

# Resumen Ejecutivo

## Cuenta Pública Participativa

### Gestión 2024

#### CESFAM Dr. Fernando Maffioletti

Giannina Cavallo Barría

Directora

La Florida, Junio 2025

## Introducción

El siguiente documento corresponde a una síntesis de la Cuenta Pública Participativa que da cuenta de la gestión del año 2024 por su Directora Interina, la Sra. Giannina Cavallo Barría.

Un Centro de Salud Familiar (CESFAM) es un establecimiento de atención primaria en salud que cuenta con un enfoque familiar y comunitario, entendiendo que la atención en salud debe ser un proceso integral y continuo que centre su atención en las personas y sus familias. Con esto, se establecen acciones centradas en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y preocupación de las necesidades de salud de las personas y comunidades, entregándoles herramientas para su autocuidado. Por otro lado, nuestro enfoque también se centra en la participación social, donde buscamos fomentar la participación de la ciudadanía en las gestiones del centro de salud, generando espacios y acciones donde puedan involucrarse activamente con el centro de salud. Una de las acciones para facilitar este espacio son las Cuentas Públicas Participativas.

Las Cuentas Públicas son espacios de diálogo con la comunidad que tienen el propósito de dar a conocer la gestión de una institución, para posteriormente evaluarla, generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la administración pública. Para su ejecución, se conformó un equipo motor compuesto por representantes del Consejo de Desarrollo Local de Salud (CDL o CDU)

pertenecientes al CESFAM Dr. Fernando Maffioletti, junto con parte del equipo de salud del CESFAM.

El contenido de una Cuenta Pública se centra en dar a conocer la misión, visión del centro de salud, su funcionamiento, profesionales, prestaciones, recursos financieros, hitos y actividades relacionadas a la promoción de la salud y participación social, lo cual se construye en complemento con la comunidad. Para esto último, se realizó un proceso participativo llamado “consulta ciudadana”, encuestando a la comunidad en salas de espera de nuestro centro de salud, talleres grupales, reuniones de participación social y organizaciones sociales. De manera remota, se realizó difusión a través de redes sociales generando a su vez un código QR para acceder a la encuesta de manera virtual, haciendo difusión de este en salas de espera del centro de salud.

## Desarrollo

### I. Antecedentes del centro de salud

Nuestro Centro de Salud Familiar fue inaugurado el 29 de abril 1991, siendo una institución pública de la Municipalidad de La Florida que otorga atención de salud primaria, y forma parte de la Red de Salud Metropolitana Sur Oriente.

Nuestro modelo de atención es familiar y comunitario, el cual centra su atención en el individuo, la familia, y el entorno, con la persona como un ser integral desde una perspectiva biopsicosocial y los distribuye en sectores según su división territorial, las que corresponden a:

- Sector Verano: Unidad Vecinal N°27, N°28 y fuera de sector.
- Sector Otoño: Unidad Vecinal N°26 y fuera de sector.
- Sector Primavera: Unidad Vecinal N°20.

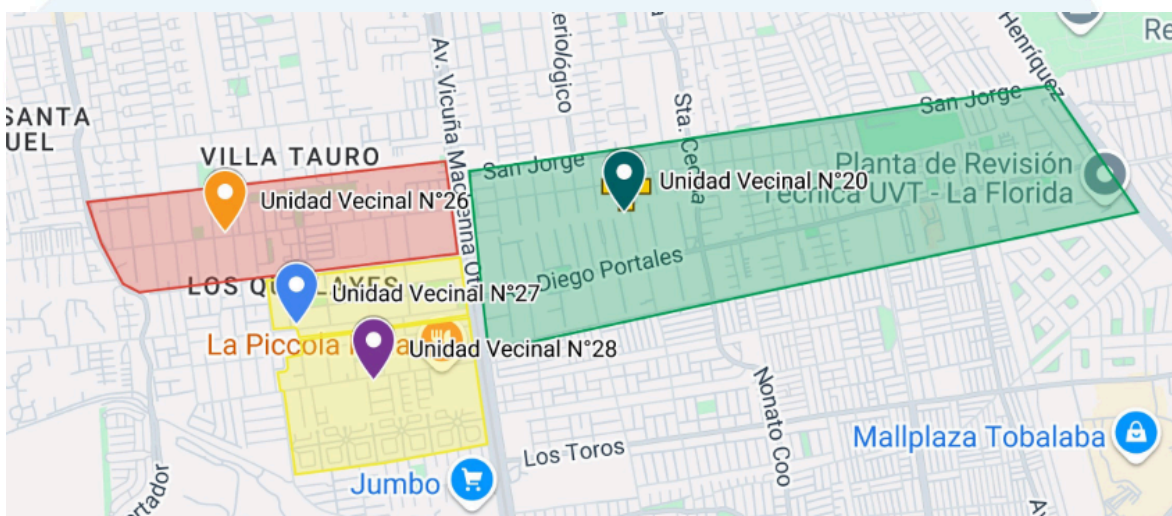


Imagen 1. Distribución de unidades vecinales en el territorio de CESFAM Dr. Fernando Maffioletti

A su vez contamos con unidades transversales de atención: Unidad de Atención al Usuario (UAU), Unidad de Apoyo, Servicio de Atención Continua (SAC) y Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU).

Nuestros horarios de atención son: de lunes a jueves de 08:00 a 17:30 horas, y los viernes de 08:00 a 16:30 horas. La extensión horaria es de lunes a viernes hasta las 20:00 horas. El Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) funciona de lunes a jueves de 17:30 a 00:00 horas, los viernes de 16:30 a 00:00 horas, y los sábado, domingo y festivos, de 08:00 a 00:00 horas.

Nuestra misión es “proporcionar atención de salud a nuestra comunidad de manera digna, segura y oportuna. Adoptamos un enfoque docente-asistencial centrado en la persona y su grupo familiar, mediante un equipo multidisciplinario que promueve una cultura de calidad y seguridad en la atención. Nuestro compromiso es responder a las necesidades de la población en las áreas de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud”. Por otro lado, nuestra visión es “mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad a lo largo de todo el ciclo vital. Aspiramos a ser un centro de salud acreditado que sirva como base para consolidar un proceso de mejora continua en la atención sanitaria”

## Características de la salud de nuestra comunidad

A diciembre del año 2024, contamos con un total de 41.488 usuarios inscritos validados por FONASA, de los cuales un 54% (22.411) corresponde al género femenino, y 46% (19.077) al género masculino. Se ha visto un incremento en el número de inscritos validados a lo largo de los años, contando con 39.051 usuarios y usuarias inscritos validados el año 2022 y 40.755 el año 2023.

Según grupo etario, la mayor proporción de usuarios inscritos validados se concentra en la población adulta de 20 a 64 años con un 62% (25.870), seguido de la población adulta mayor, es decir, mayores de 65 años, con un 18% (7.312); luego, de la población adolescente de 10 a 19 años con un 11% (4.671); y por último, de la población infantil de 0 a 9 años con un 9% (3.603).

La población se distribuye según sector al que pertenece de manera relativamente equitativa, teniendo un 37% de la población el sector Primavera, seguido del sector Otoño con un 32%, y por último el sector Verano con un 31%.

Dentro de la población inscrita, contamos con un 10% (3.831) de población migrante. De ellos, 2.205 usuarios son de Venezuela, 460 usuarios de Colombia, 398 usuarios de Perú, seguido por Haití (336), Ecuador (105), Argentina (46), Bolivia (46), Cuba (36), Brasil (28), Paraguay (25), República Dominicana (15), Uruguay (13), China (10) y España (10). Por otro lado, el 1,27% (477) de la población inscrita se reconoce como

miembro de algún pueblo originario, dentro de que se encuentran: Mapuche (420), Aymara (19), Diaguita (13), Colla (7), Rapa Nui (6), Kawésqar (5), Quechua (3), Lican Antai (2) y Yagán (2).

## II. Análisis Sociosanitario

### Población Infantil (0 a 9 años)

La población infantil inscrita validada en nuestro centro de salud es de 3.603, y de ellos, la población bajo control (PBC) en el programa de salud infantil es de 2.236 usuarios inscritos validados, de los cuales 1.128 son del género masculino y 1.108 del género femenino.

Desde el punto de vista nutricional, un 61% se encuentra con un diagnóstico nutricional integrado (DNI) normal y un 32% presenta malnutrición por exceso (sobrepeso, obesidad y obesidad severa). Ello deriva en problemas de salud como la presión arterial elevada, donde un 5% de la PBC se encuentra con mediciones elevadas de este parámetro, y de ellos, un 1% con diagnóstico de HTA estadio I.

### Diagnóstico Nutricional Integrado

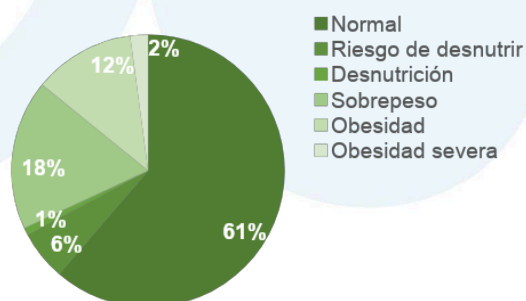


Gráfico 1. Diagnóstico nutricional integrado de la población infantil de 0 a 9 años



Respecto a la salud mental de este grupo etario, un 9% (200) corresponde a la población bajo controles del programa de salud mental. De ellos, destaca que 102 niños y niñas tienen trastornos del comportamiento y trastornos emocionales, y 83 presentan otros diagnósticos (de tipo psicosociales).

En cuanto a la salud oral de esta población, el año 2024 se otorgaron 13.429 atenciones dentales, lo que supone un incremento respecto al año 2023 (8.799). Se destaca que un 80% de la PBC se encuentra libre de enfermedad de caries.

Durante el año 2024, se realizaron 303 evaluaciones del desarrollo psicomotor, de las cuales un 81% de la PBC tuvo resultado normal, un 8% normal con rezago, un 6% con riesgo y un 5% con retraso en el desarrollo psicomotor.

### Desarrollo Psicomotor: 303 evaluaciones

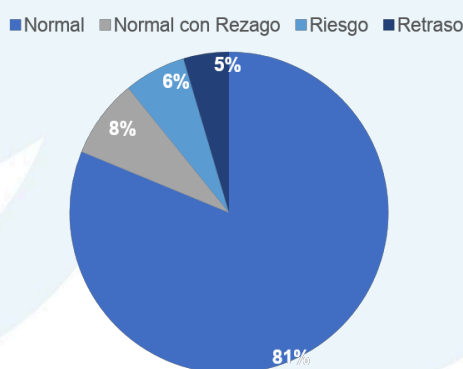


Gráfico 2. Desarrollo psicomotor en la población infantil de 0 a 9 años



Respecto a otros diagnósticos, 143 niños y niñas cuentan con necesidades especiales en salud (NANEAS) y 101 cuentan con diagnóstico de trastorno del espectro autista (TEA). Este último ha tenido un incremento en el tiempo, ya que el año 2022 hubo una población de 30 niños y niñas diagnosticados, y el año 2024 fueron 71.

### Población adolescente (10 a 19 años)

La población de adolescentes inscrita y validada en nuestro centro de salud es de 4.671 jóvenes. La población bajo control del programa de salud adolescente es de 953 jóvenes evaluados a través de la ficha CLAP (control de salud integral de adolescentes), la que constituye la principal puerta de entrada al sistema de salud para los jóvenes. De ellas, el 74.6% (711) se realizaron en colegios del territorio. A partir de esta evaluación, se conoce que el 43% de la población se encuentra con malnutrición por exceso (24.7% tiene sobrepeso, 15.6% obesidad y un 2.8% obesidad severa).

### Diagnóstico Nutricional Integrado

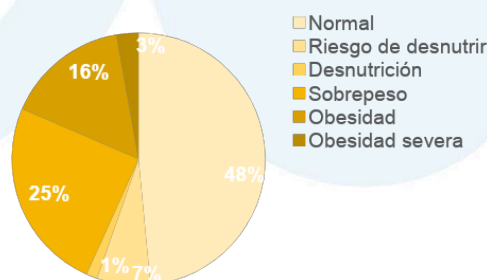


Gráfico 3. Diagnóstico nutricional integrado en la población adolescente de 10 a 19 años

En cuanto a la regulación de fecundidad, la PBC es de 41 jóvenes menores de 15 años y 356 jóvenes de 15 a 19 años. En la población adolescente, el año 2024 hubo 9 gestaciones, siendo una de estas una menor de 13 años.

Respecto a la salud mental de este grupo etario, el año 2024 hubo una PBC de 426 jóvenes en el programa de salud mental. De ellos, 169 son del género masculino y 257 del género femenino. Entre los diagnósticos que destacan son: trastornos de ansiedad (42%), otros trastornos del comportamiento y de las emociones de comienzo habitual en la infancia y adolescencia (40%), trastornos del humor (31%), entre otros.

En relación a la salud oral de la población adolescente, el año 2024 se realizaron 12.644 atenciones. La enfermedad de caries afecta a casi la mitad de la población (48%) en comparación a la población sana (52%).

### **Población adulta y adulta mayor (mayores de 20 años)**

La población adulta de 20 a 64 años inscrita en nuestro centro de salud corresponde a un 25.870, y la población adulta mayor, es decir, mayores de 65 años, corresponde a 7.312.

Las atenciones preventivas que corresponden a este grupo etario son el Examen de Medicina Preventiva del Adulto (EMPA) y del adulto mayor (EMPAM). El año 2024 se realizaron 1.230 EMPA en hombres, 2.440 EMPA en mujeres y 2.851 EMPAM. A través de estos se supervisa la salud de la

población adulta sana y se detecta en forma precoz los principales problemas de salud de este grupo etario, mediante la evaluación de antropometría, entrevista dirigida, exámenes de laboratorio y otros procedimientos. En el caso de los adultos mayores, se añade la evaluación de la funcionalidad y la detección de problemas de dependencia o problemas en la esfera mental.

Desde el punto de vista de salud integral de las personas adultas, la salud sexual y reproductiva constituye parte importante de las atenciones brindadas por las profesionales matronas de nuestro centro de salud, altamente destacadas por la calidad y calidez en su atención. Respecto a ello, el año 2024, se tomaron e informaron 1.931 Papanicolaou, que es la principal estrategia para la detección precoz del cáncer cervicouterino. Por otro lado, 4.169 mujeres contaron con la mamografía vigente, en pos de la prevención y detección precoz del cáncer de mama. En cuanto a la regulación de fecundidad, hubo una PBC de 2.388 mujeres. Finalmente, se tuvieron 222 ingresos de embarazo durante el año 2024.

Continuando con el análisis de la salud de las personas adultas, el año 2024 se realizaron 21.679 atenciones dentales en el grupo etario adulto y adulto mayor. Hubo 1.214 atenciones que responden a los problemas de salud oral contemplados en las garantías explícitas en salud (GES). Las atenciones dentales son de las más demandadas por la población adulta, y debido a que nos encontramos en constante búsqueda de estrategias para responder de mejor manera a los requerimientos de nuestra población, se

realizaron 337 atenciones odontológicas en un cuarto sillón dental que fue habilitado en una de las unidades vecinales que forman parte de nuestro territorio. Lamentablemente, año a año se pierde una cantidad importante de prestaciones debido a inasistencia de los y las usuarias a las atenciones agendadas, que para el caso de las atenciones odontológicas fue de 2.002 inasistencias registradas durante el año 2024.

En cuanto a la salud mental de los adultos y adultos mayores, la población bajo control en el programa es de 1.858 usuarios y usuarias, donde destaca que 1.302 corresponden a mujeres y 556 a hombres. Los principales diagnósticos en el adulto de 20 a 64 años son los trastornos del humor (67%), los trastornos de ansiedad (52%) y otros diagnósticos (33%); mientras que en el adulto mayor son los trastornos de ansiedad (52%), los trastornos del humor (40%), otros diagnósticos (34%) y demencias (26%).

Dentro de las patologías más prevalentes en la población mayor de 20 años se encuentra la diabetes mellitus tipo 2 (DM2), la hipertensión arterial (HTA) y la obesidad. De la población bajo control de estas patologías a través de la Estrategia de Cuidado Integral Centrada en la Persona (ECICEP), 1.609 mujeres y 1.178 hombres cuentan con diagnóstico de DM2, 3.664 mujeres y 2.286 hombres con diagnóstico de HTA, y por último, 2.085 mujeres y 1.744 hombres con diagnóstico de obesidad.

Dentro de las patologías relevantes que impactan la calidad de vida de la población adulta y adulta mayor y representan un problema de salud pública a nivel nacional junto con la diabetes, la hipertensión y la obesidad,

son el infarto agudo al miocardio (IAM) y el accidente cerebrovascular (ACV). De ellos, 220 hombres y 180 mujeres representan la población bajo control que ha sufrido un infarto agudo al miocardio, mientras que 200 hombres y 204 mujeres tuvieron un accidente cerebrovascular.

El año 2024 se consolidó la implementación de la Estrategia de Cuidado Integral Centrado en la Persona (ECICEP), la cual aspira a que las personas cuenten con cuidados integrales y continuos que se centren en mejorar el automanejo y autocuidado de su estado de salud, incorporando así conductas saludables con el apoyo del equipo de salud y de grupos organizados de la comunidad (Fuente: MINSAL, 2021, Estrategia de cuidado integral centrado en las personas para la promoción, prevención y manejo de la cronicidad en contexto de multimorbilidad). Dentro de esta estrategia encontramos 4 niveles de complejidad los cuales dependen de la cantidad de condiciones crónicas que tenga el usuario: G0 sin riesgo, G1 riesgo leve, G2 riesgo moderado y G3 riesgo alto. Tuvimos 2.033 ingresos integrales de alta complejidad (G3), 2.538 ingresos integrales de mediana complejidad (G2), 264 gestiones de caso y 1.619 seguimientos a distancia, lo que representa un crecimiento exponencial en cuanto al año 2023.

### Estrategia de cuidado integral centrado en la persona (ECICEP)



Imagen 2. Estadísticas de la Estrategia de Cuidado Integral Centrado en las Personas (ECICEP) de los años 2023 y 2024.

Un porcentaje de la población de este grupo etario se encuentra en situación de dependencia por diversas causas, que representa una población bajo control de 115 usuarios y usuarias. De ellos, el nivel de dependencia se clasifica en leve (5 usuarios y usuarias), moderado (23) y severo (87). El programa de atención domiciliaria de nuestro centro de salud, durante el año 2024, tuvo 41 ingresos, siendo 34 mujeres y 7 hombres; realizó 254 visitas domiciliarias integrales de seguimiento, 182 visitas por profesional médico, visitas de tratamiento y procedimiento en la que se realizaron 1.481 en total, 100 visitas por profesionales odontólogos, y 584 entrega de fármacos y alimentos en domicilio.

### III. Atenciones brindadas

#### Tipo de atenciones

Durante el año 2024, se entregaron un total de 182.079 atenciones, y se registraron 23.982 inasistencias.

De las consultas de morbilidad otorgadas, 21.396 de ellas fueron en box de atención, mientras que 10.322 se dieron en el Servicio de Atención Continua (SAC), sumando un total de 31.718 atenciones. De estas, 17.622 (82.4%) fueron tomadas a través del sistema Hora Fácil.

Respecto a las atenciones brindadas en el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), se otorgaron 18.862 atenciones.

Durante el segundo semestre del año 2024 se implementó y consolidó el uso de tótem de atención, lo que permitió mejorar el acceso a la atención preferente a las personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad, embarazadas y personas con neurodivergencias, en concordancia con la Ley N°21.186 del derecho a la atención preferente. En este aspecto, de julio a diciembre del 2024 se registró un total de 177.400 atenciones a través de los tótem de atención, de las cuales 46.822 (26,4%) se clasificaron como atención preferente, mientras que 93.730 (52.8%) como atención general.



## Atenciones transversales

### 1) Farmacia

En cuanto a las atenciones de farmacia, se despacharon un total de 111.284 recetas y 323.236 prescripciones, entre los tipos crónico, morbilidad y bajo control. De ellas, 93.076 fueron despachadas en el centro de salud y 17.375 en domicilio.

### 2) Programa alimentario

Los programas alimentarios son un conjunto de programas y subprogramas, que consideran actividades de apoyo nutricional de tipo preventivo y de recuperación, a través de los cuales se distribuyen gratuitamente alimentos destinados a la población infantil, gestantes y madres que amamantan, personas mayores y población con diagnóstico de algún error innato del metabolismo (EIM) y alergia a la proteína de leche de vaca (APLV). Su propósito de la entrega de alimentación complementaria es contribuir a satisfacer los requerimientos nutricionales en distintos grupos poblacionales, con especial énfasis en la población materno-infantil y personas mayores. (Fuente: Subsecretaría de Salud Pública. División de Políticas Públicas Saludables y Promoción. Departamento de Nutrición y Alimentos. Unidad de Programas Alimentarios, 2021. Norma Técnica Programas Alimentarios PNAC PACAM).

En concordancia con ello, durante el 2024 se entregaron 16.144 kilogramos de alimentos a niños, niñas, gestantes y mujeres que

amamantan, correspondientes a fórmula de inicio, Purita Pro 1, Purita Pro 2, fórmulas hidrolizadas y Purita Mamá; y se entregaron un total de 23.512 kilogramos de bebida láctea y crema Nutramax a adultos mayores. De estos despachos, 9.308 se realizaron en el centro de salud y 2.488 en domicilio.

### 3) Vacunatorio

Durante el año 2024 se administraron 7.966 inmunizaciones enmarcadas en el Programa Nacional de Inmunizaciones (PNI), 12.678 inmunizaciones de la vacuna contra la influenza y 1.930 contra el COVID-19. En el siguiente gráfico se presenta la vacunación de influenza del año 2024 por grupos de riesgo prioritarios.

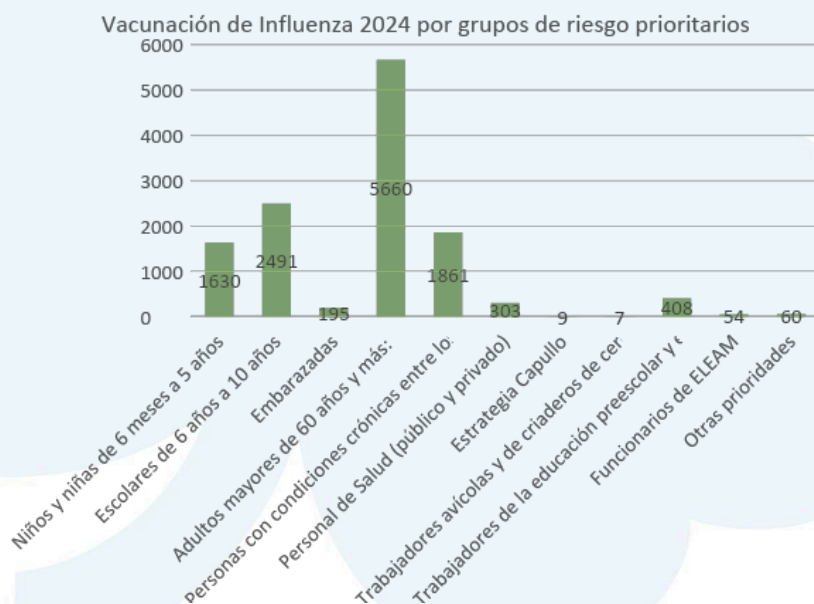


Gráfico 4. Vacunación de influenza 2024 por grupos de riesgo prioritarios

#### 4) Unidad de apoyo

La unidad de apoyo de nuestro centro de salud brinda atenciones y prestaciones de enfermería, como lo son las tomas de muestra sanguínea y de orina, curaciones simples y complejas, curaciones de pie diabético, electrocardiogramas, entre otras. En la siguiente tabla se detalla cada una de ellas y la cantidad de prestaciones otorgadas durante el año.

| Procedimientos           | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Toma de muestra adulto   | 15.813   |
| Toma de muestra niño     | 591      |
| Curaciones simples       | 1.869    |
| Curaciones complejas     | 3.321    |
| Curaciones úlcera venosa | 454      |
| Electrocardiogramas      | 3.183    |

Tabla 1. Procedimientos realizados en la unidad de apoyo durante el año 2024

#### 5) Calidad

La calidad en salud se define como “el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y

los servicios de salud”. (Fuente: Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención). Considera tanto la calidad de la atención, la autorización sanitaria de las instalaciones y la seguridad en la atención.

En nuestro país, la calidad es la cuarta garantía exigible por Ley para las personas afiliadas al Fondo Nacional de Salud y a las Instituciones de Salud Previsionales. Por ello, se busca asegurar la calidad en la atención a través del Sistema de Acreditación de Instituciones de Salud. Los recursos destinados para dar cumplimiento al Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta son variados. Entre ellos, una jornada de 22 horas de un profesional encargado, 2 horas semanales para los encargados de los distintos ámbitos, reuniones quincenales, entre otros.

En base a ello, los avances del año 2024 del equipo de calidad son:

- Acceso al comité ético científico del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, con 2 investigaciones durante el año.
- Actualización de política de calidad.
- Elaboración de manuales de procedimientos de enfermería.
- Supervisión de prácticas clínicas relevantes.
- Recarga vigente de extintores.
- Plan institucional de evacuación.

- Trabajo con expertos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) para evaluación de riesgos y exigencias de característica “Seguridad de las Instalaciones (INS)”.
- Avances en autorización sanitaria y cumplimiento de norma técnica básica: solicitud de mobiliario y reparaciones para cierre de brechas existentes.

#### IV. Recurso Humano

Durante el año 2024, contamos con una dotación de funcionarios que cumplen sus funciones en variadas jornadas. A continuación presentamos, la dotación de funcionarios junto con la cantidad de jornadas de 44 horas que cumplen:

| Estamento            | Jornadas de 44 |
|----------------------|----------------|
| Médico               | 15,5           |
| Odontólogo/a         | 4              |
| Enfermero/a          | 12,5           |
| Químico Farmacéutico | 1              |
| Matrón/a             | 8,5            |
| Kinesiólogo/a        | 6,75           |
| Nutricionista        | 5,9            |
| Trabajador/a Social  | 6              |

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| Psicólogo/a                       | 3,3   |
| Educador/a de Párvulos            | 2     |
| TENS                              | 30,5  |
| Aux. Paramédicos                  | 5,75  |
| Administrativos                   | 19,75 |
| Auxiliar de Servicio<br>(40 hrs.) | 13    |

Tabla 2. Cantidad de jornadas de 44 horas que cumple cada estamento

Además de las atenciones y servicios generales del centro de salud, contamos con programas especiales y de refuerzos los cuales se detallan a continuación:

| Programa                              | Estamento             | Horas  |
|---------------------------------------|-----------------------|--------|
| DIR                                   | Psicólogo/a           | 11 hrs |
|                                       | TENS                  | 33 hrs |
| Programa de Acompañamiento NNAJ       | Trabajador Social     | 44 hrs |
|                                       | Administrativo        | 33 hrs |
| Programa ECICEP (refuerzo)            | Enfermera             | 22 hrs |
|                                       | TENS                  | 22 hrs |
| Programa MAS Adulto Mayor Autovalente | Terapeuta Ocupacional | 33 hrs |
|                                       | Kinesiólogo           | 33 hrs |
| Programa mejor niñez                  | Trabajador Social     | 9 hrs  |
|                                       | TENS                  | 11 hrs |

|             |           |        |
|-------------|-----------|--------|
| Médicos EDF | 2 Médicos | 44 hrs |
|-------------|-----------|--------|

Tabla 3. Dotación de programas especiales y de refuerzo 2024

## V. Ejecución Presupuestaria

La Ejecución Presupuestaria es un proceso de análisis que tiene por objetivo asegurar que los ingresos y gastos realizados en el periodo se mantengan dentro de lo previsto en el presupuesto inicial. Los gastos del año 2024 están divididos en remuneraciones, honorarios y gastos de bienes y servicios:

| Gastos de recursos 2024    |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| Gasto                      | Monto                   |
| Remuneraciones             | \$ 4.484.578.704        |
| Honorarios                 | \$ 186.578.225          |
| Gastos, bienes y servicios | \$ 2.856.122.621        |
| SAPU                       | \$ 45.561.784           |
| Deuda flotante             | \$ 388.487.241          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>\$ 7.961.328.576</b> |

Tabla 4. Gastos de recursos 2024

| Delta entre ingresos y gastos 2024 |                  |
|------------------------------------|------------------|
| Ingresos                           | \$ 7.956.650.815 |
| Gastos                             | \$ 7.961.328.576 |

Tabla 5. Delta entre ingresos y gastos 2024



## VI. Recurso Comunitario

Los recursos comunitarios corresponden a cualquier bien, servicio o apoyo disponible dentro de una comunidad que puede ser utilizado para mejorar la calidad de vida de sus miembros. Dentro de nuestros recursos comunitarios, destacamos las unidades y sedes vecinales de nuestro territorio, las cuales cuentan con un espacio físico que nos permitió realizar actividades de promoción y prevención de la salud a la comunidad, además de apoyarnos en fomentar actividades relacionadas con la participación social. Destacamos y agradecemos la colaboración de presidentes y encargados de Unidad Vecinal N°20, Unidad Vecinal N°26, Unidad Vecinal N°28 y sede de Polideportivo Diego Portales.

## VII. Satisfacción Usuaría

La satisfacción usuaria fue evaluada a través de las solicitudes ciudadanas que ingresaron durante el año 2024. Una solicitud ciudadana es un documento legal ligado a la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes, donde los/as usuarios/as tienen el derecho de consultar o reclamar por la atención de salud recibida. Se dividen en sugerencias, felicitaciones, solicitudes y reclamos.

En el año 2024 recibimos un total de 478 solicitudes ciudadanas, de las cuales 248 fueron reclamos, 11 sugerencias, 127 felicitaciones y 101

solicitudes. En comparación con el año 2023, aumentamos en 115 solicitudes ciudadanas, lo cual se correlaciona a una mayor participación ciudadana en la retroalimentación de las acciones y atenciones del centro de salud.

Como se mencionó anteriormente, en el periodo 2024 recibimos 248 reclamos, los cuales se tipifican en: 36% trato, 34% procedimientos administrativos, 15% competencia técnica, 4% tiempo de espera y 11% de información, infraestructura y de Garantías Explícitas de Salud (GES).

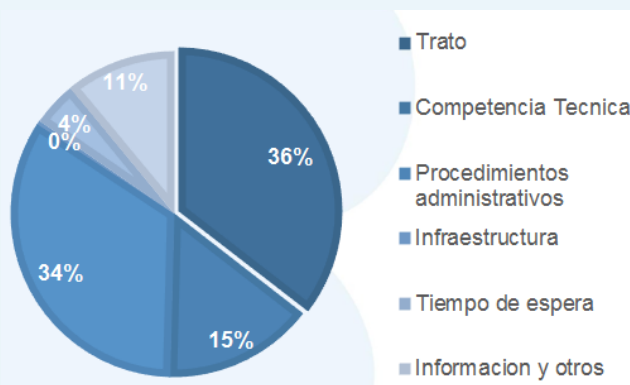


Gráfico 4. Tipificación de reclamos 2024

## VIII. Nuevas Acciones

Cada año, buscamos realizar acciones de promoción de salud y participación social que beneficien a nuestra comunidad. Durante el año 2024, destacamos las siguientes acciones:

- Mesa Territorial Adolescente: trabajo colaborativo con Liceo Andrés Bello y Oficina Local de la Niñez, impartido por Sector Verano.
- Implementación Telesalud: plataforma digital donde usuarios/as pueden ingresar solicitudes respecto a renovación de recetas. Se encuentra liderada por un equipo clínico y administrativo capacitado.
- Equipo de atención en salud para pacientes con Trastorno del Espectro Autista (TEA): equipo clínico capacitado para atención de usuarios/as TEA, junto a la implementación de cajas sensoriales en cada sector para usuarios neurodivergentes en salas de espera.
- Box de atención dental en Unidad Vecinal N°28: implementación de sillón dental en unidad vecinal, permitiendo aumentar las atenciones dentales para nuestros/as usuarios/as.

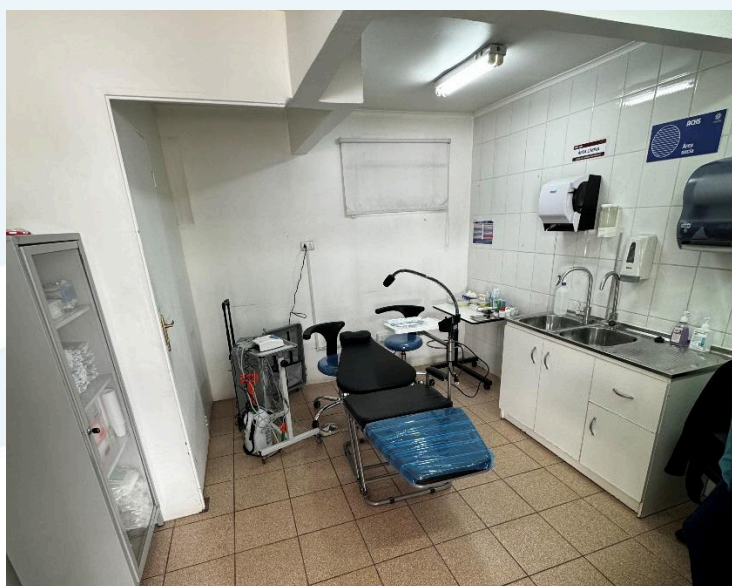


Imagen 3. Sillón dental en Unidad Vecinal N°28

- Implementación de nuevos talleres: en los programas de salud mental, programa del adulto y adulto mayor junto con programa de salud sexual y reproductiva, se incorporaron nuevos talleres en base a las necesidades de nuestros/as usuarios/as.
- Habilitación de baños de acceso universal a través de Proyectos de Mejora de Infraestructura (PMI).
- Mejoramiento de bancas en frontis del CESFAM.
- Mejoramiento de casino de funcionarios a través de recursos locales y comunales.
- “Jardín Ilusión”: grupo terapéutico “Ilusión” implementó un jardín terapéutico a través de la postulación del Programa de Fomento de la Participación Social en Atención Primaria en Salud (PRAPS). Su enfoque es fomentar la salud mental y salud natural con plantas medicinales, abierto a la comunidad.

#### IX. Acciones de Participación Social y Promoción de la Salud

Como equipo de salud, durante el año 2024 realizamos diversas actividades relacionadas a la participación social y promoción de la salud, dentro de las cuales podemos destacar: mesas territoriales, reuniones de consejo de usuarios, operativos de salud en el territorio, trabajo colaborativo con establecimientos educacionales, entre otros.

## X. Desafíos 2025

Nuestro compromiso con la comunidad no se detiene, es por esto que les presentamos los desafíos que presentamos para el año 2025:

Cumplir pauta MAIS supervisión SSMSO

Consolidar programas en estrategia ECICEP.

Implementación programa salud mental funcionaria.

Implementar modelo de humanización y excelencia en la atención de salud.

Cumplir con las exigencias del Estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención abierta.

Diagnóstico participativo 2025.

Potenciar la plataforma Telesalud.