

CENTRO DE SALUD FAMILIAR LA FLORIDA



RESUMEN EJECUTIVO CUENTA PUBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2024

La Florida, 31 de Mayo de 2025

PRESENTACIÓN

Con fecha 6 de mayo de 2025, la Dirección del Centro de Salud Familiar La Florida realizó la Cuenta Pública correspondiente a la gestión del año 2024, a través de una ceremonia en la que se expuso la situación epidemiológica del territorio, las principales condiciones de salud de la población bajo control, la producción del establecimiento, el análisis de la satisfacción usuaria, la ejecución presupuestaria, los avances y desafíos de la gestión, entre otros aspectos relevantes. A esta presentación asistieron más de 180 personas, principalmente usuarios y usuarias del centro de salud.

La cuenta pública constituye un mecanismo de participación ciudadana que permite rendir cuenta a la comunidad sobre la gestión y el desempeño del establecimiento.

En este contexto, la elaboración de la cuenta pública se desarrolló mediante un proceso participativo a través de una consulta ciudadana; para ello, se conformó un equipo de trabajo integrado por representantes del Consejo de Usuarios y del equipo de salud del CESFAM. La consulta se llevó a cabo en las salas de espera del centro y de manera digital. A través de este mecanismo se identificaron las principales temáticas de interés de los y las usuarias, las cuales fueron incorporadas tanto en la presentación como en el presente documento.

El propósito de este informe es transparentar la gestión del año 2024, fomentar la confianza con los usuarios y la comunidad, y promover el ejercicio del control ciudadano.

Durante el año 2024, se dio continuidad al proceso de fortalecimiento de la cobertura asistencial y del seguimiento clínico, con el objetivo de optimizar la compensación de patologías crónicas en la población usuaria. Asimismo, se implementó la plataforma web Telesalud, con el fin de mejorar el acceso y la oportunidad en la atención de salud, a través de una mejor gestión de la demanda.

Paralelamente, se inició la fase preparatoria para la presentación institucional ante la Superintendencia de Salud, en el marco del proceso de acreditación como prestador de salud, proyectada para el año 2025.

En este documento se presenta una descripción integral del funcionamiento del centro, incluyendo antecedentes históricos, misión y visión institucional, equipo de trabajo, áreas de intervención, recursos financieros, hitos y principales actividades realizadas, entre otros aspectos relevantes.

En el siguiente documento, se da conocer el funcionamiento del centro, incluyendo parte de la historia de la organización, misión y visión, equipo que lo conforma, áreas de intervención, recursos financieros, hitos y principales actividades, entre otros.

ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

El Centro de Salud Familiar La Florida inició su marcha blanca en octubre de 2007, siendo oficialmente inaugurado el 28 de diciembre de ese mismo año.

El CESFAM La Florida trabaja bajo el Modelo de Atención Integral, Familiar y Comunitario, que concibe la atención de salud como un proceso continuo, centrado en el cuidado integral de las familias. Este enfoque busca promover la salud antes de la aparición de la enfermedad, entregando herramientas que fortalezcan el autocuidado y la calidad de vida de las personas.

El énfasis de nuestro modelo está en la promoción de estilos de vida saludables, el fomento de la acción multisectorial, y el fortalecimiento de la responsabilidad familiar y comunitaria para mejorar las condiciones de salud del territorio.

Misión

“Somos un Centro de Salud Familiar docente-asistencial que promueve atenciones integrales, respetuosas, seguras y de calidad, desarrolladas por un equipo de trabajo innovador, comprometido con la salud pública, multidisciplinario y en permanente colaboración con los y las usuarias, familias y la comunidad.”

Visión

“Ser un Centro de Salud Familiar de excelencia, acreditado, amigable, inclusivo y centrado en las personas, que realiza atenciones de salud integrales a lo largo de todo el ciclo vital, resolutivas, oportunas y seguras, otorgadas por un equipo de trabajo de alta competencia técnica, comprometido con la mejora continua en la salud pública, el buen uso de los recursos y la satisfacción de las necesidades de los y las usuarias y funcionarios/as, promoviendo la activa participación de toda la comunidad.”

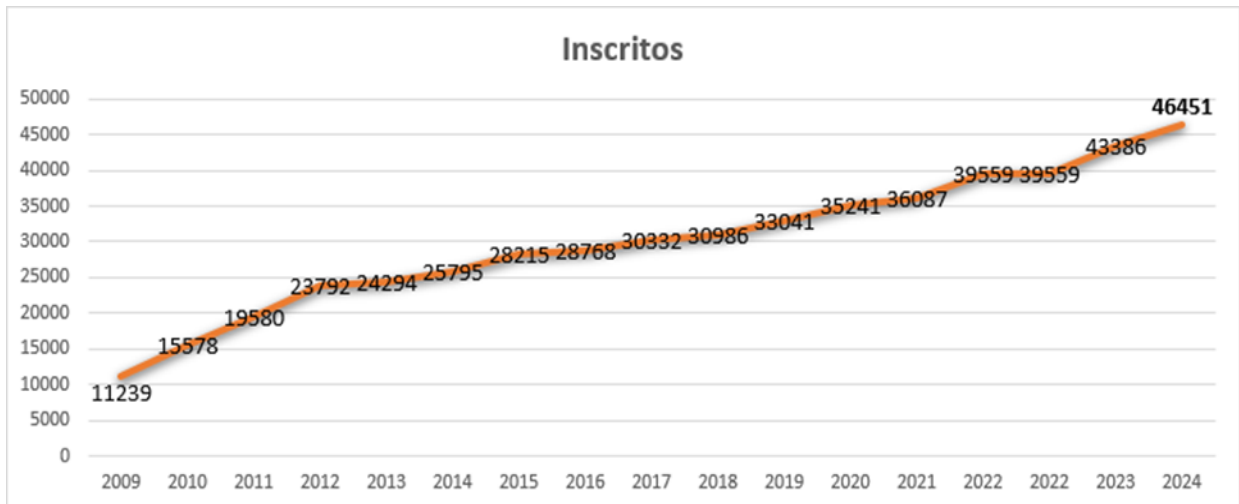
Como contexto, cabe destacar que en el año 2024, aproximadamente el 82% de la población de la comuna de La Florida se encontraba inscrita en la red de Atención Primaria de Salud.

Nuestro Centro de Salud se organiza territorialmente en tres sectores:

- Sector Verde: Atiende a las unidades vecinales N°4 (parcial), N°6 y N°35, abarcando el territorio comprendido entre Av. Américo Vespucio, Av. Vicuña Mackenna Oriente, Diagonal Santa Irene y una proporción de población fuera de sector. Población asignada: 14.722 personas.
- Sector Azul: Atiende a la unidad vecinal N°24, que abarca el sector comprendido entre Av. La Florida, Av. Américo Vespucio y Walker Martínez. Población asignada: 15.689 personas.
- Sector Rojo: Atiende a la unidad vecinal N°23, abarcando el sector comprendido entre Av. La Florida, Av. El Parque y Av. Walker Martínez. Población asignada: 15.035 personas.

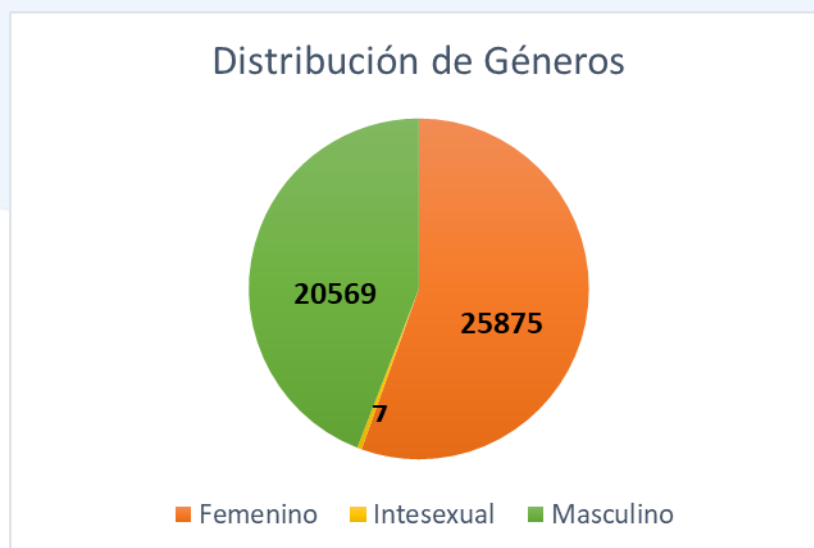
Al corte per cápita del año 2024, el número de pacientes inscritos validados por FONASA en nuestro CESFAM asciende a 46.451 personas.

En el siguiente grafico se puede observar la progresión de inscrito en los últimos años:

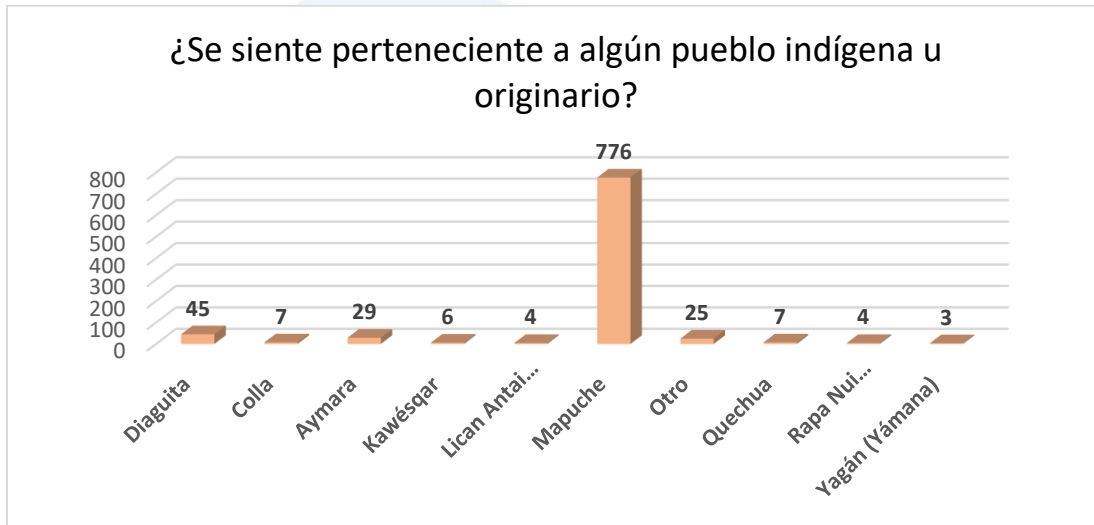


Durante el periodo 2009–2024, el promedio anual de nuevos inscritos ha sido de aproximadamente 2.335 personas. Si esta tendencia se mantiene, se estima que en el año 2025 se podría superar la cifra de 48.000 inscritos, siempre que no se produzcan cambios estructurales o demográficos significativos.

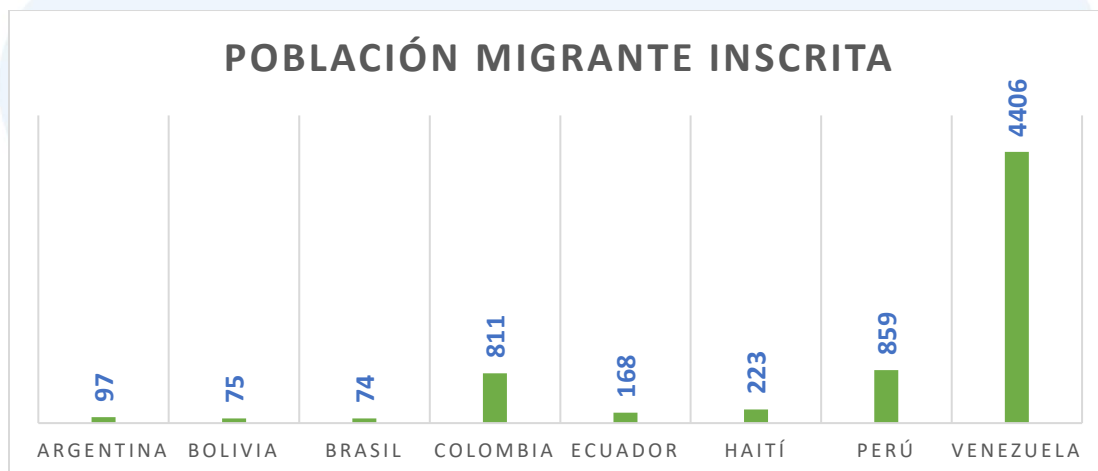
En relación a la proporción de inscritos por sexo el 55.7% son mujeres, el 44,2% son hombres; la categoría intersexual cuenta con un número muy bajo de inscritos, solo 7, lo que indica que esta población está significativamente subrepresentada en los datos.



En cuanto al decreto N°21 del Ministerio de Salud de Chile establece el derecho de los pueblos indígenas a recibir atención de salud con pertinencia cultural. De acuerdo a ello en primer lugar, podemos observar que el grupo más representativo es el Mapuche, con 776 usuarios, luego sigue Diaguitas con 45 usuarios, y los Aymaras, con 29 usuarios, según lo que se indica en el siguiente gráfico:



La mayoría de estas personas provienen de Venezuela, representando un 65,6% del total. Le siguen Perú con un 12,8% y Colombia con un 12,1%. Es decir, más del 90% de la población migrante que se atiende en el CESFAM pertenece a estas tres nacionalidades. Este dato es clave para entender hacia dónde orientar nuestros esfuerzos en salud y apoyo comunitario.



GES: GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD

Las Garantías Explícitas en Salud constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas a FONASA y las ISAPRES:

1. Acceso: Asegura el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas.
2. Oportunidad: Establece el tiempo en que se debe recibir la prestación de salud.
3. Financiera: Establece el copago que debe efectuar el afiliado por prestación recibida.
Usuario FONASA copago \$0
4. Calidad: Garantiza que la prestación en salud se otorgue por un prestador acreditado.

En su cobertura se han incorporado 87 patologías gradualmente, las que actualmente representan más del 70 % de la carga de enfermedades del país.

Durante el periodo Enero - diciembre del año 2024, en nuestro centro de salud se realiza un total de 3.766 sospechas y 4.067 confirmaciones. EL Problema de salud de Cáncer Cervicouterino (Proceso de Diagnóstico), representa más de la mitad de las sospechas, lo que puede reflejar un fuerte énfasis en programas de tamizaje y diagnóstico precoz, motivados por programas preventivos.

En relación a las confirmaciones dental (28%) representa la mayor carga de confirmaciones en el sistema, lo que sugiere una alta demanda por atención odontológica, y dentro del diagnóstico cardiovascular, la hhipertensión arterial se consolida como la patología más confirmada, representando más de una quinta parte del total de diagnósticos crónicos.

ANÁLISIS SANITARIO

Para efectos de este informe, y con el objetivo de facilitar la revisión de la información, es que la desglosaremos por ciclo vital:

GESTANTES:

Durante el año 2024 se ve un leve aumento en la cantidad de gestantes, comparado con 2023.

- Se registraron 331 gestantes en control durante el año 2024.
- Gestantes con Riesgo Psicosocial: Un 26% de las gestantes presentaron riesgo psicosocial, lo que se considera un indicador bajo (5%). Sin embargo, se observó un aumento del 2% en el número de gestantes con Violencia Intrafamiliar (VIF), alcanzando un 2,7%. Este aumento resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de apoyo y prevención en este ámbito.
- Gestantes Migrantes: Se atendieron 61 gestantes migrantes, lo que representa un 18% del total.

- Gestantes Adolescentes: Se registraron 6 gestantes adolescentes, y lo más positivo es que ninguna de ellas tenía menos de 15 años. Este resultado indica que hemos logrado alcanzar cifras anteriores a la pandemia, lo que sugiere una mejora en la educación y prevención del embarazo adolescente.
- Tendencia en Gestantes Mayores: Se visualiza una tendencia al aumento de gestantes mayores de 35 y 40 años.



SALUD 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.

El objetivo establecido para el año 2024 se centra principalmente en ampliar la cobertura del programa y garantizar el acceso equitativo a una atención de calidad para la totalidad de la población infantil. Para ello, las acciones se estructurarán en torno a las principales prestaciones dirigidas a este grupo etario, tales como el control de salud del niño sano, atención nutricional, evaluación y

estimulación del desarrollo psicomotor (DSM), así como actividades de promoción de la salud mediante la realización de talleres educativos.

En el año 2024, se amplió el recurso humano del subprograma de Chile Crece Más: Modalidades de Apoyo al Desarrollo Infantil (MADIS), incorporando 5 horas semanal de atención de fonoaudióloga y 5 horas de atención semanal de Terapeuta ocupacional en las Salas de Estimulación. Considerando el total de controles sanos realizados durante el 2024 por médicos y enfermeras se realizan 3.842, incrementando a lo realizado al año anterior.

Se realizaron 749 Consultas y controles nutricionales, donde el 66% de los niños y niñas evaluados presenta un estado nutricional normal, preocupa que el sobrepeso y obesidad llega al 29% del total los evaluados.

De un total de 2074 niños y niñas bajo control de 0 a 9 años en años 2024, el estado nutricional se divide de la siguiente forma:



Evaluación y estimulación Desarrollo psicomotor: Las EDSM planificadas son pauta breve, EEDP y TEPSI. El año 2024, se realizaron 864 evaluaciones. Y la sala de estimulación realizó 1.107 atenciones que evaluaciones alteradas.

En el ámbito promoción y de prevención, se realizaron diversos talleres como son:

- Taller para crónicos ERI.
- Taller de prevención ERI.
- Taller Masaje y Apego
- Taller DSM
- Nadie es perfecto
- Fomento de la lactancia materna
- Taller Porteo Tipo Mei Tai: Nuestro equipo cuenta con entrenadora de porteo certificada por Chile Crece Más, quien en 2024 implementó el Taller promocional de Porteo Tipo Mei Tai,

enfocado en fomentar el apego entre madre, padre y/o cuidador con el niño/a. Se implementó con éxito un **taller de porteo** para madres, padres y cuidadores, proporcionando educación y apoyo sobre las técnicas de porteo seguro.

Salud Odontológica en niños y niñas de 0- 9 años

Programa Cero

El Programa Odontológico está enmarcado en una visión de salud preventiva y educativa (sin dejar de lado las actividades restauradoras y clínica), es por esto que a nivel nacional se establece una nueva línea de tratamiento a los niños menores de 19 años con el fin de lograr a futuro una población libre de patologías orales. Este programa se denomina CERO o Población en Control con Enfoque de Riesgo Odontológico.

Población en control con enfoque de riesgo

Se refiere al seguimiento realizado a través de controles odontológicos a usuarios menores de 19 años con o sin patologías orales, con el fin de mantener población sana o de compensar y detectar en forma temprana éstas mismas.

Ingreso a Población en control con enfoque de riesgo odontológico. El ingreso a programa CERO se realiza en control odontológico a los 6 meses de edad, este debe ser realizado por profesional odontológico e implica:

- Ficha clínica, examen de salud.
- Aplicación de pauta con enfoque de riesgo odontológico, Pauta CERO
- Estrategias de Prevención (sellantes, flúor barniz)

Pauta Cero

En la población CERO la principal herramienta consiste en la aplicación de una pauta de riesgo que determina estrategias de prevención específicas y evaluación de riesgo de patologías orales, es una acción de tamizaje/screening y no de diagnóstico.

Durante el año 2024, se realizaron 5.781 atenciones a niños y niñas de 0 a 19 años.

SALUD DE LAS Y LOS ADOLESCENTES

En el Centro de salud Familiar la Florida, durante el año 2024, se encontraban 5.064 adolescentes entre 10 y 19 años inscritos y validados por FONASA.

Control de salud del Adolescente

Durante el año 2024, se realizaron un total de 979 controles de salud del adolescente en nuestro CESFAM y también en establecimientos educacionales de nuestra comuna. Este control de salud está dirigido a toda la población entre 10 y 19 años, se aplica un instrumento llamado Ficha Clap, la que se aplica 1 vez al año, tiene una duración de 45 a 60 minutos y es realizado por un profesional del ámbito de la matronería o enfermería.

Actividades de Promoción y Prevención orientada a las y los adolescentes:

Durante del año 2024, continuamos con las Tardes Adolescentes, instancias amigables para nuestros usuarios adolescentes, pero esta vez con temáticas distintas cada mes y teniendo más ofertas de prestaciones en cada ocasión, actividades en sala de espera, atención espontánea de médico, dental, nutricionista, salud mental y ficha CLAP, además de algunos grupos juveniles invitados a estas instancias.



SALUD DE LAS PERSONAS ADULTAS Y ADULTAS MAYORES

Salud de las Mujeres

Cáncer cervicouterino

Se logró un aumento del 4% en la cobertura de la pesquisa de cáncer cervicouterino, lo que incluye un incremento en la población inscrita. Este avance es fundamental para la detección temprana y el tratamiento oportuno de esta enfermedad.

- Mujeres con PAP Vigente: Al cierre de diciembre de 2024, se registraron 6.680 mujeres con PAP vigente, lo que representa un 54,8% de la población objetivo. Este es un aumento del 12,4% en comparación con el año 2023, lo que refleja un esfuerzo exitoso en la promoción de la salud.
- Número de PAP Tomados: En total, se realizaron 2.308 PAP en 2024, lo que demuestra un compromiso activo con la prevención del cáncer cervicouterino.
- PAP Alterados: Se identificaron 49 PAP alterados, lo que representa un aumento del 128% en comparación con 2023. Este incremento puede ser indicativo de una mayor efectividad en la detección, lo que permite un manejo más oportuno de los casos.

Cáncer de mama

- Durante el año 2024, se realizaron 78 sospechas por cáncer de mama en nuestro centro de salud, cifra que se mantiene muy similar a la del año 2023. Esto indica una estabilidad en la identificación de casos sospechosos, lo cual es crucial para la detección temprana y el tratamiento adecuado.
- Además, se recibieron 18 exámenes críticos por convenio en 2024, los cuales fueron notificados por nuestro equipo de salud.

A lo largo del año se realizaron diferentes actividades de promoción, entre las que destacan:

1. Conmemoración del día de la mujer, por cuarto año consecutivo, transformándose en una tradición para nuestro programa.
2. Celebración de la semana del parto respetado, la cual contó con gran participación de nuestras gestantes y equipo de matronas.
3. Acudimos a mostrar nuestro taller de piso pélvico, donde se atendieron un total de 177 usuarias en el año 2024, como una buena práctica de nuestro centro de salud, siendo reconocido por el servicio de salud metropolitano sur oriente.

Salud Odontológica

Población adultos de 20 a 64 años realizamos 5.488 atenciones en horarios de Urgencia y extensiones dentales.

Para este grupo aumentamos las horas de extensión de 7.5 horas a 35 horas semanales.

Salud Mental

Los problemas de salud mental se han agudizado en el último tiempo, en especial, por aspectos que trajo consigo la pandemia de COVID-19, como el aislamiento, el estrés post pandemia, los cambios en la sociedad y el mismo virus, entre otros. De hecho, la Organización Mundial de la Salud indicó que la ansiedad y depresión aumentó en todo el mundo un 25% durante el primer mes de la crisis sanitaria. En Chile, esto afectó, sobre todo, a personas con bajo nivel de educación; jóvenes, personas mayores y mujeres. Actualmente, el sistema de salud mental está con una sobredemanda en este ámbito, y nuestro establecimiento no es la excepción.

Durante el año 2024, se encuentran 2.748 personas bajo control por salud mental, se realizaron 1.243 ingresos por equipo médico y más de 15.000 controles.

Sin duda los desafíos en este ámbito son muchos, para mejorar la gestión de la demanda a través de estrategias que permitan contener la demanda, por lo que se está trabajando un rediseño de las prestaciones, y complementar con otras acciones enfocadas a la prevención y promoción de la salud mental.

En 2024 hubo un aumento en la participación activa en intervenciones comunitarias y con grupos de riesgo, los cuales destacan grupos de auto ayuda, taller de prevención del suicidio y celebración del día de la salud mental.

Estrategia de cuidado integral centrado en las personas

En Chile como en el mundo, las enfermedades crónicas no transmisibles son un problema en aumento, tanto en magnitud como en complejidad. Ante esta situación, los sistemas de salud evidencian la fragmentación en la provisión de servicios, generada por una oferta de salud basada en programas de atención centrados en enfermedades específicas o en grupos de estas. Esta manera de funcionamiento y fragmentación tensiona a todos los actores del sistema de salud, si se considera que la mayoría de la población adulta es portadora de dos o más enfermedades crónicas.

Es así que nuestro equipo ha asumido el desafío que trabajar fuertemente en la implementación y fortalecimiento de la atención y el cuidado integral centrado en la persona, desde el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria (MAIS) donde se entiende como la consideración de las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales en todas las etapas del proceso del curso de vida y en relevancia del estado de salud-enfermedad.

La Estrategia de Cuidado Integral Centrado en las Personas (“ECICEP”) aspira a que las personas cuenten con cuidados integrales, integrados, continuos, centrados en ellas con capacidad de innovación que incorpore las necesidades del entorno, garantizando la calidad de la atención y la eficiencia.

Las atenciones se abordan mediante planes de cuidados integrales, consensuados y continuos coordinando las prestaciones de salud.

En los siguientes gráficos se puede observar cómo se han distribuido nuestras atenciones para lograr dar mayor cobertura y cómo hemos logrado aumentar y potenciar los seguimientos a distancia para nuestros usuarios, lo que nos permite dar continuidad a nuestros ingresos y controles integrales.



Respecto a la población cardiovascular al mes de diciembre del año 2024, nuestro centro de salud mantiene una población bajo control de 6.964 hipertensos, 2.822 usuarios diabéticos y 5.686

usuarios dislipidémicos, aumentando significativamente la población en comparación al año anterior, en un 10% para hipertensos, 2.1% para diabéticos y 7% dislipidémicos.

Enfermedad respiratoria del Adulto

En nuestro centro de salud contamos con Sala de Enfermedades Respiratorias del Adulto (E.R.A). En esta se atienden a personas de 20 años o más, que presenten diagnósticos de enfermedades respiratorias crónicas. El programa de control de las enfermedades respiratorias del adulto de manejo ambulatorio es un programa nacional que se coordina con los 3 niveles de atención, sin embargo, se desarrolla preferentemente en los Centros de Salud de la APS.

Vela por el manejo, según las normas del MINSAL, de los pacientes adultos con enfermedades respiratorias crónicas, como EPOC y asma, entre otros diagnósticos.

En nuestro CESFAM el año 2021 en el contexto de pandemia se incorporó la rehabilitación pulmonar post COVID-19 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

En el año 2024 la población bajo control es de 1.979 usuarios, con diagnóstico de asma es de 1.364 personas, y usuarios con EPOC es de 446 personas.

Dolor Crónico no oncológico

Adicionalmente, en el contexto de ECICEP, durante el año 2024 se le dio continuidad a la atención de usuarios con dolor crónico no oncológico (DCNO), teniendo en consideración que afecta al 20-35% de la población mundial, y en Chile, su prevalencia es de 32.1%, según un estudio del 2014.

Durante el año 2024 se ingresaron 92 personas quienes participaron de atención con psicólogo, kinesiólogo, médicos y se les otorgo acceso a tratamiento farmacológico. Para el segundo semestre se logró incorporar el taller nutricional enfocado en usuarios con DCNO abarcando población adulta y adulta mayor, con la finalidad de promover cambios en la alimentación, a través de cambios conductuales, mejoras en el conocimiento y entrega de herramientas concretas.

Atención Domiciliaria (PAD) a personas con dependencia severa

El propósito del Programa de Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa es mejorar la calidad de vida de las personas con dependencia severa, así como la de sus familias y cuidadores/as, quienes son beneficiarios del sistema público de salud e inscritos en los establecimientos de Atención Primaria. Esto se logra a través de acciones de salud integrales, cercanas y centradas en las personas dependientes y sus familias, considerando los aspectos promocionales, preventivos, curativos y paliativos dentro del Modelo de Atención Integral en Salud con enfoque familiar y comunitario.

Actualmente, nuestra población bajo control es de 235 usuarios, distribuidos en los siguientes sectores: 91 pertenecen al sector azul, 67 al sector rojo y 7 al sector verde. Durante el año 2024, se realizaron 111 ingresos de usuarios al programa.

Actividades, operativos de salud, talleres

Las principales prestaciones que ofrecemos actualmente a nuestra población perteneciente a PAD:

- Ingreso de nuevos usuarios
- Control crónico de pacientes mediante visitas integrales
- Atención de usuarios PAD por salud mental
- Manejo de heridas y LPP (Lesiones Por Presión)
- Evaluación social, trámites legales y vinculación con la red de apoyo
- Taller para cuidadores de usuarios con dependencia

Durante el año 2024, el centro de salud La Florida, realizó una amplia oferta de talleres, entre algunos podemos mencionar:

- Taller de rehabilitación pulmonar, para usuarios EPOC, asma y LCFA.
- Taller de actividad Física para usuarios con patología Cardiovascular.
- Operativos de salud
- Talleres educativos

Intervención Mes del Corazón



Taller de actividad física para usuarios con patología Cardiovascular



Programa MAS Personas Mayores Autovalentes

El programa MAS tiene como objetivo mantener o mejorar la condición funcional de la población de 60 años o más, promoviendo su autonomía y calidad de vida, y retrayendo la dependencia e institucionalización. Esto se realiza a través de la estimulación funcional motora y cognitiva, la educación de estilos de vida saludables y el fomento del autocuidado de las personas mayores en organizaciones sociales para enfrentar de mejor manera el envejecimiento y la vejez.

En el siguiente cuadro se puede observar el comparativo de los años 2023-2024:

Algunas actividades del año 2024:

Indicadores	2023	2024	Observaciones
Inicio del Programa	Enero – Diciembre	Enero – Diciembre	
Ingresos	257 usuarios	384 usuarios	50% más que 2023
*Cumplen criterios de ingreso			
Participantes	374 usuarios	452 usuarios	20% más que 2023



Colaboración programa Vínculos



Capacitación Líderes Comunitarios



Visitas a Ruka

ATENCIONES TRANSVERSALES

La Unidad de Apoyo de nuestro CESFAM se enfoca en proporcionar servicios transversales a nuestra comunidad tales como:

- Curaciones
- Curaciones ulcera pie diabético (Ulceras de Pie Diabético)
- Lavado de oídos
- SAC/ Morbilidad SAC
- Sala de almacenamiento de material estéril (AME)
- Podología
- Vacunatorio
- TACO
- Toma de muestras
- ECG y Holter PA.

Como hito relevante en el área de toma de muestras, destacamos que durante el mes de septiembre se incorporó a nuestra canasta de prestaciones el examen de Antígeno Prostático Total (PSA), dirigido a hombres entre los 50 y 69 años de edad. Esta medida refuerza nuestro compromiso con la detección precoz del cáncer de próstata y con el enfoque preventivo de la atención primaria de salud.

Durante el año 2024, hemos experimentado un aumento significativo en las prestaciones ofrecidas por nuestra unidad. A continuación, se presentan los resultados del año 2024.



PROGRAMAS ALIMENTARIOS

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).

Durante el año 2024, se beneficiaron 3.564 usuarios con entrega domiciliaria de alimentos y se entregaron 4.564.300 kg de alimentos.

FARMACIA

El total de prescripciones despachadas durante el año 2024 fue de 499.823, equivalente a 95.736 personas, el total de prescripciones equivale a un incremento del 7% en relación al año anterior.

Despacho de medicamentos y alimentos a domicilio

En la actualidad, se han realizado despachos de medicamentos a domicilio de lunes a viernes, dentro de los cuales encontramos los siguientes criterios:

- Dignidad pobladora, iniciativa para acercar medicamentos a pacientes que no pueden acceder con facilidad al CESFAM.
- Despacho de medicamentos a los siguientes pacientes:

Edad > 70 años, pacientes con movilidad reducida o pacientes postrados.

Además, de contar con el apoyo de equipo de RPM 1416, los cuales despachan medicamentos principalmente a los usuarios > 75 años.

Durante el año 2024 la cantidad de usuarios beneficiados con este proyecto fueron aproximadamente 650 pacientes, los cuales recibieron sus medicamentos y alimentos (PACAM) a domicilio.

Durante el año 2024, se contó con la presencia de un Químico Farmacéutico comprometido con la comunidad, cuya labor se centró en la realización de diversas actividades orientadas a mejorar el uso seguro y efectivo de los medicamentos. Entre estas acciones, destacan la ejecución de talleres educativos dirigidos a la población, con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre el uso adecuado de los fármacos. Además, en conjunto con el equipo PROA, se impulsó la promoción del uso racional de antimicrobianos.

Asimismo, se llevaron a cabo instancias de educación farmacéutica, revisión de la medicación, seguimiento farmacoterapéutico y conciliación de tratamientos, lo que permitió un acompañamiento más integral a los usuarios. Como parte de este compromiso con la atención centrada en el paciente, también se realizaron visitas domiciliarias a aquellos que presentaban mayor necesidad, garantizando así un acceso equitativo a la atención farmacéutica.

HORA FÁCIL

Hora Fácil es una plataforma tecnológica chilena diseñada para optimizar el proceso de agendamiento de citas médicas en centros de salud. Mediante un sistema automatizado y multicanal, permite a los usuarios reservar, confirmar y cancelar sus horas médicas de manera rápida y eficiente, sin necesidad de acudir presencialmente a los establecimientos de salud.

En el año 2024 se agendaron un total de 11.093 horas por esta plataforma, las cuales se disgregan de la siguiente manera:

Medicina General	Control con Educadora de Párvulos	Control Dental para Embarazadas	Síntomas Respiratorios	Examen Prev. del Adulto de Veinte a Sesenta y Cuatro Años	Consulta Nutricional Tres Años Seis Meses	Control Anual del Adulto Mayor Sesenta y Cinco Años y Más	Total
10886	24	22	116	24	10	11	11.093



TELESALUD

Telesalud corresponde a una estrategia impulsada por el MINSAL, que funciona a través de una plataforma web y cuya finalidad es mejorar el acceso y oportunidad a la atención de salud, mediante la gestión de la demanda. En CESFAM La Florida, la estrategia comenzó el 17 de mayo de 2024, de esta forma, nos convertimos en el segundo CESFAM de la comuna en contar con esta herramienta.

Durante el 2024, el total de solicitudes recibidas y gestionadas por el equipo de Telesalud de CESFAM La Florida, corresponden a 3.776 solicitudes.

En relación a los rangos etarios, se han recibido solicitudes de personas de todas las edades, concentrándose la mayoría en preescolares de 0 a 4 años (10,9%) y jóvenes-adultos entre 20 y 34 años (33,9%). Mientras que, en cuanto al sexo, un 73,2% de las solicitudes han sido realizadas por personas de sexo femenino.

Por otra parte, y en lo que respecta al porcentaje de solicitudes recibidas por prestador, estas se encuentran distribuidas principalmente entre: medicina (38,7%), dental (20,5%) y matronería (20,3%).

Finalmente, en lo que guarda relación con la respuesta a las solicitudes recibidas, cabe mencionar que un 56,1% fue “Agendado para atención presencial” y un 26,2% fue “Resuelto contacto telefónico”. Además, es importante indicar que el 96,9% de las solicitudes fueron respondidas en un plazo menor a 7 días.

HORAS PERDIDAS

Lamentablemente, durante el año 2024 se evidenció un aumento considerable en la cantidad de horas de atención perdidas en nuestro CESFAM. Esta situación es expuesta en el presente informe con el propósito de generar conciencia sobre la importancia de que los usuarios informen oportunamente sus inasistencias a las citas previamente agendadas, con el fin de optimizar los recursos disponibles y favorecer el acceso equitativo a la atención de salud.

MES/AÑO	2023	2024
ENERO	1545	2604
FEBRERO	1488	2076
MARZO	1981	2117
ABRIL	1724	2699
MAYO	2185	2959
JUNIO	2133	2595
JULIO	2048	2705
AGOSTO	2484	2626
SEPTIEMBRE	2262	1877
OCTUBRE	2573	2713
NOVIEMBRE	2857	2545
DICIEMBRE	2413	2426
TOTAL	25.693	29.942

SATISFACCIÓN USUARIA, PARTICIPACIÓN SOCIAL, INTERSECTORIALIDAD

Como sistema de análisis y mejora continua de manera constante se realiza el análisis global de los reclamos. Este análisis establece el número de reclamos, descripciones de los formularios y las causas posibles realizadas por parte de los referentes pertinentes.

El siguiente análisis mostrará la realidad del año 2024 con respecto a los reclamos recepcionados a través de formularios físicos y de la OIRS MINSAL virtual, el cual será un insumo importante para la gestión del plan de satisfacción usuaria a realizar en conjunto con la comunidad.

En total se recibieron 352 reclamos, 198 felicitaciones, 139 consultas, solicitudes o sugerencias.

En relación a los reclamos, estos se dividen según la siguiente tabla:

Tipos de Reclamos	Año 2024
Trato	103 solicitudes
Competencias técnicas	12 solicitudes
Infraestructura	2 solicitudes
Información	80 solicitudes
Procedimientos Administrativos	155 solicitudes
TOTAL	352 reclamos.

TRABAJO COMUNITARIO, PROMOCIÓN DE SALUD, PARTICIPACIÓN SOCIAL E INTERSECTORIALIDAD

Durante el año 2024, se desarrollaron múltiples actividades preventivas, promocionales, en el marco de la promoción, prevención, trabajo territorial y participación social; algunas de estas actividades son las siguientes:

- Operativos de salud
- Trabajo con jardines infantiles
- Trabajo con establecimientos educacionales
- Trabajo con unidades vecinales del territorio
- Trabajo colaborativo con organizaciones sociales
- Conmemoración de fechas y semanas importantes como la semana de la lactancia, día de la mujer, día de la no violencia contra la mujer, diversos operativos de salud por sector, entre otros.

RECURSOS HUMANOS

Somos un equipo que trabaja con un enfoque transdisciplinario donde cada uno de los miembros integramos nuestros conocimientos en un solo engranaje y desarrollan una acción común para otorgar una atención integral.

La dotación del centro de salud está compuesta por los siguientes profesionales:

Estamento	Jornadas
Médico	22,97
Odontólogos	5,95
Químico Farmacéutico	1
Terapeuta Ocupacional	2
Educadora Párvulos	1
Trabajadoras Sociales	6

Enfermeras	15,75
Kinesiólogos	9,75
Matronas	9,13
Nutricionistas	6,82
Psicólogos	5,9
TENS y Paramédicos	33
Podólogas	1,75
Administrativos	25,5
Aux. de Aseo	7,36
Guardias	6,36
Total Jornadas	160,24

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Durante el año 2024 nuestros gastos fueron los siguientes:

GASTOS	MONTO		
REMUNERACIONES	\$ 5.111.760.590		
HONORARIOS	\$ 315.550.786	INGRESOS	\$ 8.717.779.105
GASTOS BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.197.687.587	GASTOS	\$ 9.138.992.310
SAPU	\$ 101.767.135		
DEUDA FLOTANTE	\$ 412.226.212		
TOTAL	\$ 9.138.992.310		

INVERSIONES

Dentro del mejoramiento de nuestra infraestructura podemos mencionar:

- Recambios de luminarias.
- Instalación puerta de seguridad SAC/SAPU.
- Tótem de seguridad e información SAC/SAPU.
- Instalación baño de pacientes en box ginecológico, sector rojo.
- Renovación de servicios higiénicos de usuarios y funcionarios.
- Adquisición de nuevos equipamientos: ecógrafo, 2 monitores multiparámetros y sillón de dental de sector rojo.

DESAFIOS 2025-2026

De cara al periodo 2025–2026, nuestro CESFAM ha identificado una serie de desafíos estratégicos que buscan fortalecer la atención en salud y responder de manera integral a las necesidades de la comunidad.

Estos desafíos son:

1. Fortalecimiento de la infraestructura y optimización de los espacios comunitarios, con el objetivo de mejorar las condiciones físicas del establecimiento y promover instancias de participación activa de la comunidad.
2. Modernización e innovación en salud, mediante la incorporación de nuevas tecnologías, digitalización de procesos y mejora continua en la gestión clínica y administrativa.
3. Refuerzo del enfoque preventivo, promocional y territorial, consolidando estrategias de intervención que respondan a las particularidades de cada territorio y fomenten estilos de vida saludables.
4. Reducción de los tiempos de espera en unidades críticas, asegurando una atención oportuna y eficiente para los usuarios en situaciones de mayor complejidad.
5. Fortalecimiento del modelo de centro de salud orientado tanto a los usuarios como a los trabajadores, promoviendo un entorno de atención humanizada y condiciones laborales adecuadas para el equipo de salud.
6. Obtención de la acreditación en calidad, como parte del compromiso institucional con la mejora continua y la seguridad del paciente.

En el Centro de salud familiar La Florida reafirmamos nuestro compromiso con una salud pública de calidad, inclusiva, cercana y centrada en las personas.

A través de esta Cuenta Pública 2024 agradecemos a cada funcionario (a) y usuarios (as) por construir, en conjunto, una atención más humana, participativa y transformadora.

Seguimos avanzando juntos por una mejor salud para nuestra comunidad.

Sandra Ortega Zamora
Directora CESFAM La Florida