

Informe Ejecutivo Cuenta Pública CESFAM Los Quillayes Gestión 2024

Juan Pablo Villena Villarroel

Director

La Florida, Junio 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 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, grupos de adultos mayores realizándose asambleas y conversatorios que permiten levantar requerimientos de nuestros usuarios realizadas por nuestro encargado de Promoción y participación.

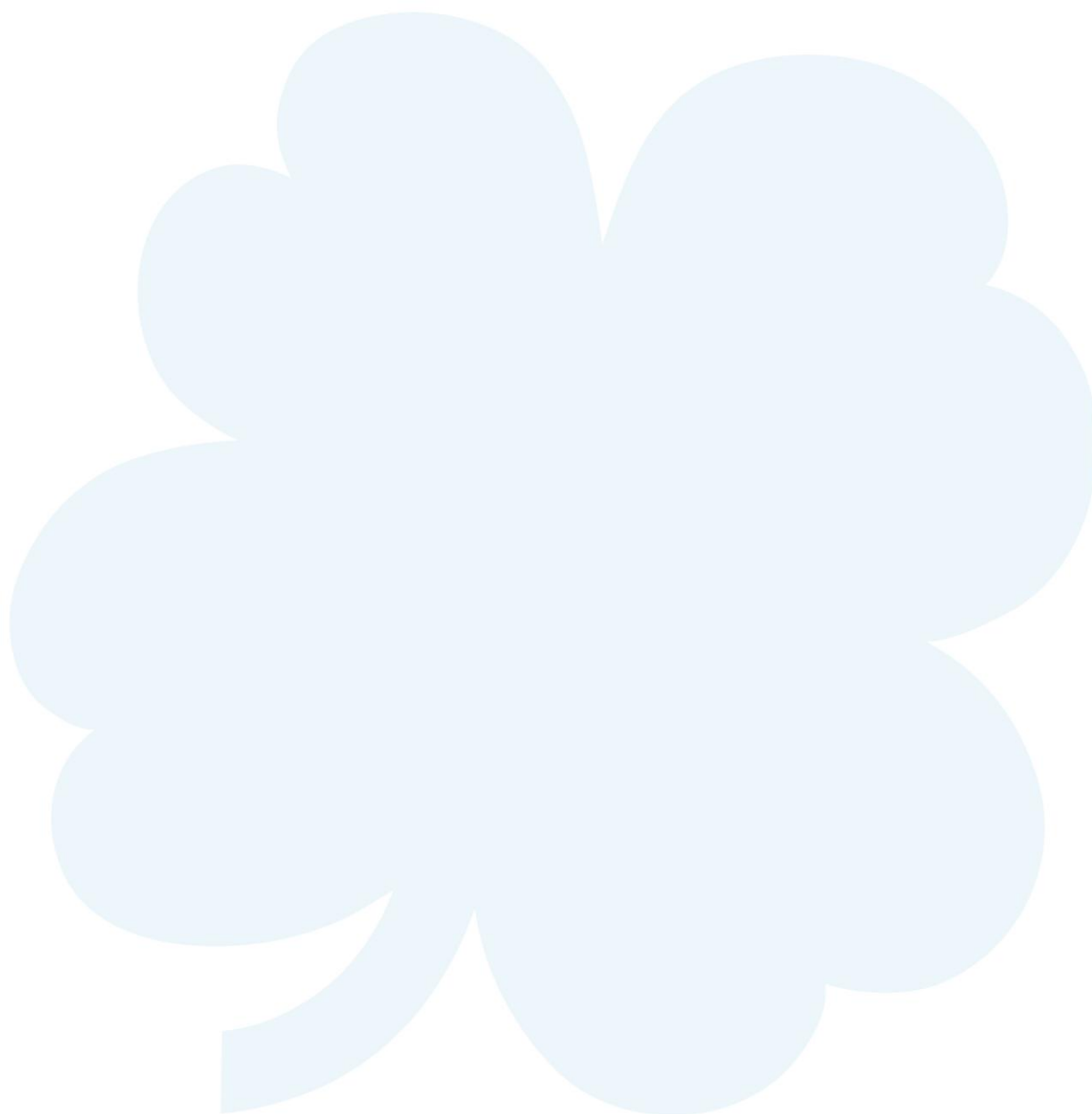
Para este año, al igual que para el año anterior, se elabora una encuesta que es socializada por redes sociales y en las salas de espera del CESFAM, de la cual se pueden responder las siguientes inquietudes para ser abordadas en cuenta pública:

- Dotación médica.
- Tiempos de espera en SAR.
- Imagenología en CESFAM.
- Infraestructura.
- Talleres que se imparten.
- Etc.

La revista de la Gestión 2024 se realizó el 15 de mayo 2025, en Espacio Quillayes.

La ceremonia se organizó de la siguiente manera: el maestro de ceremonia dió 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, se presentó la Cuenta Pública año 2024 del establecimiento.



Desarrollo

Antecedentes

EL CESFAM Los Quillayes 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, 26 establecimientos educacionales y 15 jardines infantiles. Teniendo como Misión “Otorgar a los beneficiarios, durante todo el ciclo vital, atenciones basadas en el modelo de salud familiar, con carácter docente asistencial y con énfasis en calidad, seguridad y satisfacción de las necesidades de salud.”.

El Centro de Salud Familiar Los Quillayes surge a partir de la necesidad desde la comunidad y se inicia como un centro materno infantil 15 de diciembre del año 1988.

Misión

“Otorgar a los beneficiarios, durante todo el ciclo vital, atenciones basadas en el modelo de salud familiar, con carácter docente asistencial y con énfasis en calidad, seguridad y satisfacción de las necesidades de salud.”.

Visión

“Ser reconocidos por la comunidad como referentes en salud para el año 2027”.

El CESFAM Los Quillayes es una institución pública municipal que otorga atención de Salud Primaria en La Comuna siendo parte de los nueve CESFAM y tiene un total de 45.712 usuarios inscritos y validados y forma parte de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

La distribución por grupo etario es la siguiente: población infantil de 0 a 9 años asciende a 5.067 que representa el 12%, población adolescente de 10 a 19 años es de 6.061 personas que representa el 14%, la población adulta de 20 a 64 años

es de 26.992 personas representando el 60% y la población adulta mayor de 65 años más asciende a 6.153 que representa el 15%.

Con relación a la distribución por sexo los usuarios masculinos ascienden a 21.933 representando el 47,6% de nuestra población, mientras que las mujeres ascienden a 24.112 representando el 52,4% del total de usuarios inscritos.

La población inscrita se distribuye de la siguiente manera en los tres sectores 40% sector cielo, 32% sector tierra y 28% sector sol.

Ubicación e Infraestructura

CESFAM Los Quillayes se encuentra ubicado en calle Julio César #10.905 Comuna de la Florida y sus límites son los siguientes: al norte San José de la Estrella, al sur calle Elisa Correa, al oriente Avenida Santa Raquel y al poniente calle Bahía Catalina.

Horario de Atención

El horario de atención del Centro de Salud Familiar Los Quillayes es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y los sábados de 09:00 a 13:00 horas.

El horario de atención del SAR Los Quillayes es continuo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Organización Institucional

La dotación esta definida como el número de jornadas de 44 hrs semanales necesarias para funcionar y en base a esto en la siguiente tabla se puede observar las jornadas requeridas durante el año 2023 por estamento en CESFAM y SAR (Servicio de urgencia).

Imagen 1

DOTACIÓN CESFAM

Profesional	N° de jornadas
A-Médico	16
A-Odontologa	7
A-Químico Farmacéutico	1
B-Asistente Social	5,5
B-Educadora de Parvulos	2,5
B-Enfermero	13,4
B-Kinesiólogo	10,4
B-Matrona	11
B-Nutricionista	8,5
B-Psicologo	5,7
B-Terapeuta ocupacional	1,5
C-TANS	2
C-TONS	5,5
C-Técnico de Salud	39,5
D-Auxiliar Paramédico	1,5
E-Administrativo	25
F-Auxiliar de Servicios	10
F-Guardia de Seguridad	7

DOTACION SAR

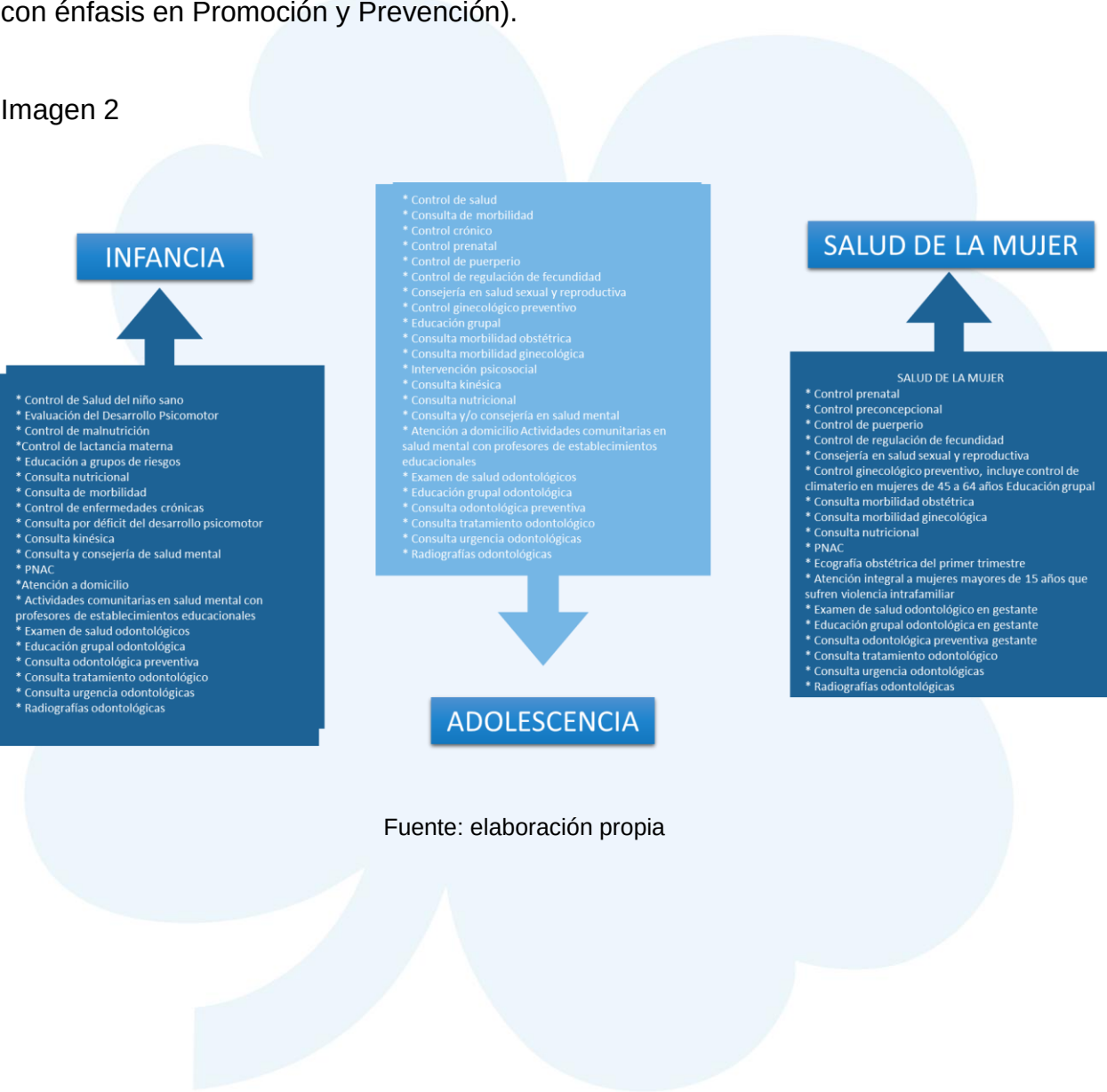
Profesional	N° de personas
A-Médico	7
B-Tecnólogo Médico	2
B-Enfermero	6
B-Kinesiólogo	2
C-Técnico de Salud	6
E-Administrativo	3
F-Auxiliar de Servicios	4
F-Guardia de Seguridad	5

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 2



Fuente: elaboración propia



Fuente: Elaboración Propia

Producción

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 inscrita de 0 a 9 años asciende a 5.067 niños presentando las siguientes características:

- 100% de los niños evaluados y que presentaban riesgo en el desarrollo psicomotor, fueron recuperados.
- 39% de los niños/as se encuentran sin control.
- 39% (1.195) presentan mal nutrición por exceso
 - Sobrepeso 705
 - Obeso 490
- Población bajo control (PBC) enfermedades respiratorias infantiles (ERI) 926 usuarios (10%)
 - 57% de los cuales se encuentran controlados
 - 32% parcialmente controlado

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 inscrita de 10 a 19 años asciende a 6.4164 y presentan las siguientes características:

- Se realizaron 989 controles, lo que nos permitió cumplir con indicadores establecido para el año.
- 798 usuarios se encuentran en control para regulación de fecundidad.
- El embarazo adolescente ha disminuido durante el último año a 20 casos el 2024 y el promedio de los años previos era de 29 casos.

Programa Adulto y Adulto Mayor

Las personas que forman parte del programa cardiovascular asciende a un total de 6.711 usuarios/as y sus principales características son las siguientes:

- 53% presenta un riesgo cardiovascular alto, 27% moderado y 21% bajo
- Población bajo control de diabetes es 3.020 usuarios, de los cuales se encuentran compensados 1.917.
- Población bajo control de hipertensión es 5.618 usuarios, de los cuales se encuentran compensados 2.901.
- Población bajo control de crónicos no cardiovascular es 2.641 usuarios.
- Población bajo control de crónicos respiratorios es de 845 usuarios con ASMA y 256 con EPOC.
- Población bajo control en TACO son 320.

Programa Salud Sexual y Reproductiva

Los principales números durante el año 2024 fueron los siguientes:

- 2404 PAP tomados, lo que permitió detectar de manera prematura 14 casos de cáncer cervicouterino.
- 1025 ecografías a embarazadas y por dispositivos intrauterinos. Este aumento se debe a la incorporación de la ecografía de semanas 11 a 14.

- 335 ingresos precoces de embarazo, esto equivale a que el 94% ingreso antes de las 14 semanas.

Programa Salud Mental

La población bajo control (PBC) alcanza las 2.777 personas un 64% son mujeres y un 36% hombres. Las principales características son las siguientes:

- El mecanismo de ingreso actual al programa de salud mental se realiza a través de tamizaje realizado por enfermera y que durante el año 2024 equivale a 1.887 usuarios evaluados (61,8% más que durante el año 2023)
- En los niños el porcentaje mayor de PBC es en niños vs niñas, sin embargo, esta información se invierte en población adolescente y adulta.
- Los principales diagnósticos por grupo etario son:
 - Niños/as trastornos hipercinéticos.
 - Adolescentes y adultos trastornos ansiosos.
- Otros números relevantes son:
 - Programa mejor niñez, aseguro el acceso a 138 usuarios.
 - Dupla psicosocial realizó 743 atenciones en SAR (Servicio alta resolución) los Quillayes.
 - Programa acompañamiento:
 - 526 reuniones intersectoriales.
 - 325 reuniones comunitarias.
 - 337 visitas domiciliarias.
 - 2.176 contactos telefónicos.
 - DIR, realizó 1.135 tamizajes.

Programa Salud Oral

Se realizaron 13.131 actividades odontológicas, de ellas destacan:

- 4.523 atenciones en niños.
- 3.270 atenciones en adolescentes.
- 861 atenciones a embarazadas.
- 2.259 atenciones a adultos mayores.
- 3.714 limpiezas dentales.
- 5.060 obturaciones definitivas.
- 921 restauraciones provisionarias.
- 295 urgencias GES.

Unidad de Apoyo

Durante el año 2024 destaca las siguientes prestaciones realizadas:

- 22.325 toma de muestras.
- 3.605 electrocardiograma.
- 2.123 curaciones de pie diabético.
- 186 telemedicina.
- 5.963 curaciones avanzadas.
- 2.222 pesquisa de HTA.
- 257 lavado de oídos.

Respecto a la gestión de Farmacia durante el 2024, se logra visualizar el trabajo de la siguiente manera:

- 174.875 recetas despachadas.

En relación a las atenciones domiciliarias la población asciende a 1.010 usuarios y se cumplieron los siguientes números:

- 1.010 usuarios reciben sus medicamentos a través de funcionarios del CESFAM.
- 134 usuarios reciben sus medicamentos a través de RPM municipal.
- 115 usuarios reciben sus medicamentos en sede vecinal de turquesa y 35 en bahía catalina.

Usuarios Dismovilizados

Tenemos una población de 214 usuarios dependientes severos, los cuales recibieron las siguientes prestaciones:

- 644 visitas integrales.
- 2.976 visitas de tratamiento.

- 270 toma de muestras en el año.
- 1.293 curaciones.

Programa elige vida Sana

Es un programa preventivo muy requerido por la comunidad y que produjo lo siguiente:

- La meta establecida es de 76 usuarios y participaron 143 usuarios.
- Se realizaron un total de 138 talleres.

Programa MAS adulto mayor autovalente

- Programa destinado a promover la autonomía, la salud y el bienestar de los adultos mayores, considerando sus necesidades físicas, emocionales y sociales y durante el año 2023 las actividades realizadas fueron las siguientes:
 - 1.176 talleres de promoción de salud.
 - Charlas educativas con odontólogo y nutricionista.

Horas de morbilidad

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.

Las horas de morbilidad disponibles durante el año 2024 fueron 34.893 y se conformaron de la siguiente forma:

- 17.384 horas ofertadas en médico en tu barrio.
- 17.509 horas ofertadas desde CESFAM

Es importante consignar que el número de inasistencias a estas horas solicitadas para el mismo día ascienden a 3.758, lo que equivale a un 11% de lo ofertado.

SAR Los Quillayes

El horario de atención del servicio es las 24 hrs del día, todos los días de la semana y los principales datos del año 2024 son los siguientes:

- Un total de 56.471 atenciones, de las cuales un 60% fueron categorizados como C5 y un 28% como C4.
- Un 83% de los usuarios fueron atendidos antes de las 2 horas.
- En relación al porcentaje de abandono (usuarios que no completan su atención por algún motivo), este número disminuyó considerablemente entre el año 2023 al 2024, pasando de un 6,64% a un 5,56%.
- Se realizaron un total de 9.066 radiografías en unidad.

Balance Financiero

Tabla 17: Balance Financiero año 2024

GASTOS	MONTO
REMUNERACIONES	\$ 6.149.887.680
HONORARIOS	\$ 272.999.567
GASTOS BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.050.646.579
SAR	\$ 404.288.234
DEUDA FLOTANTE	\$ 438.756.253
TOTAL	\$ 10.316.578.313

INGRESOS	\$ 10.198.789.226
GASTOS	\$ 10.316.578.313

CESFAM Los Quillayes

Fuente: Corporación Municipal de La Florida

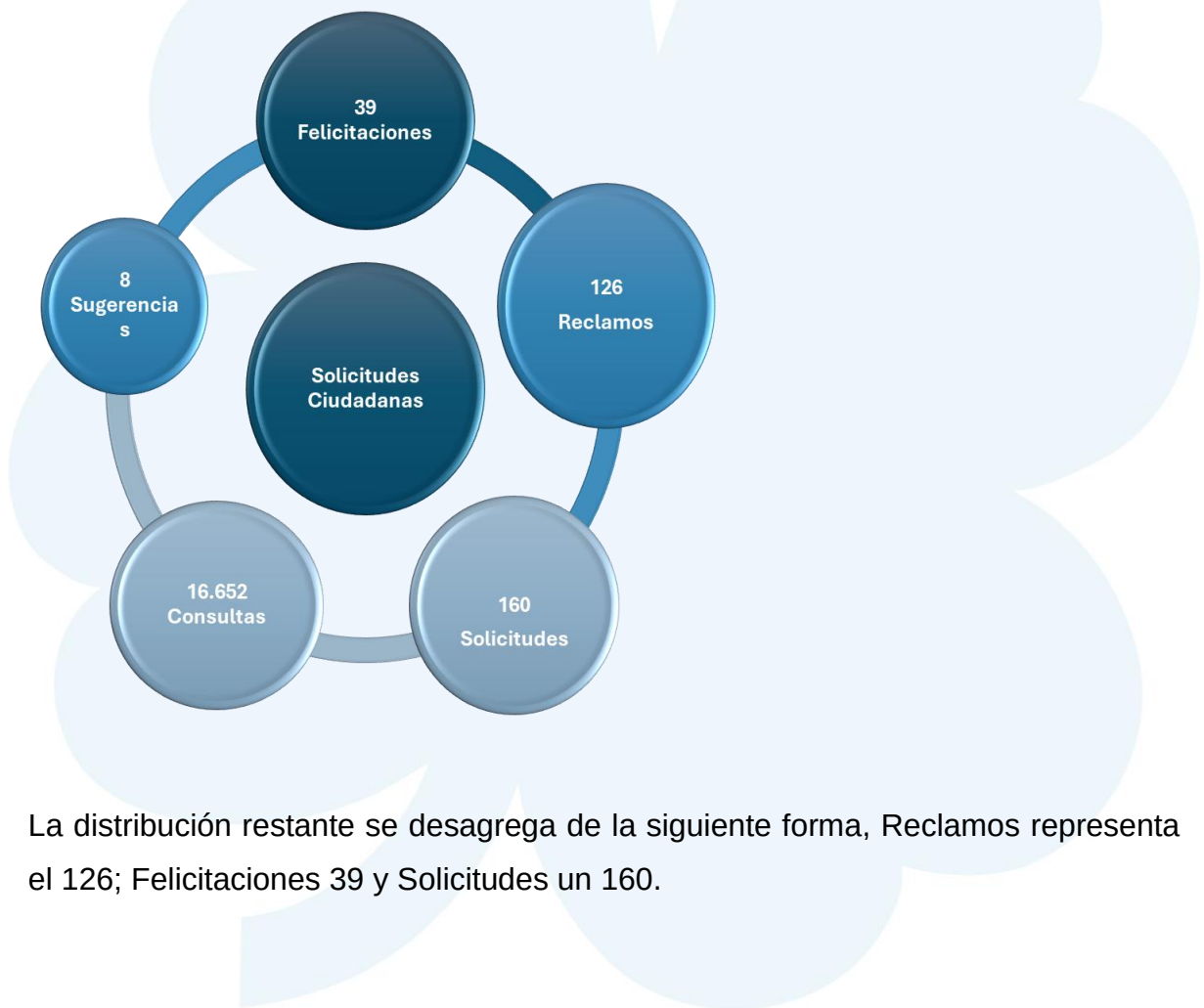
Participación Ciudadana

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 2024 se gestionaron 16.985 solicitudes ciudadanas, siendo las consultas las que alcanzan 16.652.



La distribución restante se desagrega de la siguiente forma, Reclamos representa el 126; Felicitaciones 39 y Solicitudes un 160.

Metas Sanitarias

Durante el año 202 el cumplimiento de estos indicadores alcanzó un 94,63%, aumentando lo realizado el año 2022 (86,83%) y 2023 (98,21%).

Desafíos 2024

- Potenciar el trabajo con los diferentes actores territoriales del sector Los Quillayes.
- Consolidar el Modelo de Atención Integral
- Generar un trabajo estrecho con nuestra población migrante y pueblos originarios del territorio.
- Favorecer los procesos de comunicación disponible generando nuevas estrategias en conjunto con la comunidad.