

Cuenta Publica Participativa 2024

El Centro de Salud Familiar (CESFAM) Trinidad, ubicado en la comuna de La Florida, es una institución pública clave en la prestación de servicios de salud primaria, cuyo compromiso con la comunidad se ha mantenido vigente desde su apertura el 18 de junio de 2007. A lo largo de sus 17 años de funcionamiento, el CESFAM Trinidad ha consolidado su rol como un establecimiento sanitario integral, enfocado en la prevención, promoción y atención de salud para una población que, en 2024, alcanzó los 28.309 usuarios inscritos.

Este documento, correspondiente a la Cuenta Pública Participativa 2024, tiene como objetivo transparentar la gestión del CESFAM Trinidad, presentando un detallado balance de sus logros, desafíos y proyecciones. El informe se estructura en torno a ejes fundamentales como la ejecución presupuestaria, la cobertura poblacional, los programas de salud prioritarios, la dotación de recursos humanos, la innovación tecnológica y la participación ciudadana.

Contexto y Marco Institucional

El CESFAM Trinidad opera bajo la administración de la Corporación de Salud y Educación de La Florida, integrando una red de atención que incluye referencias a centros como COMUDEF y el Hospital La Florida. Su modelo organizacional se divide en tres sectores (Verde, Azul y Rojo), complementados por la Unidad de Apoyo (UAU) y el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), este último con horarios extendidos para emergencias.

La población usuaria proviene principalmente de las unidades vecinales 12, 22 y 32, y presenta una composición diversa:

- 53% mujeres y 47% hombres.
- 10% de migrantes (2.755 usuarios), destacándose la comunidad venezolana (54.9%).
- 0.89% de pueblos originarios (253 usuarios), con predominancia de la etnia Mapuche.

Enfoque Participativo

La elaboración de este informe respondió a un proceso participativo, donde se incorporaron las voces de la comunidad a través de:

- Consultas ciudadanas (presenciales y en línea) durante abril y mayo de 2024.

- Reuniones con el Consejo de Usuarios, que priorizaron temas como acceso a la salud, calidad de la atención y necesidades específicas de grupos vulnerables.

Principales Áreas de Gestión

1. Ejecución Financiera: Con un presupuesto cercano a los \$5.792 millones, los gastos se concentraron en remuneraciones (57%) y bienes/servicios (34%), reflejando un déficit controlado frente a los ingresos.
2. Programas de Salud:
 - Enfermedades crónicas: Aumento en casos de Diabetes Tipo II (1.850 usuarios) e Hipertensión Arterial (3.503 usuarios), con estrategias enfocadas en prevención mediante exámenes EMPA/EMPAM.
 - Salud Mental: Crecimiento sostenido de atenciones, con talleres de ingreso y subprogramas para adolescentes en riesgo.
 - Atención a postrados: 276 usuarios, con coordinación interinstitucional para cuidados integrales.
3. Innovación: Implementación de Telesalud (9.841 horas asignadas) y optimización de la Hora Fácil para agilizar consultas.
4. Desempeño Clínico:
 - SAPU atendió 49.371 urgencias, con un 87% clasificadas como baja complejidad.
 - Farmacia despachó 91.550 recetas, con un promedio de 410 diarias.

Logros y Desafíos

Entre los avances destacan la disminución de reclamos (-35%), el aumento de felicitaciones (+137%) y el cumplimiento del 96.7% de las metas institucionales. No obstante, persisten retos como:

- La acreditación formal del establecimiento.
- La alfabetización digital de usuarios para optimizar herramientas como Telesalud.
- La remodelación de infraestructura (ej. segundo piso del edificio).

Informe Cuenta Pública 2024

Ejecución Presupuestaria

- Ingresos totales: \$5.727.136.919.
- Gastos totales: \$5.792.698.186.
 - Principales rubros: Remuneraciones (\$3.310 millones), Bienes y Servicios (\$1.971 millones), y SAPU (\$90 millones).

Población Usuaría

- Crecimiento: De 19.573 usuarios en 2015 a 28.309 en 2024.
- Distribución: 53% mujeres (15.029) y 47% hombres (13.280).
- Población migrante: 10% (2.755 usuarios), principalmente de Venezuela (54.9%).
- Pueblos originarios: 0.89% (253 usuarios), mayoritariamente Mapuche (88.14%).

Programas de Salud

- Diabetes Tipo II: 1.850 usuarios (72% adultos mayores).
- Hipertensión Arterial: 3.503 usuarios (60.5% mujeres).
- Postrados: 276 usuarios (69.6% mayores de 65 años).
- Salud Mental: Aumento en atenciones, con talleres de ingreso y subprogramas para infanto-juveniles y adicciones.
- Salud Oral: 2.781 atenciones dentales (29.77% a adultos mayores).

Inmunización y Farmacia

- Vacunación 2024: 61.1% en lactantes, 21% en escolares.
- Farmacia: 91.550 recetas despachadas (225.410 prescripciones, promedio de 410 recetas diarias).

Dotación y Atenciones

- Personal: 116 funcionarios (aumento del 10.35% vs. 2023).
- Atenciones médicas: 89.73% de horas profesionales ocupadas.
- SAPU: 49.371 consultas en 2024, con 87.1% categorizadas como C5 (urgencias menores).

Tecnología y Acceso

- Telesalud: Implementada en junio 2024, con 9.841 horas asignadas vía telefónica y plataforma digital.
- Modalidades de atención: Presencial y remota (Hora Fácil y Telesalud).

Participación Social

- Solicitudes 2024: 133 reclamos (disminución del 35% vs. 2023), 69 sugerencias y 44 felicitaciones (+137%).
- Actividades:
 - Mesas territoriales
 - Comité de Gestión usuaria trimestral
 - Charlas para migrantes
 - Reuniones mensualmente con el CDU (2° martes de cada mes)
 - Encuestas de satisfacción usuaria realizada por nuestros participantes del CDU
 - Año nuevo mapuche

Promoción en salud

- Durante el año 2024 se realizaron diversas actividades en los tres sectores pertenecientes al CESFAM, con cada programa existente, como, por ejemplo:
 - Olimpiadas infantiles
 - Feria de salud adolescente
 - Mal nutrición por exceso (Adolescentes)
 - Cepíllate los dientes (Jardines infantiles en cada sector)
 - Lactancia materna
 - Taller de suelo
 - Taller de lenguaje

Logros 2024

- Cumplimiento del 96.7% en metas de gestión.
- Disminución de horas perdidas y reclamos.
- Implementación de Telesalud y protocolos internos.

Desafíos 2025

- Obtener la acreditación institucional.
- Mejorar la alfabetización digital de usuarios.
- Ampliar cobertura en PAP, inmunizaciones y actividades preventivas.
- Remodelación del segundo piso del edificio.

Análisis

El informe del CESFAM Trinidad 2024 revela una gestión sólida en atención primaria, con avances significativos en cobertura, innovación y participación ciudadana, pero también expone desafíos estructurales que requieren atención prioritaria. A continuación, se desglosa un análisis crítico por dimensiones clave:

Población Usuaría y Equidad

- Logros:
 - Cobertura de 28.309 usuarios (+4.6% vs 2023), con enfoque en migrantes (10%) y pueblos originarios (Mapuche: 88%).
 - Modelo sectorizado (Verde/Azul/Rojo), que facilita la gestión territorial.
- Riesgos:
 - Baja representación de pueblos originarios (0.89%) sugiere subregistro o barreras de acceso.
 - Diabetes e hipertensión concentradas en adultos mayores (72% y 45%, respectivamente), demandan más prevención en menores de 60 años.

3. Programas de Salud

- Éxitos:
 - Telesalud: 9.841 horas asignadas en 6 meses (45/día), democratizando el acceso.
 - SAPU: 49.371 atenciones (87% C5), aliviando urgencias de baja complejidad.
- Brechas:
 - Salud mental: Aumento de atenciones, pero sin datos sobre listas de espera o resolutivez.
 - Postrados: Solo 192 de 276 usuarios (69.6%) son mayores de 65 años, pero no se detalla apoyo a cuidadores.

4. Participación Ciudadana y Satisfacción

- Avances:

- Reducción del 35% en reclamos y aumento del 137% en felicitaciones, indicando mejoras en trato.
- Consultas ciudadanas previas para definir prioridades del informe.
- Desafíos:
 - 15 agresiones a funcionarios en 2024: urge protocolos de seguridad y mediación.
 - Solo 35 funcionarios capacitados en atención al usuario (29 de primera línea), insuficiente para 116 empleados.

5. Tecnología y Procesos

- Innovación:
 - Implementación de Telesalud y código QR para agendamiento, alineado con estándares globales.
- Barreras:
 - Alfabetización digital limitada en usuarios, especialmente adultos mayores y migrantes.