

Cuenta Pública Participativa

Dr. Luis Alberto Deza Castro

Director

CESFAM Los Castaños

Santiago, 15 de mayo de 2025

INVITACIÓN

Estimados usuarios y usuarias:

Junto con saludarles cordialmente, me es grato invitarles a participar en la **Cuenta Pública Participativa 2025**, correspondiente a la **Gestión 2024 de nuestro Centro de Salud**.

La actividad se llevará a cabo el día **15 de mayo del 2025, a las 11:00 horas**, en dependencias del **CESFAM Los Castaños**, ubicado en **Diagonal Los Castaños #5.820, La Florida**.

Su participación es fundamental para continuar fortaleciendo nuestro compromiso con la comunidad y mejorar cada día nuestros servicios de atención primaria. Esperamos contar con su valiosa presencia.

Atentamente,

Dr. Luis Alberto Deza Castro
Director CESFAM Los Castaños

Dedicado a Rommy Pincheira Sánchez...

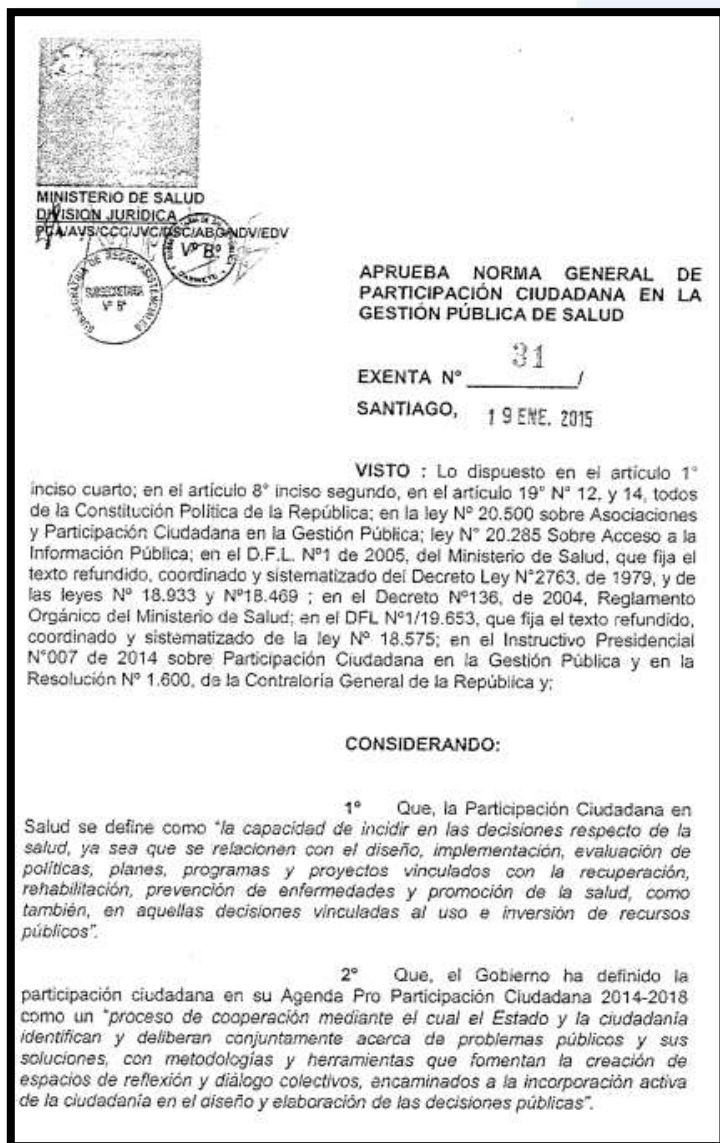


Dedicado a Rommy Pincheira Sánchez ...

2025
CUENTA PÚBLICA



Cuenta Pública Participativa



Cuenta Pública Participativa 2024

Equipo Directivo y
Equipo de
Participación del
CESFAM Los Castaños

Consejo de Desarrollo
Local (CDL)

Líderes comunitarios

Usuarios y Usuarias
del CESFAM Los
Castaños



Consulta Ciudadana 2025



Cuenta Pública Participativa Gestión 2024 CESFAM Los Castaños

La Cuenta Pública Participativa es una instancia para informar a la ciudadanía sobre las gestiones realizadas en nuestro CESFAM, recoger las inquietudes de la ciudadanía y dar respuesta en plazos oportunos a las inquietudes surgidas. Por eso te invitamos a Participar en responder esta breve encuesta.

Kont piblik patisipativ jesyon 2024 CESFAM Los Castaños

Kont piblik patisipativ, la se yon moman pou enfóme sitwayen yo sou jesyon ke nou reyalize nan CESFAM lan, kote nap pran tout enkyetid sitwayen yo epi bay repons nan moman ki fet pou sa ak enkyetid nou yo. Se pou tèt sa nap envite ou pou ou patisipe nan reponn ti kout sondaj sa.

CUENTA PUBLICA PARTICIPATIVA



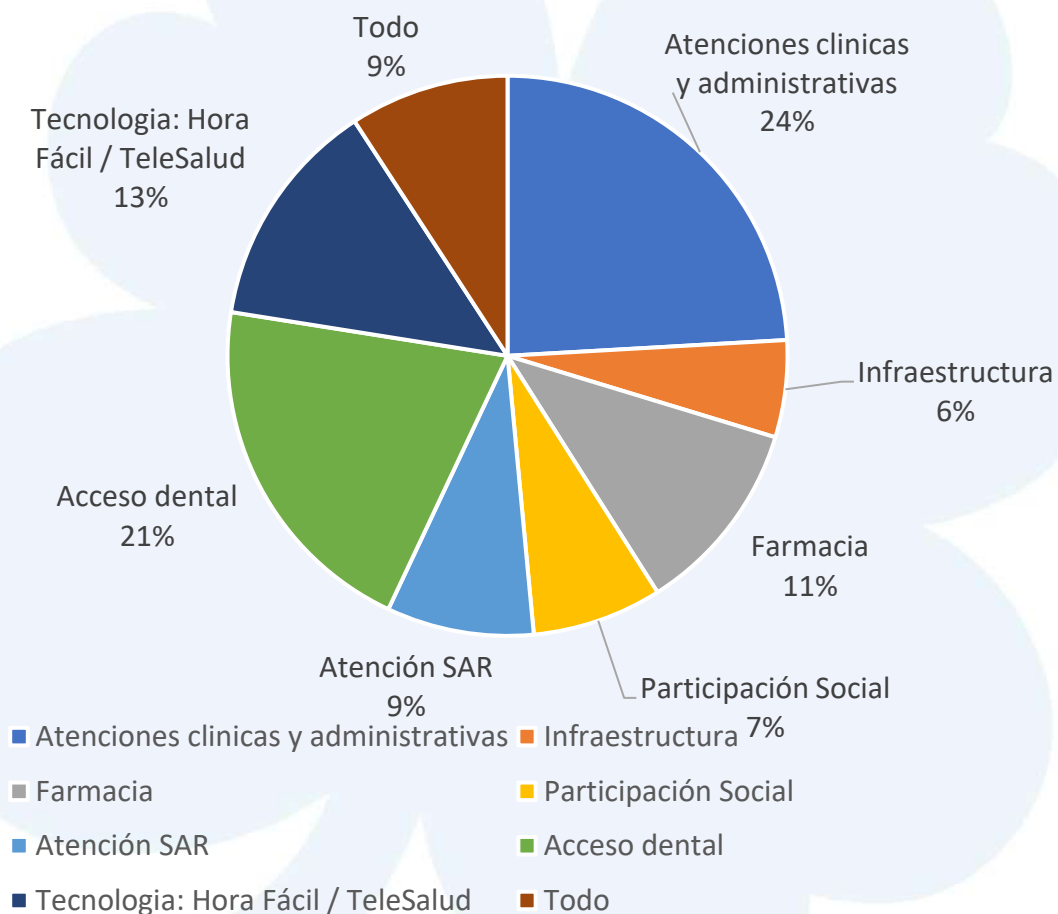
¡Querida comunidad!

Junto con saludar, les comentamos que estamos próximos a celebrar la Cuenta Pública Participativa Gestión 2024 de nuestro establecimiento de salud. Por lo que agradeceríamos que participaran en esta encuesta (escanea el código QR).

¡Muchas gracias!

La Florida
COMUDEF

Datos Consulta Ciudadana 2025



Resultados: 362 Consultas Ciudadanas
Edad: 19 a 88 años
Promedio de edad: 55 años

¿Qué les gusta de nuestro CESFAM?

Atención: “La atención y preocupación del personal empezando por su **director** muy amables”
“La atención en la **farmacia**” “Buena atención en **urgencias**, ayudan en casos de necesidad”,
“muy buena **asistente social**”, “La atención por parte del **personal**, las mejoras realizadas al Cefsam estos últimos años” “La atención con **psicólogos**, control y seguimiento continuo”
“La atención a los niños(as)” “La atención en buena y que tienen **pediatra**”

Limpieza y Orden: “Limpieza y orden” “La limpieza, los nuevos baños” “Limpieza general del Cefsam” “Siempre está limpio y como atienden en urgencias” “Ordenado, limpio y atención buena”

Amabilidad y Empatía: “El **buen trato** de los funcionarios al usuario” “Buen trato y oportunidad de presentar trabajos en ferias de emprendedores” “La **cordialidad**” “La **amabilidad** de los funcionarios”

¿Qué les gusta de nuestro CESFAM?

Mejoras e Infraestructura: “Mejoraron la *entrada*” “Mejoras en la infraestructura realizadas últimamente” “Se observa que tienen *mejoras continuas*” “La implementación de urgencia dental y mejora en dental en general”

Actividades y Participación: “Las actividades que han realizado para la *comunidad*” “La oportunidad que se da al usuario de participar en actividades” “Grupos/Programas de actividades” “Las actividades en conjunto” “La *participación* en mejorar la atención”

Calidad de Atención: “La calidad de la atención, sobre todo en ámbitos de curaciones” “Calidad de atención de los profesionales” “La calidad de atención, limpieza de los baños” “La gran mayoría de servicios que ofrecen” “Atención rápida” “Muy completo, buen trato, calidad de *profesionales*”

Otros Comentarios: “Hay un fácil acceso a la salud, excepto la dental” “La gente es amable comparada con otro consultorio, atienden bien” “Se siente segura”

¿Qué podemos mejorar en nuestro CESFAM?

Atención al Usuario: “La atención al usuario mejora la entrega de medicamentos” “La atención y los profesionales” “La atención hacia la gente, mejorar el trato” “La atención para las personas mayores” “La atención dirigida a adultos mayores en situación de discapacidad” “A veces la atención deja que desear”

Horas Médicas y Dentales: “La toma de hora dental. No contestan el teléfono o siempre está tomada la línea” “**Aumentar la atención médica y dental**, ya que la demanda es cada día mayor” “Mejorar la entrega de las horas para los controles a los pacientes” “Cuesta mucho conseguir hora dental” “Al pedir hora por teléfono, no quedan horas o no contestan” “Más dentistas” “**Seguimiento efectivo a los pacientes**, más controles y seguimiento posterior a los tratamientos indicados”.

¿Qué podemos mejorar en nuestro CESFAM?

Tiempos de Espera: “La puntualidad en la atención” “Tiempos de espera en la farmacia”
“Tiempos de espera en urgencias, los tiempos de espera son muy largos” “Se demoran en atender a pesar de tener hora agendada”

Acceso a Servicios: “Más señalización” “Mayor información como carteles” “Facilitar el acceso a exámenes” “Acceso a fármacos en situaciones de emergencia” “La manera de pedir hora por teléfono presenta intermitencias” “Que contesten el teléfono”.

Infraestructura: “Infraestructura (estacionamientos)” “Mejorar la infraestructura, instalaciones antiguas” “Calefacción durante el invierno” “Pintura de paredes”

Video

¿Quiénes somos?

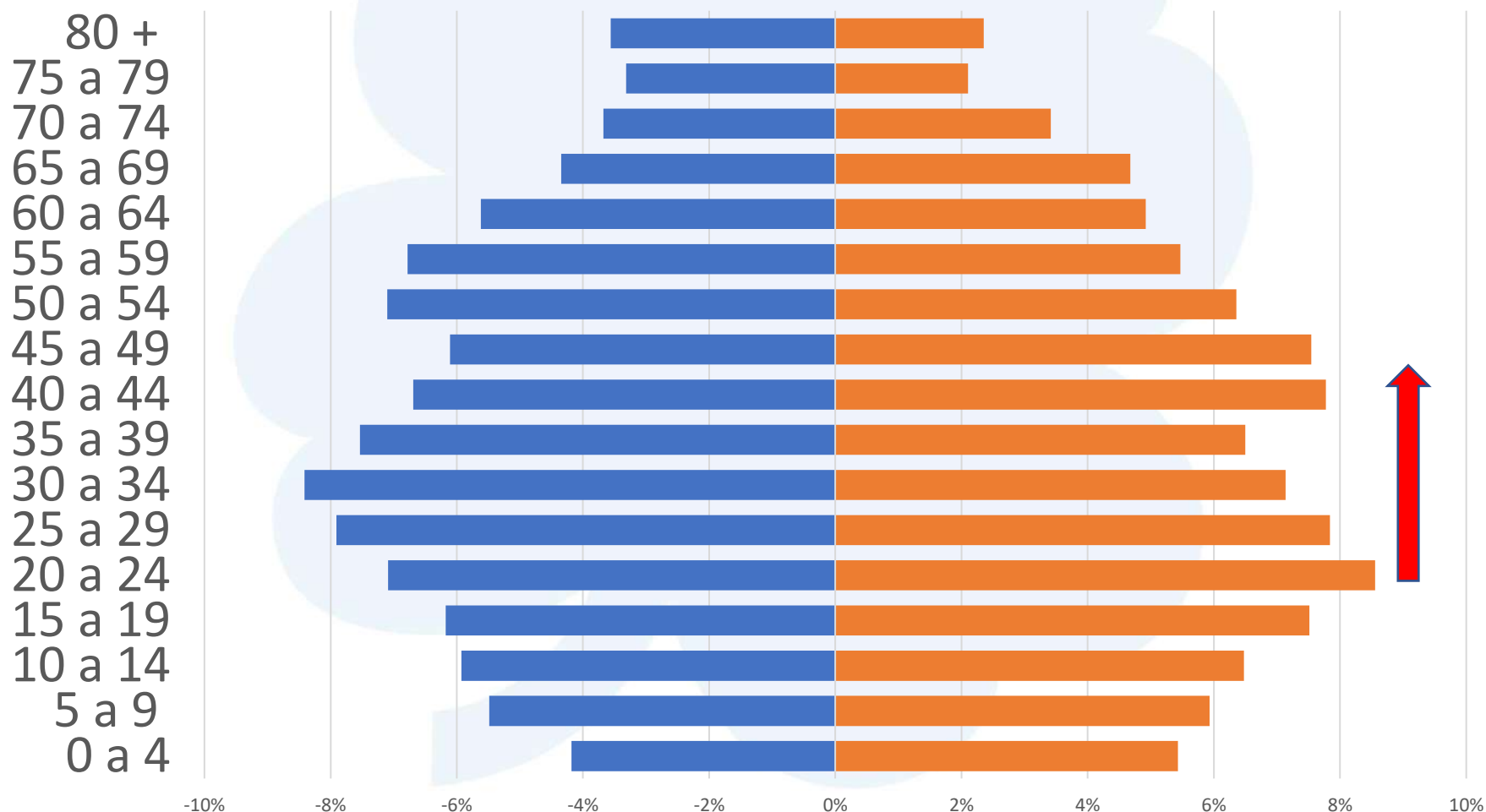






Población a cargo

Pirámide poblacional 2015 vs 2024



Evolución población a cargo

GENERO	2024	%	2023	%	2022	%
Femenino	15640	51,7%	14549	51,4%	14236	51,6%
Masculino	14651	48,3%	13720	48,6%	13351	48,4%
Total	30318	100%	28269	100%	27587	100%
Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños						



Población a cargo por tramo de edad

Inscritos validados 2024, distribuido por grupo etáreo

Año	Inscritos	0 a 9 años	10 a 19 años	20 a 64 años	65 a 79 años	80 + años
2024	30318	2931	3670	19174	3436	1080
%	100%	9,66%	10,10%	63,24%	11,33%	3,26%

Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños



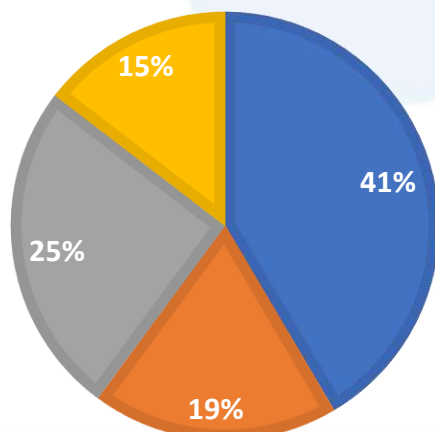
Población pueblos originarios y migrantes

Año	% Población Pueblos Originarios	% Población Migrante
2021	955 = 3,5%	2605 = 9,4%
2022	960 = 3,9%	2689 = 9,5%
2023	958 = 3,3%	3089 = 10,9%
2024	1060 = 3,4%	3593 = 12%

Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

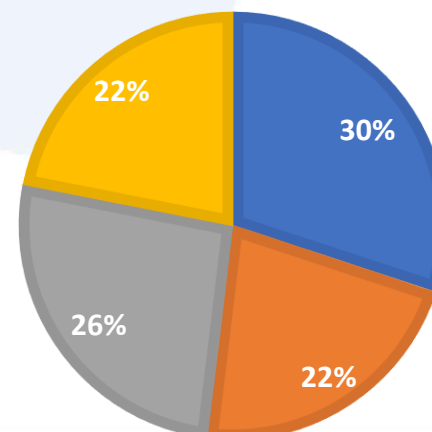
PUEBLOS ORIGINARIOS

■ Sol ■ Estrella ■ Luna ■ Lucero



POBLACIÓN MIGRANTE

■ Sol ■ Estrella ■ Luna ■ Lucero



Población migrantes

Distribución de la población migrante 2024 por tramo de edad

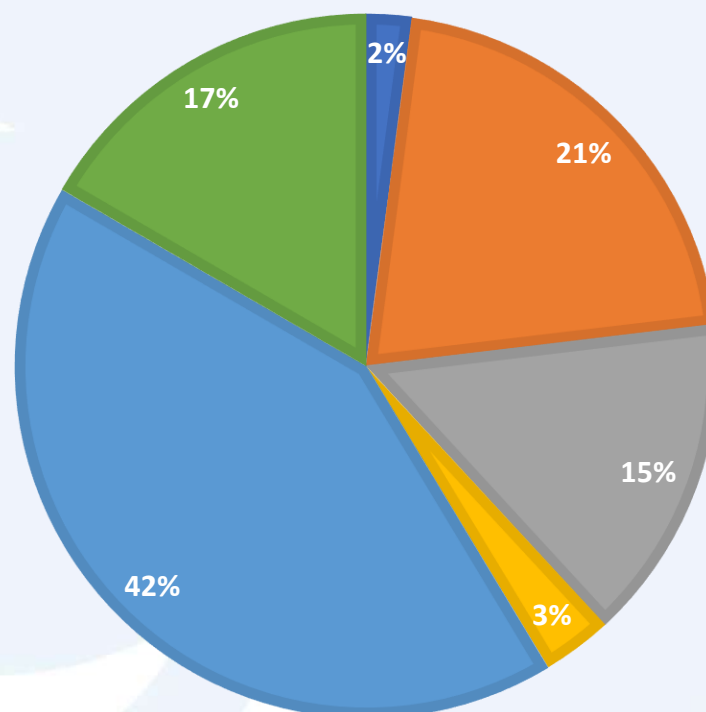
Tramo de Edad	Extranjeros	Porcentajes
0 a 9 años	301	8%
10 a 19 años	479	13%
20 a 59 años	2506	70%
60 A 79 años	280	8%
80 + años	35	1%
Total	3601	100%

Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

Nivel de estudio

NIVEL DE ESTUDIO

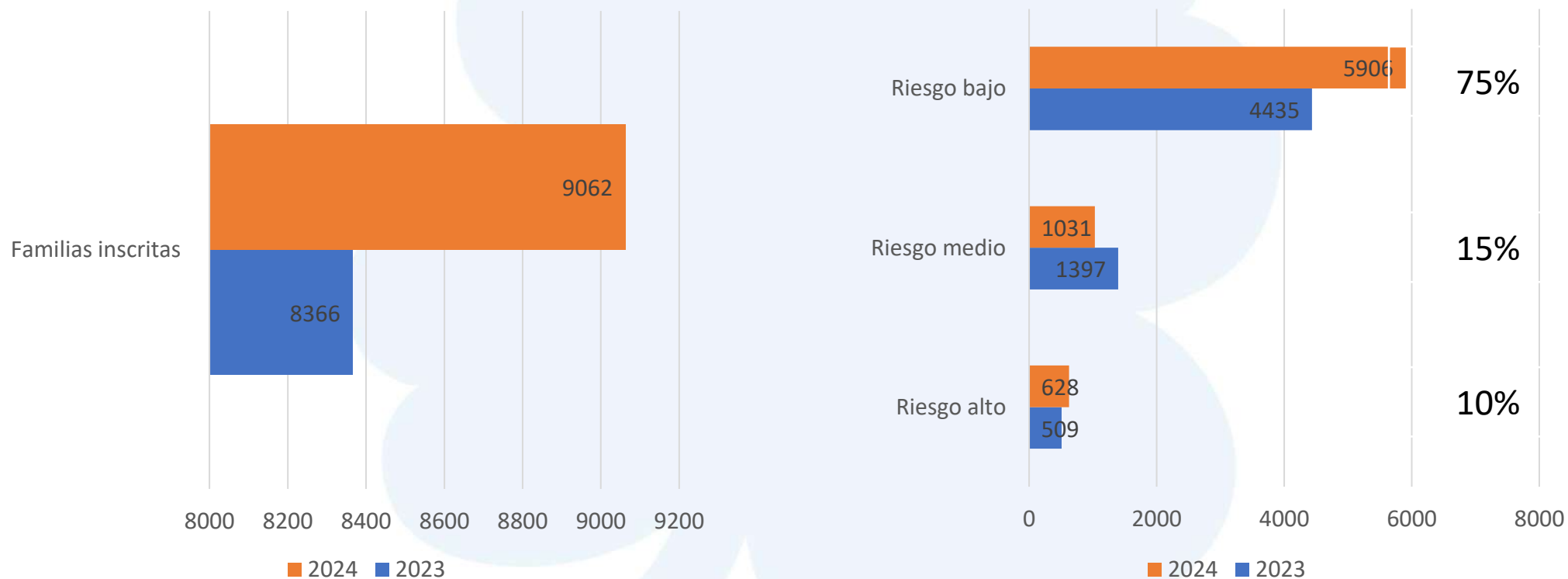
■ Analfabeto ■ Basica Incompleta ■ Media Incompleta
■ Superior Incompleta ■ Media Completa ■ Basica Completa



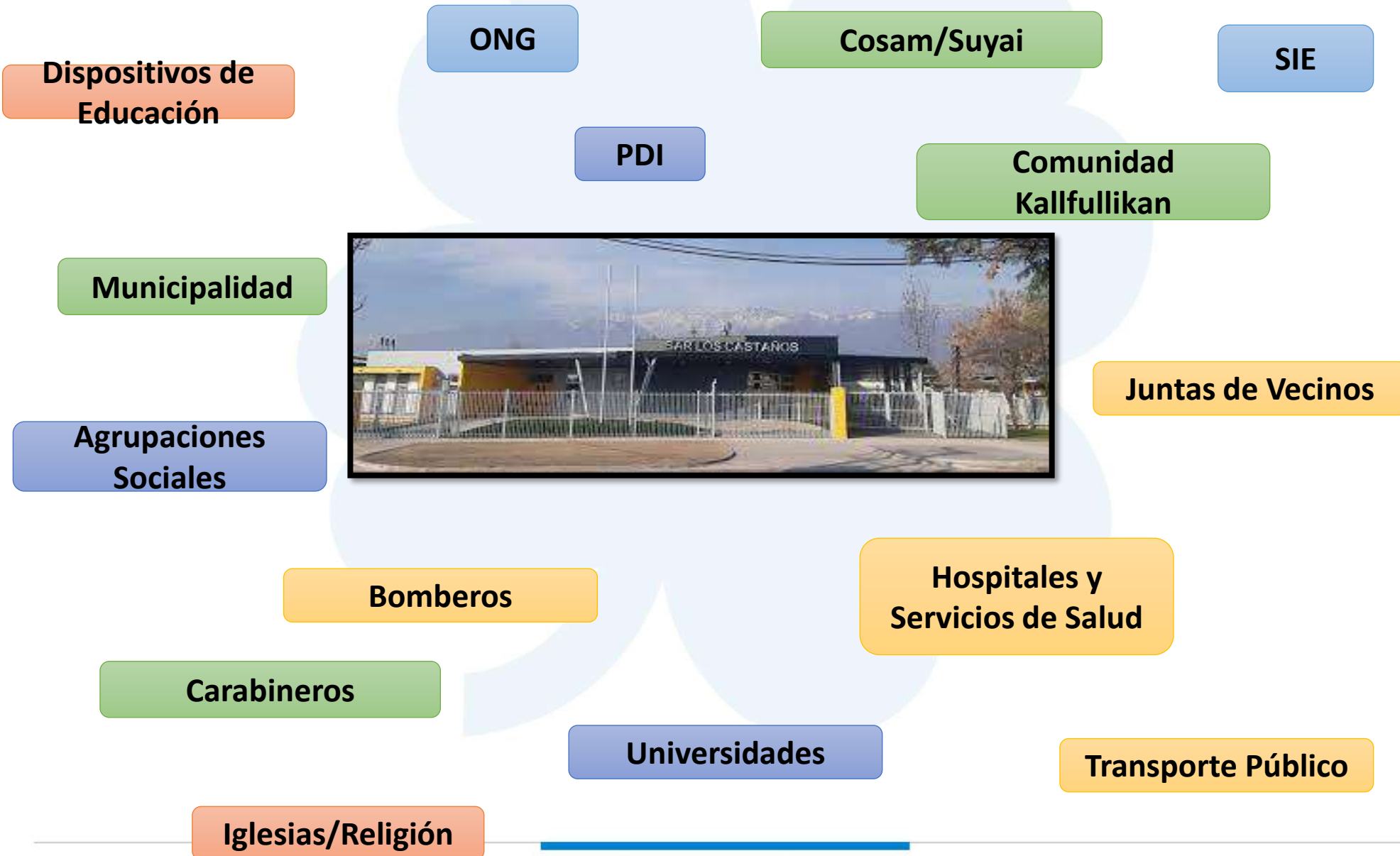
Tasa de desempleo: 43%

Fuente: IRIS RAYEN - U.A.U. CESFAM Los Castaños

Nuestras familias



Nuestra Red

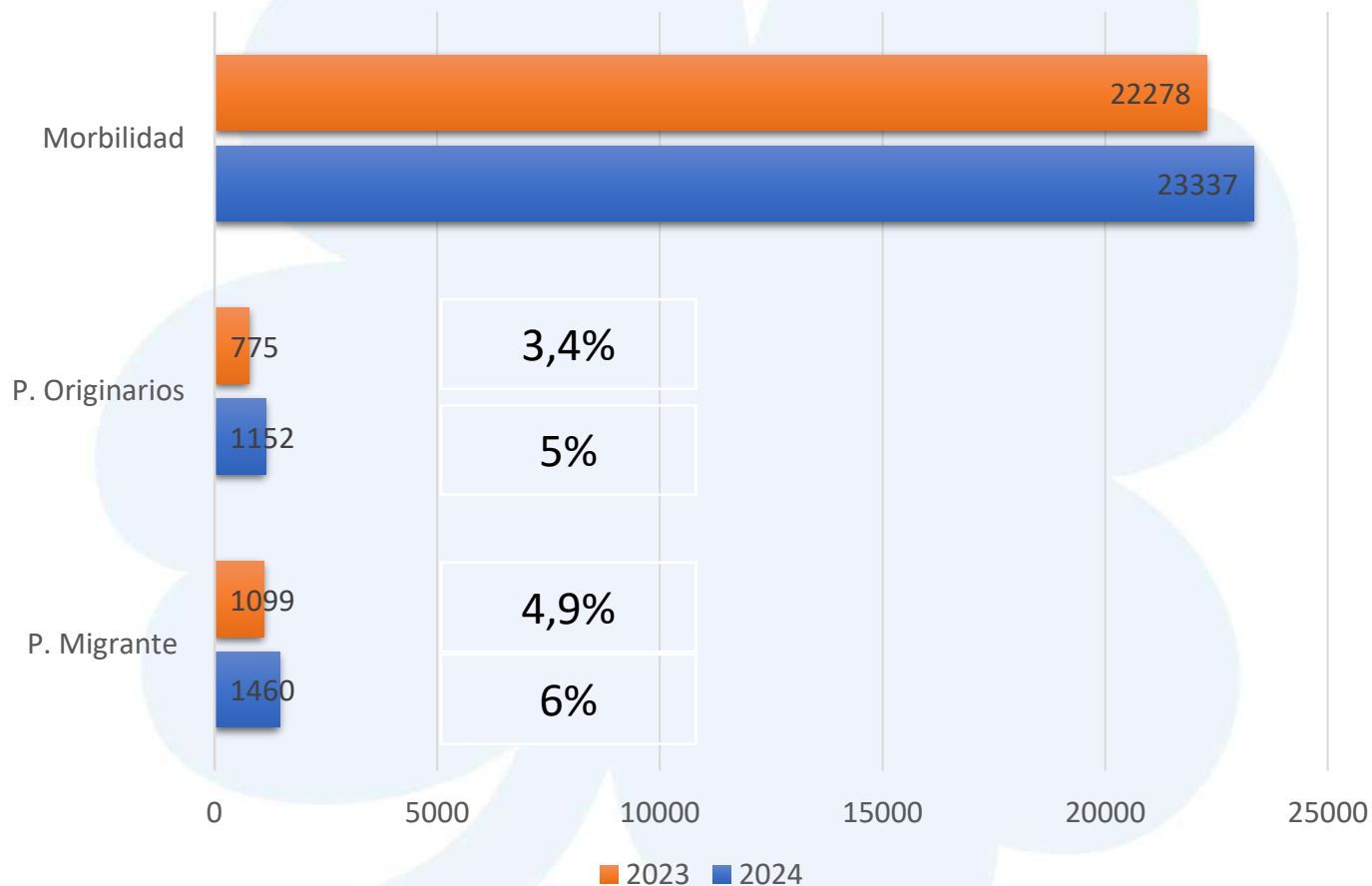


Activos comunitarios

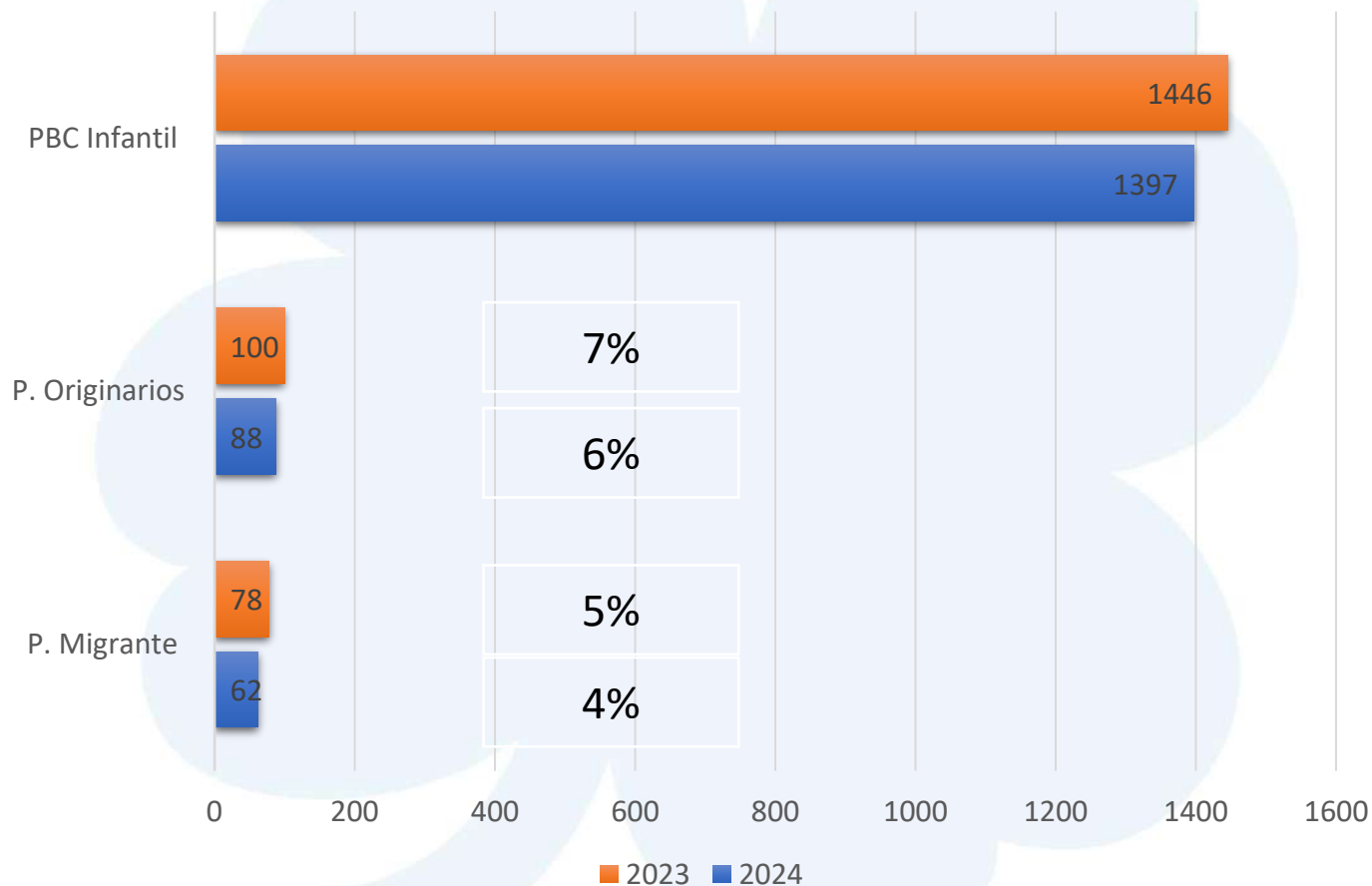


Cuidando de ti en cada etapa de la vida

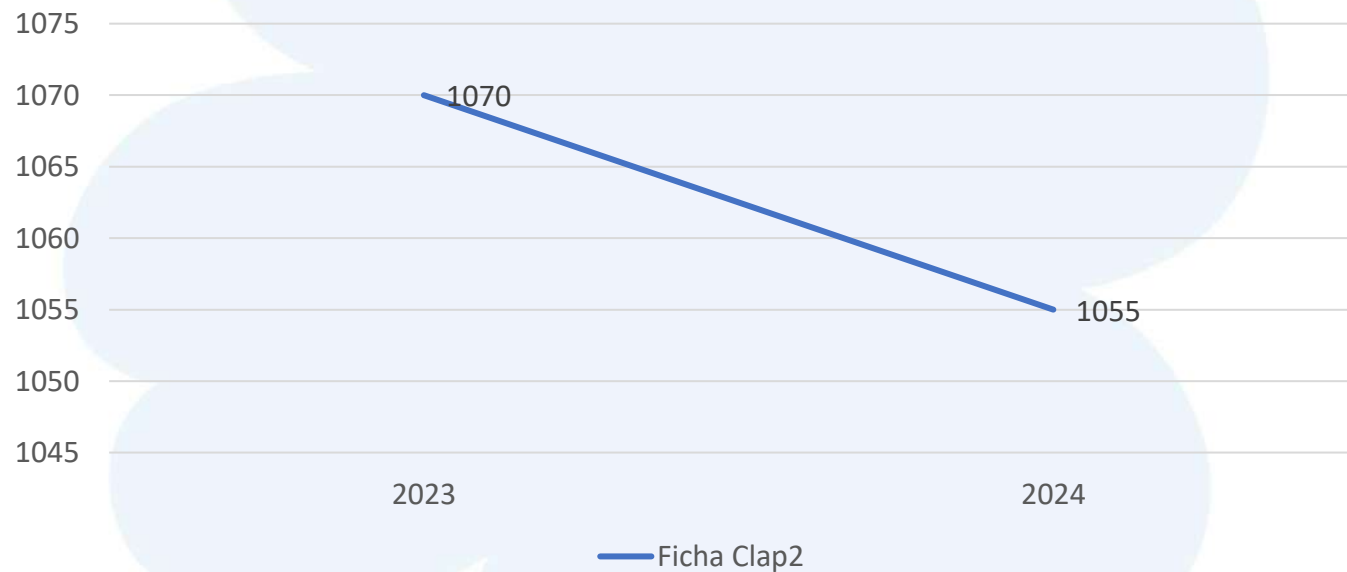
Atención morbilidad médica



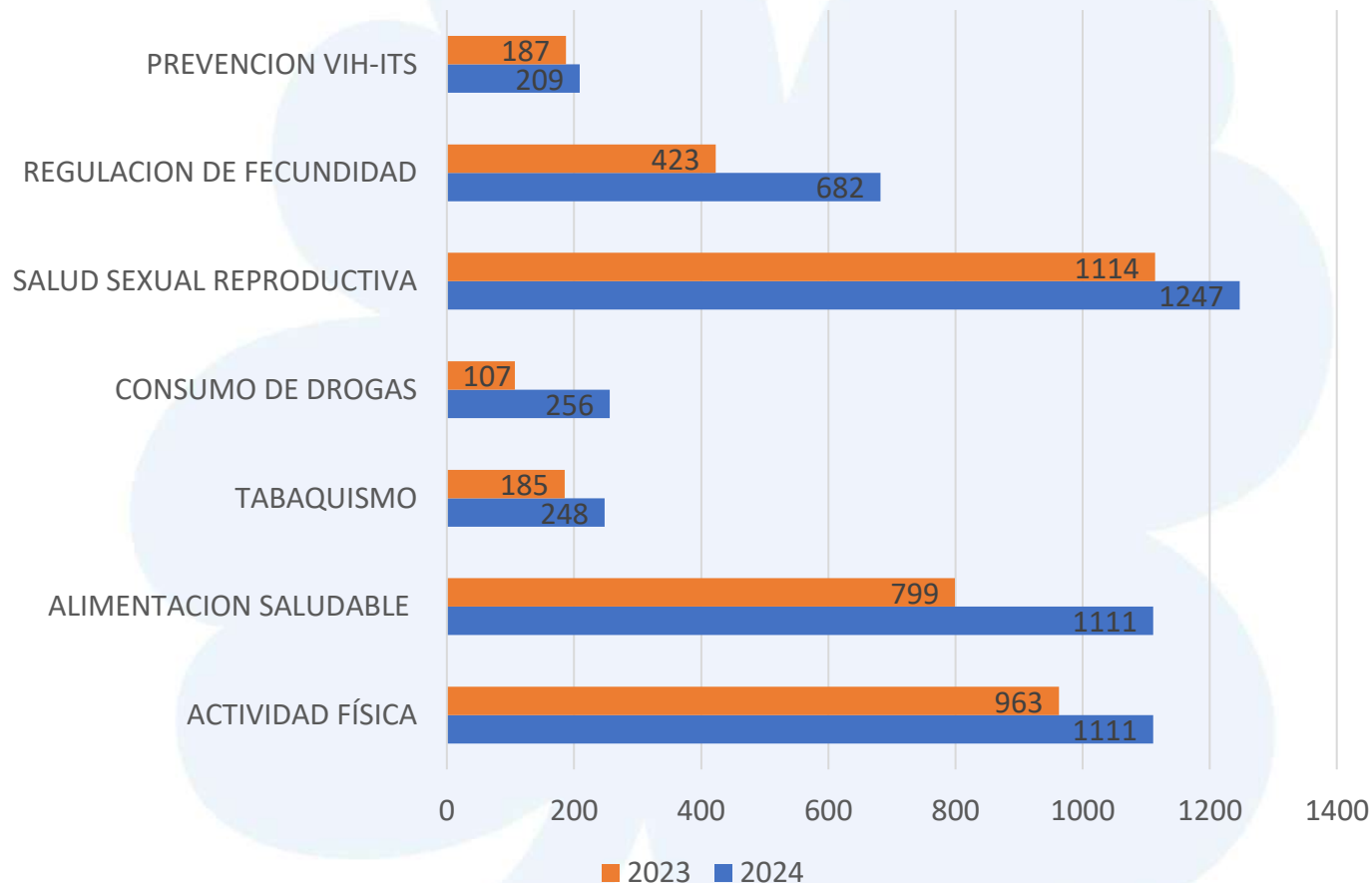
Ciclo vital infantil



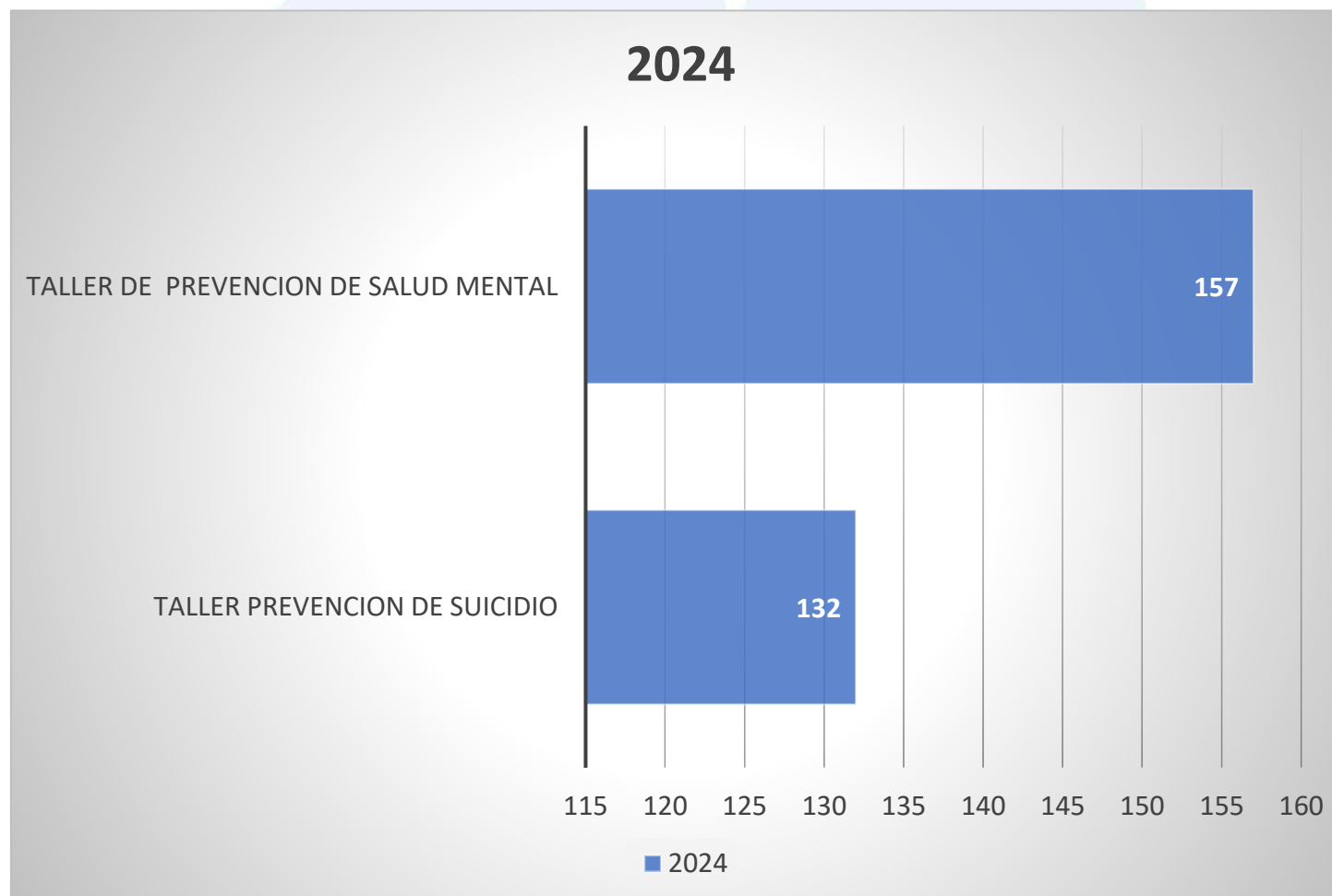
Ciclo vital Adolescente



Ciclo vital Adolescente: Consejerías



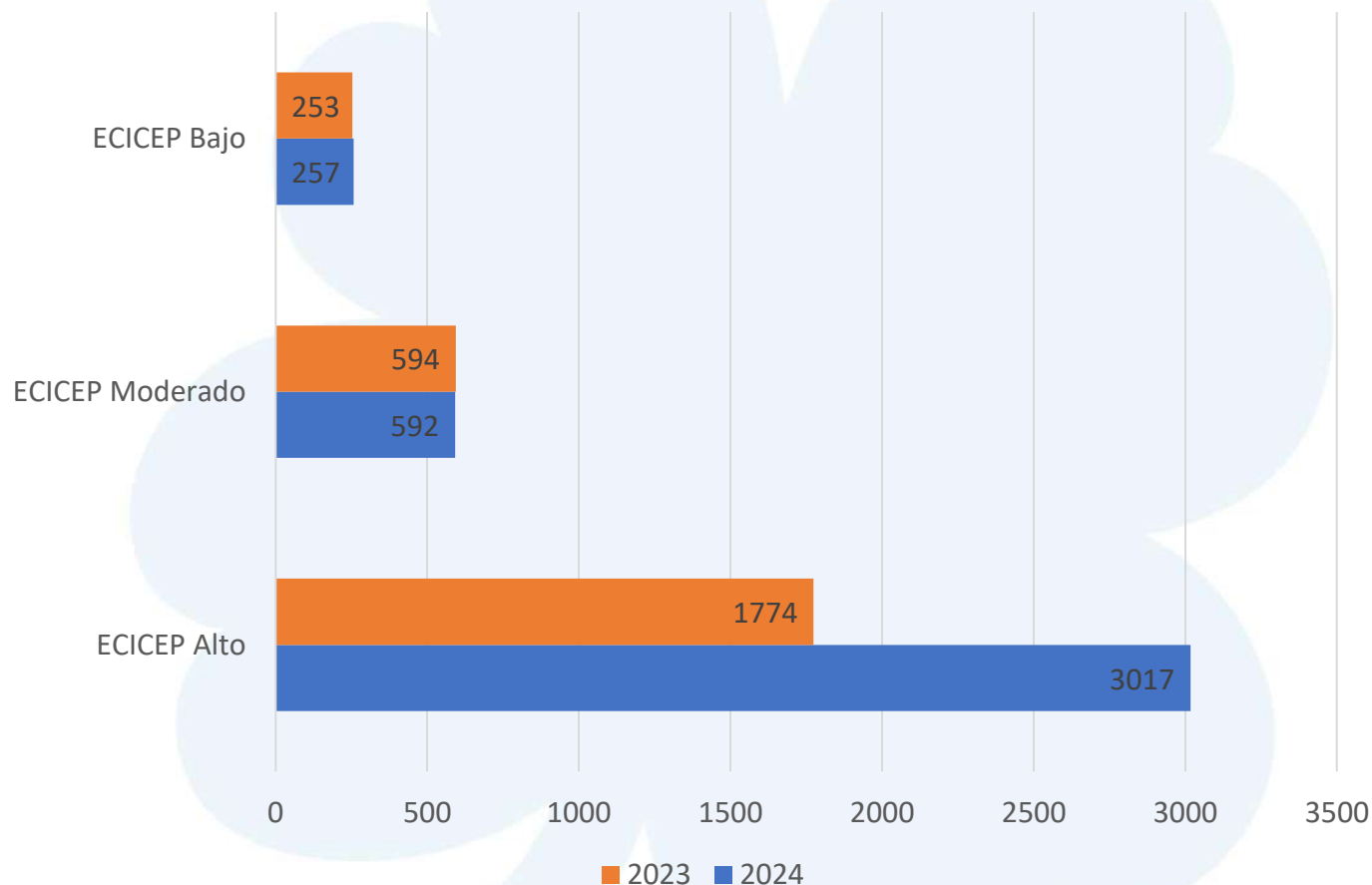
Ciclo vital Adolescente: Taller de salud mental



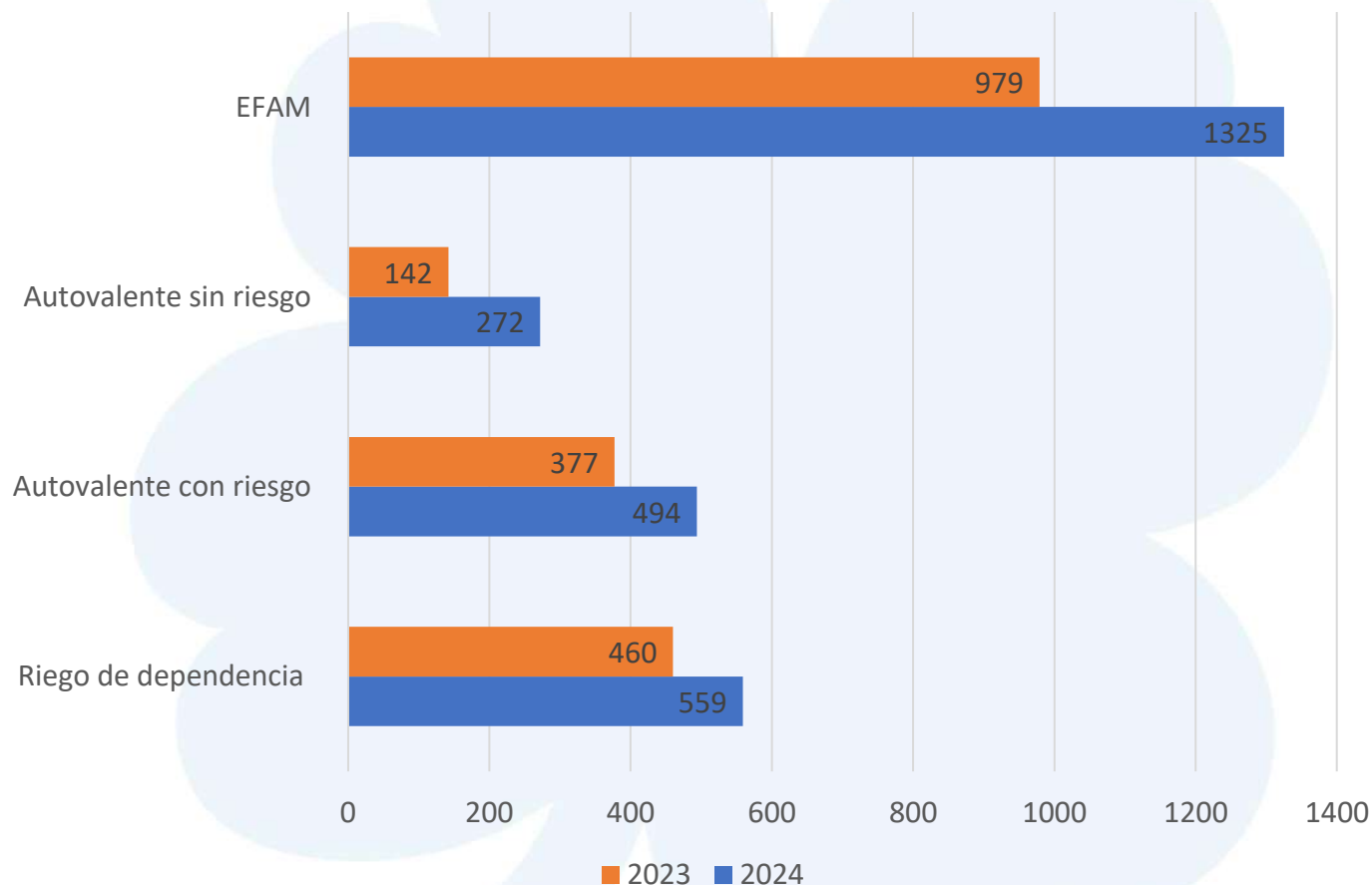
Ciclo vital adulto: PBC



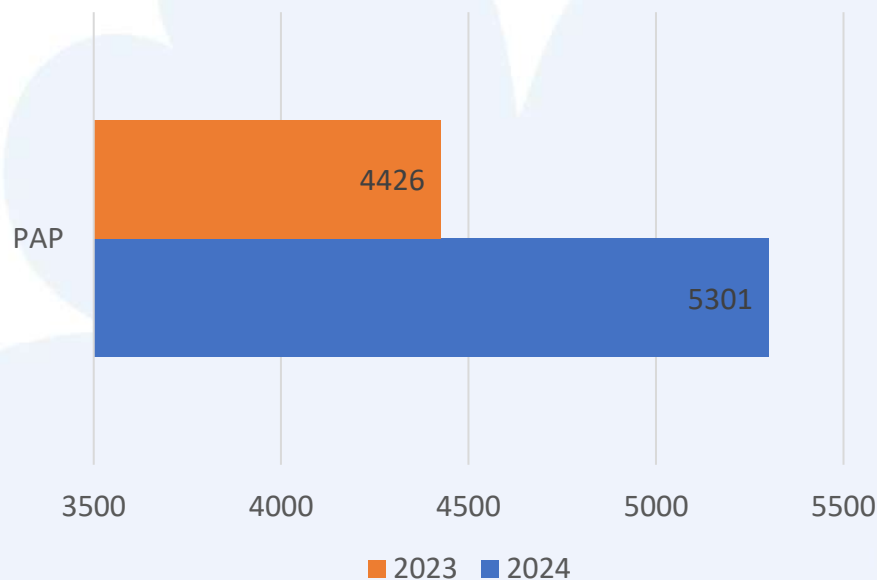
Ciclo Vital Adulto Mayor: PBC



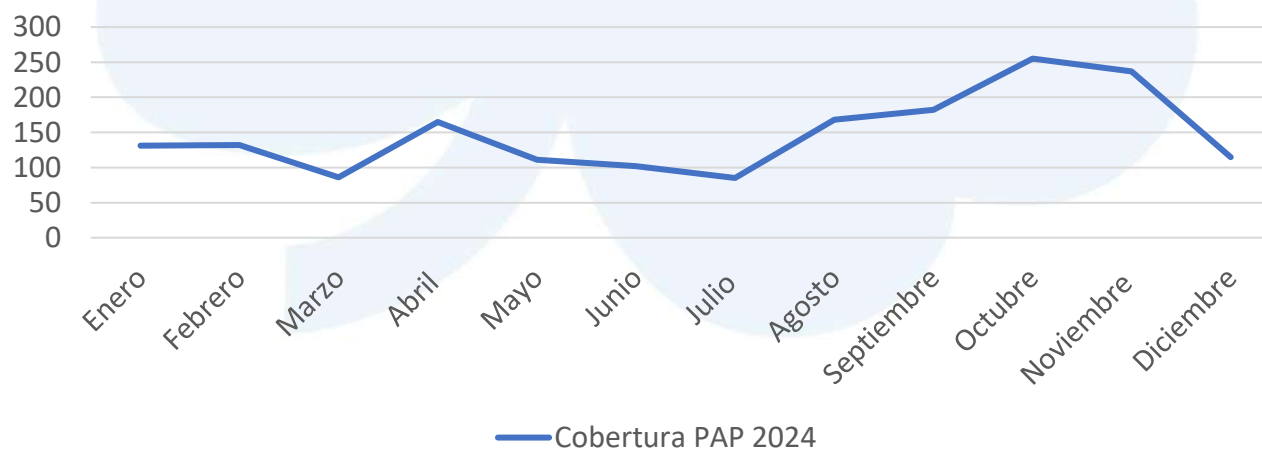
Examen funcional del adulto mayor



Examen de detección del Cáncer Cérvico-Uterino



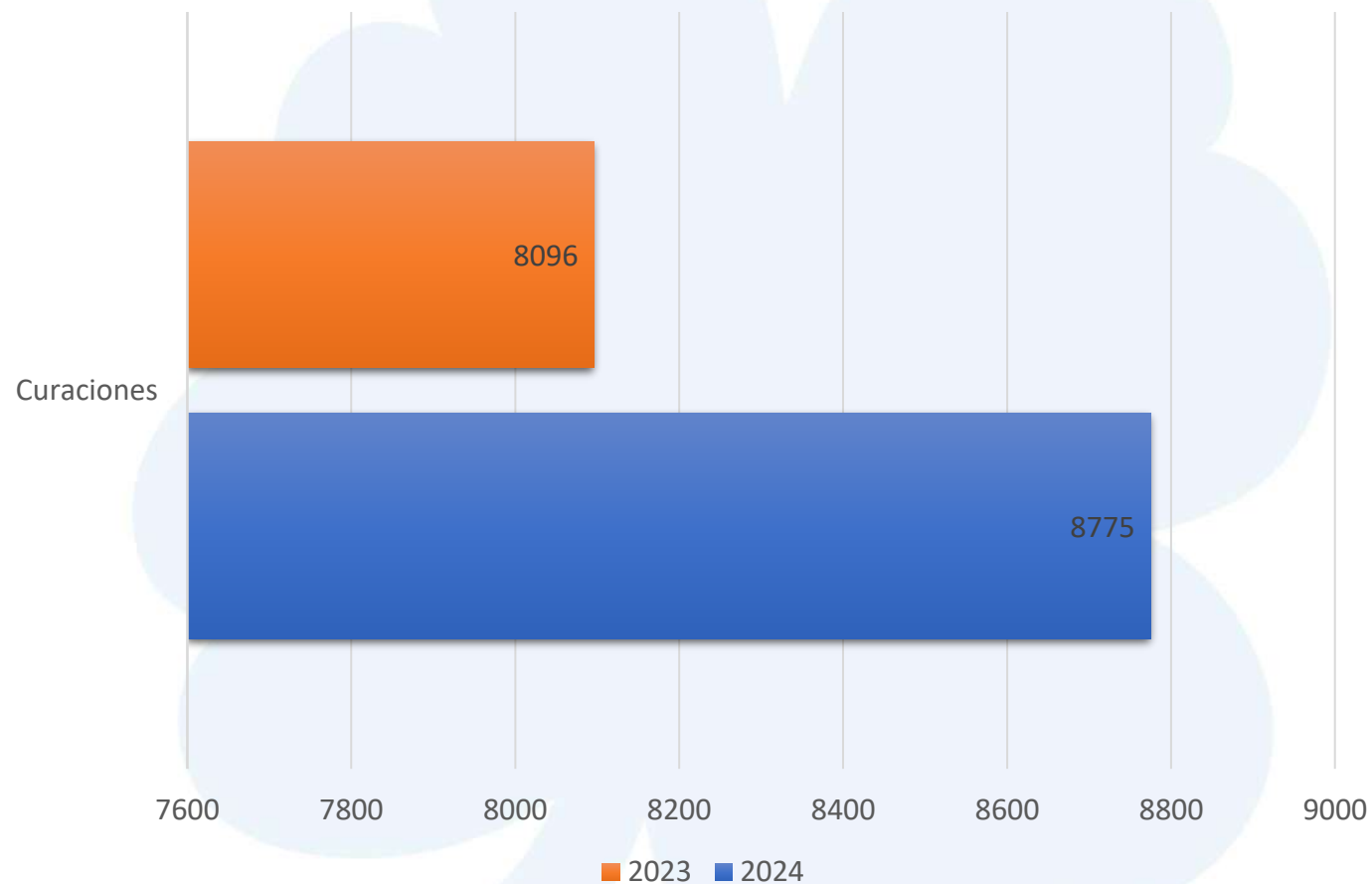
Cobertura PAP 2024



Exámenes de laboratorio



Curaciones

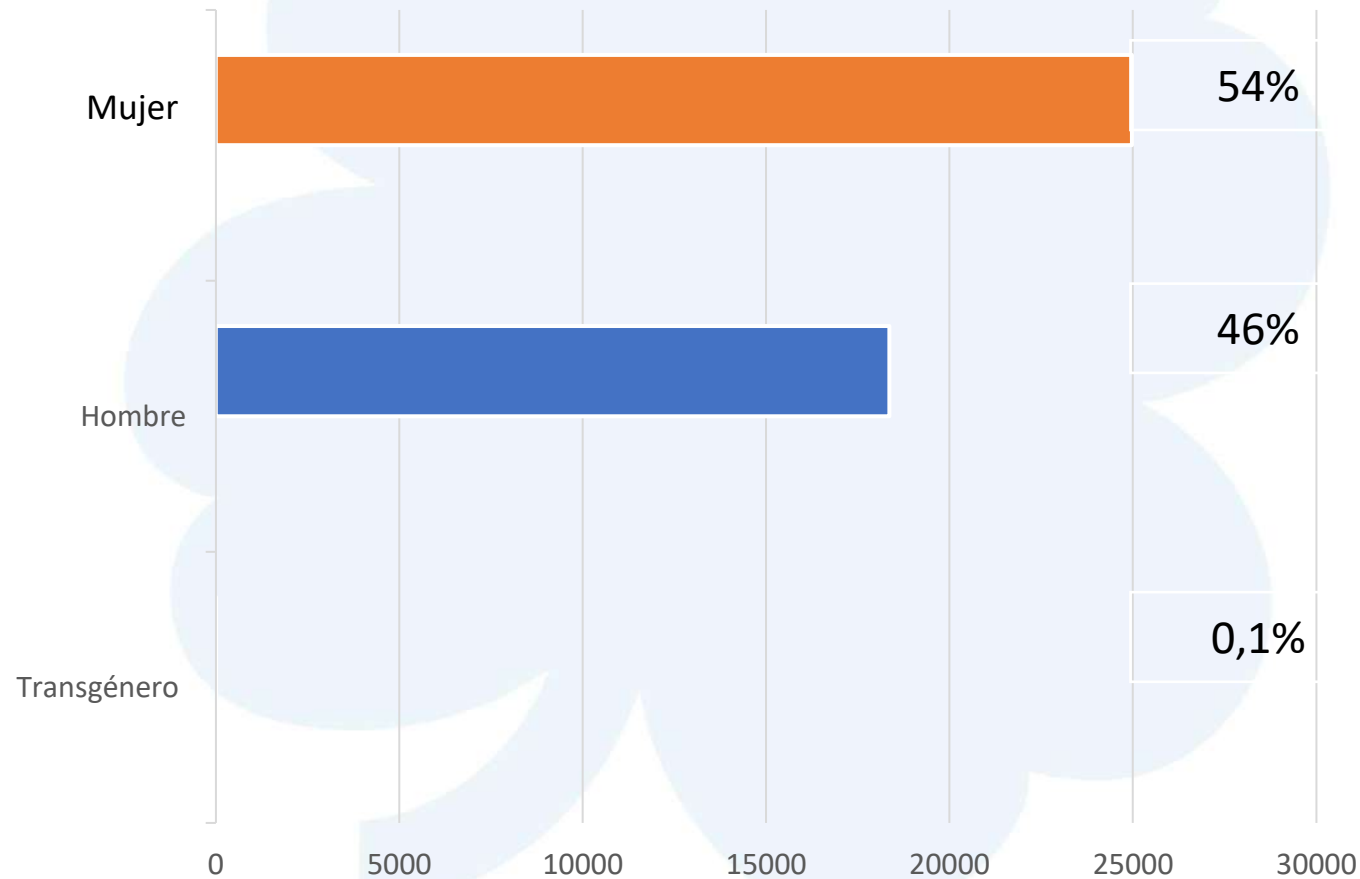


Atenciones Servicio de Alta Resolución 2024

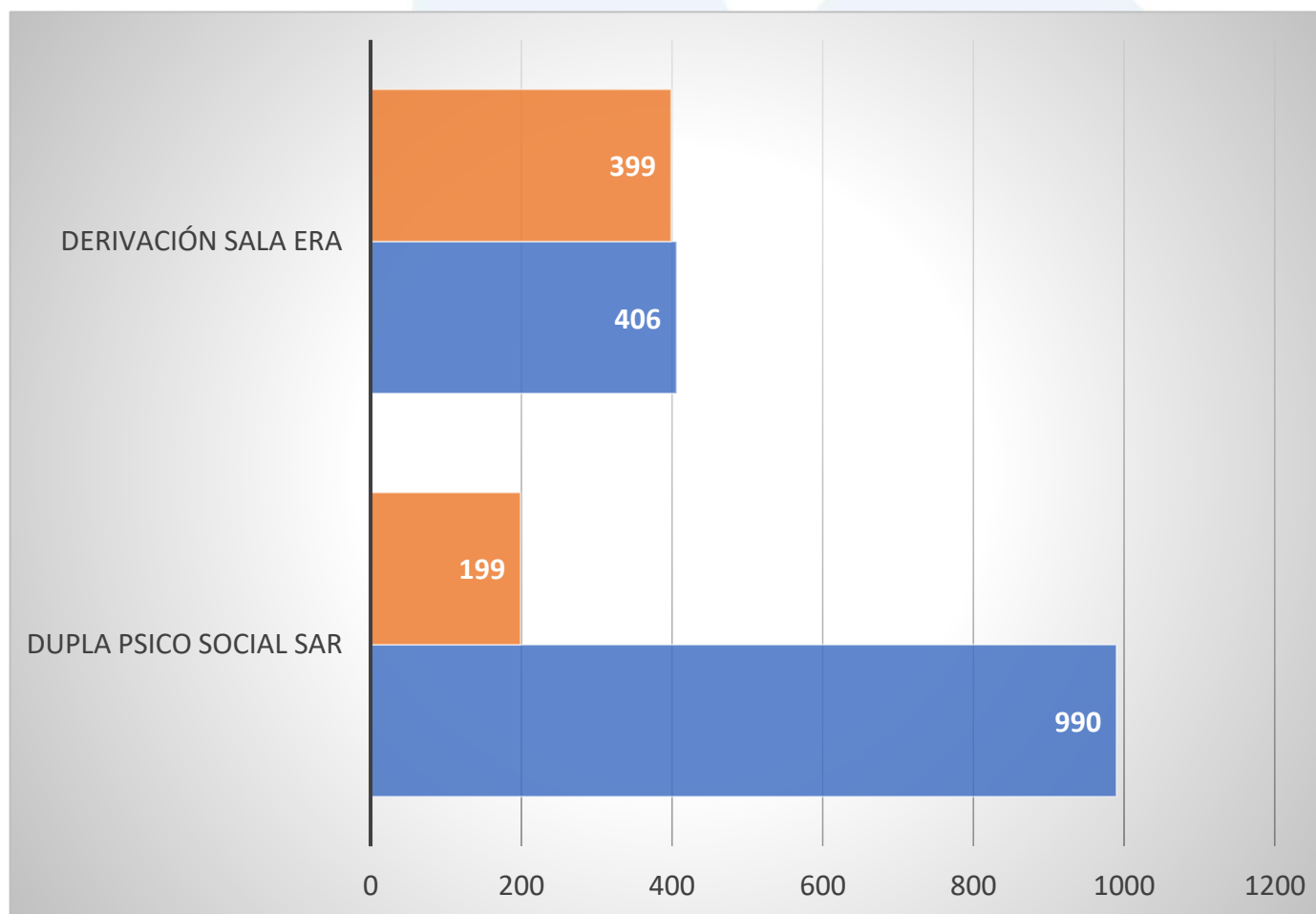
Categorización	Total 2024	%	Total 2023	%
C1	13	0,03	8	0,02
C2	113	0,28	67	0,18
C3	2215	5,55	1487	4,2
C4	10660	26,72	8454	23,88
C5	26894	67,41	24878	71,7
Total	39895	100%	34894	100%

Fuente: U.A.U. CESFAM Los Castaños

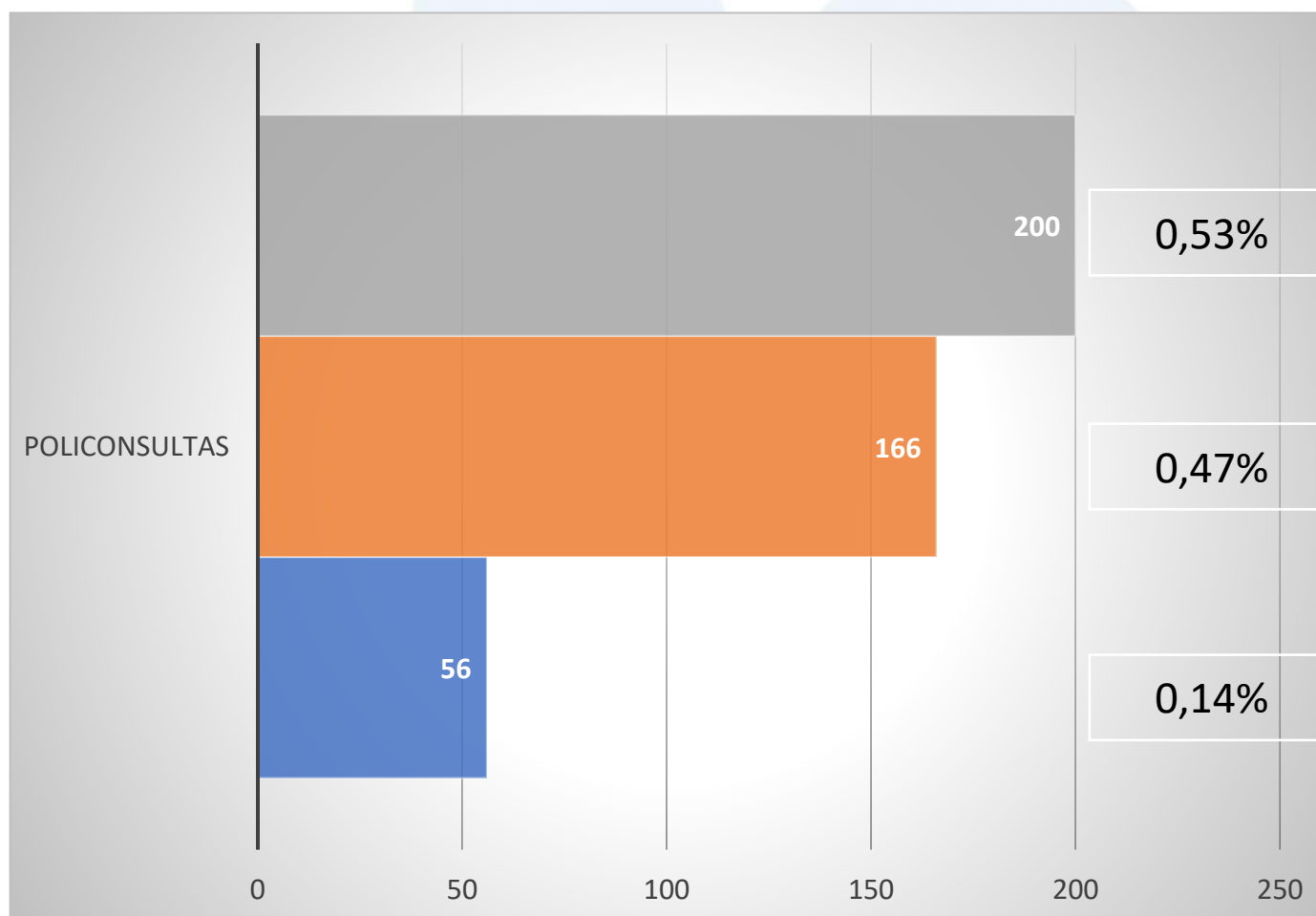
Atenciones Servicio de Alta Resolución 2024



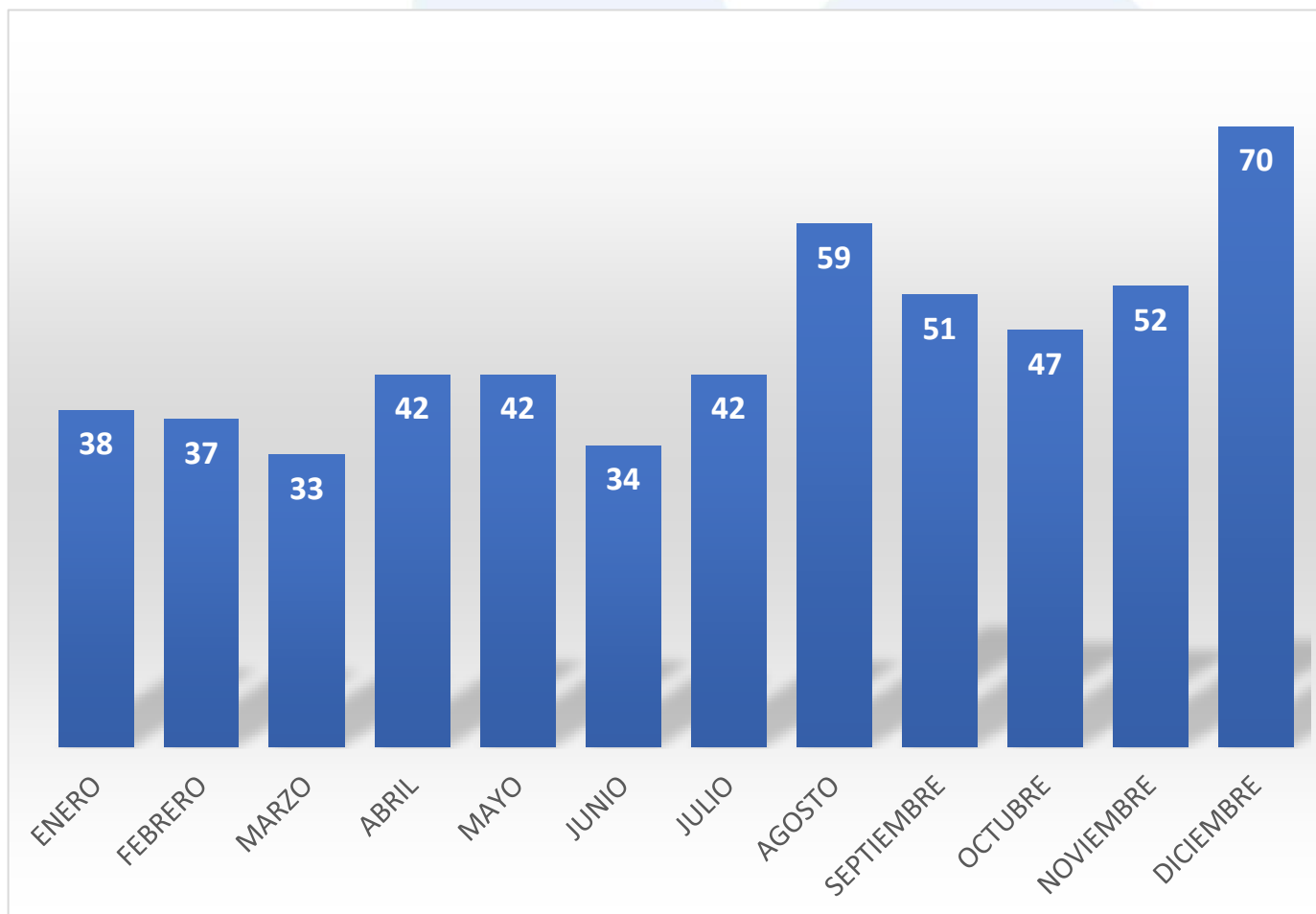
Ccontinuidad de la Atención SAR-CESFAM



Poli consultantes



Derivación red clínica desde el SAR



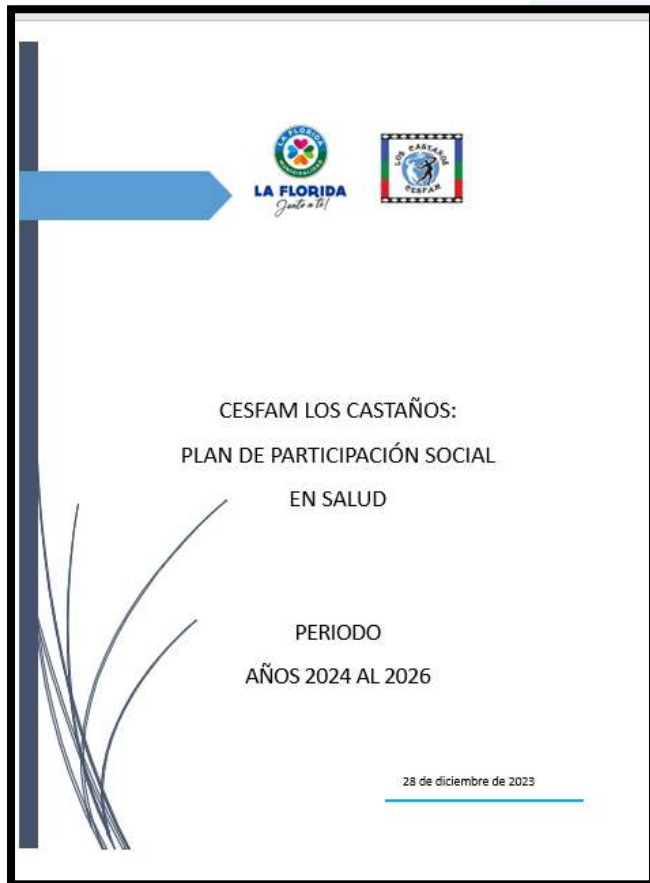
Tasa de derivación: 1,37%

Actividades comunitarias

Participación comunitaria

Líneas estratégicas:

1. El fortalecimiento de la Gestión Participativa. ←
2. El fortalecimiento de la Participación Social con enfoque intercultural.
3. El fortalecimiento de la Participación Social con los Adolescentes.
4. El fortalecimiento del trabajo con perspectiva de género, diversidad e inclusión.
5. El fortalecimiento del desarrollo del cuidado medioambiental.



46 actividades comprometidas



Diagnóstico participativo migrante



Trabajo intersectorial



Feria de emprendedores



Recurso humano

Funcionarios	N de Jornadas
Personal de apoyo	26
Administrativos	22
TENS / Paramédicos	38
Profesionales No Médicos	50,9
Profesionales Médicos	12,75
Fuente: Subdirección CESFAM Los Castaños	

Recurso físicos



Ejecución presupuestaria

INGRESOS TOTALES Y GASTOS 2024

GASTOS	MONTO
REMUNERACIONES	\$ 4.886.376.756
HONORARIOS	\$ 237.175.464
GASTOS BIENES Y SERVICIOS	\$ 2.206.681.493
SAR	\$ 298.465.141
CECOSF	\$ 73.918.198
DEUDA FLOTANTE	\$ 275.780.062
TOTAL	\$ 7.978.397.114

INGRESOS	\$ 7.472.924.322
GASTOS	\$ 7.978.397.114

Gestión y Calidad



Certificación Sanitaria

735/2025
RESOLUCIÓN EXENTA N° 001217 15.04.2025

SEREMI
Subdepartamento Prestadores de Salud y de Medicinas Complementarias
N° 000251/2025
REP/CUM/mjs

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3º, 7º, 121º y 123º del Código Sanitario aprobado por Decreto con Fuerza de Ley N° 725 de 1967; en la Ley N° 19.880 de 2003, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 283 de 1997, que aprueba el "Reglamento sobre Salas de Procedimientos y Pabellones de Cirugía Menor"; el Decreto Supremo N° 58 de 2008, que aprueba las "Normas Técnicas Básicas para Obtener Autorización Sanitaria de los Establecimientos de Salud (Anexo 2)"; el Ordinario 839/N°2120, de Subsecretaría de Salud Pública, del 14 de junio de 2017, envía Pauta de Chequeo de Autorización Sanitaria de Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF); el Decreto Supremo N° 6 de 2009, que aprueba el "Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Salud (REAS)"; el Decreto Supremo N° 594 de 1999, que aprueba el "Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo"; todos del Ministerio de Salud; y en uso de las facultades que me confieren el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 de 1979; lo dispuesto según la Resolución de esta Secretaría Regional Ministerial de Salud.

CONSIDERANDO:

- Que, se ha presentado en esta SEREMI de Salud la solicitud reposición N° 000251, de fecha 08 de enero de 2025, presentada por la CORPORACIÓN MUNICIPAL DE EDUCACIÓN SALUD CULTURA Y RECREACIÓN DE LA FLORIDA, RUT N° 70.933.700-9, cuyo representante legal es D. CRISTIAN DANIEL ÁGUILA JORQUERA, RUN N° 10.411.826-7, por la que solicita revocar lo resuelto en la Resolución Exenta N°2413343765 de fecha 31 de diciembre de 2024, que denegó la Autorización Sanitaria de Instalación y Funcionamiento de TRES (3) SALAS DE PROCEDIMIENTOS INVASIVAS.
- Que, el establecimiento denominado CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR SANTA TERESA, está ubicado en calle PASEO DE LA PLAZA N° 3824, comuna de LA FLORIDA.

En base a lo anteriormente expuesto, se dicta la siguiente:

RESOLUCIÓN

- ACÓJASE** el recurso de reposición, presentado por la CORPORACIÓN MUNICIPAL DE EDUCACIÓN SALUD CULTURA Y RECREACIÓN DE LA FLORIDA, RUT N° 70.933.700-9, cuyo representante legal es D. CRISTIAN DANIEL ÁGUILA JORQUERA, RUN N° 10.411.826-7, y dejase sin efecto la Resolución Exenta N°2413343765 de fecha 31 de diciembre de 2024, de esta Secretaría Regional Ministerial de Salud Región Metropolitana, ya recurrida.
- AUTORIZÁSE** la Instalación y Funcionamiento de UNA (1) SALA DE PROCEDIMIENTOS INVASIVOS MÉDICOS Y/O ENFERMERÍA, UNA (1) SALA DE PROCEDIMIENTOS INVASIVOS DE ATENCIÓN GINECOOBSTÉTRICA y UNA (1) SALA DE PROCEDIMIENTOS INVASIVOS ODONTOLÓGICOS, el interior establecimiento denominado CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR SANTA TERESA, está ubicado en calle PASEO DE LA PLAZA N° 3824, comuna de LA FLORIDA, solicitud presentada por la CORPORACIÓN MUNICIPAL DE EDUCACIÓN SALUD CULTURA Y RECREACIÓN DE LA FLORIDA, RUT N° 70.933.700-9, cuyo representante legal es D. CRISTIAN DANIEL ÁGUILA JORQUERA, RUN N° 10.411.826-7.

Demostración sanitaria Cesfam Los Castaños

Gestión OIRS

	2024	2023	2022
Reclamos	155	142	144
Felicitaciones	86	59	52
Sugerencias	6	5	2
Fuente OIRS Los Castaños			



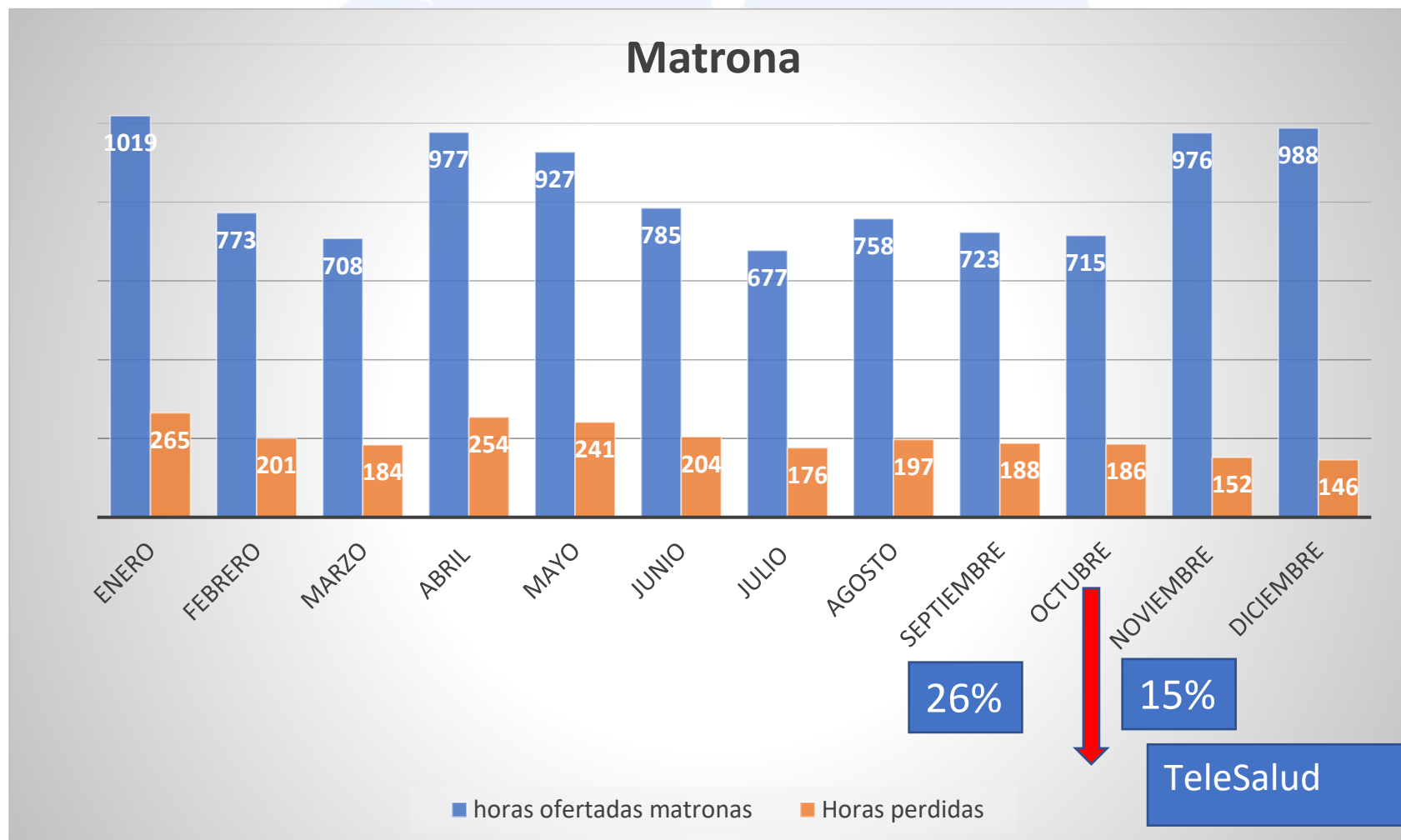
Reclamos Tipología	2024	2023	Variación 2023/2024
Trato	46	58	-0,26 ↓
Competencia Técnica	15	11	0,26
Infraestructura	2	7	-2,5 ↓
Tiempo de espera	23	21	0,08
Información	11	10	0,09
Procedimientos administrativos	58	35	0,39 ↑
Probidad	0	0	0
Total	155	142	0,08
Fuente OIRS Los Castaños			

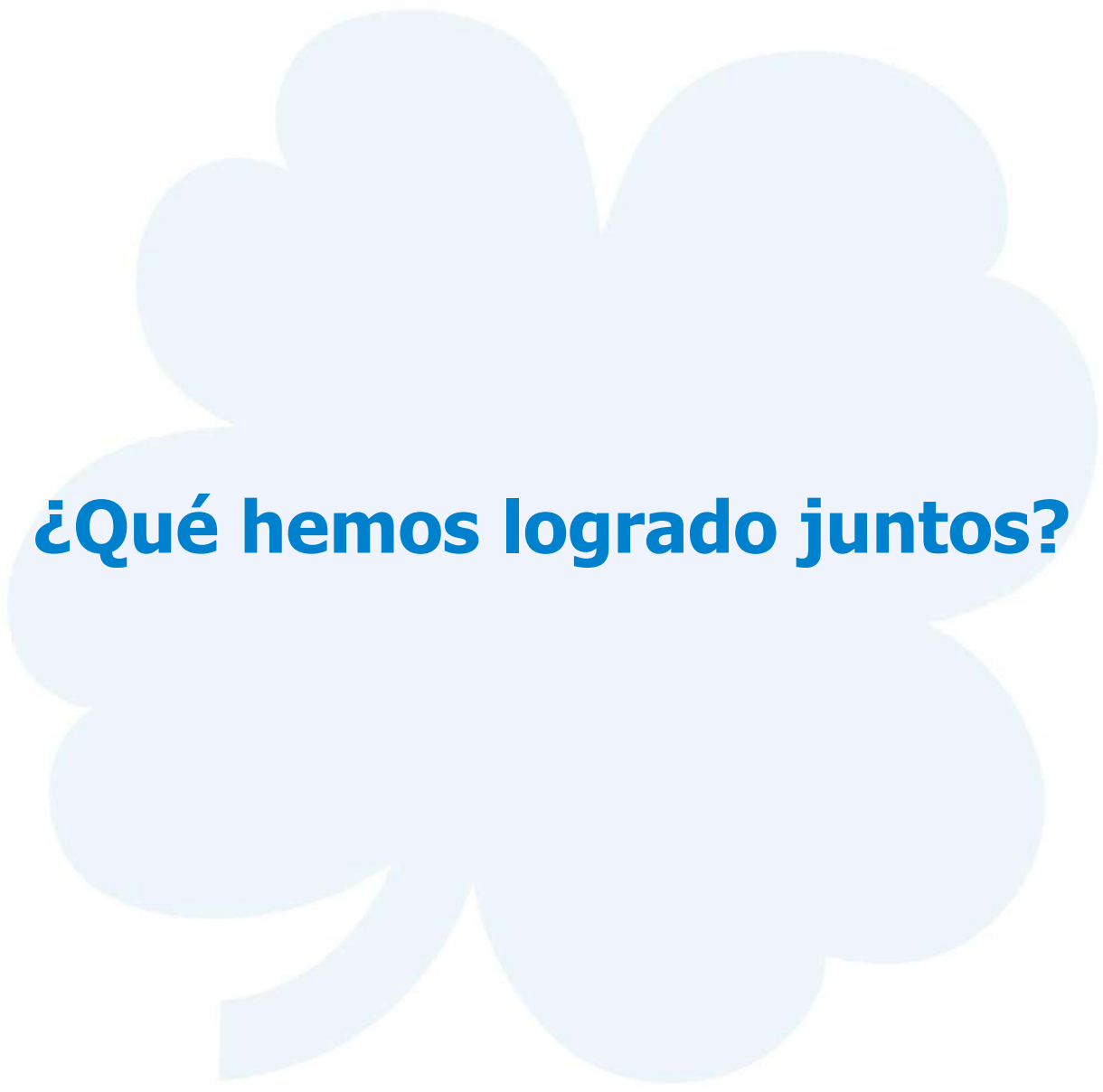
Ausencias en atención clínica

	Morbilidad médica
Horas ofertadas	25453
Horas perdidas	2918
Porcentaje	11% 

	Morbilidad salud oral
Horas ofertadas	15590
Horas perdidas	2186
Porcentaje	14% 

Ausencias en atención clínica





¿Qué hemos logrado juntos?

Cumplimiento metas sanitarias

META	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO	SUR ORIENTE
	UNIDAD DE ANÁLISIS (Comuna o Establecimiento)	CESFAM LOS CASTAÑOS
	COMUNA LA FLORIDA	CUMPLIMIENTO PONDERADO
Meta 1	Recuperación del Desarrollo Psicomotor (DSM)	12,50%
Meta 2	Detección precoz del cáncer de cuello Uterino	12,50%
Meta 3 a	Control con enfoque de riesgo odontológico en población de 0 a 9 años	6,25%
Meta 3 b	Niños y niñas de 6 años libres de caries	6,25%
Meta 4 a	Cobertura efectiva de tratamiento de DM2 en personas de 15 años y más	12,50%
Meta 4 b	Evaluación anual de los pies en personas con diabetes bajo control de 15 años y más	12,45%
Meta 5	Cobertura de tratamiento en personas de 15 años y más con hipertensión arterial	12,50%
Meta 6	Lactancia materna exclusiva (LME) en niños y niñas de 6 meses de vida	12,50%
Meta 7	Cobertura de tratamiento en personas con ASMA y EPOC	6,25%
Meta 8	Establecimientos con Plan de participación social en salud	6,25%
CUMPLIMIENTO TOTAL		99,95%

Por tanto, el SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE, LOS CASTAÑOS, ha logrado un cumplimiento de Metas Sanitarias, que lo ubica en TRAMO 1, de la escala de evaluación.

2021	2022	2023	2024
100%	99,35%	100%	99,95%



Satisfacción Usuaría: Encuesta Comunal

Centro de Salud	Hora Fácil		Mesón o Ventanilla		Box de Atención		Farmacia	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	2,4	3,1	3,0	3,4	3,6	3,7	3,0	3,3
Cecosf Santa Teresa	2,3	2,5	3,0	3,3	3,1	3,3	3,2	3,2
	2,4	2,3	2,8	3,4	2,9	3,3	3,1	3,2
	1,9	2,5	2,8	3,3	3,0	3,4	2,8	3,1
	2,4	2,6	2,8	3,0	2,8	3,0	3,0	3,2
	2,8	2,5	2,6	3,2	3,0	3,3	2,9	3,1
	2,3	2,5	2,9	3,2	3,0	3,1	2,8	3,1
	2,0	2,3	2,9	3,1	2,9	3,3	2,9	3,3
Cesfam Los Castaños	2,2	2,3	2,7	3,3	2,9	3,1	2,7	2,7
	2,6	2,7	3,0	3,0	3,2	3,1	2,7	2,7
	2,4	2,1	2,8	2,8	3,0	3,1	2,8	2,8
Promedio Comunal	2,3	2,5	2,9	3,2	3,0	3,3	2,9	3,1

Criterio de priorización: estar por debajo del promedio inferior y nunca sobre 2,50
Promedio Inferior: Promedio de los centros que están bajo el promedio comunal

RESULTADO ENCUESTA NACIONAL TRATO AL USUARIO 2024

Nota

6,26

"Durante la atención con profesionales es común que entre otra persona interrumpiendo la privacidad y atención. La atención es buena aquí en general."

"Más personal atendiendo en la farmacia, muchísima espera, siempre me dan menos remedios y siempre me faltan remedios y tengo que volver, muy mala atención en la farmacia, me mandaron a hacer un lavado de oído que siempre me lo he hecho acá y ahora vine y me dijeron que no le hacen lavado a gente tan anciana"

"Muy buena felicitación Dr. Baeza muy buen doctor. Del SOME a Srta Oriana muy amable, los baños están impecables ahora, la hora fácil es difícil está colapsado"

"Si la urgencia es compleja aquí en el SAR no lo resuelven. Solo la primera estabilización. El tiempo de las interconsultas es demasiado. Mi marido está esperando hace tres años por una interconsulta de urología. Que se respeten los plazos de los GES"

"Que hubiera entrega de leche aquí mismo, un vacunatorio y que la farmacia fuera más grande Y los tiempos con la Dra fueran más largos porque son muy cortos. Buena experiencia. Lo de hora fácil no funciona se bloquea que arreglen eso".
CECOSA Santa Teresa

Trabajando en nuestro clima laboral



Pasantía Nacional en la Atención Integral: ECICEP



Promotoras de la Salud “Más cerca de ti”

XI

Jornadas de Intercambio de Experiencias en Promoción y Educación para Salud | 2024

San Salvador de Jujuy, 22-24 de Agosto

Transmisión VIRTUAL

Conferencia:
“Más Cerca de Ti: Vecinos Promotores de Salud”

CECOSF Santa Teresa – CESFAM
Los Castaños, Santiago de Chile

VIERNES 23 DE AGOSTO – 13:00 Hs (Arg)

Transmisión

YouTube

Organizan:

FHyCS
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

PROMOCIÓN DE LA SALUD
ASOCIACIÓN CIVIL JUJUY

Comité Provincial Organizadora de la Educación para la Salud



Mesa de Salud y Educación



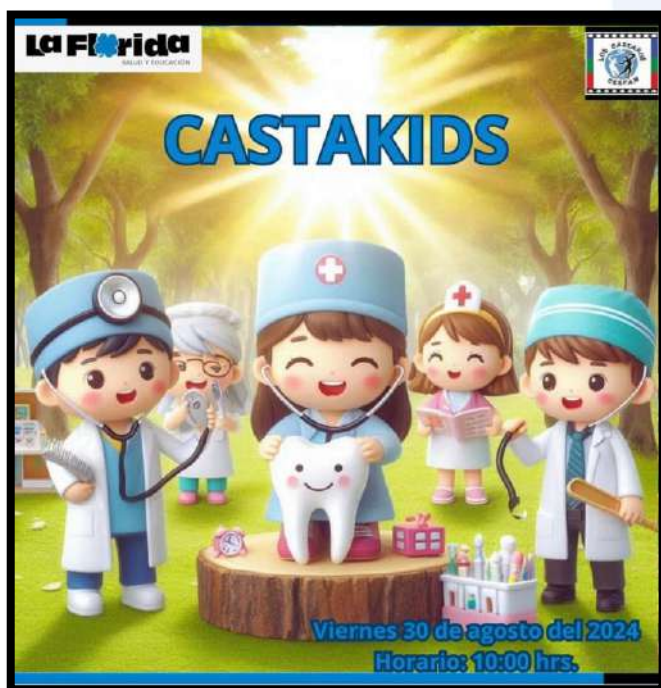
Líderes comunitarios CESFAM Los Castaños



Certificación de Cuidadoras UCSH / Capacitación local



Actividades masivas





Desafíos

- ❖ Disminuir el cambio de citas médicas y las horas perdidas con profesionales. Reducir tiempos de espera.
- ❖ Fomentar el desarrollo de la herramientas tecnológicas, como Telesalud, expandiéndose a mas prestaciones.
- ❖ Continuar con procesos de certificación de los dispositivos del CESFAM.
 - ❖ SAR
 - ❖ CECOSF Santa Teresa

Desafíos

- ❖ Fortalecer el enfoque intercultural y de género.
- ❖ Consolidar una atención primaria territorial, humana y resolutive centrada en la persona y sus familias, incorporando el uso de tecnologías y generar prácticas innovadoras.

2025
CUENTA
PÚBLICA