

RESUMEN EJECUTIVO – CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2024 CESFAM SANTA AMALIA

RESPONSABLE: Jacqueline Pacheco Jara

Directora Cefam Santa Amalia

INTRODUCCIÓN

La cuenta pública participativa es un mecanismo de participación ciudadana establecido en la Ley 20.500 sobre participación en la gestión pública. Entrega la posibilidad que la comunidad pueda hacer visible sus intereses y opiniones, contribuyendo en la construcción de una comunidad activa. Representa la transparencia de la gestión pública y el trabajo en conjunto de las instituciones con sus ciudadanos.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos un Centro de Salud Familiar que considera la participación de todos los actores involucrados. Nuestra labor siempre tiene el objetivo de aportar en la prevención y promoción de la salud de las personas, familia y comunidad.

VISIÓN

El Centro de Salud Santa Amalia pretende contribuir a la salud de la población, siendo líder en atención de calidad y buen trato al usuario.

DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

El Centro de Salud Familiar Santa Amalia, se encuentra situado en la Comuna de la Florida y depende de la Gestión Técnica y Administrativa de la Corporación Municipal de la Florida. Se inauguró el 21 de diciembre de 2004, se emplaza dentro del Parque Mónaco en calle Santa Amalia 0202. Se acredita como Centro de Salud Familiar en diciembre 2007.

El establecimiento trabaja bajo el modelo de atención integral en salud MAIS, que comprende la atención como un proceso integral y continuo. Permanentemente es evaluado el cumplimiento del modelo en sus ejes: Promoción de salud, prevención en salud,

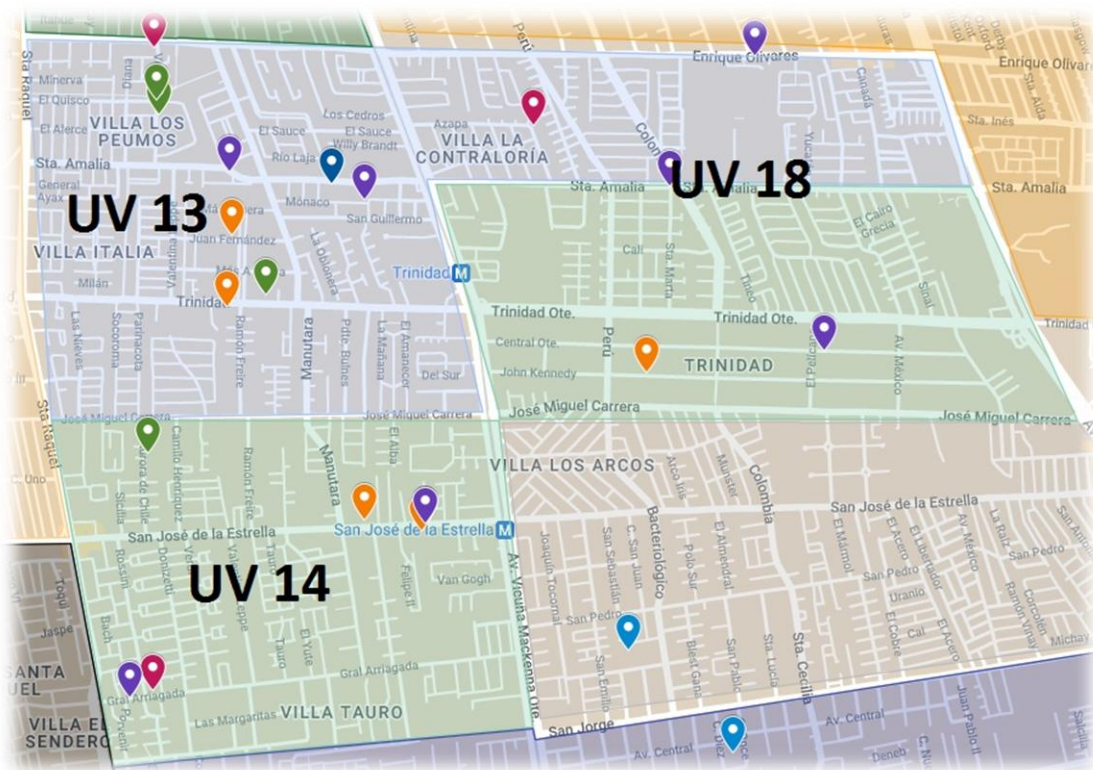
salud familiar, calidad, intersectorialidad, centrado en la atención abierta, tecnología, participación social y desarrollo de las personas. CESFAM SANTA AMALIA tuvo un cumplimiento en 2022 de un 90.3%.

MAPA TERRITORIAL

El centro de salud cuenta con 2 sectores:

Sector Verde que incluye las Unidades Vecinales 14 y 18 sur, con una población de 20.360 usuarios.

Sector Azul que incluye las unidades Vecinales 13 y 18 norte, con una población de 23.663 usuarios.



VISIÓN TERRITORIAL, INTERSECTORIAL, GRUPOS DE RIESGO Y MAPA EPIDEMIOLÓGICO.

Desde el año 2019, se encuentra a disposición del equipo de salud el Google Maps con los datos de; población a cargo, grupos de riesgo, recursos comunitarios, red local e instituciones, el cual se va nutriendo constantemente con información y contactos desde las unidades del centro de salud.



RECURSO HUMANO DISPONIBLE DEL CESFAM SANTA AMALIA

El Centro de Salud durante el 2024 tuvo una dotación de 158 funcionarios, divididas en (total jornadas):

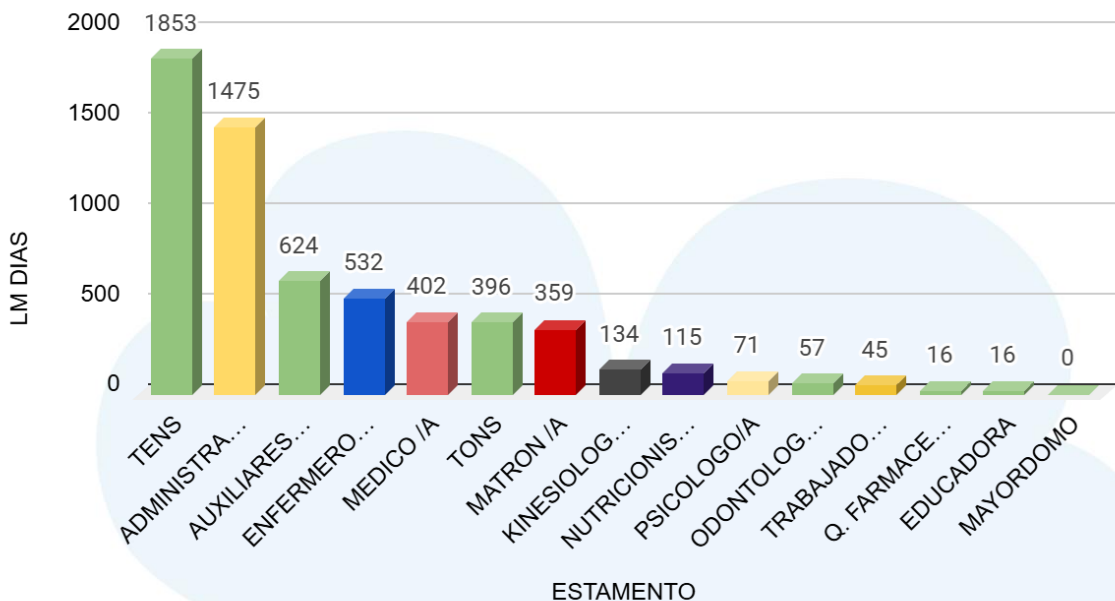
12,75 Médicos	4.4 Psicólogos
7.25 Odontólogos	3 Kinesiólogos
1 Químico Farmacéutico	6.3 Trabajadoras Sociales
13 Enfermeros	0.75 Educadora de Párvulos
7.5 Matrones	33 TENS / TONS
6.5 Nutricionistas	24 Administrativos

12.7 Auxiliares de Servicio

1 Mayordomo

En referencia al total de días de licencias médicas durante el 2024 fueron 6.095 días que al disgregar por estamento se aprecia en el siguiente gráfico:

Días LM por Estamento



POBLACIÓN INSCRITA VALIDADA 2024

La imagen muestra la evolución de personas inscritas validadas en el CESFAM Santa Amalia, destacando un importante crecimiento poblacional durante el año 2024. Según los datos, la población inscrita alcanzó las **47.767 personas**, lo que representa un aumento de **3.744 personas respecto al año anterior**, equivalente a un **incremento del 8,5%**.

Desde el año 2009, el centro ha mantenido una tendencia sostenida de aumento en su población usuaria, lo que refleja la consolidación del CESFAM como referente de atención para la comunidad del sector.

En cuanto a la distribución por sexo, el **55,9% corresponde a mujeres**, mientras que los **hombres representan el 44,1%** del total inscrito.

Por ciclo vital, se observa que la **mayoría de la población es adulta (58,1%)**, seguida por el grupo **adulto mayor (20,7%)**, lo que subraya el desafío de abordar enfermedades crónicas y fortalecer la atención integral a personas mayores.

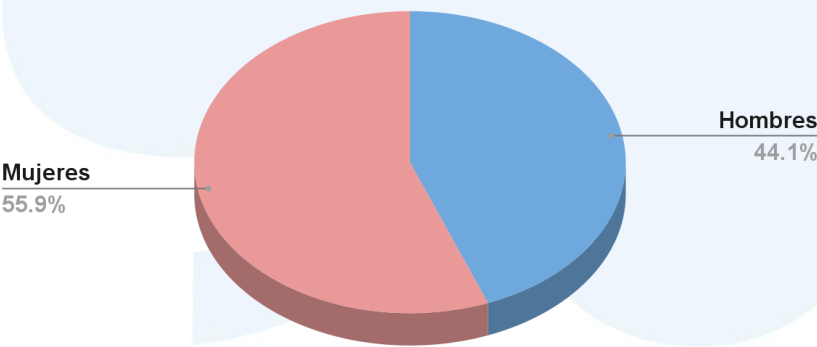
Este crecimiento exige al establecimiento una constante adaptación de su oferta de servicios, recursos humanos y estrategias sanitarias para dar respuesta a una comunidad cada vez más amplia y diversas



Aumento en la Población de 1305 personas, respecto al año anterior (3% adicional)

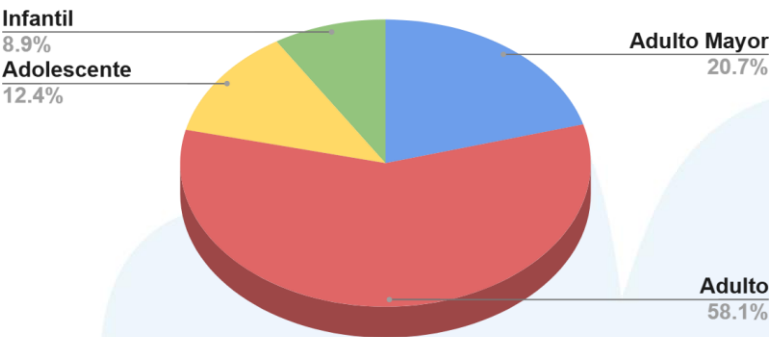
Distribución de la población inscrita validada por sexo

PIV segun Sexo



Distribución de la población inscrita validada por ciclo vital.

PIV según Ciclo Vital



PRESUPUESTO AÑO 2024

la **ejecución presupuestaria del CESFAM Santa Amalia correspondiente al año 2024**, detallando tanto los ingresos como los gastos del período.

Durante el año, el establecimiento recibió un total de **\$8.568.377.481 en ingresos**, mientras que los **gastos ejecutados alcanzaron los \$8.243.201.088**, reflejando una ejecución financiera eficiente y acorde a la disponibilidad presupuestaria.

Esta información da cuenta de una gestión presupuestaria responsable y orientada al fortalecimiento de la atención primaria de salud, asegurando recursos para la continuidad de los servicios, la mantención de insumos críticos, y el cumplimiento de compromisos laborales con el equipo del CESFAM.

INGRESOS	\$ 8.568.377.481
GASTOS	\$ 8.243.201.088

Respecto de los gastos que generó nuestro establecimiento durante el año 2024, en remuneraciones, estos alcanzaron 4.368.56.551 pesos.

Honorarios 288.300.623 pesos,

Gastos en compras y servicios 3.035.181.958 pesos,

SAPU 111.189.181 pesos,
Deuda flotante 439.962.775 pesos,
Gasto total de 8.243.201.088 pesos.

GASTOS	MONTO
REMUNERACIONES	\$ 4.368.566.551
HONORARIOS	\$ 288.300.623
GASTOS BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.035.181.958
SAPU	\$ 111.189.181
DEUDA FLOTANTE	\$ 439.962.775
TOTAL	\$ 8.243.201.088

CARTERA DE PRESTACIONES SEGÚN CICLO VITAL

PRODUCCIÓN EN SALUD CESFAM SANTA AMALIA

Esta imagen nos entrega información clave sobre el seguimiento y estado nutricional de niños y niñas entre 0 y 9 años atendidos en el establecimiento durante el año.

- En total, se **realizaron 3.231 controles de salud infantil**, lo que evidencia una cobertura significativa del programa en este grupo etario.
- El gráfico de barras en la parte superior izquierda muestra la distribución de controles por edad, destacando una mayor concentración en los rangos de **12-23 meses (434 controles)**, **5 años (373 controles)** y **6 años (373 controles)**, lo cual se alinea con los hitos clave del desarrollo infantil y los requerimientos del programa de control de salud.

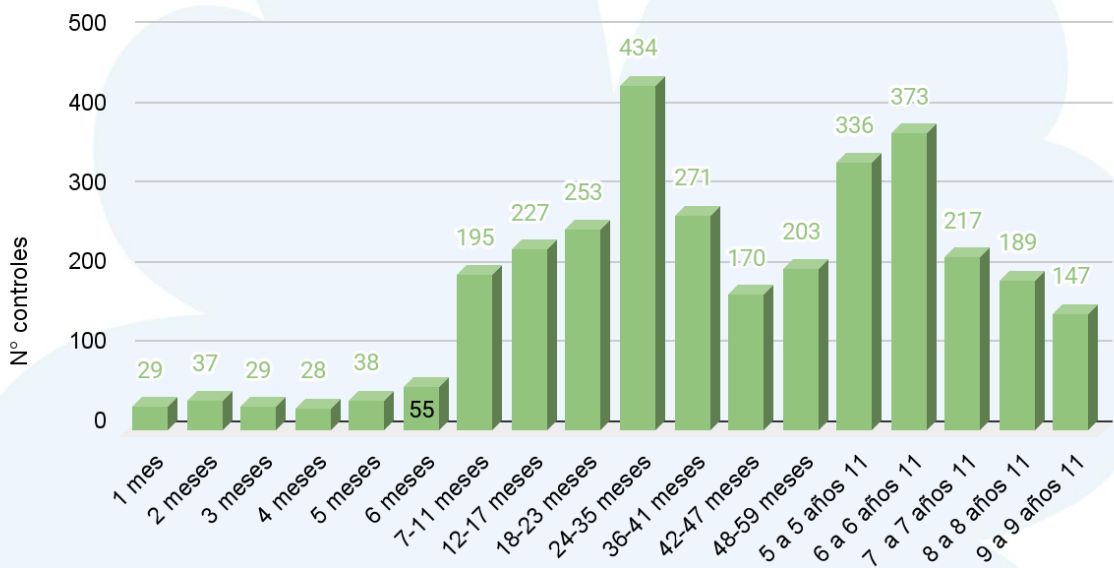
En cuanto al **estado nutricional** de los niños evaluados (gráfico inferior derecho):

- El **63%** (2.207 niños) presenta una **condición nutricional normal**, lo que constituye una señal positiva del estado de salud general.
- Sin embargo, se identifican **700 niños con sobrepeso o riesgo de obesidad** y **412 con obesidad**, lo que equivale al **34%** del total, planteando un desafío importante en términos de prevención de enfermedades crónicas y promoción de estilos de vida saludables desde la infancia.

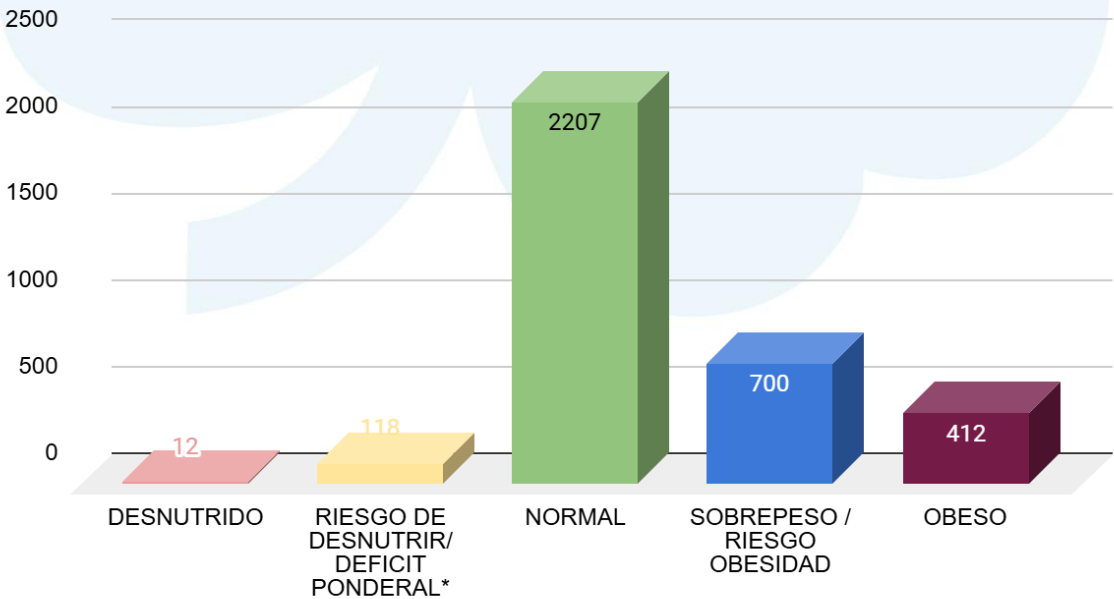
- 12 Casos de **desnutrición** y 118 **riesgo de desnutrición/déficit ponderal** representan una menor proporción, pero igualmente requieren seguimiento clínico.

Estos datos permiten orientar acciones focalizadas para reforzar la prevención de malnutrición por exceso, además de mantener y fortalecer las intervenciones que han permitido una alta proporción de niños con nutrición adecuada.

Controles niños de 0 a 9 años



Estado Nutricional en niños de 0 a 9 años



los resultados alcanzados durante el año 2024 en el ciclo vital adulto y adulto mayor, destacando el cumplimiento de las **metas sanitarias** y los principales indicadores del **Instrumento de Autoevaluación de la Atención Primaria de Salud (IAAPS)**.

Metas Sanitarias 2024

Los cuatro indicadores evaluados superaron el 99% de cumplimiento, demostrando un alto rendimiento en el abordaje de enfermedades crónicas:

- **Evaluación Pie Diabético DM2:** 106,20%
- **Compensación Hipertensión Arterial (HTA):** 99,00%
- **Compensación Diabetes Mellitus tipo 2 (DM2):** 99,20%
- **Control EPOC y ASMA:** 100,63%

IAAPS 2024

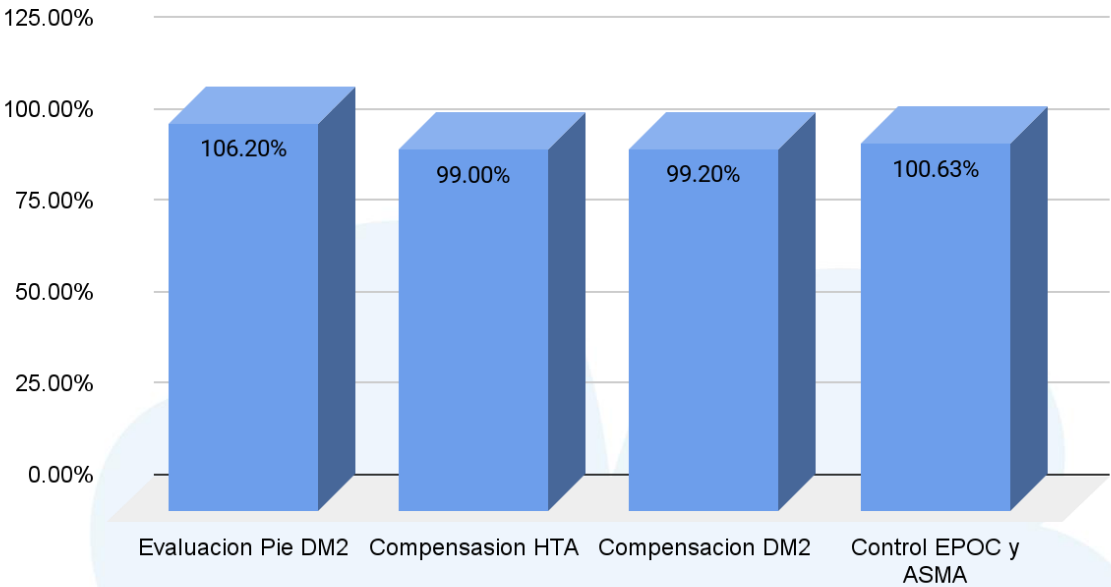
En cuanto a los indicadores IAAPS, se observa:

- **EMPA Mujeres:** 81,90%
- **EMPA Hombres:** 44,68%
- **EFAM (Evaluación Funcional del Adulto Mayor):** 79,84%
- **Cobertura DM2:** 66,00%
- **Cobertura HTA:** 77,00%

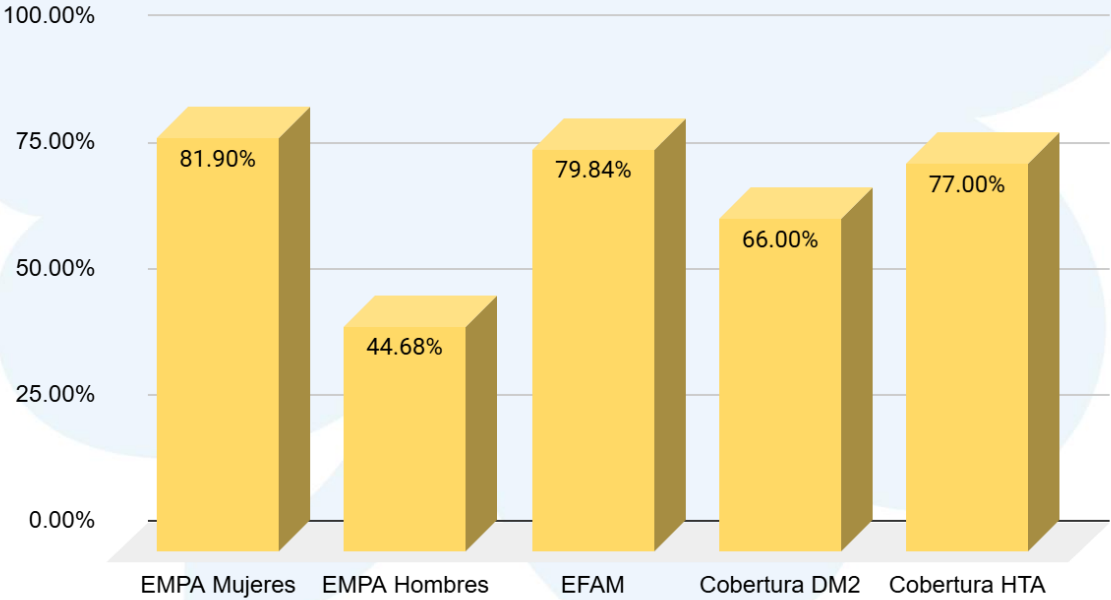
Conclusión general:

Durante el 2024, se logró el **cumplimiento de las metas sanitarias e IAAPS establecidas**, consolidando un modelo de atención centrado en el **abordaje integral de personas con enfermedades crónicas**, especialmente en etapas de alta complejidad y riesgo sanitario.

Metas Sanitarias 2024



IAAPS 2024



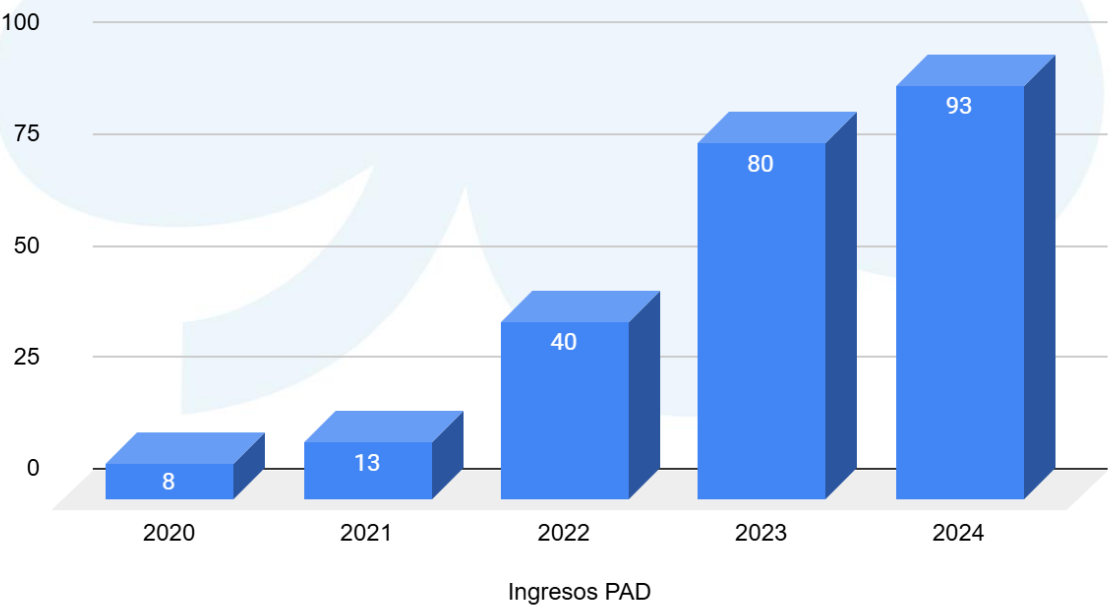
la evolución de los ingresos al **Programa de Atención Domiciliaria (PAD)** durante el período **2020 a 2024**, evidenciando un crecimiento sostenido y significativo en la demanda y cobertura de esta estrategia de atención.

- En **2020**, se registraron apenas **8 ingresos** al programa.
- En **2021**, los ingresos aumentaron levemente a **13 personas**.
- En **2022**, se observa un incremento notable con **40 nuevos ingresos**.
- En **2023**, los ingresos se duplican nuevamente, alcanzando los **80 usuarios**.
- Finalmente, en **2024**, se consolidó este crecimiento con un total de **93 ingresos**, el valor más alto del quinquenio.

Este comportamiento refleja que en los últimos cinco años los ingresos al PAD **se multiplicaron**, pasando de 8 usuarios en 2020 a 93 en 2024. Esta tendencia da cuenta de la consolidación del modelo de atención domiciliaria como una respuesta efectiva para personas con dependencia funcional o condiciones crónicas que dificultan su desplazamiento al centro de salud.

El crecimiento también evidencia una mayor identificación de casos elegibles y una ampliación de la capacidad operativa del equipo multidisciplinario que conforma el programa, contribuyendo a mejorar la continuidad del cuidado en el entorno del hogar.

Evolución Ingresos PAD 2020-2024



Salud sexual y reproductiva.

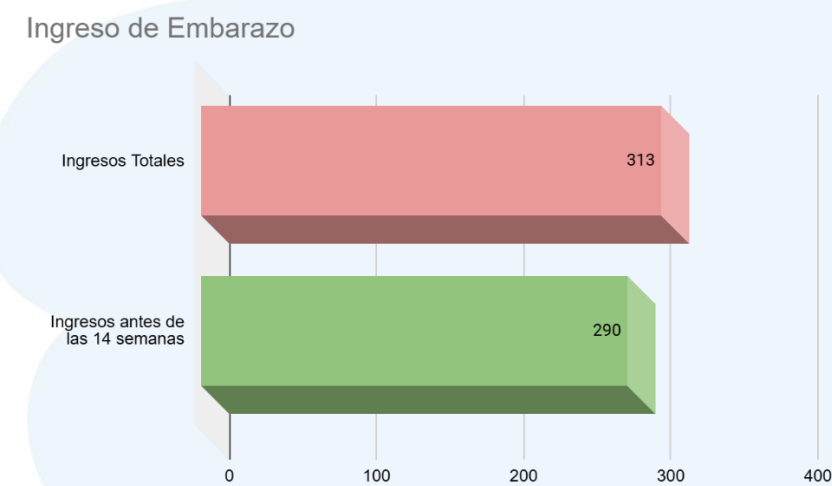
los resultados del programa de **Salud Sexual y Reproductiva** en relación con el ingreso de gestantes a control prenatal durante el año.

- Se registraron un total de **313 ingresos de embarazo**.
- De estos, **290 mujeres fueron ingresadas antes de las 14 semanas de gestación**, lo que representa un **93% de cobertura de ingreso precoz** al control prenatal.

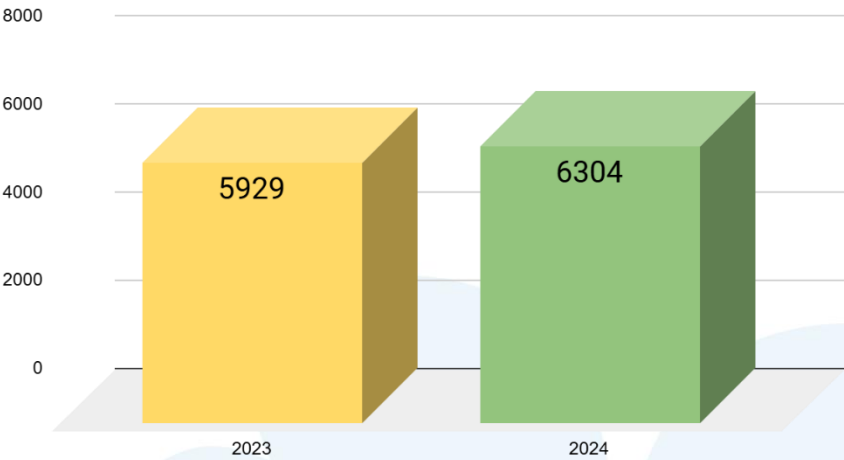
Este indicador es altamente positivo, ya que un ingreso temprano al control permite una **detección oportuna de factores de riesgo obstétrico**, fortalece el vínculo con el equipo de salud y contribuye a mejorar los resultados materno-perinatales.

El alto porcentaje de captación precoz refleja una gestión eficiente de la pesquisa en el primer nivel de atención, así como una estrategia activa de educación, pesquisa y derivación desde la atención general y comunitaria.

De las 313 embarazadas fueron, ingresadas precozmente a control



PAP Vigentes



Programa de Salud Mental.

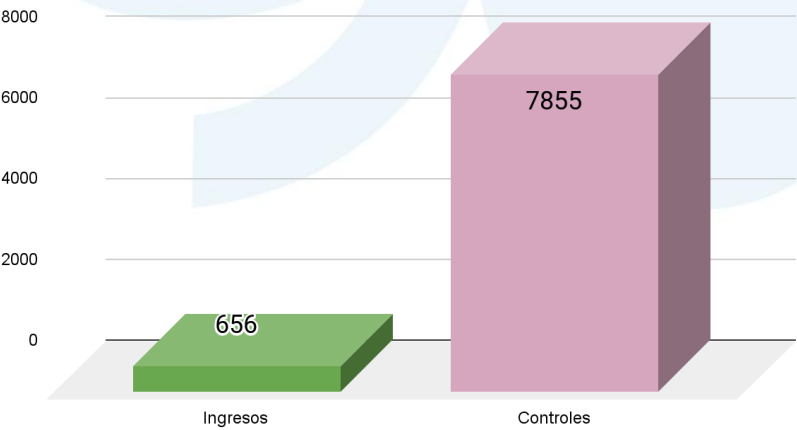
El desempeño del área de Salud Mental del CESFAM Santa Amalia durante el año 2024, destacando tanto los ingresos de nuevos usuarios como el volumen de controles realizados.

- Se registraron **656 ingresos** de personas al programa de salud mental.
- En total, se realizaron **7.855 controles**, lo que equivale a un promedio de **12 atenciones por usuario ingresado**, reflejando un seguimiento continuo y personalizado.

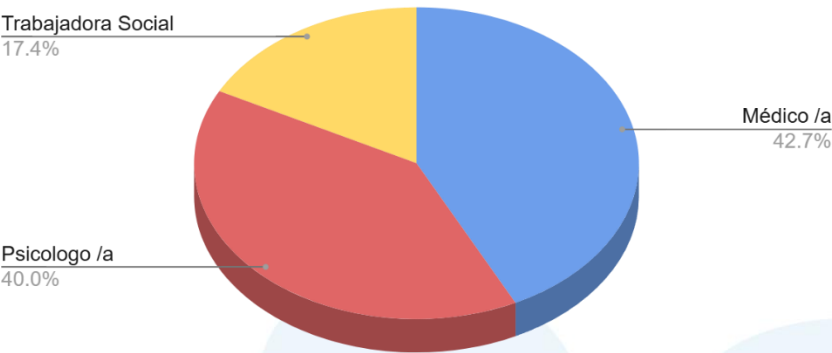
Este indicador evidencia un **modelo de atención sostenido e intensivo**, centrado en la continuidad del cuidado, clave para abordar patologías psicoemocionales, trastornos del ánimo, ansiedad, consumo problemático y otros diagnósticos prevalentes en la atención primaria.

El volumen de controles también sugiere un trabajo articulado del equipo de salud mental, que incluye psicólogos, médicos, trabajadores sociales y otros profesionales, asegurando una intervención integral, con foco preventivo y terapéutico.

Atenciones SM



Controles SM por Profesional



Programa Salud Oral

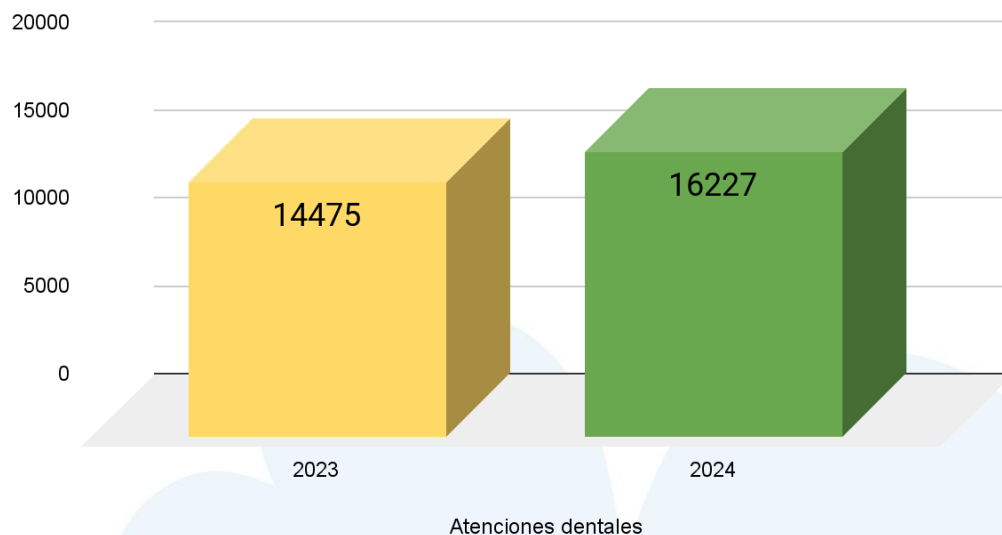
La imagen muestra la evolución del número de **atenciones dentales realizadas entre los años 2023 y 2024** en el CESFAM.

- En el año **2023**, se registraron un total de **14.475 atenciones dentales**.
- En **2024**, esta cifra aumentó a **16.227 atenciones**, lo que representa un **incremento del 12%** respecto al año anterior.

Este crecimiento refleja una mejora significativa en el acceso y cobertura del **Programa Dental**, posiblemente asociada al fortalecimiento de la oferta profesional, ampliación de horarios puesto que se utilizó la totalidad de la capacidad de sillones en extensión horaria, incorporación de nuevas estrategias de atención como operativos, visitas a establecimientos educacionales o refuerzo en controles preventivos, además de la implementación de gestión de la demanda a fin de poder priorizar la asignación de horas.

El aumento también puede estar vinculado al compromiso institucional con la promoción de la salud bucal y la recuperación de prestaciones postergadas, contribuyendo directamente a la calidad de vida de la población usuaria.

Atenciones dentales 2023-2024



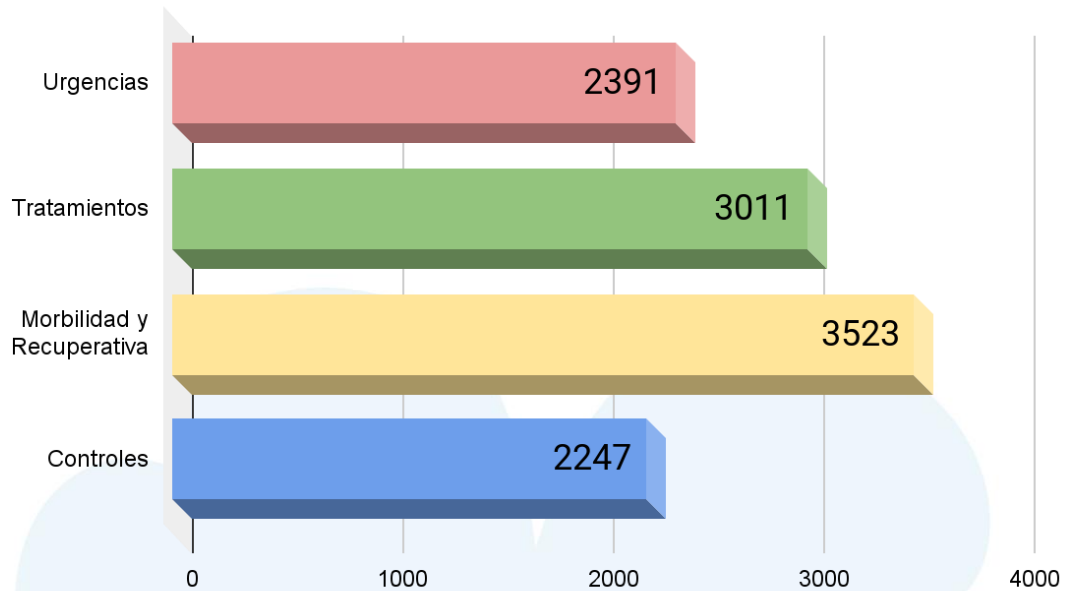
la desagregación de las **atenciones odontológicas** realizadas según el tipo de prestación entregada, permitiendo visualizar el enfoque y distribución del trabajo del equipo dental durante el período.

Se reportan las siguientes cifras:

- **3.523 atenciones** en el componente de **Morbilidad y Recuperativa**, lo que representa la mayor proporción de actividades, enfocadas en resolver necesidades dentales acumuladas o de mayor complejidad.
- **3.011 tratamientos**, equivalentes al **32% del total de atenciones**, corresponden a **tratamiento dental en adultos**, según se destaca en el recuadro informativo.
- **2.391 urgencias dentales**, reflejando la respuesta oportuna ante situaciones clínicas agudas.
- **2.247 controles**, correspondientes a seguimientos clínicos, revisión de tratamientos realizados y control preventivo de usuarios en programa.

Este desglose evidencia una **amplia cobertura y diversificación de prestaciones**, donde se equilibra la resolución de morbilidad con el abordaje preventivo y el manejo oportuno de urgencias, destacando el compromiso del equipo odontológico en mejorar la salud bucal de la población adulta y general.

Atenciones dentales por tipo



La imagen muestra una alerta relevante respecto a la **tasa de inasistencia a las atenciones odontológicas** en el CESFAM durante el año 2024.

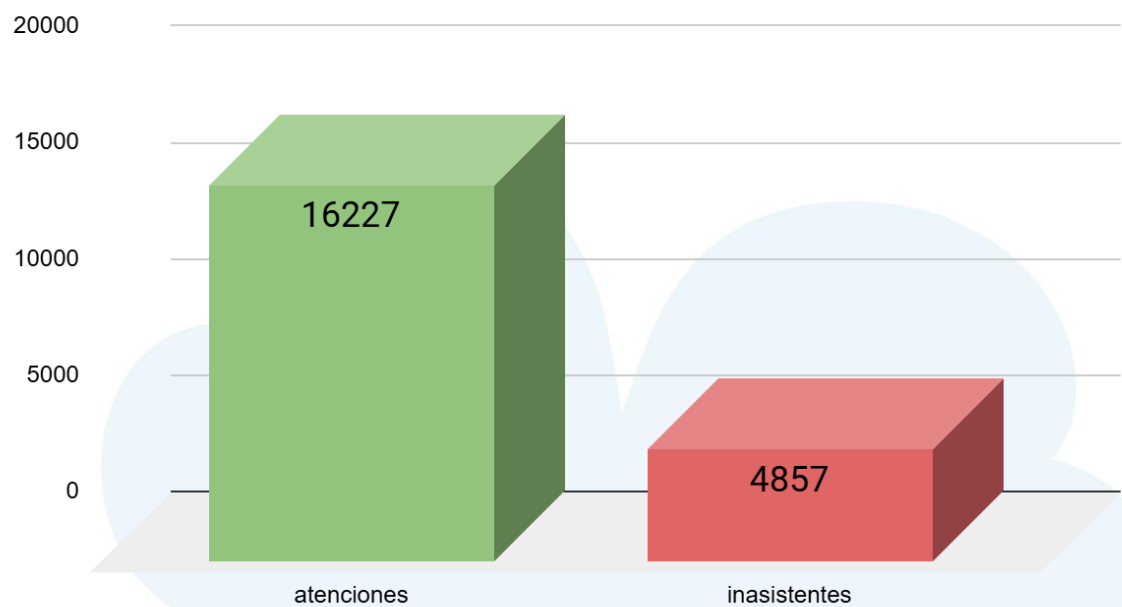
- Se registraron **16.227 atenciones dentales efectivas**.
- Sin embargo, **4.857 citas no fueron concretadas** debido a **inasistencia del usuario**, lo que representa que **1 de cada 3 personas no acudió a su hora agendada**.

Este nivel de inasistencia equivale aproximadamente al **30% del total de atenciones agendadas**, y tiene un impacto directo en la eficiencia del programa, afectando:

- El aprovechamiento del recurso humano disponible.
- La continuidad de tratamientos clínicos.

- El acceso oportuno de otros usuarios en espera.

Inasistentes a atención dental



Gestión de Farmacia

La imagen resume los principales indicadores de desempeño del servicio de **farmacia** del CESFAM, destacando avances en **infraestructura, eficiencia operativa y atención al usuario** durante el año 2024.

◆ **Mejoras en infraestructura y flujos:**

- Se realizó una **ampliación de 20 m² en el área de farmacia**, lo que permitió optimizar los flujos internos, mejorar la seguridad en la dispensación y aumentar la velocidad del servicio.
- La reorganización del mobiliario y de los recorridos internos contribuyó directamente a una **reducción en los tiempos de atención**, logrando un **tiempo promedio de espera de solo 7,5 minutos**.

◆ **Datos de desempeño:**

- Se **despacharon más de 173.000 recetas**, con el siguiente desglose:
 - **150.166 recetas** correspondientes a usuarios con patologías **crónicas**.
 - **83.553 recetas** asociadas a **morbilidad general**.
 - **14.557 recetas** de medicamentos **bajo control legal**.
- Además, se atendieron **más de 59.000 usuarios presencialmente**.

◆ **Estrategias de acceso:**

- El **15,5% de las recetas** fueron **entregadas a domicilio**, favoreciendo a usuarios con dependencia, movilidad reducida o necesidades especiales, fortaleciendo así la equidad en el acceso.

Estos resultados reflejan un avance significativo en la modernización y humanización del servicio farmacéutico, con foco en la continuidad del tratamiento, el acceso oportuno y la experiencia usuaria.

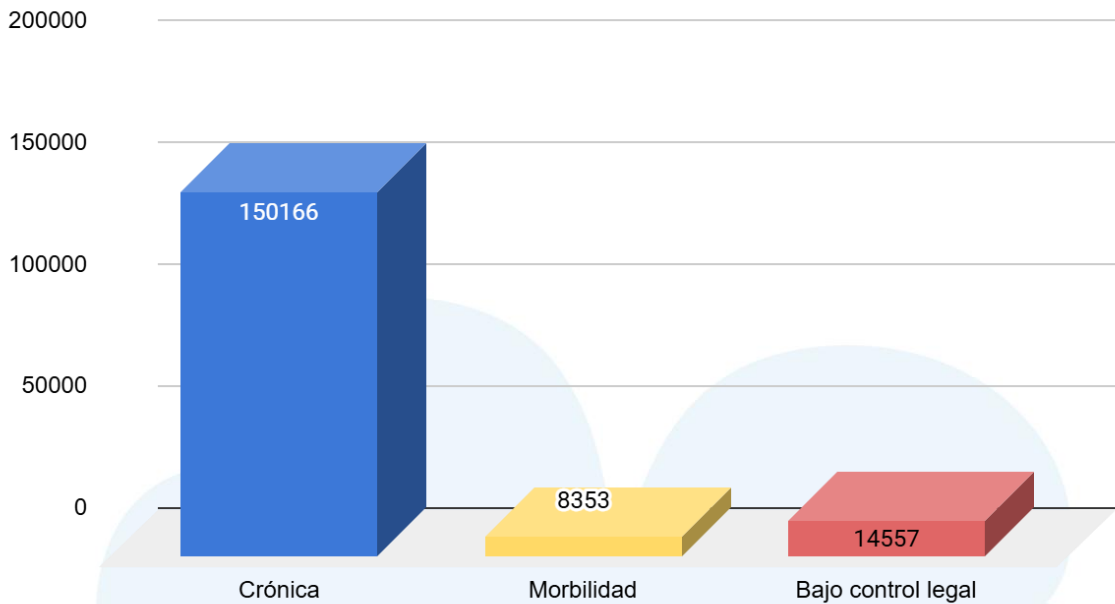
Las recetas despachadas por el establecimiento corresponden a 161.037 recetas. El año 2022 se despacharon 137.274, por lo que el 2023 aumentó 17,3% en este ítem.

Además, se realizó un total de 13.962 despachos a domicilio.

Servicios Farmacéuticos profesionales

Con la implementación de la estrategia de atención centrada en las personas ECICEP, cobran gran relevancia las atenciones del químico-farmacéutico en nuestro CESFAM. Este profesional realizó un total de 439 atenciones durante el 2023.

Despacho de Medicamentos



La imagen detalla la labor clínica del **químico farmacéutico (QF)** en el CESFAM durante el año 2024, así como las acciones vinculadas a **farmacovigilancia**, ambas fundamentales para la seguridad y efectividad del uso de medicamentos.

◆ Atenciones clínicas realizadas por el QF:

Durante el período se registraron **356 atenciones clínicas farmacéuticas**, distribuidas en las siguientes actividades:

- **Educación farmacéutica:** 93 intervenciones, orientadas a informar al paciente sobre el uso correcto, duración y posibles efectos adversos de su tratamiento.
- **Conciliación farmacéutica:** 89 casos, principalmente en contextos de cambios de nivel asistencial o esquemas terapéuticos.
- **Revisión de la medicación sin entrevista:** 88 acciones, donde se evaluaron interacciones o duplicidades sin contacto directo con el paciente.
- **Revisión de la medicación con entrevista:** 72 instancias, con participación activa del usuario en la optimización del tratamiento.
- **Seguimiento farmacoterapéutico:** 14 casos, correspondientes a usuarios con riesgo clínico o polifarmacia.

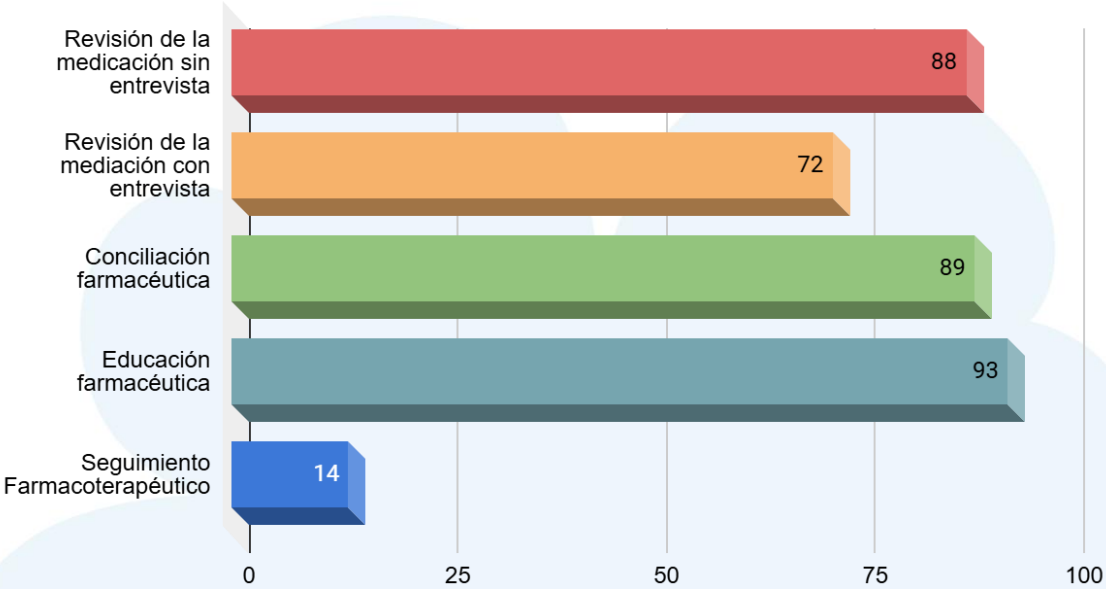
◆ Farmacovigilancia:

Se reportaron **72 eventos de farmacovigilancia**, de los cuales:

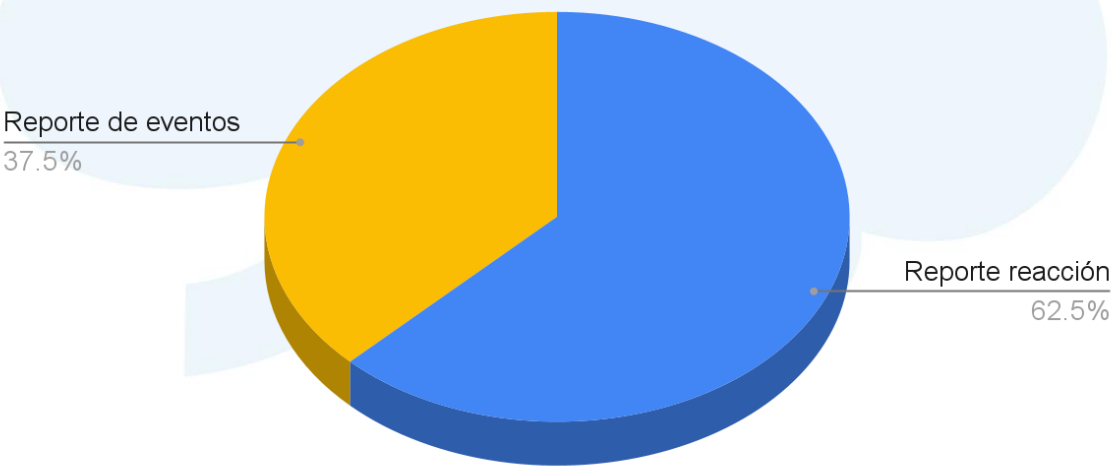
- El **62,5%** correspondió a **reacciones adversas a medicamentos (RAMs)**.
- El **37,5%** a **otros eventos relacionados con el uso de fármacos**, como errores de medicación o problemas de calidad.

Estas acciones son clave para garantizar la **seguridad del paciente**, prevenir complicaciones asociadas al uso de medicamentos y promover una cultura de uso racional y supervisado de tratamientos farmacológicos.

Atenciones por QF



Farmacovigilancia



La imagen resume los resultados de la **estrategia de despacho a domicilio** implementada por el CESFAM desde el año 2020, en el contexto de la pandemia por COVID-19, y que **se ha mantenido vigente hasta la fecha** como una acción clave para garantizar la continuidad del tratamiento de pacientes con dificultades de desplazamiento.

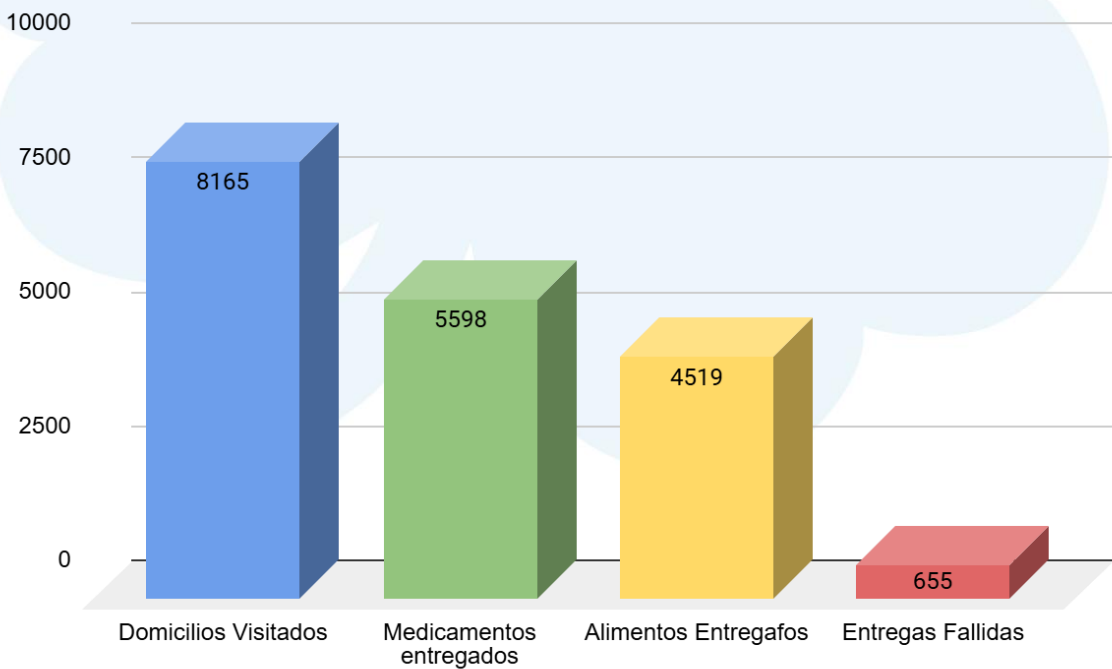
Resultados operativos:

- Se realizaron visitas a un total de **8.165 domicilios**.
- Se concretaron **5.598 entregas de medicamentos** directamente en los hogares de los usuarios.
- Se distribuyeron **4.519 entregas de alimentos** vinculados a programas de apoyo nutricional (como alimentación complementaria).
- Se registraron **655 entregas fallidas**, lo que representa una **tasa de éxito del 92%** en la operación total.

Impacto:

Esta estrategia ha fortalecido el acceso equitativo a la salud, especialmente en personas mayores, con dependencia funcional o condiciones crónicas, permitiendo mantener tratamientos y garantizar adherencia sin necesidad de desplazamiento al establecimiento.

El éxito sostenido de la estrategia refleja la **capacidad de adaptación del CESFAM a las necesidades del territorio**, consolidando el despacho domiciliario como un modelo de atención complementario, humanizado y eficiente.



Unidad de Apoyo

La imagen presenta el comportamiento mensual de la **toma de muestras de laboratorio** realizada en el CESFAM durante el año 2024, diferenciando entre población **adulta** e **infantil**.

◆ Datos generales:

- Se efectuaron un total de **12.428 tomas de muestra** durante el año.
- De ellas, el **97,7% correspondió a usuarios adultos**.
- Solo el **2,3% correspondió a niños y niñas**, lo que refleja la baja proporción de exámenes de laboratorio solicitados en población pediátrica en atención primaria.

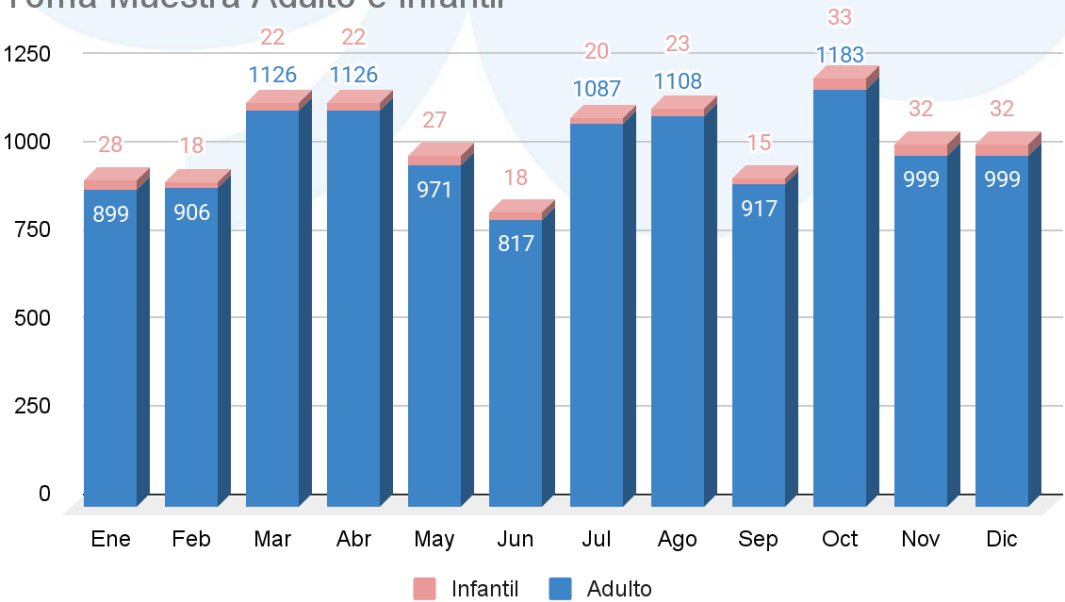
◆ Comportamiento mensual:

- Los meses con mayor volumen de muestras fueron **marzo (1.148)**, **abril (1.148)** y **octubre (1.216)**.
- La participación infantil, aunque menor, fue más visible en **mayo (27 muestras pediátricas)** y **octubre (33 muestras pediátricas)**.
- El mes con menor actividad fue **junio**, con un total de 835 muestras (817 adultas y 18 infantiles), probablemente por efecto de la estacionalidad o baja demanda asistencial.

Este registro evidencia la **importancia de la unidad de apoyo clínico en el diagnóstico y seguimiento de condiciones de salud en adultos**, especialmente en patologías crónicas, exámenes de control y estudios complementarios.

Asimismo, permite identificar la necesidad de mantener la capacidad instalada para responder a la demanda pediátrica, aunque sea menor, asegurando cobertura integral y equitativa.

Toma Muestra Adulto e Infantil



La imagen refleja el volumen y tipo de **curaciones realizadas en la unidad de apoyo clínico** del CESFAM durante el año 2024, totalizando **5.448 procedimientos** orientados al manejo de heridas en distintos niveles de complejidad.

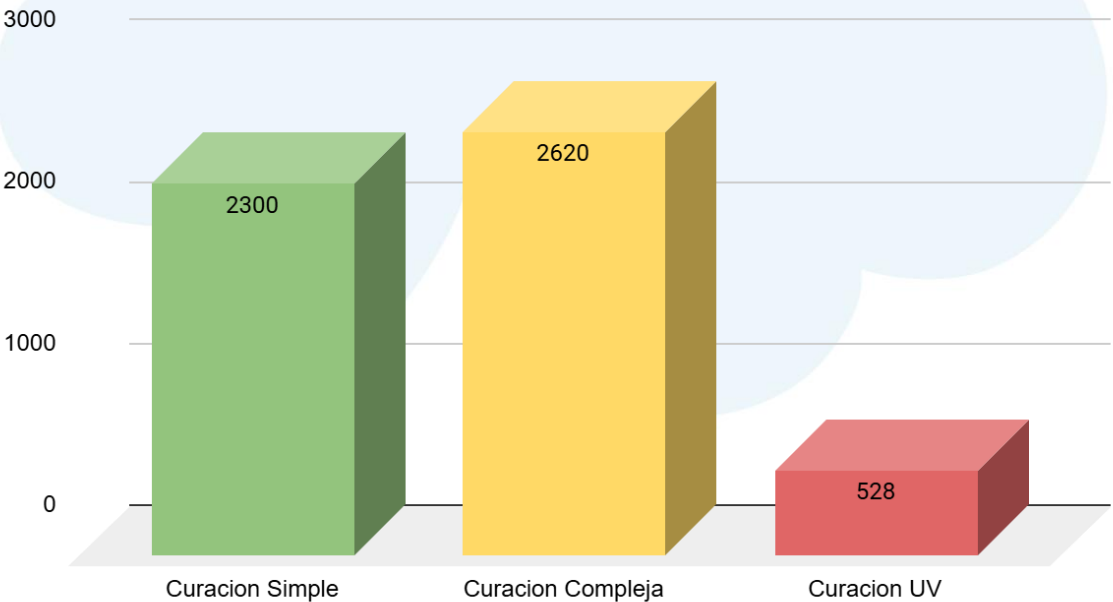
◆ **Distribución de curaciones:**

- **2.620 curaciones complejas**, que representan el **48,1% del total**, reflejan una alta demanda de cuidados avanzados como manejo de heridas infectadas, postoperatorias o de lenta cicatrización.
- **2.300 curaciones simples**, equivalentes al **42,2%**, incluyen heridas no infectadas o de baja complejidad, resueltas con procedimientos estándar.
- **528 curaciones por úlceras vasculares (UV)**, lo que representa un **9,7%**, señalan la relevancia del seguimiento a pacientes con patologías crónicas que comprometen la integridad cutánea, como insuficiencia venosa o diabetes.

◆ **Análisis general:**

La alta proporción de curaciones complejas evidencia el rol clave de la unidad en el manejo prolongado de lesiones, apoyando la continuidad de cuidados y evitando complicaciones o derivaciones innecesarias. Asimismo, la atención especializada a úlceras vasculares posiciona al equipo como un soporte esencial en la atención de personas con enfermedades crónicas y riesgo de dependencia.

Curaciones 2024



La imagen presenta el volumen y eficiencia de las **atenciones gestionadas por la Unidad de Atención al Usuario (UAU) y SOME** durante el año 2024, reflejando un alto nivel de respuesta institucional ante la demanda ciudadana.

🔹 **Volumen de solicitudes:**

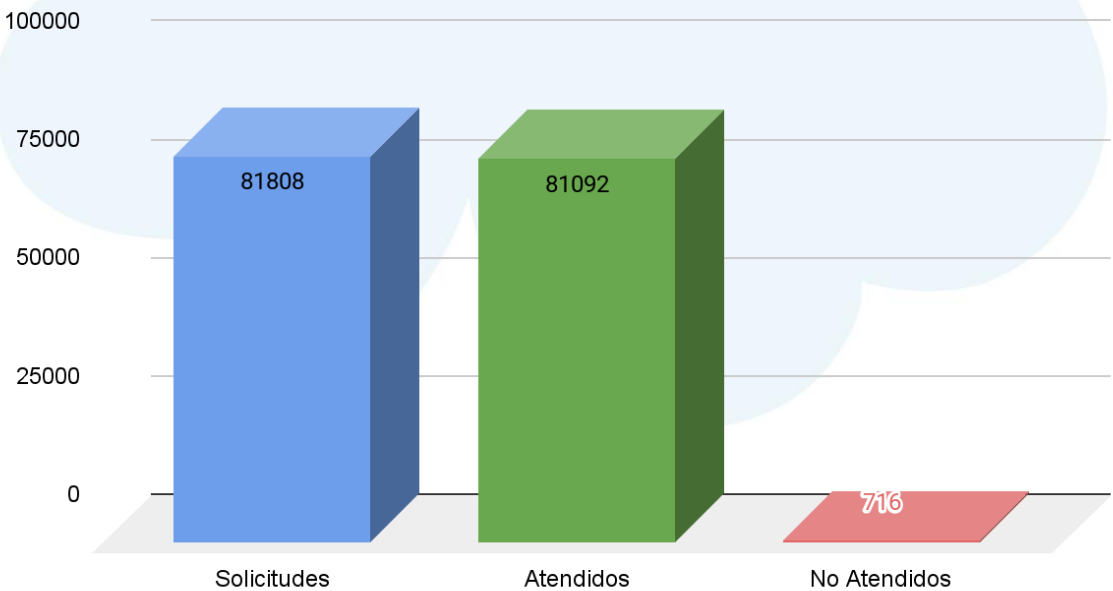
- Se recibieron un total de **81.808 solicitudes** de atención.
- De ellas, fueron **efectivamente atendidas 81.092 solicitudes**, lo que representa una **tasa de resolución del 99,12%**.
- Solo **716 solicitudes quedaron sin atención**, lo que corresponde a un **0,88% del total**, demostrando una excelente capacidad de cobertura del servicio.

🔹 **Indicadores operativos:**

- La unidad gestionó un **promedio de 350 tickets diarios**, lo que evidencia una **alta carga operativa y flujo constante de usuarios**.
- El **tiempo de espera promedio fue de 22 minutos**, dentro de parámetros aceptables para centros de atención con alta demanda, aunque con posibilidad de mejora.

Este desempeño reafirma el rol de la UAU/SOME como **puerta de entrada clave del CESFAM**, facilitando el acceso a prestaciones, resolviendo consultas y contribuyendo directamente a la experiencia usuaria en salud.

Atenciones UAU / SOME 2024



los resultados del primer año de funcionamiento de **TELESALUD** en el CESFAM, implementado en 2024 como **plan piloto comunal** con el objetivo de actuar como **selector de la demanda** para todas las prestaciones del centro.

◆ **Impacto general:**

- En su primer año, el sistema **recibió un total de 67.111 solicitudes**, lo que evidencia una **alta aceptación y uso por parte de la comunidad usuaria**.
- Esto posiciona a TELESALUD como un canal prioritario para el acceso, orientación y resolución de solicitudes de atención primaria.

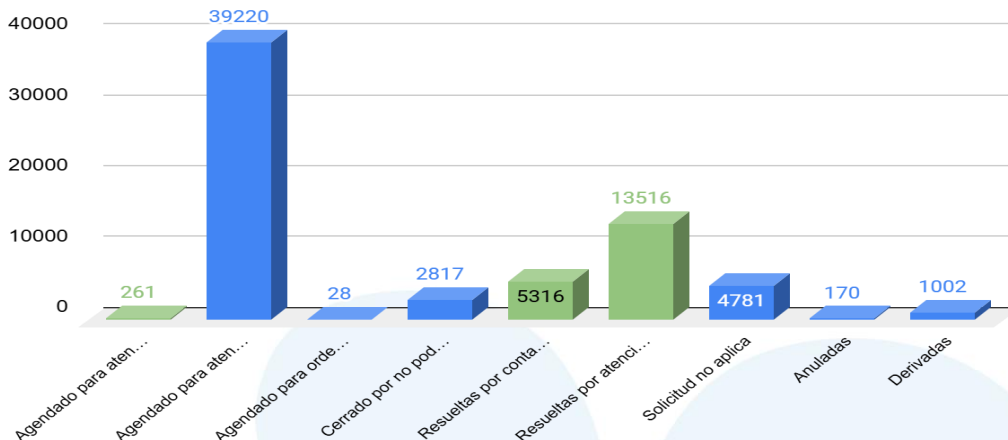
◆ **Principales resultados de gestión:**

- **39.220 solicitudes fueron agendadas por orden médica**, constituyendo el mayor volumen de derivaciones canalizadas por esta vía.
- **13.516 fueron resueltas por orientación**, lo que evidencia el poder resolutivo del sistema sin necesidad de agendamiento presencial.
- **5.316 solicitudes fueron resueltas por confirmación, y 2.817 cerradas por no posibilidad de contacto**.
- Además, se registraron:
 - **4.781 solicitudes clasificadas como no aplicables,**
 - **1.002 derivaciones a otras unidades,**
 - **261 agendamientos por atención directa,**
 - **y 170 anulaciones.**

◆ **Análisis cualitativo:**

La implementación de TELESALUD ha permitido optimizar flujos, disminuir congestión en SOME y ventanillas, y mejorar el **acceso eficiente y oportuno** de los usuarios, alineándose con un modelo de atención más moderno, integrado y centrado en la persona.

Solicitudes TELESALUD



el nivel de **resolutividad remota** alcanzado por el sistema de **TELESALUD** en el CESFAM durante el año 2024, consolidando su rol como herramienta efectiva de acceso y gestión de la demanda asistencial.

◆ **Datos principales:**

- Se gestionaron un total de **48.279 solicitudes** a través del canal de telesalud.
- De estas, **18.832 fueron resueltas completamente de forma remota**, lo que equivale al **39% del total de solicitudes**.

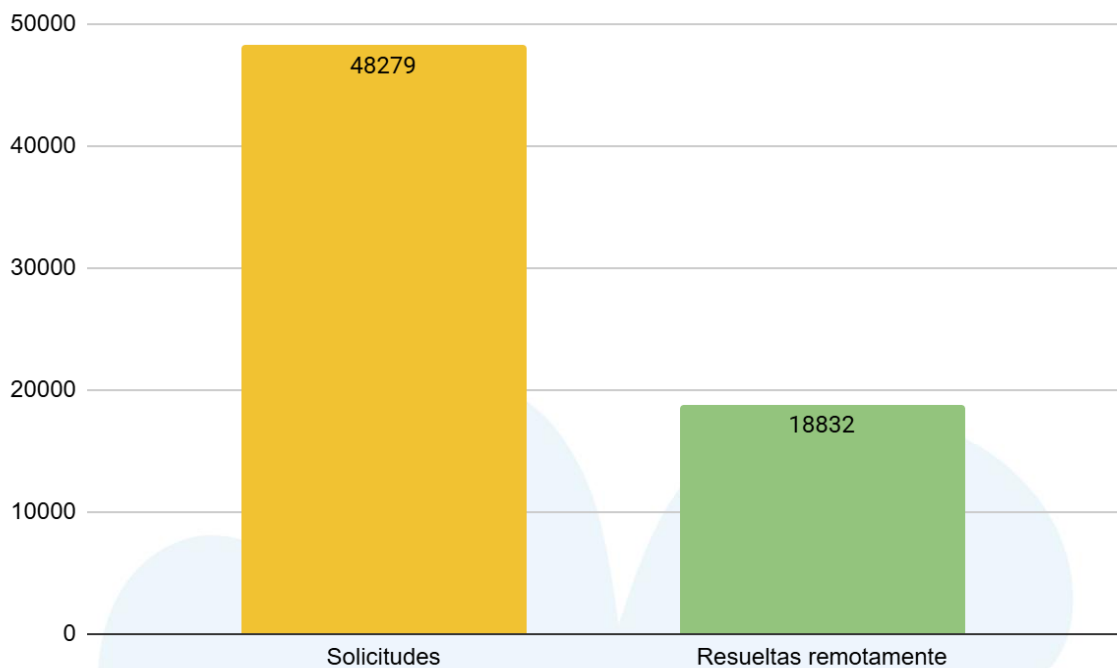
◆ **Análisis:**

Este resultado refleja la **alta capacidad resolutiva del sistema sin necesidad de atención presencial**, fortaleciendo un modelo de atención más accesible, ágil y centrado en el usuario. Las solicitudes fueron gestionadas mediante canales como videollamadas, llamadas telefónicas, orientaciones clínicas remotas y derivaciones digitales.

Además, esta resolución remota contribuye a:

- Descongestionar los espacios físicos del CESFAM.
- Reducir tiempos de espera para consultas presenciales.
- Facilitar el acceso a la atención para personas con limitaciones de movilidad, laborales o de tiempo.

La imagen evidencia cómo TELESALUD **evoluciona desde una estrategia de pilotaje hacia una modalidad instalada y eficaz** en la atención primaria, promoviendo la transformación digital en salud.



el balance de **solicitudes pendientes de agendamiento** gestionadas por la estrategia de **Telesalud** al finalizar el año 2024, evidenciando un **alto nivel de resolución** durante su primer año de implementación.

◆ **Datos generales:**

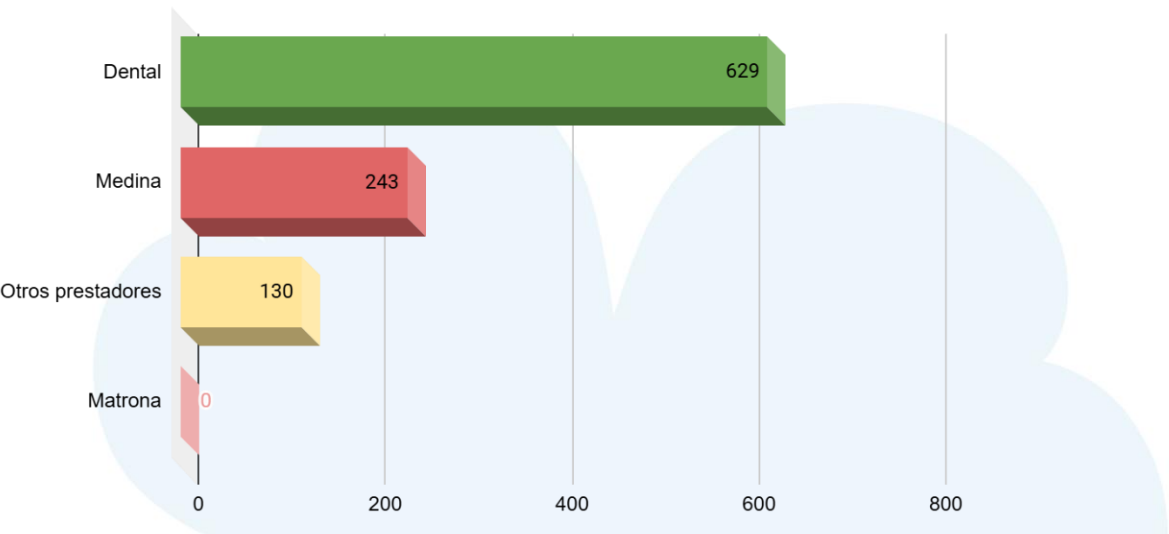
- Al **cierre del año 2024**, quedaron pendientes **solo 1.002 solicitudes** de un total superior a 67.000, lo que representa un **muy bajo nivel de rezago acumulado** (1,49% del total).
- Las solicitudes pendientes se distribuyen de la siguiente manera:
 - **629 solicitudes dentales**, que concentran el mayor volumen de pendientes.
 - **243 solicitudes médicas**, en espera de agendamiento clínico.
 - **130 solicitudes correspondientes a otros prestadores** (nutrición, kinesiología, psicología, etc.).
 - **0 solicitudes pendientes en el área de matronería**, lo que destaca una excelente capacidad de respuesta en esa línea de atención.

◆ **Análisis:**

Este resultado demuestra la **eficiencia operativa del sistema Telesalud como canal de gestión de la demanda**, permitiendo no solo resolver una alta proporción de requerimientos de manera remota, sino también mantener controladas las solicitudes que requieren derivación o agendamiento presencial.

Además, la identificación específica de áreas con mayor rezago —como el componente dental— permite orientar futuras mejoras y reforzar la planificación de recursos para garantizar continuidad y oportunidad en la atención.

Solicitudes pendientes de agendamiento



el comportamiento del **Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU)** durante el año 2024, detallando la demanda y las atenciones efectivamente realizadas según grupo etario, junto con el nivel de resolución alcanzado.

◆ **Resumen general:**

- Se realizaron un total de **22.845 atenciones de urgencia**, con una **resolutividad del 93%**, lo que refleja un alto nivel de respuesta frente a la demanda espontánea de la comunidad.

◆ **Desglose por grupos de edad:**

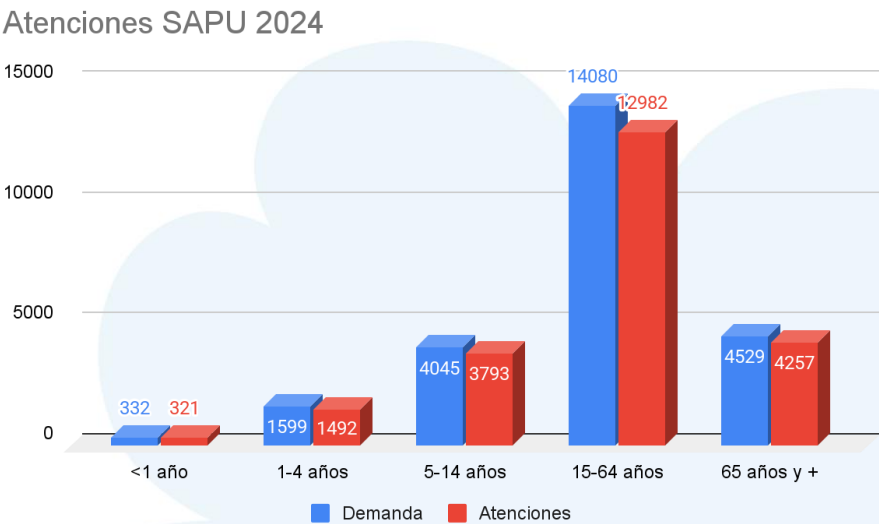
- **Menores de 1 año:** 332 demandas, 321 atenciones.
- **Niños de 1 a 4 años:** 1.599 demandas, 1.492 atenciones.
- **Niños y adolescentes de 5 a 14 años:** 4.045 demandas, 3.793 atenciones.
- **Personas de 15 a 64 años:** grupo con mayor carga asistencial, con **14.080 demandas y 12.982 atenciones**.
- **Adultos mayores (65 años y más):** 4.529 demandas, 4.257 atenciones.

◆ **Análisis:**

El **grupo de personas entre 15 y 64 años** concentró más del 60% del total de la demanda, lo que reafirma la necesidad de fortalecer estrategias preventivas, acceso a control oportuno y educación en salud para esta población activa. A su vez, la atención efectiva de

urgencias en grupos vulnerables como menores de 5 años y adultos mayores muestra una adecuada capacidad de respuesta del equipo clínico en contextos prioritarios.

La resolución del 93% evidencia un **buen funcionamiento del SAPU** en términos de cobertura, pertinencia de atención y capacidad resolutive, disminuyendo la necesidad de derivaciones al nivel hospitalario.



el impacto de las **inasistencias de usuarios a citas programadas** en el CESFAM durante el año 2024, clasificadas según tipo de profesional y con indicadores asociados a áreas críticas de atención.

◆ **Cifras generales:**

- Durante 2024, se **perdieron 29.213 citas por inasistencia**, lo que representa una pérdida significativa de cupos disponibles.
- A pesar de ello, se reporta una **disminución del 6,5% respecto al año 2023**, lo que indica una leve mejora en la adherencia de los usuarios a sus horas agendadas.

◆ **Profesionales con mayor número de inasistencias:**

- **Técnico en odontología:** 5.776 inasistencias.
- **Odontólogo/a:** 4.930 inasistencias.
- **Médico/a:** 4.524 inasistencias.
- **Enfermero/a:** 4.057 inasistencias.
- Otras disciplinas con cifras relevantes incluyen: nutricionistas (2.495), kinesiólogos/as (2.016), psicólogos/as (1.124), y terapeutas ocupacionales (885).

◆ **Análisis por área crítica:**

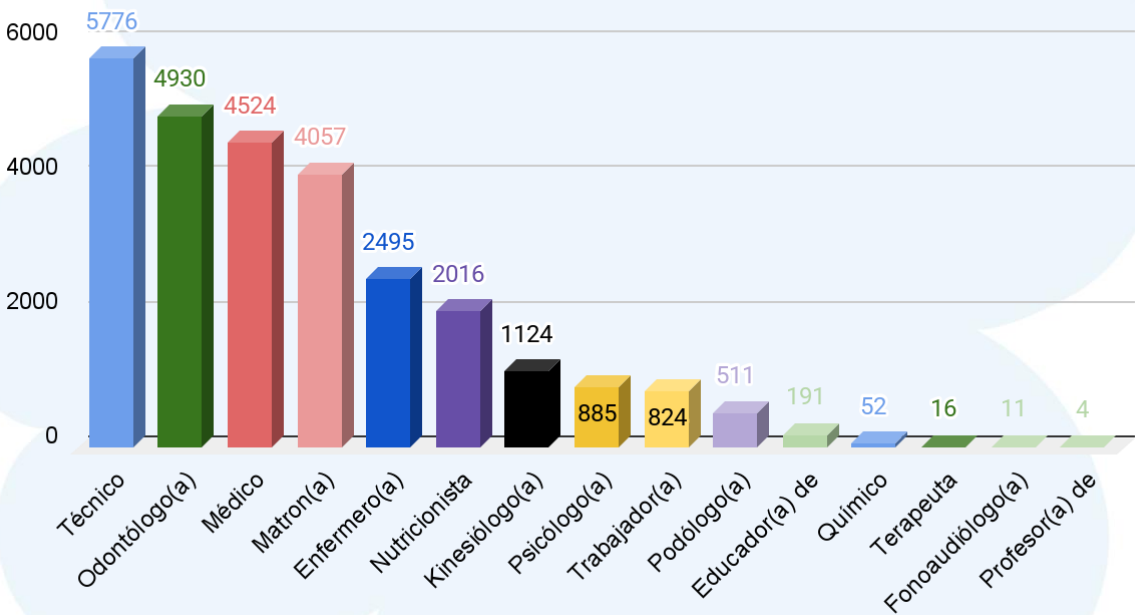
- **Programa Crónicos:** 4.367 inasistencias, representando un **49% de inasistencia** sobre la demanda agendada en esta línea, lo cual impacta directamente en la continuidad del cuidado de personas con enfermedades de base.

- **Morbilidad médica general:** 1.733 inasistencias, lo que equivale a un **6,3%**, reflejando un nivel de cumplimiento relativamente alto.
- **Área dental:** 4.930 inasistencias, representando un **30% del total de horas dentales**, lo que limita la eficiencia operativa del equipo y retrasa tratamientos clave.

◆ **Reflexión:**

La información sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de confirmación, contacto previo, re-agendamiento ágil y educación sobre el valor de la asistencia oportuna, especialmente en programas de control crónico y salud bucal, donde las tasas de inasistencia afectan directamente la calidad de atención y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Inasistentes por Profesional



presenta la proporción de **citas perdidas por inasistencia de usuarios**, desglosadas por grupo de edad, durante el año 2024 en el CESFAM.

◆ **Distribución porcentual de inasistencias:**

- **Adultos (18 a 64 años):** representan el **53,5% del total de inasistencias**, constituyéndose como el grupo con mayor incumplimiento de citas agendadas.
- **Adultos mayores (65 años y más):** agrupan el **25,6%**, evidenciando también una proporción importante dentro del total.
- **Niños (0 a 11 años):** corresponden al **11,2% de las inasistencias**.

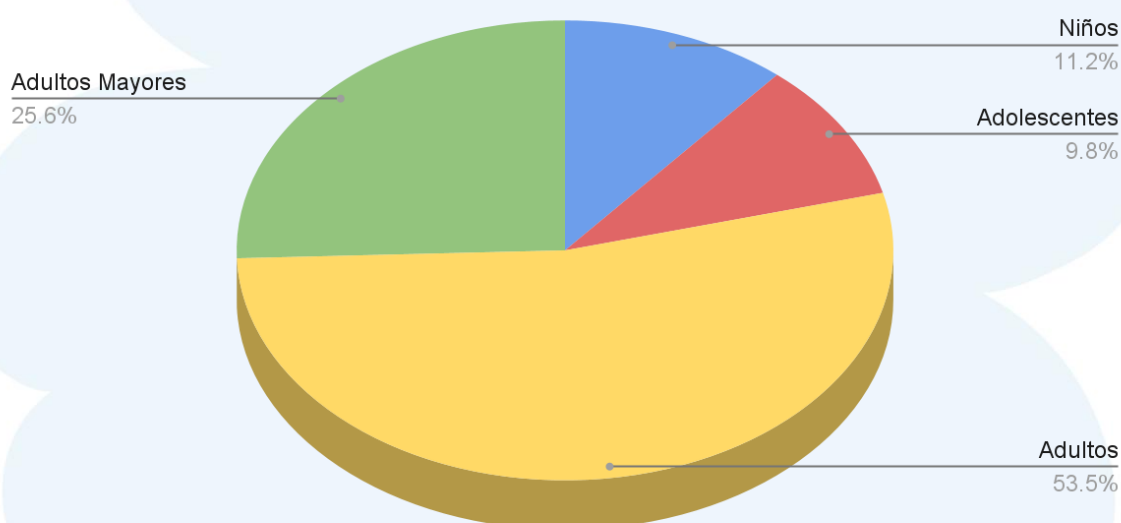
- **Adolescentes (12 a 17 años):** suman el **9,8% del total.**

◆ **Análisis:**

La mayor carga de inasistencias se concentra en personas adultas, que por diversos motivos —como carga laboral, desinformación, olvido o subestimación del problema de salud— tienden a postergar o no asistir a sus controles. Esto genera una pérdida importante de horas clínicas, disminuye la eficiencia del centro y retrasa la atención de otros usuarios en lista de espera.

Por otra parte, la presencia de inasistencias en población infantil y adolescente sugiere la necesidad de reforzar estrategias de contacto y educación familiar sobre la importancia del cumplimiento de controles preventivos y tratamientos.

Esta información permite orientar **acciones focalizadas de mejora** en recordatorio de citas, re-agendamiento ágil, campañas de sensibilización y análisis de barreras de acceso que contribuyan a **reducir el ausentismo asistencial**.



Promoción, Participación y OIRS

Durante el año 2024 se llevaron a cabo diversas acciones enmarcadas en el **Plan de Promoción y Participación**, dando cumplimiento a lo establecido en la programación anual.

- Se dio continuidad al trabajo mediante reuniones, difusión de información a través de redes sociales y contacto telefónico con los usuarios, con el propósito de **asegurar una comunicación oportuna, clara y efectiva.**
- Se **apoyó y acompañó activamente el desarrollo de actividades recreativas programadas**, promoviendo la participación de la comunidad y fortaleciendo el vínculo entre el equipo de salud y los usuarios.

Estas acciones reflejan el compromiso del establecimiento con la promoción de la salud, la participación ciudadana y el fortalecimiento del tejido comunitario.

El CESFAM conmemoró el Día del Niño y la Niña junto a los jardines infantiles y usuarios del centro, en una jornada realizada en el Sector Verde.

Durante la actividad se desarrolló la experiencia interactiva "*Kidzanamalia*", instancia en la que niños y niñas pudieron aprender de forma lúdica sobre el cuidado de la salud, utilizando distintas herramientas y participando en dinámicas educativas adaptadas a su edad.



muestra distintas escenas del **Taller de Yoga** desarrollado en el CESFAM Santa Amalia, como parte de las estrategias de promoción de salud y bienestar integral para la comunidad usuaria.

Este espacio estuvo dirigido principalmente a personas adultas y adultas mayores, y tuvo como objetivo:

- **Promover la actividad física adaptada**, mejorando flexibilidad, fuerza y respiración consciente.
- **Fomentar la salud mental y emocional**, mediante técnicas de relajación, concentración y autocuidado.

Fortalecer la socialización y el sentido de pertenencia, en un ambiente cálido, participativo y respetuoso.



Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) Santa Amalia año 2024

El comportamiento del **Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU)** durante el año 2024, detallando la demanda y las atenciones efectivamente realizadas según grupo etario, junto con el nivel de resolución alcanzado.

◆ **Resumen general:**

- Se realizaron un total de **22.845 atenciones de urgencia**, con una **resolutividad del 93%**, lo que refleja un alto nivel de respuesta frente a la demanda espontánea de la comunidad.

◆ **Desglose por grupos de edad:**

- **Menores de 1 año:** 332 demandas, 321 atenciones.
- **Niños de 1 a 4 años:** 1.599 demandas, 1.492 atenciones.
- **Niños y adolescentes de 5 a 14 años:** 4.045 demandas, 3.793 atenciones.
- **Personas de 15 a 64 años:** grupo con mayor carga asistencial, con **14.080 demandas y 12.982 atenciones**.
- **Adultos mayores (65 años y más):** 4.529 demandas, 4.257 atenciones.

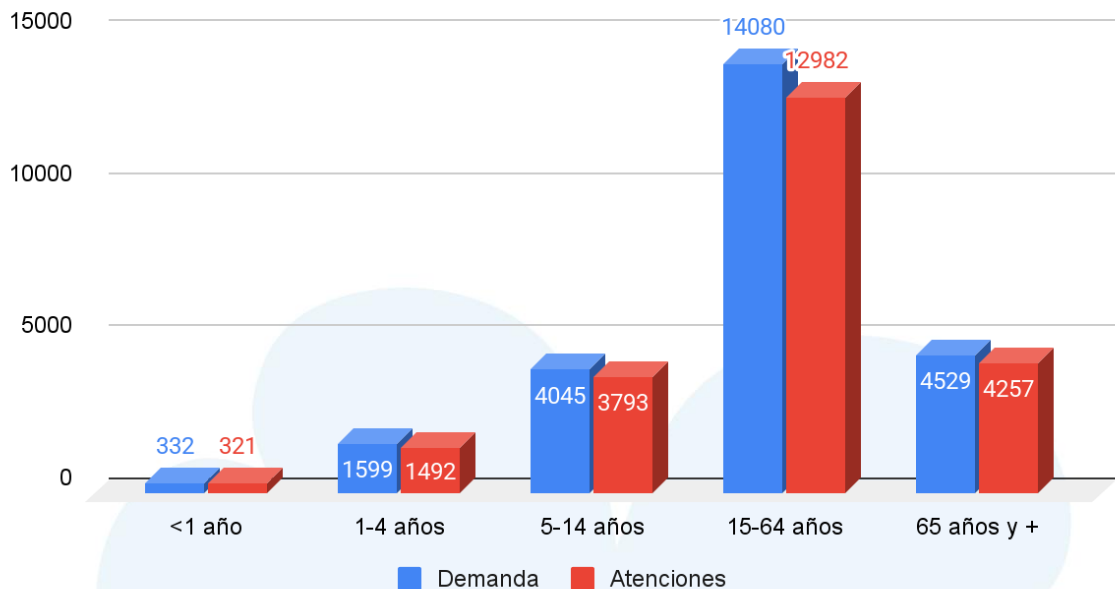
◆ **Análisis:**

El **grupo de personas entre 15 y 64 años** concentró más del 60% del total de la demanda, lo que reafirma la necesidad de fortalecer estrategias preventivas, acceso a control oportuno y educación en salud para esta población activa. A su vez, la atención efectiva de urgencias en grupos vulnerables como menores de 5 años y adultos mayores muestra una adecuada capacidad de respuesta del equipo clínico en contextos prioritarios.

La resolución del 93% evidencia un **buen funcionamiento del SAPU** en términos de cobertura, pertinencia de atención y capacidad resolutive, disminuyendo la necesidad de derivaciones al nivel hospitalario.

El total de atenciones de urgencia en SAPU Santa Amalia fue de 23.745 consultas de urgencia.

Atenciones SAPU 2024



El impacto de las **inasistencias de usuarios a citas programadas** en el CESFAM durante el año 2024, clasificadas según tipo de profesional y con indicadores asociados a áreas críticas de atención.

◆ Cifras generales:

- Durante 2024, se **perdieron 29.213 citas por inasistencia**, lo que representa una pérdida significativa de cupos disponibles.
- A pesar de ello, se reporta una **disminución del 6,5% respecto al año 2023**, lo que indica una leve mejora en la adherencia de los usuarios a sus horas agendadas.

◆ Profesionales con mayor número de inasistencias:

- **Técnico en odontología:** 5.776 inasistencias.
- **Odontólogo/a:** 4.930 inasistencias.
- **Médico/a:** 4.524 inasistencias.
- **Enfermero/a:** 4.057 inasistencias.
- Otras disciplinas con cifras relevantes incluyen: nutricionistas (2.495), kinesiólogos/as (2.016), psicólogos/as (1.124), y terapeutas ocupacionales (885).

◆ Análisis por área crítica:

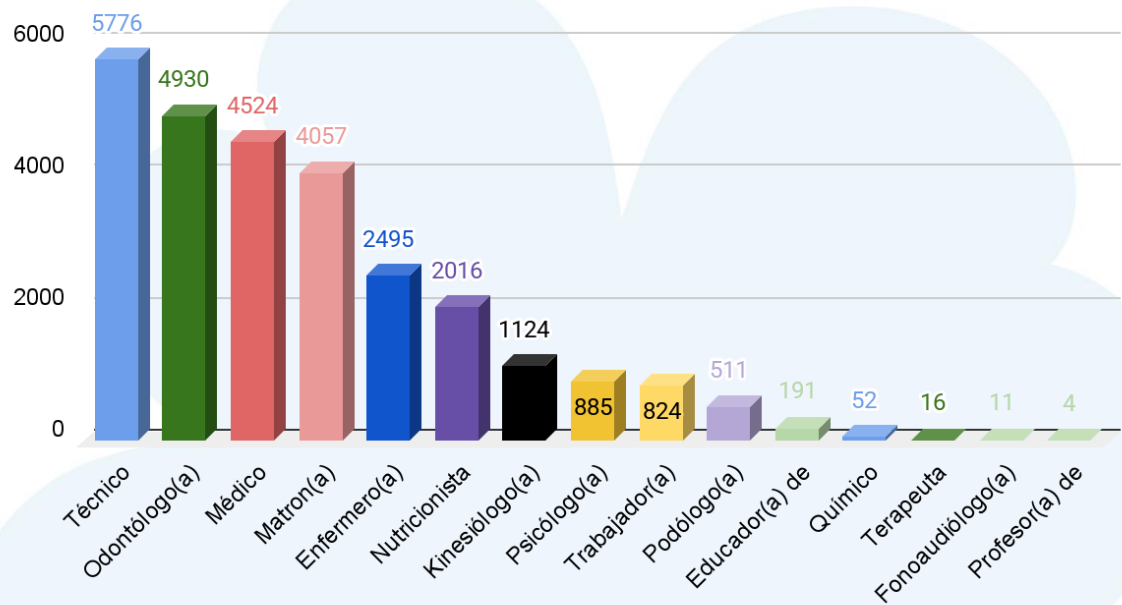
- **Programa Crónicos:** 4.367 inasistencias, representando un **49% de inasistencia** sobre la demanda agendada en esta línea, lo cual impacta directamente en la continuidad del cuidado de personas con enfermedades de base.
- **Morbilidad médica general:** 1.733 inasistencias, lo que equivale a un **6,3%**, reflejando un nivel de cumplimiento relativamente alto.
- **Área dental:** 4.930 inasistencias, representando un **30% del total de horas dentales**, lo que limita la eficiencia operativa del equipo y retrasa tratamientos clave.

•

◆ **Reflexión:**

La información sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de confirmación, contacto previo, re-agendamiento ágil y educación sobre el valor de la asistencia oportuna, especialmente en programas de control crónico y salud bucal, donde las tasas de inasistencia afectan directamente la calidad de atención y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Inasistentes por Profesional



El desempeño del CESFAM en relación con las **Metas Sanitarias del Tramo 1**, correspondiente al año 2024, alcanzando un **97% de cumplimiento global**, lo que evidencia un sólido avance en indicadores prioritarios de salud pública.

El gráfico utiliza una simbología ascendente, que representa el progreso continuo y el esfuerzo conjunto de los equipos de salud para **alcanzar objetivos sanitarios que impactan directamente en la calidad de vida de la población**.



TRABAJO EN COMUNIDAD - CONSEJO DE USUARIOS

Consejo de Usuarios

Es una instancia de Participación Ciudadana que busca el acuerdo y compromiso entre los usuarios y los equipos de trabajo del establecimiento de salud.

Nuestro consejo de usuarios está conformado por:

Presidenta: Marcela Pérez Guerra

Secretaria: Sonia Ubilla Alfaro

Tesorero: Juan Vigorena Riveros

1er director/a: Nancy Rodríguez Rojas

Se conforma la directiva del nuevo consejo de usuarios durante 2023, mediante votación popular.

Se realizaron reuniones de la directiva con la Dirección de nuestro establecimiento y asambleas presenciales con socios y usuarios, con el fin de mantenerles informados respecto al funcionamiento del CDU y las actividades del CESFAM.

Se mantuvo el trabajo mediante reuniones, redes sociales y vía telefónica con usuarios para entregar información oportuna y veraz.

Permanentemente se contactó el CDU con Dirección y equipo de Participación Social y se realizó también acompañamiento en actividades recreativas convocadas.

Desafíos del Consejo de Usuarios

1. Retomar proyectos comunitarios
2. Participación activa en mesas territoriales
3. Difusión de información del Cesfam hacia los usuarios

Como centro de salud en conjunto con las instituciones que componen el intersector: CDU, Jardines Infantiles y Fundación Redes de Esperanza, pudimos celebrar el Día del Niño.

En CESFAM Santa Amalia, y con la iniciativa de los funcionarios, pudimos también celebrar nuestras Fiestas Patrias con mucho entusiasmo, lo cual fue muy bien recibido por nuestros usuarios

Realizamos mesas territoriales, a cargo de cada sector que componen al CESFAM; sector verde y azul.

También se realizaron actividades con el intersector como: prevención de embarazo adolescente, prevención de enfermedades de transmisión sexual, prevención del consumo de drogas, entre otros.

Actividades con la comunidad

Se celebraron diversas actividades con la comunidad. Por ejemplo, en el día del deporte se realizaron actividades de estimulación cognitiva y física junto al equipo mas

En el CESFAM Santa Amalia, se desarrollan por gestión local, talleres de Tai Chi y Yoga, para favorecer el mantenimiento físico y psíquico de nuestros usuarios adultos mayores, evitando el sedentarismo y favoreciendo la movilidad. Funciona como factor protector para enfermedades crónicas y retrasa la aparición de dependencia de las personas.

PARTICIPACIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE REDES SOCIALES DURANTE EL AÑO 2024

Como es conocido, el uso de las redes sociales es una realidad. Para nuestro establecimiento WhatsApp, Instagram, Facebook y Tik Tok han contribuido en la difusión de información importante tanto del funcionamiento como de la difusión de actividades realizadas o por realizar en nuestro CESFAM y comunidad.

Destaca Instagram con más de 4.636 seguidores.

SATISFACCIÓN USUARIA

Solicitudes Ciudadanas

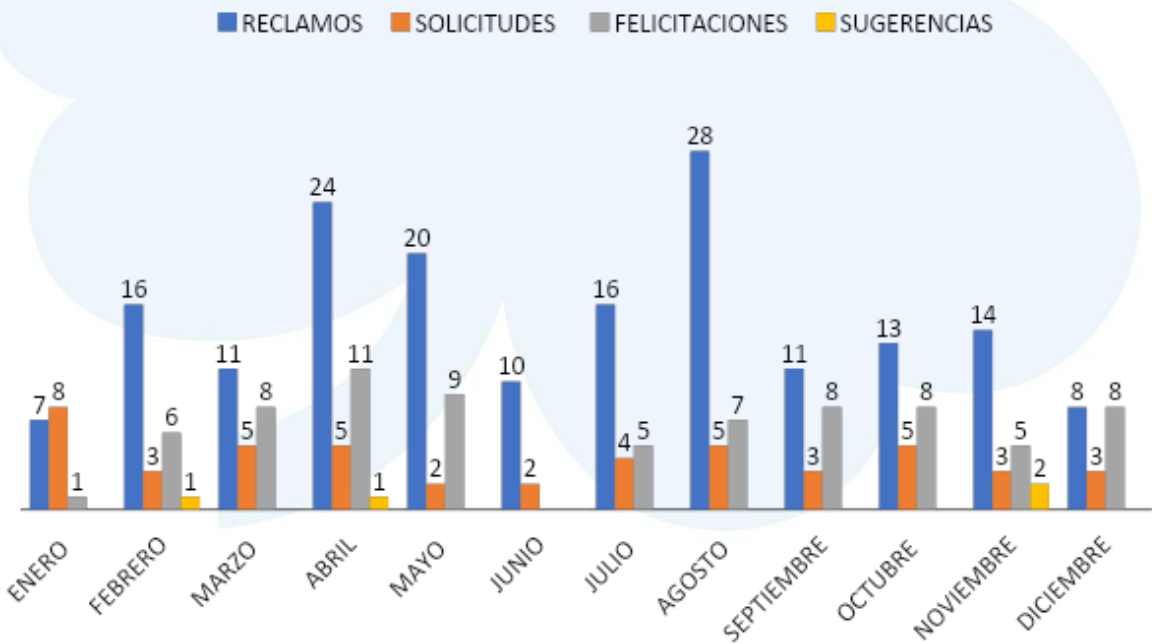
Durante el año 2024, el CESFAM Santa Amalia recibió un total de **274 solicitudes ciudadanas**, lo que representa un **aumento del 9,6%** respecto al año anterior. Este incremento es considerado moderado y coherente con el crecimiento de la población inscrita.

◆ Distribución por tipo de solicitud:

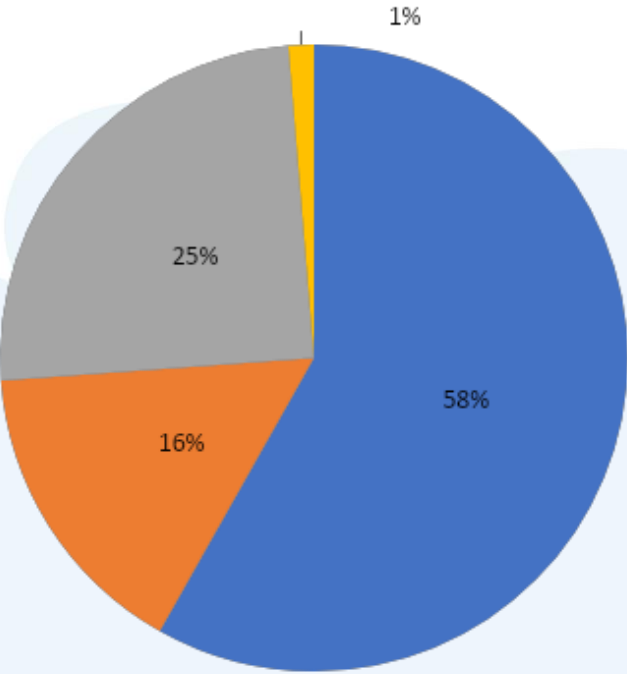
- **58% Reclamos:** reflejan áreas de mejora y el compromiso de los usuarios con el perfeccionamiento del servicio.
- **25% Felicitaciones:** evidencian el reconocimiento de la comunidad hacia el trabajo del equipo de salud.
- **16% Solicitudes:** solicitudes específicas por parte de usuarios y usuarias.
- **1% Sugerencias:** baja, pero relevante participación propositiva.

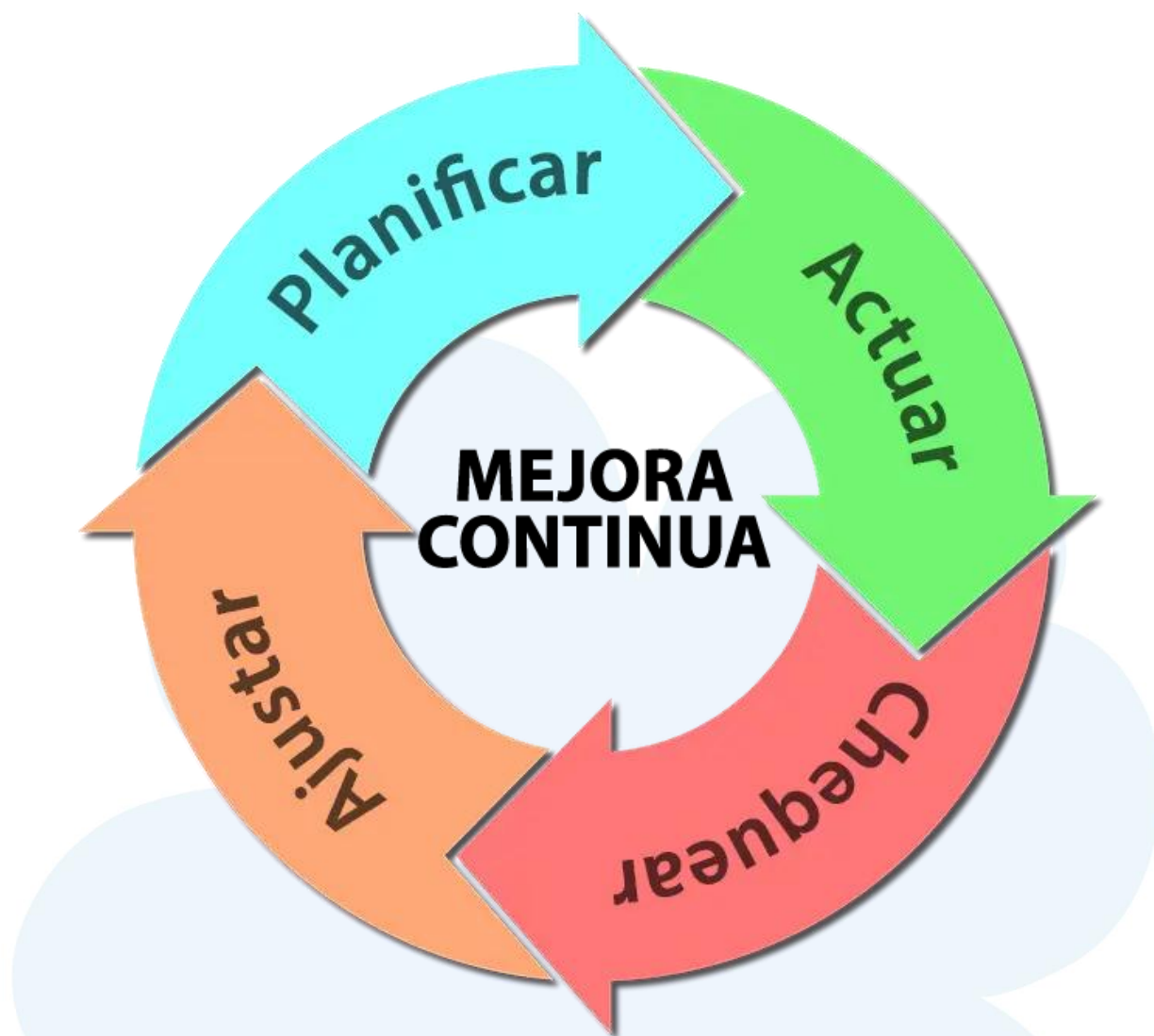
◆ Análisis general:

La retroalimentación ciudadana muestra una comunidad usuaria activa, crítica y colaborativa, que participa tanto en la mejora continua del servicio como en el reconocimiento de sus fortalezas.



■ RECLAMOS ■ SOLICITUDES ■ FELICITACIONES ■ SUGERENCIAS





La lámina presenta las principales acciones implementadas durante el año para fortalecer la experiencia de atención de los usuarios, bajo el enfoque de **mejora continua (ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Ajustar)**.

◆ **Líneas de acción destacadas:**

- **Capacitación del personal:** Se impartieron diversos cursos orientados a fortalecer las competencias del equipo en atención usuaria, trato digno y enfoque centrado en la persona.
- **Reducción de tiempos de espera:** Se impulsaron estrategias como **Hora Fácil**, **Telesalud** y **Anula tu hora**, difundidas activamente en redes sociales y mediante reuniones informativas con la comunidad.
- **Mejoras en comunicación usuaria:** Se trabajó en el uso de lenguaje claro, actualización de cartelería informativa y habilitación de canales digitales accesibles y comprensibles para todos los usuarios.

Estas acciones responden al compromiso institucional por **eleva los niveles de satisfacción usuaria**, asegurando una atención más cercana, eficiente y oportuna.

Participación en mesas territoriales y ferias de salud, información a la comunidad.

En conjunto con la CDU, se llevaron a cabo reuniones informativas sobre Telesalud dirigidas a la comunidad, además de mesas territoriales y charlas con participación del equipo médico y la comunidad, en el marco de la socialización del Plan Trienal.



Durante el año, el CESFAM Santa Amalia fortaleció su articulación con el intersector a través de la realización de talleres dirigidos a jardines infantiles, colegios y liceos del territorio. Estas actividades abordaron temáticas de prevención y promoción de salud, tales como salud mental, autocuidado, alimentación saludable, salud bucal y sexualidad responsable, entre otras.

La intervención se caracterizó por una activa participación de diversos profesionales del equipo de salud, quienes aportaron con un enfoque integral y educativo en contextos escolares y comunitarios. Esta estrategia permitió **ampliar el alcance del trabajo preventivo**, fortalecer vínculos institucionales y contribuir a la formación de comunidades más informadas y saludables.



El CESFAM Santa Amalia, en coordinación con actores del intersector, desarrolló una jornada integral dirigida a la población migrante del territorio. La actividad incluyó la realización de exámenes preventivos, atención clínica y sesiones educativas en temáticas clave de prevención y promoción de salud.

Esta instancia permitió no solo facilitar el acceso a prestaciones de salud, sino también **fortalecer la confianza y el vínculo entre el centro de salud y la comunidad migrante**, respetando la diversidad cultural y fomentando la inclusión. La alta participación demuestra el compromiso institucional con la equidad en salud y el enfoque comunitario.

