Cuenta Pública Participativa
Gestión 2017
CESFAM San Alberto Hurtado

Dra. Marcela Bittner
CDU Padre Santo

04 de mayo de 2018

Consejo de Usuarios
"San Alberto Hurtado"
CESFAM SAH

ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

¿Qué es una cuenta pública?

- Obligación de las instituciones estatales (ley 20.500 de asociación y participación ciudadana)
- Transparencia
- Fiscalización y control ciudadano
- Mecanismo de participación:

  Informar

  Recoger preguntas y responder a ellas

Preparación de la información

- Encuesta de satisfacción usuaria
- Inicio de proceso de diagnóstico participativo
- Consejos técnicos ampliados
- Comité OIRS
- Diálogo ciudadano

Preparación de la información

- Diálogo ciudadano

  Abril 2018

  Datos del establecimiento

  Recursos y gestión

  Participación y satisfacción usuaria

  Interserctorialidad

Diálogo ciudadano

- Datos generales del establecimiento:
  - Significado de la pertenencia a UC
  - Límites territoriales
  - Inscripciones
  - Especialidades
  - Difusión de programas y servicios existentes

- Gestión del establecimiento:
  - Flujos de información:
    - punto de información
    - manual del usuario
    - mejorar señalética
    - mejorar equipos en mal estado
    - Informar sobre proyectos en curso
    - Entrega de horas

Diálogo ciudadano

- Satisfacción usuaria y participación social
  - Difusión de actividades
  - Información de cambios
  - Potenciar actividades promocionales como los talleres y grupos de autoayuda en curso.

- Intersectorialidad
  - Vínculos con la comunidad
  - Acividades con el intersector
  - Actividades por grupo etáreo

Diálogo ciudadano: otras dudas o sugerencias

- Horas dentales: grupos objetivo y cómo acceder
- Acceso para los adultos mayores
- Atención de podología
- Continuidad de la atención con el mismo profesional
- Uso de Facebook institucional
- Talleres existentes
- Cómo se difunde el cumplimiento de los compromisos con la ciudadanía

¿Quiénes somos?

- Centro (CE) de Salud (S) Familiar (FAM)
- Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
- Comuna de Puente Alto
- Facultad de medicina y Red de Salud UC-Christus

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
Región Metropolitana
Ministerio de Salud

Puente Alto

FACULTAD DE MEDICINA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

¿Quiénes somos? Misión

Somos un establecimiento conformado por un equipo **interdisciplinario** capacitado, comprometido, con altos estándares de **profesionalismo y vocación de servicio**, que busca contribuir al **bienestar de las familias y comunidades** usuarias; **y la formación** de técnicos y profesionales de la salud.

Trabaja de forma colaborativa con la comunidad en promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, otorgando prestaciones de calidad y resolutivas, con un enfoque integral.

¿Quiénes so
Equipo

Estamento	Jornadas 2017	Jornadas 2016	Jornadas 2015
TENS	13	12	12
Administrativos	7	7	7
Enfermeras	7	6	6
Médicos	6,5	6,5*	6.5
Asistentes dentales	5	5	5
Matrones	3,5	3,5	3,5
Odontólogos	3,5	3,5	3,5
Psicólogas	2,75	2,75	2,75
Kinesiólogo	2,25	2,25	1,5
Terapeuta ocupacional	0,75	0,75	0
Trabajadora Social	2,75	2,75	2
Nutricionista	1	2	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
Qúimico farmacéutico	0,3	0	
TOTAL		**Más de 70 personas**	

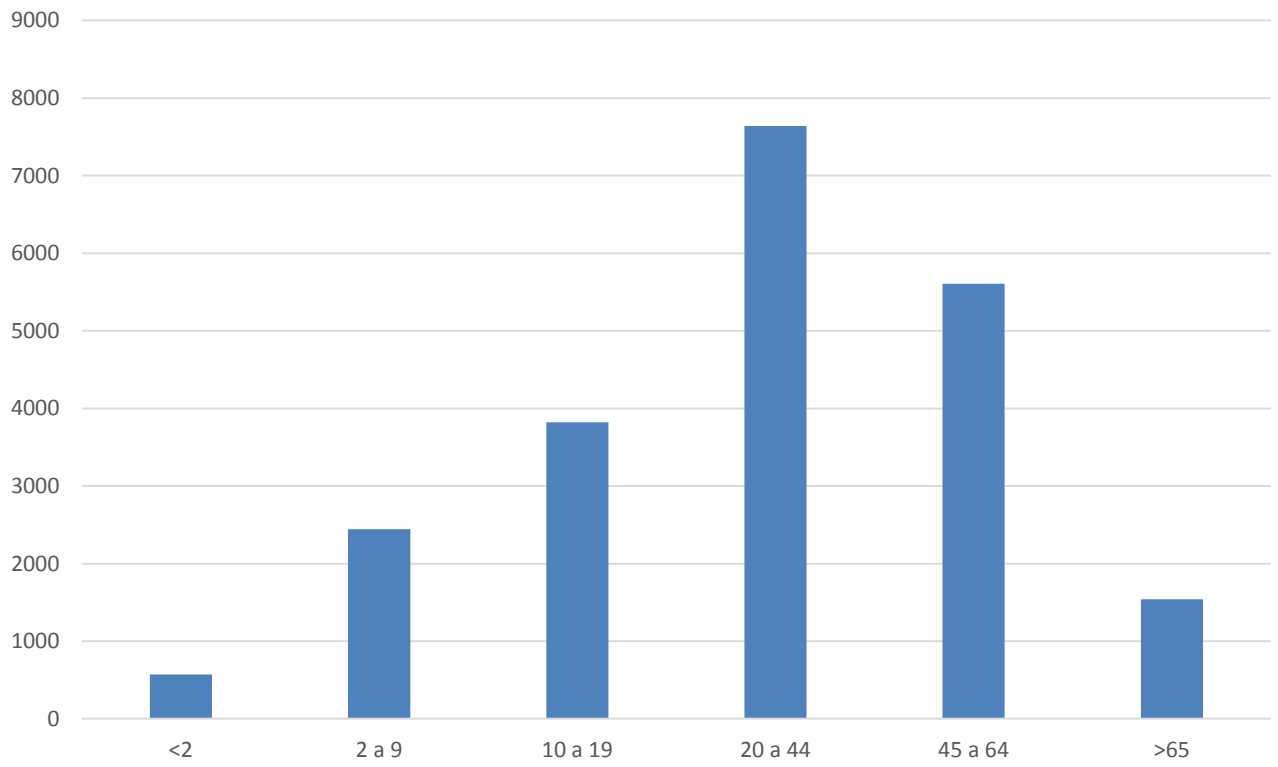
UC
ud Familiar
ina

¿Quiénes somos? Docencia

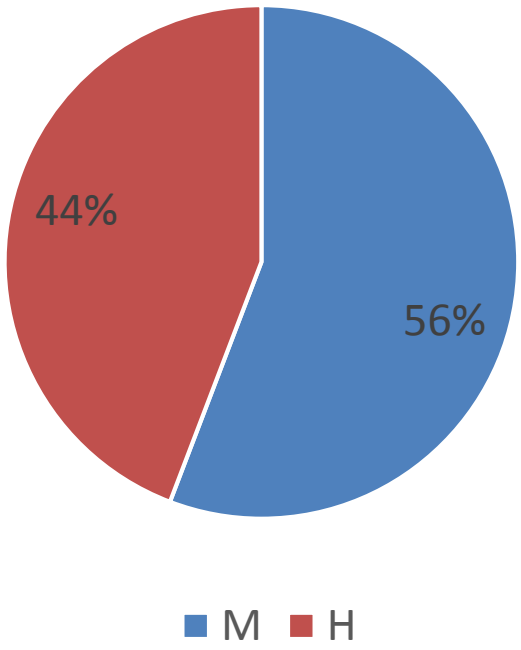
Carrera	Alumnos 2017	Alumnos 2016
Pregrado medicina (1°-2°-3°- 4°-5°-7°)	313	227
Postítulo de medicina	21	16
Pregrado enfermería	60	48
Pregrado Nutrición	10	31
Pregrado Trabajadora Social	2	3
Pregrado kinesiología	41	63
Pregrado odontología	8	14
Posgrado Psicología	8	5
Pregrado TENS dental	6	0
Pregarado TENS	19	34
TOTAL ALUMNOS	478	440

¿Quiénes somos? Población beneficiaria

POBLACIÓN SAH 2017: 21.491

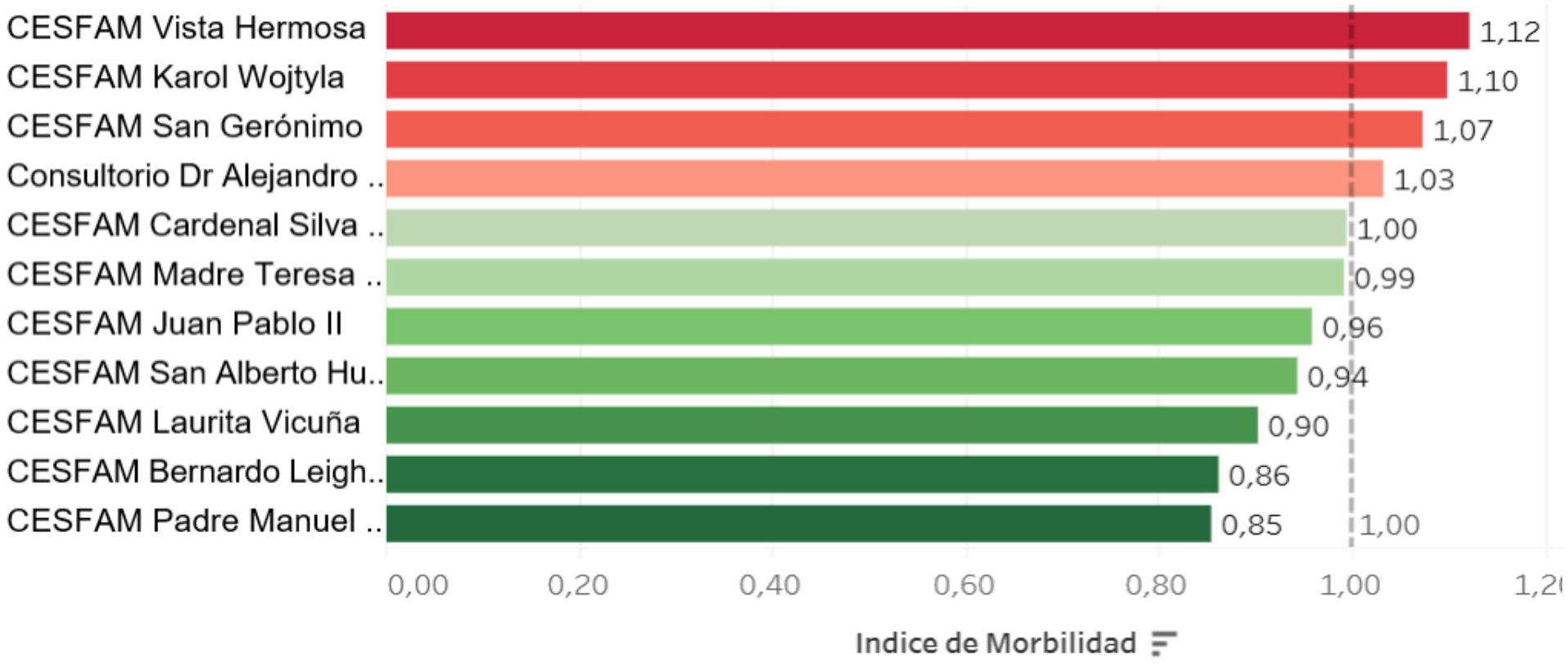


Poblacón según sexo



ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

Nuestra población: carga de enfermedad 2017



Red de Salud UC • CHRISTUS

Nuestra población: perfil de riesgo

RIESGO

- Alto riesgo: 4% (880)
- Mediano riesgo: 28%
- Bajo riesgo 31%
- Resto sin categorizar

Ej. Alto riesgo "Don Pedro"

- Diabetes + HTA + EPOC + Artrosis + problemas familiares
- Promedio 6 medicamentos
- Visitas a urgencia
- Hospitalizaciones

Compromisos cuenta pública 2017

- ✓ Potenciar la implementación del modelo de atención integral en salud:
  - Indicadores de gestión relacionados: seguimiento, infraestructura
  - Actividades de participación: consultas, diálogos, actividades Participación
  - Comunicación bidireccional con los usuarios: ej. Facebook
- ✓ Nueva enfermera, para instalar programa de atención para personas con alto riesgo de hospitalización.

Gestión 2017: Prestaciones

Actividad	2017	2016	2015
Consultas médicas	33.408	32388	29849
Consultas dentales	7708	6200	8264
Visitas domiciliarias	1410	1325	963
Consejería familiar	2550	2188	977
Exámenes	40598	39459	38842
Cirugía menor	238	212	219
Ecografías (obstétrica-abdominal)	1030	745	791

400 ACTIVIDADES DIARIAS

ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

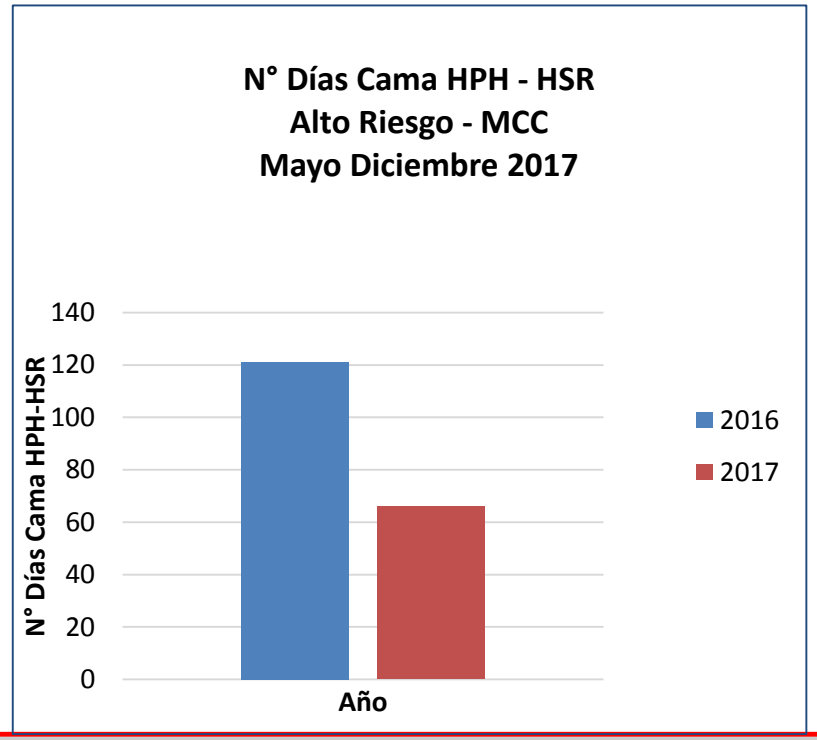
Gestión 2017: Utilización de agenda y asistencia

	2017	2016	2015
Tasa de ocupación de agenda médico y odontólogo	87,9%	82,59%	87%
Tasa de inasistencia	18,3%	22,7%	23%
Tiempo de espera promedio	10:23	10:50	

Gestión 2017: Resolutividad

- Se mantuvieron los cupos para:
  - Mamografías
  - Ecografías mamarias
  - Radiografías
  - Consultas de otorrino
  - Audiometrías
  - Endoscopías

Gestión 2017: Modelo de cuidados de personas con alto riesgo de hospitalización



Pacientes ingresados SAH: 80

45% ↓

Comunas: Puente Alto y La Pintana
N° CESFAM: 4
N° Pacientes: 240

2016 — Diseño proyecto

Enero 2017 — • Inicio Proyecto • Selección pacientes

Junio 2017 — Seguimiento, Apoyo Automanejo

Enero 2018 — Evaluación de resultados

Intervención clínica

Red de Salud UC • CHRISTUS

Gestión 2017: SALA UAPO

- Para los tres Centros
- Ubicado en MTC
- Lentes, fondo de ojo y otros
- Tecnólogo médico
- Oftalmólogo

Gestión 2017 Indicadores: IAAPS

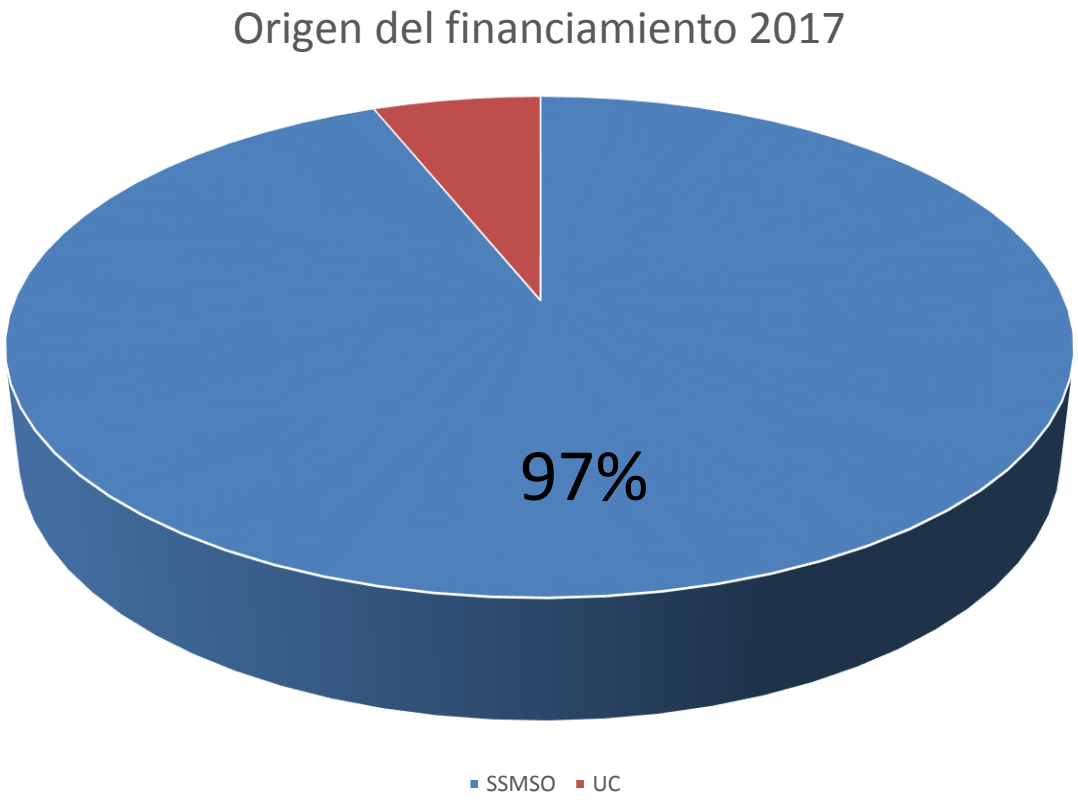
Indicador	Realizado	Solicitado	2017	2016	2015
Empa hombres	555	560	99%	70,85%	45,63%
Empa mujeres 45 a 64 años	475	278	100%	65,01%	74,70%
EMPAM	685	658	100%	100%	100%
Ingreso precoz a control de embarazo	185	184	100%	100%	100%
< de 20 años con alta odontológica	1492	1350	100%	79,6%	77,90%
Gestion de reclamos en AP	135	135	100%	100%	100%
Cobertura EFECTIVA de DM	469	485	96.9%	100%	77%
Cobertura EFECTIVA de HTA	1411	1647	83,9%	100%	84%
Evaluación de DSM en 12 a 23 años	206	182	100%	93,65%	95,43%
Tasa de Visita domiciliaria integral	895	780	100%	100%	89,84%
Cobertura ASMA y EPOC	542	580	93.5%	100%	100%
Cobertura de atención de trastornos mentales	808	752	100%	100%	100%
Ficha CLAP 10 a 14 años	322	196	100%	76,31%	

Gestión 2017 Indicadores: Metas Sanitarias

Indicador	Realizado	Solicitado	2017	2016	2015
Recuperacion del DSM	7	10	70%	100%	100%
Cobertura de PAP	3649	3875	94,1%	91,75%	98%
Alta odontológica a los 12 años	191	255	74,8%	90,58%	89%
Alta odontológica en embarazadas	135	139	97,3%	100%	100%
Alta odontológica a los 6 años	236	280	84,2	81%	89%
Cobertura EFECTIVA de DM	469	485	96.9%	100%	87%
Cobertura EFECTIVA de HTA	1411	1647	83,9%	92,5%	67%
Lactancia materna exclusiva a los 6 meses	99	72	100%	100%	100%
Plan de Participación Social	1	1	1	100%	
Evaluación anual de pie diabético	675	828	81,5%	72,45%	85%

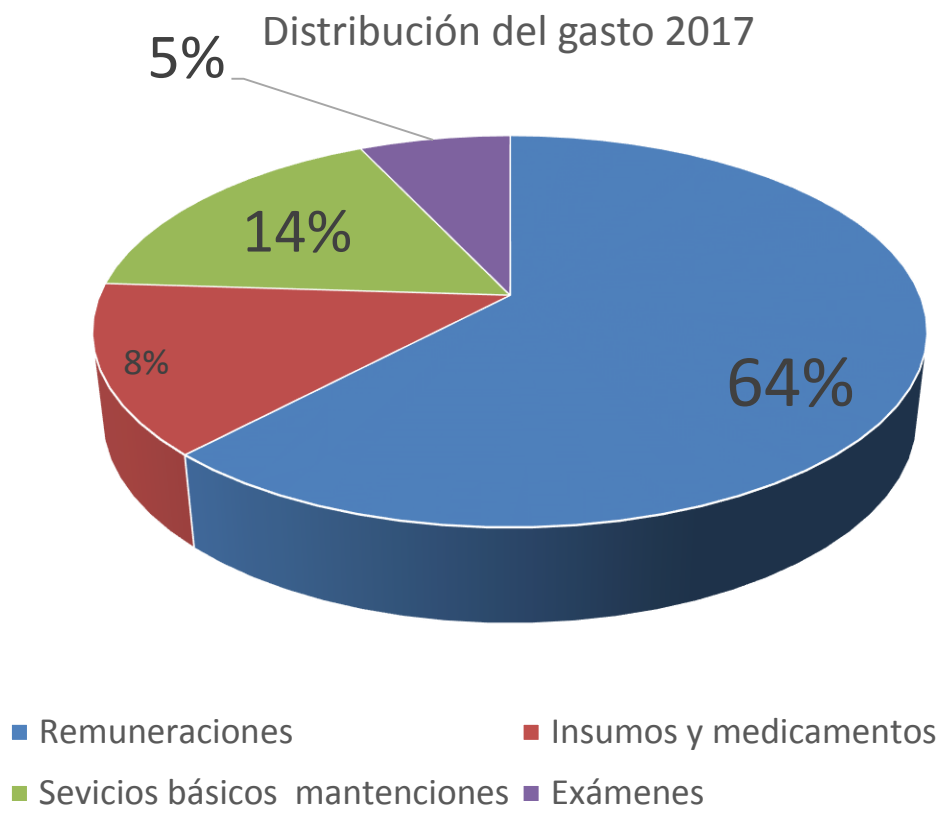
Gestión 2017: Financiamiento

Aporte SSMSO	$1.629.000.000
Aporte UC	$58.000.000
Total	$1.687.000.000



ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

Gestión 2017: Resumen de gastos 2017

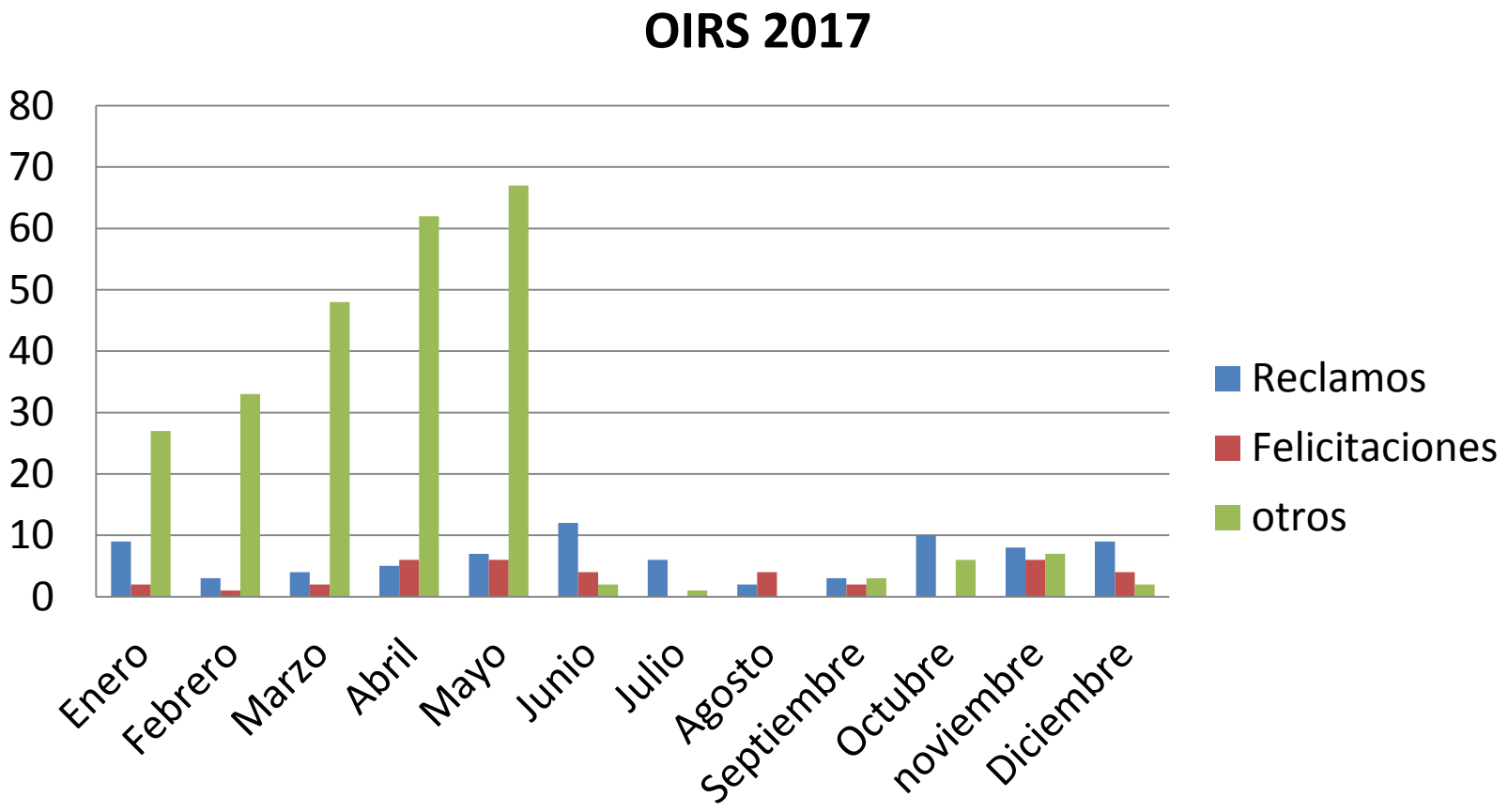


ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

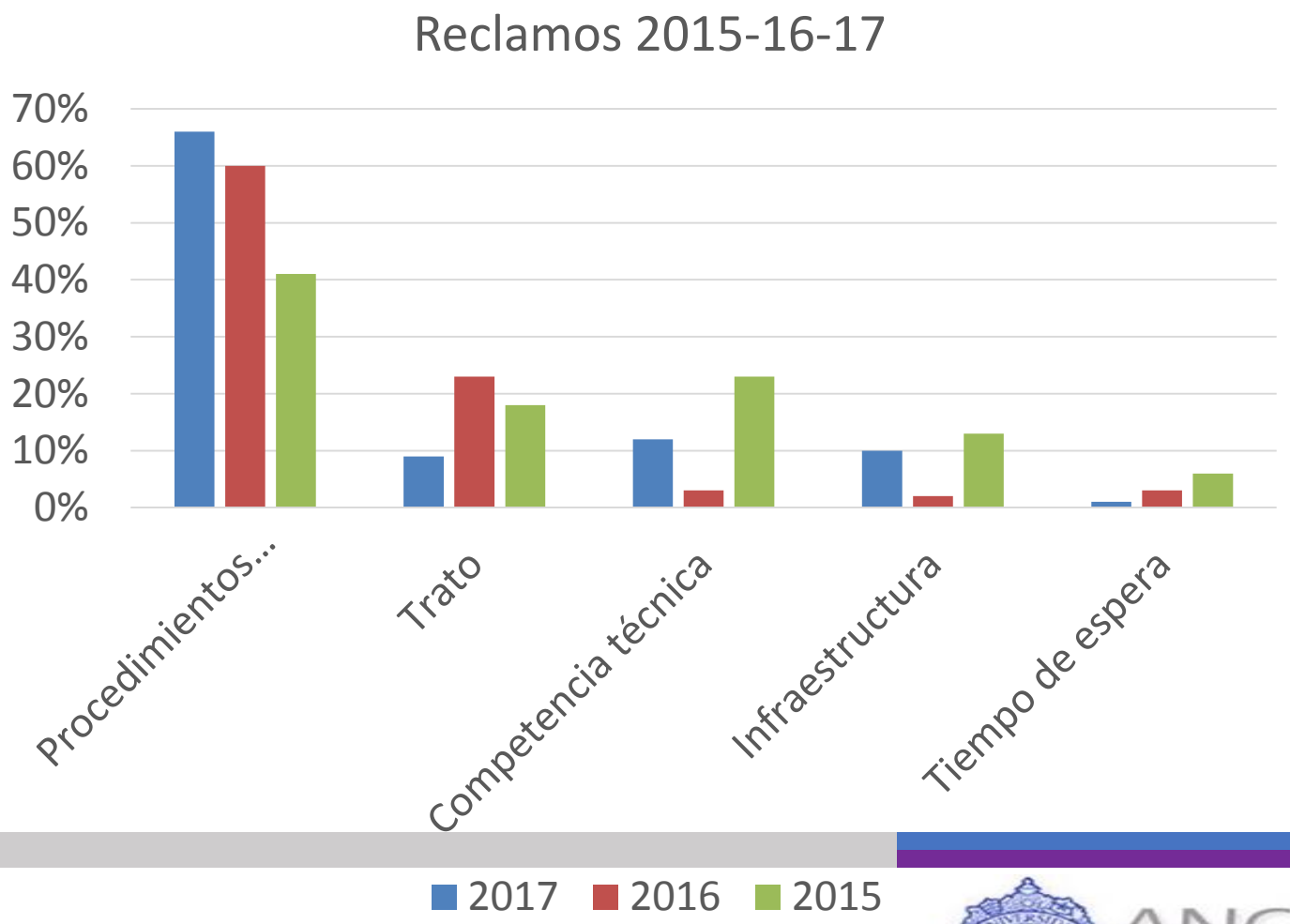
OIRS y Comité OIRS

- En 2016 se recibieron 358 solicitudes a través de OIRS
  - Solicitudes de inscripción y otros
  - 78 reclamos
  - 37 felicitaciones

OIRS y Comité OIRS



Gestión 2017: OIRS y COMITÉ OIRS

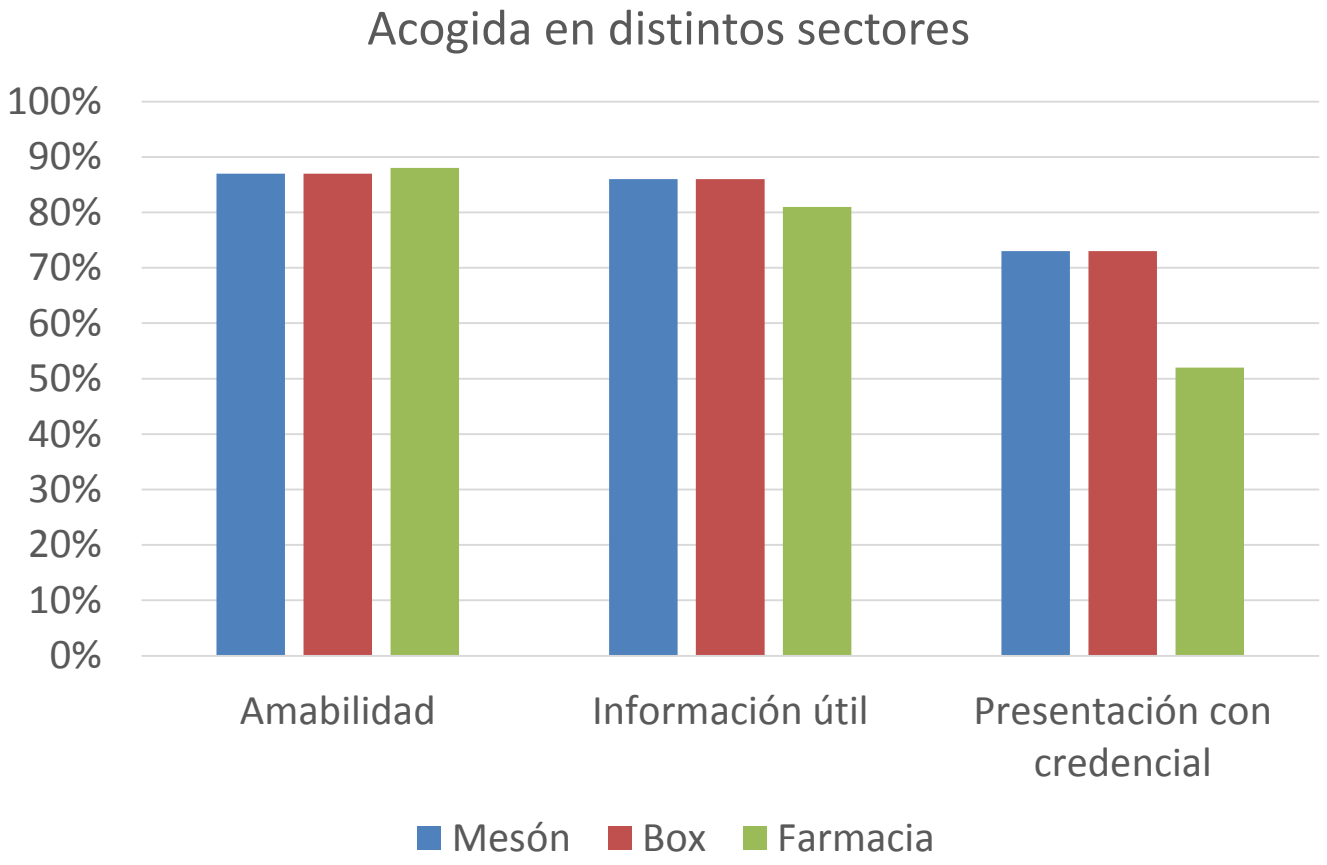


ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

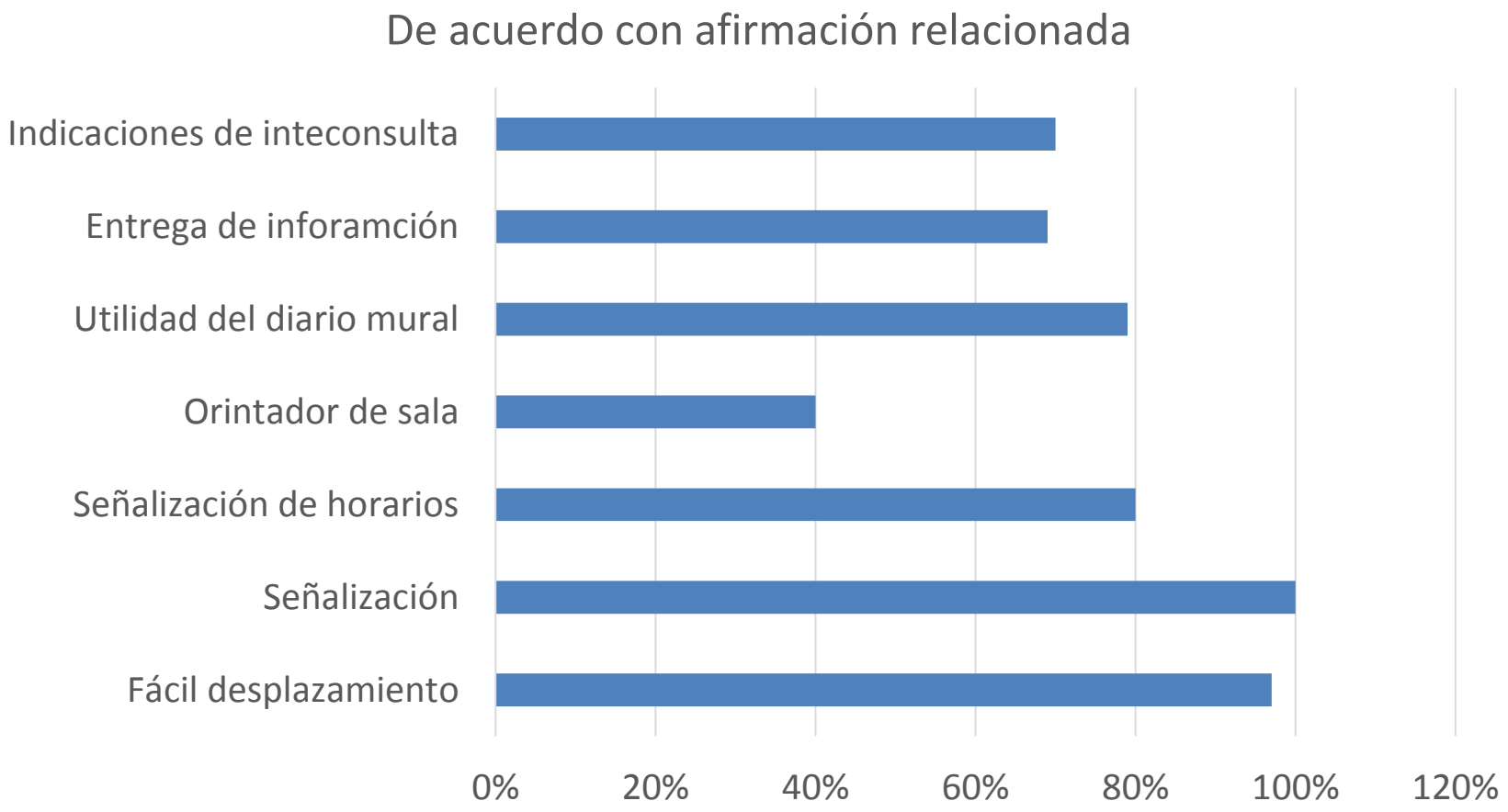
OIRS y Comité OIRS

- Trimestral:
  - Análisis de los reclamos
  - Sugerencias
- Logros:
  - Mejoría en rampla de acceso
  - Protocolo de trato al usuario (CDU)
  - Mail anula tu hora

Satisfacción usuaria 2017



Satisfacción usuaria 2017



ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

Compromisos para 2018

- Implementación modelo de cuidado de mediano riesgo de hospitalización
- Potenciar decisiones participativas:
  - Cambios en gestión de apertura de agenda
  - Horario de apertura de centro
  - mejoría de call center y otros canales de comunicación: Facebook, Mi centro de salud, boletín, manual del usuario
  - Potenciar buen trato bilateral

Actividades masivas 2017

- Sábado Saludable
- Feria de las Pulgas

Actividades de Promoción/Prevención 2017

-Semana de lactancia materna.
-Semana del corazón.
-Jornada de asma.
-Semana del no fumar.
-Semana del adolescente.
-Semana del adulto mayor
-Semana del cáncer oral.
-Entre muchas otras mas…

Medios de difusión 2017

- Facebook
- Boletín SAH
- Diario mural
- Radio de Puente Alto

Convenios 2017

-CAVD Centro de apoyo a victimas.

-COSAM.

-CEIF Puente Alto.

-Jardín infantil los Copihues Rojos.

-Colegio Padre José Kentenich.

-Colegio Alicante del Valle.

-Colegio Luis Matte Larraín.

-Fútbol MAS.

-Jardín infantil Futurama.

Consejo de Usuarios: Padre Santo CESFAM SAH

Presidenta: Patricia Díaz.
Tesorera: Berta Manzo.

CDU

- Es una agrupación conformada por vecinos/as del sector, organizaciones comunitarias y funcionarios del CESFAM, que buscan ser un ente representativo de la comunidad, para lograr un mejoramiento de la atención de salud y la satisfacción de los usuarios que se atienden en el SAH, generando un aporte a la calidad de la vida del sector.

Actividades CDU

- Mejorar comunicación efectiva, asociatividad y el trabajo en equipo dentro del CDU.
- Reuniones mensuales, último miércoles de cada mes.

Actividades CDU

- Participar de reuniones del SSMSO y apoyar en iniciativas que contribuyen a la salud mental.
- Se reúnen las 7 comunas y dan la posibilidad de postular, como red, al fondo concursable de centros de prevención de alcoholismo y salud mental.

Actividades CDU

- Con esos fondos la red de Puente Alto, ha fomentado la participación, formación y reconocimiento entre agrupaciones de autoayuda y comunitarias→ intercambio de experiencias entre los distintos participantes.

Actividades CDU

- **Locos por la inclusión**: Es un evento artístico que se realiza cada año, en el Peral, para celebrar el día internacional de la salud mental, participan todas las organizaciones de la red sur oriente; como talleres del adulto mayor, anufasam, etc.

- El objetivo del encuentro, es compartir las diferentes formas de trabajo en pro de las mejoras de la salud mental, a través de muestras de trabajos manuales, bailes artísticos, bandas musicales. Es un día de esparcimiento cultural artístico.

Actividades CDU

- Participa en entrevistas radiales.
- Activa y proporciona el funcionamiento autónomo del comité OIRS.

Actividades CDU

- Distribución de información a través de distintos medios.
- Mejoramiento del mural de informaciones.
- Participar en actividades de mecanismos de difusión: dialogo ciudadano, cuenta publica, consultas ciudadanas…

Actividades CDU

- Participa en actividades masivas: feria de las pulgas, sábado saludable, etc.

- Trabajan en la evaluación y elaboración de los planes trianuales de Participación Social.

Venta de desayunos

- En apertura de agenda, actividad autofinanciada. Espacio enriquecedor para compartir con los usuarios.

Logros 2017

- Adquisición de la personalidad jurídica.
- Representar y consolidar al CESFAM con otras instituciones.
- Consolidación de trabajo como CDU.

Objetivos 2018

- Consolidar aumento de nuevos integrantes del CDU.
- Aumentar la difusión de participación de usuarios y de información.
- Evaluación del plan de participación social.

Objetivos 2018

- Elaboración del plan de participación social.
- Continuar participando en todas las actividades ya mencionadas.