



Informe cuenta pública participativa
Gestión 2022
CEFAM San Alberto Hurtado, ANCORA
UC.
Puente Alto

Junio 2023

Equipo a cargo: America Opazo, Camila Acevedo, Oriana Vilchez, Evelyn Riquelme, Pablo Canales, Diego León



Contenido

I. Introducción	4
1. ¿Qué es una Cuenta Pública Participativa?	5
2. Datos generales de nuestro centro de salud	5
a. ¿Quiénes somos?.....	5
b. Misión.....	6
c. Organización Interna	6
d. Programas y encargados	7
3. Dotación	7
4. Docencia	9
5. Territorio	10
6. Población Usuaría	11
7. Carga de enfermedades	13
8. Actividades COVID 2022	15
a. Consultas respiratorias mensuales	15
b. Vacunación Influenza y COVID-19 2022.....	16
c. Trazabilidad.....	16
d. Rehabilitación post covid.....	17
9. Gestión Administrativa	18
a. Estrategias de telesalud y redes sociales.....	18
10.Call Center	19
a. Funcionamiento del Call Center	19
b. Atenciones presenciales y remotas	21
c. Ley preferente adultos mayores y personas con discapacidad.	22
11.Accreditación	22
12.Actividades NO COVID	23
13. Financiamiento 2022	24
14.Gestión participativa	27
a. Oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS).....	27
b. Encuesta de derecho de los pacientes	29



15.Participación social y actividades comunitarias 2022	30
16.Consejo de Usuarios	32
17. Metas y desafíos	33
II. Conclusión.....	34



I. Introducción

En cumplimiento con la Ley 20.500 de Asociación y Participación Ciudadana, se presenta el informe de la cuenta pública participativa del CEFAM San Alberto Hurtado correspondiente al año 2022. Esta instancia no solo promueve la transparencia, fiscalización y el control ciudadano en la gestión como institución de salud, sino que también representa una valiosa oportunidad para fortalecer lazos con la comunidad y fomentar la participación activa de todos sus integrantes.

La participación ciudadana es un pilar fundamental para el desarrollo y mejora de los servicios de salud. En este sentido, el compromiso del CEFAM San Alberto Hurtado es informar de manera clara y accesible sobre la gestión, entregando respuestas de forma transparente y oportuna a las preguntas y preocupaciones planteadas por la comunidad.

Durante el año 2022, se han enfocado los esfuerzos en asegurar estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud. En este informe, se presentan los datos generales del CEFAM San Alberto Hurtado, proporcionando una visión completa de la institución y su contexto, y se destacan los logros alcanzados durante ese año.

Uno de los desafíos planteados es fortalecer aún más la participación ciudadana, reconociendo su importancia significativa en la institución.



1. ¿Qué es una Cuenta Pública Participativa?

La cuenta pública participativa es un proceso que establece espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre las instituciones, sus respectivas autoridades y la comunidad, con el objetivo de dar a conocer la gestión realizada, generando transparencia y garantizando la fiscalización y control ciudadano.

Este enfoque participativo permite a los ciudadanos no solo acceder a la información, sino también plantear consultas sobre temas de su interés, las cuales deben ser respondidas de manera clara y oportuna. En este sentido, se llevó a cabo una instancia previa llamada diálogo ciudadano el 25 de abril, en la cual participaron 8 usuarios representantes de diferentes instituciones comunitarias, incluyendo el consejo de usuarios y 7 encargados de programas.

Durante este diálogo, se abordaron diversos temas de interés, entre los que destacan la utilización de redes sociales, el nuevo plan de promoción, talleres y difusión, así como la potenciación de la formación de líderes comunitarios y la atención del adulto mayor. Además, se discutió la forma en que la información se presenta, otorgando preferencia al uso de imágenes sobre la estadística.

En respuesta a estos intereses y preocupaciones planteados por la comunidad, se planificó la cuenta pública para brindar información clara y accesible, teniendo en cuenta sus preferencias y necesidades. Para la difusión se utilizaron diferentes canales de comunicación, incluyendo las redes sociales y llamadas telefónicas.

2. Datos generales de nuestro centro de salud

a. ¿Quiénes somos?



El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, es uno de los uno de los tres centros de su tipo de Red de Salud UC CHRISTUS. Está integrado a la red pública del Servicio de Salud Sur Oriente, ubicado en la comuna de puente alto.



CEFAM Madre Teresa de Calcuta, Puente Alto CEFAM Juan Pablo II, La Pintana

b. Misión

"Contribuir al desarrollo de la Atención Primaria de Salud y del modelo de atención integral en salud familiar: otorgando servicios de calidad centrados en las personas, favoreciendo la participación de la comunidad, desarrollando innovación e investigación y formando personas, en un ambiente laboral de confianza, respeto, seguridad y solidaridad."

c. Organización Interna

El CEFAM está encabezado por la directora Paulina Beca desde el año 2019. Para que exista un funcionamiento adecuado y ordenado el CEFAM San Alberto Hurtado se divide en 4 sectores, representados con los colores amarillo (administrativo) liderado durante el año por Consuelo Cifuentes, rojo (procedimientos y farmacia) a cargo de Pamela Venegas, azul y verde (atención clínica) encabezados por Aracelly Godoy y Paulina Toro, respectivamente.



d. Programas y encargados

Para que el cuidado hacia nuestros pacientes se abarque de una manera integral y haya un oportuno cumplimiento de las metas solicitadas por el Servicio de Salud, es que existen los Programas de Salud. Estos son:

- Programa de Salud Sexual y reproductiva
- Programa de Rehabilitación
- Programa Más Adultos Mayores Autovalentes
- Programa de Seguimiento COVID
- Programa de Acompañamiento de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes
- Programa Dental.
- Programa del Modelo de Atención Integral en Salud Familiar (MAIS)
- Programa de Infecciones y Enfermedades Respiratorias Agudas
- Modelo de Atención Centrado En la Persona con morbilidad crónica (MACEP)
- Programa de Dependencia Severa
- Programa SENAME
- Programa Garantías Explícitas en Salud
- Programa de Salud del Niño
- Programa Chile Crece Contigo

Cada encargado de estos programas se hizo presente en la cuenta pública a través de un video que resume la información más relevante, atenciones, el trabajo realizado durante el año por el equipo y los desafíos para el 2023.

3. Dotación

La dotación del CEFAM San Alberto Hurtado se establece teniendo en cuenta diversos aspectos, como la población atendida, sus características, las normas



técnicas, la estructura organizacional y la disponibilidad presupuestaria, entre otros puntos relevantes.

En total, cuenta con más de 90 funcionarios/as, entre clínicos y personal administrativo. En los últimos años, se han reforzado ciertos estamentos, como el de enfermería, matronas/os, psicólogos/as y trabajadores sociales. Además, para hacer frente de manera más efectiva a los desafíos planteados por la pandemia, se ha contado con refuerzos de TENS, personal administrativo, enfermeras y médicos adicionales. Estas incorporaciones se representan mediante los números en rojo.

Es importante destacar que entre nuestros médicos contamos tanto con médicos generales como con especialistas en medicina familiar, quienes están altamente capacitados para desempeñarse como médicos de cabecera de los usuarios, mejorando así la resolutivez de los problemas de salud y evitando derivaciones a otros niveles de atención. No obstante, cuando es necesario, también se puede derivar a otros especialistas, según corresponda. Teniendo en cuenta estos aspectos, a continuación se presenta la dotación del centro durante el año 2022:

Tabla 1: dotación de estamentos

Estamento	Jornadas 2022	Jornadas 2021	Jornadas 2020
TENS	13 + 3	13 + 3	13 + 3
Administrativos	7 + 2	7 + 2	7 + 3
Enfermeras	9 + 3	9 + 3	9 + 3
Médicos	6,5	6,5	6,5 + 2
Asistentes dentales	5	5	5
Matrones	4,5	4,5	4,5
Odontólogos	3,5 + 1	3,5	3,5
Psicólogas	3	3	3
Kinesiólogo	2,75	2,75	2,75
Terapeuta ocupacional	0,75	0,75	0,75
Trabajadora Social	3,75	3,75	3,75
Nutricionista	1	1	1



Secretaria	1	1	1
Técnico Informático	1	1	1
Digitador	1	1	1
Jefe de Operaciones	1	1	1
Director	0,75	0,75	0,75
Químico farmacéutico	0,3	0,3	0,3
TOTAL	Más de 90 personas		

4. Docencia

Los centros ANCORA desempeñan un papel docente fundamental al contribuir a formar a los futuros profesionales de la salud del país. Cada año, se recibe a un gran número de estudiantes de diversas carreras de la salud, tanto en el ámbito de pregrado como en algunos programas de postgrado. Según se muestra en la tabla, los alumnos han aumentado de forma progresiva desde la pandemia, donde este número experimentó una reducción significativa debido a la suspensión de actividades y las limitaciones espaciales impuestas para garantizar un distanciamiento adecuado.

Tabla n°2: número de estudiantes

Carrera	Alumnos 2022	Alumnos 2021	Alumnos 2020	Alumnos 2019
Pregrado medicina (1°-2°-3°- 4°-5°-7°)	86	86	66	356
Postítulo de medicina	16	16	10	21
Pregrado enfermería y matronas	108	108	45	94
Pregrado Nutrición	0	0	0	10
Pregrado Trabajadora Social	1	1	0	2



Pregrado kinesiología	8	8	2	62
Pregrado odontología	16	16	4	7
Posgrado Psicología	0	0	0	6
Pregrado TENS dental	0	0	0	8
Pregrado TENS	7	7	5	37
TOTAL ALUMNOS	242	242	142	603

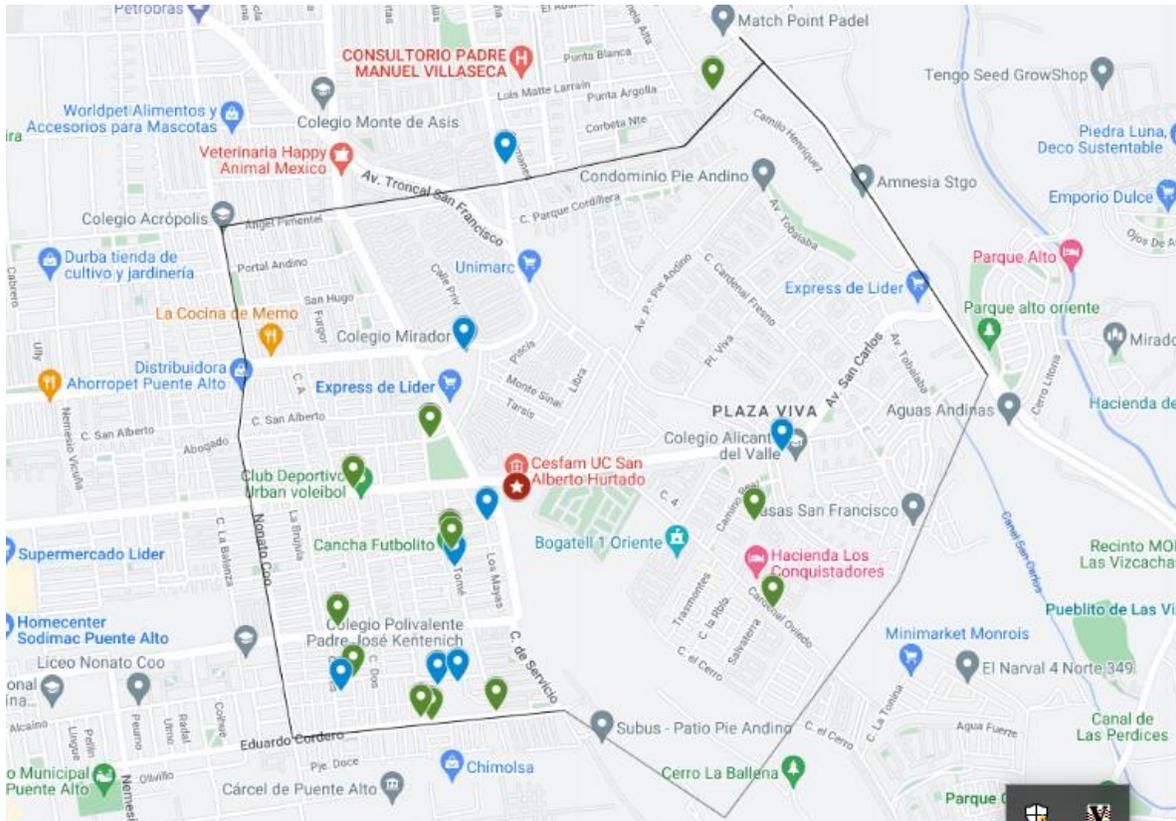
5. Territorio

Los límites territoriales del sector correspondientes al CEFAM son los siguientes: al norte se encuentra Ángel Pimentel, al sur Eduardo Cordero, al oeste Nonato Coo y al este Camilo Henríquez. En el año 2020 se incluyó el triángulo inferior, que se distingue por sus bordes rojos, debido a su desarrollo significativo en los últimos tiempos. Anteriormente, esta área se encontraba en una especie de limbo territorial, lo que dificultaba el seguimiento de los pacientes con coronavirus.

En este sector también se ubica un campamento habitado por más de 300 personas, con las cuales se trabaja de cerca para brindar apoyo en materia de salud. El CEFAM se compromete a colaborar con esta comunidad, ofreciendo servicios y atención médica para mejorar su bienestar.



Mapa territorial:



6. Población Usuaria

En relación a las características de la población de usuarios del CEFAM, se registra actualmente un total de aproximadamente 22 mil inscritos. El gráfico correspondiente muestra la distribución de estos usuarios según sus diferentes rangos de edad, siendo la mayoría de ellos adultos jóvenes y de mediana edad, con edades comprendidas entre los 20 y los 44 años. Además, es importante destacar que el 55% de los usuarios son mujeres.

En términos de afiliación al sistema de salud, la población atendida pertenece al sistema FONASA. Dentro de esta categoría, el tramo B representa el 35% de los usuarios, seguido por el tramo D con un 30%, el tramo C con un 18% y, finalmente, el tramo A con un 10% de la población.



Estos datos proporcionan una visión general de la población de usuarios atendidos en esta institución de salud.

Grafico n° 1: Población CEFAM San Alberto Hurtado 2022: 21.280

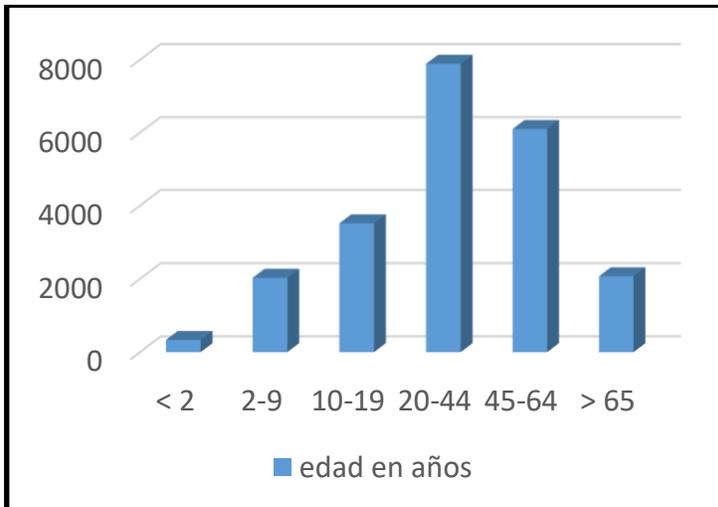


Grafico n° 2: Población CEFAM San Alberto Hurtado 2022 según género

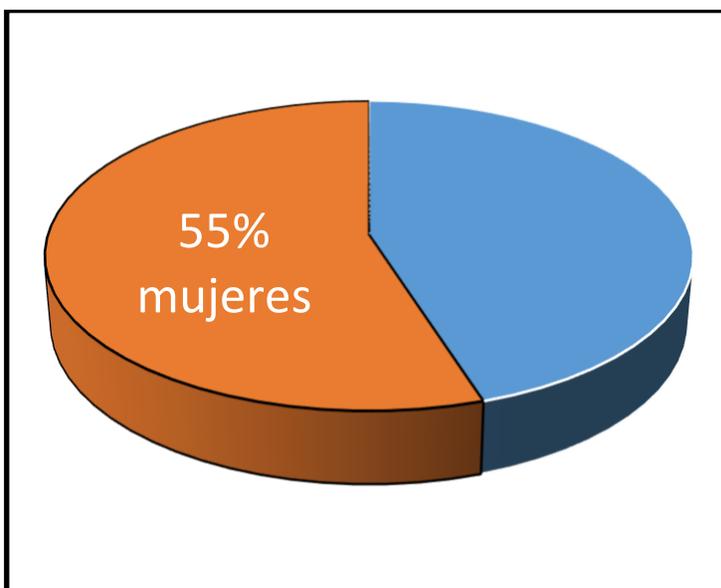
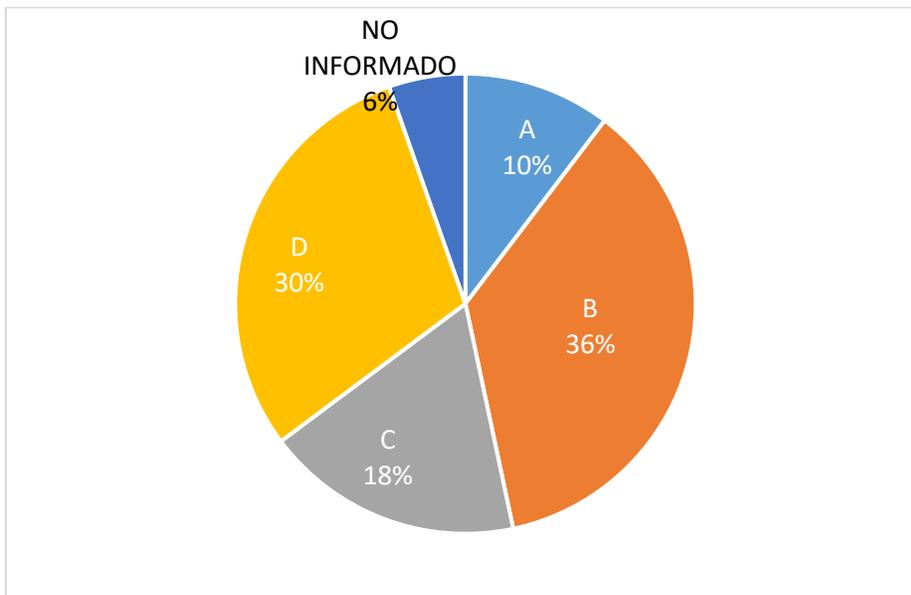




Grafico n° 3: Población CEFAM San Alberto Hurtado 2022 según distribución de FONASA



7. Carga de enfermedades

En relación a la carga de enfermedad de la población atendida, los usuarios se estratifican según su riesgo de enfermar en las categorías de alto, moderado y bajo riesgo. En el gráfico 4 se observa esta clasificación de los usuarios de los tres CEFAM en comparación con el total del Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMSO) Mientras que en el gráfico 5 se representa la clasificación de los usuarios. De acuerdo a estos datos, se observa que del total de usuarios, aproximadamente el 5% presenta un riesgo alto de enfermar, el 16% un riesgo moderado y el 35% un riesgo bajo.

Esta estratificación es fundamental para implementar el modelo de cuidados crónicos, permitiendo ofrecer una mayor intensidad de cuidados a aquellos usuarios que más los necesitan. Durante los años de pandemia, esta clasificación ha sido especialmente relevante, ya que nos ha permitido prestar una atención especial a las personas más vulnerables, evitando un deterioro mayor de su salud.

Gráfico n° 4: Estratificación por riesgo de enfermar usuarios CEFAM SAH

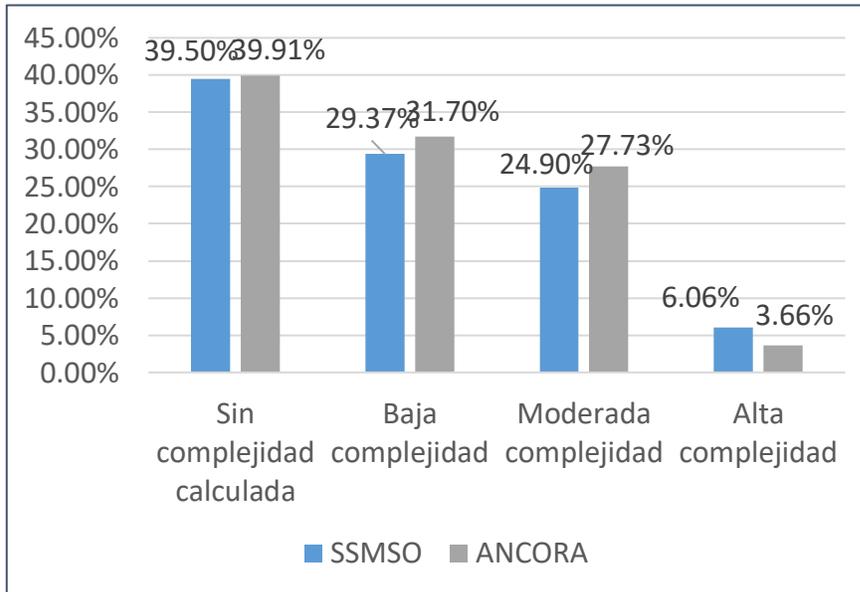
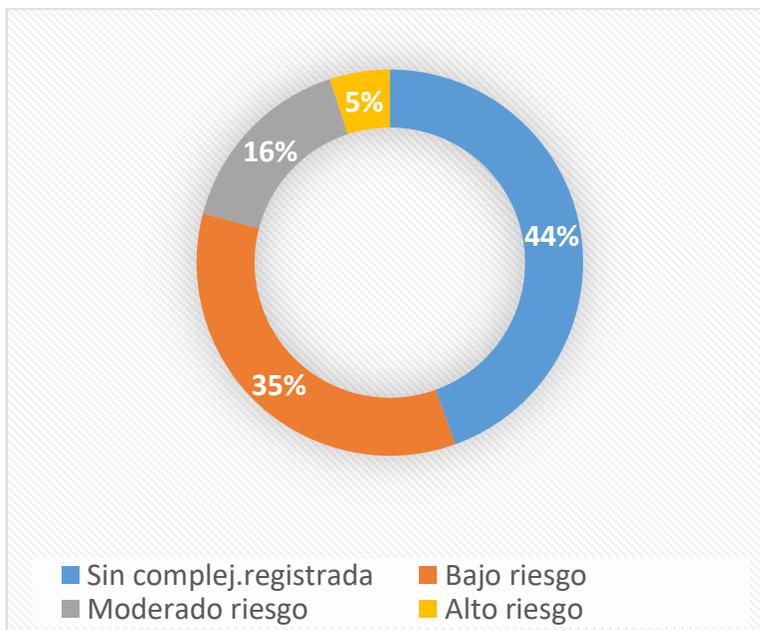


Gráfico n° 5: Clasificación de usuarios CEFAM SAH según riesgo



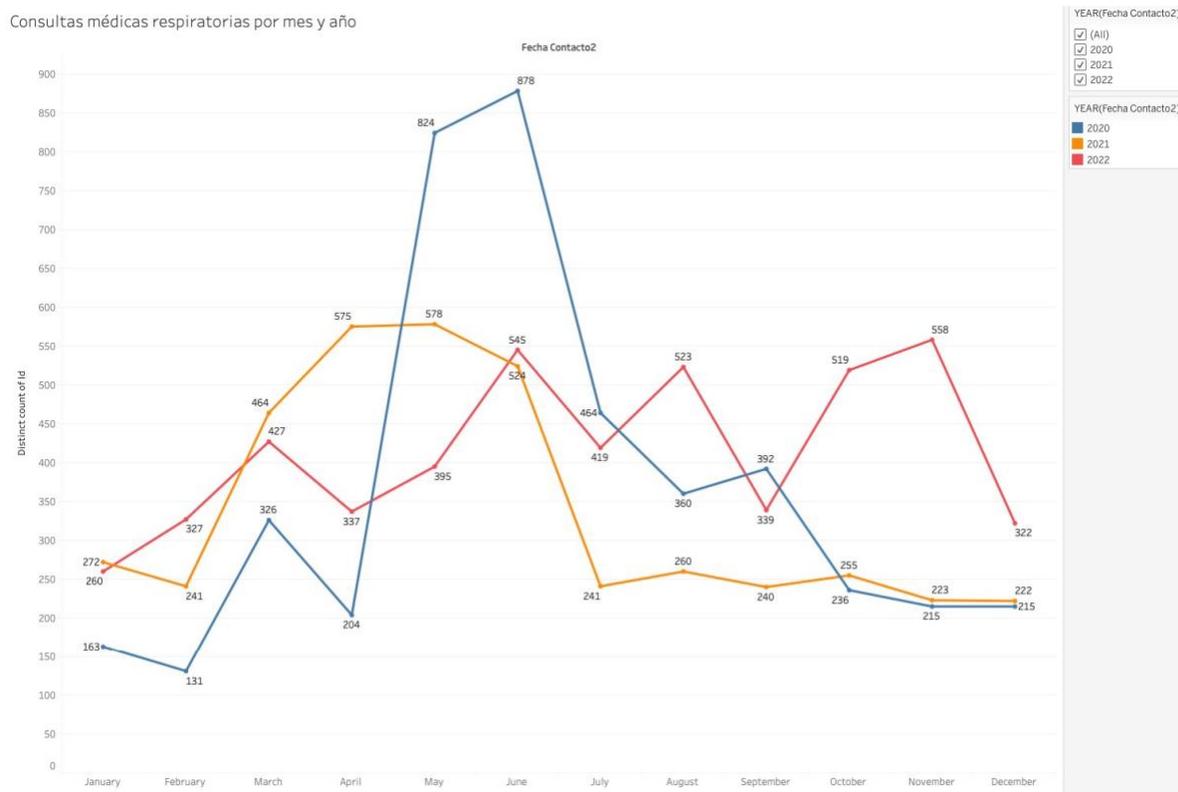


8. Actividades COVID 2022

a. Consultas respiratorias mensuales

En el gráfico 6 se puede apreciar el patrón de las consultas relacionadas con síntomas respiratorios. La línea azul representa el año 2020, donde se observa claramente el nivel más alto de la pandemia. Durante el año 2021, representado por la línea amarilla, las consultas disminuyen en intensidad. Sin embargo, a partir del segundo semestre del 2022 (línea roja), se observa una nueva alza.

Grafico n° 6: Consultas respiratorias mensuales

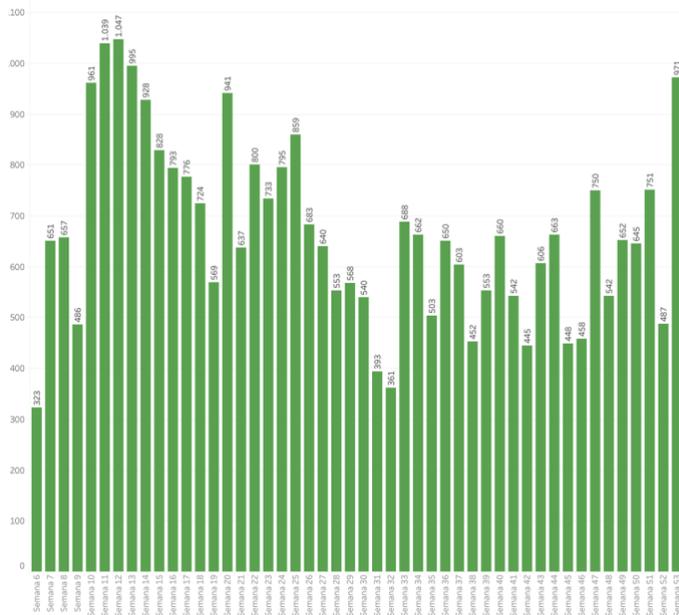




b. Vacunación Influenza y COVID-19 2022

En el gráfico 7 se muestra la cantidad de vacunas COVID administradas semanalmente durante el año 2022. En total, se aplicaron un total de 16.418 vacunas.

Grafico n° 7: Vacunación COVID 2022

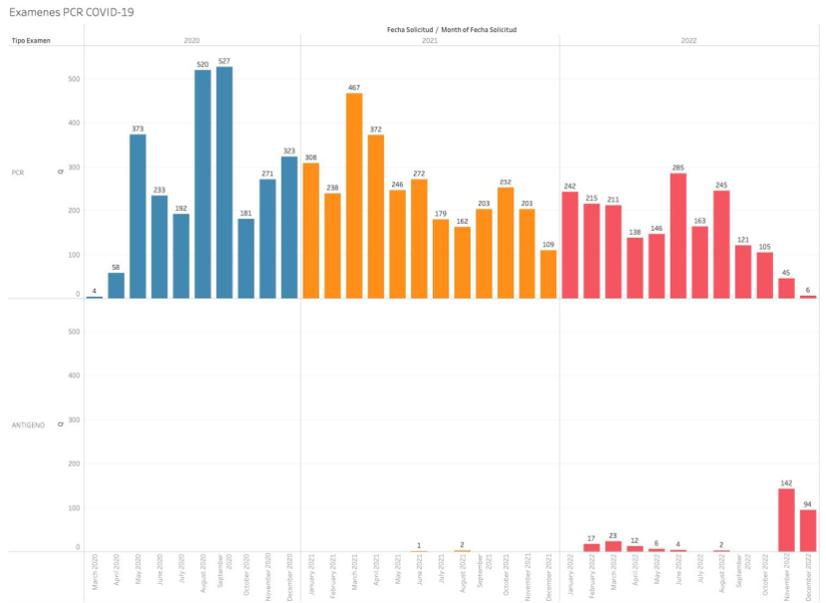


c. Trazabilidad

Las acciones de testeo, trazabilidad y seguimiento de pacientes con COVID-19 han sido fundamentales en la atención primaria de salud durante la pandemia.

En el gráfico n° 8 se presenta la cantidad de test PCR para detectar COVID llevados a cabo de manera mensual desde el año 2020 (azul), 2021 (amarillo) y 2022 (rojo), si bien se observa una baja, se mantiene en una cantidad importante con un total de 1.922 pruebas PCR y 300 pruebas de antígenos para detectar la presencia del virus durante el último año.

Grafico n° 8: PCR y test de antígeno 2022



d. Rehabilitación post covid





9. Gestión Administrativa

a. Estrategias de telesalud y redes sociales

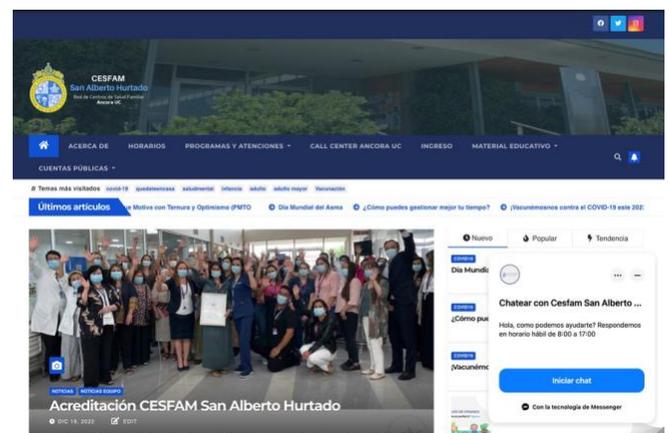
El CEFAM San Alberto Hurtado, junto con los otros dos centros ANCORA, han llevado a cabo adaptaciones en su atención al usuario con el objetivo de enfrentar los nuevos desafíos y encontrar formas alternativas de comunicación para seguir brindando servicios de calidad. En este sentido, se han implementado cambios que permiten ofrecer modalidades de atención a distancia. Así surge la unidad de TELESALUD en el año 2020, la cual comenzó con una línea telefónica destinada a consultas relacionadas con COVID-19 y posteriormente se amplió para incluir atenciones mediante video llamadas. Además, se ha desarrollado una página web y un call center, los cuales se han convertido en herramientas fundamentales en la actualidad.

Otro de los canales importantes para mantener informados a los usuarios sobre las actividades y el funcionamiento del CEFAM es a través de las redes sociales. Se invita a visitar la página web, así como a seguir en Instagram y Facebook, donde encontrarán contenido educativo, horarios de funcionamiento, información relevante, actualizaciones sobre vacunas y respuestas a dudas administrativas.

 Página web: <http://sah.ancorauc.cl/>

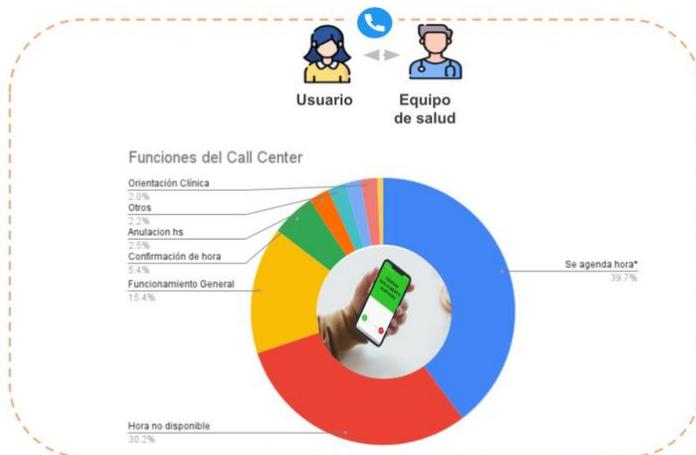
 Facebook: [facebook.com/cesfamsah](https://www.facebook.com/cesfamsah)

 Instagram: [@cesfam_sah](https://www.instagram.com/cesfam_sah)



10.Call Center

a. Funcionamiento del Call Center



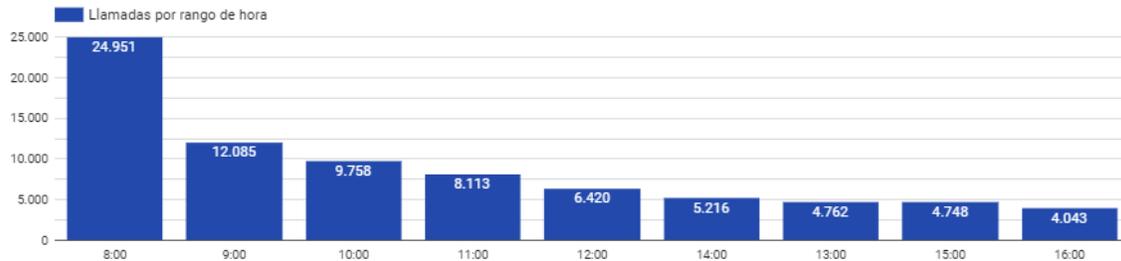
El Call Center Ancora del CEFAM San Alberto Hurtado se encarga de brindar un servicio integral de atención telefónica. Su objetivo principal es proporcionar asesoramiento, apoyo y resolver consultas de los pacientes y usuarios, así como gestionar la programación de citas médicas.

El funcionamiento se basa en un equipo de profesionales capacitados y personal administrativo preparado para ofrecer información, orientación en temas de salud y responder consultas generales sobre los servicios y programas de salud del centro.

Además de la atención telefónica, el Call Center Ancora tiene la capacidad de gestionar la programación de citas, ofreciendo disponibilidad de fechas y horarios que se ajusten a las necesidades de los pacientes.

En el año 2022, se recibió un total de 189.299 llamadas, lo que representa un promedio de 1863 llamadas recibidas por día. El equipo de atención del CEFAM logró atender 25.157 llamadas, con un promedio de 567 llamadas atendidas diariamente. Estas cifras reflejan el compromiso y la dedicación del personal del call center en brindar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios que buscan asistencia y orientación médica.

Grafico n° 9: Llamadas de Call Center por rangos de horas



El Call Center Ancora cuenta con una capacidad de 50 canales telefónicos, lo que permite atender entre 7 y 10 llamadas por hora por cada administrativo. Además, se conectan entre 6 y 9 administrativos para garantizar una mayor capacidad de atención. Se observa una mayor demanda de llamadas durante las primeras horas de la mañana.

Estos datos nos brindan información relevante para dimensionar y ajustar los recursos necesarios en el call center, con el fin de ofrecer una atención eficiente y de calidad a los usuarios.



b. Atenciones presenciales y remotas

En el gráfico presentado, se puede observar el número total de atenciones clínicas y la proporción de atenciones remotas en comparación con las presenciales durante los años 2020, 2021 y 2022, a pesar del descenso en comparación con los inicios de la pandemia, se ha logrado mantener una cantidad significativa de atenciones en formato remoto, lo cual ha facilitado el acceso de muchos usuarios a diversos servicios de salud.

Gráfico n° 10: Total de atenciones clínicas presenciales y remotas



En el año 2022, se registraron un total de 9.534 atenciones a distancia, que incluyen atenciones telefónicas, videollamadas individuales y grupales, así como atención administrativa virtual.



El compromiso del CEFAM es seguir adaptándose a las necesidades cambiantes y asegurar que los usuarios reciban la atención que requieren, tanto de forma presencial como a distancia.



c. Ley preferente adultos mayores y personas con discapacidad.

Se han implementado diversas acciones para cumplir con la Ley Preferente para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad, las que reflejan el compromiso de brindar una atención preferente y adecuada. Estas incluyen:

- Anfitriona que prioriza atención por las mañanas
- Solicitar hora de atención diferida: Los adultos mayores y personas con discapacidad tienen la opción de solicitar una hora de atención diferida a cualquier hora del día. Esto les permite acceder a la atención médica en un horario más conveniente para ellos, evitando largas esperas o situaciones que puedan resultar incómodas o difíciles de manejar.
- Fila virtual preferente por call center: El CEFAM ha establecido una fila virtual preferente para adultos mayores y personas con discapacidad a través de su call center. Esto significa que, al contactar al centro de salud por teléfono, se les asigna una posición prioritaria en la fila de espera, lo que les permite ser atendidos de manera más rápida y eficiente.

11. Acreditación



Desde julio de 2022, el CEFAM San Alberto Hurtado se encuentra acreditado por tres años, demostrando su compromiso con los estándares de calidad y seguridad asistencial. La acreditación es un proceso de evaluación voluntario realizado por una entidad externa, que verifica el cumplimiento de prácticas relacionadas con la calidad y seguridad de la atención.

Esta acreditación nacional es un logro significativo, que refleja el arduo trabajo realizado desde sus inicios, simbolizando el compromiso constante del CEFAM San Alberto Hurtado en contribuir al desarrollo de la atención primaria de salud y al modelo de atención integral en salud familiar. El enfoque se centra en brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de las personas.



12.Actividades NO COVID

Actualmente se está en un proceso de fortalecimiento y reactivación de controles y áreas que se vieron postergadas debido a la pandemia. Algunos de estos controles y programas incluyen:

- Infancia: Se están retomando los controles sanos para niños mayores de 18 meses, con el objetivo de monitorear su crecimiento, desarrollo y salud en general.
- Adolescencia: Se están realizando los controles sanos integrales para adolescentes, enfocados en abordar aspectos físicos, emocionales y sociales relevantes para esta etapa de la vida.
- Dental: Se están retomando las atenciones dentales que no son consideradas urgencias, con el objetivo de brindar cuidado y mantenimiento de la salud bucal.
- Programa de la mujer: Se está priorizando la realización de exámenes de Papanicolaou (PAP) con el fin de detectar y prevenir enfermedades ginecológicas.
- Personas mayores: Se está retomando los controles preventivos enfocados en la salud y bienestar de los adultos mayores, con especial énfasis en la detección temprana de enfermedades y la promoción de un envejecimiento saludable.
- Diabetes: Se está llevando a cabo la evaluación del pie diabético en pacientes con diabetes, con el objetivo de prevenir complicaciones y promover el autocuidado.

Estas acciones son parte de nuestros esfuerzos para reactivar los servicios y brindar una atención integral a usuarios, adaptándonos a las necesidades de cada grupo de edad y priorizando su salud y bienestar.



13. Financiamiento 2022

En relación al financiamiento de los gastos, se observa en el gráfico n° 11 que el 99% de los recursos provienen de los aportes económicos realizados por el Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMSO), mientras que solo un 1% es aportado por la Universidad Católica (UC).

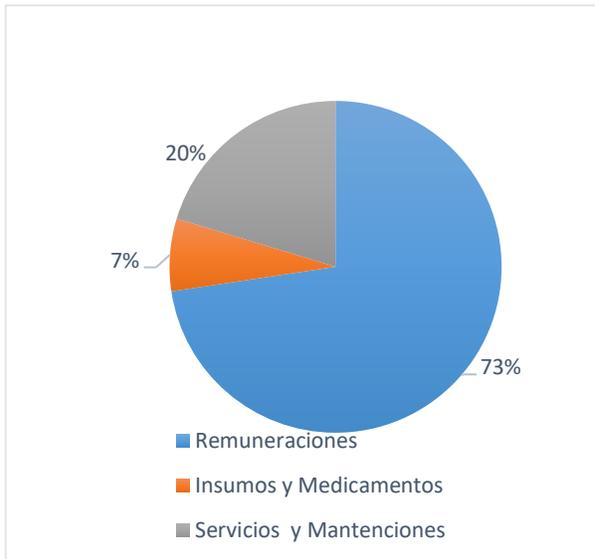
Es importante destacar que, además del presupuesto habitual, durante el año 2022 se contó con un monto adicional de 68 millones de pesos destinados a cubrir los gastos relacionados con la pandemia, como el pago de personal de refuerzo, equipos de protección personal (EPP), ambulancias, insumos para pruebas de detección de COVID-19, entre otros.

Grafico n° 11: Financiamiento CEFAM San Alberto Hurtado Ancora.



Aporte SSMSO	\$2.539.000.000
Aporte UC	\$16.000.000
Total	\$2.555.000.000

Grafico n° 12: Principales líneas de gastos CEFAM San Alberto Hurtado Ancora



En cuanto a la distribución del gasto en el CEFAM, la mayor parte, aproximadamente el 70%, se destina al pago de los sueldos del personal. Posteriormente, alrededor del 24% se utiliza para servicios y mantenimiento de la infraestructura, mientras que el restante 6% se destina a la adquisición de insumos y medicamentos.

Estos datos reflejan la importancia que se otorga al recurso humano y la atención del personal, así como el mantenimiento de las instalaciones y la

provisión de los suministros necesarios para brindar una atención de calidad a los usuarios.



Mejoras inmobiliario



Instalación de cortinas de aire en la entrada principal



Instalación de gateras para protección de los cielos



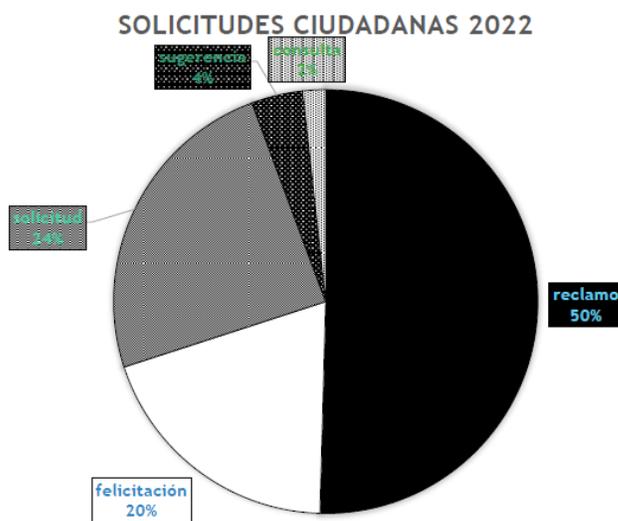
Compra e instalación de bodega



Instalación puestos de trabajo telemedicina

14. Gestión participativa

a. Oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS)



La gestión de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del CEFAM San Alberto Hurtado es un aspecto de gran importancia en la participación social. Los usuarios tienen la oportunidad de comunicarse con el CEFAM y dejar sus solicitudes, reclamos o sugerencias a través de diversos canales, como el buzón OIRS ubicado en las

instalaciones del CEFAM o mediante la página web del Ministerio de Salud (MINSAL).

Grafico n° 13: Solicitudes ciudadanas 2022 CEFAM San Alberto Hurtado Ancora

Durante el año 2022, se recibieron diversos comentarios, de los cuales el 50% correspondieron a reclamos, el 20% a felicitaciones y el resto se distribuyó entre solicitudes, sugerencias y consultas. Estos comentarios son sumamente valorados por el centro, ya que representan aportes importantes que permiten conocer las inquietudes y necesidades de los usuarios para mejorar los servicios y brindar una atención de calidad, centrada en las necesidades de la comunidad.

En total, se registraron 230 comentarios a lo largo del año 2022. De ellos, se recibieron 116 reclamos, 45 felicitaciones y 27 solicitudes de inscripción y otros. Cada uno de estos comentarios contribuye al proceso de mejora continua del CEFAM, con el objetivo de ofrecer una atención integral y satisfactoria.

Grafico n° 14: Reclamos según causa 2022



Dentro de los reclamos, los más numerosos corresponden a procedimientos administrativos, seguidos por el trato.

Los procedimientos administrativos dicen relación con necesidades de inscripción en el CEFAM, errores de agendamiento de horas o no lograr agendar una hora o dificultades con el call center.

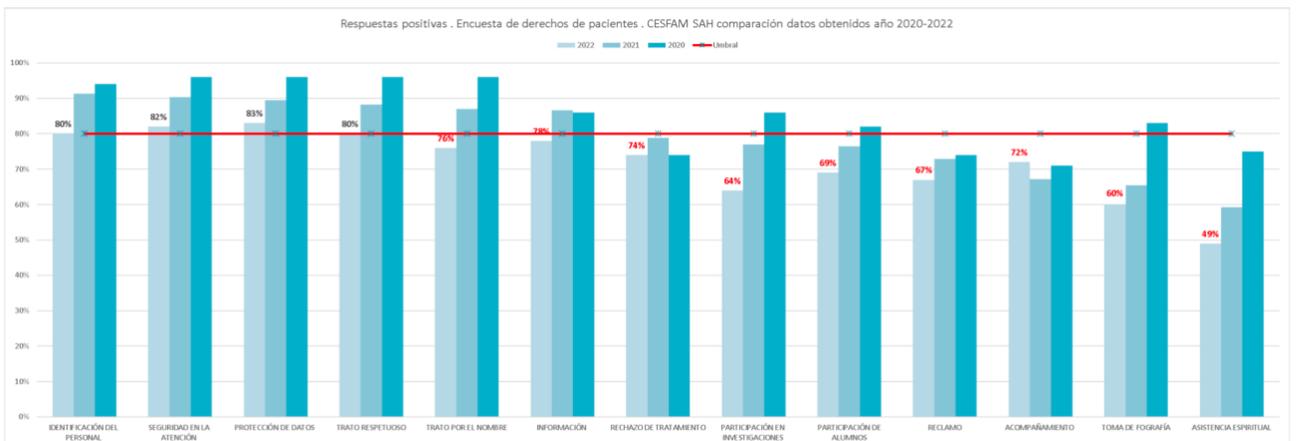


b. Encuesta de derecho de los pacientes

En los resultados se da cuenta que existe una débil percepción de cumplimiento de los derechos establecidos en la legislación, comparando los datos con el año anterior la positividad (aquellas preguntas con cumplimientos mayores o iguales al 80%) disminuyó. Las dimensiones que obtuvieron por sobre el umbral fueron identificación del personal, seguridad en la atención, protección de datos y trato respetuoso, sin embargo, se encuentran muy cerca del umbral por lo que de todas formas serían áreas que intervenir, aunque con una alta probabilidad de éxito. Los derechos que presentaron una positividad más baja son: asistencia espiritual, participación en investigaciones y la autorización previa a la toma de fotografía debiendo ser las que se debería intervenir en forma prioritaria pues en las evaluaciones anteriores la tendencia se ha mantenido a la baja.

En la siguiente tabla se desglosa cada una de las dimensiones ordenados por el porcentaje de respuestas positivas que permite identificar las áreas definidas como debilidad.

Grafico n° 15: Respuestas positiva, encuestas de derechos de pacientes. Comparación datos obtenidos año 2020-2022

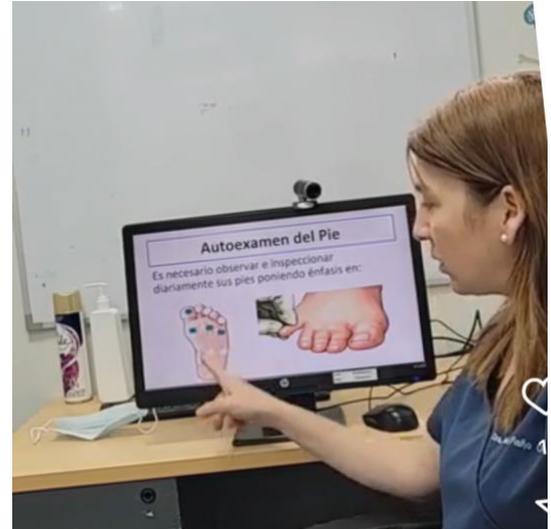


15. Participación social y actividades comunitarias 2022

Con el fin de promover la participación ciudadana y fortalecer los vínculos entre el CEFAM y la comunidad, durante el año 2022 se llevaron a cabo diversas actividades comunitarias. Entre estas actividades destacan:

- Taller de adolescencia dirigido a profesores, brindando herramientas y conocimientos para abordar de manera efectiva las necesidades de los adolescentes.
- Caminata para el Adulto Mayor, promoviendo la actividad física y el bienestar de esta importante población.
- Huerto comunitario, donde los miembros de la comunidad pudieron participar y aprender sobre la agricultura sostenible y el cuidado del medio ambiente.
- Taller de lanoterapia, proporcionando un espacio de relajación y creatividad para los participantes.
- Consultas ciudadanas, las que brindan la oportunidad de expresar sus opiniones y necesidades a los miembros de la comunidad.
- Taller de crianza online "nadie es perfecto"
- Taller de estilos de vida online





TALLER ONLINE
• PROGRAMA SALUD MENTAL



¡Estás invitado/a!
al Taller "Medicina para el estilo de vida (MEV)"

Objetivo: Promover la adopción y mantención de conductas que mejoran la salud y calidad de vida de los individuos y familias

Miercoles 21 y 28 de diciembre a las 14:00

El taller se realizará de manera remota (ONLINE) por zoom;
Se impartirá en 2 sesiones de 1 hora de duración cada una.

ANCORA UC
Inscríbete aquí: 

Taller de crianza
"NADIE ES PERFECTO"

Para padres, madres y cuidadores de niños menores a 5 años

vía remota 

ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

¿Qué trabajaremos?

- Un estilo de crianza respetuoso y consciente.
- Adquirir un manejo respetuoso usando una disciplina no violenta.
- Fortalecer el desarrollo infantil.
- Potenciar la autoconfianza y las habilidades de crianza de los adultos.

Inscríbete acá 





16. Consejo de Usuarios

El Consejo de Usuarios es una agrupación que se reúnen con el propósito de evaluar las necesidades del centro y elevar las solicitudes correspondientes. Además, el consejo se encarga de llevar a cabo proyectos comunitarios como el taller de lanoterapia. Actualmente y desde la pandemia están en un proceso de reestructuración, captando nuevos socios y tramitando la nueva personalidad jurídica.

Una de las funciones principales del Consejo de Usuarios es generar instancias de acompañamiento entre los usuarios, promoviendo así la creación de vínculos entre los ciudadanos y el centro de salud. Esto contribuye a fortalecer la relación entre la comunidad y el CEFAM, fomentando la participación activa de los usuarios en el cuidado de su propia salud y en la mejora de los servicios ofrecidos.

El Consejo de Usuarios del CEFAM San Alberto Hurtado llamados “Padre Santo” desempeña un papel relevante en la comunidad al representar los intereses y necesidades de los usuarios, colaborando estrechamente con el centro de salud para lograr mejoras y promover el bienestar de todos los ciudadanos.





17. Metas y desafíos

Durante el 2022, el CEFAM San Alberto Hurtado se enfocó en fortalecer su Call Center y consolidar aún más la Telemedicina, mejorando así la accesibilidad y calidad de la atención médica a distancia. Se brindó educación en Tecnologías de la Comunicación para optimizar el uso de herramientas digitales y garantizar una experiencia eficiente para los usuarios.

Además, se mantuvo el compromiso de implementar el modelo de atención según riesgo, ofreciendo una atención personalizada y efectiva. Se retomaron actividades postergadas, como atenciones médicas y mesas territoriales, fortaleciendo los vínculos con la comunidad y respondiendo a sus necesidades de manera oportuna.

El acompañamiento espiritual fue una prioridad, reconociendo su importancia en el cuidado integral de los usuarios. Se trabajó en obtener la acreditación en salud, asegurando la calidad y mejorando continuamente.

Esto se entrelaza con las metas claras y desafíos para el año 2023, donde se busca mantener y fortalecer los estándares de calidad alcanzados hasta la fecha.

Además, se pretende ampliar la cartera de servicios a través del Call Center, brindando a los usuarios opciones más variadas para acceder a la atención médica a distancia. Para lograrlo, se priorizará la profesionalización de las atenciones remotas mediante video llamadas, asegurando una experiencia de alta calidad y proporcionando una atención personalizada y efectiva a los pacientes.

El compromiso con el trabajo territorial continúa siendo fundamental para este año, buscando fortalecer los vínculos con la comunidad, colaborando estrechamente con organizaciones comunitarias, mesas territoriales y otros actores clave. El objetivo es abordar las necesidades específicas de cada área y responder de manera oportuna y efectiva a las demandas de salud de la comunidad.

Por último, se plantea el inicio del Programa de Cuidados Paliativos Universales, con el propósito de brindar un enfoque compasivo y especializado a los pacientes que requieren cuidados paliativos. Este programa tiene como objetivo asegurar una atención integral y de calidad tanto para los pacientes como para sus familias, proporcionando apoyo emocional, control de síntomas y una coordinación adecuada de los cuidados.



II. Conclusión

En este informe de cuenta pública del CEFAM San Alberto Hurtado correspondiente al año 2022 se destacan los avances y logros alcanzados en la prestación de servicios de salud a la comunidad con diversas áreas de enfoque y metas establecidas para mejorar la calidad de atención y fortalecer el vínculo con los usuarios.

El compromiso con el trabajo territorial, la implementación de tecnologías de la comunicación, la atención personalizada y el enfoque integral son pilares fundamentales en la labor del CEFAM. Estas iniciativas y avances buscan satisfacer las necesidades de su población, promoviendo así la salud y el bienestar de todos sus usuarios y reflejando el compromiso en mejorar continuamente la calidad de sus servicios, ampliar el acceso a la atención médica y brindar un cuidado integral a los usuarios.