de usuarios derivados desde SAPU / Total de consultas médicas en establecimientos SAPU) * 100	Derivaciones iguales o inferiores a 5%	Bajo > 10% Regular 5.1% - 10% Alto: ≤ 5%	0,8%
3				Índice < 1	Regular: > 1	0,6

	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.		Bueno <= 1	
--	------------------------------	---	--	--	------------	--

Fuente: Elaboración propia



Ejecución Presupuestaria

Tabla 17: Ejecución Presupuestaria año 2024 CESFAM José Alvo

GASTOS	MONTO		
REMUNERACIONES	\$ 3.972.499.271		
HONORARIOS	\$ 197.764.020	INGRESOS	\$ 6.589.872.929
GASTOS BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.201.452.181	GASTOS	\$ 6.797.239.241
SAPU	\$ 122.335.914		
DEUDA FLOTANTE	\$ 303.187.855		
TOTAL	\$ 6.797.239.241		

Fuente: Corporación Municipal de La Florida

Proyectos de Inversión

Durante al año 2024 se ejecutaron proyectos que ascendieron a cerca de 70 millones de pesos.

Imagen N°12: Proyectos de Inversión Ejecutados 2024 CESFAM José Alvo.

PROGRAMA MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EN ESTABLECIMIENTOS DE APS (PMI)

- Intervención Cielos Salas de Espera y Reparación de Cubiertas Sector Rojo
- Construcción Sala de Residuos (REAS)
- Reemplazamiento Salas Respiratorias y Sala de Procedimiento

Programa de Reforzamiento de la Atención Primaria de Salud (PRAPS) Comunitarios

- Actívate con el Alvo
- Te Cuido, Me Cuidas

MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA

- Instalación de Mampara Acceso SAC / SAU
- Instalación de Baldosas Microvibradas en Patios Interiores

Fuente: Elaboración Propia

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 2024 se gestionaron 32.440 solicitudes ciudadanas, siendo las consultas las que alcanzan 31.895.

Tabla 18: Distribución Solicitudes Ciudadanas y comparación entre años 2023 y 2024.

Tipo de Solicitud	AÑO 2023	AÑO 2024	VARIACION 2023/2024	VARIACION %
Consultas	70.663	31.865	-38.798	-55%
Reclamos	194	258	64	33%
Sugerencias	28	15	-13	-46%
Felicitaciones	136	136	0	0%
Solicitudes	218	166	-52	-24%
TOTAL	71.239	32.440	-38.799	-54%

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

Se evidencia una disminución del 54% en las consultas, ello obedece a la automatización de las atenciones, principalmente por el correcto uso de la Plataforma Call Center Hora Fácil, la que se encuentra arraigada en nuestros usuarios, pudiendo acceder a atenciones de salud, sin acudir al CESFAM y autogestionando sus atenciones vía telefónica. Por otro lado también se encuentra la implementación de la Plataforma de Gestión de la Demanda Telesalud para acceder a controles de salud, solicitud de documentos y certificados, y emisión de informes lo que conlleva que nuestro establecimiento, mantiene correcto registro y mejoramiento en la derivación interna y educación durante el año 2023 en el uso de la tecnología como un activo en salud fundamental para mejorar procesos y obtención de los principios fundamentales de Acceso y Oportunidad.

Podemos apreciar en la actualidad, la eliminación de aglomeraciones durante los primeros días del mes para obtener acceso a controles de salud, o más significativamente, usuarios durante las primeras horas de la mañana por afecciones que requerían acudir y hacer filas para obtener una cita. También debido a la automatización de las atenciones, la cantidad de usuarios que acuden a solicitar alguna prestación también disminuyó pues acuden al CESFAM, con hora tomada o bien al retiro de beneficios como alimentos y medicamentos.

Es por esta razón que el informe anual 2024, consigna y refleja los esfuerzos realizados por el personal de salud de nuestro establecimiento, en educar a la población que, durante el 2024, tuvieron atenciones con acceso remoto vía Call Center Hora fácil cobrando la OIRS una importancia en la mejora de procesos administrativos y satisfacción usuaria por la disminución de consultas.

Entre los procesos administrativos que destacaron durante el 2024, se encuentra la alianza con la Unidad de Farmacia, ya que las contrarreferencias realizadas desde el nivel secundario, se condensaron en OIRS y se gestionó vía SOME, la prestación conciliación farmacéutica, que dio a nuestro referente, la posibilidad de realizar atenciones directas con nuestros usuarios, atención presencial para resolver situaciones que generaban conflicto entre el usuario y la unidad, resolver dudas y consultas sobre tratamiento indicado desde el especialista para retiro en nuestro establecimiento, entre otras actividades que incluyeron la participación en charlas a usuarios sobre antimicrobianos entre otros temas de interés. Cabe destacar que nuestro Químico Farmacéutico, abarcó 2/3 de las consultas realizadas bajo esta prestación en la Comuna, generando nuevamente, un precedente comunal para la gestión de las consultas y dudas de la población, sobre el correcto tratamiento de su patología y otras consultas referentes a controles, uso correcto de medicamentos, efectos adversos de medicamentos y otros temas que son significativamente valorados en la implementación de la estrategia ECICEP.

Con relación a la distribución por sexo, las solicitudes ciudadanas en total fueron 32.440, siendo 12.487 realizadas por hombres, lo que constituye un 38,4%, mientras que 19.953 por mujeres constituyendo el 61,5%.

Tabla 19: Distribución por Tipo de Reclamos años 2023 y 2024..

Tipo de Reclamo	AÑO 2023	AÑO 2024	VARIACION 2023/2024	PORCENTAJE
Trato	31	31	0	0%
Competencia Técnica	36	88	52	59%
Infraestructura	11	14	3	21%
Tiempo de Espera (En sala de espera)	14	29	15	52%
Tiempo de Espera, por Consulta Especialidad (Por Lista De Espera)	7	0	-7	-100%
Tiempo de Espera, por Procedimiento (Lista de Espera)	0	0	0	0%
Tiempo de Espera, Por Cirugía (Lista de Espera)	0	0	0	0%
Información	8	8	0	0%
Procedimientos Administrativos	79	79	0	0%
Probidad Administrativa	0	8	8	-100%
Incumplimiento Garantías Explícitas En Salud (GES)	8	1	-7	-88%
Incumplimiento de Garantías Ley Ricarte Soto	0	0	0	0%
TOTAL	194	258	64	25%

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

Los reclamos asociados a Trato, se mantuvieron igual respecto al periodo anterior. De lo analizado producto de este tipo de reclamos, se observa que los usuarios asocian el trato, con la atención en general recibida durante su acceso al Establecimiento.

Nuestros usuarios consideraron que el derecho a su atención de salud debe ser respetada independiente del horario de llegada generando con esto, planes de mejora con los equipos consistentes en solicitar al personal que aunque no haya registro de llegada, se llame a viva voz en sala de espera antes de establecer la inasistencia.

Otro punto que se considera en el análisis, es que los tiempos de atención por prestación, cobran relevancia en la satisfacción usuaria ya que una hora de morbilidad que dura 15 minutos, en otras atenciones de control que tienen un tiempo de 30 minutos abordando la Estrategia de Cuidado Integral Centrada en las Personas, que requiere llegar a un consenso con el usuario en la elección de su tratamiento, siendo el personal de salud, el que debe asumir un rol consultivo con usuarios, mostrando alternativas para el correcto manejo de una patología.

En este punto es relevante mencionar que ha sido laborioso para el personal de salud ir eliminando progresivamente la práctica de generar renovación de tratamiento sin controles lo que produce una baja en la satisfacción usuaria, al no mantener la práctica producida por alarma sanitaria de COVID 19 durante más de dos años, a usuarios sin acudir a controles programáticos y con tratamientos otorgados para mantener vigente su prescripción de medicamentos.

Otro aumento, se proyectó en los reclamos asociados a Tiempos de Espera (en salas de espera) con un 26%, que se asocia a la implementación del TOTEM, que en un inicio, provocó diversas dificultades para la resolución del requerimiento de atención ya que no se implementó con recurso humano asociado y la misma dotación de personal, debía interrumpir funciones para orientar a los usuarios en su uso, generando filas durante un tiempo considerable.

Un punto importante que siempre se ha mantenido en constantes planes de mejora, ha sido la tipificación por Procedimientos Administrativos, manteniendo el mismo valor del 2023, esto ha sido trabajado constantemente en planes de mejora, pues la percepción de los reclamos requiere educación constante dirigida a nuestros usuarios en que comprendan que estos procedimientos no siempre se pueden instalar en el inmediato, sino que a corto y mediano plazo.

Avances 2024

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.

El 2024 esta plataforma se consolidó como vía de ingreso de la demanda por Morbilidad Médica logrando aumentar a la oferta de horas otorgadas a 17.503 representando el 13% de la oferta comunal con un promedio de 80 horas diarias.

Telesalud

Estrategia Ministerial que fue implementada en nuestro CESFAM en el mes de junio, tiene como finalidad mejorar la Atención Primaria de Salud a través del cumplimiento de dos objetivos:

- Gestionar de manera remota la demanda
- Mejorar el acceso, oportunidad y calidad de la atención.

El año 2024 se recepciona más de 12.000 solicitudes.

Metas Sanitarias

Tabla 20: Cumplimiento de Metas Sanitarias desde 2018-2024

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
93%	95%	76,5%	77,29%	92,78%	100%	94,5%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21: Cumplimiento de Metas Sanitarias año 2024

N° Meta		Meta	Cumplimiento 2024
1	Recuperación desarrollo Psicomotor (DSM)	90%	100%
2	Papanicolau (PAP) Vigente en mujeres entre 25 y 64 años de edad	4451	87%
3A	Control Odontológico en población de 0 a 9 años	41%	41,96%
3B	Niños y niñas de 6 años libres de caries	16%	21,55%
4A	Cobertura efectiva de tratamiento de DM2 bajo control de 15 y más años	26.7%	25,8%
4B	Evaluación anual del pie diabético en personas bajo control de 15 años y más.	78.68%	69,3%
5	Cobertura efectiva de HTA en personas de 15 años y más	36,17%	33,03%
6	Lactancia Materna Exclusiva (LME) en menores de 6 meses de vida	58%	61,78%
7	Cobertura de Tratamiento en Personas con Asma y EPOC	10%	10,74%
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 91.67%.

Tabla 22: Cumplimiento de IAAPS 2024

N°	Indicador	META	Cumplimiento 2024
1	Certificación MAIS Vigente	Sí	Sí
2	Extensión horaria funcionando	Sí	Sí
3	Fármacos trazadores disponibles	Sí	Sí
4	Tasa de consultas	1.2	1.18
5	Tasa de resolutividad	90%	92,4%
6	Visitas Domiciliarias	0.14	0.16
7	EMP Mujeres	12%	14%
7	EMP Hombres	12%	5%
8	EMPAM	44,25%	32,5%
9	EEDP 12 a 23 meses	94,74%	114,5%
10	Ficha CLAP 10 a 19 años	19,18%	18,46%
11	Morbilidad odontológica 0 a 19 años	33%	40%
12	Cobertura salud mental mayores 5 años	26%	27%
13	Tasa de controles de salud mental	5	6.55
14	Vacunación Antiinfluenza	80%	90%
15	Ingreso precoz a control prenatal	90%	94%
16	Cobertura de MAC en adolescentes	20,41%	17,77%
17	Cobertura efectiva DM2	56,05%	49,43%
18	Cobertura efectiva HTA	55,56%	43%
19	Proporción menores de 3 años libres de caries	56,51%	63%
20	NN menores de 6 años con EN normal	50,82%	32%

Desafíos 2025

- Fortalecer la estrategia Telesalud
- Comenzar el Proceso de Re-Acreditación
- Desarrollar acciones para cumplir Pauta MAIS.
- Fortalecer estrategia ECICEP en todo el ciclo vital.
- Consolidar las alianzas con el Intersector.
- Desarrollar estrategias innovadoras en salud.

