



Resumen Ejecutivo

Santiago, 15 de mayo de 2025

Cuenta Pública Participativa 2024 CESFAM Los Castaños.

Para el 15 de mayo de 2025 está programado la Cuenta Pública Participativa del CESFAM Los Castaños Gestión 2024, una instancia que permitirá dar a conocer los principales avances, desafíos y compromisos asumidos durante el año 2024, en el marco de una gestión orientada por los principios de la Atención Primaria en Salud (APS) y centrada en las personas, sus familias y comunidades.

Este espacio es liderado por el director del establecimiento, Dr. Luis Alberto Deza Castro, y cuenta con la participación activa de representantes comunitarios, equipos técnicos y autoridades del territorio. En un ejercicio de rendición de cuentas comprometido con la transparencia y la mejora continua, se abordarán dimensiones clínicas, organizacionales, sociales y territoriales que dan cuenta de la complejidad y riqueza del quehacer del CESFAM.

Uno de los pilares de esta cuenta pública es la **Consulta Ciudadana 2025**, que recogió la percepción de 362 personas usuarias, con edades entre los 19 y los 88 años, siendo el promedio 55 años. Esta consulta permitió identificar aspectos bien valorados y también oportunidades de mejora, lo cual ofrece insumos fundamentales para orientar los esfuerzos del próximo período.

Los resultados reflejan un reconocimiento generalizado a la calidad humana y profesional del equipo de salud. La comunidad destaca el buen trato, la empatía y el compromiso de los funcionarios, desde el nivel directivo hasta el personal de atención directa. Especial énfasis se puso en la atención en urgencias, el funcionamiento de la farmacia, la limpieza del establecimiento y la implementación de mejoras en infraestructura.

Asimismo, se valoran positivamente las actividades comunitarias, los espacios de participación ciudadana y la apertura del CESFAM hacia las iniciativas del territorio. Este enfoque participativo ha permitido establecer vínculos sólidos con organizaciones sociales, juntas de vecinos, agrupaciones migrantes y redes intersectoriales, posicionando al CESFAM como un referente en salud comunitaria en su territorio.

No obstante, la consulta también visibilizó desafíos persistentes como por ejemplo el tiempo de espera en la atención, tanto en farmacia como en urgencias. A pesar de tener horas agendadas, los usuarios refieren demoras que afectan su experiencia. Del mismo modo, se evidencian debilidades en la infraestructura física: falta de calefacción en invierno y ausencia de señalética adecuada, entre otros.

La Florida
COMUDEF



Desde la perspectiva organizacional, se presenta un análisis detallado de la **población a cargo del CESFAM**, evidenciándose una gran diversidad sociocultural. Se constata una importante presencia de pueblos originarios y comunidades migrantes, con una distribución etaria que abarca todo el ciclo vital. Llama la atención la elevada **tasa de desempleo (43%)** reportada, lo cual sitúa a esta población en una condición de vulnerabilidad estructural que requiere abordaje desde una perspectiva intersectorial.

A nivel de salud pública, el CESFAM desarrolla acciones integradas por ciclo vital. Destacan la atención de morbilidad médica, la cobertura de exámenes preventivos (como el Examen de Medicina Preventiva del Adulto Mayor y el PAP), las curaciones, las prestaciones ginecológicas y las acciones de promoción en salud infantil y adolescente. El trabajo en el Servicio de Alta Resolución (SAR) permite complementar esta oferta con mayor resolutivez, alcanzando una **tasa de derivación a la red de 1,37%**.

En lo que respecta a la **gestión clínica**, se aborda con especial atención las **ausencias en atención programadas médica, dental y de matronería**, por parte de las usuarias y usuarios; afectando la continuidad del cuidado y la eficiencia del sistema.

El análisis de la **atención en matronería** permite destacar avances en salud sexual y reproductiva, cobertura de PAP, controles ginecológicos y consejerías. Sin embargo, es necesario seguir fortaleciendo el enfoque inclusivo de género y culturalmente pertinentes dentro de nuestro quehacer.

En materia de **participación social**, se ejecutaron 46 actividades comunitarias, con un fuerte énfasis en interculturalidad, equidad de género, adolescencia y medioambiente. Esta línea de trabajo ha permitido consolidar vínculos con líderes comunitarios, cuidadoras formales e informales, y con organizaciones territoriales diversas. La articulación con actores como universidades, COSAM, municipalidad, carabineros, bomberos y redes religiosas ha sido clave para sostener un enfoque intersectorial del cuidado.

La dimensión de **gestión institucional** es abordada con datos de ejecución presupuestaria, disponibilidad de recursos humanos y físicos, cumplimiento de metas sanitarias y acciones en calidad. Se destacó la **certificación sanitaria vigente** del establecimiento, las actividades de formación de pasantes nacionales y la implementación de estrategias para fortalecer el clima laboral. La gestión de OIRS y la resolución de inquietudes comunitarias también se presentaron como logros relevantes.

Un aspecto clave es la presentación de los resultados de la **Encuesta Comunal de Satisfacción Usuaría**, que muestra una valoración mayoritariamente positiva del servicio. El trato del personal, la limpieza, la calidad técnica de la atención y la sensación de seguridad fueron elementos destacados. No obstante, también se identificaron factores que impactan negativamente, como los tiempos de espera, la dificultad en la toma de horas y las condiciones de infraestructura, todos los cuales están siendo abordados mediante planes de mejora.



Finalmente, se expresan los principales **desafíos institucionales** para el período 2025, entre los que se destacan: mejorar la accesibilidad efectiva a las atenciones clínicas, reducir las brechas en tiempos de espera, avanzar en infraestructura digna y funcional, fortalecer el enfoque intercultural y de género, y consolidar una atención primaria territorial, humana y resolutiva centrada en la persona y sus familias incorporando el uso de tecnologías y generar prácticas innovadoras.

Atentamente.

Dr. LUIS ALBERTO DEZA CASTRO
RUT. 14.744.744-2

Luis Alberto Deza Castro
Director CESFAM Los Castaños