



soyprovidencia

# Plan de Salud 2021

Dirección de Salud  
de Providencia



Providencia



# AUTORES

- Dra. Sonia Moreno Aravena, Directora de Salud Comuna de Providencia.
- E.U. Tatiana Collao Carvajal, Jefa de Unidad Técnica, Dirección de Salud.
- Klga. María José le Bretón Ojeda, Jefa de Unidad Administrativa, Dirección de Salud.
- E.U. Fabiola Diaz Calderón, Jefa de Unidad de Gestión de Datos, Dirección de Salud.
- Nut. Sussi Contreras Fuentes, Directora CESFAM Dr. Hernán Alessandri.
- Dra. Claudia Vejar Pino, Directora CESFAM El Aguilucho y SAPU El Aguilucho.
- Dr. Jorge Fernández Hernández, Director CESFAM Dr. Alfonso Leng.
- Ps. Santiago Arteaga Pérez, Director Centro Comunitario de Salud Mental, Dr. German Greve.
- Dr. Rodrigo Legue, Director Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alfonso Leng.
- Q.F. Arturo Correa Concha, Director Farmacia Comunitaria.
- E.P. Ana María Otero Unanue, Referente Técnico Comunal del Programa Nacional de Salud en la Infancia.
- Klga. Catherine Valdés Martínez, Referente Técnico Comunal de Calidad y Acreditación.
- E.U. Nélida Pinochet, Referente Técnico Comunal de Servicios de Apoyo.
- Mat. Michelle Araya, Referente Técnico Comunal del Programa de Salud Sexual y Reproductiva.
- T.S. Mariangel Gómez Bastías, Profesional de Apoyo, SENDA Previene, Dirección de Salud.
- Q.F. Nicole Ondo Tapia, Referente Técnico Comunal de Química y Farmacia.
- T.S. Nicole Silva Carrera, Referente Técnico Comunal de Promoción y Participación de la Salud.
- Nut. Romina Yáñez Neira, Referente Técnico Comunal del Programa Nacional de las Personas Adultas Mayores y Programa de Salud Cardiovascular.
- Ps. Valentina Valdebenito Llanos, Coordinadora SENDA Previene, Dirección de Salud.
- Ps. Pamela Salinas Coordinadora Programa Elige Vivir Sin Drogas.
- Equipos Gestores de Centros de Salud de la comuna de Providencia y equipos de salud.

# AGRADECIMIENTOS

Este trabajo colaborativo fue desarrollado con amor y enorme esfuerzo en un año tan difícil para todos como ha sido este 2020. El objetivo principal es continuar avanzando a paso firme para ser una de las mejores comunas del país en el ámbito de salud pública, en cuanto a calidad de atención, acceso y cercanía por medio de trabajo en equipo constante, entre los funcionarios de salud y la comunidad.

Este año en particular, con una pandemia en curso, nuestros funcionarios y la atención primaria de salud ha sido visibilizada como el puntal de las estrategias de salud pública, queremos hacer extensivo un abrazo y el agradecimiento a cada funcionario y funcionaria de nuestros Centros de Atención Primaria de Salud: CESFAM, CECOSF, COSAM, CEO, Farmacia Comunitaria toda nuestra red de atención primaria, es aquí donde reconocemos el esfuerzo, la vocación de servicio necesaria para la entrega de una atención de salud puesta en práctica durante toda este periodo y en donde no bajamos los brazos entregando una salud digna a nuestra población.

Sin dudar uno de los apoyos fundamentales a las distintas estrategias y colaboración a nuestro quehacer diario en ayuda comunitaria levantamiento de necesidades de la población, son los vecinos de Providencia, los que son parte de nuestro espíritu de servicio y nos motivan día a día en esta línea de ayuda.

Particularmente, por su valiosa colaboración en la confección de este plan de salud, por su actitud proactiva, trabajo en equipo con esta Dirección de Salud, que, con sus propuestas, y sugerencias nos ha permitido ir mejorando la salud de nuestra comuna y han sido de gran apoyo durante el periodo de pandemia, agradecemos a:

Sra. Amanda Grez Silva, presidenta del Consejo de Desarrollo Local, CESFAM Dr. Hernán Alessandri y a todos los integrantes del Consejo de desarrollo local de este CESFAM.

Sr. Oscar Bascuñan Canales, presidente del Consejo de Desarrollo Local CESFAM El Aguilucho y a todos los integrantes del Consejo de desarrollo local de este CESFAM.

Sra. Dubilia Albornoz Salas, presidenta Consejo de Desarrollo Local, CESFAM Dr. Alfonso Leng y a todos los integrantes del Consejos de desarrollo local de este CESFAM.



# ¡GRACIAS INFINITAS A TODOS POR EL TRABAJO!

Este año tenemos un dolor especial, perdimos a dos amigas Angelina Palma Marín, funcionaria de CESFAM Dr.Alfonso Leng y Jeannette Silva Araya, Funcionaria de CECOSF Marín, les agradecemos el cariño, compromiso y alegría que nos brindaron, siempre vivirán en nuestros corazones.



# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	
PRÓLOGO	
INTRODUCCIÓN	

Pag.

<b>I.ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMUNA</b>	<b>13</b>
<b>A.Presentación de la Comuna de Providencia</b>	<b>13</b>
1.Historia y antecedentes generales	13
2.Antecedentes Epidemiológicos	13
3.Antecedentes Sociodemográficos	17
<b>II.SALUD MUNICIPAL EN PROVIDENCIA</b>	<b>23</b>
<b>A.Red de Salud de la comuna de Providencia</b>	<b>27</b>
<b>B.Pandemia COVID-19</b>	<b>28</b>
<b>C.Evaluación del cumplimiento del Plan De Salud año 2020</b>	<b>36</b>
<b>D.Centros de Salud de Atención Primaria</b>	<b>40</b>
1.CESFAM Dr. Hernán Alessandri	
a)Hitos 2020	
b)Líneas de trabajo 2021	
2.CECOSF Marín	
a)Hitos 2020	
b)Líneas de trabajo 2021	
2.CESFAM El Aguilucho	
a)Hitos 2020	
b)Líneas de trabajo 2021	
3.CESFAM Dr. Alfonso Leng	
a)Hitos 2019	
b)Líneas de trabajo 2021	
E.COSAM Dr. Germán Greve Schlegel	
a)Líneas de trabajo 2021	
4.Farmacia Comunitaria	
a)Hitos 2020	
b)Líneas de trabajo 2021	
5.Farmacia en los Centros De Salud Comunales	
a)Hitos 2020	
b)Líneas de trabajo 2020	

6. Centro de Especialidades Odontológicas Dr Alfonso Leng (CEO)

a) Hitos 2020

c) Líneas de trabajo 2021

### III. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

### IV. OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OIRS

### V. SITUACIÓN ACTUAL DE LA SALUD PRIMARIA EN LA COMUNA DE PROVIDENCIA

#### A. Etapa infanto-juvenil

1. Programas Área Infanto – Adolescente

a) Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial:

b) Programa Control de Salud del Niño/a Sano/a en Establecimiento Educacional de 5 a 9 años

c) Programa Espacios Amigables para Adolescentes en Atención Primaria Municipal:

d) Programa de Reforzamiento de la Atención de Salud Integral de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes vinculados a la Red de Programas de SENAME

#### B. Etapa adulto y adulto mayor

#### C. Otros programas transversales a los ciclos vitales

1. Programa Salud Sexual y Reproductiva

2. Salud Mental en Atención Primaria

### VI. SERVICIOS DE APOYO

#### B. Líneas De Trabajo 2021

### VII. GES

### VIII. CONVENIOS ENTRE EL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE Y LA COMUNA DE PROVIDENCIA

#### A. Convenios Odontológicos:



- B.Programa Vicios de Refracción en Mayores de 65 Años.
- C.Programa de Resolutividad
- D.Programa Formación de Especialistas en el Nivel de Atención Primaria de Salud
- E.Programa de Evaluación y Desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)
- F.Programa de Capacitación y Formación de Atención Primaria en la Red Asistencial
- G.Convenio Programa Fondo de Farmacia para Enfermedades Crónicas No Transmisibles en Atención Primaria De Salud
- H.Programa de Promoción Comunal de Salud
- I.Programa SENDA Previene
- J.Convenio Asistencial Docente

## **IX.PROGRAMACIÓN COMUNAL**

## **X.PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL 2020**

## **XI.METAS E INDICADORES COMUNALES**

## **XII.HITOS COMUNALES EN SALUD DE PROVIDENCIA AÑO 2020**

## **XIII.RESUMEN PROBLEMÁTICAS EN SALUD 2020**

## **XIV.FINANZAS**

- A.Presupuesto Anual Salud
- B.Convenios 2020

## **XV.PLANIFICACIÓN SANITARIA COMUNA PROVIDENCIA 2020**

## **XVI.INDICADORES 2021**

# PRÓLOGO

El Plan de Salud Comunal es el conjunto de actividades elaborado por un equipo de profesionales del área Salud y la Comunidad de Providencia.

Este documento contiene las estrategias de salud local, enmarcadas en los lineamientos del Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) y orientadas en el cumplimiento de normas y programas impartidos por el Ministerio de Salud, en conjunto con las inquietudes y problemáticas de salud que manifiesta nuestra comunidad, acorde a un escenario de pandemia y acogiendo lo relevado por nuestros usuarios en materias de salud.

De acuerdo a esto, una de las bases fundamentales del presente plan es mejorar continuamente la calidad de nuestras prestaciones, enfocándonos en instaurar estándares de seguridad para nuestros usuarios externos e internos, mejorar y facilitar el acceso a las prestaciones de salud, favorecer la valiosa participación social de nuestra comunidad en el conjunto de actividades que se desarrollan en los centros de salud de la comuna de Providencia, en concordancia con el Modelo de Salud Familiar y Comunitario, que brinda una atención integral y cercana.

## INTRODUCCIÓN

El plan de salud comunal es una imagen actual del comportamiento de nuestra población y sus características, evidenciando los cambios que ha presentado durante un determinado periodo de tiempo y la identificación de los problemas de salud relevantes. Esta pandemia sin duda ha marcado un antes y un después en muchos ámbitos, pero sobre todo en salud, ha generado desafíos y necesidades nuevas que hemos intentado incorporar en este plan.

Este plan surge desde el diagnóstico de salud que en conjunto con el diagnóstico participativo que realizamos con nuestros usuarios, permite determinar las prioridades en temáticas de salud y establecer los ámbitos para generar estrategias que respondan debidamente a las necesidades sanitarias evidenciadas por nuestra población.

COVID 19 es un virus que afectó fuertemente a todos los continentes y golpeó duramente a América del Sur. Chile ha estado dentro de los 10 países con más altas tasas

de contagio, esto desafió a nuestro sistema de salud a implementar urgentes medidas de contención que nos han permitido tener bajas tasas de letalidad, alto número de testeos y en muchos casos poder detectar la enfermedad de manera oportuna.

Providencia es una comuna pionera en medidas preventivas en contexto de pandemia, nos preocupamos de la seguridad de nuestros pacientes y de nuestros funcionarios en forma oportuna.

Las actividades planificadas y programadas en el plan de salud comunal de Providencia 2020, han sido trabajadas por los equipos que componen los centros de salud familiar y comunitarios y la Dirección de Salud, considerando las necesidades de nuestros usuarios que son representados por los Consejos de Desarrollo Local (CDL). Estas actividades serán ejecutadas por los establecimientos de salud basándose en los determinantes sociales de la comuna y en las estrategias sanitarias locales, dando cumplimiento a las directrices y programas emanados por el Ministerio de Salud, de acuerdo a las Normas y Orientaciones Técnicas vigentes.

En consecuencia, el plan de salud es una herramienta que guía el quehacer diario de profesionales, técnicos y administrativos en labores relacionadas a la atención primaria de salud, cuyo tarea es entregar prestaciones durante todo el ciclo vital de nuestros beneficiarios, que incorpore una atención equitativa, integral, de calidad, centrada en las personas, familias y su entorno, promoviendo en todo momento estilos de vida saludable, creando estrategias de prevención en salud, en colaboración con el accionar del intersector y la participación de la comunidad.

Asimismo, el documento presente da a conocer a la comunidad los hitos y desafíos más relevantes en materias de salud que se han logrado en la comuna de Providencia durante el año 2020. Nuestros pacientes también podrán conocer el diagnóstico de salud, las actividades realizadas durante este año 2020, lo planificado en el plan de salud 2020 y lo ejecutado. Nuestra comunidad tendrá acceso a la planificación sanitaria y actividades concretas que se realizarán durante el año 2021, actividades que van en su directo beneficio.







# ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMUNA

## A. Presentación de la Comuna de Providencia

### 1. Historia y antecedentes generales

La comuna de Providencia nace de la división de Ñuñoa, en febrero de 1897.

Providencia tiene una superficie de 14.2 km<sup>2</sup> donde se desprenden 1.250 hectáreas correspondientes a zonas urbanas, 30 hectáreas de calles y 89 hectáreas de áreas verdes como parte del cerro San Cristóbal (faldeo sur oriente) y cauce de río Mapocho.

Ubicada en el sector nororiente de la ciudad de Santiago, limita al norte con el cerro San Cristóbal, al noroeste con Recoleta, al noreste con Vitacura, al este con Las Condes, al sur con Ñuñoa, al sureste con La Reina y al oeste con la comuna de Santiago.

Los principales accidentes geográficos existentes en la comuna son el Cerro San Cristóbal que limita en su parte norte y presenta una altitud promedio de 880 m.s.n.m. y el río Mapocho que atraviesa la comuna en dirección oriente – poniente y que posee una extensión de 2 Km.

Providencia y sus características territoriales la convierten en uno de los mayores centros de confluencia económico, educacional y turístico de la Región Metropolitana.

### 2. Antecedentes Epidemiológicos

Para la realización del diagnóstico de salud comunal es importante conocer el comportamiento epidemiológico de la población a nivel local, por lo cual a continuación describiremos indicadores que permitan conocer las características y necesidades de las personas que viven en la comuna de Providencia, en relación a la realidad nacional y regional, permitiéndonos establecer lineamientos y planificar actividades en función de los antecedentes estudiados.

#### **Natalidad:**

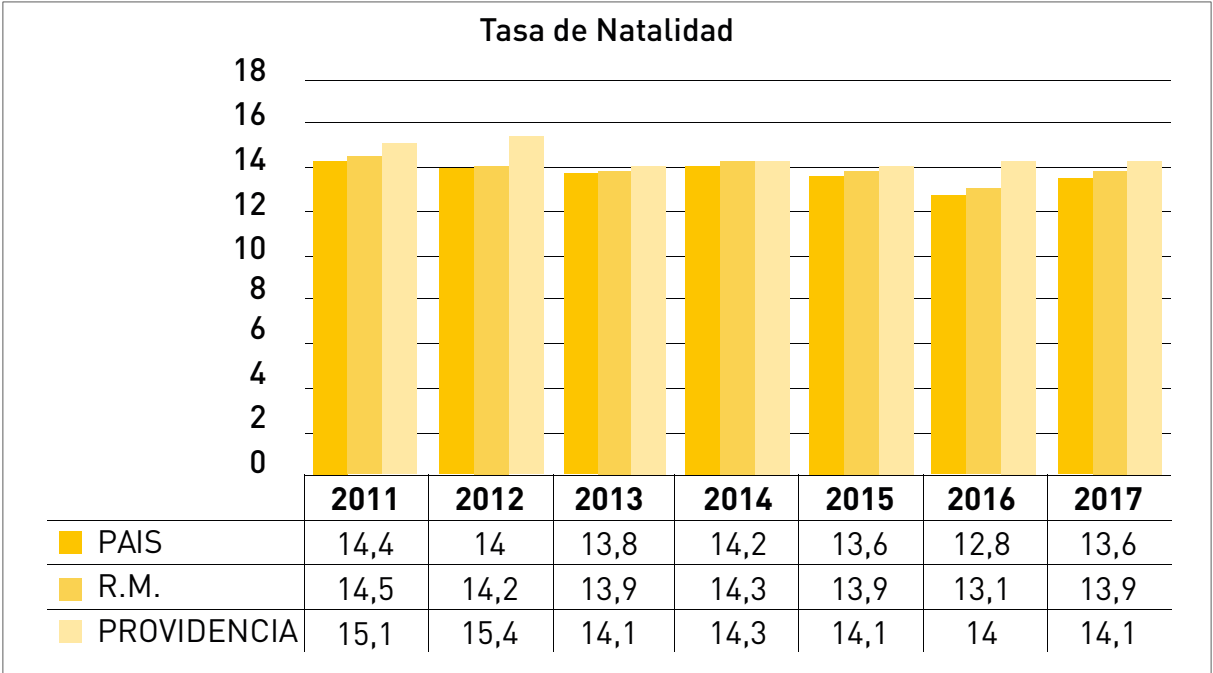
De acuerdo a los datos entregados por el Instituto Nacional de Estadísticas, INE, a partir del año 2014 la natalidad en Chile ha ido decreciendo en un 4% en promedio, al igual que en la provincia de Santiago. En el año 2014 se registraron 250.997 naci-

mientos a nivel nacional, mientras que en los años 2016 y 2017 hubo 231.749 y 219.186 inscripciones, respectivamente.

El comportamiento de la comuna de Providencia no ha sido diferente, si en 2016 se registraron 70.217 nacimientos, al siguiente año esta cifra disminuye a 67.366, variando la tasa bruta de natalidad por 100 habitantes de 14,2 en el año 2014 a 11,9 el año 2017, siendo el grupo etario de mujeres entre 25 y 29 años con mayor número de partos.

En el siguiente gráfico se presentan las tasas de natalidad entre los años 2011 y 2017 a nivel nacional, región metropolitana y de la comuna de Providencia, mostrando una leve disminución a través de los años, presentando un pequeño repunte el 2017.

Gráfico N°1: Natalidad, Años 2011 - 2017



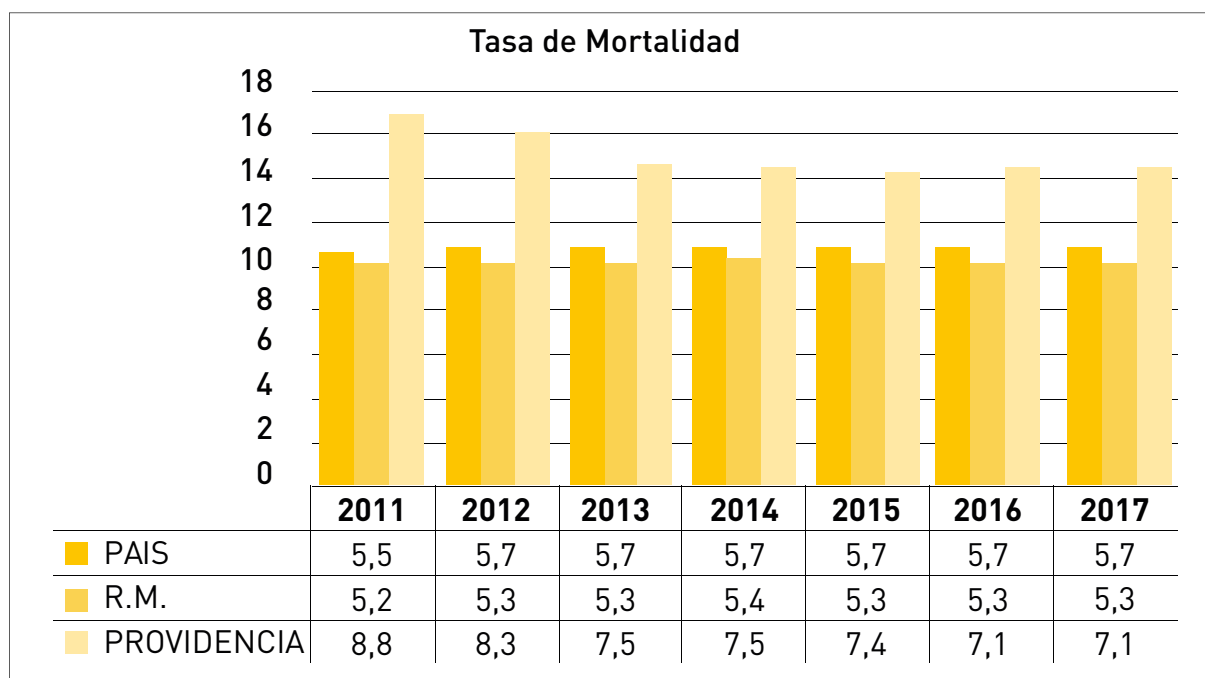
Fuente: Departamento de Estadísticas e Información en Salud (DEIS), Ministerio de Salud (MINSAL).

Mortalidad:

En Chile el año 2019 se registraron 109.371 defunciones, un dos por ciento más que el año anterior donde se reportaron 106.796 fallecidos. Mientras que en la región Metropolitana el año 2018 hubo 39.958 registros y 41.655 el año 2019.

En lo que respecta a la tasa de mortalidad de la comuna podemos encontrar índices mayores a los regionales y nacionales, como se muestra en la siguiente tabla de acuerdo a los datos presentados por el Departamento de Estadísticas e Información en Salud, siendo en el año 2017 de 7,4 en Providencia, mientras que en el territorio nacional alcanzó 5,7.

**Gráfico N°2: Mortalidad, Años 2011 - 2017**



Fuente: [https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas\\_v.html?anno=2017&idcom=13123](https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2017&idcom=13123)

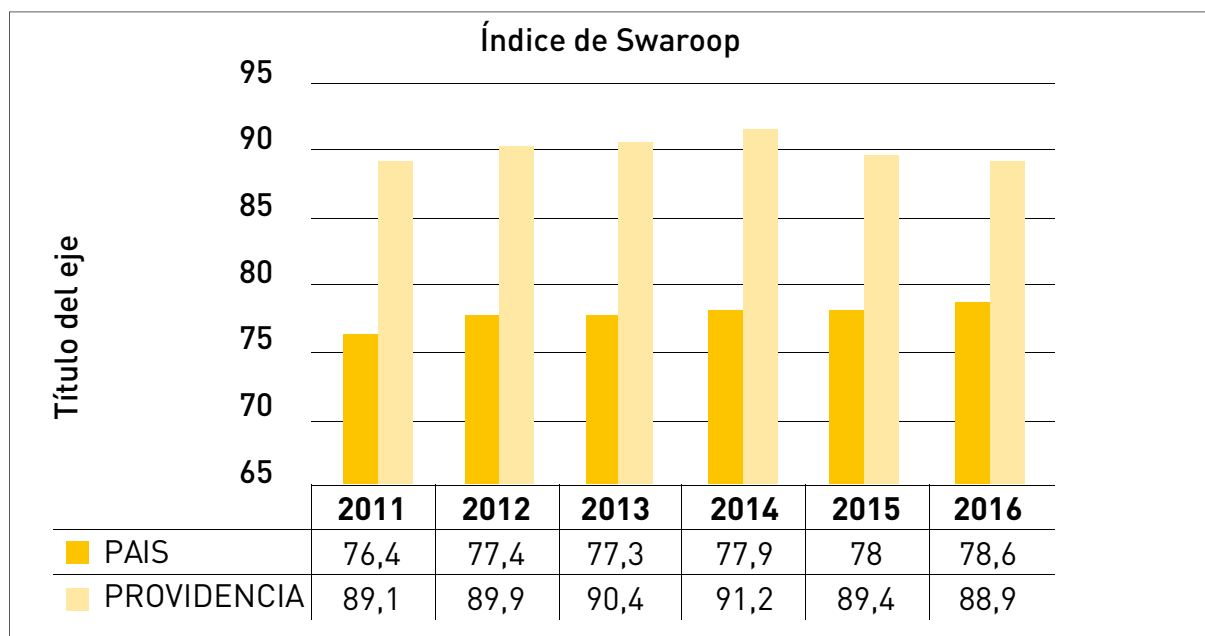
Las principales tres causas de muerte en Chile y la Región Metropolitana se han mantenido durante los últimos cuatro años, manteniendo el primer lugar los fallecimientos por tumores malignos de órganos digestivos, en segundo y tercer término las enfermedades cerebrovasculares e isquémicas del corazón respectivamente, aunque con números similares en el trayecto del tiempo. Al 2 de septiembre del año 2020, se observa un cambio de escenario donde las causas principales de muerte antes mencionadas son superadas por las infecciones generadas por coronavirus, causando 11.551 decesos confirmados con COVID-19, lo que corresponde al 30,91% del total de defunciones en lo que va del año.

## Índice de Swaroop:

El porcentaje de defunciones ocurridas en personas de 60 años y más se denomina como Índice de Swaroop, y se obtienen calculando las defunciones de 60 años y más, respecto del total de defunciones de la población. Su lectura nos da a conocer un mejor nivel de vida cuando el resultado es cercano al 100%.

El Índice de Swaroop en Providencia se eleva 13 puntos en comparación con el resto del país durante los años 2011 al 2016, promediando un 90% en total. Dicho indicador nos indica que la comuna de Providencia tendría una mejor situación sanitaria en relación a la media de Chile, como lo vemos reflejado en el siguiente gráfico.

### Gráfico N°3: Índice de Swaroop, Años 2011 - 2016



Fuente: Departamento de Estadísticas e Información en Salud (DEIS), Ministerio de Salud (MINSAL).

### Años de Vida Potencial Perdidos:

Los Años de Vida Potenciales Perdidos (AVPP) nos permite conocer las muertes prematuras de acuerdo al límite potencial de vida, el cual en nuestro país se ha establecido hasta los 80 años. Por consiguiente, es el resultado entre el límite potencial de la vida menos la edad de muerte de cada defunción.

Con respecto a la tasa de AVPP dentro del periodo de 1997 al 2014 tienden a la baja tanto en la comuna de Providencia como en Chile. Sin embargo, se aprecia una diferencia promedio de 16,2% menor en la tasa de AVPP en Providencia en comparación con los índices nacionales en mismo periodo de tiempo.

Al analizar los datos por sexo dentro de los habitantes de la comuna de Providencia, existe una notoria diferencia, puesto que en hombres promedian un 76,4, mientras que en mujeres alcanza un 48,5 en los 18 años observados.

### Esperanza de Vida:

Gracias a la implementación de políticas públicas en salud, el avance de las tecnologías médicas, el aumento de la escolaridad de la población, entre otros factores, se ha logrado erradicar la desnutrición y la mortalidad infantil, generando al pasar de los años un aumento en la esperanza de vida. Si en 1920 por cada mil nacidos vivos fallecían 256 niños antes de cumplir el año y la expectativa de era de 31,5 años (32 años mujeres, 31 años hombres), hoy en día 7 niños mueren antes de cumplir el año de edad

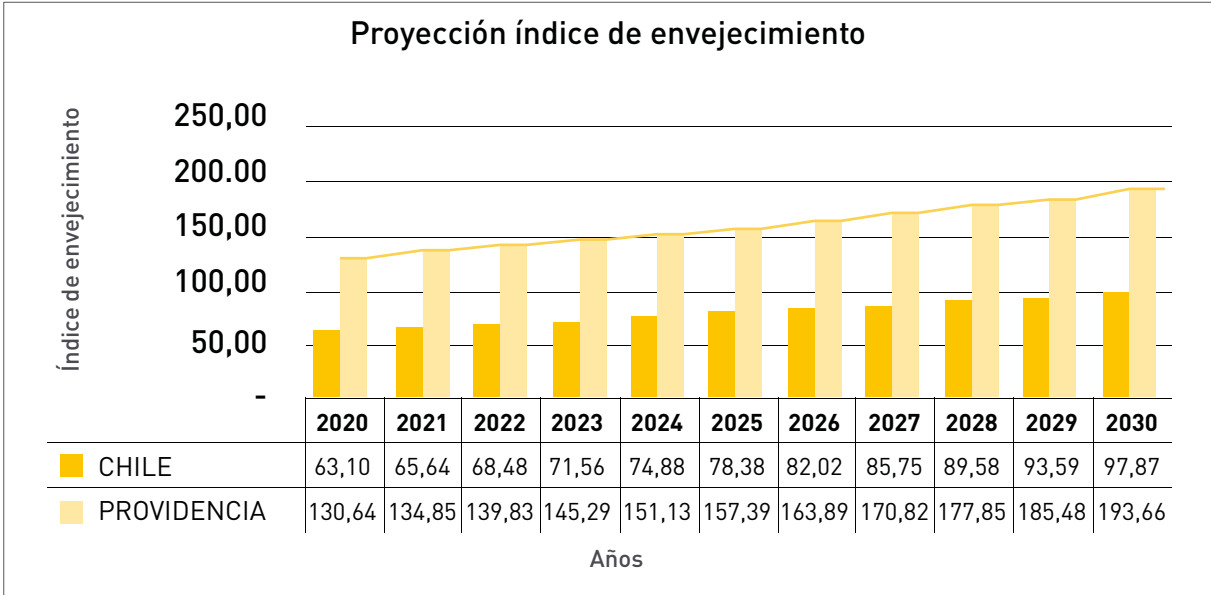


por mil nacidos vivos y la esperanza de vida se promedia en 81,8 años para la mujer y 76,7 años para el hombre, indicando el envejecimiento poblacional del país y, sobretudo en la comuna de Providencia, como veremos a continuación.

### Índice de Envejecimiento:

El Índice de Envejecimiento es el número de adultos mayores por cada 100 menores de 15 años en un periodo de tiempo determinado. De acuerdo a las proyecciones del INE para el año 2020, Chile tendría 63,1 adultos mayores por cada 100 niños menores de 15 años, mientras que Providencia tendría 130 adultos mayores por cada 100 niños menores a 15 años. La tendencia al alza del índice de envejecimiento se proyecta dentro de los próximos 10 años, tanto para la comuna de Providencia como para el país. Ver gráfico N°7.

**Gráfico N°4: Proyección Índice de Envejecimiento en Chile y Providencia**

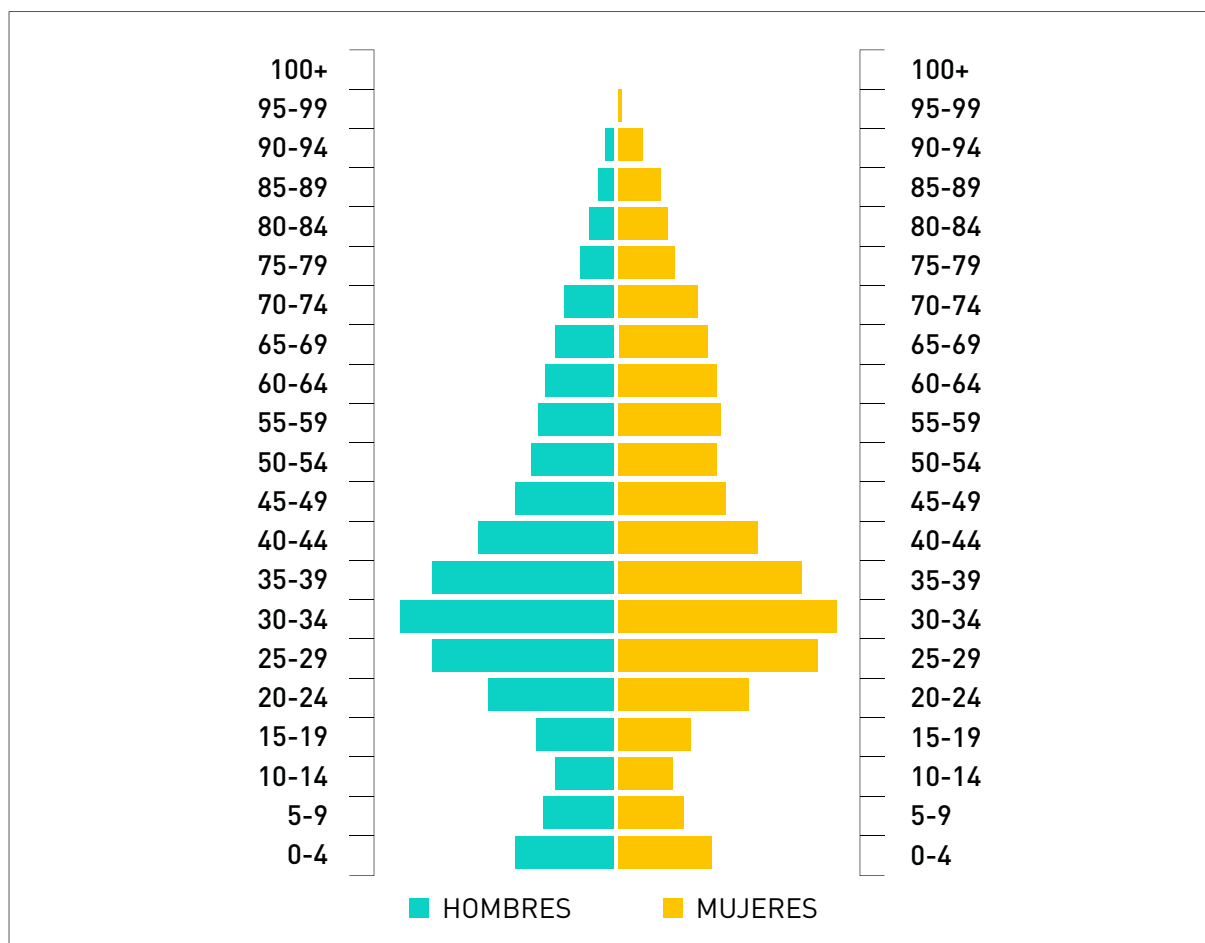


Fuente: INE

### 3. Antecedentes Sociodemográficos

De acuerdo a las proyecciones en base al CENSO del año 2017, la comuna de Providencia contará con 160.043 habitantes al año 2021, siendo el grupo etario entre los 20 y 64 años que concentraría la mayor cantidad de personas llegando al 69% del total de la población, seguido por la población adulta mayor con un 16%, originando una pirámide poblacional regresiva, es decir, una población envejecida.

## Gráfico N°5: Pirámide Poblacional Comuna Providencia



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

## Tabla N°1: Porcentaje Poblacional Según Grupos Etarios Providencia, R.M. y Chile.

GRUPO ETARIO	PROVIDENCIA		R.M.		PAIS	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
0 a 9 años	9%	8%	13%	12%	13%	12%
10 a 19 años	7%	6%	12%	12%	13%	12%
20 a 64 años	71%	66%	65%	63%	63%	61%
65 años o más	12%	18%	10%	13%	11%	14%
Total	49%	51%	49%	51%	49%	51%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, Proyección en base al CENSO 2017.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), la comuna cuenta con un total de 70.965 viviendas y 61.987 hogares, con una densidad poblacional de 9873,15 personas por km<sup>2</sup>. En cuanto a Viviendas y Hogares se señala que el 2% de las viviendas presenta hacinamiento y que el 17% de los hogares presenta personas migrantes.

En cuanto al nivel de escolaridad registrado en el último censo (2017), el promedio de la comuna es de 13.6 años.

Respecto a la Religión el 70% de la población de Providencia se declara como católica, el 7% evangélico, 18% ateo, agnóstico o sin religión y el 9% otro tipo de religión.

De acuerdo a datos registrados en el último CENSO (2017), en respuesta a la pregunta si declara ser parte de un pueblo originario, 4.993 indican pertenecer al pueblo Mapuche, 713 ignora y 333 corresponden al pueblo Aymara.

Los datos revelados por el Departamento de Extranjería y Migraciones indican que durante el año 2019 para la comuna de Providencia se otorgaron 3.880 visas de las cuales un 48% se asignaron a mujeres.

En cuanto al país de origen con mayores solicitudes fue Venezuela con un 31% del total de las entregadas, le sigue Argentina con 10%, Colombia con 9%, Perú y Estados Unidos con un 8%.

El mismo año, se tramitaron 1.146 Permanencias Definitivas, de ellas el 44% provenían de Venezuela, 10% de Perú, 8% de Colombia y 6% de Argentina.

Según datos entregados en Encuesta CASEN 2015 se estima que el 26% de la población comunal mantiene como sistema previsión de salud FONASA, frente al 68% que se encuentra afiliado a ISAPRES. Cifra considerablemente opuesta a la realidad nacional, puesto que el 77% de la población es beneficiaria del Servicio Público de Salud, y solo el 15% pertenece a ISAPRE.

**Tabla N°2: Distribución de la Población por Sistema Previsional de Salud.**

Procedencia	FONASA	ISAPRE	FF.AA. y del orden y otro sistema	Ninguno (particular)	No sabe
Providencia	26%	68%	3%	3%	1%
R. Metropolitana	71%	21%	3%	3%	2%
Chile	77%	15%	3%	3%	2%

Fuente: CASEN, 2015.

A continuación, podemos ver la variación de los inscritos validados por FONASA desde el año 2013 a julio 2020 por cada CESFAM de la comuna. Se debe destacar que las puertas del CESFAM Dr. Alfonso Leng se abrieron a la comunidad en marzo del 2014, razón por la cual no existen datos en la tabla N°3:

La población inscrita validada por FONASA, corresponde al número de personas beneficiarias del Sistema de Salud:

**Tabla N°3: Beneficiarios Inscritos en CESFAM de Providencia 2014-2019**

Año	Dr. Hernán Alessandri	El Aguilucho	Dr. Alfonso Leng	TOTAL	Crecimiento del período
2013	29.664	18.966	*	48.630	*
2014	27.343	16.780	5.741	49.864	2,50%
2015	25.714	16.785	8.200	50.699	1,70%
2016	24.997	17.332	9.575	51.904	2,40%
2017	24.572	18.019	10.598	53.179	2,50%
2018	25.277	19.005	11.831	56.113	5,50%
2019	25.914	19.747	13.058	58.719	4,60%
*2020	26.276	20.343	13.746	60.365	2,8%

Fuente: FONASA. / \*La población beneficiaria validada para el año 2021 se confirma en octubre 2020, esta cifra corresponde a julio 2020.

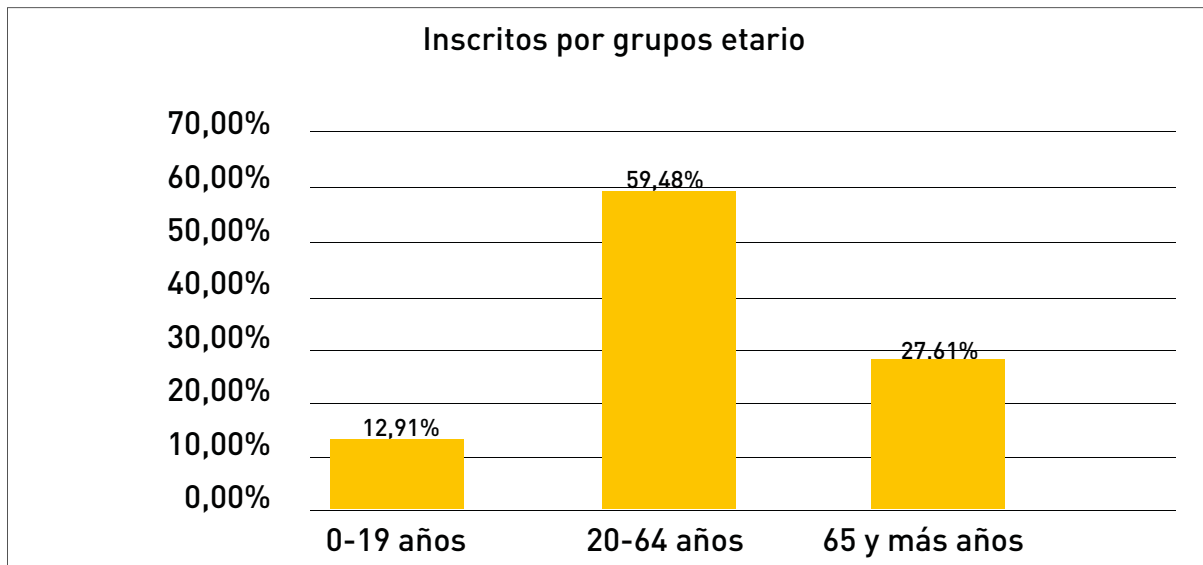
Se puede observar que en los últimos 5 años la población inscrita en centros de salud de Providencia ha crecido un 16%.

Si bien desde el año 2017 el incremento de crecimiento de la población inscrita en los centros de salud de la comuna era de un 5% en promedio, el 2020 esta cifra tiende a disminuir. Una de las razones para este comportamiento se asume a los efectos de la pandemia, debido a actualizaciones de la base de datos de FONASA, en función a los antecedentes del Registro Civil. Sumado, a la migración de usuarios a viviendas de familiares y/o cercanos en otras localidades para sobrellevar la emergencia sanitaria. No obstante, a causa de la actual contingencia, el Ministerio de Salud ha resuelto retrasar hasta septiembre el corte per cápita de los inscritos en los Centros de Atención Primaria de Salud, población beneficiaria 2021.

De acuerdo a lo informado por FONASA en julio del 2020 sobre la población válidamente inscrita en los centros de la comuna de Providencia, el mayor grupo de personas inscritas se encuentra entre los 20 y 64 años, como se refleja en el gráfico N°6, con el 59,48% del total de beneficiarios.



## Gráfico N°6: Población Beneficiaria de Providencia por Grupo Etario



Fuente: FONASA, julio 2020.

Respecto de la estructura etaria por beneficiarios inscritos en cada CESFAM se observan importantes diferencias.

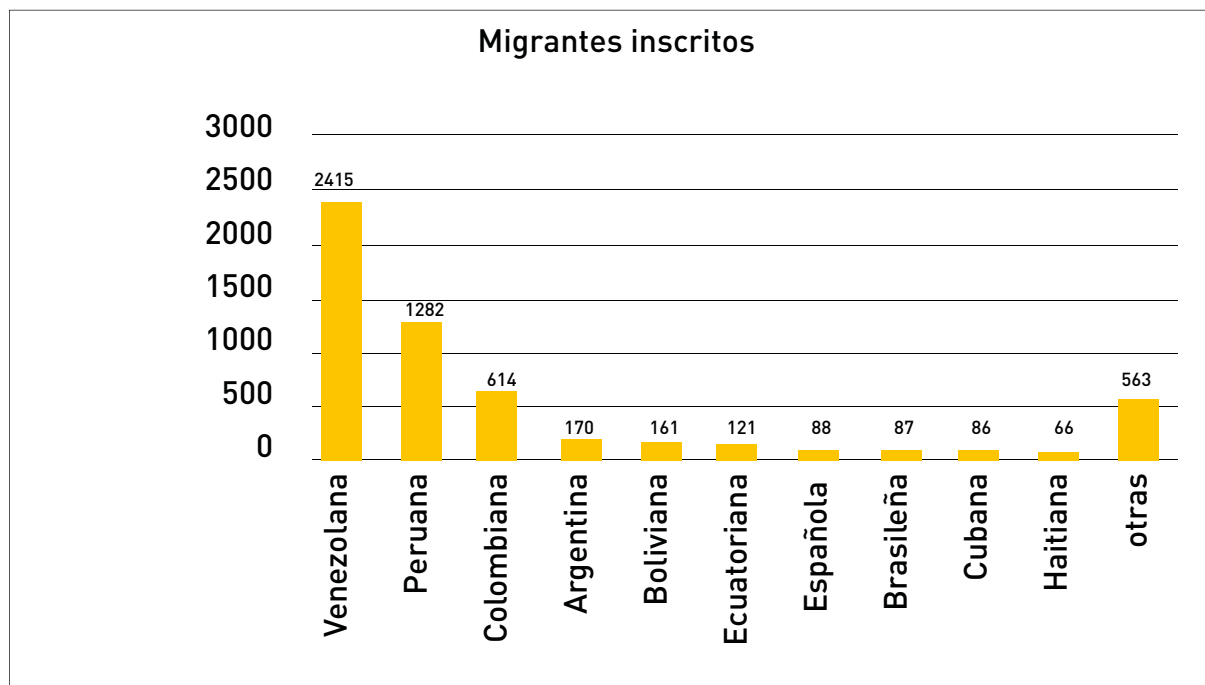
Podemos observar que la población de adulto mayor se concentra principalmente en CESFAM El Aguilucho, representando un 34,9% de su masa poblacional y un 42% de la población total de Adulto Mayor de la comuna. En cuanto a CESFAM Dr. Alfonso Leng se caracteriza por presentar principalmente población adulto joven, la que presentó un aumento de 59,37% a 61,2% durante el último año.

El Centro de Salud Familiar Dr. Hernán Alessandri concentra el mayor número de personas inscritas, correspondiendo al 44% de la población total beneficiaria de la comuna.

## Tabla N°4: Beneficiarios Inscritos en CESFAM de Providencia por CESFAM julio 2020

Grupo etario	CESFAM Dr. Hernán Alessandri	CESFAM El Aguilucho	CESFAM Dr. Alfonso Leng	TOTAL
0-19 años	3.464	2.155	2.174	7.793
20-64 años	16.166	11.171	8.570	35.907
65 y más años	6.646	7.017	3.002	16.665
<b>Total</b>	<b>26.276</b>	<b>20.343</b>	<b>13.746</b>	<b>60.365</b>

## Gráfico N°7: Población Beneficiaria Migrante Inscrita en CESFAM



Fuente: FONASA, julio 2020.





# SALUD MUNICIPAL EN PROVIDENCIA

Dentro de las políticas de salud municipal el departamento de salud describe las siguientes definiciones para la misión y visión institucional:

## **Visión**

“Ser la comuna con la mejor Atención de Salud Primaria de la Región Metropolitana.”

## **Misión**

“Al 2020 Providencia contará con una red de salud innovadora, integral, accesible territorialmente y articulada con todos los niveles de atención y el intersector. Será una red que promueva la entrega de servicios de calidad, eficientes y coherentes con la realidad de salud de la comuna que fomente el autocuidado y autocontrol de las personas.”

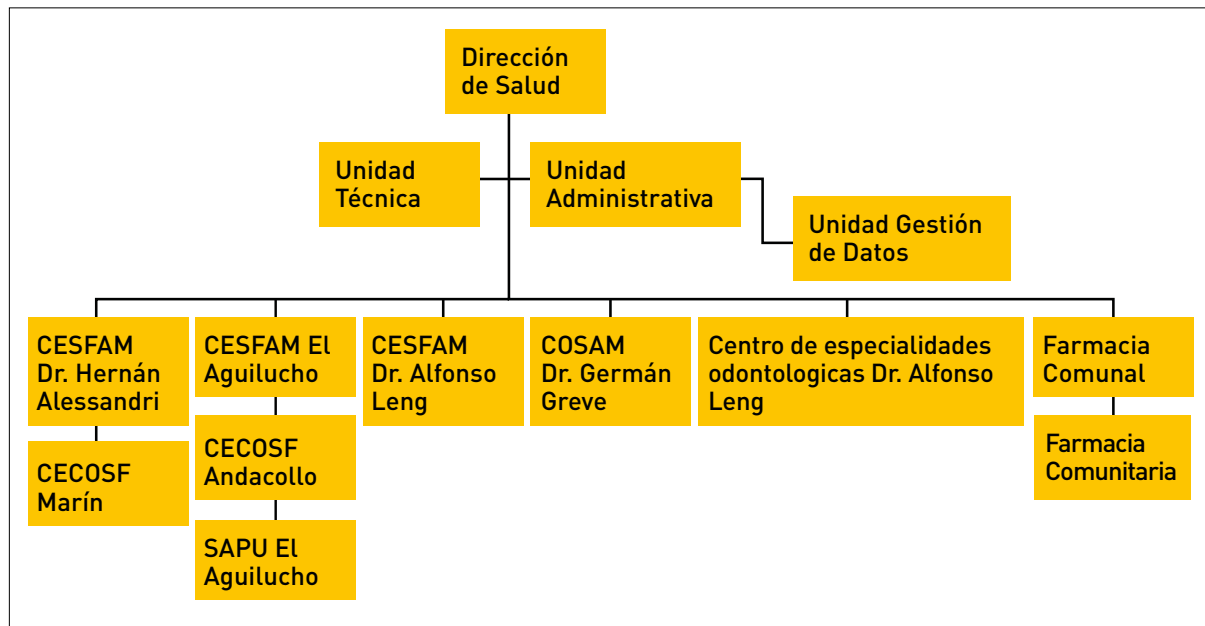
Dentro de las políticas ministeriales de salud se encuentra el proveer servicios oportunos, culturalmente pertinentes y de calidad que contemplen la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud de los habitantes de la comuna. La pertinencia cultural y el enfoque de derechos en el sector fortalecen la participación social y comunitaria, la equidad de género y el trabajo intersectorial, a través del fortalecimiento de la atención primaria de salud.

Para acercar más la salud a las personas es necesario avanzar en estrategias comunitarias en el ámbito de las enfermedades crónicas y del adulto mayor, abordar integralmente la salud mental y la discapacidad, mediante políticas públicas que permitan avanzar.

Alineados con el marco global de las políticas públicas, la Corporación de Desarrollo Social de Providencia plantea la integralidad en la provisión de servicios en salud, basados en las dimensiones de calidad y orientados sustancialmente a fomentar el autocuidado y autocontrol de las personas.

La atención primaria de salud de la comuna de Providencia se estructura organizacionalmente de la siguiente manera:

**Figura N°1: Organigrama Dirección de Salud  
Providencia 2020**



La Dirección de Salud tiene como propósito dos objetivos generales:

- Otorgar atención integral e integrada en la red de salud, con enfoque preventivo, promoviendo el autocuidado del paciente y facilitando la participación de la comunidad.
- Brindar atención oportuna y de calidad, garantizando la seguridad del paciente.

Los objetivos específicos son:

- Mejorar el acceso a la atención de salud.
- Brindar atención de calidad, con enfoque integral basado en la salud familiar.
- Lograr en el corto plazo la acreditación de los CESFAM de Providencia.
- Formular planes de salud con participación de la comunidad.
- Adecuarnos y prepararnos para un escenario de pandemia.

La dirección de salud trabaja en conjunto con dos unidades que colaboran en su gestión, una de ellas está relacionada directamente con el área sanitaria, y la segunda área involucra finanzas y datos estadísticos. A continuación, una breve descripción:

## **Unidad Técnica de Salud**

Esta unidad asesora a los equipos de profesionales y técnicos pertenecientes a los centros de salud de la comuna, está formada por especialistas en cada área de sa-

lud que formulan planes, apoyan, monitorean y colaboran con los Centros de Salud de nuestra comuna.

Las funciones específicas de esta unidad son las siguientes:

- Establecer líneas de acción, objetivos, metas e indicadores, en el ámbito de la calidad.
- Seguir lineamientos sanitarios ministeriales trabajando siempre con el concepto de calidad y el modelo de salud familiar.
- Responsable de calidad y dentro de esta autorizaciones sanitarias.
- Monitorear el proceso de acreditación.
- Supervisar las actividades de los programas de salud comunales.
- Informar a la dirección de salud respecto del desempeño de los centros de salud comunales.
- Proponer temas de capacitación anuales para los profesionales que se desempeñan en nuestros centros.
- Monitorear el proceso de calificación funcionaria.
- Evaluar y monitorizar los convenios docentes asistenciales.
- Evaluar los estudios clínicos en salud solicitados a la comuna.
- Supervisar estaciones de salud de colegios.
- Preocuparse de la bioseguridad de nuestros centros de salud y de nuestros funcionarios.

## **Unidad Administrativa de Salud**

Encargada de los procesos financieros de salud, supervisa convenios, ejecuciones, presupuestos, solicitudes de transparencia, colaboración con elaboración de proyectos, convenios con nuevos prestadores, licitaciones y supervisión de la mantención de nuestros centros de salud. Forma parte de ella la unidad de gestión de datos y se destaca que trabaja estrechamente con la unidad técnica.

## **Unidad de Gestión de Datos (UGD)**

Unidad asesora de la Dirección de Salud, cuyo rol es el control numérico de la programación anual de cada Centro de Salud y el análisis de datos estadísticos para la toma de decisiones.

Funciones específicas:

- Recopilación, análisis y evaluación de información que entregan los centros de salud de la comuna.
- Datos estadísticos entregados a través del REM (Registro Estadístico Mensual) de las actividades realizadas en la Red de Salud.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de indicadores críticos (IAAPS y Metas sanitarias).

- Monitorear accesos a la atención de salud a través de la plataforma hora fácil y derivaciones a hospitales.
- Definición de brechas en atención primaria de salud de nuestra población.
- Supervisión y monitoreo del cumplimiento de Convenios recibidos desde MINSAL, SEREMI o Municipio de Providencia.
- Permanente revisión de Bases de Datos de población inscrita en nuestros establecimientos, para efectos de validación y regularización de usuarios ante FONASA.
- Supervisión de la documentación requerida para poder rendir compras y contrataciones asociadas a convenios
- Coordinación con prestadores externos en convenio
- Acompañamiento en definición, seguimiento y evaluación de acciones correctivas y preventivas.



## A. Red de Salud de la comuna de Providencia

El Servicio de Salud Metropolitano Oriente, del cual son parte los establecimientos de salud de nuestra comuna, se articula con las siguientes instituciones:

- Hospital El Salvador.
- Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna.
- Hospital Dr. Luis Tisné.
- Hospital de Hanga Roa.
- Instituto Nacional de Geriatría.
- Instituto Nacional del Tórax.
- Instituto Nacional de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo.
- Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda.
- Centro de Referencia (CRS) Cordillera Oriente.

En cuanto a la red municipal de salud de la comuna de Providencia, contamos con tres CESFAM, dos CECOSF, un SAPU, un COSAM, un Centro de Especialidades Odontológicas y una Farmacia Comunitaria.

**Tabla N°5: Centro de Salud de la Comuna**

Establecimiento	Dirección
<b>CESFAM Dr. Hernán Alessandri</b>	Los Jesuitas 857
<b>CESFAM El Aguilucho</b>	El Aguilucho 3292
<b>CESFAM Dr. Alfonso Leng</b>	Manuel Montt 303
<b>CECOSF Marín</b>	Marín 0520
<b>CECOSF Andacollo</b>	Andacollo 1661
<b>SAPU Bahamondes</b>	El Aguilucho 3235
<b>COSAM Dr. Germán Greve</b>	Manuel Montt 2051
<b>Centro de Especialidades Odontológicas Leng</b>	Eliodoro Yáñez 1261
<b>Farmacia Comunitaria</b>	Av. Salvador 1029

De acuerdo a lo establecido por el Modelo de Salud Familiar, cada CESFAM debe abordar un territorio determinado que permita a su equipo de cabecera conocer a la población a la cual se interviene día a día, por medio de las prestaciones de salud que se entregan.



[illegible]

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020 y comenzó en China.

El diagnóstico se confirma con un examen PCR específico para SARS-CoV-2. Muchos pacientes son asintomáticos, sobre todo la población joven, es por esto que el ministerio de salud dispuso la estrategia TTA (testeo, trazabilidad y aislamiento) que es la búsqueda activa de casos COVID en la comunidad.

## Desafíos comunales de salud en pandemia COVID-19.

Plan de Salud 2021

## 1. Prevención:

Infraestructura: En forma temprana realizamos modificación de nuestra infraestructura, se instaló acrílicos en todas las recepciones de nuestros centros de salud. Se separó ingreso y salas de espera para pacientes con patologías respiratorias y para pacientes no respiratorios.

Se organizó cada sala de espera bloqueando asientos para asegurar una distancia social de mínimo 1 metro entre paciente y paciente.

Se instaló en nuestros tres CESFAM dos boxes para toma del examen PCR, algo que anteriormente solo estaba reservado para hospitales.

Se comenzó a adquirir elementos de protección personal en forma temprana desde febrero 2020, eso permitió que nuestra comuna tuviera en todo momento un excelente abastecimiento de protectores faciales, mascarillas, delantales, buzos, cubre calzado, gorro, guantes, alcohol gel, amonio cuaternario e hipoclorito de sodio para brindar protección a nuestros funcionarios de salud y a nuestros pacientes.

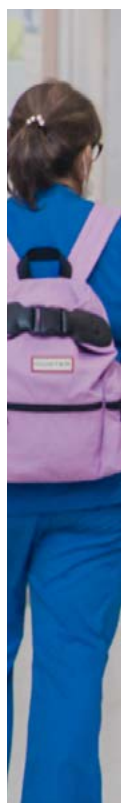
Se realizó desde abril somatización de todos nuestros centros de salud por una empresa especializada para minimizar aún más el riesgo de contagio de COVID.

Se comenzó desde marzo a realizar visitas epidemiológicas en al menos dos oportunidades por establecimiento en los 58 ELEAM ubicados en la comuna, con 1.100 residentes (Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores) y se ha mantenido contacto diario con cada uno de estos hogares, se educó, se entregó protocolos, se supervisó la infraestructura y el cumplimiento de protocolos, se denunció a SEREMI y a SENAMA los hogares que no cumplían con protocolos, logrando así minimizar los contagios de COVID en estos establecimientos y disminuir así la tasa de letalidad de la enfermedad.

Se brindó acceso a atención médica en forma oportuna a todos los residentes de los ELEAM de Providencia, sin hacer distinción por FONASA E ISAPRE (recordar que los beneficiarios de nuestros centros de salud son pacientes que tienen FONASA como previsión), tomamos más de 700 PCR en estos establecimientos.

Programa COVID: en abril se empezó a contratar más personal para atender la importante demanda con pacientes que consultaban con sospecha de COVID, se contrató más médicos, enfermeras, TENS, kinesiólogos, se compró computadores, teléfonos y se creó correo de acceso para nuestros vecinos tanto FONASA como ISAPRE, se brindó un acceso a nuestros pacientes y atenciones domiciliarias a casos de urgencia, traslados en ambulancia de urgencia, traslado de pacientes a residencias sanitarias y en consecuencia pudimos salvar vidas.

A continuación, se implementó el convenio TTA testeo, trazabilidad y aislamiento para realizar búsqueda activa de casos en la comunidad, esto en población sana, asintomática, lugares donde existe alta concentración de personas, vecindarios con cites, plazas, iglesias donde se reúnen migrantes, salidas de metro, torres y juntas vecinales.







## 2. RRHH:

Protección y apoyo de funcionarios: Desde abril se comenzó con sistema de turnos de nuestros funcionarios de salud cada 7 días y cada 14 días, para proteger a nuestro personal y para minimizar el riesgo de contagio dentro de nuestros centros de salud, si bien tuvimos varios funcionarios contagiados con COVID, siempre tuvimos personal de apoyo gracias al diseño de este sistema de turnos.

Realizamos capacitación constante en el adecuado uso de todos los elementos de protección personal, se realizó mensualmente toma de test rápidos y de PCR a funcionarios de salud como rutina preventiva.

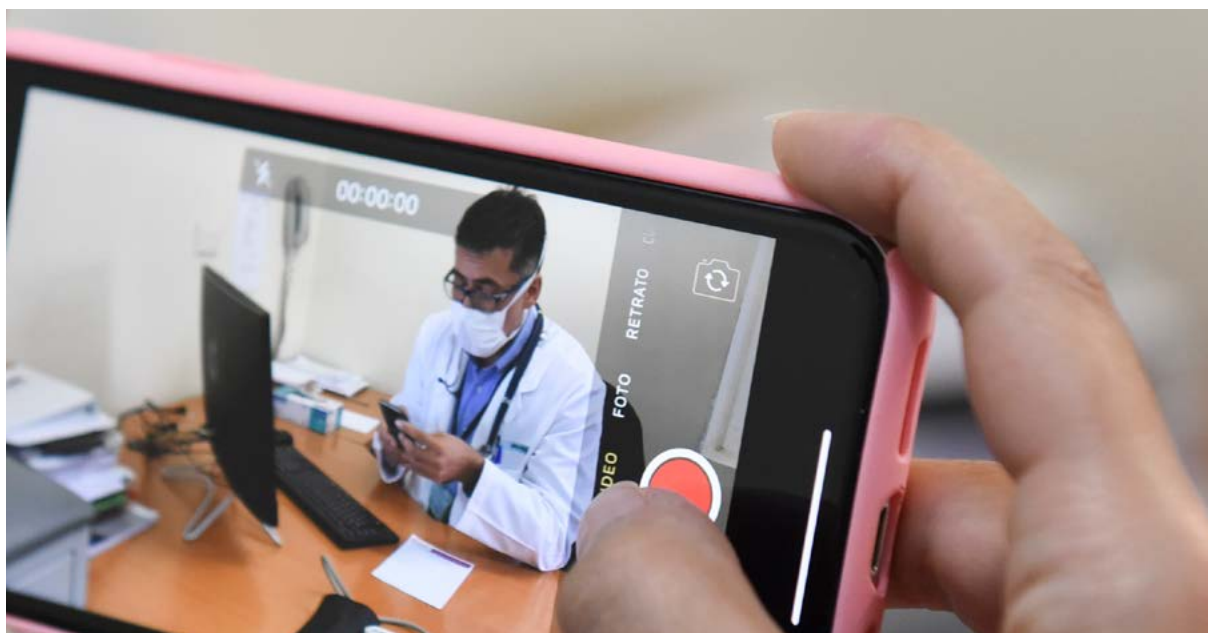
Mayor contratación de personal de apoyo: para permitir el sistema de turnos, para realizar el doble o triple de atenciones domiciliarias, para realizar telemedicina, para realizar testeo, trazabilidad y aislamiento preventivo de COVID, por tanto, se contrataron más médicos, más enfermeras, más TENS, más kinesiólogos, más administrativos, conductores y auxiliares de servicio.

## 3. Acceso:

Uno de los ejes de calidad de nuestra comuna siempre ha sido brindar buenos accesos a la atención de salud, es por esto que durante la pandemia esto cobró mayor relevancia y en muchos casos marcó la diferencia entre la vida y la muerte. Un paciente con COVID con acceso oportuno a la atención de salud tendrá un menor riesgo de muerte por la enfermedad.

Si bien ya habíamos implementado Hora Fácil en febrero para atenciones de urgencia médicas, dentales y de matrona, en esta pandemia incorporamos la posibilidad de solicitar horas de control de salud y horas para apoyo psicosocial, tan relevantes y necesarios en esta pandemia.





**Tecnología:** Nuestra comuna fue una de las pioneras en implementar la telemedicina en nuestros centros de salud, esto significaba que el paciente fuera atendido virtualmente a través de la plataforma Meet, Zoom o video llamado de WhatsApp, esto nos ayudó a descongestionar nuestros centros de salud y a asegurar una distancia social, y constituyó una importante medida preventiva pues el paciente ya no necesitaba salir de su casa para recibir una atención de salud.

**Entrega de fármacos y alimentación complementaria a domicilio:** Desde abril se comenzó con la entrega de fármacos y alimentación complementaria a nuestros adultos mayores, esta medida fue implementada para protegerlos y ha contribuido a la satisfacción usuaria de nuestros pacientes al brindar tranquilidad y seguridad.

De la mano con esta estrategia, nuestra Farmacia Comunitaria también implementó la venta de medicamentos a domicilio para evitar que nuestros pacientes tuvieran que desplazarse para poder adquirir sus medicamentos, contribuyendo así a la prevención de COVID en nuestra comuna.

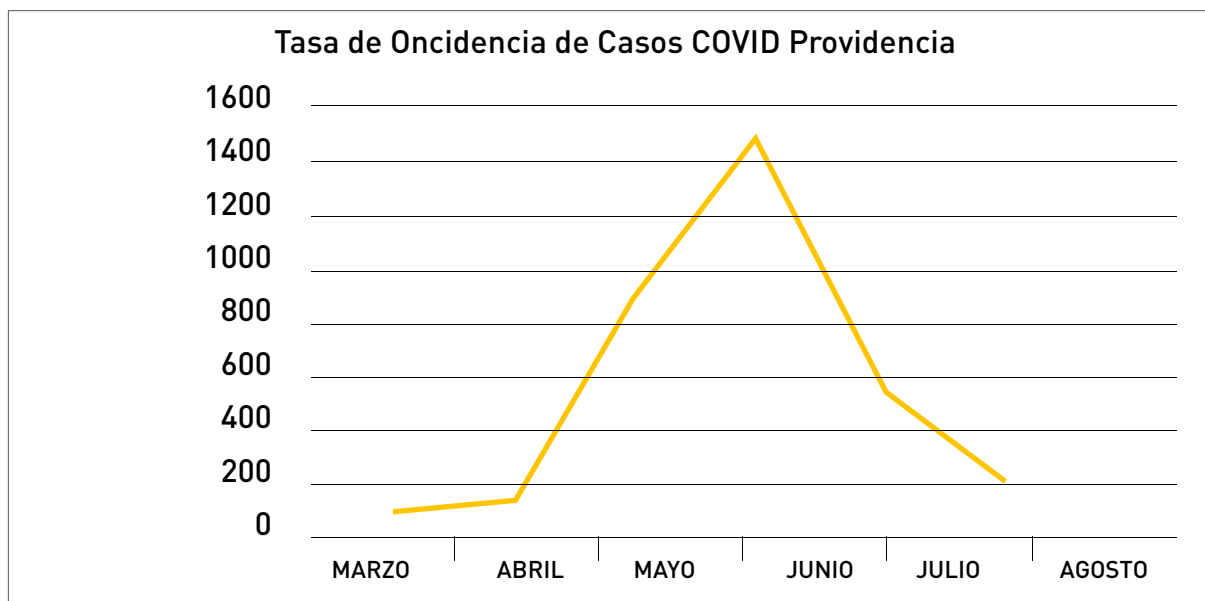
**Vacuna antiinfluenza a domicilio:** Por primera vez en la comuna se implementó la vacuna antiinfluenza domiciliaria para todos los adultos mayores residentes en nuestra comuna, fueron vacunados en su domicilio un total de 10.000 adultos mayores, terminando este proceso en abril 2020 previo inicio de las cuarentenas totales.

**Operativos de salud en terreno:** Con motivo de la pandemia este año hemos realizado diversos operativos de salud, en ELEAM, en albergues, afuera de embajadas, en la calle, en residencias SENAME y en domicilios, en ellos brindamos atenciones médicas de salud, atenciones odontológicas, atenciones de matrona y toma de PCR.

## COVID en Providencia

A la fecha en nuestra comuna ha habido más de 3.000 pacientes con COVID, la mayoría ha sido atendidos por nuestros centros de salud, teniendo un 100% de trazabilidad de todos los casos positivos y de sus contactos estrechos.

**Gráfico N°8: Tasa Incidencia Casos COVID-19, Providencia 2020**



Fuente Unidad de Gestión de Datos Dirección de Salud Providencia

Para poder realizar una atención adecuada a nuestros pacientes con COVID, se contrató más personal médicos, enfermeras, kinesiólogos, técnicos paramédicos y se realiza atención y seguimiento de lunes a domingo, incluimos también a nuestros pacientes ISAPRE sin hacer distinción, entendiendo que un acceso oportuno es fundamental para prevenir complicaciones de esta compleja enfermedad. Es así como realizamos atenciones telefónicas, atenciones en domicilio, toma de PCR en domicilio, rescate en ambulancia y traslado de pacientes COVID positivo que presentaron complicaciones, realizamos entrega de fármacos a domicilio y educación al paciente y a toda la familia, traslado de pacientes a residencias sanitarias.

## Albergues:

Otra necesidad surgida de la contingencia COVID19 fueron los albergues. Nuestra comuna cuenta en su territorio con 33 embajadas y consulados, a las cuales en el mes de abril recurren las poblaciones migrantes con la esperanza de que gestionen su



retorno a sus países de origen. Apoyando en la emergencia y como colaboración humanitaria nuestra Alcaldesa coordina ayuda gestionando el traslado de 400 migrantes bolivianos a Iquique y dispone 4 recintos educacionales como albergues para población venezolana. Tanto el departamento de diversidad e inclusión y pueblos originarios, Fundación Núcleo y la dirección de salud han participado activamente en la colaboración para mantener a esta población sana y cubrir sus necesidades; los establecimientos utilizados como albergues son: Liceo Juan Pablo Duarte, Liceo Alessandri, Liceo Lastarria y Liceo 7.

Cada albergue cuenta con la presencia de un funcionario de salud de lunes a domingo en quién realiza control de signos vitales a todos los usuarios crónicos y a aquellos que han permanecido en cuarentena por COVID19, junto a esto se realizan controles médicos, odontológicos, controles de enfermera y matrona según necesidad. Como apoyo a esta población migrante se realizan distintos tipos de operativos de salud abordando a estos usuarios de forma integral y derivando según necesidad.

**Tabla N°6: Población Migrante por Centro Educacional**

Establecimiento educacional	Número de usuarios
Liceo Victorino Lastarria	135
Liceo 7	162
Liceo Alessandri	50
Liceo Juan Pablo Duarte	32
<b>Total de Población</b>	<b>379</b>

**Tabla N°7: Prestaciones Realizadas en Albergues de Providencia**

Intituciones educacionales	Juan Plablo Duarte	Liceo 7	Liceo Lastarria	Liceo Alessandri	Total
Atenciones médicas	1	63	55	22	141
Atenciones dentales	8	7	16	9	40
Atenciones matronas	4	40	27	57	128
Atenciones de enfermería	214	3.115	3.864	1.057	8.250
Atenciones de enfermería crónicos	13	285	533	34	865



## C. Evaluación del cumplimiento del Plan De Salud año 2020

El plan de salud 2020 tenía 4 objetivos: Gestión, calidad, Infraestructura y participación.

### 1. Gestión, objetivo cumplido.

#### Acceso:

Como fue relevado por nuestra comunidad existían muchos problemas de acceso, básicamente era difícil contactarse telefónicamente con los centros de salud y la forma en muchos casos era ir presencialmente temprano a solicitar dichas horas, es por eso que en febrero 2020 se implementó Hora Fácil, donde llamando a la línea 800000038 el paciente inscrito en nuestros centros de salud podía acceder a horas de urgencia médica, dental y de matrona, además la misma plataforma realizaba la confirmación de las horas de citación.

Otro de los compromisos para este año era el aumento de dotación médica, en enero comenzamos con 2 médicos más y en periodo de pandemia se han contratado más de 7 médicos

para apoyar a nuestros vecinos, brindar atención presencial, en domicilio y por telemedicina, por tanto, se aumentó el número de prestaciones médicas.

Para dar respuesta a la demanda se contrató a más de 6 enfermeras, técnicos de enfermería de nivel superior o TENS, conductor, kinesiólogos para apoyar a nuestros centros de salud.

Otro de los objetivos del año 2020 era la adquisición de una nueva ambulancia para CESFAM Dr. Hernán Alessandri, esta ambulancia se pudo adquirir gracias a la adjudicación de un proyecto presentado a GORE, la ambulancia adquirida cuenta con autorización sanitaria, por tanto está 100% operativa.

## 2. Calidad, objetivos cumplidos.

### **Acreditación, objetivo en proceso:**

En marzo nosotros contábamos con un CESFAM con todas las herramientas para presentarse al proceso de acreditación en salud, que es el Centro Dr Alfonso Leng, y le seguirían en el proceso el CESFAM El Aguilucho y luego CESFAM Dr. Hernan Alesandri, lo que fue suspendido por pandemia dado que la superintendencia de salud suspendió la acreditación de todo centro de salud;” hoy seguimos trabajando en acreditación y nos encontramos a la espera de poder retomar este fundamental proceso.

La acreditación de los centros de salud es un importante objetivo para la dirección de salud y para toda la comuna, cuyas gestiones comenzaron hace dos años. Con esto se busca continuar velando por la calidad y seguridad de las prestaciones otorgadas a nuestros usuarios, para ello se está trabajando arduamente con los tres centros, lo que ha exigido múltiples esfuerzos y tareas a nivel local, con actividades que requirieron del compromiso de los equipos y dentro de las que destacan las siguientes:

- Se establecieron equipos de trabajo multidisciplinario con aumento de horas de gestión para el trabajo de acreditación en salud.
- Se creó un programa de calidad para el año 2020 para cada Centro.
- Se establecieron fechas de presentación en la Superintendencia de Salud para la acreditación de los centros de la comuna.
- Se realizan reuniones semanales con el equipo de calidad del servicio de Salud Metropolitano Oriente.
- Se realizaron evaluaciones por parte del equipo de calidad del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, estas se efectuaron de acuerdo al total de características del Manual General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta.
- Se realizaron planes de mejora de acuerdo a las observaciones realizadas posterior a la evaluación efectuada por el equipo de calidad del Servicio de Salud Metropolitano Oriente.
- Se realizó un monitoreo continuo de los indicadores en Salud de cada centro.

Durante este proceso camino a la acreditación surge la Pandemia por COVID19 y junto con ello la suspensión de procesos de acreditación por parte de la Superintendencia de Salud, lo que obligó a reorganizar adecuándose a los nuevos tiempos, debido a esto el recurso humano fue destinado a cumplir diferentes funciones para poder enfrentar la crisis sanitaria postergando el trabajo en acreditación lo que lleva al equipo a replantearse y crear un nuevo cronograma de trabajo, con readecuación tanto de los profesionales de los equipos de calidad y sus actividades que se vieron orientadas a

resguardar la seguridad de las atenciones en relación a COVID19 dentro de las que destacan:

- Actualización de Autorizaciones Sanitarias debido a cambios estructurales y por traslado de box.
- Se replanteo el programa de calidad adaptado para contexto COVID19.
- Adaptación de Protocolo de Evacuación en contexto COVID19.
- Creación de protocolo de Uso de Elementos de Protección Personal en la Prevención de la transmisión de COVID19 – SARS-COV-2.
- Creación de protocolo de Triage de atención a usuarios en contexto COVID19.
- Capacitación y difusión a los funcionarios sobre Protocolo de Uso de Elementos de Protección Personal.
- Creación de Protocolos e implementación de nuevas normas de atención en box para el retorno seguro.
- Creación de protocolos e Implementación atención a los usuarios en la etapa de desconfinamiento.
- Aplicación de pautas de evaluación a los funcionarios sobre Uso correcto de Elementos de Protección Personal.

En mismo contexto pandemia el objetivo de los equipos continuará siendo el trabajar en el logro de la acreditación para el año 2021, cuando se reinicie el proceso de acreditación por parte de la Superintendencia de Salud, con el objetivo final de lograr una atención de calidad, segura y oportuna a nuestros usuarios, para ello se establecieron los siguientes objetivos.

- Realizar reevaluación del porcentaje de cumplimiento de las características del Manual General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta.
- Realizar plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en la reevaluación de características.
- Adecuar protocolos de calidad en contexto COVID19.
- Continuar con el monitoreo de Indicadores.

El inicio de la plataforma HORA FÁCIL fue bastante exitoso, pero en marzo llegó la pandemia a nuestro país y nos obligó a repensar nuestros sistemas de accesos, es así como implementamos esta línea en su máxima capacidad, incluimos controles de salud y hora para apoyo sicosocial, de ese modo logramos mejorar enormemente nuestros accesos.

Adicional a esto en periodo de pandemia cada centro creó otro correo exclusivo para recibir consultas de usuarios, solicitar horas o solicitar información.

Creamos un correo electrónico COVID POSITIVO para aquellos vecinos afiliados a

ISAPRE pudieran acceder a nuestro sistema de atención de salud, trazabilidad y seguimiento.

Como recibíamos muchas solicitudes de pacientes ISAPRE, que se atendían en sistema privado, como municipio se decidió apoyar también a estos pacientes y se les brindó también atención de salud en domicilio y por telemedicina.

Continuamos fortaleciendo el modelo de salud familiar, este año recibimos dos nuevos médicos familiares.

También se implementó como programa piloto el programa de multimorbilidad en CESFAM El Aguilucho donde se contrató médico, químico farmacéutico, enfermera y TENS para brindar atención integral a pacientes con 5 o más patologías crónicas.

Otro de los objetivos de este año era la implementación del Modelo Islandés, modelo innovador en la prevención del consumo de drogas en adolescentes, comenzó con la primera fase que fue la contratación de una profesional a cargo de este programa y comenzaremos con el diagnóstico en colegios una vez que se retomen las clases.

### **3. Infraestructura, objetivo cumplido:**

Este año 2020 conseguimos la RS (recomendación favorable) al proyecto de reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri hoy nos encontramos a la espera de la licitación por parte del Servicio de Salud Metropolitano Oriente. Este proyecto fue un arduo trabajo de dos años, tuvimos que confeccionar un proyecto completamente nuevo, más grande, que tenga capacidad para la atención de 30.000 Usuarios, incluyendo oftalmología, sala de rehabilitación, central de esterilización y más box de atención de pacientes.

Es un proyecto moderno que cuenta con los espacios adecuados de un centro de Salud, la primicia es que será el primer CESFAM de Providencia construido como centro de salud, recordar que los que tenemos son adaptaciones de infraestructuras ya existentes.

La modernización de todos los botiquines de nuestros CESFAM, es otro de los proyectos que nos han permitido aumentar nuestra capacidad de almacenamiento, atender más rápido y enfrentar esta crisis a través de la entrega de medicamentos a domicilio de forma óptima y ordenada.

### **4. Participación, objetivo cumplido:**

De acuerdo a lo planificado se hizo capacitación a nuestros funcionarios en calidad, buen trato y hemos disminuido nuestros reclamos en comparación a años anteriores.

Si bien, este ha sido un año difícil con desafíos, hemos seguido con nuestras jornadas de participación por distintas vías de plataformas digitales como zoom y meet, lo que nos ha permitido seguir en contacto con nuestros usuarios, apoyarlos, relevar sus necesidades e inquietudes y trabajar en equipo.

## D. Centros de Salud de Atención Primaria



### 1. CESFAM Dr. Hernán Alessandri

#### Descripción General:

El CESFAM Dr. Hernán Alessandri es una institución pública municipal que otorga atención de Salud Primaria, formando parte de la Red de Salud Metropolitano Oriente (SSMO), se encuentra ubicado en calle Los Jesuitas 857, sus áreas de influencia son las Unidades Vecinales N° 14, 16 y 16ª, su funcionamiento data del año 1983.

Fue el primer establecimiento de Salud de la comuna, inaugurado en Mayo de 1983, por la Alcaldesa Sra. Carmen Grez de Anríquez, y el Director de esa época Dr. Fernando Lira Chadwick.

Su infraestructura corresponde a una adaptación de un edificio que originalmente funcionaba como galpón de una industria textil de tejidos e hilandería construida el año 1933 perteneciente a la Familia Sermini. Las divisiones interiores son de albañilería reforzada, condiciones que reflejan la rigidez de su estructura para adaptarse a los continuos cambios primeramente como Consultorio a Centro de Salud, para finalmente ser un Centro de Salud Familiar

El CESFAM cuenta con el Centro Comunitario de Salud Familiar CECOSF Marín,

ubicado en calle Marín 0520, que brinda atención de salud a una parte de la población inscrita, trabajando de manera complementaria, cuyo objetivo es que se resuelvan de manera más expedita la demanda de atención por su cercanía con la comunidad.

La población inscrita validada por FONASA para el año 2020 es de 25.914, el grupo etario preponderante es el de 20 y 64 años con un 61 %, seguido por el grupo > de 65 años 26 %.

Del Total de nuestra población inscrita, la población migrante corresponde al 9,4%, con predominio de los migrantes de nacionalidad Peruana 3,3%, seguidos los de nacionalidad Venezolana 2,7%

## Dotación:

Actualmente, se cuenta con Equipos Multidisciplinarios, dentro de los cuales se encuentran los Equipos de Sector encargados de la atención directa de una población acotada de familias, donde cada equipo de sector cuenta con una persona que ejerce las funciones de Jefe de Sector y los Equipos Transversales, que están constituidos por 2 grupos: los que apoyan administrativamente todos los procesos del CESFAM y un segundo grupo que realiza actividad asistencial no sectorizada.

Considerando la dotación del CESFAM, CECOSF Marín y los funcionarios contratados por diversos Programas y Convenios, se cuenta con un total de 147 funcionarios, equivalente a 125,1 jornadas de 44 hrs y en relación al año 2019 un incremento de 17 funcionarios equivalente a un 10,5% (12 jornadas de 44 horas). La distribución se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla N°8: Dotación de CESFAM Dr. Hernán Alessandri**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Director/a	1	44	1
Médico	19	617	14,0
Odontólogo	11	264	6,0
Químico Farmacéutico	2	88	2,0
Emfermero	11	423	9,6
Matrona	6	191	4,3
Nutricionista	5	167	3,8
A. Social	6	220	5,0
Psicólogo	5	169	3,8
Kinesiólogo	8	264	6,0
Profesor Ed. Física	1	42	1,0
Terapia Ocupacional	1	44	1,0
Ed. Párvulos	0	0	0,0
Técnico Paramédico	21	902	20,5

Ed. Párvulos	0	0	0,0
Técnico Paramédico	21	902	20,5
TPM farmacia	5	220	5,0
TPM dental	7	298	6,7
Of. Administrativo	18	748	17,0
Ginecólogo	1	15	0,3
Aux. Paramédico PNAC/PACAM	2	88	2,0
Técnico Nivel Superior en Podología	1	22	0,5
Auxiliar de sevicios	11	462	10,5
Conductor	5	220	5,0
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>5.506</b>	<b>125,14</b>

Importante destacar, que el mayor aumento de dotación se ve reflejado en los siguientes Convenios que nos ha permitido satisfacer la demanda en Contingencia Pandemia COVID-19:

**Tabla N°9: Convenio COVID-19**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Médico	3	110	2,5
Química Farmacéutico	1	44	1
Kinesiólogo	1	22	0,5
Técnico Paramédico	2	88	2
Auxiliar de servicios	1	22	0,5
Conductor	1	44	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>330</b>	<b>7,5</b>

**Tabla N°10: Convenio Testeo, Trazabilidad y Aislamiento (TTA)**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Médico	2	44	1
Conductor	1	44	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>88</b>	<b>2</b>



Como se observa en las tablas, el aumento de jornadas en profesionales Médico, Químico Farmacéutico, Kinesiólogo, Técnicos Paramédicos, Conductores y Auxiliar de Servicios, se debe a la necesidad de enfrentar la Pandemia, dando respuesta a los requerimientos de nuestra comunidad, aumentando: Consultas Médicas, Visitas Domiciliarias, Despacho de Medicamentos y Alimentos a Domicilio, toma de PCR en CESFAM y Búsqueda Activa COVID-19 en la comunidad de nuestro Sector.



## A. Hitos 2020

Debido a la Contingencia por el COVID-19, nos hemos enfrentado a un año de grandes desafíos y que se reflejan en los siguientes ámbitos:

### Atención a Usuarios:

- Creación Correo Institucional CESFAMalessandri@cdsprovidencia.cl y cecosfarmarin@cdsprovidencia.cl
- Disponibilización de agendas a través de Plataforma Hora Fácil
- Acercamiento de atenciones a domicilio para dar respuesta a las necesidades de salud de los usuarios y la comunidad.
- Despacho de Medicamentos y PACAM (alimentos) a usuarios mayores de 70 años, Covid positivos, y con algún grado de dependencia.
- Vacunación Influenza a domicilio, personas mayores y niños/as.
- Realización de exámenes a domicilio a personas mayores que permanecía en cuarentena obligatoria.

### Gestión Clínica y Administrativa:

- Implementación agenda Hora Fácil 800-000-038



- Mejoramiento del acceso a horas profesionales, gestionando oportunamente los rechazos dando respuesta a las horas solicitadas.
- Se realiza Vacunación Influenza a 25.800 personas.
- Entrega de Medicamentos por 2 meses de acuerdo a Stock disponible.
- Implementación de Toma de muestra capilar a los usuarios con tratamiento Anticoagulante Oral (TACO).
- Incorporación de Telemedicina con médicos especialistas nivel secundario con la finalidad de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios que se encuentran en lista de espera: Tele-Diabetología, Tele-Cardiología, Tele-Vascular periférico, Tele-Reumatología, Tele-Cirugía Gástrica, Tele-Neurocirugía
- Atención Podología a usuarios Diabéticos en domicilio.
- Inicio de toma de exámenes de FSH (Hormona folículo estimulante) a mujeres
- Toma de antígeno prostático a hombres de nuestra comuna, bajo criterios médicos de inclusión
- Seguimiento diario de las personas que se encuentran en los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)
- Capacitación a todos los funcionarios en el uso seguro de los Elementos de Protección Personal.
- Realización de Test Rápido para detectar COVID y PCR a todos nuestros funcionarios
- Implementación de Talleres Autocuidado una vez a la semana para los funcionarios.
- Planificación de turnos rotativos para los funcionarios, con la finalidad de resguardar el cuidado de los equipos, centralizando las atenciones en el CESFAM
- Contratación de nuevo Recurso Humano para reforzar atenciones en contexto Pandemia
- Conformación Equipo COVID multiprofesional con la finalidad de abordar Pandemia COVID.
- Creación de Equipo de Avanzada con el objetivo de evaluar en terreno los lugares estratégicos para implementar el testeo masivo en la comunidad.
- Reconversión de las reuniones presenciales por medio de plataformas digitales: Google Meet, Zoom, WhatsApp.
- Gestión de agendas profesionales según Fases Pandemia: Atenciones Presenciales y de Telellamada.

## **Salud Familiar y Comunitaria:**

- Trabajo intersectorial que ha respondido a las necesidades de las diferentes organizaciones generando una colaboración mutua.
- Reuniones de coordinación con el Municipio para la actualización de los Beneficios Sociales implementadas en la Comuna a raíz de la Pandemia.
- Realización de Operativos de Salud en Población Migrante (Albergues e Iglesia Italiana)

- Realización Operativos en Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)
- Capacitación para la comunidad y funcionarios en Huertos Comunitarios.
- Implementación de Talleres virtuales dirigidos a la comunidad.
- Realización del Conversatorio Participativo.
- Reuniones Virtuales con el Consejo de Desarrollo Local (CDL)

## **Infraestructura y Equipamiento:**

- Remodelación Farmacia CESFAM Dr. Hernán Alessandri, para cumplir con los requerimientos de la autoridad sanitaria.
- Adquisición de mobiliario moderno de diseño exclusivo traído desde España, para mejorar el almacenamiento y realizar mayor cantidad de despacho de medicamentos y en forma más rápida.
- Instalación de Acrílicos en módulos de atención al Usuario
- Instalación de Intercomunicadores en módulos de atención al Usuario.
- Mejora en infraestructura y organización para asegurar el distanciamiento social.
- Acceso diferenciado para pacientes con síntomas respiratorios y no respiratorios
- Sanitización periódica en el CESFAM
- Adquisición de celulares para gestión de asistencia a usuarios a través de Teleconsultas.
- Adquisición de Notebook para Teletrabajo.
- Adquisición de Monitor Desfibrilador para enfrentar Código Azul.
- Remodelación Clínicas Dentales en CESFAM Dr. Hernán Alessandri, de acuerdo a la normativa vigente.
- Cambio de piso en Clínicas Dental y Cirugía Menor.

## **Seguridad y Calidad en Atención a Usuarios:**

- Obtención de Autorización Sanitaria de la nueva ambulancia adjudicada por el Gobierno Regional.
- Implementación de Flujos de Atención diferenciada: usuarios con síntomas respiratorios y otros.
- Implementación de Triage en el acceso al CESFAM: Control de Temperatura, aplicación de cuestionario Síntomas Covid, Higienización de manos con Alcohol Gel.
- Tramitación de Autorización Sanitaria de Farmacia CESFAM Dr. Hernán Alessandri.
- Elaboración Protocolo Uso de EPP.
- Entrega diaria de Elementos de Protección Personal a todos los funcionarios.

## **B. Líneas de trabajo 2021**

### **Atención a Usuarios:**

- Optimizar el acceso de la población a las atenciones médicas, odontológicas y salud Mental.
- Continuar potenciando el Buen Trato bidireccional (funcionarios a usuarios-usuarios a funcionarios)

### **Gestión Clínica y Administrativa:**

- Generar Plan de Trabajo con los ELEAM abordando temáticas como: Capacitación en Barreras de Protección y manejo residentes Covid-19, Orientación permanente en la gestión del cuidado de residentes y cuidadores.
- Continuar con estrategias implementadas producto de Pandemia: uso de Plataformas Digitales, Teleconsultas, Telemedicina en diferentes especialidades.

### **Salud Familiar y Comunitaria:**

- Potenciar el trabajo con la Comunidad y Familias.
- Continuar trabajando con el Intersector fortaleciendo el Trabajo Comunitario y la Participación Social.
- Implementar Huerto Comunitario en CECOSF Marín.
- Ejecutar Protocolo de Salud Familiar elaborado localmente.

### **Infraestructura y Equipamiento:**

- Licitación Proyecto de Reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri
- Gestionar remodelación de la Sala de Calderas para la implementación de Bodega de medicamentos y/o insumos.

### **Seguridad y Calidad en Atención a Usuarios:**

- Potenciar el trabajo del Equipo de Calidad
- Postular a la Acreditación.



## 2. Centro Comunitario de Salud Familiar Marín (CECOSF)

### Descripción General:

El CECOSF Marín, inicia sus funciones el 04 de Noviembre de 2013, depende del CESFAM Dr. Hernán Alessandri, se encuentra inserto en la red asistencial, su objetivo es mantener la salud de su población asignada y resolver de manera más expedita la demanda de atención por su cercanía con la comunidad, su orientación está centrada en acciones preventivas, promocionales con Enfoque Familiar y Comunitario.

Su población año 2020 es de 8.707 usuarios, que corresponden al 33,6% de la población inscrita validada del CESFAM Hernán Alessandri, atiende en horario hábil de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs. y viernes de 08:00 a 16:00 horas.

La dotación actual es de 27 funcionarios que conforman un Equipo Multidisciplinario, representando un total de 18,4% de la Dotación total del CESFAM Dr. Hernán Alessandri.

En Marzo de 2020, con el inicio de la Pandemia COVID-19, con la reorganización de la atención, se concluye que la infraestructura del CECOSF Marín no permitía diferenciar las atenciones de acuerdo al motivo de consulta médica (respiratorias y no respiratorias) y por lo tanto, no garantiza un espacio seguro para la población y el Equipo de Salud, por tanto, se toma la decisión de su cierre y traslado el día 24 de Marzo, es así cómo se traslada todo el equipo a CESFAM Dr. Hernán Alessandri, centralizando las atenciones de salud en dicho establecimiento.

Cuando nuestra comuna pasa a Fase 2, reabre sus puertas el día 17 de Agosto para realizar Controles Cardiovasculares a Usuarios Descompensados (Médico, Enfermera y Nutricionista), Controles Sanos, Consultas Salud Mental (A. Social, Psicóloga y Médico), despacho de medicamentos y alimentos en forma presencial y en domicilio,

además se trasladaron las atenciones de Rehabilitación, existiendo un estricto control en el acceso. Importante destacar la comunicación constante con la comunidad para mantenerlos informados de las decisiones tomadas en conjunto con la Dirección de Salud.

### **Desafíos 2021:**

- Mantener y potenciar los vínculos con las organizaciones sociales del sector.
- Mejorar la implementación del Modelo de Salud Familiar Integral y Comunitario. Contar con un Huerto Comunitario, que se implementará en el patio interior del CE-COSF, cuya primera etapa de capacitación se realizó en el mes de Agosto 2020 para usuarios y funcionarios.



### **3. Proyecto de Reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri**

Durante este año, el proyecto de “Reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri, Providencia”, ha continuado mejorando arquitectónicamente, con el compromiso constante de nuestra institución y así cumplir con una infraestructura y equipamiento que dé respuesta no sólo en el ámbito técnico sino también a las necesidades de nuestra comunidad.

El 31 de julio del 2020 se obtiene la Recomendación Satisfactoria (RS) como resultado del análisis Técnico Económico del Ministerio de Desarrollo Social de la Región Metropolitana de Santiago, lo cual permitirá la Licitación por parte del Servicio de Salud Metropolitano Oriente. El proyecto final ha sido el resultado del trabajo permanente realizado durante dos años, ya que se tuvo que elaborar nuevamente considerando el

incremento de la Población Inscrita, para brindar atención a una población de 30.000 personas e incorporar Atención Oftalmológica, Central de Esterilización, incremento de Box Clínicos de Atención, Salas de Reuniones entre otros.

Importante recordar, que el nuevo CESFAM Dr. Hernán Alessandri se encontrará ubicado en calle José Manuel Infante (N°1485 y N°1495) adyacente al actual CESFAM, y que la infraestructura se encuentra enmarcada en el nuevo Modelo de Atención Integral con Enfoque Familiar, que contempla las siguientes características para una Población de 30.000 inscritos:

- Edificio moderno de tres pisos, con patio central de luz, plaza, sala de rehabilitación que tiene acceso al patio interior.
- Sala UAPO. (Atención oftalmológica)

**1º NIVEL:** Acceso principal, SOME Central / OIRS, área farmacia y P.N.A.C, recintos comunes de atención, área de procedimientos

**2º NIVEL:** Área de atención de 2 sectores

**3º NIVEL:** Área de atención 1 sector, áreas administrativas







## 4. CESFAM El Aguilucho

### Descripción general:

El CESFAM El Aguilucho se inauguró en el año 1993 como consultorio médico dental y en el año 2004 se realiza la ampliación y remodelación del Centro de Salud Anexo El Aguilucho. Cuenta con el CECOSF Andacollo, inaugurado en septiembre del año 2016.

El territorio de influencia corresponde a la zona sur- oriente de la comuna; entre sus límites se encuentran las calles Marchant Pereira, Diagonal Oriente, Eliecer Parada, Avenida Tobalaba y Avenida Providencia.

El CESFAM se encuentra dividido en 3 sectores, sector Sur, sector Norte y CECOSF Andacollo; cada uno de ellos con una población y equipo asignado, conformado por médicos, kinesiólogos, matronas, enfermeras, psicólogos, odontólogos, asistentes sociales, nutricionistas, técnicos paramédicos y administrativos, realizando diversas prestaciones, con un enfoque de salud familiar y comunitario.

En las dependencias del CESFAM se encuentra la Central de Esterilización de la comuna, que presta servicios a los tres CESFAM, Centro de Especialidades Odontológicas, unidades dentales de colegios municipalizados y al SAPU.

Del CESFAM también depende el Servicio de Atención de Urgencia Primaria El Aguilucho (SAPU), inaugurado en noviembre del 2014, con horario de 17:00 a 24:00 de lunes a jueves, viernes de 16:00 a 24:00, sábado, domingos y festivos de 8:00 a 24:00.

La población inscrita validada por FONASA para el año 2020 es de 19.747, el grupo etario preponderante es el grupo de mayores de 65 años, con 6.888 personas que corresponde a un 34,8% del total de la población. Del total de nuestra población inscrita, la población migrante corresponde al 2,6%, con predominio de los migrantes de nacio-

nalidad Venezolana correspondiendo al 58%, seguidos en mucha menor proporción por migrantes Peruanos y Colombianos.

**Tabla N°11: Dotación CESFAM El Aguilucho y CECOSF Andacollo**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Director/a	1	44	1,0
Médico	12	385	8,8
Odontólogo/a	8	214	4,9
Químico Farmacéutico	2	56	1,5
Enfermero/a	12	462	10,5
Matrona	6	198	4,5
Nutricionista	4	134	3,0
A. Social	3	116	2,0
Psicólogo/a	5	143	3,3
Kinesiólogo/a	6	200	4,8
Aux. Paramédico PNAC/PACAM	1	44	1,0
Aux. Paramédico de enfermería	4	176	4,0
Aux, Paramédico Dental	6	253	5,8
Técnico Nivel Superior Enfermera	11	611	13,9
Técnico Nivel Superior Enfermería Podología	1	22	0,5
Técnico Nivel Superior Odontología	3	72	1,6
Of. Administrativo/a	17	638	14,5
Auxiliar de servicios	7	286	6,5
Conductor	4	176	4,0
Terapeuta Ocupacional	1	44	1,0
Prof. Educación Física	1	40	0,9
Agente Comunitario	1	33	0,8
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>4249</b>	<b>96,6</b>

En la dotación antes descrita incluye la de los diferentes convenios y la de la central de esterilización comunal que se encuentra ubicada en dependencias del CESFAM.

Durante la pandemia, se ha aumentado dotación a través de dos convenios: COVID y TTA, permitiendo un mejor accesos de la población, a las prestaciones de salud, con aumento de visitas domiciliarias, de toma de exámenes en domicilio (incluida PCR), entrega de medicamentos y alimentación complementaria a mayores de 70 años, y en



el contexto de pandemia la búsqueda activa de personas con COVID en la comunidad, a través de diverso operativos.

**Tabla N°12: Convenio COVID-19**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Médico	4	107	2,4
Enfermero/a	1	30	0,7
Kinesiólogo/a	1	22	0,5
Químico Farmacéutico/a	1	44	1,0
Auxiliar de servicios	2	88	2,0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>291</b>	<b>6,6</b>

**Tabla N°13: Convenio Testeo, Trazabilidad y Aislamiento (TTA)**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Médico	2	33	0,75
Enfermero/a	3	110	2,5
Técnico Nivel Superior Enfermería	2	88	2
Conductor	2	66	1,5
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>297</b>	<b>6,75</b>

## Hitos 2020

En el presente año se han concretado logros importantes entre los cuales destacan:

### Atención a Usuarios:

- Inicio del piloto Multimorbilidad, cuyo objetivo es identificar a la población a cargo de acuerdo con su carga de enfermedad para entregar prestaciones de salud, de manera integral y acorde a las necesidades de las personas, dejando de lado la atención segregada por patologías. Existe un equipo multidisciplinario conformado por enfermera, médico, técnico paramédico, químico farmacéutico y trabajador social, coordinan las prestaciones definidas para cada usuario en forma específica. Como primer objetivo se propone el abordaje de pacientes diabéticos descompensados, candidatos a insulinización. Existe un fuerte componente de educación y autocuidado. En una segunda etapa se define como grupo objetivo personas con HTA resistente.

- Toma de Muestras espontánea: desde enero de 2020, se inicia toma de muestra en forma espontánea, de manera de mejorar el acceso a la toma de exámenes, esto además incentiva el autocuidado.
- Toma de TACO: Se inicia previa capacitación por SSMO toma de INR en domicilio y CESFAM, cuyos resultados se entregan el mismo día, vía remota por el HDS ajustando la terapia según resultado. Se cita a pacientes en horas de la tarde para retirar su esquema. Esto evita el traslado del paciente al hospital y la espera de largas horas para conocer resultado y ajuste de terapia lo que al momento se traduce en satisfacción usuaria.
- Teleconsultas: una estrategia que venía desarrollándose desde el nivel secundario, y que tuvo un fuerte impulso a raíz de la pandemia del coronavirus, fueron las prestaciones de teleconsultas en las especialidades de Reumatología, Cirugía General, Diabetes, Neurocirugía con el fin de disminuir las listas de esperas. Algunas con muy buena experiencia, resolviendo la mayoría de los pacientes que esperaban la consulta del especialista además de mejorar la resolutiveidad de los profesionales de APS al adquirir mayores conocimientos.

## **Salud Familiar:**

- Durante los primeros meses del año, con la llegada de médico especialista en salud familiar, se inician capacitaciones a los sectores en temáticas como: evaluación y abordaje integral de familias. Entrevistas de familia para ambos sectores, además de CECOSF Andacollo.
- Comité de abordaje de abuso sexual y maltrato infantil, tanto en ámbitos de prevención, diagnóstico precoz y coordinación con el Inter sector. Se organiza capacitación a equipo multidisciplinario de CESFAM y CECOSF en herramientas de detección precoz e intervención en temas de VIF y maltrato infantil.
- Formación de “Grupo de mujeres Aguilucho”, que es un grupo de mujeres que generan temas desde sus necesidades, como grupo de autoayuda, lideradas por la Trabajadora Social y Médico Familiar.
- Conformación de referentes de género del CESFAM Aguilucho y Andacollo.

## **Infraestructura:**

- Mejoramiento de Botiquín, se remodela dependencias de botiquín, aumentando los puntos de dispensación de 2 a 3, y la incorporación de columnas de almacenaje de los medicamentos. Esto ha permitido, disminuir los tiempos de espera en el retiro de medicamentos, además de favorecer la seguridad en la entrega de fármacos, al tener un mejor orden en el almacenaje.
- Cambio de mobiliario de sala de espera: se realiza cambio de las banquetas de la sala de espera de los usuarios.
- Bodega de insumos de enfermería: los espacios de almacenajes son muy peque-

ños en el CESFAM, sin embargo, se optimiza el espacio del ex vacunatorio, el que se traslada a la anterior sala ERA, y en su lugar se construye una bodega de insumos de enfermería, lo que permite mayor orden, seguridad, y se remodela la sala ERA, cumpliendo con los estándares de box clínico para la atención de usuarios.

- Se realiza pintura del interior del CESFAM
- Cambios de luminarias a led favoreciendo el bajo consumo eléctrico y otorgando una mejor iluminación en atenciones clínicas

### **Seguridad:**

- Contratación de guardia para resguardar la seguridad de nuestros usuarios, funcionarios y del recinto.

### **Acreditación:**

- Evaluación del SSMO en noviembre de 2019, el equipo de calidad del SSMO liderado por Cristián Ortega, realiza un primer acercamiento a la evaluación en vías de la acreditación, esta fue una instancia muy valiosa que nos permitió detectar brechas y conocer la situación del CESFAM, de manera de avanzar en tareas definidas.

## **B. Líneas de trabajo 2021**

### **Atención a Usuarios:**

- Continuar desarrollando y consolidando el modelo de multimorbilidad, de maneras de incluir bajo control a toda la población con mayor carga de enfermedad, bajo este modelo.  
Mantener la atención en domicilio de aquellos adultos mayores, que así lo requieran, ya sea por problemas de movilidad reducida o falta de red de apoyo para asistir al CESFAM.
- Mantener entrega de fármacos y programas alimentarios a domicilio en mayores de 70 años.
- Mantener un acceso suficiente para la población adulta mayor, evitando asistencia a CESFAM a primeras horas de la mañana.
- Retomar Jornadas de Buen Trato Mutuo
- Se aumentará las horas de médico para CECOSF Andacollo.

### **Salud Familiar:**

- Continuar capacitando al equipo no profesional en herramientas de detección e

intervención precoz de riesgo familiar.

- Potenciar trabajo con intersector, y en red, muy necesario para lograr el impacto necesario en problemas de salud multifactoriales (pobreza, soledad, dependencia, VIF, salud mental etc.)

## Infraestructura:

- Ampliación de sala de espera a través de recursos del SSMO ganado por presentación de proyecto “Mi consultorio se pone a punto”.
- Construcción de sala REAS de manera de dar cumplimiento a estándares de calidad y seguridad en el manejo de residuos.
- Adecuación y optimización de espacios de ambos sectores.
- Separación de boxes dentales
- Construcción de bodega de medicamentos (patio exterior de CESFAM) para cumplir con almacenaje de medicamentos y poder asegurar stock de entrega a usuarios de 2-3 meses de medicamentos.



## 5. Centro Comunitario de Salud Familiar Andacollo (CECOSF)

El CECOSF Andacollo se inauguró el 13 de septiembre del 2016, para cubrir las necesidades de los usuarios y usuarias que se atendían en el CESFAM El Aguilucho. El centro cuenta con dos plantas, conectados por escaleras y ascensor, cuatro boxes de atención general, una sala de procedimientos, dos salas de espera, un box gineco-obs-tétrico y otro de atención dental, botiquín de medicamentos y entrega de alimentos del PACAM Y PNAC entre otros. Sala multiuso, donde se desarrollan actividades con la comunidad que participa activamente.

Perteneciente al CESFAM El Aguilucho, está conformado por médicos, matronas, enfermeras, psicólogo, odontólogos, asistente social, nutricionista, técnicos de enfermería y administrativos, realizando diversas prestaciones, con un enfoque de salud familiar y enfoque comunitario.

Al 2020 hay un total de inscritos de 3.824, quienes reciben las diversas atenciones de salud. Durante la pandemia, se realizan turnos del equipo con el fin de disminuir riesgos de contagio y contar con personal frente a brotes por COVID. Se suspende la extensión horaria, desde marzo hasta septiembre.

Para mantener el acceso de atenciones con los usuarios, se implementa las consultas vía remota (contacto telefónico y tele consultas), además de visitas domiciliarias.

Durante el 2020 se aumenta la dotación de enfermera en 11 horas y de nutricionista en 22 horas. Con el fin de mejorar el acceso a horas de atención médica, se contempla el aumento de 11 horas de este profesional para el 2021

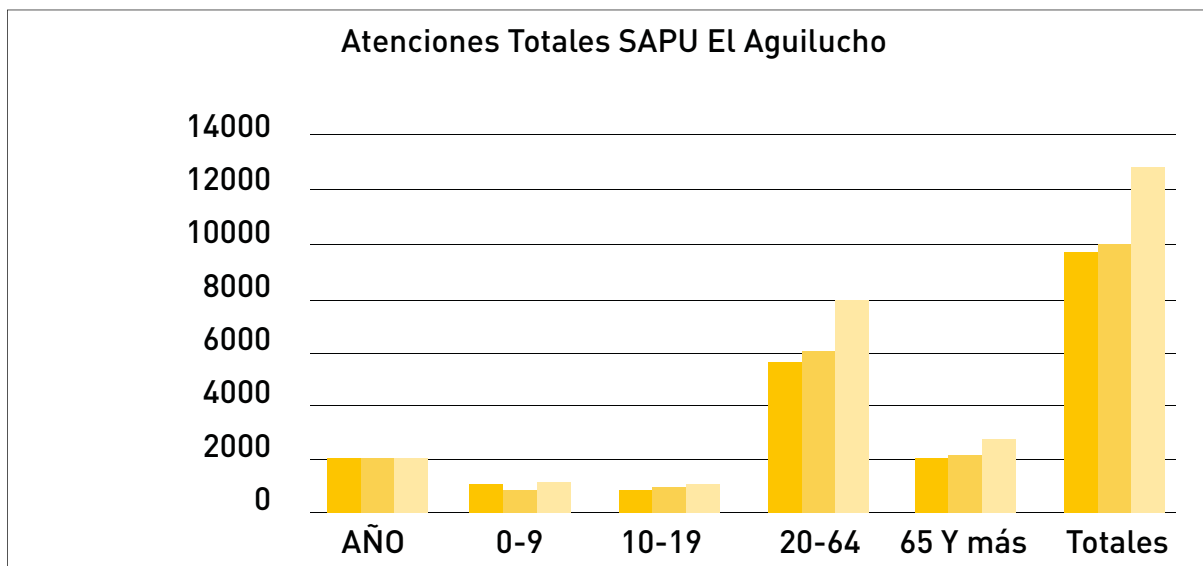
El equipo de CECOSF participa en diversas actividades como, ferias de salud, radio, talleres educativos, operativos y todo lo que requiera la comunidad.

## Servicio de Urgencia de Atención Primaria El Aguilucho

**Tabla N°14: Dotación Servicio de Urgencia Primario (SAPU): 2020**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Médico/a	6	68	1,55
Enfermero/a	3	68	1,55
TENS	4	136	3,09
Auxiliar de servicios	2	88	2,00
Conductor	2	66	1,50
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>426</b>	<b>9,68</b>

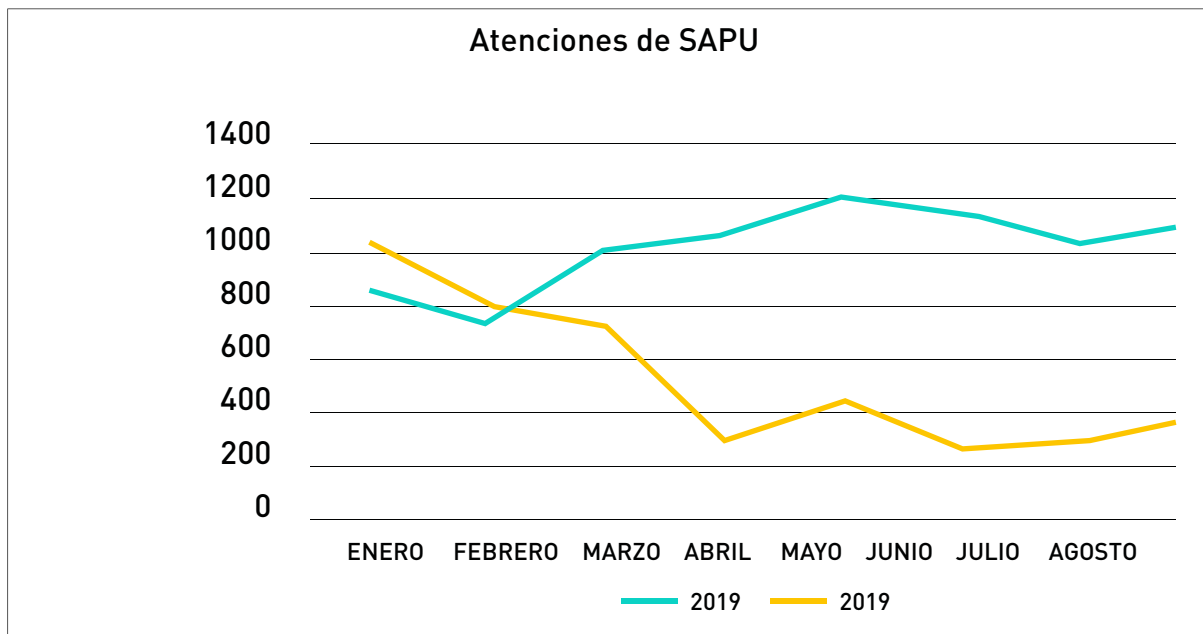
## Gráfico N°9: Prestaciones SAPU, Año 2020



Fuente: Rayen Urgencia Web.

Podemos ver un importante aumento en el número de prestaciones SAPU de un 35% en los últimos tres años, por supuesto en 2020 fue un año diferente.

## Gráfico N°10: Prestaciones SAPU, Año 2019-2020



Fuente: Unidad de Gestión de Datos Dirección de Salud Providencia

Durante los primeros meses del año, las prestaciones del SAPU fueron mayores que el año 2019, y desde marzo comienzan a disminuir como en todos los servicios de urgencias, a consecuencia de la pandemia y confinamiento de la población. Con la llegada de la pandemia, la infraestructura de las dependencias del SAPU se hacen muy insuficientes para un adecuado abordaje de los pacientes con patología COVID, así como para los funcionarios que allí laboran (sala de espera única y pequeña, boxes estrechos). Por este motivo en marzo, la atención de SAPU se traslada a las dependencias del CESFAM, de manera de cumplir con flujos de atención diferenciadas de pacientes con patología respiratoria, como no respiratoria. Esto implica reorganizar los boxes de atención, equipar una sala de reanimación y coordinación con el equipo CESFAM de manera de dar continuidad de la atención. Respecto al recurso humano se aumenta un cargo de 44 horas de auxiliar de servicio, para cumplir con los aseos terminales necesarios en la atención de pacientes con sospecha de COVID:

También destacamos la contratación de guardia en horario completo de SAPU de lunes a domingo y se contrata médico y enfermera de refuerzo para fines de semana y festivos.



## 6. CESFAM Dr. Alfonso Leng

### Descripción General:

Centro de Salud Familiar Dr. Alfonso Leng, es una institución pública Municipal de Providencia, que otorga atención de salud primaria, formando parte de la Red de Salud Metropolitano Oriente y administrado por la Corporación de Desarrollo Social de Providencia. Este edificio, funcionó durante muchos años como el Centro Odontológico Comunal, el cual en abril de 2014 se remodela y comienza su funcionamiento como un



Centro de Salud Integral, obteniendo la certificación como Centro de Salud Familiar (CESFAM) en octubre del año 2015.

Su área de influencia comprende las unidades Vecinales N° 1, 2,3, 12 y 13.

El centro está compuesto por 2 sectores: Pedro de Valdivia y Bellavista. Dentro de su territorio se incluyen los barrios que se encuentran al norte del río Mapocho.

La población inscrita validada por FONASA al corte de julio 2020 alcanza a los 13.732 beneficiarios, apreciándose un crecimiento sostenido de un 16% entre los años 2018 y 2020.

El grupo etario predominante fluctúa entre los 20 y 64 años (siendo un 62,3%), lo que probablemente se deba a la ubicación geográfica del CESFAM, ya que se sitúa en un área con una gran cantidad de establecimientos comerciales y educacionales, lo que podría explicar la predominancia de este grupo etario.

La población migrante del establecimiento corresponde al 13,5% del total. En cuanto a las nacionalidades con mayor presencia, destacan, en primer lugar, la población de origen venezolano con un 43% del total de migrantes en el centro, en segundo lugar, se encuentra la población de origen peruano con un 20% y en tercer lugar la de origen colombiano con 10,3%.

El establecimiento tiene a su cargo las Enfermerías y Unidades de Atención Dental, que se encuentran en las Escuelas y Liceos de su Territorio (Liceo N°7, Liceo José Victorino Lastarria y Colegio Providencia).

## Dotación:

El CESFAM Dr. Alfonso Leng cuenta con un equipo multidisciplinario incluyendo a funcionarios de programas y/o convenios con el servicio de salud.

**Tabla N°15: Dotación CESFAM Dr. Alfonso Leng**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Director/a	1	44	1,0
Médico	10	306	7,0
Odontólogo/a	9	172	3,9
Enfermero/a	7	231	5,3
Matrona	5	151	3,4
Nutricionista	3	99	2,3
A. Social	4	143	3,3
Psicólogo/a	4	119	2,7
Kinesiólogo/a	7	242	5,5
Químico Farmacéutico	1	44	1,0



Técnico Nivel Superior y Aux. Paramédico de Enfermería y Dental	17	704	16,0
Of. Administrativo/a	13	523	11,9
Auxiliar de servicios	5	200	0,015
Conductor	3	132	0,01
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>3.103</b>	<b>70,5</b>

**Tabla N°16: Dotación COVID-19**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Médico/a	1	22	0,5
Enfermero/a	2	77	1,8
Kinesiólogo/a	2	44	1,0
Químico Farmacéutico	1	44	1,0
Técnico Nivel Superior	3	132	3,0
Of. Administrativo/a	1	44	1,0
Auxiliar de servicios	1	20	0,5
Conductor	1	44	1,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>427</b>	<b>9,7</b>

Durante el período analizado, en un inicio se aumentó la dotación como apoyo al trabajo en miras a obtener la Acreditación de Calidad en Salud, profesionales categoría A y B, 22 hrs de odontóloga para apoyar el trabajo asistencial y de ese modo permitir que el resto del equipo avanzara en protocolos y supervisiones. Asimismo, 22 hrs de enfermera y 44 hrs de kinesiólogo, como apoyo en todos los procesos clínicos. Posteriormente, y con la llegada de la pandemia, se hizo necesaria la contratación de personal categoría C, TENS para apoyo de vacunación de influenza, visitas domiciliarias y testeo y trazabilidad de COVID19, 3 jornadas de 44 hrs, además de 44 hrs de funcionario administrativo para refuerzo de triage, y 44 hrs de conductor para apoyo de traslados y visitas domiciliarias, en conjunto con 22 hrs de médico. Todo esto ha permitido brindar apoyo a los usuarios con más necesidades de nuestra población, personas con dependencia y mayores de 65 años.

## Hitos 2019

En el presente año se han concretado logros importantes entre los cuales destacan:

## **Atención a Usuarios:**

- Implementación de la plataforma de agendamiento telefónico (Hora Fácil), lo que ha mejorado notablemente la accesibilidad de los usuarios a atenciones presenciales médicas, dentales y de matrona. Así como también, de video llamada para Controles de Salud y Atenciones de salud mental.
- Aumento de canales de contacto con los usuarios, a través de la creación de los correos institucional y de OIRS, lo que facilitó el acceso a consultas, solicitudes y la gestión de estas.
- Implementación de teleconsultas de todo tipo de profesionales y técnicos del CESFAM para seguimiento y control de patologías, especialmente, crónicas.
- Entrega de fármacos y alimentos a domicilio a usuarios con dependencia y a mayores de 70 años
- Implementación del control remoto del policlínico de TACO, en el CESFAM, para usuarios de Hospital del Salvador, evitando su asistencia al Hospital. Mediante la toma de examen y la dispensación de fármacos realizados en el CESFAM.
- Aumento de teleconsultorías con el HDS (Cirugía vascular, Reumatología, Diabetes, Nutrición, Unidad de memoria, Nefrología, Neurología, Cirugía digestiva, Cardiología).
- Campaña de Vacunación contra la Influenza 2020 con la administración de 11.758 vacunas, aportando al logro de una cobertura de 115,7% de la población objetivo de la comuna. Debido a la pandemia por COVID19 la principal estrategia fue la vacunación extramural y a domicilio.

## **Gestión:**

- Gestión en tiempo real de agenda, según demanda de plataforma Hora fácil.
- Exitosa autoevaluación del CESFAM, en miras de la solicitud de acreditación del establecimiento. Todo este proceso fue pospuesto por el contexto de pandemia que atraviesa el país y el mundo.
- Incorporación de 2° químico farmacéutico para cubrir horario extendido y sábados, con lo cual el botiquín del establecimiento tiene profesional QF durante todo su funcionamiento.
- Aumento en la eficiencia, calidad y acortamiento de los tiempos de respuesta de la asistencia técnica en los relacionado a las tecnologías de la información (TI).

## **Salud familiar y Comunitaria:**

- Énfasis en el uso de las plataformas digitales para el envío de campañas educativas, talleres, conversatorios y actividades de Promoción y Participación de la Salud.
- Aumento del número de visitas domiciliarias integrales, con la participación de otros profesionales, que aportan a la integralidad del modelo.

## **Área infraestructura:**

- Reposición de las instalaciones eléctricas del CESFAM (proyecto en ejecución).
- Mejoramiento de salas de procedimiento dental (boxes 3, 4 y 9) y de procedimiento kinesiológico respiratorio (box 5) con instalación de doble puerta para la protección contra los aerosoles y mayor seguridad ante COVID19.
- Recambio parcial de mobiliario de salas de espera por butacas lavables.
- Sanitización semanal de todo el establecimiento.
- Diferenciación de accesos y separación de áreas para la atención de pacientes respiratorios de otro tipo de pacientes.
- Instalación de acrílicos en puntos de atención al público, para el resguardo del personal, en contexto de pandemia.
- Habilitación de Vacunatorio (autorización sanitaria en trámite)
- Habilitación de Bodega de leche (autorización sanitaria en trámite)
- Mejoramiento de las vías de escape; salida de emergencia área administrativa con puerta especial y ventana de emergencia en box 14.
- Adquisición de vitrinas para almacenaje de material estéril.
- Adquisición y mejoramiento de mobiliario para el resguardo de las partes de papel de la ficha clínica.
- Remodelación de centro de acopio de instrumental esterilizado y contaminado.
- Recambio de equipos computacionales, que permiten una mejor conectividad para reuniones virtuales y teleconsultas.
- Bodega externa que permite tener mayor autonomía en gestión de insumos.

## **Área seguridad:**

- Aumento de las cámaras de seguridad de 4 a 10.
- Adquisición de casilleros para todos los funcionarios.
- Campañas de seguridad y capacitación, con énfasis en el contexto de pandemia, por parte del comité paritario de higiene y seguridad.

## **Líneas de trabajo 2021.**

- Para el 2021, el establecimiento tiene como objetivo fortalecer la innovación y proactividad del equipo, presentando iniciativas que permitan mejorar la atención usuaria, el trabajo y cuidado de los equipos.

## **Atención Usuaría:**

- Potenciar las teleconsultas, para resolver problemas de salud de forma remota.

## Gestión:

- Alcanzar la Acreditación de Calidad en Salud de la Superintendencia de Salud.
- Seguir fortaleciendo la Salud Familiar y Comunitaria.

## Área infraestructura:

- Remodelación de botiquín de farmacia, incorporación de módulo de atención con acceso universal.
- Mejoramiento en la climatización del establecimiento.



## 7. COSAM Dr. Germán Greve Schlegel

### Descripción General:

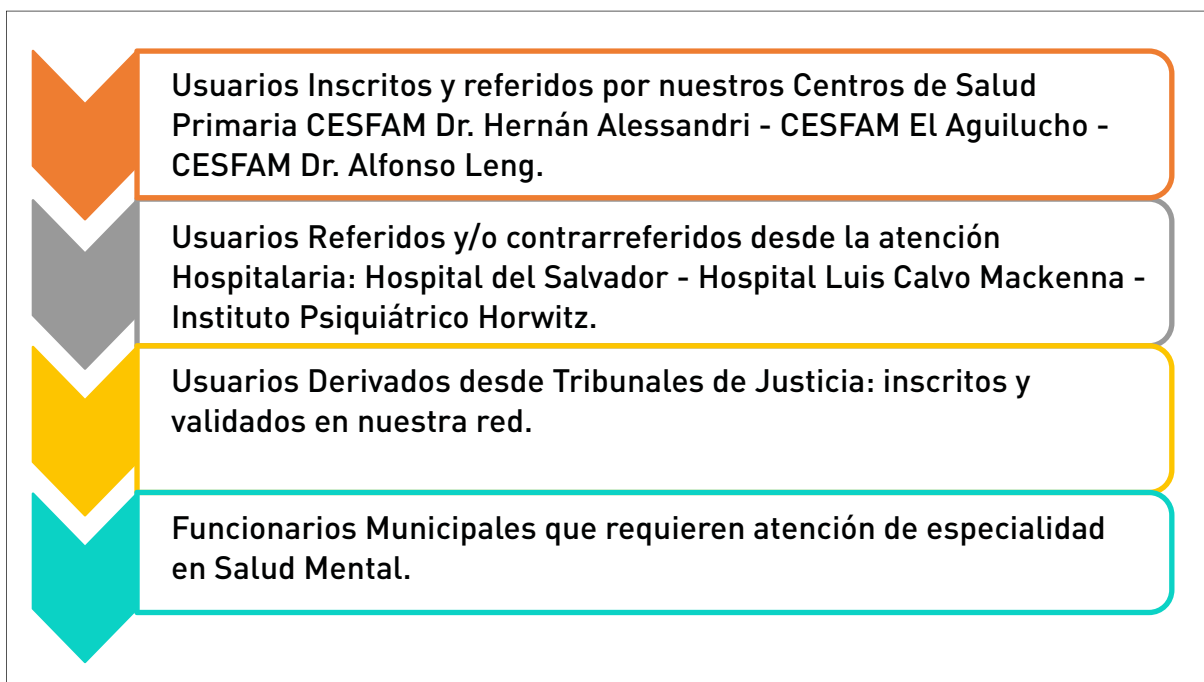
Según el último estudio de Carga de Enfermedad y Carga Atribuible realizado en Chile, (un 23,2% de los años de vida perdidos por discapacidad o muerte (AVISA) se encuentran determinados por condiciones neuropsiquiátricas. Por su parte, instituciones de renombre como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han destacado permanentemente la importancia primordial de la salud mental en los índices de bienestar personal, relaciones familiares y en la contribución al desarrollo de la sociedad y de los países en su conjunto. La OMS plantea que 1 de cada 4 personas desarrolla un o más Trastornos de Salud Mental en su vida. Según el último estudio de Carga de Enfermedad y Carga Atribuible realizado en Chile. Ministerio de Salud, Estudio de Carga de Enfermedad y Carga Atribuible. Santiago, Chile: Minsal; 2007), un 23,2%

En ocasiones, las necesidades de Salud Mental de las personas superan la capacidad técnica y resolutoria de nuestros CESFAM y CECOSF. Para aquellos casos, nuestra red de Salud local cuenta con una instancia de especialidad en Salud Mental ambulatoria, el Centro de Salud Mental y Comunitario Dr. Germán Greve Schlegel.

El CSMC Dr. Greve surge en noviembre del año 2006, por iniciativa de la Dirección de Salud de la Corporación de Desarrollo Social de Providencia. Como centro, buscamos contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población inscrita en la red de salud y de los vecinos de la comuna de Providencia, dando respuesta a la demanda creciente de la población respecto de evaluación, tratamiento y rehabilitación de patologías complejas de nivel de especialidad en salud mental, así como a también mediante la promoción y fortalecimiento de actividades de prevención y promoción secundaria. Queremos ser un Centro Referente de Salud Mental en el territorio, que promueva la integración social y entregue servicios de alta calidad, sensible a las necesidades de nuestra población, de modo oportuno, transparente y costo eficiente.

**Beneficiarios:** Pueden ser beneficiarios del centro personas con previsión FONASA y PRAIS, inscritos en los Centros de Salud, así como pacientes derivados que detallamos a continuación.

## Beneficiarios del Centro de Salud Mental y Comunitario

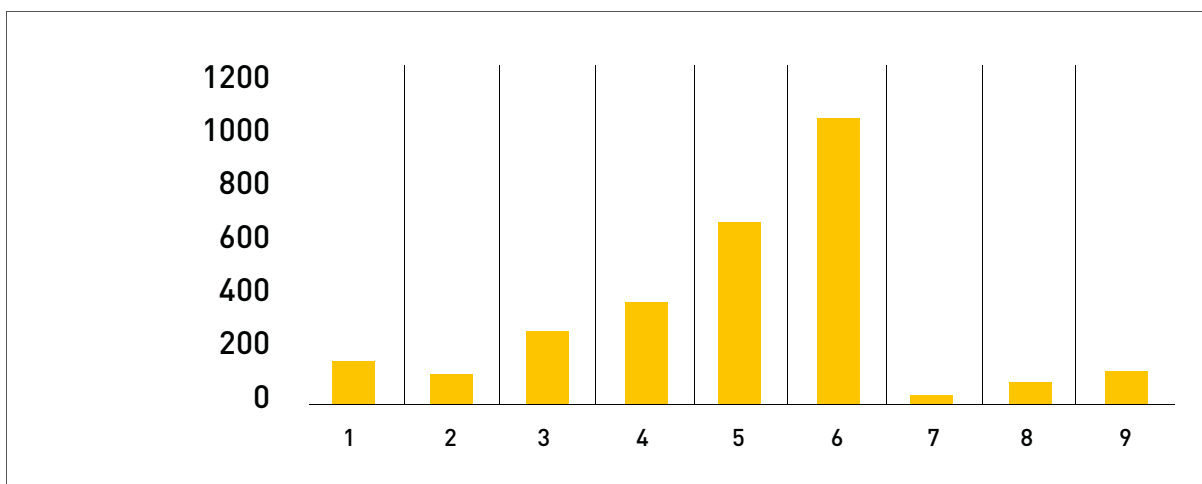


## Prestaciones y Organización interna del Centro

Para atender la creciente demanda de servicios de especialidad en salud mental, contamos en nuestro centro con 10 box clínicos para atención individual y 2 box clínicos para realización de actividades grupales por los distintos profesionales que componen nuestra dotación.

En CSMC Dr. Greve, ofrecemos tratamiento multidisciplinario a personas con enfermedades mentales, de complejidad moderada a severa referidos según protocolos y mapas de derivación establecidos. Realizamos seguimiento y apoyo al equipo del nivel primario en relación a la mejor resolutivez de los casos por medio de consultoría y enlace; desarrollamos acciones de promoción, educación, protección y autocuidado de la salud mental y del tratamiento de las enfermedades mentales de mayor severidad, y participamos en el entorno Comunitario para la vinculación con la Red local intersectorial, dentro del territorio comunal. Actualmente, nuestra población bajo control en el centro a junio del presente año, es de 1.381 personas, compuesta mayoritariamente por usuarios entre 20 y 64 años alcanzando un 73% [1002 personas, en un 63% mujeres], seguido por un 19% de menores de 20 años [259, 58% hombres y 42% mujeres]. Nuestra población adulta mayor de 65 años es actualmente de 120 personas, 9% de nuestra población bajo control, 69% hombres y 31% mujeres.

### Gráfico N°11: Composición Población Bajo Control Junio 2020



Fuente: Rayen

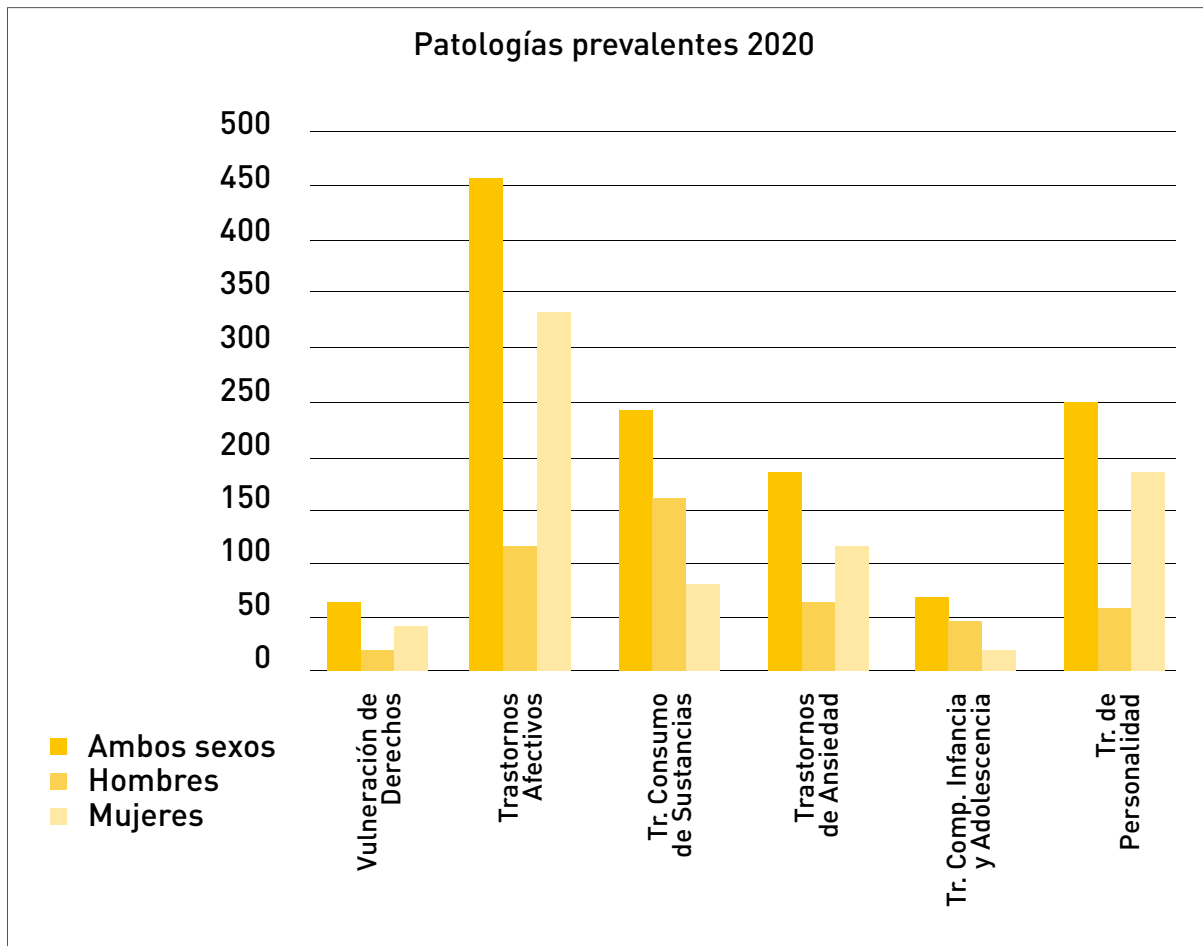
Durante el primer semestre 2020 hemos realizado un promedio de 1.600 prestaciones mensuales, incrementando significativamente el número de prestaciones respecto del período comparado 2019 en el que realizamos 1.200 prestaciones mensuales. Como Centro de especialidad ofrecemos las siguientes prestaciones:

Atención Psiquiátrica, Psicológica. Social Ocupacional y de T. en Rehabilitación	Talleres Psicoeducativos y Grupos Terapéuticos	Actividad Asistencial Docente	Visitas Domiciliarias y a P.S. Cale
Consultorías a CESFAM	Acompañamiento en Colegios y Comunidad	Psicodiagnóstico	Investigación
Psicoterapia individual, pareja y familiar	Ingreso en equipo multidisciplinario	Rehabilitación Psicosocial tipo I y II	Dupla psicosocial y sociocupacional

En términos de prevalencia diagnóstica y composición de necesidades de nuestra población, destacan trastornos afectivos con un 33% [454 personas], Trastornos de personalidad 18% [248 personas], Tr. Por consumo de sustancias 17% [241 personas], Tr. De Ansiedad 13% [185 personas], Tr. Comportamiento Infancia y Adolescencia 5% [70 personas], y un 5% por necesidad de tratamiento especializado a consecuencia de graves vulneraciones de derechos, a saber violencia y abuso sexual [66 personas]



**Gráfico N°12: Patologías Prevalentes Población  
CSMC Corte Junio 2020**



## Organización Interna del Centro

Acorde a las nociones de Ciclo Vital, agrupaciones sintomatológicas afines y la necesidad de articular de modo efectivo la red de actores tanto internos como intersectoriales y comunitarios, el Centro ha sido organizado de acuerdo a los siguientes ejes: Coordinación Infanto Juvenil, Coordinación Adultos, Rehabilitación Psicosocial, Adicciones Adultos y Coordinación Judicial e Intersectorial.

Nuestro eje infanto juvenil, se orienta a población de hasta 20 años que requieran de una atención de especialidad ambulatoria de Salud mental, capaz de abordar de modo integral las diferentes problemáticas por las cuales consultan nuestros pacientes vinculados estrechamente con atención primaria, secundaria, intersector municipal, educacional y judicial. Desde el punto de vista de tratamiento, realizamos consulta

psiquiátrica, psicológica, social y por terapeuta ocupacional a niños y adolescentes, visitas domiciliarias, talleres psicoeducativos, intervenciones psicosociales familiares y de grupo; así también, intervenciones con redes comunitarias. En nuestro territorio, hemos visto cómo la población de niños, niñas y adolescentes con alta vulnerabilidad social, son cada día una realidad preocupante y en aumento. Invertir en prevención primaria, secundaria y mediante intervenciones especializadas intensivas durante la infancia y juventud en una población frágil y con alto daño, es la manera de generar impacto positivo en sus trayectorias de vida.

Eje Adultos y Rehabilitación Psicosocial: 73% de la población bajo control de nuestro centro, corresponde a hombres y mujeres entre 20 y más años con patologías moderadas y severas de Salud mental, constituyendo el eje de mayor envergadura. Cuenta con horas destinadas a profesionales que se encargan de priorizar solicitudes de atención conforme a criterios clínicos, optimizando los procesos de asignación de horas y articulación con la red. Del mismo modo, implementamos un sistema de confirmación de horas hasta una tercera sesión, para así fomentar la corresponsabilidad de éstos y asegurar la cobertura del servicio para todos nuestros pacientes, al mismo tiempo procuramos disminuir las tasas de ausencia y optimizar las agendas de los tratantes al poder reasignar horas en caso necesario.

Contamos también con un programa denominado Rehabilitación Psicosocial para aquellos usuarios que requieren de una oferta clínica suplementaria y de mayor intensidad. Abordamos la rehabilitación mediante un conjunto de estrategias e intervenciones orientadas a aumentar las oportunidades de intercambio de recursos entre el individuo y su medio; en este programa nos esforzamos por orientar nuestro quehacer clínico hacia la apertura de espacios sociales de negociación para el usuario, su familia, la comunidad que lo rodea, así como de los servicios que se ocupan de él. De este modo, los objetivos terapéuticos se centran en que la persona pueda recuperar sus capacidades psíquicas perdidas y/o desarrollar nuevas competencias y capacidades que le permitan desenvolverse adecuadamente en su entorno, a la vez que se trabaja en dicho entorno para que éste genere recursos y apoyos que faciliten el desempeño y la integración del individuo mediante la construcción de nuevas formas de relación. Se trata por tanto, de un programa que mediante diversas acciones individuales, grupales con pares y familiares, en el Centro de Salud y con un fuerte énfasis comunitario buscan construir con el usuario un nuevo sentido y propósito en la vida.

En consideración de los múltiples desafíos clínicos y humanos que ha significado la pandemia que ha marcado el 2020, hemos innovado como centro en la realización de talleres grupales virtuales y atenciones telemáticas, así como confección y entrega en domicilio de dossieres de trabajo los cuales se van monitoreando periódicamente, en pos de mantener continuidad de tratamiento y evitar descompensaciones de usuarios con cuadros severos de Salud Mental.

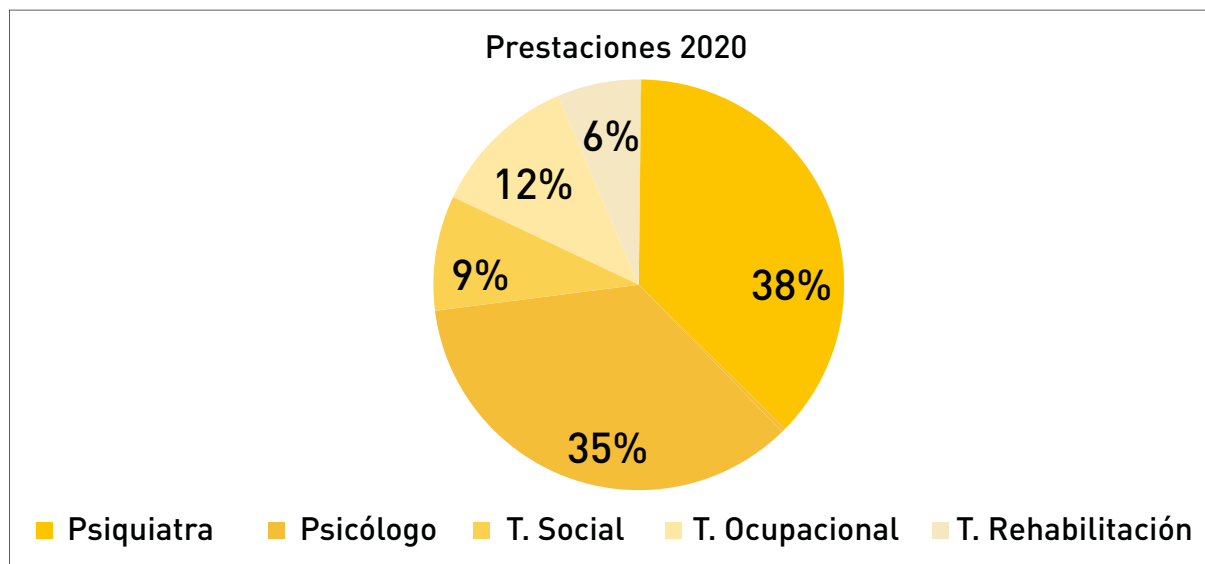
Eje Adicciones Adultos: orientado a la rehabilitación del consumo problemático de alcohol y drogas en población adulta, se encarga de ofrecer un tratamiento de especialidad ambulatoria a personas con consumo de una o más sustancias mediante un equipo multidisciplinario compuesto por psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionales, asistentes sociales y técnicos en rehabilitación, quienes apoyan y sostienen la construcción de modo conjunto con usuario de su plan de tratamiento. Se constituyen como pilares del programa, el trabajo en equipo multidisciplinario, la voluntariedad del tratamiento y el abordaje individualizado de cada uno de los procesos terapéuticos. El programa de adicciones adulto comienza a desarrollarse en el Centro a mediados del año 2007, en respuesta a la alta demanda de atención de pacientes con esta problemática tanto como un motivo único de consulta, como en contexto de comorbilidad de otra patología de Salud mental. Año a año ha ido ampliando sus cupos de atención. El principal requisito para acceder es presentar un problema relacionado con el uso de alguna sustancia psicoactiva, drogas, fármacos o alcohol y haber sido derivado desde nuestros dispositivos de atención primaria, secundaria, comunidad terapéutica o tribunales.

Eje Intersectorial: La perspectiva Comunitaria e intersectorial ha sido relevada en busca de poder dar respuesta a las múltiples necesidades de nuestra población; capaz de vincularse con el intersector y trasladar hacia la comunidad acciones promocionales, preventivas y terapéuticas tendientes incrementando la pertinencia y oportunidad de nuestro accionar, mejorando el uso eficiente de nuestros recursos y estrechar lazos con la comunidad favoreciendo la instalación de capacidades en el territorio, incrementando la satisfacción usuaria y el trabajo en redes

## **Prestaciones realizadas durante el período Enero-Junio 2020**

Durante el período Enero-Junio 2020 hemos realizado más de 11.500 prestaciones por los distintos profesionales, las cuáles se han realizado mayoritariamente de modo telemático, mediante contacto telefónico y video llamada conforme las exigencias que ha significado procurar continuidad de atención en plena pandemia sanitaria. Destacan con un 38% y 35% atenciones de psiquiatras y psicólogos respectivamente.

**Gráfico N°13: Distribución Prestaciones Periodo Enero-Julio 2020**



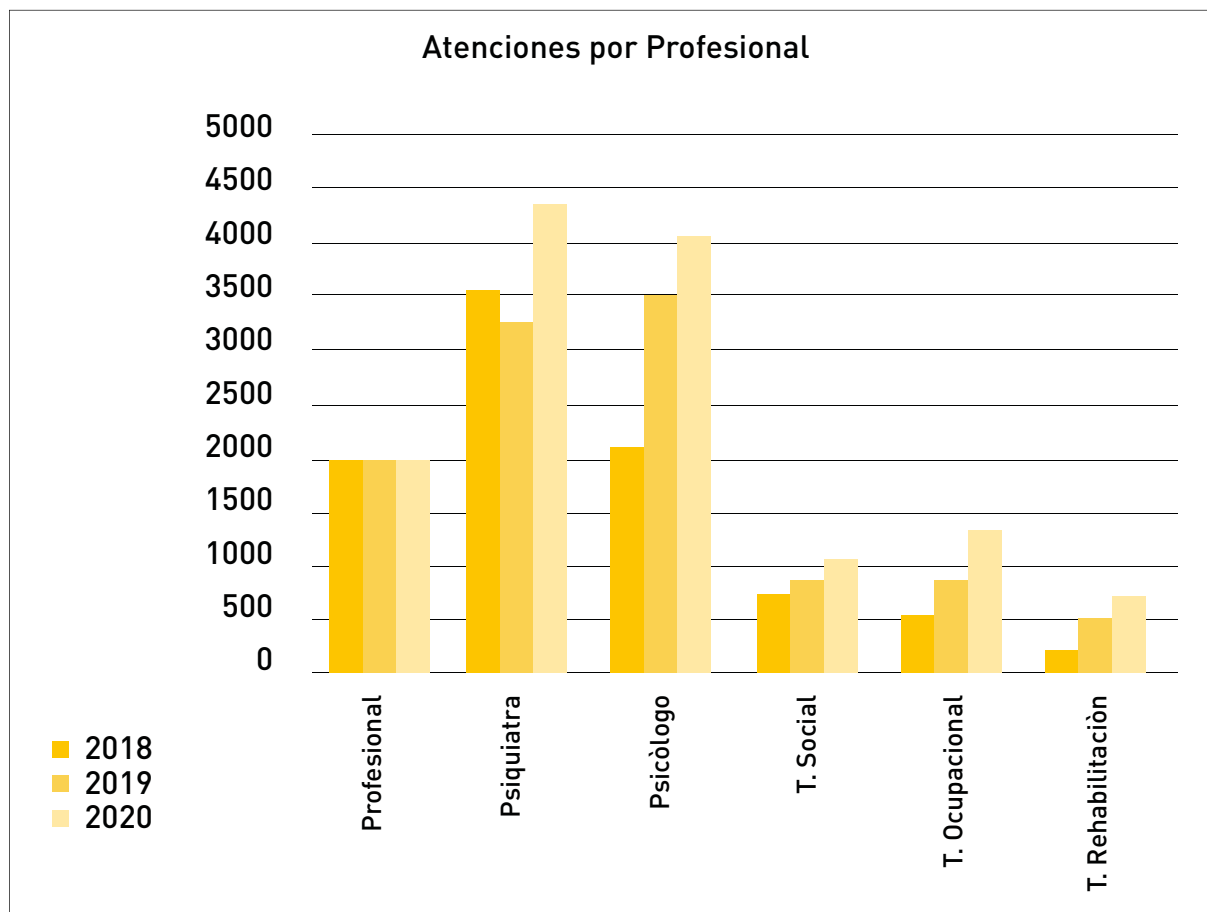
Fuente: Rayen

Mantener el servicio de salud mental en los centros de modo prácticamente ininterrumpido durante la emergencia ha significado un esfuerzo especial para nuestro equipo, puesto además de mantener bajo control a nuestros pacientes muchos quienes han presentado descompensaciones secundarias a los múltiples efectos nocivos de la pandemia, lo que se traduce en esfuerzos clínicos importantes para lograr compensar; hemos visto un aumento significativo de demanda tanto en número de pacientes, como en complejidad, vulnerabilidad y gravedad. Destaca en este sentido, que como centro hemos logrado diseñar e implementar múltiples estrategias destinadas a optimizar nuestros recursos, aumentando de modo consistente en los últimos años el número de atenciones realizadas por nuestros distintos profesionales a iguales períodos comparados.

**Tabla N°17: Atenciones Enero-Julio Años 2018-2020**

Profesional	2018	2019	2020
Psiquiatra	3.535	3.246	4.334
Psicólogo	2.094	3.530	4.040
T. Social	754	888	1.064
T. Ocupacional	562	904	1.348
T. Rehabilitación	255	484	726
<b>Total</b>	<b>7.200</b>	<b>9.052</b>	<b>11.512</b>

**Gráfico N°14: Atenciones Enero-Julio  
Años 2018-2020**



Fuente: Rayen

## Financiamiento y dotación del Centro de Salud Mental y Comunitario

Respecto del Financiamiento del Centro, contamos con tres convenios, los cuales alcanzan la suma de 386.967.132 y financian aproximadamente el 60% de nuestra operación, siendo cofinanciado el restante por aporte municipal destinado con exclusividad a pago de remuneraciones de nuestros funcionarios.

Para dar cumplimiento a nuestra programación de actividades, confeccionada de acuerdo a las orientaciones ministeriales y guías clínicas disponibles en lo que respecta a la concentración, cobertura, frecuencia, rendimiento y participación de instrumentos; así como de la necesidad de poder establecer las brechas y planes de mejora que nos permitan transitar desde el funcionamiento actual al óptimo deseado de un modo gradual y sostenible, nuestra dotación de recursos humanos a septiembre 2020 es la siguiente

**Tabla N°18: Dotación Centro de Salud Mental y Comunitario Año 2020**

Categoría	Nº funcionarios	Nº horas semanales	Nº jornadas 44 horas
Asistente Social	4	151	3,4
Psicólogo	12	352	8
Psiquiatra	8	160	3,6
T. Ocupacional	3	110	2,5
T. Rehabilitación	2	66	1,5
Administrativos	4	176	4
Auxiliar de Servicio	2	66	1,5
Conductor	1	22	0,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>1133</b>	<b>24,8</b>

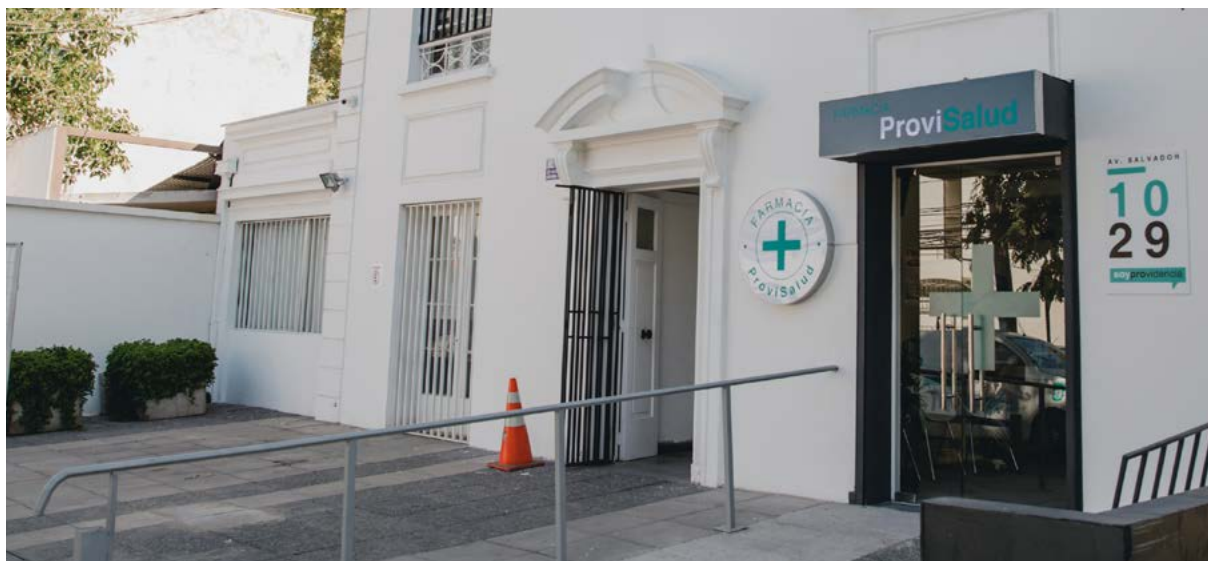
Durante este año 2020 aumentamos horas de psiquiatra para disminuir tiempos de acceso y horas de conductor para realizar mayor número de visitas domiciliarias y de auxiliar de servicio para apoyo durante la pandemia.

## Líneas de trabajo 2021

Para el año 2021, nos esforzaremos en profundizar el liderazgo por parte del CSMC en los temas de salud mental a nivel comunal, incrementar la oferta hacia el Adulto Mayor y en temáticas relativas a mitigación sintomática, vinculación y crianza para nuestra población adulta e infante juvenil; robustecer lazos con la red sanitaria e intersector. Sin lugar a dudas, la pandemia ha generado y previsiblemente continuará generando dificultades en nuestra población, incidiendo tanto en un aumento de de-



manda como en agravamiento de cuadros actualmente en tratamiento. Por ello nos abocaremos a continuar innovando en nuestra oferta programática, así como a continuar realizando nuestros mayores esfuerzos en mantener y mejorar nuestros accesos, continuidad de tratamientos y calidad de servicio que nos caracteriza.



## 8. Farmacia Comunitaria

### Descripción General:

La Farmacia Comunitaria de Providencia es un establecimiento de Atención Primaria de Salud que se funda el año 2016 con el objetivo de mejorar el acceso a medicamentos a la comunidad. Atiende a todos los residentes de la comuna que estén inscritos en la base de datos de DIDECO de la tarjeta “Soy Vecino”.

Durante el último año se han llevado a cabo un total de 15.319 ventas hasta el mes de julio, cifra que supera las 10.369 ventas que se alcanzaron en el mismo período el año 2019. El horario de atención de la farmacia es de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs. y viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

### Dotación

La Farmacia Comunitaria incluye en su dotación un Químico Farmacéutico, el que se desempeña como Director Técnico del establecimiento, 4 auxiliares de farmacia, 1 auxiliar de servicio, 1 administrativo quien se encarga de la atención de nuestro WhatsApp y teléfono. Además de esto, se incorporan, mediante empresas externas, un guardia de seguridad y un motoboy.

Producto de la situación de pandemia vivida actualmente nuestra dotación fue

aumentada con respecto al año pasado en dos funcionarias; una administrativa que centraliza las solicitudes telefónicas y de WhatsApp, lo que nos permite coordinar de manera eficiente despachos a domicilio para nuestros usuarios, y una auxiliar de farmacia, quien se encarga de preparar los pedidos para despacho a domicilio, además de llevar a cabo atención de público, a esto se suma la inclusión del servicio de motoboy para poder despachar a domicilio nuestros productos.



## **Cantidad de beneficiarios**

Durante lo que ha transcurrido del año un total de 4.393 usuarios han comprado al menos una vez sus productos en nuestra farmacia comunitaria.

## **Beneficios de la Farmacia comunitaria**

La Farmacia comunitaria cuenta actualmente con más de 450 productos entre medicamentos, insumos médicos y dentales, artículos de higiene personal y suplementos alimenticios, siendo los artículos más vendidos aquellos que se asocian a terapias de salud cardiovascular (hipertensión arterial y dislipidemias entre otras) y de salud mental (como trastornos del ánimo y depresión). En la siguiente tabla se presentan los artículos más vendidos, clasificación y su precio de venta en nuestro centro:

**Tabla N°19: Productos Más Vendidos en Farmacia Comunitaria con Uso y Valor de Venta**

Producto	Uso	Valor Venta	Comparación con Farmacia	\$ Farmacia Comercial	%
Anfetabutamona 150 mg	Tratamiento Salud Mental	2.850	Ahumada	15.495	443,68%
Paroxetina 20 mg	Tratamiento Salud Mental	1.050	Galénica	11.990	1041,90%
Clopidogrel 75 mg	Salud Cardiovascular	1.920	Ahumada	31.895	1561,20%
Enalapril 20 mg	Salud Cardiovascular	330	Amiga	890	169,70%
Amilodipino 5 mg	Salud Cardiovascular	390	Galénica	1.690	333,33%
Losartan 50 mg	Salud Cardiovascular	450	Galénica	1.190	164,44%
Calcio/Vitamina D 500 mg/400ui	Vitaminoterapia	1020	Ahumada	10.995	977,74%
Ácido acetilsalícílico 100 mg	Salud Cardiovascular	440	Ahumada	798	81,36%
Quetiapina 25 mg	Tratamiento Salud Mental	360	Galénica	8.390	2230,56%
Omeprazol 20 mg	Hipersecreción gastrointestinal	360	Amiga	1.890	425,00%
Paracetamol 500 mg	Analgésico y antipirético	240	Amiga	731	204,58%
Lamotrigina 100 mg	Tratamiento Salud Mental y Epilepsia	1.290	Salcobrand	12.099	837,91%
Escitalopram 10 mg	Tratamiento Salud Mental	937	Galénica	7.390	688,69%
Tamsulosina 0,4 mg	Hiperlasia prostática benigna	1.972	Salcobrand	10.990	457,30%
Atorvastatina 20 mg	Salud Cardiovascular	450	Galénica	2.090	364,44%

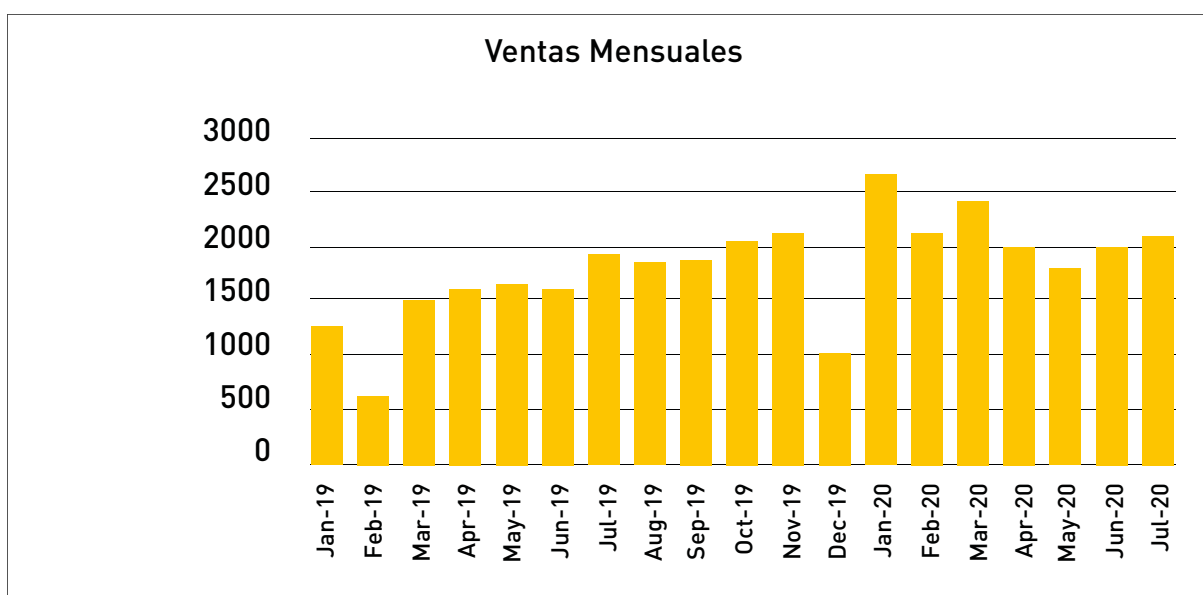
\*Precios comparados con la herramienta del MINSAL [tufarmacia.minsal.cl](http://tufarmacia.minsal.cl) fecha de comparación el día 14/09/2020

Junto con esto, actualmente contamos con la modalidad de compra de alto costo, la que permite intermediar la adquisición de medicamentos que tengan un precio público igual o superior a los \$100.000, siempre y cuando la oferta obtenida por proveedores genere un ahorro de al menos \$50.000. De esta manera hemos podido por ejemplo intermediar la compra del medicamento Osimertinib 80 mg a solicitud de una vecina, fármaco que tiene un valor de \$7.078.399 en el mercado, mientras que mediante nuestra farmacia podemos ofrecerle un precio de \$5.096.413, pudiendo así disminuir fuertemente el gasto de bolsillo de nuestros beneficiarios.

## Problemática 2020:

En comparación al año 2019 se ha evidenciado un aumento en las ventas, mientras que la demanda de medicamentos durante los últimos meses se ha sostenido, tal como se observa en el gráfico a continuación, donde se detalla la cantidad de transacciones realizadas desde Enero del año 2019 hasta Julio del presente año.

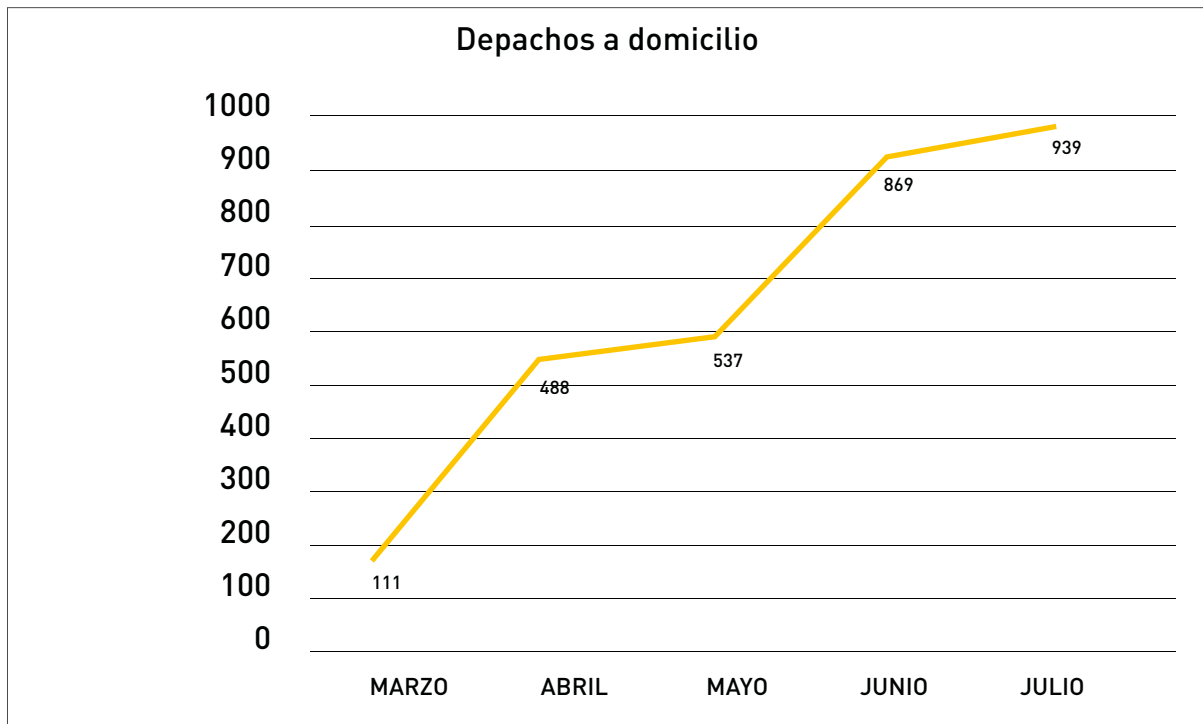
**Gráfico N°15: Ventas Mensuales en Farmacia Comunitaria  
Entre Enero 2019 a Julio 2020**



Fuente: Sistema informático backline

La pandemia ha significado nuevos desafíos, siendo uno de los más importantes el de poder llegar a nuestros vecinos, motivo por el cuál, desde el mes de marzo se implementa un sistema de despacho a domicilio de nuestros productos farmacéuticos, sistema que hasta la fecha sigue acercando sus medicamentos a nuestros vecinos. A continuación se muestra un gráfico con el total de despachos mensuales de nuestra farmacia comunitaria.

**Gráfico N°16: Despachos a Domicilio en Farmacia Comunitaria desde Marzo 2020**



Fuente: Unidad de Gestión de Datos Dirección de Salud Providencia

Otra de las necesidades que evidenció la situación actual fue la de ampliar nuestros medios de comunicación, considerando una población en constante crecimiento y que necesita apoyo para que sus medicamentos les sean despachados a sus hogares.

## A. Hitos 2020

- Desde el mes de Marzo se comienza a realizar despachos a domicilio para nuestros vecinos, habiéndose llevado a cabo más de 3.000 despachos hasta la fecha, sistema que nos ha permitido apoyar a nuestros vecinos en el contexto actual.
- Se incorporó un número de atención telefónica mediante WhatsApp para nuestros usuarios, además de un call center, donde pueden realizar sus consultas y solicitar despachos a domicilio, lo que complementa nuestro ya existente correo electrónico.
- Se realizaron encuentros con los Consejos de Desarrollo Local, participación en iniciativas tales como la señal “Conversando en Andacollo” o las charlas “Mente Pro”, con el fin de dar difusión de nuestra farmacia comunitaria y difundir nuestro servicio.
- Sé intermedio una mayor cantidad de productos a través de la Central Nacional de

Abastecimiento (CENABAST), permitiéndonos aumentar nuestro arsenal de medicamentos y obtener precios de venta menores a las farmacias de cadena.

- El arsenal de medicamentos es trabajado en un comité de farmacia, con el fin de contar con medicamentos e insumos que puedan aportar de manera eficiente a la salud de nuestros vecinos, además de permitirnos utilizar de manera óptima nuestros recursos.
- Se establece un protocolo de obsolescencia, el cual nos permite llevar un mejor manejo del vencimiento de nuestros medicamentos, de esta manera podemos asegurar que ningún medicamento cercano a vencer sea vendido a nuestros usuarios, aportando directamente a su seguridad.
- Se incorpora un nuevo software de ventas, el que nos permite optimizar las gestiones de stock de productos, por otra parte cuenta con un sistema de trazabilidad, lo que nos permite realizar un seguimiento detallado de la venta de medicamentos fraccionados, impactando favorablemente a la seguridad de nuestros usuarios.
- Se ha aumentado nuestro arsenal en base a la necesidad de nuestros usuarios, se han incorporado insumos como termómetros digitales, pastilleros y toma presión. Se han incorporado además insumos dentales, anticonceptivos y tratamientos hormonales, entre otros.
- Se suma al equipo de trabajo a un guardia de seguridad, quién además de aportar en el bienestar de nuestros usuarios y funcionarios nos ha apoyado dispensando alcohol gel y tomando la temperatura de nuestros vecinos, ordenando el ingreso a nuestro recinto.
- Se ha continuado con el sistema de ventas de alto costo, lo que nos ha permitido intermediar la compra de medicamentos con un valor superior a los \$100.000 para nuestros usuarios.

## **B. Líneas de trabajo 2021**

- Mantener el despacho a domicilio, además de los medios de comunicación para ofrecer un servicio óptimo a nuestros vecinos.
- Incorporar a nuestro arsenal medicamentos e insumos de uso veterinario.
- Continuar participando con la comunidad en diferentes instancias, con el fin de alcanzar un mayor número de beneficiarios.
- Desarrollar Talleres con énfasis en uso racional de medicamentos y llevar a cabo atención farmacéutica para usuarios de la Farmacia Comunitaria.





## 9. Farmacia en los Centros De Salud Comunales

Cada establecimiento de Atención Primaria de Salud cuenta con su propio Botiquín de Farmacia donde se despachan medicamentos e insumos médicos a los usuarios inscritos durante todo el horario de funcionamiento de cada uno de los centros.

El sistema de despacho considera el uso de receta electrónica, lo que brinda seguridad en el proceso de selección y entrega de medicamentos a nuestros usuarios. El arsenal farmacológico comunal contempla un total de 276 medicamentos, entre los que se incluyen fármacos del programa Cardiovascular, Salud Mental, y Salud Reproductiva, entre otros. Durante el año 2020 se incorporaron nuevos medicamentos, dentro de los que destacan los anticoagulantes orales, medicamentos que con anterioridad a su incorporación a las Farmacias de la comuna debían ser retirados por los usuarios en el Hospital del Salvador.

Desde Enero de 2019, los 3 CESFAM cuentan con un Químico Farmacéutico en jornada laboral de 44 hrs, quienes son los encargados de cada Botiquín. Adicionalmente, en el mes de Mayo de este año, se incorporó un Químico farmacéutico en jornada de 22 hrs al CESFAM Aguilucho, el cual se incluyó en el equipo de multimorbilidad para mejorar la farmacoterapia de usuarios que presentan múltiples patologías concomitantes. Así, si el 2019 fue un año con foco en mejorar el funcionamiento de las farmacias desde el punto de vista asistencial, el año 2020 ha sido un año centrado en implementar y desarrollar servicios farmacéuticos centrados en los pacientes. La siguiente tabla muestra el resumen comunal de las actividades realizadas entre Enero y Septiembre de este año:

**Tabla N°20: N° Actividades por Tipo de Servicio Farmacéutico Desarrollado a Nivel Comunal**

Servicios farmacéuticos	Conteo comunal
Revisión de la medicación sin entrevista	107
Revisión de la medicación con entrevista	87
Conciliación farmacéutica	1356
Educación farmacéutica	1
Seguimiento farmacoterapéutico	177
Reporte de reacción adversa a medicamentos	41
Reporte falla de calidad	1
Reporte de eventos adversos a medicamentos	1
Educación grupal de uso racional de medicamentos	1

En cuanto a la dotación de los botiquines y la carga asistencial, la siguiente tabla muestra la cantidad de Técnicos y/o Auxiliares de Farmacia que se desempeñan en cada centro:

**Tabla N°21: N° Prescripciones y Carga Asistencial Botiquines de Providencia**

N° Prescripciones	CESFAM El Aguilucho	CESFAM Dr. A. Leng	CECOSF Marín	CESFAM Dr. H. Alessandri	CECOSF Andacollo
Promedio periodo septiembre 2019 a septiembre 2020	116.041	10.049	5.094	18.098	3.748
N° de ventanas de atención	3	2	2	3	1
N° de TENS en horario hábil	3	2,5	2	3	1
N° de TENS en extensión	1	1	NA	1	1
Prescripción por TENS en un mes	5.347	4.020	2,547	6.033	3.748

La tabla anterior indica el número mensual promedio de prescripciones despachadas por cada botiquín de la comuna, siendo los CESFAM Hernán Alessandri y El Aguilucho los centros con mayor cantidad de despachos mensuales durante el periodo analizado. La tasa de prescripciones despachadas por cada TENS muestra que las Farmacias cuentan con personal suficiente para brindar una atención adecuada y oportuna en cuanto a la dispensación de medicamentos.

Pese a esto, y para apoyar la gestión de los centros con más carga, durante el año 2020 se realizaron importantes cambios en la infraestructura de CESFAM Hernán Alessandri y CESFAM Aguilucho, incorporando mobiliario de última tecnología que permite mejorar la capacidad de almacenamiento y por tanto optimizar el uso del espacio disponible. También se agregó una ventanilla adicional de atención en Aguilucho para mejorar los tiempos de espera en Farmacia.

## **Problemática 2020:**

La pandemia supuso aumentar la cobertura del proceso de entrega de medicamentos a domicilio, lo que supuso una gran carga asistencial para la unidad.

## **A, Hitos 2020**

- Se renueva infraestructura y mobiliarios de Farmacias en CESFAM Aguilucho y Hernán Alessandri.
- Se activa Comité de Farmacia Comunal, el cual mejora arsenal de carro de paro y desarrolla estrategias de reemplazo terapéutico para fármacos con problemas de abastecimiento nacional por la pandemia, lo que permite desarrollar estrategias oportunas para dar continuidad a los tratamientos requeridos por la comunidad.
- Se implementa el Programa de entrega de Anticoagulantes Orales en CESFAM Hernán Alessandri y en CESFAM Alfonso Leng, completando la cobertura de este servicio en toda la comuna, la cual incluye la toma de muestra y la entrega del medicamento en el CESFAM.
- Se refuerza el Programa de despacho a domicilio de los medicamentos requeridos por usuarios de nuestra comunidad por la pandemia, incorporando a los usuarios con cualquier grado de dependencia, mayores de 65 años con tratamiento crónico, y usuarios con COVID que requirieron algún medicamento de uso agudo, superando los 15.000 usuarios beneficiarios desde Marzo a Septiembre.
- Para evitar la asistencia de los usuarios al Hospital Salvador, se gestionó el acercamiento de los medicamentos dispensados por dicha institución hacia las farmacias de nuestros centros, entregando algunos de ellos a domicilio, en el caso de usuarios con dificultad de desplazamiento.
- Se cambia la metodología de despacho de 30 a 60 días para aquellos medicamentos que son adquiridos por la comuna, para disminuir la frecuencia de asistencia de los usuarios hacia los centros y optimizar el sistema de despacho a domicilio.

- Se implementa el protocolo para realizar quejas de calidad asociadas a medicamentos, insumos y elementos de protección personal, lo cual contribuye a mejorar la atención entregada por las Farmacias.
- Se implementa el protocolo para evitar y gestionar medicamentos e insumos médicos que hayan vencido, lo cual contribuye a disminuir las pérdidas por vencimiento, y asegura la correcta eliminación de los mismos.
- Se presenta la documentación al Instituto de Salud Pública para obtener autorización sanitaria pendiente de Botiquín del CESFAM Hernán Alessandri.
- Se implementa un Plan de Seguimiento Farmacoterapéutico en los centros de toda la comuna, para apoyar a los usuarios del Programa de Salud Cardiovascular a alcanzar sus metas terapéuticas.

**Tabla N°22: N° de Usuarios que Recibieron Medicamentos y/o Alimentos en Domicilio**

Mes	CECOSF Andacollo	CESFAM Aguilucho	CESFAM Leng	CESFAM Alessandri	N° jornadas 44 horas
Marzo	4	85	158	94	341
Abril	224	804	593	1050	2.671
Mayo	211	744	395	1045	2.395
Junio	435	1263	691	1120	3.509
Julio	259	1072	461	1115	2.907
Agosto	413	969	668	954	3.004
<b>Total</b>					<b>14.827</b>

## B. Líneas de trabajo 2020

- Implementar un plan de Atención Farmacéutica en usuarios del Programa de Salud de sala ERA y aumentar cobertura en usuarios del Programa de Salud Cardiovascular, por ser problemas de salud priorizados a nivel comunal, con el objetivo de mejorar la adherencia y optimizar la farmacoterapia en usuarios descompensados.
- Aumentar la realización de talleres de uso racional de medicamentos en todos los centros de la comuna, con enfoque especial en medicamentos del programa de Salud Mental y Cardiovascular.
- Desarrollar una estrategia de Uso Racional de Benzodiacepinas en conjunto a la Unidad de Salud Mental.
- Diseñar un plan de capacitación para técnicos y auxiliares de Farmacia de los Botiquines de toda la red de Farmacias comunal, para desarrollar conocimiento y competencias que mejoren el proceso de dispensación de medicamentos.



## 10. Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alfonso Leng (CEO)

### Descripción general:

Con una ubicación estratégica dentro de la Comuna, el Centro de Especialidades Odontológicas Leng tiene una larga tradición en la entrega de tratamientos dentales de mayor complejidad.

Creado en el año 1982, comenzó otorgando principalmente tratamientos de ortodoncia dando el gran salto el año 2014 cuando se cambió a su ubicación actual, aumentando el número de clínicas y profesionales, modernizando su infraestructura y equipamiento, lo que permitió que hoy en día se puedan ofrecer más de 200 prestaciones diferentes abarcando todas las especialidades dentales.

Si bien es cierto las atenciones que entrega el Centro tiene un valor asociado y está abierta a toda la comunidad, existen varias prestaciones que no tienen costo para los Beneficiarios de la Comuna, en esa línea, el equipo CEO trabaja estrechamente con los CESFAM para que los tratamientos que ofrecen los Convenios Dentales los reciban los usuarios que más lo requieran existiendo además la posibilidad de articular subsidios no reembolsables, otorgados por la Municipalidad a través de DIDECO, que nos permiten que más vecinos recuperen su sonrisa en forma oportuna y profesional en un lugar cercano y acogedor.

### Dotación:

El equipo está conformado por 69 personas, de ellos 20 son técnicos nivel superior en odontología, 15 administrativos y servicios de apoyo, más 35 odontólogos con diferentes especialidades.

## A. Hitos 2020

- Se consolida plan de ortodoncia gratuito para primer año de tratamiento en niños de 12 a 14.
- Se implementa plan de ortodoncia gratuito para segundo año de tratamiento en niños de 13 a 17 años
- Se agrega al equipo CEO nuevo especialista en implantología
- Se aumentan en un 20 % los cupos disponibles para PPV de Prótesis Fija y Removable.
- Se aumentan en un 50 % los cupos de Resolutividad en Endodoncia
- Se implementa plan gratuito de tratamiento periodontal para pacientes Programa Cardiovascular.
- Se renueva equipamiento e infraestructura de pabellón de cirugía menor.

## Buenas Prácticas

- El equipo CEO ha logrado mantener continuidad en la atención durante la crisis social de fines de año 2019 y todo el período de la pandemia.
- Durante el período de pandemia los funcionarios CEO mostraron siempre disponibilidad para apoyar tareas de Farmacia y CESFAM.
- La búsqueda activa de usuarios sujetos a convenios realizada en los primeros meses del año permitió que algunas metas que gestiona el Centro tengan un cumplimiento mayor al 90%.

## B. Líneas de trabajo 2021

- Debido a la pandemia varias líneas de trabajo año 2020 se debieron postergar para el año 2021, el próximo año el énfasis estará puesto en:
- Lograr aumentar el número de cupos disponibles en los Convenios GES 60 Años, Más Sonrisas Para Chile y Hombre Escasos Recursos, permitiendo de esta forma mejorar la cobertura de estos grupos objetivos.
- Lograr aumentar los cupos de PPV disponibles para Embarazadas, Prótesis Fija, Prótesis Removable, implantes y ortodoncia permitiendo mejorar la resolutividad en estas prestaciones.
- Retomar campaña estable y progresiva de captación de pacientes en Vecinos y estudiantes de la Comuna.
- Digitalización de boletas.



# DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

## Participación Social y Satisfacción Usuaría

De acuerdo al Modelo de Salud Familiar y Comunitaria, la Participación es fundamental para generar el involucramiento de la comunidad en estrategias de cuidados en la situación de salud de cada territorio. Sus principales mecanismos corresponden a:

- Oficina de Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Consejos de Desarrollo Local.
- Comité de Gestión de Usuarios.
- Mesas Territoriales-Intersectorial.
- Diagnóstico Participativo.

La comuna de Providencia cuenta con 3 Consejos de Desarrollo Locales bajo el alero de cada uno de los tres centros de salud de la comuna, los cuales elaboran un Plan de Trabajo de acuerdo a la realidad de cada territorio, que busca responder a las necesidades priorizadas por los usuarios.

Durante el 2019 en coordinación Participación en Salud y Oficina de Migrantes de la Municipalidad se realizó una jornada dirigida a trabajadores sociales de la comuna para actualizar procedimientos en trámites de visas y prestaciones de la oficina para aumentar la derivación de casos, asimismo se trabajó el flujo de atención de salud a migrantes para estandarizarlo en los centros de salud de la comuna favoreciendo una mejor acogida al sistema de salud.

Uno de las actividades comunales que se ejecutará próximamente, dado el contexto socio-sanitario es la Jornada Comunal de Buen Trato Mutuo con el objetivo de promover el buen trato usuario-funcionario.

Si bien, a nivel comunal los centros de salud siguen dando respuesta a elementos que surgieron en el diagnóstico realizado el 2019. Durante el periodo de pandemia, se realizaron conversatorios con el objetivo de levantar iniciativas de la comunidad para enfrentar los impactos del COVID-19, que permitan generar estrategias de abordaje en el mediano plazo.

De esta forma se realizaron 3 Conversatorios vía Zoom en el mes de agosto, uno por centro de salud y CECOSF, la cual contó con la participación de usuarios y usua-



rias, organizaciones vecinales, equipo de salud e integrantes de la Unidad Técnica de la Dirección de Salud, en total participaron 87 personas.

De estos espacios surgieron los siguientes elementos primordiales:

## **1. Salud Mental**

- Mejorar acceso a salud mental dada las dificultades de acceso a atenciones previo a la pandemia, preocupación por acceso posterior a ella.
- Considerar estrategias dirigidas a niños y niñas, adultos mayores y personas que han permanecido en sus domicilios con teletrabajo, han visto afectada su salud mental debido al confinamiento y carga laboral/familia.
- Generar estrategias de acompañamiento como; compartir experiencias entre pares, voluntariados en salud mental.
- Información sobre dispositivos e intervención en Violencia Intrafamiliar.

## **2. Desconfinamiento**

- Preparación para el desconfinamiento, realizar educación en el territorio en distanciamiento social y medidas preventivas, básicamente conocer más a fondo la enfermedad y las medidas que puede adoptar cada persona para prevenir (Locatarios pronto a abrir. Temor en volver a salir a la calle).

## **3. Atenciones de Salud**

- Fortalecer atención en salud mental. Escasa movilidad, principalmente adultos mayores por la pandemia.
- Continuidad de controles y exámenes.

## **4. Participación Comunitaria**

- Importancia de la activa participación de las organizaciones vecinales en pandemia (catastros, ollas comunes, , derivación de casos).
- Retomar espacios de taller como los que ofrecían Espacios Mayores (tiempo destinado a estas actividades así como vínculos con talleristas).
- Retomar actividades en el espacio público con grupos pequeños, horarios diferenciados. Considerar horarios ciudadanos para reuniones o actividades.
- Colaboración de la comunidad-equipo de salud.

## **5. Rol de la Atención Primaria**

- Rápida respuesta del equipo de salud durante la pandemia, entrega de medicamentos y PACAM en domicilio.
- Cercanía del Equipo de Salud con la comunidad, mayor comunicación y coordinación con las organizaciones territoriales.

Los participantes además respondieron una encuesta vía correo en la cual destaca que solo un 28% indica no haber presentado problemas para solicitar hora de atención durante la pandemia. En cuanto a las barreras de infraestructura importantes de resolver de acuerdo a la nueva realidad, el 16% indica la importancia de las adecuaciones de espacios por COVID-19 para asegurar distanciamiento físico más aún en salas de espera de los centros.

Y finalmente respecto a los cambios para mejorar la atención y acceso a salud de la comunidad post-pandemia indican:

### **1. Agendamiento remoto de horas –Teleconsultas**

- Mejorar respuestas vía correo, plataforma telefónica e incorporar agendamiento vía web estas modalidades evita que usuarios deban asistir de forma presencial al centro de salud.
- Mantener atenciones por videollamadas.

### **2. Mejoras de Infraestructura -Redistribución de espacios por COVID-19**

- Adecuar espacios al interior del centro de salud, salas de espera principalmente.
- Establecer box definidos para los profesionales.
- Separar mesón de atención-farmacia.

### **3. Continuidad de Atenciones**

- Ampliar cantidad de profesionales.
- Retomar atenciones con dentista, psicóloga, nutricionista en la medida que la comuna pasa a la segunda fase.

### **4. Promoción-Prevención**

- Aforo máximo en el centro de salud, educación para que se respeten las medidas preventivas.
- Vincular actividades DIDECO-Departamento Adulto Mayor.
- Retomar talleres modalidad virtual.

En respuesta a lo anterior, se levanta la necesidad de fortalecer a los equipos de atención primaria para dar respuesta oportuna en el área de salud mental, como área prioritaria a intervenir tanto en la atención individual del equipo psicosocial como en los estrategias comunitarias. De esta forma se genera propuesta de trabajo en Salud Mental que considera la participación de la comunidad en el Programa Piloto de Formación de Agente comunitarios en Salud Mental, proporcionando herramientas prácticas en respuesta al contexto actual sobre apoyo social, primeros auxilios psicológicos y orientación de la red. Además conversatorios locales y comunales con temáticas

atingentes a la actualidad integrando terapias creativas acorde a la mirada integral que requiere la salud mental.

Asimismo se reactivan talleres en modalidad remota y para una mejor difusión de la actividades, talleres, operativos, eventos en salud entre otros se incorporará aplicación móvil de fácil manejo para que usuarios conozcan la oferta de actividades diarias recibiendo información de manera oportuna.

## IV.

# DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

De acuerdo a los lineamientos de modernización de los servicios de atención pública la calidad de atención a nuestros usuarios es un tema relevante, por lo que las Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias – OIRS se transforman en una puerta de entrada al sistema público de Salud y a la primera posibilidad de ejercicio de los derechos de nuestros usuarios.

- El sustento normativo de funcionamiento de las OIRS está dado por los siguientes marcos legales:
- Ley de Autoridad Sanitaria 19.937 del 24 de Febrero de 2004 y sus reglamentos.
- Decreto supremo 680 del 221 de septiembre de 1990.
- Programas de mejoramiento de la Gestión de los Servicios Públicos, Artículo 6, Ley 19553 de 1998.
- Ley de bases de procedimientos Administrativos N° 19880 del 29 de marzo de 2003.
- Ley Auge.
- Ley de ISAPRES.
- Instructivo Presidencial sobre simplificación de trámites de 1998.
- Instructivo sobre Gobierno Electrónico 11 de mayo de 2001.
- Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana de 07 de diciembre de 2000.
- Ley de Financiamiento Reforma de la Salud.
- Programa de Tolerancia y No discriminación conforme a artículos 1,5, 6 y 19 de la

Constitución de la República de Chile y leyes que favorecen a los grupos vulnerables presentes en el Código Civil.

- Dentro de las principales funciones de la OIRS es posible indicar:
- Orientación sobre el funcionamiento de la Red de Salud: Servicios, funcionamientos, horarios, requisitos, documentación que debe acompañar para una solicitud, entre otras.
- Canalización de las solicitudes ciudadanas para que sean realizadas a través de los “Formularios de Requerimiento”, en el que el usuario puede indicar: Reclamo, Consulta, Sugerencia, Solicitud o Felicitación.
- Con el apoyo de las jefaturas, velar por la respuesta a los requerimientos, de esta manera garantizar que nuestros usuarios puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y organismos competentes.
- Ser un espacio de difusión de los Derechos y Deberes en Salud.
- Las definiciones para los tipos de requerimiento que los usuarios dejan en nuestros establecimientos son:

**Consulta:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS o por la vía que ingrese (Teléfono, Mail, OAVI, Web).

**Felicitación:** Manifestación Concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

**Solicitud:** Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS, y, eventualmente en coordinación con otra Unidad o servicio.

**Sugerencia:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

**Denuncia:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una institución o establecimiento del sector salud, la que obligará a una respuesta formal de la institución.

**Reclamo:** Es aquella solicitud donde el ciudadano exige, reivindica o demanda a una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos

en salud. Ejemplo: calidad de atención, acceso, prestación indebida de un servicio sanitario, atención inoportuna de una solicitud.

## Tipificación de Reclamos:

- **Trato:** Se clasifica en esta categoría aquel reclamo de usuarios que se refiera a la actitud de funcionarios en relación al trato, falta de cortesía, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
- **Competencia Técnica:** Se clasifica dentro de esta categoría el reclamo de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de Salud en relación a la patología consultada o en tratamiento.
- **Infraestructura:** Se clasifica aquel reclamo que realicen los usuarios referente a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud en relación a accesos, condiciones de seguridad en relación a emergencias, condiciones de mantención de equipos, condiciones de salas de espera, baños públicos, etc. Condiciones de temperatura y ventilación, condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines. Comodidad y seguridad de camillas de traslados. Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes que los acompañan a su atención. Seguridad de las pertenencias de pacientes y familiares.
- **Tiempo de espera:** Se clasifican los reclamos que realicen los usuarios relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados.
- **Información:** Se clasifican los reclamos y opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega. Se consideran elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario considerando las características personales del individuo y su condición de salud.
- **Procedimiento Administrativo:** Se clasifican todos los reclamos de usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo como los siguientes: procesos de admisión y recaudación; procedimientos o trámites durante la atención en el establecimiento de salud, funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención, procedimientos administrativos en la derivación, procedimiento de referencia o derivación. En general todo proceso que involucre el funcionamiento de la Institución.
- **Probidad Administrativa:** Se entenderá por probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas.
- Incumplimiento **Garantías Explícitas en Salud (GES):** Se considera en esta categoría aquellos reclamos, en que según la información que tiene el usuario, no se han respetado las garantías a las que tiene derecho y que están establecidas en el

reglamento de la Ley n° 19.966, sobre las garantías explícitas en salud. Garantía de acceso, garantía de oportunidad, garantía de protección financiera, garantía de calidad.

- Incumplimiento de **Garantías Ley Ricarte Soto:** La Ley N° 20.850, Ricarte Soto, crea un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamientos de alto costo que posee cobertura universal. Otorga protección financiera a todos los usuarios de los sistemas previsionales de salud: FONASA, CAPREDENA, DIPRECA, ISAPRES, sin importar su situación socioeconómica. Asegura a los pacientes que sufren enfermedades de alto costo la posibilidad de contar con diagnósticos, tratamientos y los dispositivos médicos que requieran.
- Incumplimiento de **Garantías FOFAR:** en 2014 comenzó a implementarse el fondo de farmacia (FOFAR), cuyo objetivo es entregar oportuna y gratuitamente los medicamentos para el tratamiento de hipertensión, diabetes, colesterol y triglicéridos altos. Se entenderá, por consiguiente, un reclamo por problemas con el FOFAR cuando no esté disponible el medicamento requerido por la persona atendida o no sea entregado dentro de los plazos establecidos.

## Análisis Comunal

Nuestros tres CESFAM y dos CECOSF cuenta con OIRS, respecto a los requerimientos ciudadanos recibidos y comparados para el primer semestre de los años 2018-2019-2020, es posible indicar:

**Tabla N°23: Distribucción de Requerimientos Ciudadanos Años 2018 al 2020**

Requerimientos Ciudadanos (1° semestre)	2018	2019	2020
Reclamos	194	288	154
Consultas	31.452	31.824	9.537
Sugerencias	37	24	22
Felicitaciones	201	177	151
Solicitudes	591	765	1.858

Fuente: REM Serie A 19-B-Sección A

Es posible apreciar en la tabla anterior que respecto al año 2019, existe una baja en el número de reclamos recepcionados a través de las OIRS, que alcanza a un 53,47%. Concentrándose esta disminución principalmente en trato. Ha sido una preocupación constante de esta Dirección y de todos los equipos Directivos entregar herramientas a través de capacitación y refuerzo constante a nuestros funcionarios de la importancia de “tratarnos bien”

**Tabla N°24: Clasificación de Reclamos**  
**1º Semestre - 2018 al 2020**

Tipo de Reclamo	2018	2019	2020
<b>Procedimientos Administrativos</b>	119	140	81
Trato	41	59	21
Competencia Técnica	7	27	20
Infraestructura	3	12	4
Información	8	8	12
Tiempo de Espera en Sala de Espera	9	9	3
Tiempos de Espera Consulta Especialidad	1	4	7
Probidad	0	1	0
Incumplimiento GES	0	0	0
<b>Total reclamos</b>	<b>188</b>	<b>260</b>	<b>155</b>

La mayor tendencia de los reclamos recepcionados los últimos tres años en la comuna, comparativamente durante el primer semestre, se concentran en “Procedimientos Administrativos” alcanzando, para el 2020, al 52% del total de reclamos, es decir, foco de insatisfacción de nuestros usuarios está asociado con los protocolos de funcionamiento, gestiones y trámites para la atención. No obstante, este tipo de reclamos brinda la oportunidad a la organización de educar al usuario respecto al funcionamiento de la red de salud, que puede ir más allá de una atención específica, sino también incluye procedimientos, convenios, buena utilización de la red, entre otros. Actualmente se realizan diagnósticos que permiten identificar áreas críticas, probables soluciones, estableciendo compromisos de mejora, involucrando equipos multidisciplinario del CESFAM, reforzando y difundiendo la importancia de la participación en diversas reuniones, charlas, informativos disponibles en salas de espera. Se ha puesto especial énfasis en la elaboración de flujos de atención con el objetivo que nuestros usuarios conozcan los servicios que nuestros establecimientos entregan y cómo acceder, así mismo se refuerza en forma permanente la importancia de la calidad del trato usuario, cómo una estrategia directa sobre el mejoramiento de la satisfacción usuaria, se percibe durante el 1º semestre de 2020 una disminución superior a un 50% de los reclamos relacionados con trato hacia nuestros usuarios.

Mencionar, como importante que todos los reclamos recepcionados se responden por escrito dentro del plazo que la normativa vigente dispone, esto es 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la recepción, las respuestas se entregan vía carta enviada por correo certificado o si el usuario lo autoriza se responde a través de correo electrónico, informando además que si no se encuentra conforme con la



solución brindada existen otras instancias donde se puede solicitar la revisión de los antecedentes, esto es la Superintendencia de Salud.

Para la Farmacia Comunitaria con funcionamiento de OIRS hace un año, que cumple con el objetivo de acoger y gestionar las necesidades que manifiesta por escrito en el “Formulario de Registro de Requerimientos”, la comunidad que hace uso del servicio que brinda este establecimiento, en un comparativo del primer semestre de 2019 y 2020, se desglosa como sigue:

**Tabla N°25: N° de Requerimientos**

Requerimiento	2019	2020
Reclamo	6	5
Consulta	0	1
Sugerencia	8	5
Solicitud	1	2
Felicitación	15	13
Otro	2	0
Dirigido a otro centro	4	0
<b>Total actividad OIRS</b>	<b>36</b>	<b>26</b>

## Solicitudes por Establecimiento de Salud

Es muy importante destacar el crecimiento del número de solicitudes que realizan nuestros vecinos a través de las OIRS, aumento que bordea el 140% en el año 2020 comparado con el año anterior, considerando que en tiempos de pandemia la comunicación a través de medios como mail, teléfono, aumentó exponencialmente, llevando a nuestros equipos a reorganizar sus funciones, realizar trabajo en coordinación tanto entre establecimientos de salud como con diferentes departamentos de la municipalidad con el objetivo de dar respuesta a nuestros vecinos. El número de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2020 que asciende a 1.858, supera incluso lo recibido durante todo el año 2019 que acumuló todo el año 1.369.

Comparativo Primer Semestre	2018	2019	2020
Solicitudes	591	765	1.858



# SITUACIÓN ACTUAL DE LA SALUD PRIMARIA EN LA COMUNA DE PROVIDENCIA

El derecho a la atención de salud es un derecho humano fundamental, por lo que nuestros centros de salud incorporan en su quehacer una mirada que permita brindar autonomía a las personas respecto a su salud, creando condiciones de seguridad durante todo el ciclo de la vida.

A continuación se presentan las estrategias de la comuna implementadas para abordar al usuario durante todo el ciclo vital.

## A. Etapa infanto-juvenil

El Programa Nacional de Salud de la Infancia identifica como propósito contribuir a la salud y el 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, con enfoque en sus determinantes sociales y derechos de la infancia.

Para ello, en nuestra comuna, la Salud Infantil y Adolescente centra su quehacer en una permanente supervisión del estado de salud de los niños, niñas y adolescentes por medio de actividades dirigidas a promover su salud en forma integral y detectar precoz u oportunamente cualquier anomalía o enfermedad que pudiera presentarse.

A través de la supervisión de salud integral, se espera además acompañar el proceso de crecimiento y desarrollo integral de la población infantil y adolescente, y en el caso de las familias con vulnerabilidad psicosocial, vincularlas con la cadena de servicios existentes tanto en la red asistencial de salud como en las redes comunales.

A continuación se detalla la población bajo control que atiende nuestra red de Atención Primaria tanto de niños, niñas y adolescentes:

**Tabla N°26: Población Bajo Control Infanto Adolescente Año 2019**

Población bajo control 2019	Hombres	Mujeres	Total
0 a 9 años	1.011	961	1.972
10 a 19 años	447	506	953

Tal como fue expresado anteriormente la supervisión del estado de salud de NNA (Niños, Niñas y Adolescente) consiste en la realización de controles periódicos según el siguiente calendario:

Recién Nacido	Control día da
	Control 1 mes
Lactante Menor	Control 2 meses
	Control 3 meses
	Control 4 meses
	Consulta Nutricional 5 meses
Lactante Medio	Control 6 meses
	Control 8 meses
Lactante Mayor	Control 12 meses
	Control 18 meses
Pre-escolar	Control 2 años
	Control 3 años
	Consulta Nutricional 3 años 6 meses
	Control 4 años
	Control 5 años

<b>Escolar</b>	Control 6 años
	Control 7 años
	Control 8 años
	Control 9 años
<b>Adolescente</b>	Control de Salud Integral de 10 a 19 años (anual)

En virtud de los efectos de la Pandemia por la cual atraviesa nuestro país y el mundo entero, los Equipos de Atención Primaria han debido utilizar distintas metodologías para continuar controlando el desarrollo y crecimiento de NNA por medio de Consultas Telefónicas, Videollamadas, Visitas a Domicilio y Atenciones Presenciales en casos de mayor riesgo biopsicosocial.

En relación a la magnitud y características de la morbilidad atendida en nuestros Centros de Atención Primaria durante el año 2020, el número de consultas por otras patologías, distintas a COVID-19, se ha visto notablemente disminuido en relación a años anteriores, lo cual puede observarse en la siguiente tabla:

**Tabla N°27: Consultas Morbilidad Población Infanto Adolescente, Providencia 2020**

N°	Diagnóstico	N° de consultas	
		2020	2019
1	Morbilidad COVID-19	137	S/I
2	Dermatitis atópica	69	27
3	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	56	539
4	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	39	39
5	Faringitis aguda	36	132
6	Asma	32	169
7	Transtornos de la acomodación y de la refracción	31	44
8	Colitis y gastroenteritis no infecciosas, no especificadas	28	49
9	Constipación	28	24
10	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	26	92
11	Rinitis alérgica	23	<20
12	Conjuntivitis	22	34
13	Dolor abdominal	21	<20
14	Amigdalitis aguda	16	85

15	Prepucio redundante	16	<20
16	Transtorno de la ansiedad	16	<20
17	Otitis	15	<20
18	Perturbación de la actividad y de la atención	13	52
19	Cefalea	13	21
20	Heridas	12	<20
21	Impétigo	11	20
22	Transtornos emocionales y del comportamiento	11	<20
23	Escoliosis	11	<20
24	Síndrome bronquial obstructivo agudo	10	102
25	Bronquitis aguda	9	230
26	Parasitosis intestinales	9	<20
27	Uñas encarnada	9	<20
28	Autismo	9	<20
29	Contusión	8	<20
30	Episodio depresivo	7	<20

En cuanto a consultas por morbilidad, como se observa en la tabla expuesta, estas han bajado considerablemente en relación al año anterior, producto probablemente del estado de Pandemia en el cual nos encontramos, lo que ha permitido que las personas al estar en confinamiento tengan menos contacto con agentes virales y bacterianos.

Según lo observado, la mayor cantidad de consultas en estos grupos etarios, tienen relación con el Virus SARS-2, seguido de casos de dermatitis, en la mayoría de los casos como respuesta a episodios nerviosos. En el restante de las patologías observadas, estas corresponden a enfermedades frecuentes tanto en niños como en adolescentes.

## 1. Programas Área Infanto – Adolescente

### A. Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial:

El Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADBP) se constituye como la puerta de entrada al Subsistema Intersectorial de Protección Integral a la Infancia “Chile Crece Contigo”, siendo el programa eje de este y ejecutándose desde el área Salud.

Tiene por misión acompañar, proteger y apoyar integralmente, a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, así como focalizar apoyos especiales a aquellos que presentan alguna vulnerabilidad mayor.

Su objetivo es articular y desplegar el seguimiento a la trayectoria de desarrollo de los niños y niñas en su primera infancia, con el fin de que alcancen su máximo potencial de desarrollo. Se ejecuta a partir del primer control de gestación en los Servi-

cios de Salud con el acompañamiento que se realiza en los controles.

Dentro de las acciones de salud de este programa, destacan los siguientes aspectos que se realizan en Atención Primaria:

1. **Fortalecimiento del desarrollo prenatal:** detección precoz de riesgo biopsicosocial, la participación activa del padre o persona significativa para la embarazada tanto en controles como en Talleres enfocados al Parto y la Crianza, y la construcción de planes de cuidado prenatal con enfoque familiar.
2. **Fortalecimiento del control de salud del niño o niña:** junto al estado de salud y el logro de hitos del desarrollo, se evalúa el vínculo con su cuidadora o cuidador, y del contexto familiar en que se desarrolla. En esta línea se inserta el taller de apoyo a la crianza “Nadie es Perfecto”, cuyo objetivo es fomentar competencias parentales en padres, madres y personas cuidadoras de niñas y niños de 0 a 5 años.
3. **Fortalecimiento de las intervenciones en niñas y niños en situación de vulnerabilidad y/o con rezagos en su desarrollo:** atención integral y sistemática, a través de intervenciones en sala de estimulación y visitas domiciliarias, entre otras acciones.



En el actual contexto, parte de las acciones anteriormente descritas han debido implementarse de forma remota, tales como Atenciones en Sala de Estimulación, Talleres de Embarazadas y Talleres de Habilidades Parentales “Nadie es Perfecto”, acciones en las cuales, debido a las condiciones actuales de crisis sanitaria, el enfoque ha sido entregar a las familias información, contención, apoyo y desarrollo de habilidades para poder satisfacer de mejor forma las necesidades afectivas, sociales, físicas y de estimulación de sus hijos e hijas.

## **B. Programa Control de Salud del Niño/a Sano/a en Establecimiento Educativo de 5 a 9 años.**

Este programa tiene como principal objetivo la realización de Controles de Salud para los niños de Kinder a 4° Básico dentro de sus Establecimientos Educativos, sin embargo por motivos de la Pandemia de Coronavirus no pudo comenzar a ser ejecutado debido a que los Colegios fueron cerrados por la Autoridad Sanitaria en Marzo del presente año.

## **C. Programa Espacios Amigables para Adolescentes en Atención Primaria Municipal:**

Este programa busca resolver las demandas de salud de adolescentes que no acuden a los establecimientos de salud debido a diversas barreras. Para ello se habilitan espacios dentro de los Establecimientos Educativos para la atención de adolescentes de 15 a 19 años, utilizando un enfoque promocional-preventivo, con especial énfasis en la atención de la salud sexual y reproductiva.

Producto de la Pandemia y el cierre de los colegios se ha visto afectado el óptimo funcionamiento en consecuencia el cumplimiento de los distintos componentes del Programa Espacio Amigable Providencia. En tanto que, la programación anual proyectada para el año, fue interrumpida de forma abrupta por las medidas sanitarias adoptadas a nivel nacional, y que han modificado la forma de ejecución del Programa en la comuna. Esto es, los colegios alcanzaron a funcionar aproximadamente las dos primeras semanas de marzo, por lo que ese fue el único periodo en que el Espacio Amigable funcionó de manera presencial.

Si bien, ha habido dificultades en su implementación al interior de los dos colegios donde funciona a partir de este año (Liceo José Victorino Lastarria-LJVL, y Liceo Arturo Alessandri Palma-LAAP), la aplicación de distintas estrategias ha permitido que pueda seguir funcionando, aunque, con una gran disminución en el número de atenciones y obviando la modalidad presencial.

Paradójicamente, las dificultades que se han presentado han facilitado que, gracias a la modificación de algunas formas de ejecución, el componente asociado a la línea de participación juvenil, se ha ido ajustando a la contingencia, facilitando un espacio de contención y apoyo, destacando el Consejo Consultivo de Jóvenes Providencia.



## Componentes del Programa:

### Atención de Salud Integral

Realización del Control de Salud Integral (Control Joven Sano – Ficha CLAP) a los y las adolescentes de 15 a 19 años, con una identificación oportuna de factores y conductas protectoras, evaluando y promoviendo un crecimiento y desarrollo biopsico-social saludable.

La estrategia utilizada para el mantenimiento de este componente, ha sido la coordinación con las Orientadoras y profesionales psicosociales de cada Liceo, para realizar un catastro de los consentimientos informados autorizados por los apoderados y en consecuencia, la realización de este Control de forma telefónica, obviando el examen físico. En caso de detectar riesgo psicosocial, la Matrona, deriva a Psicóloga del Programa.

Por otra parte, las Orientadoras tienen contacto directo con la psicóloga, a quien derivan casos a través de correos electrónicos. En algunos casos, también se sostienen reuniones por zoom para coordinar intervenciones psicosociales y se realizan derivaciones a otras comunas.

Pese a la estrategia implementada, es de relevancia considerar que el número de atenciones realizadas ha bajado en gran cantidad en comparación a otros años en esta misma época.

### Estrategias de Promoción de la Salud y Participación Juvenil:

1. Realizar actividades promocionales preventivas en Establecimientos Educativos:

Este ítem no se pudo implementar debido al cierre de establecimientos educacionales. Esto se debió, a que el equipo de orientadoras de cada colegio, priorizará la calendarización pedagógica, la atención individual de aquellos jóvenes que necesitaran atención específica en materia de Salud Mental.

2. Promover la participación de adolescentes en Consejos Consultivos de Adolescentes y Jóvenes, en mesas intersectoriales para la promoción de los derechos de los NNA, en Consejo de Desarrollo Local (CDL), Centro de Alumnos etc.

El Programa Espacio Amigable, es quien ha facilitado la instancia de coordinación para la ejecución del Consejo Consultivo de Jóvenes Providencia (CCJP), el cual, cumplió un año de funcionamiento el 19 de agosto pasado. Es interesante considerar que

esta línea de intervención se ha potenciado con el tiempo en materia de participación juvenil, puesto que ha tenido que funcionar desde sus inicios bajo la contingencia.

Esto quiere decir que, frente al estallido social, las vacaciones de verano de los jóvenes, la pandemia COVID, cuarentena y cierre de colegios, el CCJP, es un espacio que se ha mantenido y fortalecido a través de estos meses, pues los jóvenes que participan en él, han visto cada situación de contingencia como una oportunidad para generar proyectos de responsabilidad social activa. A modo de ejemplo, promocionando y difundiendo videos a través de sus redes sociales, con entrevistas a distintos profesionales de la salud (nutricionista, matrona, profesionales del área de drogas, etc.) y en la actualidad, nos encontramos organizando conversatorios sobre temas de su interés donde pudieran participar ellos mismos y otros compañeros de sus respectivos colegios.

Este año, junto al CCJP se han realizado:

- **Enero a Febrero:** Proyecto “Caritas Felices” proyecto orientado a promover espacios de distensión en niños y niñas institucionalizados en SENAME, cuyo rol del Espacio Amigable fue prestar el soporte técnico al CCJP y coordinar, gestionar y organizar la logística para llevar a cabo su ejecución. Misma coordinación se realizó con el director y profesionales del Hospital Luis Calvo Mackenna. Mientras que no se concretó su ejecución en el recinto hospitalario, sí se logró realizar en una de las Residencias Familiares de SENAME en Providencia, la RF Carlos Antúnez.
- **Marzo:** Conmemoración del 08 de marzo en el Liceo JVL, donde se realizó una exposición durante la semana del 8M para sensibilizar especialmente a los jóvenes sobre la importancia de reconocer prácticas sexistas y machistas que devienen de una cultura y sistema patriarcal.
- **Mayo a Julio:** Entrevistas transmitidas por Instagram. Dado que los jóvenes cuentan con correo electrónico e Instagram, como CCJP, se han mantenido activos en las redes sociales, lo que ha favorecido que más jóvenes sigan la cuenta y que estos, a su vez, puedan acceder a entrevistas que los mismos integrantes del CCJP han realizado a diferentes profesionales del área de la salud (Nutricionista, Matrona, profesionales del área de prevención de drogas, etc.)
- **Agosto a la actualidad:** Preparación de conversatorios de temas de interés para los integrantes del CCJP, cuyos invitados e invitadas sean jóvenes.

En promedio, se han realizado 2 reuniones mensuales con el Consejo Consultivo de Jóvenes Providencia y proyecto “caritas felices” en SENAME



## D. Programa de Reforzamiento de la Atención de Salud Integral de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes vinculados a la Red de Programas de SENAME

Este programa se ejecuta desde el presente año en la comuna y tiene por propósito mejorar las condiciones de salud de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) que participan de programas de la Red SENAME asegurando el acceso, oportunidad y calidad de la atención, por medio del refuerzo de prestaciones de salud general contenidas en el Plan de Salud Familiar, tales como:

- Realización de prestaciones y/o acciones de salud general de acuerdo a las necesidades de cada NNAJ según curso de vida.
- Realización de visitas integrales en domicilio y/o en el ámbito educacional y/o

en la residencia.

- Realización de acciones de promoción.
- Realización de acciones de prevención.
- Realización de reuniones y coordinaciones pertinentes con el equipo de sector e intersector.

De la misma forma se pretende reforzar las prestaciones de salud mental que corresponden al nivel de atención primaria mediante:

- Detección e identificación de NNAJ que requieren atención de salud mental en APS.
- Realización de prestaciones y/o acciones de salud mental en APS de acuerdo a las necesidades de cada NNAJ según curso de vida.
- Evaluación de la situación al ingreso y egreso del programa de salud mental en APS.
- Realización de visitas integrales en domicilio y/o en el ámbito educacional y/o en la residencia.
- Elaboración de informes a tribunales.
- Realización de reuniones y coordinaciones pertinentes con el equipo de sector e intersector.

En la comuna de Providencia existen actualmente cuatro Residencias Familiares vinculadas a la Red SENAME, pertenecientes territorialmente a:

Centro de salud	Nombre residencia	Población que atiende
CESFAM H. Alessandri	Residencia Familiar Maruri	10 adolescentes de 10 a 19 años
	Residencia Familiar Bilbao	11 niños/as y adolescentes de 7 a 13 años
CESFAM El Aguilucho	Residencia Familiar Carlos Antúnez	15 niños/as y adolescentes de 7 a 13 años
CESFAM A. Leng	Residencia Familiar Padre Mariano	14 niños/as y adolescentes de 7 a 13 años

Si bien este convenio fue recibido por parte del Servicio de Salud Metropolitano Oriente en julio de este año, gran parte de las acciones descritas han sido ejecutadas por los equipos de los Centros de Salud desde su instalación en la comuna.

Es así como destaca el constante apoyo brindado por los Centros de Salud en la educación y tratamiento en temas relacionados a la prevención del COVID-19, por medio de Talleres en Uso de Equipos de Protección Personal y Monitoreo COVID en dependencias de las Residencias, así como la rápida gestión médica en casos confirmados dentro de ellas.

## B. Etapa adulto y adulto mayor

El aumento de la expectativa de vida y la decreciente tasa de natalidad han modificado la estructura poblacional de Chile, llevándola hacia una transición epidemiológica avanzada, en donde la morbilidad, la discapacidad y la mortalidad, están dadas principalmente por enfermedades crónicas (EC).

Las EC se caracterizan por un curso prolongado, por la ausencia de resolución espontánea y porque rara vez se curan totalmente. Sin embargo, actuando sobre sus respectivos factores de riesgo (consumo de tabaco, inactividad física, uso nocivo de alcohol y dieta inapropiada) pueden ser prevenidas. Si estos factores de riesgo fueran eliminados, se podría prevenir al menos el 80% de las enfermedades del corazón, las enfermedades cerebrovasculares, la diabetes tipo 2, y el 40% de los cánceres (WHO, 2005).

En Chile, el 84% de la carga de enfermedad obedece a las ECV siendo la principal causa de mortalidad con más de 24.000 defunciones anuales (representando cerca de un tercio de todas las muertes) aumentando la mortalidad desde 15% el año 1970 a 28% al 2007, ahora bien, el riesgo de morir por estas enfermedades se redujo un 16% en este mismo periodo debido a las estrategias implementadas a nivel nacional.

En la siguiente tabla se ilustran las prevalencias de algunas patologías crónicas de acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud (ENS) 2016-2017, cuya población comprende personas de 15 años o más.

**Tabla N°28: Prevalencias de Patologías Crónicas de acuerdo a la Encuesta Nacional de Salud (ENS) 2016-2017**

Patología	Prevalencia FNS 2016-2017 (%)	N° absoluto población 15 años
Sedentarismo	86,7	12.181.569
Síndrome metabólico	40,1	5.634.151
Sobrepeso	39,8	5.592.001
Obesidad	34,4	4.833.287

<b>Tabaquismo</b>	33,3	4.678.734
<b>Dislipidemia</b>	27,8	3.905.970
<b>Sospecha hipertensión arterial (HTA)</b>	27,6	3.877.870
<b>Enfermedad renal crónica etapa 3a - 5 (VTCe)</b>	3	421.508
<b>Sospecha diabetes melitus tipo 2 (DM2)</b>	12,3	1.728.181
<b>Consumo de riesgo de alcohol</b>	11,7	1.643.880
<b>Infarto agudo al miocardio</b>	3,3	463.658
<b>Ataque cerebrovascular</b>	3,2	449.608
<b>Población portadora de HTA y DM2</b>	6,8	828.347
<b>Población portadora de HTA, DM2 y obesidad</b>	3,8	462.900
<b>Total</b>		<b>14.050.253</b>

Fuente: REM Serie A 19-B-Sección A

Las directrices entregadas desde el nivel central para abordar los Objetivos Sanitarios propuestos para la década 2011-2020, es así como el Objetivo estratégico 3 “Desarrollar hábitos y estilos de vida saludables, que favorezcan la reducción de los factores de riesgo asociados a la carga de enfermedad de la población”, se enmarca en las actividades del examen de medicina preventiva (EMPA), el cual es una herramienta de tamizaje de patologías y factores de riesgo que evalúa, entre otras:

- Consumo de alcohol, mediante el instrumento AUDIT y evitar un beber problema.
- Tabaquismo.
- Malnutrición por exceso, mediante medición de peso, talla y circunferencia cintura.
- Medición presión arterial para pesquisar hipertensión arterial.
- Toma de glicemia y colesterol (en mayores de 40 años) en ayunas para pesquisar diabetes y dislipidemia.
- Toma de VDRL para pesquisa de sífilis.
- Baciloscopia para pesquisa de tuberculosis.
- Toma de Papanicolau en mujeres de 25 a 64 años para detección temprana de cáncer cervicouterino y mamografía en mujeres de 50 a 59 años para detección precoz y evitar cáncer de mama.

Cabe consignar que las actividades ejecutadas en los centros de salud en el periodo enero-agosto 2020 enfocadas en la prevención de ECNT, fueron realizadas durante el primer trimestre del año debido a que la situación de pandemia por COVID 19 generó una reestructuración tanto en la planificación como programación en salud. Es así como al corte de Julio 2020, a nivel comunal, se realizaron 1.254 EMPA, en los cuales sólo 472 corresponde a hombres entre 20-64 años. Se espera retomar los controles preventivos en el último trimestre del año, enfocando los esfuerzos en captar

más población masculina y, para el primer semestre del 2021, lograr cumplir la meta propuesta.

Otra estrategia implementada en esta etapa del ciclo vital, es el Programa de Salud Cardiovascular (PSCV) cuya Orientación Técnica del año 2017 entrega directrices para abordar de manera integral al usuario cardiovascular, las que se orientan a mejorar la calidad del manejo de los pacientes bajo control.

En Providencia, según nuestros datos estadísticos obtenidos del Registro Estadístico serie semestral (REM P4 diciembre 2019), contamos con una población bajo control en el Programa de Salud Cardiovascular distribuida de la siguiente manera:

**Tabla N°29: Población bajo control en Programa de Salud Cardiovascular diciembre 2019**

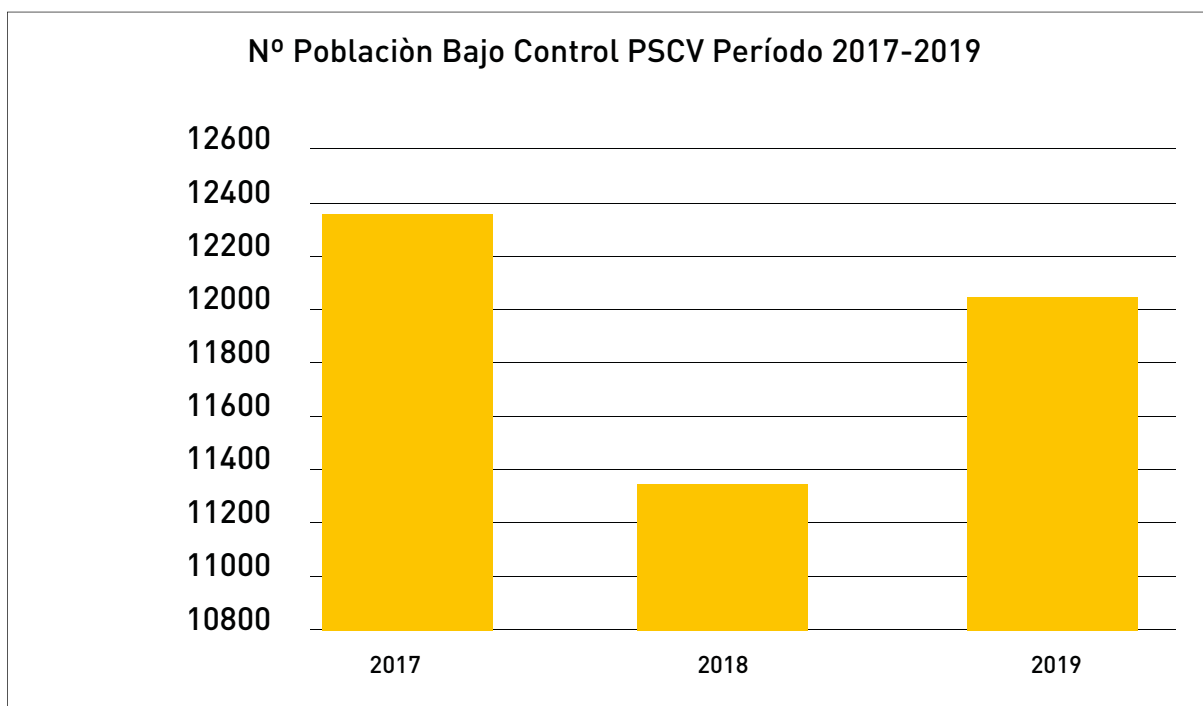
Número de personas PSCV		Total 12.039	Hombres 4.141	Mujeres 7.897
<b>Clasificación del riesgo cardiovascular</b>	Bajo	3.810	948	2.862
	Moderado	2.791	856	1.935
	Alto	5.438	2.338	3.100
<b>Personas bajo control según patología y factores de riesgo (existencia)</b>	Hipertensos	10.275	3.634	6.641
	Deiabéticos	3.550	1.582	1.968
	Dislipedenicos	8.017	2.628	5.389
	Tabaquismo <55 años	1.381	540	841
	Antecedentes de infarto agudo al miocardio (am)	745	437	308
	Antecedentes de enf. cerebro vascular	756	308	448
<b>Detección y prevención de la progresión de la enfermedad renal crónica</b>	Sin enfermedad renal (s/erc)	9.098	3.043	6.055
	Etapa g1 y etapa g2 (vfg ≥ 60 ml/min)	2.063	740	1.323
	Etapa g3a (vfg ≥45 a 59 ml/min)	533	200	333
	Etapa g3b (vfg ≥30 a 44 ml/min)	246	112	134
	Etapa g4 (vfg ≥15 a 29 ml/min)	71	36	35
	Etapa g5 (vfg <15 ml/min)	28	11	17

Fuente: RAYEN. REM P04 Diciembre 2019. Dirección de Salud.



Cabe destacar que el 45% de la Población bajo control en este programa se clasifica dentro del riesgo alto, es decir, que requieren de controles de salud cada 3 meses con distintos profesionales del área de salud, con el fin de evaluar sus niveles de compensación, adherencia al tratamiento medicamentoso, alimentarios, entre otros. Por otro lado, el 85% de las personas en este programa son Hipertensos, el 29% presenta Diabetes Mellitus, y un 12% ya ha presentado un evento cardiovascular como Infarto Agudo al Miocardio (IAM) o enfermedad cerebro vascular (ACV).

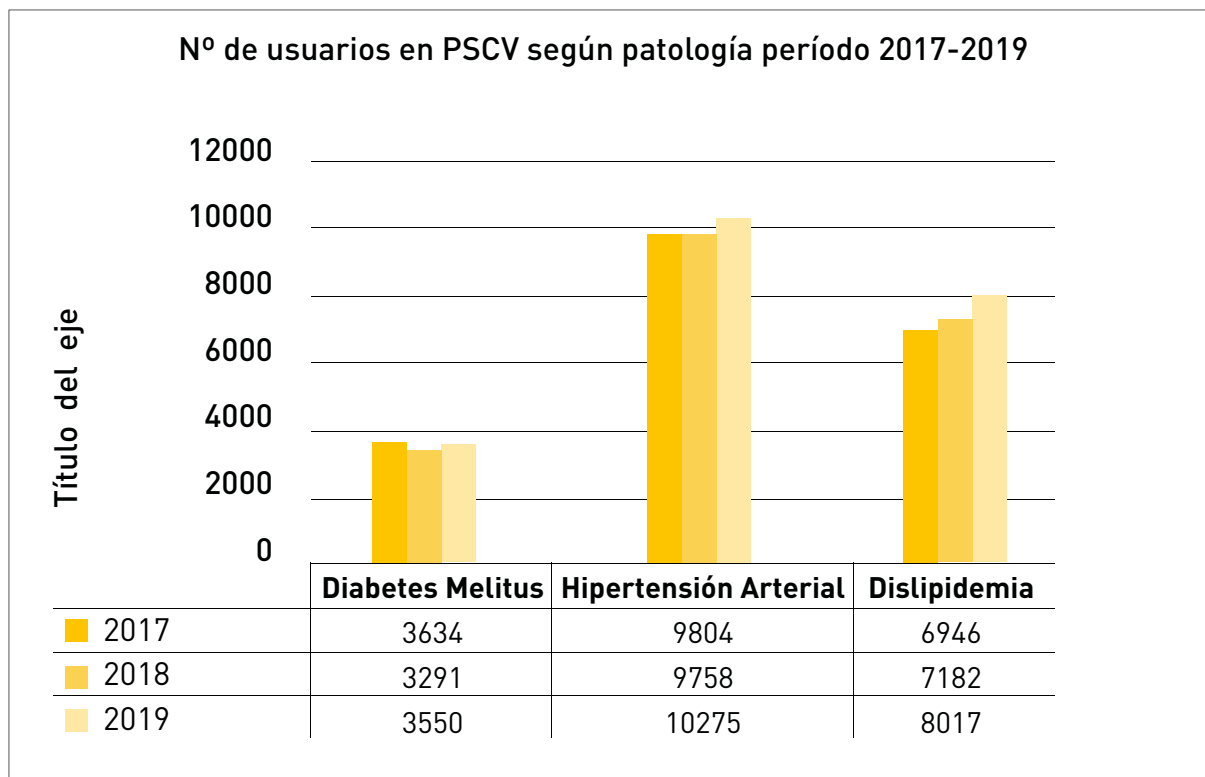
### Gráfico N°17: Población Bajo Control en Programa de Salud Cardiovascular 2017-2019



Fuente: Rayen

Si analizamos el trienio 2017-2019 en los mismos cortes, podemos observar que ha habido una disminución de la población bajo control en el programa de salud cardiovascular de un 2,5% en relación al año 2017 (12.341 usuarios vs 12.039) , sin embargo hemos incrementado en un 6% la cobertura sobre el 2018 (11.347 usuarios), lo que se debe a un gran esfuerzo en aumentar la cantidad de Exámenes de Medicina Preventiva y seguimiento periódico de la población bajo control, ya sea de manera domiciliaria o en box de atención.

## Gráfico N18: Usuarios en Programa de Salud Cardiovascular Según Patología, Período 2017-2019



Fuente: Rayen

En relación a patologías cardiovasculares, destaca el aumento de usuarios con diagnóstico de Dislipidemia desde el 2017 al 2019 de un 15%; por su parte, se ha mantenido relativamente estable la cantidad de usuarios Diabéticos en este periodo; y en el caso de Hipertensión Arterial, también ha habido un aumento de 5% en relación al año 2017.

Durante la situación de pandemia, se suspendieron los controles presenciales debido a que este grupo pertenece a población de riesgo para COVID 19, por lo que se realizaron controles de manera remota utilizando tecnologías informáticas con el fin de disminuir la posibilidad de contagio.

**Tabla N°30: Atenciones Realizadas a Usuarios del Programa de Salud Cardiovascular Enero-julio 2020**

Tipo de actividad	Profesional	Total 12.039	Hombres 4.141	Mujeres 7.897
<b>Control presencial</b>	Médico	2.595	939	1.656
	Enfermera /o	1.407	423	984
	Nutricionista	802	287	515
<b>Control por llamadas telefónicas y videollamadas</b>	Médico	937	351	586
	Enfermera /o	683	236	447
	Nutricionista	581	238	343
<b>Total</b>		7.005	2.474	4.531

Fuente: REM A01 enero-julio 2020 y REM F marzo-julio 2020

De la tabla se puede indicar que durante el primer trimestre del año se mantuvieron los controles cardiovasculares de manera presencial por el equipo multidisciplinario respetando los flujos según riesgo, Durante la pandemia, se optó por realizar seguimientos a población cardiovascular de manera remota lo que significó un gran esfuerzo de todos los funcionarios.

Es así que, si un usuario/a era pesquisado con sintomatología de descompensación, era evaluado de manera presencial en domicilio o Centro de Salud respectivo con el fin de evitar complicaciones en su estado de salud.

A su vez, se trabajaron nuevos flujos de atención para población cardiovascular con el fin de mantener, recuperar o mejorar los niveles de compensación por medio de intervenciones del equipo multidisciplinario. Complementando este nuevo flujo de atención, se invirtió en la compra de equipos clínicos tales como tensiómetros y glucómetros los que fueron de utilidad para implementar estrategia de automonitoreo, la que incluye educación y seguimiento telefónico periódico. De esta manera se priorizan teleconsultas y se realizan controles presenciales (en CESFAM/CECOSF o domicilio) sólo en caso de ser estrictamente necesario. Por otro lado, se realizan exámenes en domicilio o en el Centro de Salud previa coordinación con equipo de apoyo clínico para evitar tiempos de espera extensos y aglomeraciones.

Todas estas acciones fueron desarrolladas con el objetivo de disminuir la posibilidad de contagio por COVID 19 en usuarios crónicos.

Al analizar las metas de compensación propuestas para la década, en el OE 2:

“Prevenir y reducir la morbilidad, la discapacidad y mortalidad prematura por afecciones crónicas no transmisibles, trastornos mentales, violencia y traumatismos”, en relación con la cobertura efectiva de DM e HTA en Providencia, (corte diciembre 2019):

- DM, cumplimiento de 26,34% alcanzando un 73,5% la meta nacional (35.8% 2020).
- HTA, superamos la meta nacional en un 83% logrando cobertura efectiva del 45,94% comunal (25.2% 2020).

Estos indicadores nos dan cuenta de que hay una importante y urgente necesidad de generar nuevas estrategias que permitan mantener compensados a los usuarios bajo control, por lo que el énfasis 2021 se centrará en acciones de prevención secundaria, terciaria y tratamiento oportuno por medio de planes de cuidados individuales que aborden las patologías crónicas de manera integral, siguiendo la estrategia de multimorbilidad. Seguiremos poniendo en marcha los flujos de derivación para usuarios compensados y descompensados con participación de Médicos, Enfermeras, Nutricionistas, Químicos Farmacéuticos y Técnicos en Enfermería; también realizaremos talleres de ingreso a programa de salud cardiovascular y controles grupales de manera remota, junto con visitas domiciliarias a usuarios que lo requieran. Por otro lado, los beneficiarios que se pesquistan en EMPA con factores de riesgo, serán derivados de manera inmediata a Programa Elige Vida Sana con el fin de mejorar su condición nutricional y física.

Otro dato importante a mencionar corresponde a las consultas médicas de morbilidad realizadas durante el primer semestre 2020, destacando las atenciones por COVID en primer lugar y que reflejan el contexto sanitario actual, seguido de las consultas por ECNT como HTA, DM. A su vez, llama la atención el alza en las consultas asociadas a patologías de salud mental tales como trastornos de ansiedad, adaptación y episodios depresivos.

**Tabla N°31: Diagnósticos de Salud Asociados a Consultas de Morbilidad en Adultos Enero-Julio 2020**

Nº	Diagnóstico	Total
1	COVID	3.787
2	Hipertensión esencial (primaria)	2.788
3	Diabetes mellitus	1.454
4	Artrosis (de todo tipo)	1.166
5	Hipotiroidismo, no especificado	1.094
6	Dislipidemia	1.014
7	Enfermedad sistema gastrointestinal	733

8	Lumbago	668
9	Trastorno de ansiedad	645
10	Infección vías urinarias	597
11	Episodio depresivo	426
12	Trastorno de adaptación	264

Fuente: Rayen 2020

En relación a población Adulto Mayor, las estrategias nacionales destinadas a abordar esta etapa del ciclo vital se enmarcan en el Objetivo Estratégico 4, específicamente en el OE 4.8 el cual hace referencia a “mejorar el estado de salud funcional de los adultos mayores”, por lo que el Programa del Adulto Mayor está orientado en mantener o mejorar la funcionalidad y, por medio del EMPAM (Examen de Medicina Preventiva del Adulto Mayor) podemos conocer el grado de autovalencia o dependencia del AM y establecer estrategias que permitan mejorar su calidad de vida.

En Providencia, datos estadísticos obtenidos del REM de diciembre 2019 se cuenta con una población bajo control, distribuida según el grado de funcionalidad.

**Tabla N°32: Población Bajo Control por Funcionalidad**

Condición de funcionalidad	Total	Hombres	Mujeres
Autovalente sin riesgo	5.212	1.762	3.450
Autovalente con riesgo	1.697	565	1.132
Riesgo de dependencia	578	153	425
<b>Subtotal (EFAM)</b>	<b>7.487</b>	<b>2.480</b>	<b>5.007</b>
Dependiente leve	494	138	356
Dependiente moderado	170	35	135
Dependiente grave	159	44	115
Dependiente total	272	62	210
<b>Subtotal (índice barthel)</b>	<b>1.095</b>	<b>279</b>	<b>816</b>
<b>Total Personas Mayores En Control</b>	<b>8.582</b>	<b>2.759</b>	<b>5.823</b>

Fuente: REM P05 Diciembre 2019. Dirección de Salud

De la tabla destaca que el 70% de la población bajo control es autovalente y un 30% presenta un grado de riesgo en su autovalencia (autovalente con riesgo o riesgo de dependencia) según EMPAM. Con respecto a aquellos usuarios que ya presentan algún nivel de dependencia, es necesario señalar que el 39% es dependiente severo, según Índice de Barthel (herramienta de evaluación de funcionalidad).

La situación actual de la población con dependencia bajo control hace necesario enfocar las estrategias en protección y fomento en salud de nuestros autovalentes evitando que tengan una condición de dependencia en el futuro, es así como todos los usuarios autovalentes son derivados al Programa Más Adultos Mayores Autovalentes con el fin de mantener o mejorar su condición de funcionalidad. En el caso de los usuarios dependientes, es importante relevar que a pesar de la situación sanitaria, se están realizando los controles de salud de manera remota o por medio de visitas domiciliarias, con el fin de entregar atención en salud oportuna y con ello disminuir el riesgo de contagio COVID.

Para todos los usuarios de la red de atención primaria, que son dependientes graves/totales, existe el Programa de Atención Domiciliaria, el cual constituye una estrategia sanitaria para abordar este grupo etario que comenzó a ser ejecutada a nivel país desde el año 2006, con el objetivo de otorgar prestaciones de salud en el domicilio de todas aquellas personas que según Índice de Barthel presenten algún grado de dependencia severa, física, psíquica o multidéficit, entregando acciones de salud integrales, cercanas y con énfasis en la persona, familia y entorno; considerando aspectos curativos, preventivos y promocionales con enfoque familiar para mejorar la calidad de vida, potenciando su recuperación y rehabilitación.

El Programa de Atención Domiciliaria a personas con dependencia severa, mide además los siguientes parámetros:

- Porcentaje de personas con dependencia severa sin úlceras por presión en establecimientos dependientes de servicios de salud. Se solicita al menos alcanzar un 92% de personas sin úlceras por presión o decúbito.
- Porcentaje de cuidadoras que cuentan con examen preventivo vigente, acorde a OOTT (Orientaciones Técnicas) ministeriales. Se solicitan alcanzar un 75% de esta población.
- Porcentaje de a lo menos un 80% de cuidadoras/es de personas con dependencia severa del programa evaluados con Escala de Zarit.
- Porcentaje de a lo menos un 75% de cuidadoras/es capacitados.
- Contar con el 100% del catastro de redes locales.
- Evaluación nutricional al 100% de los dependientes severos que cuenten con Nutrición Enteral Domiciliaria.

Debido a situación sanitaria actual, durante el primer semestre del año se realizaron sólo atenciones de morbilidad médica y kinésica a domicilio, con todas las medidas sanitarias respectivas, a su vez cabe destacar que se realizaron todos los esfuerzos para continuar con los ingresos y se mantuvieron todos los procedimientos y tratamientos programados, asegurando atenciones de calidad y en beneficio de salud de nuestros dependientes, logrando realizar 411 visitas domiciliarias integrales y 1.850 visitas de procedimiento y tratamiento al corte de julio 2020. Se destaca que en el último trimestre se retomarán las actividades planificadas en los planes de cuidado y se realizarán capacitaciones a cuidadores de manera remota, para continuar el 2021 con las diferentes actividades de manera presencial en domicilio o teleconsulta.

Por otro lado, durante el periodo comprendido entre marzo a agosto, se ha fortalecido el trabajo con los 58 establecimientos de larga estadía (ELEAM) logrando:

- Coordinar de mejor manera la campaña de inmunización influenza 2020.
- Entregar medicamentos y alimentos de usuarios mayores de 70 años inscritos en nuestros CESFAM.
- Realizar visitas sanitarias para evaluar implementación de medidas sanitarias asociadas a COVID 19.
- Entrega de diferentes protocolos que permitieron la implementación de barreras sanitarias, aislamiento de residentes/funcionarios COVID 19 (+), entre otros.
- Evaluar sintomatología de residentes/funcionarios con sospecha covid.
- Realizar más de 700 exámenes PCR a residentes y funcionarios.
- Seguimiento telefónico diario para orientar a equipo y aclarar dudas.
- De esta manera logramos contener brotes de COVID en estas Instituciones y disminuir la mortalidad en residentes.

Se espera para el 2020 mantener esta articulación con ELEAM, APS Providencia, INGER y SSMO.

## **Convenio Programa Elige Vida Sana**

El programa consiste en una intervención nutricional, que se apoya en actividad física y psicológica, orientada a instaurar estilos de vida saludables en la población beneficiaria del sistema público que cumplan con los criterios de inclusión del programa (de 0 a 64 años, incluyendo a embarazadas), y que se enfoca en lo comunitario e interdisciplinario, con énfasis en las actividades presenciales utilizando infraestructura de los centros de salud, establecimientos educacionales u otras organizaciones. Este programa incluye actividades por un periodo de 6 meses en establecimientos de salud y 8 meses en establecimientos educacionales.

Debido a la pandemia, y con ello el cierre de establecimientos educacionales y



suspensión de actividades presenciales, es que durante este año no se logró implementar la estrategia vida sana en comunidad escolar y se tuvo que reorganizar la modalidad de atenciones individuales y grupales orientándose a teleconsultas, videollamadas y talleres a través de plataformas virtuales. A su vez, se compraron equipos celulares y se contrataron planes de datos móviles, los que permitieron realizar el seguimiento telefónico a estos usuarios, envío de información por mensajes de texto o WhatsApp, y videollamadas.

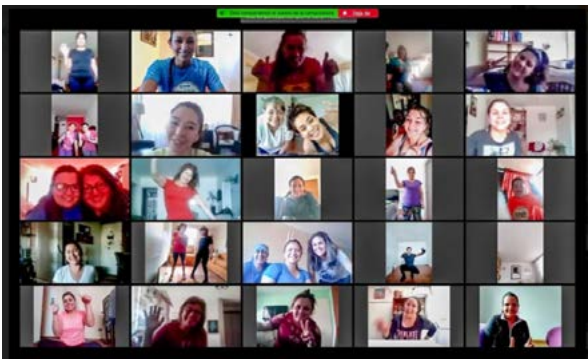
**Tabla N°33: Actividades Realizadas por el Programa Vida Sana Entre Enero a Agosto 2020**

Actividad	Nutricionista	Psicóloga	Prof. Educación Física
Ingresos	187	176	189
Talleres y sesiones deportivas	23	23	170
Seguimientos telefónicos	142	98	282
Jornadas masivas		2	
Información enviada por RRSS, correo electrónico, mensajes de texto, WhatsApp		718	

Fuente: Consolidado Julio 2020 REM A04 sección H, REM A27 sección F; REM F sección S y T.

Cabe destacar que el equipo de este programa no sólo ha logrado mantener sus actividades, sino que también ha sido un gran apoyo en las actividades diarias de los CESFAM estando siempre disponible para lo que se requiera, es así como han sido apoyo en bodega de alimentos, entrega de alimentos y fármacos a domicilio, operativos de exámenes PCR en comunidad, triage, entre otros.

### Sesiones Online Actividad Física



### Talleres Psicológico



## Actividad Masiva Familiar Online Taller Nutricional Online



### Convenio Programa Más Adultos Mayores Autovalentes

El Programa Más Adultos Mayores Autovalentes (MÁS AMA), busca mediante intervenciones de salud promocionales y preventivas, mejorar la capacidad individual y comunitaria de la población mayor de 60 años para enfrentar el proceso de envejecimiento y mantener la autovalencia por medio de estrategias que fomenten el autocuidado, estimulación motora y cognitiva, junto con el desarrollo de un diagnóstico participativo local conducente a la capacitación de líderes comunitarios.

Las actividades clínicas y comunitarias son realizadas por la dupla conformada por un kinesiólogo/a y un terapeuta ocupacional, insertas en cada CESFAM de la Comuna de Providencia. Los talleres desarrollados por esta dupla consisten en:

- Talleres de Estimulación Cognitiva: Realización de actividades vinculadas a la atención, memoria corto y largo plazo, razonamiento, entre otras funciones cognitivas y ejecutivas.
- Talleres de Funcionalidad y Prevención de caídas: Se realizan sesiones de fortalecimiento muscular, resistencia, tanto de miembro superior como inferior; circuitos con distintas estaciones para trabajar lo anteriormente mencionado junto con equilibrio y coordinación. Cabe mencionar que cada ejercicio es en base a la tolerancia del grupo y de cada usuario.
- Talleres de autocuidado y estilos de vidas saludables: Se realizan charlas y conversaciones en torno a temáticas como alimentación saludable, sexualidad en el AM, prevención de caídas, enfermedades crónicas, higiene del sueño, protección articular, participación comunitaria, determinantes sociales en salud, historia e identidad, liderazgo, las emociones, entre otras.

Como se ha reiterado en este documento, debido a pandemia COVID 19 es que a contar del mes de marzo se reestructuró el funcionamiento de los talleres de este programa, se suspendieron ingresos y se trabajó básicamente en el seguimiento de los adultos mayores que se mantenían bajo control. Con los recursos económicos de este programa se adquirieron equipos celulares junto con la contratación de plan de datos que les permitiera el contacto diario, teleconsultas, videollamadas, mensajería de texto, correos electrónicos, etc. A su vez se contrató membresía en plataformas digitales que permitieran la realización de talleres grupales y se compró equipo clínico con el fin de realizar evaluaciones a nuestros adultos mayores.

A contar del mes de septiembre se retomaron los ingresos de manera remota o en visita domiciliaria, tomando todas las medidas sanitarias, y se entregará de manera física y mensual la revista elaborada por el equipo del Programa Más AMA que contiene actividades realizadas en los diferentes talleres para ayudar a los adultos mayores que no cuenten con acceso a internet o que tengan dificultades en su uso. Para quienes no tengan esta limitación se desarrollarán talleres virtuales de manera semanal. Todas estas acciones tienen como finalidad fortalecer la autovalencia del adulto mayor.

**Tabla N°34: Actividades Realizadas por el Programa Más Adultos Mayores Autovalentes Entre Enero a Agosto 2020**

Actividad	Total
Ingresos	323
Egresos (fallecimiento/traslado)	10
Talleres	33
Visitas domiciliarias	10
Seguimiento telefónico	709
Material enviado por RRSS, correo electrónico, mensajes de texto, WhatsApp.	7730

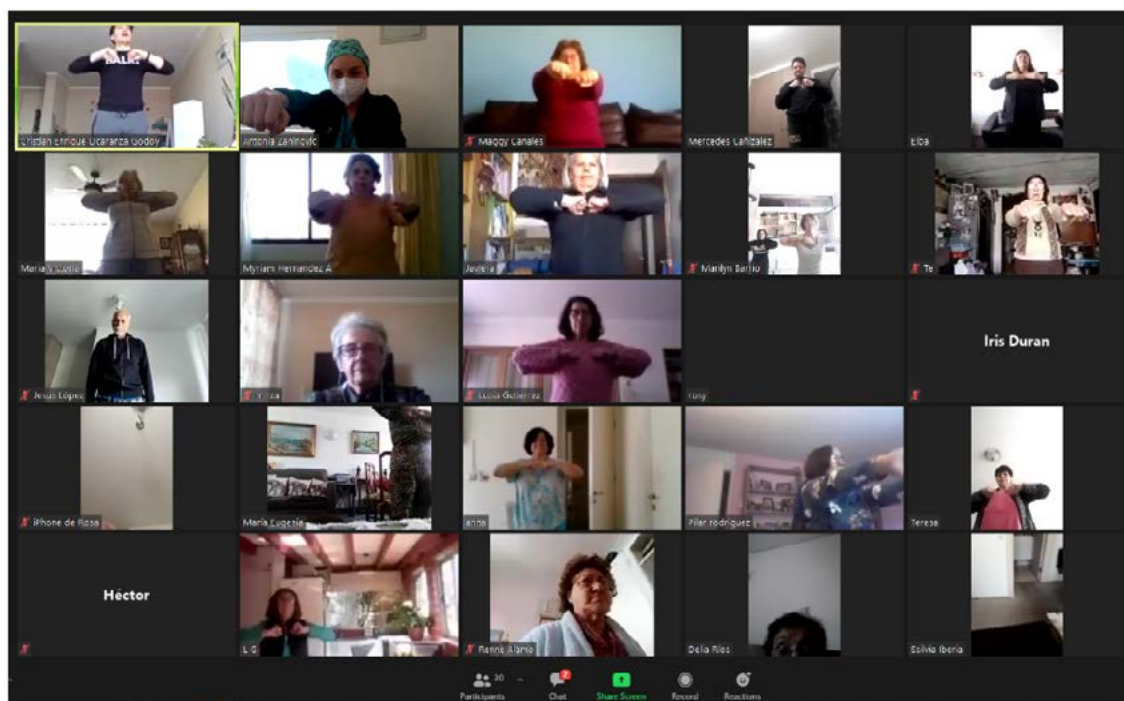
Fuente: Consolidado Julio 2020 REM A05 sección M, REM A27 sección E; REM F sección J.

Se destaca la colaboración del equipo frente a necesidades de jefaturas y equipo de salud, se proyecta mantener las actividades para el año 2021 utilizando las diferentes aplicaciones digitales, por otro lado es muy importante retomar la vinculación con organizaciones sociales, elaborar diagnóstico de salud y lograr capacitar a líderes comunitarios para potenciar el capital social entre adultos mayores.

## Revista Más AMA 1a Edición



## Talleres Online Estimulación Física



## **Estrategia de multimorbilidad**

En Chile, se entiende la multimorbilidad como la coexistencia de 2 o más condiciones crónicas, que pueden incluir enfermedades no transmisibles de larga duración o condición mental de larga duración, entre otras. Por otro lado, comorbilidad corresponde a la coexistencia de una patología índice, de base crónica que es foco de atención del individuo, con una o más patologías añadidas.

El piloto de multimorbilidad que se implementa en el CESFAM Aguilucho desde fines de 2019, propone una modalidad de atención que aborda las patologías del paciente de manera integral y no segregada como es lo habitual. Para esto, es necesario agrupar a la población según carga de enfermedad, es decir por riesgo, de la siguiente manera:

Las intervenciones que se desarrollan dependen del riesgo en salud, es así como a los usuarios que presentan riesgo alto son abordados con un plan de cuidado integral, el que incorpora los diferentes niveles de atención; usuarios que presenten riesgo moderado se realizará apoyo de su cronicidad y se educará en el automanejo; a los pacientes con riesgo bajo se apoyarán en el automanejo; y a aquellos usuarios sin riesgo, se realizarán actividades de promoción y prevención primaria.

El equipo multidisciplinario está conformado por Médico, Enfermera, Trabajador Social, Químico Farmacéutico y Técnico en Enfermería, quienes realizan el Plan de Cuidados Integral del paciente y lo acompañan en la ejecución de este, lo que contempla: atenciones de morbilidad médica, seguimiento telefónico, visitas domiciliarias, atención social, seguimiento del paciente en el nivel secundario, planificación de atenciones con otros funcionarios del CESFAM, todo esto de acuerdo a su plan de cuidados. Importante mencionar que el equipo se reúne de manera semanal para evaluar la ejecución del programa, proponer ideas de mejora, discutir algunos planes de seguimiento y capacitarse según necesidad.

Para el 2021 se planifica tener esta estrategia en los 3 CESFAM de la comuna para resguardar la equidad en salud e integralidad, que son pilares del modelo de salud familiar, y por otro lado gestionar capacitaciones al personal de salud que participe en este programa con el SSMO con el fin de generar las competencias idóneas.

## **C. Otros programas transversales a los ciclos vitales.**

### **1. Programa Salud Sexual y Reproductiva**

Las transformaciones culturales, sociales y demográficas que vive Chile han logrado incorporar los derechos sexuales y reproductivos como uno de los principales pilares de la Salud en la población; bajo este contexto nace el Programa de Salud Sexual y Reproductiva, como un nuevo escenario para que hombres y mujeres puedan acceder

a promoción y prevención de patologías, así como fomentar el autoconocimiento y el autocuidado, por lo tanto su población beneficiaria son hombres y mujeres, independiente de su etapa de vida, que podrán acceder a diversas prestaciones, entre ellas encontramos:

<b>Examen preventivo del adulto (EMPA)</b>	<b>Control Preconcepcional</b>	<b>Consejerías en Salud sexual y reproductiva</b>
<b>Control regulación Fecundidad</b>	<b>Control Ginecológico/ Climaterio</b>	<b>Consejerías en educación sexual y uso de anticonceptivos y preservativos.</b>
<b>Consejería y entrega de Píldora Anticonceptiva de Emergencia (PAE)</b>	<b>Ingreso de embarazo y controles prenatales.</b>	<b>Control diada/Control Post parto</b>
<b>Control post aborto</b>	<b>Toma de Papanicolaou / Toma Virus Papiloma Humano</b>	<b>Realización y educación en autoexamen de mamas</b>
<b>Solicitud de mamografía, si corresponde.</b>	<b>Talleres educativos prenatales</b>	<b>Talleres educativos en materia de Salud Sexual y Reproductiva en Colegios/ Liceos de la comuna</b>
<b>Consejería Pre y Post examen de VIH (Elisa)</b>	<b>Toma de Test Rápido VIH (TRVIH)</b>	<b>Educación y consejería en Lactancia Materna</b>

Para cuantificar los objetivos sanitarios de nuestro país, y garantizar que las prestaciones se otorguen a las respectivas poblaciones a cargo, se han establecido distintos indicadores pertenecientes cuyos resultados a junio 2020 son los siguientes:

## **Cobertura de Papanicolaou en mujeres de 25-64 años:**

El Programa Nacional de Cáncer Cervicouterino recomienda para la reducción de la mortalidad del cáncer al cuello uterino, lograr y mantener al 80% de las usuarias de 25-64 años inscritas en los CESFAM de la comuna con su PAP vigente, a pesar de la situación actual, hemos mantenido el rescate de aquellas usuarias que les corresponde repetir el examen o que presentan un resultado anterior sospechoso, por lo que contamos permanentemente con disponibilidad de atención para realizar esta pesquisa.



Desde octubre 2019, se ha implementado en la comuna el Test de detección del Virus Papiloma Humano, que ha sido aplicado a 689 mujeres entre 30 y 64 años a Julio 2020, permitiendo detectar la presencia de virus papiloma de alto riesgo en la población, mejorando la pesquisa del Cáncer cervicouterino. Actualmente este Test se encuentra en CESFAM Dr. Hernán Alessandri y El Aguilucho, sin embargo, esperamos para el año 2021 contar con este examen en todos los centros de la comuna.

### **Ingreso precoz de embarazo:**

Con el objetivo de pesquisar oportunamente morbi-mortalidad materno infantil, la meta que tiene Providencia durante el 2020 es que el 90% del total de gestantes ingresadas a control de embarazo sea antes de las 14 semanas de gestación. A julio 2020, la comuna logra un 91.52% de cumplimiento, en este aspecto, es importante mencionar, que mantenemos permanentemente disponibilidad para realizar ingresos de embarazo permitiendo la detección temprana de patologías de la gestación.

### **Cobertura de Método anticonceptivos en adolescentes de 15 a 19 años inscritos que usan métodos de regulación de fecundidad:**

La 9º Encuesta Nacional de la Juventud, realizada por el INJUV, indica que el 72% de los jóvenes se ha iniciado sexualmente, además se vio un aumento en el uso de anticonceptivo en la primera relación sexual.

Entendiendo que la salud sexual y reproductiva en los jóvenes tiene especial relevancia, debido a que es un proceso de cambios biológicos y psicosociales, es que se han tomado medidas para fomentar el ingreso a métodos anticonceptivos de los adolescentes, entre ellos, se ha facilitado el acceso a la atención, permitiendo que jóvenes que acuden por control de salud integral del adolescente puedan acceder a atención espontánea con matrona para realizar consejería en salud sexual y evaluar necesidad de iniciar anticoncepción.

Durante este año, se han realizado charlas sobre “Afectividad y Sexualidad” a liceos de la comuna de manera virtual, esto se ha realizado en coordinación con los equipos de los establecimientos educacionales, lo que ha permitido que jóvenes accedan a información respecto esta temática desde sus hogares, fomentando además, asistir a controles en sus respectivos centros de salud.

### **Hitos e innovaciones 2020:**

- Incorporación del Test de detección de Virus Papiloma Humano en dos CESFAM de la comuna.
- Aumento de matronas capacitadas en inserción del anticonceptivo “Mirena”, “Jadelle” e “Implanon”.
- Controles de recién nacidos y puérperas en domicilio a aquellos residentes de la comuna.



- Teleconsulta realizada por matronas y ginecólogo.
- Talleres para gestantes de manera remota.
- Talleres Sexualidad y Afectividad para liceos de la comuna de manera remota.

## **Estrategias 2020-2021:**

- Incrementar el número de atenciones que se han visto disminuidas debido a la pandemia, controles ginecológicos, climaterio y regulación de fecundidad.
- Mantener las atenciones por teleconsulta.
- Aumentar la cantidad de talleres realizados a los colegios o liceos de la comuna, así como con los jóvenes residentes.
- Facilitar el acceso para la realización de TRVIH a los inscritos y no inscritos de la comuna.
- Contribuir a la reducción de la mortalidad por VIH/SIDA, fomentando el uso de preservativo, y la realización de examen de VIH en las y los usuarias/os.
- Retomar la realización espontánea de TRVIH
- Incrementar el uso de preservativo masculino y/o femenino en nuestra población, promocionando la Salud Sexual y Reproductiva, prevención de ITS y conducta sexual segura con enfoque de género.
- Mantener disponibilidad de horas para ingresos prenatales de manera precoz, contribuyendo a la pesquisa oportuna de factores de riesgo prenatales.
- Capacitación de otros profesionales sobre "Educación integral de la sexualidad, afectividad con perspectiva de género".
- Actualización a médicos sobre Terapia de Reemplazo Hormonal para facilitar el acceso de tratamiento a las usuarias que lo requieran.
- Potenciar el rescate telefónico para la toma de Papanicolaou en nuestras usuarias.
- Realización de campañas extramuros de Test rápido visual de VIH.
- Contribuir a la reducción de la mortalidad por Cáncer de mama, sensibilizando a nuestras usuarias en autoexamen de mama y toma de mamografía oportuna.

## **VIH:**

Comprendiendo la importancia de diagnosticar precozmente a usuarios que vivan con VIH, y que estos ingresen a tratamiento y control de forma oportuna, la comuna de Providencia, actualmente, realiza la Toma de Test Rápido VIH, y examen endovenoso ELISA, a todo usuario que desee su toma, independiente de su previsión. Se espera que durante este segundo semestre 2020 se comiencen a realizar estos exámenes de manera espontánea, sin necesidad de solicitar hora previa para la realización en todos los centros de salud de la comuna.

Para el año 2020, se programaron distintas campañas extramuros para la realización de TRVIH, buscando facilitar el acceso a la realización de este examen a la

comunidad, sin embargo, debido a la contingencia, se debieron postergar, se espera para el año 2021 retomar esta estrategia y aumentar la cantidad de operativos con la comunidad para realizar TRVIH, consejerías en salud sexual y reproductiva, además de entrega de preservativos.

Durante el primer semestre 2020, la comuna de providencia ha realizado 387 test rápidos. Se espera que para el segundo semestre, con la posibilidad de realizar de manera espontánea el examen, se duplique la cantidad de test realizados.

## **Profilaxis Pre-exposición (PrEP) a la Infección por VIH**

Durante los últimos años Chile ha presentado un alza sostenida de nuevos casos diagnosticados con VIH, en este contexto, el Ministerio de Salud en junio del año 2019 implementó en el sistema público la entrega de Profilaxis Pre-Exposición a la infección por VIH, la que consiste en el uso de antirretrovirales de manera preventiva para evitar la transmisión del virus. El potencial preventivo de este tratamiento, en conjunto con el uso de preservativo, asciende a casi el 96%.

Pese a todos los esfuerzos, este programa es aún poco utilizada por nuestros beneficiarios de nuestra comuna y a nivel país, lo que probablemente se debe a la desinformación que existe respecto al tema y la escasa difusión de esta nueva estrategia, es por eso que para el año 2021 pondremos un especial énfasis en capacitar a todos nuestros equipos de salud en esta materia y realizar difusión y educación a nuestra comunidad para dar a conocer esta estrategia y orientar respecto a cómo acceder a este tratamiento, también evaluaremos incorporarlo a nuestra farmacia comunitaria.

## **Salud Sexual y Reproductiva durante la pandemia**

Debido a la situación que atraviesa el país, fue necesario suspender algunas de las atenciones del Programa de Salud Sexual y Reproductiva para prevenir el contagio de la población y del equipo de salud, sin embargo, entendiendo que la salud sexual y la salud reproductiva son derechos establecidos y deben ser cubiertos aún en situación de catástrofe, se tomaron medidas para dar continuidad a las atenciones.

### **Atenciones presenciales:**

**Ingresos y controles prenatales:** Permite resguardar el bienestar materno fetal durante todo el proceso de la gestación, además se facilitó la atención por distintos profesionales y la realización de exámenes durante el mismo día, optimizando el día de asistencia al centro de salud.

**Recién nacidos y púerperas:** Si reside en la comuna la atención se realiza en domicilio, y aquellos que viven fuera de la comuna asisten al CESFAM, procurando que sea en un horario de menor afluencia de público para disminuir el riesgo de contagio.

**Examen Papanicolau:** Durante el primer semestre se mantuvo para usuarias con antecedentes de examen alterado. Actualmente se realiza a toda mujer que le corresponda, independiente del resultado anterior.

**Morbilidades ginecológicas:** Contamos con horas para consultas por morbilidad, permitiendo además realizar en esta atención controles ginecológicos, climaterio y de regulación de fecundidad.

## Atenciones remotas:

Para prevenir el contagio y mantener seguimiento de los controles habituales, se realizaron atenciones de manera telefónica, dentro de las que podemos mencionar las siguientes:

**Controles prenatales:** Permite la entrega de resultados de exámenes, renovación de recetas, consejerías durante la gestación, seguimiento entre controles presenciales, etc. No reemplaza el control presencial, sin embargo, nos permite realizar seguimiento en caso de ser necesario. A Julio 2020 se han realizado 394 atenciones telefónicas a gestantes.

**Controles ginecológicos, climaterio y regulación de fecundidad:** Solicitud y/o revisión de exámenes, determinar la necesidad de realizar control presencial, extensión de recetas, consejerías, continuidad en la entrega de terapia de reemplazo hormonal, etc. A agosto 2020 se han realizado 1727 atenciones telefónicas, permitiendo que usuarios accedan a sus exámenes de rutina y dar continuidad a sus tratamientos.

## Salud Mental en Atención Primaria

En términos de la provisión de servicios de Salud Mental en nuestro territorio, Providencia cuenta con prestaciones de Salud Mental ambulatoria organizada mediante los ejes de Prevención, Promoción, Tratamiento y Rehabilitación; así como por niveles de complejidad según la severidad con la que se presenten las manifestaciones clínicas de nuestros usuarios, quienes además de beneficiarse de las intervenciones preventivas y promocionales, podrán acceder a una oferta de servicios terapéuticos que se ajusten a sus necesidades específicas y contando con la posibilidad de ser derivado a un centro ambulatorio de mayor complejidad, Centro de Salud Mental y Comunitario, si su condición clínica así lo amerita. Del mismo modo, una vez alcanzados los objetivos terapéuticos definidos en conjunto con el usuario, éste podrá ser derivado de regreso a un centro de menor complejidad, de modo de poder garantizar el acceso, calidad, oportunidad de atención y equidad que nuestra población a cargo requiere y merece.

De este modo, nuestros usuarios inscritos y validados acceden a nuestra oferta de Salud Mental mediante nuestros Centros de Salud Familiar (CESFAM) y Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF) distribuidos en el territorio; en ellos reciben una evaluación y tratamiento integral en salud mental, en el que se pueden incluir visitas

domiciliarias, talleres grupales, atención por psicólogo, asistente social y médico.

Como red de salud hemos realizado nuestros mayores esfuerzos en el hacer frente a las demandas y necesidades en salud mental de nuestra población. Si bien durante la emergencia sanitaria hemos debido suspender actividades presenciales grupales en vista del riesgo de contagio y propagación de la enfermedad, nos hemos abocado sin descanso a generar y mantener instancias de vinculación y tratamiento mediante vía telefónica, videollamadas individuales y grupales, así como mediante correos electrónicos con nuestros pacientes y vecinos. Definimos un conjunto de actividades que consideramos impostergables para la mantención de un adecuado servicio de salud mental a nuestra población a cargo, entre ellas: Ingreso a programa de salud mental por médico y o en dupla médico- psicosocial de modo presencial o teleconsulta según priorización clínica y en consideración de sospecha diagnóstica, nivel de gravedad, vulnerabilidad y complejidad. Controles médicos presenciales o telemáticos privilegiando control remoto por sobre presencial tanto como las características clínicas del caso que lo permitan. Psicoterapia y acompañamiento psicológico preferentemente telemático vista la necesidad de continuidad de tratamiento, y prevención de descompensación. Hemos mantenido la gestión integrada de prevención del suicidio, mediante red intersectorial articulada en el marco del plan nacional de prevención del suicidio, en coordinación con Seremi, Servicio de Salud, intersector local. Atenciones psicosociales preferentemente vía remota a usuarios que solicitan atención mediante plataforma Hora Fácil. Atención y evaluación psicosocial de demanda espontánea que se presenta diariamente en nuestros centros de salud primaria, denominada morbilidad psicosocial. Hemos mantenido acompañamiento e intervención psicosocial a usuarios Covid(+); teleconsultoría semanal entre los Centros de Atención primaria, tanto Centro de Salud Mental como el Comunitario, para revisión y optimización de manejo y priorización clínica de usuarios de nuestra red local. Por su parte, respecto de los talleres, hemos debido adaptarnos para realizar nuestros talleres grupales de modo telemático con nuestros usuarios. En la medida que se establezcan los indicadores necesarios para disminuir la restricción de movilidad de nuestros usuarios y las condiciones sanitarias sean más favorables, podremos incrementar el número de controles y actividades presenciales, inicialmente con usuarios que no sean parte de los grupos de mayor riesgo.

Adicionalmente, como red de salud local, en atención a prevenir y mitigar los efectos nocivos de la pandemia, hemos impulsado una serie de actividades complementarias a nuestra oferta habitual en salud mental, entre ellas , talleres virtuales de depresión y ansiedad, taller de duelo, charlas para abordar temática de violencia intrafamiliar, consumo de alcohol y drogas ,charlas sobre salud mental en tiempos de covid-19 orientada a población escolar, talleres de bienestar, manejo de crisis, manejo de depresión, maternidad y salud mental, organización de mujeres e inclusive participación semanal en podcast de programa de promoción de la salud del CESFAM.

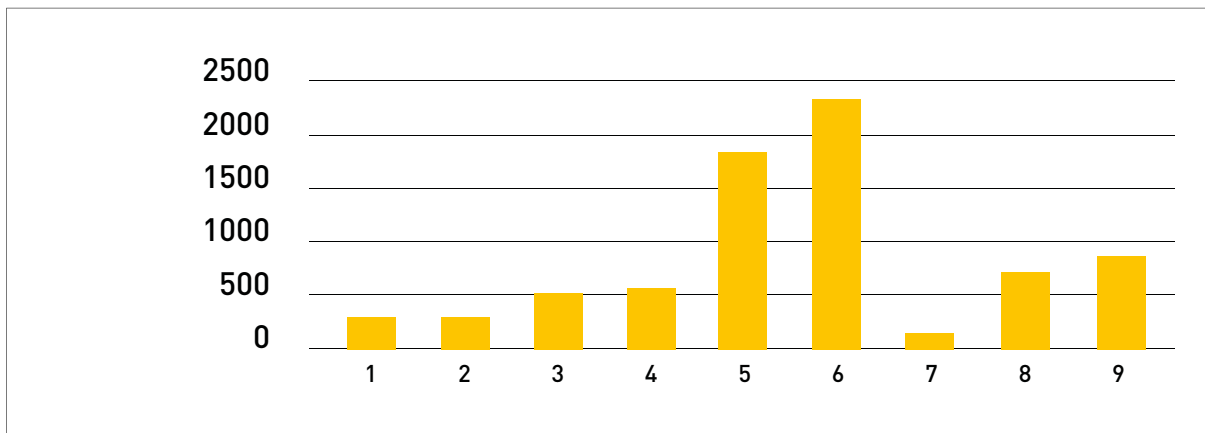
Se ha generado una estrategia de atención y acompañamiento en salud mental a los funcionarios de nuestra red local que han sido diagnosticados Covid(+) así como para aquellos que no estando contagiados puedan requerirlo, en busca de mitigar los posibles efectos negativos a consecuencia del desafío personal y profesional que significa hacer frente a la actual pandemia. En pos de realizar una adecuada difusión y sensibilización a nuestros funcionarios respecto de nuestra oferta de acompañamiento y sus beneficios, generamos una serie de encuentros virtuales con los distintos equipos que conforman nuestra red local, a saber, Centros de atención primaria y sus respectivos CECOSF, Centro de especialidades odontológicas, Bodega de Farmacia, Farmacia Comunitaria, Centro de salud Mental, Comunitario y equipo directivo, trabajando claves preventivas y promocionales respecto de reacciones afectivas, conductuales, comportamentales y cognitivas esperables así como señales de alerta, contribuyendo a fortalecer la toma de consciencia y autorreporte relativo a presencia de afectaciones en términos de salud mental. En estas presentaciones, de altas convocatorias, también practicamos ejercicios y técnicas de respiración, así como difusión de nuestro programa de acompañamiento y redes adicionales de acompañamiento psicológico para quienes pudiesen requerirlo.

Así también, hemos generado en los distintos centros, actividades orientadas a prevenir dificultades en salud mental, tales como conversatorios con los funcionarios, “salud mental y autocuidado en los tiempos que corren” en CESFAM Leng, actividades de autocuidado multidisciplinario “Cuidándonos entre Todos” realizado en CESFAM Alessandri en la que funcionarios de distintas disciplinas abordan tema de su dominio e interés con el equipo que se encuentra realizando turno presencial o en teletrabajo con una participación semanal promedio entre 25 y 30 personas. Conversatorios los días miércoles con el equipo amplio de salud mental en CESFAM Aguilucho, realizando actividades de autocuidado, risoterapia, técnicas de comunicación y de educación popular. Por su parte en Centro de Salud Mental y Comunitario, se contó con la intervención Acción Salud de la Universidad Diego Portales en la que un grupo de funcionarios interesados pudo participar en actividad de autocuidado clínica psicosocial de trabajo, así como pausas saludables.

## **Población Salud Mental Atención Primaria (CESFAM y CECOSF):**

El análisis de la población beneficiaria del programa de salud mental en nuestros CESFAM y CECOSF, refleja que a diciembre del año 2019 (último REM P06, serie Poblacional, Validado por el Servicio de Salud a la fecha), 3.668 personas son parte de la población de salud mental de atención primaria, compuesta mayoritariamente por usuarios entre 20 y 64 años alcanzando un 63% [2.321 personas, 78% mujeres], seguido por un 23% de población mayor de 65 años [854, 19% hombres y 79% mujeres]. Nuestra población menor de 20 años es actualmente de 493 personas, representando el 13% de nuestra población bajo control [46% hombres y 54% mujeres].

### Gráfico N°19: Distribución Etaria Población Bajo Control Salud Mental Atención Primaria



Fuente: Local REM serie P

En lo relativo a nuestra población bajo control en Salud Mental, es posible observar una alta demanda y necesidades de modo consistente en los últimos años, manteniendo un alto número de pacientes con prestaciones relativas a esta área, pese a los constantes ejercicios de limpieza y actualización de nuestra población bajo control.

Se observa una demanda y necesidades en Salud Mental consistente a los años anteriores, expresada en una mayor demanda en el tramo etario 20 a 64 años y siendo considerablemente mayor en población femenina por sobre masculina tanto en los tramos adultos como adulto mayor sobre 65 años.

### Tabla N°35: Dotación Centro de Salud Mental y Comunitario Año 20200

Población bajo control Salud Mental	CESFAM Alessandri y CECOSF Marín	CESFAM Aguilucho y CECOSF Andacollo	CESFAM Leng	CESFAM Leng
Diciembre 2017	1.538	1.160	1.449	4.147
Diciembre 2018	1.341	866	1.036	3.243
Diciembre 2019	1.650	953	1.144	3.747
Promedios	1.509	993	1.209	3.712

Cabe destacar en este sentido – relativo a la alta demanda en salud mental a la que como dispositivos de salud hacemos frente en nuestro territorio- el sobrecumpli-

miento de 156% relativo a cobertura de personas de cinco y más años con trastorno mental, por sobre la meta de prevalencia estimada acorde al último corte de Junio 2020, de los índices de actividad de atención primaria IAAPS.

**Tabla N°36: Corte Junio 2020 Indicador 10 IAAPS:  
Cobertura de Atención Integral a Personas de 5 y Más años  
con Trastornos Mentales**

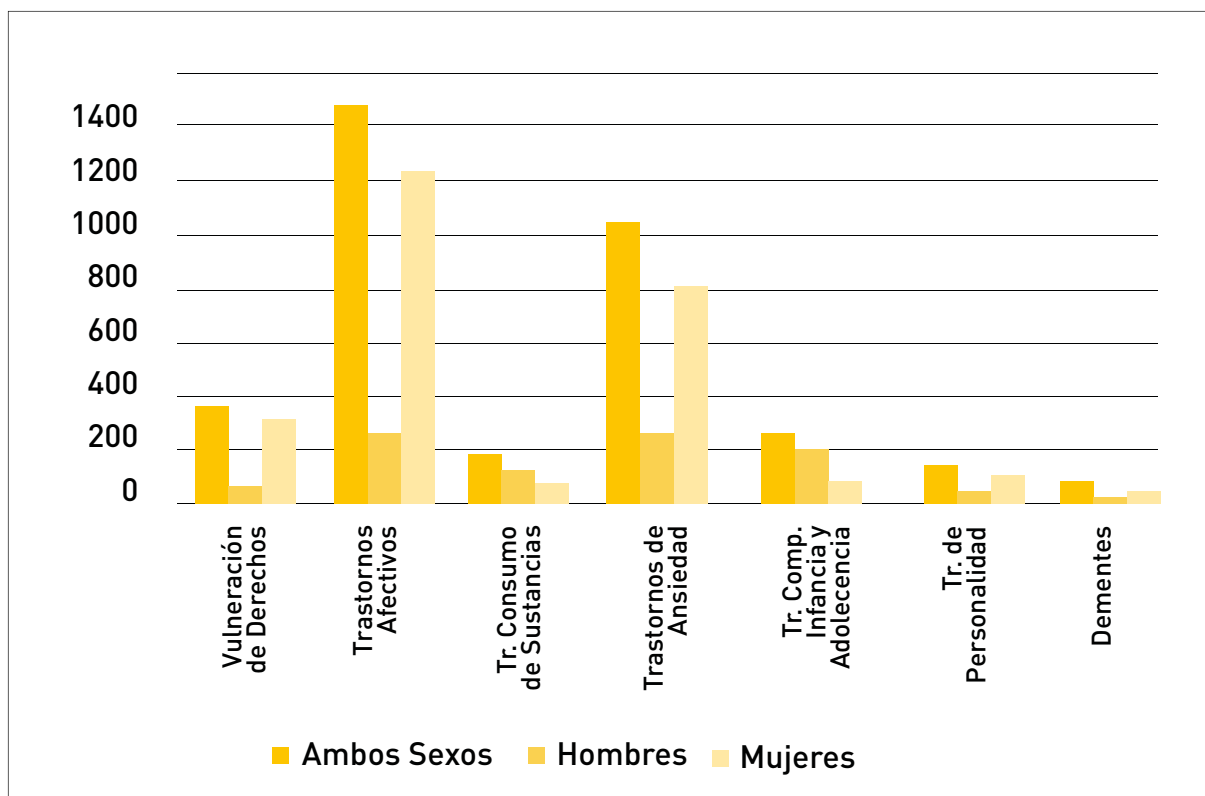
<b>CORTE JUNIO 2020 INDICADOR 10: Cobertura de atención integral a personas de 5 y más años con trastornos mentales</b>	(N° de personas de 5 y más años con trastorno mental bajo control/ N° de personas de 5 años y más esperadas según prevalencia de trastornos mentales)					
	Meta	17%				
	Numerador A+B-C	Denominador A				
	Número de personas de 5 años y más con trastorno mental bajo control	Número de personas de 5 años y más esperadas según prevalencia de trastornos mentales	(Población bajo control Dic. 2016 (P6 Sec. A H18 a AM18	Denominador ajustado a la meta	Cobertura	Cumplimiento
<b>Resumen anual</b>	3.190	11.992	3.190	2.039	26,60%	156,48%
<b>CESFAM Dr. H. Alessandri</b>	1.426	5.400	1.425	918	26,41%	155,35%
<b>CECOSF Marín</b>						
<b>CESFAM El Aguilucho</b>	901	4.076	901	693	22,10%	130,02%
<b>CECOSF Andacollo</b>						
<b>CESFAM Dr. A. Leng</b>	863	2,516	863	428	34,30%	201,77%



Sobrecumplimiento que en términos de cobertura alcanza un 26,6%, sobre meta de cobertura de 17%, lo cual se condice con las significativas necesidades de atención en salud mental por parte de nuestros usuarios.

En términos de prevalencia diagnóstica y composición de necesidades de nuestra población, destacan trastornos afectivos con un 35% [1280 personas], Tr. De Ansiedad 25% [904 personas], tratamiento primario para enfrentar las consecuencias de vulneraciones de derechos, violencia y abuso sexual 8% [309 personas], Tr. Comportamiento Infancia y Adolescencia 6% [238 personas], Tr. Por consumo de sustancias 4% [151 personas], Tr. astornos de personalidad 3% [116 personas] y Demencias con un 1%, equivalente a 55 personas

**Gráfico N°20: Diagnósticos Prevalentes Salud Mental por Sexo, Población Bajo Control Salud Mental Atención Primaria**



Fuente: Local REM serie P

Adicionalmente a nuestra oferta estable en Salud Mental, contamos para nuestros CESFAM y CECOSF con dos convenios con el Servicio de Salud Metropolitano Oriente, a saber Convenio Detección Intervención y Referencia para usuarios de más de 10 años que presenten dificultades asociadas al consumo de alcohol y drogas, y convenio de salud mental, niños, niñas y adolescentes en alto riesgo psicosocial.

Convenio DIR: Orientado a la identificación temprana e intervención oportuna de Consumo de Alcohol y Drogas en población inscrita y validada en nuestros Centros de Salud Mayor de 10 años.

Durante el presente año y de modo ininterrumpido, se han realizado prestaciones orientadas a la detección e intervención oportuna en temática de consumo de alcohol y otras drogas en nuestros CESFAM. Su ejecución se realiza de modo transversal en los centros de salud, mediante la participación gran parte de la dotación del Centro, realizando intervenciones breves o mínimas según corresponda y mediante la implementación de las pautas de intervención y derivación que han sido especialmente diseñadas para estos propósitos.

Convenio Salud Mental NNA Alto Riesgo: Mediante el convenio Niños, Niñas y Adolescentes con alto riesgo psicosocial, contamos con la posibilidad de apoyar de modo especial a los niños y jóvenes que presentan más necesidades, mediante intervenciones con Psicólogo, Asistente Social y Agente Comunitario, quienes durante el presente año han realizado intervenciones a las 28 plazas convenidas de modo ininterrumpido. Cuenta a su vez con un riguroso plan de rescate y seguimiento telefónico realizado por profesionales entrenados. Actualmente se ejecuta con exclusividad en CESFAM Alessandri por disposición del Servicio de Salud.

## **Líneas de acción Salud Mental APS 2021**

Ahondando en las necesidades en salud mental expresadas por la comunidad en distintas instancias clínicas, actividades comunitarias y conversatorios, y en particular consideración de las tantas y diversas consecuencias que la pandemia en el ámbito de salud mental ha provocado y acentuado, por tanto, cuáles serán nuestras principales líneas de intervención y desarrollo; por ciclo vital: infante juvenil, destaca aumento en la incidencia de problemas de salud mental, cuadros ansiosos, consumo de alcohol y drogas, dificultades en el manejo, conducción y crianza, déficit en estrategias relativas a parentalidad responsable. En Adultos, aumento de problemas de salud mental relativo a cuadros ansiosos y depresivos, duelos, cuadros psiquiátricos descompensados, estrés postraumático, nuevos problemas emergentes vinculados a la generación de ingresos y crianza, consumo de alcohol y drogas. En adulto mayor, aumento de problemas de salud mental, crisis vitales, duelos, sintomatología depresiva y relativa a la soledad, deterioro cognitivo, sobrecarga del cuidador, normalización y sobreingesta de

psicofármacos, consumo de alcohol y drogas. Necesidades de nuestra comunidad consistentes a las observaciones realizadas por nuestros funcionarios sanitarios respecto de la oferta y servicio de salud mental, quienes refieren un incremento en la demanda de consultas e ingresos debido a la pandemia, exacerbación sintomatológica y descompensaciones que requieren importantes esfuerzos clínicos para revertir y controlar, así como recrudescimiento sintomático de usuarios que ya habían alcanzado el alta. Necesidades sentidas que nos interpelan a impulsar más espacios de diálogo y encuentro de la mano de las tecnologías de información a distancia mientras las condiciones sanitarias no permitan reunirnos físicamente con seguridad; instancias que fomenten la generación de redes de apoyo y quebrar la soledad que afecta en particular a nuestros adultos mayores, del buen uso de los fármacos; hábitos de vida saludable, crianza, buen trato y relación al trabajo en los tiempos que corren.

## VI.

# SERVICIOS DE APOYO

Los Servicios de Apoyo son parte fundamental del quehacer diario en los centros de salud de la comuna de Providencia. Por lo que se ha puesto gran énfasis en mejorar continuamente la calidad de sus prestaciones, incluyendo nuevas tecnologías, desarrollo de protocolos y estandarización de procesos, con tal de dar respuesta a los requerimientos de la población actual, al mismo tiempo de hacer frente a situaciones de salud epidemiológicas imprevistas.

A. Dentro de los avances que se han realizado en los Servicios de Apoyo de la comuna, se destacan los siguientes hitos:

### **Unidad de Toma de Muestras:**

- Avance en la comunicación en red: realización de reuniones aclaratorias y de coordinación con el departamento de Servicios de Apoyo del Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) y con Laboratorio Clínico del Hospital del Salvador.
- Toma de muestra pediátrica en todos los CESFAM de la comuna gracias a la compra de insumos pediátricos realizada durante este año.

- Mejora en la dación de horas para la toma de muestras de CECOSF Andacollo, gracias a la gestión realizada en conjunto con CESFAM El Aguilucho.
- Realización de toma de exámenes espontánea en CESFAM Dr. Hernán Alessandri a partir de agosto del presente año, generando un acceso inmediato a la toma de muestras por parte de nuestros usuarios externos, disminuyendo tiempos de espera. A su vez, permitiendo utilización eficiente de las horas de toma de muestras.
- Implementación de la toma de muestras de sangre capilar para Tratamiento Anticoagulante Oral (TACO) en CESFAM: esta estrategia beneficia tanto a usuarios del programa de dependientes como ambulatorios, facilitándoles, además, que el retiro de medicamentos lo puedan realizar en el mismo CESFAM durante el día y en caso imperioso, por otra persona responsable sin necesidad de permanecer en el recinto, teniendo la posibilidad de continuar con su vida diaria. Hemos visto aumentar la satisfacción de la población, el cual es uno de los Objetivos Sanitarios que se plantean para el periodo 2011-2020, ya que evita horas de espera en el hospital y ahorro de recursos económicos por traslado para los usuarios inscritos bajo tratamiento.

### **Unidad de Procedimientos:**

- Incorporación de nuevos insumos clínicos y equipamiento para sala de procedimientos como un equipo de ultrasonido portátil para CESFAM, permitiendo pesquisar patologías arteriales periféricas y uso de sistemas comprensivos para usuarios con que cumplan ciertos requisitos, midiendo el Índice Tobillo Brazo (ITB), favoreciendo la cicatrización de sus heridas.
- Adhesión al programa JOIN: durante el presente año el SSMO lanzó la aplicación digital Join, la cual conecta APS con el nivel secundario, con la finalidad de realizar consultas y derivaciones oportunas de usuarios en tratamiento por pie diabético de difícil manejo. En la actualidad los tres centros de salud se encuentran aplicando dicha tecnología.
- A partir de éste año contamos con 22 horas de podóloga en cada uno de nuestros CESFAM. Permitiendo que nuestros usuarios diabéticos tengan mayor acceso a atención de podología, promoviendo el cuidado de sus pies logrando en gran medida prevenir alteraciones en sus extremidades inferiores y futuras amputaciones.

### **Unidad de Esterilización:**

Incorporación de nuevos controles de procesos, incluyendo nuevo equipamiento con tal de asegurar que la esterilización del material sea la correcta.

Compra de etiquetadora, con tal de facilitar el trabajo a funcionarias para identificar el material. Así como también, hacer la lectura más fácil para las unidades que utilizan el material.

## **Vacunatorio:**

Participación activa en la campaña de Sarampión para jóvenes entre 20 y 24 años, acudiendo a distintas Universidades e Institutos de educación superior, vacunando a 4583 jóvenes.

En cuanto a la campaña influenza durante el año 2019 se logró inmunizar a 36.636 personas, el año 2020 logramos una cifra récord de 72.716 vacunas antiinfluenza, de las cuales 12.009 fueron por primera vez administradas a domicilio, demostrando el gran compromiso existente en el equipo de salud de nuestra comuna.

Se realizó una capacitación formal a auxiliares de servicios de Manejo de REAS, Aseo Terminal y Manejo de Residuos Biológicos en Recintos Clínicos: la importancia del rol del auxiliar de servicio, permitiendo actualizar y esclarecer dudas acerca de sus quehaceres diarios, fundamentales para el funcionamiento de las salas de procedimientos de los Centros de Salud.

## **Líneas De Trabajo 2021**

Dentro de los desafíos que nos hemos propuesto desarrollar durante el siguiente año se encuentra la evaluación de insumos clínicos de mayor complejidad como los apósitos bioactivos. Estos datos nos servirán para ser utilizados en el proceso de licitación de compra de dichos insumos, con tal de obtener mejores productos para nuestros usuarios.

En esta misma materia, implementaremos y fortaleceremos la tecnovigilancia de los todos insumos clínicos y dental en los centros de salud de Providencia, apuntando siempre a la mejora continua de la calidad de las prestaciones otorgadas a nuestros usuarios tanto externos como internos, evitar eventos adversos y ser un aporte para investigaciones futuras gracias al registro completo y oportuno.

Este año 2020 dado que El tumor prostático se encuentra dentro de los más frecuentes, tanto desde el punto de vista de la mortalidad, como de la carga de enfermedad y, Chile tiene mayor carga de enfermedad en todos los cánceres en comparación con la carga a nivel mundial se incorporó la toma de antígeno prostático.

En nuestro país la mortalidad ha aumentado progresivamente en los últimos años llegando a 17,4 por cien mil en 2002 y constituyendo la 3ª causa de muerte por cáncer en los hombres (responsable de alrededor de 1.200 muertes anuales).

En consecuencia, por solicitud de la comunidad, se ha tomado la determinación de incorporar exámenes de antígeno prostático específico total para los usuarios inscritos en los centros de salud de la comuna. Luego de una revisión bibliográfica y consultas a nuestro equipo de médicos gestores comunales, el examen no se recomienda como uso sistemático o screening, por lo cual, para un uso óptimo de dicho examen el usuario deberá cumplir los siguientes criterios:

- Hombres 50-75 años con síntomas prostáticos.
- Hombre >40 años con antecedentes de Cáncer de próstata en familiar de primer grado.
- Los pacientes mayores de 40 años, con sintomatología urinaria (por ejemplo, síntomas obstructivos), deben ser examinados con TR y APE.
- A todo paciente con tacto rectal alterado debe solicitarse un examen APE.

Finalmente contar con vacunatorio en CESFAM Dr. Alfonso Leng, para acercar a la población el acceso a sus vacunas correspondientes y aportar a la calidad de vida de nuestros usuarios y usuarias.

Si bien tenemos logros que celebrar, quedan desafíos aún por hacer en la realidad para el año 2020, los que debemos llevar a cabo con el propósito de entregar a nuestra comunidad servicios dignos de calidad y seguros, con miras a los objetivos sanitarios 2011-2020 del MINSAL.

Debido a la Pandemia se tomaron iniciativas para seguir con los diferentes procedimientos que se realizan en vacunatorio toma de muestras, sala de procedimientos, llegando a las siguientes indicaciones

### **Vacunatorio:**

- No suspender Inmunización de vacunas programáticas según PNI a niños y niñas.
- Inmunización de vacunas especiales para ciertas patologías.
- Realizar inmunización de Influenza 2020

Comienza el 02 de marzo logrando las siguientes coberturas:

**Tabla N°37: Cobertura inmunizaciones 2020**

	Niños y niñas de 6 meses a 5 años	Escolares de 1º a 5º básico	Adultos mayores de 65 y más años	Enfermos crónicos de 11 años a 64 años	Embarazadas
<b>Cobertura nacional</b>	75,90%	80,30%	84,70%	143,50%	59,60%
<b>Cobertura lograda comina Providencia</b>	88,10%	98,90%	102,80%	208,30%	71%

Cabe destacar las cobertura que se lograron a nivel nacional en las cuales el porcentaje de inmunizados a nivel local, superando en alto porcentaje al nivel nacional, en todos los grupos objetivos.

Uno de los grandes logros en este 2020 fue poder inmunizar a la totalidad de nuestros adultos mayores, población de 65 y más años usuarios ISAPRES y FONASA llegando a un total 25.278 adultos mayores, esto fue realizados gracias al aporte y despliegue de nuestro recurso humano independiente de su profesión, con gran esfuerzo, organización se realizaron operativos multidisciplinarios desde nuestros centros de salud apoyados por DIDECO y móviles municipales.

Continuando con la contingencia sanitaria se realiza Campaña Escolar Extra muro la primera semana de septiembre. En donde se planifica una inmunización segura coordinando con el establecimiento educacional citando a 20 niños cada 30 minutos, dando un margen de una hora con 30 minutos por curso, realizando una campaña exitosa en el contexto actual.

Dentro de los centros de salud se ve la oportunidad de inmunizar a la población asistente que cursan de 1º- 4º- 5º y 8º básicos que se presentan en el CESFAM.



**Tabla N°38: Vacunación escolar**

Vacunación escolar		
<b>Tres vírica</b>	Sarampión, Rubéola y Paperas	1º Básico
<b>DTPA (a celular)</b>	Difteria, Tétanos, Tos convulsiva	1º Básico
<b>VPH</b>	Infecciones por Virus Papiloma humano	4º Básico
<b>VPH (segunda dosis)</b>	Infecciones por Virus Papiloma Humano	5º Básico
<b>DTPA (a celular)</b>	Difteria, Tétanos, Tos convulsiva	8º Básico

Los vacunatorios de nuestros Centros de Salud Familiar se encuentran activos y realizando procedimientos de inmunización a toda población que corresponda por calendario etario o necesidad como son las inmunizaciones en prevención de Rabia e inmunización antitetánica.

Por otra parte en octubre comienza la Campaña de Sarampión su población objetivo va desde 13 meses a 5 años 11 meses 29 días.

## VII. GES

Las Garantías Explícitas de Salud se definen según la ley 19.966 como “Un instrumento de regulación sanitaria que forma parte integrante del Régimen de Prestaciones de Salud a que se refiere el artículo 4º de la ley N° 18.469, elaborado de acuerdo al Plan Nacional de Salud y a los recursos de que disponga el país. Establecerá las prestaciones de carácter promocional, preventivo, curativo, de rehabilitación y paliativo, y los programas que el Fondo Nacional de Salud deberá cubrir a sus respectivos beneficiarios, en su modalidad de atención institucional, conforme a lo establecido en la ley N° 18.469”.<sup>142</sup>

La meta N°11 de los Indicadores de Actividad de la Atención Primaria de Salud (IAAPS), es el cumplimiento del 100% de las Garantías Explícitas de Salud que cuyas acciones sean de ejecución en Atención Primaria, la cuales son:

## Gráfico N°39: Problemas de salud GES en APS

Problemas de salud	Meta
Diagnóstico y tratamiento de hipertensión arterial primaria o esencial: consultas de morbilidad y controles de crónicos para personas de 15 años y más, en programas de adolescente, adulto y adulto mayor.	100%
Diagnóstico y tratamiento de Diabetes Mellitus tipo 2: Consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño, adolescente, adulto y adulto mayor, considerando tratamiento farmacológico.	100%
Acceso a evaluación y alta odontológica integral a niños y niñas de 6 años: prestaciones del programa odontológico.	100%
Acceso a tratamiento de epilepsia no refractaria para los beneficiarios desde un año a menores de 15 años: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y adolescente.	100%
Acceso a tratamiento de IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años: consultas de morbilidad y kinésica en programa del niño.	100%
Acceso a diagnóstico y tratamiento de Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más: consultas de morbilidad y kinésica en programa del adulto mayor.	100%
Acceso a diagnóstico y tratamiento de la Depresión de manejo ambulatorio en personas de 15 años y más: consulta de salud mental, consejería de salud mental, intervención psicosocial y tratamiento farmacológico.	100%
Acceso a diagnóstico y tratamiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica: consultas de morbilidad y controles de crónicos; espirometría, atención kinésica en personas de 40 y más años.	100%
Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en menores de 15 años: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y del adolescente; espirometría y atención kinésica en programa del niño y del adolescente.	100%
Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en personas de 15 y más años: consultas de morbilidad, controles de crónicos, espirometría y atención kinésica en programas del adulto y adulto mayor.	100%

Acceso a diagnóstico y tratamiento de presbicia en personas de 65 y más años: consultas de morbilidad, controles de salud y control de crónicos en programa del adulto mayor.	100%
Acceso a tratamiento médico en personas de 55 años y más, con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.	100%
Acceso a diagnóstico y tratamiento de la urgencia odontológica ambulatoria.	100%
Acceso a tratamiento de hipotiroidismo en personas de 15 años y más	100%
Tratamiento de erradicación de helicobacter pylori	100%
Acceso a Tratamiento Salud Oral integral de la embarazada	100%

A causa de la emergencia sanitaria, el 8 de abril la Superintendencia de Salud emite Decreto Supremo N°11 que permite la suspensión de Garantías de Oportunidad (GO) para las patologías incluidas en el GES, a excepción de todas aquellas que la persona pueda correr riesgo su vida. Medida que se mantuvo hasta el 2 de mayo del 2020. Posterior a la derogación del decreto, las dificultades para cumplir el 100% de las G.O. se han sostenido por un tiempo no menor, lo cual ha forzado al equipo GES de los centros de salud a reorganizar sus labores y crear estrategias tales, que los usuarios reciban de manera oportuna y de calidad las prestaciones garantizadas por ley.

Dentro de las estrategias que han desarrollado se encuentran los controles de salud en domicilio, organizar atenciones en horario diferido, uso de tecnologías de comunicación para seguimiento o descarte de patologías, entre otras.

## VIII.

# CONVENIOS ENTRE EL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE Y LA COMUNA DE PROVIDENCIA

De acuerdo a lo establecido en el artículo 56 del Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal (Ley 19378), el aporte estatal mensual podrá incrementarse en caso de que las normas técnicas, planes y programas que se impartan con posterioridad a la entrada en vigencia de dicha ley, impliquen un mayor gasto para la Municipalidad, su financiamiento será incorporados a los aportes establecidos según el artículo 49 de la misma.

Para el año 2020 los recursos transferidos desde el SSMO a la Municipalidad con fines de cumplimiento de otros programas, están destinados a la ejecución de los siguientes programas:

**Gráfico N°40: Convenio 2019**

Programa	Monto
Centro De Salud Mental Comunitario Providencia - PPV y GES (COSAM)	\$190.178.248
CIAM (este convenio es municipal )	\$75.540.000
Programa Tratamientos y Rehabilitación Convenio SENDA MINSAL SSMO (PAI- PAB)	\$55.627.392

Programa Senda Previene En La Comunidad	\$14.558.880
Programa VR >65 años	\$106.751.840
Programa Resolutividad // Oftalmología	\$71.517.600
Programa de Apoyo al Desarrollo Bio-Psicosocial en la red asistencial (ChCC)	\$15.553.000
Programa de apoyo a inmunización (vacunación) de Influenza y Neumococo en el Nivel Primario de Atención	\$1.212.150
Programa Ges Odontológico Integral Embarazadas	\$10.718.250
Programa Sembrando Sonrisas - Párvulos desde 2 hasta 5 años	\$3.875.950
Programa Odontológico Integral // Dependencia Severa	\$5.733.535
Imágenes Diagnósticas	\$69.515.050
Programa Vida Sana	\$70.749.983
Programa Odontológico Integral // Mas Sonrisas Para Chile	\$8.930.850
Atención Odontológica Adultos (GES 60 años)	\$87.516.450
Programa de Apoyo a la Gestión Nivel Local en APS (Contratación Digitadores)	\$13.086.780
Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria en Atención Primaria (MAIS)	\$12.066.369
Programa Mejoramiento del acceso a la Atención Odontológica (morbilidad)	\$16.404.192

Resolutividad / Médico Gestor	\$3.800.700
Resolutividad / Otorrino	\$13.095.000
Programa Espacios Amigables para Adolescentes en APS (Control de Salud Joven Sano y Espacio Amigable)	\$20.889.115
Resolutividad / Procedimientos Cutáneos	\$16.307.200
Especialidades - Endodoncias, prótesis	\$2.818.900
Programa atención odontológica (GES 6 años)	\$624.022
Programa Odontológico Integral // Hombres escasos recursos	\$11.610.105
Programa Servicio De Atención Primaria De Urgencia (SAPUapu)	\$134.754.965
Programa Piloto De Control De Salud Del Niño(A) Sano(A) En El Establecimientos Educativos para población escolar de 5 a 9 Años	\$9.379.920
Fondo Farmacia para Enfermedades Crónicas No Transmisibles En APS / Medicamentos- Insumos	\$154.229.091
Programa Asignación Por Competencia Profesional	\$102.999.312
Programa Odontológico Integral // 3º medios	\$48.959.813
Programa Más Adulto Mayor Auto Valente	\$85.222.597
Fondo Farmacia para Enfermedades Crónicas No Transmisibles En APS / RRHH	\$32.294.808
Refuerzo SAPU	\$1.500.000

Campaña Vacunación Anti influenza	\$1.709.100
Convenio Infecciones Respiratorias Agudas en SAPU	\$2.163.545
Refuerzo CESFAM	\$7.800.000
PPV Odontológico ( Programa De Prestaciones Valoradas)	\$28.915.900
Resolutividad / Gastroenterología	\$44.000.000
Programa Acompañamiento Riesgo Psicosocial en APS (Salud Mental Integral)	\$9.329.943
FENAPS/ Misiones De Estudio	\$54.687.666
Programa Centros Comunitarios de Salud Familiar	\$168.365.832
Convenio Programa Derivación y Referencia Alcohol/ Tabaco y Otras Drogas (DIR)	\$13.000.000
Tratamiento de Alcohol y Drogas PPV en Centro de Salud Mental	\$126.972.840
<b>Total general</b>	<b>\$1.924.966.893</b>

## A. Convenios Odontológicos:

La salud bucal forma parte importante del bienestar integral de las personas, familias y comunidades, es por eso que la alta prevalencia de caries dental, enfermedad periodontal, anomalías dentomaxilares y pérdida temprana de piezas dentarias pasa a ser un importante problema de salud pública, que impacta directamente en la auto-estima y calidad de vida de las personas.

Nuestra Comuna, consciente de esta realidad, está comprometida en brindar atención odontológica de calidad durante todo el ciclo vital buscando recuperar la salud bucal de nuestros vecinos y sobre todo prevenir la aparición de enfermedades bucales

desde temprana edad.

Para dar respuesta a esta necesidad Providencia cuenta con una serie de programas y estrategias que se desarrollan principalmente en los CESFAM, Centro de Especialidades Odontológicas y establecimientos de educación de la comuna, entre ellas encontramos:

### **Sembrando Sonrisas:**

Dirigido principalmente a niños asistentes a escuela de párvulos de JUNJI, colegios municipales y subvencionados de la Comuna.

Con un compromiso de 650 alumnos que incluye educación, examen dental, entrega de pasta, cepillo dental y la aplicación de flúor dos veces al año.

Incluye además la capacitación en promoción y prevención de la salud oral al equipo de parvularias a cargo de los niños.

### **Odontológico Integral:**

Convenio firmado por la Municipalidad de Providencia y el Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) que busca entregar altas odontológicas integrales en ciertos grupos etáreos según los siguientes componentes:

Componente Más Sonrisas para Chile: dirigido a mujeres mayores de 20 años de grupos vulnerables o inscritos en lista de espera de la comuna. Con un compromiso de 50 pacientes, incluye educación, entrega gratuita de set de higiene dental, fluorización, alta dental APS y atención en las especialidades de endodoncia, periodoncia y prótesis removible.

### **Componente Hombre Escasos Recursos:**

Dirigido a hombres mayores de 20 años de grupos vulnerables o inscritos en lista de espera de la Comuna. Con un compromiso de 88 pacientes, incluye educación, entrega gratuita de set de higiene dental, fluorización, alta dental APS y atención en las especialidades de endodoncia, periodoncia y prótesis removible.

### **Componente Atención Odontológica Integral Cuarto Medio:**

Dirigido a los alumnos de cuarto medio de colegios municipalizados y subvencionados de la Comuna. Con un compromiso de 800 pacientes, incluye educación, entrega gratuita de set de higiene, fluorización y alta dental APS.

### **Componente Atención Odontológica integral Paciente Dependiente Severo:**

Dirigido a beneficiarios del Programa de Atención Domiciliaria que no pueden acudir a su Centro de Salud. Con un compromiso de 95 altas busca mejorar la salud



bucal del paciente y su cuidador entregando prestaciones en el hogar utilizando incluso un sillón dental portátil.

### **GES odontológico:**

Atención integral con garantía en oportunidad, acceso, protección financiera y calidad dirigida a ciertos grupos etáreos y a las urgencias dentales.

### **Componente 6 años:**

Dirigido a todos los niños de 6 años de la comuna. Con un compromiso comunal de 278 pacientes, consiste en alta APS que incluye set de higiene, fluorización, obturaciones y sellantes.

### **Componente adulto 60 años:**

Dirigido a pacientes de 60 años inscritos en la comuna.

Con un compromiso de 315 pacientes, incluye educación, entrega gratuita de set de higiene dental, alta dental APS y atención en las especialidades de endodoncia, periodoncia y prótesis removible.

### **Componente Urgencia dental:**

Incluye las Urgencias Odontológicas Ambulatorias que requieren de un tratamiento inmediato e impostergable, cuya atención se otorga por demanda espontánea.

### **Mejoramiento del Acceso a la Atención Odontológica:**

Convenio que busca aumentar la resolutividad y aumentar las atenciones odontológicas en horarios de extensión, tiene los siguientes componentes:

### **Componente Resolutividad Endodoncia:**

Dirigido a pacientes en lista de espera que requieran tratamiento de endodoncia. Con un compromiso de 31 pacientes, consiste en realizar un tratamiento de endodoncia bajo la técnica mecanizada.

### **Componente Resolutividad Prótesis:**

Dirigido a pacientes en lista de espera que requieran tratamiento de prótesis removible. Con un compromiso de 31 tratamientos, consiste en realizar tratamiento de prótesis removible metálica o acrílica para recuperar función masticatoria y estética.

### **Componente Morbilidad:**

Dirigido a pacientes mayores de 20 años que por motivo de trabajo u otra situación pueden acudir en horario de extensión a los Centros de Salud. Con un compromiso de 1920 actividades dentales comunales, son 20 horas semanales repartidos entre todos los

CESFAM de la Comuna.

### **PPV Odontológico:**

Dirigido a pacientes de lista de espera que cumplan requisitos clínicos, etarios y que necesiten tratamientos en las especialidades de Prótesis Fija, Prótesis removible, implantología y ortodoncia. El compromiso de Providencia 2019 es dar un total de 140 altas bajo esta modalidad.

### **GES odontológico integral de la Embarazada:**

Dirigido a todas las embarazadas beneficiarias de la comuna que requieran atención de especialidad dental y que cuenten con alta dental APS. Con un compromiso comunal de 92 pacientes, consiste en la entrega de prestaciones de endodoncia, periodoncia y prótesis removible según necesidad.

## **B. Programa Vicios de Refracción en Mayores de 65 Años**

Con el objeto de fortalecer la capacidad resolutive de la atención primaria de salud es que se originan una serie de programas complementarios que apoyan y fortalecen este nivel de atención.

Programa para detección de vicios de refracción en mayores de 65 años se encuentra dirigido a suplir las necesidades de la población mayor de 65 años beneficiarios de FONASA, que requieren prestaciones de salud oftalmológica, según la siguiente canasta:

Consulta oftalmológica para confirmación de Vicio de refracción, es decir, diagnósticos tales como: miopía, astigmatismo, hipermetropía.

Tratamiento de los vicios de refracción por medio de la entrega de anteojos. Actualmente como Corporación tenemos un convenio con el prestador externo “Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen”, ubicado en Av. Los Leones 391, especialista en la entrega de atenciones de oftalmología. El convenio se ha establecido como resultado de Licitación pública realizada en el mes de Enero del 2019.

## **C. Programa de Resolutividad**

El objetivo del Programa de Resolutividad es concebir la posibilidad de dar respuesta oportuna a ciertos problemas de salud en los Centros de Atención Primaria de Salud, sin la necesidad de derivar a los beneficiarios a otro establecimiento de la Red y, por lo tanto, llevar a cabo las prestaciones necesarias en un lugar de mayor cercanía para la población y mejorando el acceso a atenciones de especialistas.

Los recursos económicos provenientes del Programa de Resolutividad, están explicitados debidamente en la Resolución Exenta n°36, cuyos componentes que se describen a continuación:

## **Médico Gestor:**

Horas médicas mensuales orientadas a mejorar la referencia y contrarreferencia emanadas desde las atenciones de salud médicas, así como también hacer uso racional de exámenes diagnósticos y/o terapéuticos, derivaciones y otras necesidades de intervención entre los diferentes niveles de salud.

## **Oftalmología:**

Destinado a contratación de servicios de oftalmólogo para el diagnóstico y tratamiento de problemas de salud como vicio de refracción, en personas menores de 65 años.

La meta comprometida para el año 2019 es de 1.900 consultas oftalmológicas y entrega de 2.280 anteojos de diversas dioptrías, según necesidad del usuario.

Para el presente año se le adjudicó la licitación al Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen, ubicado en Av. Los Leones 391, prestador de alto reconocimiento respecto a su calidad técnica.

## **Otorrinolaringología:**

Entrega de prestaciones orientadas al diagnóstico y tratamiento de hipoacusia en personas hasta los 64 años y patologías tales como: síndrome vertiginoso, epistaxis, otitis aguda y crónica. El compromiso para el año 2020 es dar atención por otorrinolaringólogo a 130 usuarios inscritos en los Centros de Salud la comuna y que se encuentren debidamente derivados e ingresados a la lista de espera. Además, de realizar exámenes complementarios en caso de ser necesarios, tales como impedanciometría, VIII par y entrega de audífonos en caso de que el usuario requiera. La licitación del año 2020 adjudicó a Centro Audiológico Integral S.A. PHONAK, ubicado en Miguel Claro 800, comuna de Providencia.

## **Gastroenterología:**

El objetivo de este componente es erradicar la infección de *Helicobacter Pylori* y, de esta manera, disminuir y/o detectar precozmente del cáncer gástrico, que como vimos anteriormente, es la segunda causa de egresos hospitalarios. Por lo tanto, la canasta incluye la realización de una endoscopía digestiva alta, con biopsia y test de ureasa según corresponda.

Para el año 2020 la meta es realizar 430 endoscopias y, el oferente que tiene a responsabilidad de llevar a cabo dichas atenciones es Sanasalud, ubicado en Av. Pedro de Valdivia 195.

## Procedimientos Cutáneos:

Es la realización de procedimientos mínimamente invasivos en los CESFAM de la comuna. En Providencia son realizados en CESFAM Dr. Hernán Alessandri y CESFAM Dr. Alfonso Leng. Los usuarios del CESFAM El Aguilucho que requieran de cirugía menor, son derivados a cualquiera de estos dos centros.

La meta esperada para el año 2020 corresponde 750 procedimientos cutáneos.

## Programa Imágenes Diagnósticas:

En la misma línea del Programa de Resolutividad, el Programa de Imágenes Diagnósticas tiene la finalidad de aumentar la capacidad resolutiva de la Atención Primaria, entregando mayor disponibilidad de recursos para costar exámenes de imagenología, contribuyendo a mejorar el acceso a diagnósticos oportunos.

Los exámenes incluidos en el convenio son:

**Componente 1:** Detección precoz y oportuna de cáncer de mama, a través de la realización de 2.100 mamografías para usuarias entre 50 a 69 años, 900 para usuarios de otras edades, 90 Proyecciones mamarias, 650 Ecotomografías mamarias.

**Componente 2:** Detección precoz y derivación de displasia de cadera en niños y niñas de 3 a 6 meses. Este componente incluye 205 radiografías de cadera a niños y niñas de entre 3 y 6 meses de edad.

**Componente 3:** Detección precoz y derivación oportuna de patología biliar y cáncer de vesícula. Este componente incluye 250 ecotomografías abdominales para el año 2020.

**Componente 4:** Mejorar la resolutividad en el diagnóstico de Neumonía Adquirida en la comunidad (NAC) y enfermedades respiratorias crónicas. Este componente incluye 1100 radiografías de tórax.

## D. Programa Formación de Especialistas en el Nivel de Atención Primaria de Salud

En el marco de la modernización de la Atención Primaria de Salud y, destacando que la APS es un pilar fundamental en la salud pública de nuestro país, el Ministerio de Salud se ha decidido a impulsar el Programa Plan de Formación de Especialistas en el Nivel de Atención Primaria de Salud, cuyo fin es aumentar el ingreso de médicos especialistas a los centros de atención primaria.

Dentro del presente año, tendrá fin uno de los programas de formación, mientras que siguen en camino de formación de su especialidad, cuatro médicos de la dotación de los CESFAM de la comuna.

## **E. Programa de Evaluación y Desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)**

El Modelo de Atención Integral de Salud es la guía de nuestro quehacer diario enfocado tanto a las familias usuarias como la comunidad en que se encuentran inmersos los CESFAM y CECOSF de la comuna. Razón por la cual es que anualmente los equipos de salud preparan Planes de Mejora del MAIS, estableciendo estrategias y actividades para disminuir las brechas pesquisadas en las autoevaluaciones y evaluaciones por parte del Servicio de Salud, de los nueve ejes que componen la pauta, a saber: promoción en salud, prevención en salud, enfoque familiar, participación de la comunidad en salud, calidad, intersectorialidad y territorialidad, gestión del desarrollo de las personas y de la organización, tecnología, centrado en atención abierta.

A causa de la emergencia sanitaria suscitada el presente año en el país, los Planes de Mejora predispuestos a principio de año por los centros de salud se han visto forjados a modificarse y adaptarse a la realidad actual de la comunidad, direccionado sus acciones a las problemáticas expuestas en esta pandemia.

## **F. Programa de Capacitación y Formación de Atención Primaria en la Red Asistencial**

En el marco de la modernización de la Atención Primaria e incorporando a la Atención Primaria de Salud como área y pilar relevante en el proceso de cambio a un nuevo modelo de atención, el Ministerio de Salud, ha impulsado el “Programa de Capacitación y Formación de Atención Primaria en la Red Asistencial” cuyo propósito es contribuir al fortalecimiento y desarrollo de capacidades y de competencias laborales, necesarias para la implementación de los objetivos y desafíos de la Atención Primaria de Salud en el marco de los objetivos sanitarios de la década y del Modelo de Atención integral de Salud Familiar y Comunitaria.

Para ello, los cursos impulsados este año son los que se aprecian en la siguiente tabla:

### **Gráfico N°41: Convenio de Programa de Capacitación y Formación de Atención Primaria. Fuente: Convenio SSMO – Providencia, 2020**

Estrategia	Cupos
Diplomado en Salud Familiar y Comunitaria	4
Curso Infecciones Asociadas a la Atención de Salud para profesionales	3
Curso Infecciones Asociadas a la Atención de Salud para Téc/Adm/Aux	3
Curso Salud Familiar y Trato al Usuario	3

Actualmente se encuentran en ejecución los tres primeros cursos, siendo el Curso de Salud Familiar y Trato al Usuario el único concluido con la aprobación de los 3 funcionarios de nuestra comuna que en él participaron.

## **G. Convenio Programa Fondo de Farmacia para Enfermedades Crónicas No Transmisibles en Atención Primaria De Salud**

Con el objeto de entregar oportuna y gratuitamente medicamentos para el tratamiento de patologías de alto nivel de prevalencia en el país, es que se crea el Fondo de Farmacia en el año 2014.

Las patologías a las cuales se encuentra dirigido el programa son: Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, Dislipidemia (altos niveles de colesterol y/o triglicéridos), así también permite incluir la compra de insumos para el manejo avanzado de heridas de pie diabético. Cabe destacar que los medicamentos incluidos y financiados por este convenio deben ser parte del arsenal farmacológico vigente para la Atención Primaria de Salud del Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

Actualmente la ejecución de este convenio se realiza a través de compras directas con diversos laboratorios, así como también por medio de CENABAST (Central Nacional de Abastecimiento), esta última según programación realizada a comienzo de año.

El convenio realizado entre el Servicio de Salud y la Comuna de Providencia tiene un componente a cumplir, el que se desglosa de la siguiente manera:

# D. Programa de Reforzamiento de la Atención de Salud Integral de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes vinculados a la Red de Programas de SENAME

**Gráfico N°42: Componente, subcomponentes e indicadores de Convenio FOFAR**

Componente	Subcomponente	Indicador
Población bajo control en establecimientos de APS con diagnóstico de DM2, HTA y DLP con acceso oportuno a medicamentos, insumos y dispositivos médicos para curación avanzada de heridas y apoyo en la adherencia al tratamiento.	Entrega de medicamentos, insumos y dispositivos médicos y actividades de apoyo a la adherencia	1: % de recetas con despacho oportuno a personas con enfermedades no transmisibles en los establecimientos de APS.
		2: % de reclamos de los usuarios atingentes al programa con solución antes de 24 horas. Hábiles.
	Servicios farmacéuticos	3: % de establecimientos con merma de medicamentos menor a la línea base nacional.
		4: % de establecimientos de APS con atención permanente de farmacias o botiquines durante todo el horario de funcionamiento del establecimiento

Fuente: Convenio “Fondo de farmacia para enfermedades crónicas no transmisibles en atención primaria de salud”, entre SSMO y Municipalidad de Providencia, 2019.

# H. Programa de Promoción Comunal de Salud

La promoción a nivel comunal ha trabajado en conjunto con distintos departamentos en estrategias que buscan disminuir entornos poco saludables que limitan el acceso a la alimentación que va en esta línea y el acceso a la práctica regular de actividad física, potenciando políticas locales apoyada por la gestión de instalación de equipamiento e infraestructura y recuperación de espacios públicos para la actividad física.

Sus principales líneas de acción son el fomento de la actividad física, alimentación saludable y la participación comunitaria, favoreciendo el autocuidado y la co-responsabilidad en salud por medio de estrategias intersectoriales. Para ello, la ejecución del Plan 2020 contempla diversas estrategias las cuales se adaptaron dado el contexto sociosanitario por COVID 19, de acuerdo a nuevas orientaciones técnicas de SEREMI.



Resultados esperados:

- Suficiente regulación de venta de alimentos altos en nutrientes críticos (calorías, grasas saturadas, azúcares y sodio) Por ejemplo en servicios públicos, en la vía pública, centros de salud u otros.
- Adecuada infraestructura para la venta de alimentos saludables o deteriorada (Puntos feria, carritos, ferias libres, kioscos, huertos comunitarios y escolares, verdulerías, otros mercados, etc.)
- Suficientes gestores comunitarios capacitados en estilos de vida saludables.
- Eficiente gestión de utilización de espacios públicos.
- Fortalecimiento del trabajo intersectorial.



En este marco a continuación se detallan actividades realizadas durante el año 2020:

**Mesa Intersectorial Promoción de la Salud Comunal:** Mesa de trabajo integrada por Departamento de Deportes, Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), SENDA Previene, Departamento de Diversidad e Inclusión, Departamento de Educación, Departamento de Desarrollo Social y Departamento de Adulto Mayor cuyo objetivo es conocer los alcances de cada departamento, potenciar estrategias y actividades conjuntas además de mejorar derivaciones a la red.

**Regulaciones locales estilos saludables:** Junto al Departamento de Empleo y Programa Vida Sana se realiza charla sobre la nueva ley de etiquetado a Asociación de Kioscos de Providencia a la cual asistieron más de 60 personas.



**Evento Deportivo Comunal “Muévete por tu Salud”:** Evento deportivo coordinado junto con el Departamento de Deportes el cual contó con la participación de más de 500 personas, quienes disfrutaron de diversas actividades en el Parque Inés de Suarez como Pilates, Yoga, Spinning, baile entretenido, futbol, circuito motriz además de prestaciones preventivas en salud.

**Escuela de Líderes Comunitarios:** Curso de formación tuvo por objetivo potenciar competencias individuales para el desarrollo de proceso grupales y comunitarios en el cual se certificaron 27 participantes, miembros de organizaciones vecinales, Consejos de Desarrollo Local, Voluntarios y voluntarias en salud.

**Hitos Conmemorativos en Salud:** En diversos sectores de la comuna equipos de salud conmemoran mensualmente con actividades en promoción de estilos de vida saludables como Mes de la Mujer, Día del Deporte, Día del VIH, Día de la Atención Primaria, Semana de la Lactancia, Día de la Prevención, Sin tabaco, entre otras.

**Actividad Física:** Durante el verano de 2019 se realizaron pausas saludables en las sala de espera de los centros de salud de la comuna, en las cuales participaron funcionarios, usuarios y usuarias mientras esperaban su atención. Durante el periodo de pandemia, Promoción de la Salud junto al Departamento de Educación confeccionaron un programa mensual con clases de yoga, pilates, zumba y entrenamiento funcional dos veces por semana vía Zoom, para acompañar a estudiantes de 7mo a 4to medio de los establecimientos municipales de la comuna y sus familias durante el confinamiento, espacio que se mantiene con una excelente convocatoria.

De estos último han participado más de 400 estudiantes, premiando os participantes con mejor asistencia a las clases con un kit deportivo.

**Educaciones en Alimentación Saludable:** Se ha realizado educaciones en alimentación saludable a través de charlas, talleres, recetas en vivo y conversatorios dirigidos a estudiantes, Juntas Vecinales, Colegios, Jardines Infantiles entre otros de manera presencial como a través de diversas plataformas sociales llegando a más de 600 personas como estudiantes enseñanza media, apoderados, adultos y adultos mayores. Durante la pandemia se elaboró Recetario ¿Qué cocino con mi caja de alimentos? el cual proporcionó a las familias recetas variadas, económicas y saludables con los alimentos que contiene la caja además de algunos tips nutricionales para la población general los cuales se facilitaron a través del Departamento de Desarrollo Social.

**Taller de Huertos Escolares y Familiares:** En agosto 2020 se comenzó a ejecutar modalidad Zoom Taller “Huerta en Casa” con materiales reciclables. Se conformaron 5 grupos; uno en CESFAM Leng, CESFAM Alessandri, CESFAM Aguilucho CECOSF Andacollo, CECOSF Marín y finalmente un grupo de estudiantes de Providencia, participaron

más de 100 personas aproximadamente en el cual aprendieron sobre semillas, proceso de siembra para el autoconsumo, control de plagas, compostaje y vermi compostaje y reciclaje domiciliario con el objetivo de promover su realización en casa o de manera comunitaria.

**Infraestructura y equipamiento para la actividad física:** Implementación de equipamiento, máquinas y juegos para la promoción de la actividad física en preescolares los cuales serán instalados en patios de nivel inicial de 5 establecimientos como Colegio Providencia, Anexo Providencia, Escuela de Lenguaje Abelardo Iturriaga, Jardín Infantil JUNJI Santa Beatriz y Escuela de Párvulos El Aguilucho beneficiando a 468 niños y niñas. El segundo semestre se instalarán bicicleteros en otros 5 establecimientos con la finalidad de promover el uso de bicicleta tanto de estudiantes, apoderados y equipo docente.

**Señalética Ferias Libres y locales comerciales:** En coordinación con Departamento de Desarrollo Económico Local durante la pandemia se realiza capacitación “Precauciones que pueden salvar vidas” dirigida a Asociación gremial de Ferias Libres, suplenteros y artesanos de la comuna de Providencia con el objetivo de reforzar medidas de autocuidado para la prevención del COVID-19 entregándoles kit de adhesivos de medidas preventivas.

Durante la pandemia el Programa de Promoción con los equipos de salud y junto al intersector han realizado una enorme labor en mantener acciones en la comunidad junto a los diversos programas tanto vía remota como medio de las redes y plataformas sociales, lo que ha significado una importante inversión en potenciar estrategias telemáticas y el fortalecimiento del trabajo intersectorial con diversos departamentos municipales que sin duda han sido una herramienta fundamental de trabajo para la promoción de estilos saludables a nivel individual, familiar y comunitario así como en ámbitos laboral, escolar y comunitario.

## Acciones 2021

Celebración hitos en salud en centros de salud y otros sectores de la comuna.

Mantener talleres prácticos de alimentación saludable fomentando el uso de legumbres de bajo costo para toda la familia.

**Aplicación móvil comunal:** Crearemos una aplicación móvil y software de gestión y difusión de actividades comunales. Considerando elementos como acceso a tecnología, comunicación y participación, es que al alcance de su teléfono móvil la comunidad podrá acceder a de manera automática a noticias destacadas, actividades programadas en los centros de salud o diversos puntos de la comuna como talleres y operativos de

salud sexual, dental, salud mental, cardiovascular, campañas de vacunación, actividades deportivas, familiares entre otras dirigidas todo el ciclo vital tanto para niños, niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores. Además cuenta con geolocalización de todas las actividades, edificios municipales, plazas y parques, puntos de interés, centros de salud etc. Lo cual permite que el vecino acceda de manera rápida a la información y a la vez a la Municipalidad le permite observar el comportamiento de las actividades en el territorio, potenciándolas en aquellos sectores con menor oferta de actividades comunitarias.

El impacto de esta herramienta es medir interés y satisfacción de las actividades desarrolladas, llegar a una mayor cantidad de habitantes lo que permite dar respuesta a la solicitud realizada por la comunidad en cuanto a disponer de información oportuna de las actividades que se desarrollan en la comuna y que hoy la tecnología nos permite acercar mucho más la salud a la comunidad.

Promover actividad física en espacio educacional, laboral y comunitario.

Fomentar el apoyo y creación de huertos familiares, escolares y comunitarios además de hábitos sustentables.

Fortalecer el trabajo colaborativo y potenciar la oferta programática de Programa Promoción, Vida Sana, Mas Adulto Mayor Autovalentes, SENDA-Previene y Salud Mental.

Programa Piloto de formación Agentes Comunitarios en Salud Mental a cargo de equipo comunal Promoción, Salud Mental y SENDA-Previene.



## I. Programa SENDA Previene

El programa SENDA Previene en la Comunidad, en el marco de la Estrategia Nacional Sobre Drogas es el dispositivo comunal que promueve vínculos con los principales actores y organizaciones de la comunidad para enfrentar el uso de drogas en los territorios, trabajando temáticas de prevención comunitaria, de salud, familiares, educativas y laborales.

Según el Estudio de Drogas en población general realizado por SENDA en el año 2016 dirigido a personas entre 12 a 65 años, la prevalencia de alcohol en el último mes es de 46%, en el último año del consumo de marihuana es de 14,5 %, cocaína 1,1%, bebidas energéticas combinadas con alcohol 7,9%, tabaco y cigarrillos electrónicos 37,9%, tranquilizantes sin receta médica 1,7% y marihuana sintética 1%, entre otras drogas. Además, especialmente preocupante son los datos de consumo de población escolar en nuestro país. De acuerdo al estudio realizado por SENDA el año 2017 en estudiantes de octavo a cuarto medio, de establecimientos municipales, subvencionados y particulares, se muestra que un 31% consumió alcohol en el último mes, un 31% marihuana en el último año y un 8,6% consumió tranquilizantes sin receta médica en el último año. Por esta razón los esfuerzos a nivel de política pública se han centrado en la prevención del consumo en niños y adolescentes. En el diagnóstico comunal de Providencia, se identificó que las sustancias más frecuentes en la comuna son la marihuana y el alcohol, sobre este último, además preocupa las cantidades en que se consume.

Senda Previene Providencia se despliega en varias áreas de trabajo, comunitaria, territorial, laboral, referencia a tratamiento y educación. En la comuna se ha puesto énfasis en esta última, donde actualmente se implementan 2 Programas en establecimientos educativos. El Programa Continuo Preventivo, es un material de prevención del consumo de alcohol y otras drogas para todo el ciclo escolar, que SENDA pone a disposición de la comunidad educativa, fue elaborado con el Ministerio de Educación para que los objetivos fueran acordes a los lineamientos del ministerio. En total en la comuna hay 39 establecimientos, de los cuales 18 actualmente reciben el material impreso, pero por motivo del contexto sanitario en el que estamos se estima entregarlo el último trimestre, por lo cual desde abril se dispuso del material online en conjunto con otro tipo de cuadernillos elaborados por SENDA para realizar actividades en familia que promuevan la parentalidad positiva.

A pesar del contexto sanitario que no permitió poder realizar presencialmente las actividades planificadas, el programa genera nuevas acciones que permiten brindar a la comunidad espacios alusivos a la prevención del consumo, los cuales se mencionan a continuación:

Conversatorios con estudiantes de liceos municipales abordando la temática de “Ansiedad y consumo en tiempos de cuarentena”.

Conversatorios en redes sociales con jóvenes por motivo de la Conmemoración del Mes de la Prevención.

Inscripción a cursos SENDA modalidad online para miembros de los establecimientos focalizados por el Programa Continuo Preventivo y PPEE.

Difusión de consejos preventivos diseñados para adultos al cuidado de niños, niñas y adolescentes con toda la comunidad.

Talleres de Acupilates tanto para estudiantes de los colegios focalizados como otros miembros de la comunidad educativa. Esta técnica estimula canales de acupuntura a través del ejercicio físico para favorecer el bienestar de estudiantes y otros miembros de la comunidad educativa.

Taller “Organiza tu tiempo en casa” que buscaba ayudar a estudiantes de cuartos medios con tips sobre cómo mejorar su forma de estudio, considerando la prueba que tienen que rendir a fin de año.

Conversatorios con apoderados de los liceos focalizados para reflexionar respecto al rol de los cuidadores en la prevención del consumo.

Taller de autocuidado dirigido a docentes, a través de técnicas del mindfulness y algunos ejercicios de yoga, generando un espacio de contención y de bienestar.

La ansiedad, el estrés y la soledad son factores de riesgo que influyen en el consumo de alcohol y otras drogas, no sólo en este contexto de pandemia, por esta razón se seguirán desarrollando actividades como las mencionadas, tanto para estudiantes como para docentes, de manera de contribuir en el bienestar de la comunidad y así también prevenir el consumo de alcohol y otras drogas. Junto con lo anterior se seguirán difundiendo y promoviendo las distintas iniciativas que se generan desde el nivel central por el Programa Saludablemente, en el que participa SENDA es parte y que tiene como objetivo ayudar a la ciudadanía y entregar información para mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas, mediante acciones coordinadas.

El equipo SENDA Previene, además, recibe consultas por demanda espontánea donde personas que requieren acceso a tratamiento reciben información, y posteriormente su derivación es gestionada con el referente de salud mental del centro de salud que le corresponda. En este sentido, el que SENDA Previene Providencia, forme parte de la Dirección de Salud, ha permitido un trabajo articulado con la red de salud, que, sin duda, facilita el acceso oportuno a la atención primaria, lo cual es fundamental para esta problemática.

En abril de 2019 el Presidente lanzó el Plan Nacional Elige Vivir sin Drogas.

Este Plan, significó un cambio en la estrategia nacional para prevenir el consumo de alcohol y drogas, esta estrategia no tiene un foco punitivo de transmitir a niños, niñas y adolescentes lo perjudicial de estas sustancias para su salud, ahora el énfasis está en intervenir sus contextos de vida y generar oportunidades para que practiquen deporte, desarrollen sus talentos artísticos o musicales, pasen más tiempo con sus familias, crezcan en ambientes seguros, confiables en general, para que desarrollen proyectos de vida sana que sean una alternativa real al consumo de drogas. Para la implementación en Chile que comenzó en 2018 con 6 comunas pilotos y el 2019 se incorporaron 46 comunas más, el modelo también se adaptó de acuerdo a las carac-

terísticas socioeconómicas, culturales y geográficas. En el 2020 Providencia es una de las comunas que se incorpora como parte del Convenio Senda Previene, lo que implica nuevos desafíos y también significó que el equipo comunal creciera y se incorporó una nueva profesional al equipo.

El modelo tiene 4 pilares fundamentales:

- 1. Escuela:** Intervenciones preventivas para la comunidad escolar.
- 2. Grupo de Pares:** Se busca potenciar capacidades en los jóvenes para ser agentes preventivos con sus pares.
- 3. Tiempo Libre:** Es necesario articular la oferta en el territorio, para fomentar un uso positivo y estructurado del tiempo libre.
- 4. Familia:** Se trabaja con madres, padres y/o adultos responsables con el objetivo de potenciar capacidades para cuidar, proteger y educar a sus hijos.

En la implementación del modelo es fundamental el compromiso de autoridades y de diferentes actores sociales, académicos, organizaciones, apoderados y establecimientos educacionales. Considerando que la pandemia retrasó la primera etapa de este modelo, debido a que el levantamiento diagnóstico estaba consignado para realizarlo en los establecimientos educacionales, se espera retomar dicha fase apenas se produzca el retorno de los estudiantes.

La implementación del modelo, es un desafío a nivel comunal, ya que la prevención no es posible sin un trabajo en conjunto, por lo mismo requerirá de la colaboración de diferentes actores sociales de la comuna, del sector público y privado, por lo que se potenciará el trabajo articulado con todos los departamentos municipales y con organizaciones sociales, generando un espacio de trabajo y de diálogo intersectorial, estableciendo objetivos y acciones comunes, porque la prevención del consumo en niños, niñas y adolescentes es tarea de todos.

Durante el año 2020 se han establecido alianzas colaborativas con distintas oficinas municipales que esperan poder construir acciones coordinadas en pro de la prevención, una vez que se cuente con los resultados del diagnóstico. Por lo tanto, para el 2021 se espera poder implementar el Modelo Islandés a cabalidad, fortaleciendo así el trabajo preventivo que se ha ido desarrollando en los últimos años en la comuna y beneficiar a más personas con esta estrategia.

## J. Convenio Asistencial Docente

Durante el año 2019 se establecieron modificaciones a convenios ya existentes y se generaron nuevos, con el enfoque de calidad y con la finalidad de establecer una relación asistencial-docente entre la Corporación de Desarrollo Social de Providencia y las Entidades Formadoras que permitieran el desarrollo de actividades de formación



profesional y favorecieron la formulación y desarrollo de proyectos de mutuo beneficio, otorgando los medios necesarios para que los alumnos realicen sus pasantías y/o prácticas en los Centros de Salud dependientes de la Corporación.

Es así como para el año 2020 contamos con los siguientes convenios Asistenciales Docentes con la Universidad Diego Portales (UDP), Universidad de Chile (FMUCH), Centro de Formación Técnica ENAC e Instituto Profesional AIEP.

Cabe mencionar que durante el periodo de pandemia, y mientras la comuna estuvo en cuarentena, se suspendieron todas las pasantías individuales y grupales de los alumnos provenientes de estas Instituciones formadoras, a excepción de los Becados de Salud Familiar de la FMUCH, con el objetivo de disminuir la propagación del virus Covid. En el mes de agosto se evaluó la capacidad formadora de los CESFAM en relación a condiciones de infraestructura, personal, insumos, etc., y desde septiembre se retomaron sólo los Internados en media jornada presencial y media jornada teletrabajo.

A medida de que la situación sanitaria lo permita y según solicitudes de campos docentes, se podría extender el número de internos a recibir y horarios por Centro de Salud, y se evaluará la incorporación de nuevos alumnos.

## IX.

# PROGRAMACIÓN COMUNAL

La Programación Comunal en Atención Primaria, corresponde a una herramienta de gestión tanto para equipos gestores, de cabecera como para directivos de establecimientos y de nivel comunal.

Para los equipos técnicos, utilizando el proceso programático y los resultados que se generen de este como insumo para el trabajo con la población a cargo, identificar variaciones en su estructura, producción de actividades relacionadas a los requerimientos de esta población y construcción de agendas de profesionales que den

respuesta a la programación por sector territorial.

A nivel de directivos, utilizando la Programación como herramienta que permite identificar y gestionar las brechas de recursos humanos y los procesos de gestión que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población contenidas en este proceso de Programación.

La programación operativa es un instrumento que debe sistematizar los aspectos “operativos” relacionados con las actividades que permiten materializar los productos en una expresión anual.

A corto plazo

Detalla concretamente cómo avanzar en la consecución de objetivos

¿Qué haremos para lograr lo propuesto?, ¿Cómo sabremos que hemos logrado lo propuesto?

Análisis de la organización en su fuero interno, análisis de variables de operatividad interna

Se recomienda que participen quienes sepan programar operativamente

A continuación, se presentan las actividades programadas de acuerdo al MINSAL, expuestas en el Decreto n°31.

#### Salud de Niños y Niñas

- Control de salud del niño sano.
- Evaluación del desarrollo psicomotor.
- Control de malnutrición.
- Control de lactancia materna.
- Educación a grupos de riesgo.
- Consulta nutricional.
- Consulta de morbilidad.
- Control de enfermedades crónicas.
- Consulta por déficit del desarrollo psicomotor.
- Consulta kinésica.
- Consulta y consejería de salud mental.
- Vacunación.
- Programa Nacional de Alimentación Complementaria.
- Atención a domicilio.
- Actividades comunitarias en salud mental con profesores de establecimientos educacionales.
- Examen de salud odontológico. Educación grupal odontológica.
- Consulta Odontológica preventiva (incluye: barniz de flúor, educación individual con instrucción de higiene, pulido coronario, sellantes).
- Consulta tratamiento odontológico (incluye: obturaciones, pulpotomías).
- Consulta urgencia odontológica (incluye: Exodoncia).
- Radiografías odontológicas.



### Salud de Adolescentes

- Control de salud.
- Consulta morbilidad.
- Control crónico.
- Control prenatal Control de puerperio.
- Control de regulación de fecundidad.
- Consejería en salud sexual y reproductiva.
- Control ginecológico preventivo.
- Educación grupal. Consulta morbilidad obstétrica.
- Consulta morbilidad ginecológica.
- Intervención Psicosocial. Consulta y/o consejería en salud mental.
- Programa Nacional de Alimentación Complementaria.
- Atención a domicilio.
- Actividades comunitarias en salud mental con profesores de establecimientos educacionales.
- Examen de salud odontológico.
- Educación grupal odontológica.
- Consulta Odontológica preventiva (incluye: barniz de flúor, educación individual con instrucción de higiene, pulido coronario, sellantes).
- Consulta tratamiento odontológico (incluye: obturaciones, destartraje).
- Consulta urgencia odontológica (incluye: Exodoncia, endodoncia primera fase).
- Radiografías odontológicas.

### Salud de la Mujer

- Control prenatal.
- Control de puerperio.
- Control de regulación de fecundidad.
- Consejería en salud sexual y reproductiva.
- Control ginecológico preventivo, incluye control de climaterio en mujeres de 45 a 64 años.
- Educación grupal.
- Consulta morbilidad obstétrica.
- Consulta morbilidad ginecológica.
- Consulta nutricional.
- Programa Nacional de Alimentación Complementaria.
- Ecografía Obstétrica del Primer Trimestre.
- Atención integral a mujeres mayores de 15 años que sufren violencia intrafamiliar.
- Examen de salud odontológico en gestante.
- Educación grupal odontológica en gestante.
- Consulta Odontológica preventiva gestante (incluye: barniz de flúor, educación individual con instrucción de higiene, pulido coronario).
- Consulta tratamiento odontológico gestante (incluye: obturaciones, destartraje).
- Consulta urgencia odontológica (incluye: Exodoncia, endodoncia primera fase).
- Radiografías odontológicas.

### Salud de Adultos y Adultas

- Consulta de morbilidad.
- Consulta y control de enfermedades crónicas, incluyendo aquellas efectuadas en las salas de control de enfermedades respiratorias del adulto de 20 años y más.
- Consulta nutricional.
- Control de salud.
- Intervención psicosocial.
- Consulta y/o consejería de salud mental.
- Educación grupal.
- Atención a domicilio.
- Atención de podología a pacientes con diabetes mellitus.
- Curación de pie diabético.
- Intervención grupal de actividad física.
- Consulta kinésica.
- Consulta Odontológica preventiva (incluye: barniz de flúor, educación individual con instrucción de higiene, pulido coronario).
- Consulta morbilidad odontológica (incluye: examen de salud odontológico, obturaciones, destartraje y pulido coronario).
- Consulta urgencia odontológica (incluye: Exodoncia, endodoncia primera fase).
- Radiografías odontológicas.

### Salud de Adultos y Adultas Mayores

- Consulta de morbilidad.
- Consulta y control de enfermedades crónicas, incluyendo aquellas efectuadas en las salas de control de enfermedades respiratorias del adulto mayor de 65 años y más.
- Consulta nutricional.
- Control de salud.
- Intervención psicosocial.
- Consulta de salud mental.
- Educación grupal.
- Consulta kinésica.
- Vacunación anti influenza.
- Atención a domicilio.
- Programa de alimentación complementaria del adulto mayor.
- Atención podología a pacientes con diabetes mellitus.
- Curación de pie diabético.
- Consulta Odontológica preventiva (incluye: educación individual con instrucción de higiene, pulido coronario).
- Consulta morbilidad odontológica (incluye: examen de salud odontológico, obturaciones, destartraje y pulido coronario).
- Consulta urgencia odontológica (incluye: Exodoncia, endodoncia primera fase).
- Radiografías odontológicas.

### Actividades con Garantías Explícitas en Salud asociadas a Programas

- Diagnóstico y tratamiento de hipertensión arterial primaria o esencial: consultas de morbilidad y controles de crónicos para personas de 15 años y más, en programas de adolescente, adulto y adulto mayor.
- Diagnóstico y tratamiento de Diabetes Mellitus tipo 2: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño, adolescente, adulto y adulto mayor, considerando tratamiento farmacológico.
- Acceso a evaluación y alta odontológica integral a niños y niñas de 6 años: prestaciones del Programa odontológico.
- Acceso a tratamiento de epilepsia no refractaria para los beneficiarios desde un año a menores de 15 años: Consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y adolescente.
- Acceso a tratamiento de IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años: consultas de morbilidad y kinésica en programa del niño.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más: consultas de morbilidad y kinésica en programa del adulto mayor.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de la depresión de manejo ambulatorio en personas de 15 años y más: consulta de salud mental, consejería de salud mental, intervención psicosocial y tratamiento farmacológico.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica: consultas de morbilidad y controles de crónicos; espirometría, atención kinésica en personas de 40 y más años.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en menores de 15 años: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y del adolescente; espirometría y atención kinésica en programa del niño y del adolescente.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en personas de 15 y más años: consultas de morbilidad, controles de crónicos, espirometría y atención kinésica en programas del adulto y adulto mayor.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de presbicia en personas de 65 y más años: consultas de morbilidad, controles de salud y control de crónicos en programa del adulto mayor.
- Acceso a tratamiento médico en personas de 55 años y más, con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de la urgencia odontológica ambulatoria.
- Acceso a tratamiento de hipotiroidismo en personas de 15 años y más.
- Tratamiento de erradicación de helicobacter pílori.
- Acceso a Tratamiento Salud Oral integral de la embarazada.

### Actividades con Garantías Explícitas en Salud asociadas a Programas

- Diagnóstico y tratamiento de hipertensión arterial primaria o esencial: consultas de morbilidad y controles de crónicos para personas de 15 años y más, en programas de adolescente, adulto y adulto mayor.
- Diagnóstico y tratamiento de Diabetes Mellitus tipo 2: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño, adolescente, adulto y adulto mayor, considerando tratamiento farmacológico.
- Acceso a evaluación y alta odontológica integral a niños y niñas de 6 años: prestaciones del Programa odontológico.
- Acceso a tratamiento de epilepsia no refractaria para los beneficiarios desde un año a menores de 15 años: Consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y adolescente.
- Acceso a tratamiento de IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años: consultas de morbilidad y kinésica en programa del niño.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más: consultas de morbilidad y kinésica en programa del adulto mayor.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de la depresión de manejo ambulatorio en personas de 15 años

- y más: consulta de salud mental, consejería de salud mental, intervención psicosocial y tratamiento farmacológico.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica: consultas de morbilidad y controles de crónicos; espirometría, atención kinésica en personas de 40 y más años.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en menores de 15 años: consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño y del adolescente; espirometría y atención kinésica en programa del niño y del adolescente.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada en personas de 15 y más años: consultas de morbilidad, controles de crónicos, espirometría y atención kinésica en programas del adulto y adulto mayor.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de presbicia en personas de 65 y más años: consultas de morbilidad, controles de salud y control de crónicos en programa del adulto mayor.
- Acceso a tratamiento médico en personas de 55 años y más, con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.
- Acceso a diagnóstico y tratamiento de la urgencia odontológica ambulatoria.
- Acceso a tratamiento de hipotiroidismo en personas de 15 años y más.
- Tratamiento de erradicación de helicobacter pílori.
- Acceso a Tratamiento Salud Oral integral de la embarazada.

#### Actividades generales asociadas a todos los programas

- Educación grupal ambiental.
- Consejería familiar.
- Visita domiciliaria integral.
- Consulta social.
- Tratamiento y curaciones.
- Extensión horaria. Intervención familiar psicosocial.
- Diagnóstico y control de la tuberculosis.
- Exámenes de laboratorio básico conforme el siguiente detalle:
- Hematología: hematocrito, hemograma, recuento de leucocitos, recuento de plaquetas, tiempo de protrombina, velocidad de sedimentación.
- Bioquímica:
  - sangre: ácido úrico, bilirrubina total y conjugada, perfil lipídico, electrolitos plasmáticos, creatinina, depuración de creatinina, fosfatasas alcalinas, glucosa, glucosa post carga, hemoglobina glicosilada, proteínas totales, GOT/AST y GPT/ALH, TSH 4 libre y T4, Urea, determinación de niveles plasmáticos de drogas y/o medicamentos.
- Orina: Creatinuria, detección de embarazo, orina completa/sedimento urinario/albuminuria, microalbuminuria cuantitativa.
- Deposiciones: Leucocitos fecales, sangre en deposiciones.
- Inmunología: factor reumatoideo.
- Microbiología:
  - Bacteriología: antibiograma corriente, baciloscopía, exámen directo al fresco, Gonococo, RPR o derivar para VDRL, urocultivo.
  - Parasitología: coproparasitológico, ex. directo al fresco c/s tinción, examen de Graham, examen de gusanos, tricomona vaginalis.



## PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL 2020

Una de las áreas profundamente afectadas durante el inicio de la actual Emergencia Sanitaria, fue el área de capacitación, debido a que nuestros funcionarios debieron abocarse durante los meses de Marzo a Junio a las actividades propias de los Centros de Salud en el contexto actual.

Inicialmente el Plan de Capacitación 2020 consideraba la realización por parte de la CDS de 15 actividades de capacitación destinadas a profundizar los conocimientos específicos de 483 funcionarios de Salud, no obstante, frente al escenario por el cual se atraviesa, las demandas y necesidades fueron cambiando, lo cual hizo imperiosa la modificación del plan.

En la siguiente tabla se puede observar el Plan de Capacitación con el cual se continuará trabajando en el presente año:

**Gráfico N°43: Programa Anual De Capacitación Realizado el 2019**

Ejes estratégicos	Resultados esperados	Actividad de capacitación	Total
E.E.1 Enfermedades Transmisibles	Desarrollo de estrategias integrales con profesionales formados y que tengan conceptos actualizados que incluyan el conocimiento de las nuevas tecnologías y el avance de las diferentes intervenciones biomédicas.	Manejo de Enfermedades Transmisibles	3
E.E. 2 Enfermedades crónicas, violencia y discapacidad	Fortalecer las herramientas del equipo de salud para el abordaje integral de trastornos de salud mental en APS.	Salud Mental en el ciclo vital familiar e Intervención en Crisis.	18
E.E. 3 Hábitos de Vida	Entregar herramientas a los equipos de salud en Alimentación Saludable.	Actualización en Ley de Etiquetado y Lactancia Materna.	0*

E.E.4 Curso de Vida	Incorporar Herramientas en el Equipo de Salud para promover la disminución de la Discapacidad en Adultos Mayores	Promoción de la Autovalencia en el Adulto Mayor	30
E.E 5 Equidad y Salud en Todas las Políticas	Informar a los equipos en torno a la nueva Ley de Identidad de Género, asegurando así que se brinde a los usuarios una atención de salud inclusiva y pertinente	Actualización en Ley de Identidad de Género	38
E.E. 5 Equidad y Salud en Todas las Políticas	Fortalecimiento de la Red en Atención de Salud para Pueblos Originarios e inmigrantes.	Salud Intercultural y Ley de Migración.	35
E.E.5 Equidad y Salud en Todas las Políticas	Contribuir a mejorar la comunicación, relaciones interpersonales y rendimiento laboral, a través de la capacitación del personal de la Organización, para que desarrollen habilidades, destrezas y acciones que les permita fortalecer sus habilidades interpersonales de atención de público, con técnicas de Programación Neurolingüística.	Programación Neurolingüística	36
E.E. 7 Institucionalidad del Sector Salud	Perfeccionamiento del Registro Clínico Electrónico y actualizaciones en diversas plataformas tecnológicas asociadas.	Actualización en Excel, RAYEN, Contabilidad Básica.	48
E.E.8 Calidad de la Atención	Desarrollar competencias para la Gestión de Calidad en Atención Primaria. Capacitación en el proceso de acreditación de instituciones prestadoras de salud en el marco de la reforma de salud.	Gestión de la Calidad en Salud	48
E.E.8 Calidad de la Atención	Incorporar bases y actualizar conceptos del Modelo de Salud Familiar	Modelo de Atención Integral en Salud Familiar y Comunitaria en APS	29
E.E.8 Calidad de la Atención	Actualizar conceptos de calidad de los medicamentos, vigilancia y uso racional de estos.	Seguridad de Fármacos y Polifarmacos	1*
E.E.8 Calidad de la Atención	Revisión actualizada y profunda de los fundamentos teóricos de una práctica clínica orientada a tratamientos de tipo estético en odontología restauradora.	Actualización en Odontología Odontología Adhesiva	13
<b>Total Funcionarios Capacitados</b>			<b>298</b>

**Gráfico N°44: Plan de Capacitación 2020 Modificado**

Lineamientos estratégicos	Actividades de capacitación
EJE ESTRATÉGICO 2: Enfermedades crónicas, violencia y discapacidad	Diabetes Mellitus
	Diagnóstico y Tratamiento de Insuficiencia Cardíaca
	Violencia contra las Mujeres
EJE ESTRATÉGICO 3: Hábitos de Vida	Introducción a la prevención, control y cesación del tabaquismo
EJE ESTRATÉGICO 4: Curso de vida	Estimulación cognitiva en personas mayores
	Técnicas de colaboración y comunicación efectiva en equipos de trabajo
EJE ESTRATÉGICO 5: Equidad y salud en todas las políticas.	Lengua de Señas en Atención en Salud
	Gestión y Promoción del buen trato
	Migración, Salud y DDHH
EJE ESTRATÉGICO 7: Institucionalidad del Sector Salud	Normas de Aplicación General en Gestión y Desarrollo de Personas
	Medicinas y terapias complementarias
	Programación operativa odontológica en APS
	Uso de guías de práctica clínica con metodología Grade
	Actualización en Excel Intermedio y Avanzado
EJE ESTRATÉGICO 8: Calidad de la atención.	IAAS profesionales y tec/adm/aux
	Precauciones estándares para profesionales de la salud
	Calidad de los medicamentos, vigilancia y uso racional de medicamentos
	Elementos de protección personal
	Modelo de Atención Integral en Salud Familiar y Comunitaria en APS
EJE ESTRATÉGICO 9: Emergencias, Desastres y Pandemias	Georeferencial y gestión de información territorial en emergencia y desastres
	Orientaciones y estrategias prevención COVID-19
	Herramientas en seguridad y salud bajo COVID-19

En base a lo anterior, y por medio de cursos convocados tanto por el Servicio de Salud a través de su Plataforma SIAD (Sistema de Aprendizaje a Distancia) y su programa de Recursos Humanos así como también desde la Corporación de Desarrollo Social a la fecha se ha dado respuesta a las temáticas planteadas, según se detalla en la siguiente tabla:

**Gráfico N°45: Capacitación Realizadas 2020**

Nombre Curso	Nº Funcionarios Capacitados
Diabetes Mellitus básico	22
Diagnóstico y tratamiento de insuficiencia cardíaca	5
Diplomado en salud familiar y comunitaria	4
Elementos de protección personal	1
Georeferencial y gestión de información territorial en emergencia y desastres	3
Gestión y promoción del buen trato	13
Herramientas en seguridad y salud bajo covid -19	64
IAAS profesionales	3
IAAS tec adm aux	3
Introducción a la prevención, control y cesación del tabaquismo	12
Medicinas y terapias complementarias	1
Migración, salud y DDHH	5
Estimulación cognitiva en personas mayores	3
Normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas	4
Orientaciones y estrategias prevención covid-19	41
Precauciones estándares para profesionales de la salud	51
Programación operativa odontológica APS	4
Salud familiar básico	4
Salud familiar y trato usuario	3
Uso de guías de práctica clínica con metodología grade	4
Violencia contra las mujeres	21
<b>Total general</b>	<b>271</b>



En la siguiente tabla puede observarse el número de funcionarios capacitados de acuerdo a su categoría:

Categoría	A	B	C	D	E	F	TOTAL
Nº funcionarios capacitados	33	60	30	12	14	1	150

Ante la imposibilidad de convocar a actividades de carácter presencial, tanto desde el Servicio de Salud como desde la Dirección de Salud se fueron buscando nuevas formas para que los funcionarios pudieran acceder al perfeccionamiento correspondiente.

Es así como por medio de capacitaciones con metodologías sincrónica y asincrónica, ambas de con carácter a distancia, se han programado cursos que den respuesta a los requerimientos actuales de nuestros funcionarios. Ambas modalidades han tenido una muy buena acogida por parte de los participantes con altos niveles de postulación a ellas y de aprobación.

## Propuesta Plan de Capacitación 2021

El Plan de Capacitación propuesto para el año 2021, pretende ser una continuación del planteado durante el presente año, dando principal énfasis a las temáticas y cursos que producto de la contingencia no pudieron ser desarrollados.

Es por ello, que al igual que en años anteriores, este se ha elaborado en base a los Lineamientos Estratégicos determinados por el Ministerio de Salud y las necesidades expresadas por los mismos funcionarios al Comité de Capacitación.

Con esta información se ha determinado colocar mayor énfasis en actividades de formación que den respuesta a los siguientes Ejes Estratégicos:

- E.E N°1: Enfermedades transmisibles
- E.E N°3: Hábitos de vida
- E.E N°4: Curso de vida
- E.E N°5: Equidad y salud en todas las políticas
- E.E N°7: Institucionalidad del sector salud
- E.E N°8: Calidad de la atención

El financiamiento para el año 2021 contempla un aporte local de \$23.600.000, a lo cual se sumará lo destinado por SENCE de \$32.000.000, dando un total de \$55.600.000 disponibles para la capacitación de los funcionarios de Salud.

**Gráfico N°46: Programa anual de capacitación 2021 personal estatuto Atención Primaria (Ley 19.378) Servicio De Salud Metropolitano Oriente comuna Providencia**

Lineamientos estratégicos	Actividades de capacitación	N° participantes	N° hrs. pedagógicas cronológica	Financiamiento	Fecha de ejecución
Eje estratégico 1: enfermedades transmisibles.	Capacitación en tuberculosis para funcionarios de APS /vih	20	40-30	\$3.000.000	Enero - diciembre
Eje estratégico 3: hábitos de vida.	Actualización en ley de etiquetado y lactancia materna	20	40-30	\$3.000.000	Enero - diciembre
Eje estratégico 4: curso de vida.	Intervención en crisis	20	40-30	\$3.000.000	Enero - diciembre
Eje estratégico 5: equidad y salud en todas las políticas.	Lengua de señas en atención en salud	40	40-30	\$7.400.000	Enero - diciembre
	Enfoque de género en los programas de salud y su aplicación en la APS.	40	40-30	\$7.600.000	Enero - diciembre
	Atención de público y mejoramiento del clima laboral técnicas de programación neurolingüística (pnl) en APS"	20	40-30	\$4.800.000	Enero - diciembre
Eje estratégico 7: institucionalidad del sector salud.	Ley 19378	20	40-30	\$3.600.000	Enero - diciembre
Eje estratégico 8: calidad de la atención.	Cuidado integral para personas con heridas	20	40-30	\$3.000.000	Enero - diciembre
	Rcp	20	40-30	\$3.600.000	Enero - diciembre
	Modelo de atención integral en salud familiar y comunitaria en APS	40	40-30	\$6.000.000	Enero - diciembre
<b>Totales</b>		<b>260</b>	<b>600</b>	<b>\$45.000.000</b>	

# XI.

## METAS E INDICADORES COMUNALES

El Ministerio de Salud establece anualmente indicadores que van en concordancia al cumplimiento de los Objetivos Sanitarios del país, basándose en las características de la población de cada comuna. Para lo cual, monitorea de manera sistémica las actividades que se desarrollan en cada uno de los Centros de Salud, por medio de dos grandes grupos de indicadores:

1. Metas Sanitarias, cuya finalidad establecer hitos que sirvan como guía y permitan seguir el progreso hacia un objetivo sanitario, con el fin de garantizar una protección y mejora eficaces de la salud, las metas deben ser realistas y guardar relación con las condiciones locales.
2. IAAPS que significa “Índice de Actividad de la Atención Primaria”, el objetivo es establecer un conjunto de ámbitos a evaluar, con sus respectivos indicadores. Este, nos permite evaluar la pertinencia de algunos indicadores y las dificultades en la medición de otros. Tiene tres componentes:
  - Componente actividad general.
  - Componente actividad de continuidad de atención.
  - Componente actividad con garantía explícita en salud (GES).

De acuerdo con los criterios enumerados, en la Actividad General, se abarcan prestaciones y programas de salud que se desarrollan en el ciclo vital y que evalúan los siguientes ámbitos:

- Cobertura de acciones preventivas.
- Oportunidad, accesibilidad y equidad.
- Resultados en proceso de intervención preventiva con enfoque de riesgo.
- Enfoque multidisciplinario y familiar.

**Gráfico N°47: Metas Sanitarias 2019-2020**

Indicadores	Año 2019		Año 2020
	Meta	Cumplimiento	Meta
Recuperación del Desarrollo Psicomotor	90,00%	111,11%	90,00%
Cobertura de Papanicolau vigente en mujeres de 25 a 64 años	61,60%	111,28%	60,60%
Cobertura alta odontológica total adolescente de 12 años	75,00%	124,27%	75,00%
Cobertura alta odontológica total en embarazadas	69,00%	101,74%	68,00%
Cobertura alta odontológica en niños de 6 años	79,00%	103,92%	79,00%
Cobertura efectiva de Diabetes Mellitus tipo 2 en personas de 15 años y más	26,00%	106,54%	26,00%
Evaluación anual de los pies en personas con diabetes bajo control de 15 y más años	75,60%	104,10%	75,60%
Cobertura efectiva en HTA 2 en personas de 15 años y más	47,00%	102,55%	47,00%
Cobertura de lactancia materna exclusiva en < de 6 meses de vida (5 meses 16 días hasta 6 meses 15 días)	61,00%	108,85%	61,00%
Establecimientos con Plan de participación social elaborado y uncionando participativamente	80,00%	125,00%	80,00%

**Gráfico N°48: Índice de Actividad de Atención Primaria de Salud**

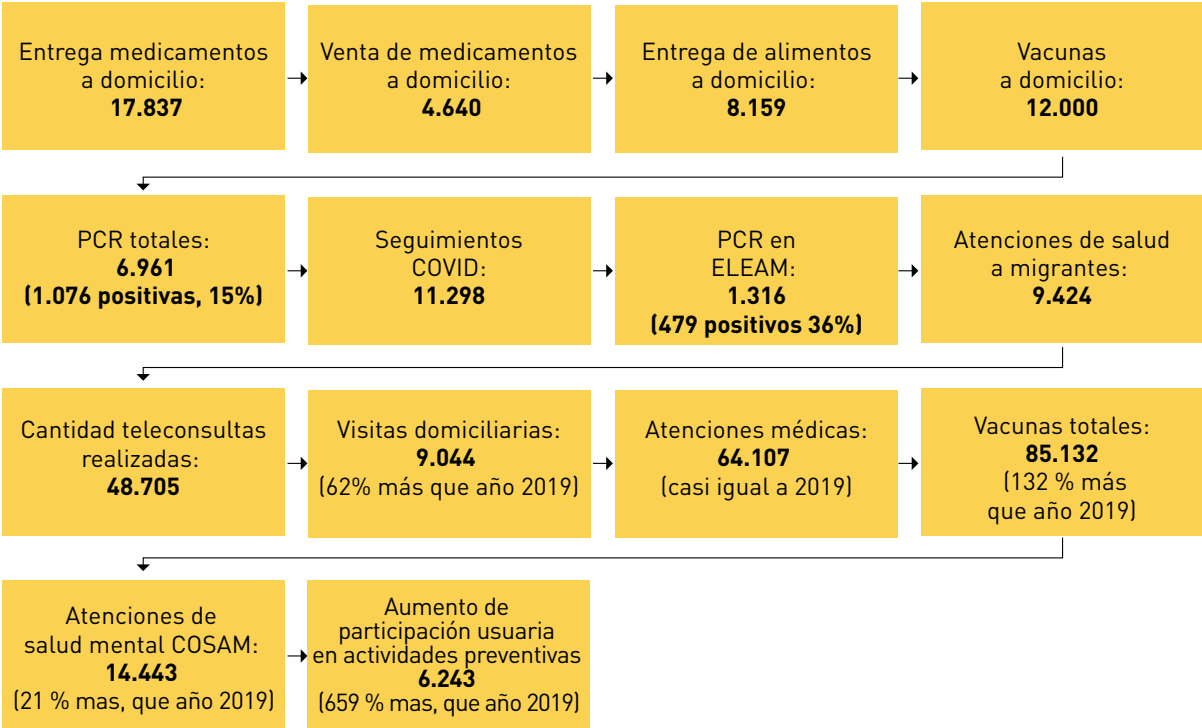
Indicadores	Año 2019		Año 2020
	Meta	Cumplimiento	Meta
Porcentaje de Centros de salud autoevaluados mediante Instrumento para la evaluación y certificación de desarrollo en el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitario (MAIS) vigente	5	100,00%	5

Brindar acceso a la atención de salud desde 8:00 hasta las 20 hrs. De lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.	100,00%	100,00%	100,00%
Disponibilidad de fármacos trazadores	100,00%	100,00%	100,00%
Tasa de consultas de morbilidad y de controles médicos, por habitante año	1,2	100,00%	1,2
Porcentaje de consultas y controles resueltos en APS (sin derivación a secundario)	90,00%	103,44%	90,00%
Tasa de Visita domiciliaria Integral	0,22	90,91%	0,2
Cobertura Examen de medicina preventiva en hombres y mujeres de 20 a 64 años	22,00%	92,18%	21,00%
Cobertura Examen de medicina preventiva del adulto de 65 años y más	50,00%	97,84%	49,00%
Cobertura de evaluación del desarrollo psicomotor en niños(as) de 12 a 23 meses bajo control	95,00%	102,73%	95,00%
Cobertura de control de salud integral a adolescentes de 10 a 14 años.	22,00%	99,82%	19,00%
Proporción de población de 7 a menor de 20 años con alta odontológica total	26,00%	138,54%	30,00%
Cobertura de atención integral a personas de 5 años y más con trastornos mentales	22,00%	130,55%	28,00%

El cumplimiento de Metas e Indicadores se ha visto fuertemente afectado por la emergencia sanitaria de más de cinco meses que vive el país. Los equipos de salud de la comuna han hecho incasables esfuerzos por mantener a usuarios con sus prestaciones al día. Sin embargo, la declaración de cuarentena tanto en la comuna como en la provincia de Santiago, ha entorpecido enormemente la realización de las actividades planificadas el año anterior, redistribuyendo las energías en lograr mantener a la población lo más protegida posible de los efectos del coronavirus.

En consecuencia, el MINSAL empatizando con la problemática sanitaria nacional, decide suspender la reliquidación de recursos por el no cumplimiento de los indicadores antes mencionados. No obstante, los Centros de Salud de la comuna irán retomando parcialmente las atenciones presenciales, siempre anteponiendo la seguridad de la comunidad y los funcionarios de salud.

# Podemos mencionar estos importantes logros de indicadores 2020:



Esto es fruto de la pandemia y del enorme esfuerzo de nuestros centros de salud por apoyar a todos los vecinos de nuestra comuna.

**Gráfico N°49: Capacidad Resolutiva Comuna de Providencia**

Centro de salud	Año 2019	Año 2020
	Total a agosto 2019	Total a agosto 2020
CESFAM Dr. Hernán Alessandri	94%	94%
CESFAM El Aguilucho	94%	92%
CESFAM Dr. Alfonso Leng	91%	95%
CECOSF Marín	93%	94%
CECOSF Andacollo	96%	97%

Mejorar la capacidad resolutive de la APS es uno de los objetivos establecidos en la última reforma de Salud, ello porque se espera que la mayor resolución de problemas de salud se entregue en el nivel primario de salud y por ende se derive a los niveles de mayor complejidad lo que por ningún motivo puede abordarse con los recursos con los que se cuenta.

La Tabla muestra que en los últimos 2 años la capacidad resolutive de la Comuna es mayor a la solicitada como meta nacional (90%), incluso alcanzando el 94,32% del total de atenciones realizadas por médico.

**Gráfico N°50: Principales diagnósticos con registro de SIC emitidas durante el 2019**

Diagnóstico	Año 2020
Examen de pesquisa especial para trastorno del ojo y del oído	987
Trastorno de la acomodación y de la refracción	601
Enfermedad de la pulpa y de los tejidos periapicales	376
Otros trastornos De los dientes y de sus estructuras de sostén	285
Hipoacusia neurosensorial, bilateral	271
Solicitud endoscopia digestiva alta	223
Gingivitis y enfermedades Periodontales	161
Glaucoma	77
Dientes impactados	76
Otros trastornos de la sinovia y del tendón	67
Colelitiasis	61
Hernia inguinal	60
Hiperplasia de la Próstata	46
Catarata, no especificada	44
Venas varicosas de los miembros inferiores sin ulcera ni inflamación	38
Trastorno Interno de la rodilla	34
Otros trastornos de la retina	31
Dientes incluidos	31

**Gráfico N°51: Principales diagnósticos con registro de Solicitud de interconsultas emitidas durante el 2020 a Hospital Luis Calvo Mackenna**

Diagnóstico	Total
Trast. De la acomodacion y de la refracción	20
Anomalias dentofaciales [incluso la maloclusion]	19
Deformidad congenita de la cadera, no especificada	19
Prepucio redundante, fimosis y parafimosis	17
Hipoacusia neurosensorial, bilateral	13
Retraso mental, no especificado	12
Otras consultas especificadas	11
Solicitud endoscopia digestiva alta	10
Trast. Especifico del desarrollo de la funcion motriz	10
Catarata, no especificada	9
Enf. De la pulpa y de los tejidos periapicales	8
Escoliosis	8
Rx de pelvis screening displasia caderas	7
Hipoacusia, no especificada	7
Otras deformidades congenitas de los pies	6
Estrabismo, no especificado	6
Epilepsia	5
Nevo melanocítico	5



**Gráfico N°52: Principales diagnósticos con registro de ineterconsultas emitidas durante el 2020 a Hospital Salvador**

Diagnóstico	Total
Enf. De la pulpa y de los tejidos periapicales	213
Hipoacusia neurosensorial, bilateral	141
Otros trast. De los dientes y de sus estructuras de sosten	133
Catarata, no especificada	118
Dientes impactados	96
Gingivitis y enf. Periodontales	89
Otros trast. De la sinovia y del tendón	40
Rx fr y lat hombro, fémur, rodilla, pierna, costilla o esternón	40
Trast. De la articulacion temporomaxilar	39
Epilepsia	38
Tumor maligno del colon, parte no especificada	37
Diabetes mellitus especificada, sin mencion de complicacion	36
Tumor de comportamiento incierto o desconocido del tejido conjuntivo y otro tejido blando	36
Hernia inguinal	36
Rx brazo, ab, codo, muñeca, mano, dedos, pie (fr y lat)	36
Glaucoma	32

Para los años 2019 y 2020 los principales diagnósticos derivados a especialidad de la comuna corresponden a problemas de salud oftalmológicos y odontológicos que den ser resueltos por nivel secundario de salud. A excepción del diagnósticos “Trastorno de la acomodación y de la refracción” los usuarios son derivados a Programa de Resolutividad, e cual se describió anteriormente.

Al la fecha se habían resuelto el 80% de las derivaciones, en el presente años, sólo el 25% se encuentra resuelto, 2% esperando hora y un 72% esperando hora la fecha, esto se debe a que los servicios de los hospitales de la Red, con el fin de prevenir un mayor número contagios, han volcado sus servicios a la contingencia actual que vive el país, dando como resultado mayor tiempos de espera. En el caso que se requiera atención con premura para algún usuarios, los médicos gestores so contactan con el hospital para gestionar cita con especialistas.

**Gráfico N°53: N° de Interconsultas emitidas por especialidad.**

Especialidad	2019 (25/09/2019)	2020 (08/09/2020)
Oftalmología	1.807	237
Otorrinolaringología	401	246
Endodoncia	376	213
Gastroenterología Adulto	300	360
Rehabilitación Prótesis Removible	285	133
Cirugía Adulto	187	128
Periodoncia	172	89
Urología	165	118
Traumatología y Ortopedia Adulto	160	106
Cirugía Y Traumatología Máxilo Facial	120	169
Otras especialidades	700	936

Durante el 2019 y 2020 las derivaciones a especialidades han variado notoriamente, si bien el 2019 la derivación a oftalmología levaba la delantera, el presente año las solicitudes a gastroenterología han aumentado en un 17% en lo que va del año, seguida de otorrinolaringología y, en tercer lugar, oftalmología.

Agendamiento remoto: En diferentes instancias a comunidad a expuesto la necesidad de tener mejor acceso a horas médicas y no médicas, en base a esto en febrero del año 2020 se implementa el agendamiento remoto, bajo la plataforma de Hora Fácil, a la cual se puede acceder llamando desde las 7 hrs a 14 hrs de lunes a sábado al número 800 000 038. En un principio las citas disponibles en la plataforma eran:

- Morbilidad médica.
- Morbilidad matrona.
- Morbilidad odontológica.

Sin embargo, a causa de la pandemia que ha azotado a nuestro país los centros de salud de la comuna, por recomendaciones del Ministerio de Salud, han debido restringir las atenciones presenciales para evitar aglomeraciones y posibles contagios. Ante lo cual, la plataforma de agendamiento remoto se ha ido adaptando a las necesidades de las personas y con tal de mantenernos cercanos nuestros usuarios.

Es por eso que actualmente al llamar a la línea 800, se pueden acceder a las siguientes prestaciones:

- Morbilidad médica presencial.
- Morbilidad matrona presencial.
- Morbilidad odontológica presencial.
- Control de Salud por videollamada.
- Control de Salud Mental por videollamada.
- Realizar consultas vía WhatsApp acerca del coronavirus y sus implicancias.

En caso que un usuario no logré agendar una hora, ya sea porque no le acomoda el horario o no existe disponibilidad de agenda, el equipo de salud del centro en el cual se encuentra inscrito se comunicará con él para resolver sus requerimientos.

Sin lugar a dudas que ha sido un avance importante a la calidad de vida de nuestros usuarios, ya que se han disminuidos los tiempos de espera en los centros de salud, no deben acudir al establecimiento cabiendo la posibilidad de no encontrar hora.

Además, a sido de gran ayuda para gestionar de manera más eficiente las agendas de los profesionales, conocer la demanda y que estamentos son los más solicitados por la población, como también recordarles a los usuarios a regularizar su situación de inscripción.

**Gráfico N°54: N° de prestaciones otorgadas a los usuarios de nuestra comuna**

Instrumento	2017	2018	2019	2020 agosto
Asistente Social	7.505	10.462	10.144	7.812
Educador(a) de Párvulos	412	315	363	97
Enfermero(a)	23.637	27.031	29.256	19.006
Kinesiólogo(a)	20.194	22.547	24.631	15.188
Matrón(a)	27.209	29.181	30.013	18.909
Médico	70.920	84.270	85.947	55.974
Nutricionista	11.078	12.913	12.476	6.649
Odontólogo(a)	34.659	39.230	38.552	16.447
Otros Profesionales	7.882	8.618	8.915	3.740
Podólogo(a)	592	930	1414	1.062
Profesor(a) de Educación Física	408	559	822	3120
Psicólogo(a)	13.549	16.269	16.958	14.719

Psiquiatra	8.014	8.264	8.444	6.736
Químico Farmacéutico	0	0	517	1763
Técnico Rehabilitación Alcohol y Drogas	0	0	15	0
Técnico en Rehabilitación	867	1.811	1.796	1.309
Terapeuta Ocupacional	2.510	4.194	4.250	3.448
Nº de exámenes de laboratorio	120.999	182.053	221.783	164
<b>Instrumento</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020 agosto</b>

Podemos observar un aumento de atenciones médicas y de horas médicas ajustándonos a nuestro aumento de población inscrita y a nuestro perfil epidemiológico de multimorbilidad. También aumentamos atenciones kinésicas y odontológicas. Además, de la realización de exámenes de laboratorios fundamentales para pesquisar patologías, diagnóstico médico y seguimientos de nuestros beneficiarios.

Es muy importante destacar, que por primera vez nuestros centros de salud cuentan con atención de profesionales químico farmacéuticos que colaboran en la compensación de pacientes crónicos, en la gestión y manejo de multimorbilidad y de otras patologías crónicas como las respiratorias.

También se destaca el gran aumento del número de exámenes realizados a nuestros pacientes de acuerdo a las necesidades crecientes de nuestra población.

## XII.

# HITOS COMUNALES EN SALUD DE PRO-VIDENCIA AÑO 2020

Implementación de hora fácil centrado en el usuario quien con un llamado realiza la solicitud para su asistencia con profesional.

- Implementación de la toma de antígeno prostático.
- Aumento de dotación médica.

- Nueva ambulancia para CESFAM Alessandri.
- Entrega de fármacos y alimentos a domicilio.
- Vacuna antiinfluenza a domicilio.

## XIII.

# RESUMEN PROBLEMÁTICAS EN SALUD 2020

- Salud Mental
- Prevención y Promoción en Salud
- Incremento de enfermedades crónicas
- Mantener buenos accesos en atenciones de salud
- Seguir acercando la salud a los vecinos

## XIV.

# FINANZAS

## A. Presupuesto Anual Salud

Los Centros de Salud pertenecientes a la Municipalidad de Providencia cuentan con un presupuesto anual para el año 2020 de \$ 13.027.748.590, compuesto principalmente por el aporte municipal, que corresponde aproximadamente al 30% del total, el aporte per-cápita, que para el año 2021 tendrá un incremento del 6% y los Programas Ministeriales, correspondientes al 15% del presupuesto anual.

Es importante destacar que el porcentaje de financiamiento entregado por el municipio es fundamental y nos permite trabajar en la mejora continua de la atención y de nuestros Centros de Salud.

**Gráfico N°55: Presupuesto 2020**

Ingresos	PPTO 2020	Ejecución 2020	PPTO 2020	Variación	VAR %
Municipalidad de Providencia	3.479.948.347	3.479.948.347	3.366.111.770	-113.836.577	-3.3%
Ministerio Salud	5.665.381.271	6.077.763.458	6.424.856.449	347.092.991	5.7%
Programa SSMO	1.833.886.886	2.104.629.383	1.975.810.432	-128.818.951	-6.1%
Centro Odontológico	950.000.000	430.901.637	647.504.352	-216.602.715	50.3%
Farmacia comunitaria	222.893.426	336.586.880	324.000.000	-12.586.880	-3.7%
Bonos de gobierno	149.371.778	149.371.778	153.877.492	4.505.714	-3%
Ley incentivo al retiro	0	144.924.853	0	-144.924.853	-100%
Programa CIAM	91.080.007	91.080.007	111.744.237	20.664.230	22.7%
Otros ingresos	0	22.962.112	23.843.859	881.747	3.8%
<b>Total ingreso</b>	<b>12.392.561.715</b>	<b>12.838.455</b>	<b>13.027.748.590</b>	<b>189.580.135</b>	<b>1.5%</b>

**Gráfico N°55B: Presupuesto 2020**

Egresos	PPTO 2020	Ejecución 2020	PPTO 2021	Variación	VAR %
Remuneraciones	7.176.749.053	6.757.805.770	7.605.194.196	847.388.426	12.5%
Gastos operacionales	1.747.450.610	2.429.276.336	1.956.779.459	-472.496.877	-19.5%
Prog SSMO	2.041.329.368	2.256.952.844	2.162.243.709	-94.709.135	-4.2%
Centro odontológico	950.000.000	715.028.903	767.429.735	52.400.832	7.3%
Farmacia comunitaria	335.536.883	389.600.702	405.656.595	16.055.893	4.1%
CIAM	91.080.007	91.080.007	111.744.237	20.664.230	22.7%
Indemnización	47.059.971	149.272.599	13.700.660	-135.571.939	-90.8%

Inversiones	105.021.306	38.018.170	5.000.000	-33.018.170	-86.8%
<b>Total egresos</b>	<b>12.392.561.715</b>	<b>12.827.035.331</b>	<b>13.027.748.590</b>	<b>200.713.259</b>	<b>1.6%</b>

### Gráfico N°56: Recursos extra

Programa	Monto M\$	%
Reforzamiento Covid	\$111.789	34%
Testeo trazabilidad aislamiento	\$84.668	26%
Convenio gore	\$130.467	40%
<b>Total</b>	<b>\$326.924</b>	<b>100%</b>

### Gráfico N°57: Distribución de gastos de convenios \$326.924.444

Ítem	Monto M\$	%
Insumos médicos	\$166.673	51%
RRHH	\$135.398	41,5%
Medicamentos	\$13.382	4%
Equipamiento y gastos operacionales	\$11.471	3,5%
<b>Total</b>	<b>\$326.924</b>	<b>100%</b>

Para el año 2021 se pedirán menos recursos a la Municipalidad de Providencia debido al aumento considerable del reajuste del Per cápita que obtuvimos el año 2020 y por el aumento de ingresos de convenios ministeriales debido a la pandemia.

Es por este motivo que la Dirección de Salud programó un aumento de gastos para el año 2020, priorizando cambios en infraestructura, medicamentos, insumos médicos y elementos de protección personal, que disminuirán los gastos programados para el año 2021.

### Gráfico N°58: Presupuesto 2020

Año	IPC	Salud M\$
2016	2,7	\$3.237.961
2017	2,3	\$3.456.455
2018	2,9	\$2.660.066
2019	2,7	\$2.965.735
2020	2,0	\$3.479.948
2021		\$3.366.112

### Gráfico N°59: Distribución de gastos en salud 2020

Gastos Operacionales	Monto Anual M\$	%
Productos farmacéuticos	808.011	7,83%
Mantenimiento e Infraestructura	157.811	1,53%
Gastos básicos	159.815	1,55%
Informática	168.228	1,63%
Exámenes	369.752	3,58%
Papelería	34.286	0,33%
Inversiones	5.000	0,05%
Aseo y somatización	58.213	0,56%
Actividades corporativas, uniformes, seguro complementario, sala cuna, ley de retiro voluntario	289.886	2,81%
Servicio guardias	44.000	0,43%
Arriendo edificios	105.818	1,02%
Servicios odontológicos CEO	241.735	2,34%
Vehículos	102.789	1,00%
Capacitación	17.814	0,17%



Otros (arriendo maquinas, gastos menores, pago y cobranza mantención jardines)	113.194	1,10%
Estudios y charlas	43.654	0,42%
Remuneraciones	7.605.194	73,66%
<b>Total Salud</b>	<b>10.325.200</b>	<b>100,00%</b>

## Aporte per cápita

**Gráfico N°60: Aporte per-cápita 2015 – 2020**

Año	Valor total anual	Aporte básico unitario	Incremento basal por adulto mayor
2015	\$ 2.579.858.484	\$ 4616	\$ 582
2016	\$ 3.082.262.040	\$ 5020	\$ 605
2017	\$ 3.479.141.504	\$ 5513	\$ 624
2018	\$ 3.907.256.880	\$ 5940	\$ 640
2019	\$ 4.300.000.000	\$ 6329	\$ 662
2020	\$ 4.757.695.677	\$ 6709	\$ 702
2021	\$ 5.517.998.819	\$ 7.447	\$779

\* Es importante destacar que el aporte mensual corresponde al aporte básico unitario aproximado para el año 2021 que se estimó con un 6% de reajuste, más el incremento basal por adulto mayor, multiplicado por el total per capitado en Agosto del año anterior.

## B. Convenios 2020

Son fundamentales para el apoyo a la gestión de la salud en APS y nos permiten un óptimo funcionamiento para entregar mejores servicios a nuestros usuarios.

**Gráfico N°61: Distribución de gastos en salud 2020**

Item	Monto M\$	%
RRHH	\$1.312.406	66%
Medicamentos (SAPU, COSAM, FOFAR)	\$249.066	13%
Lentes	\$126.234	6%
Exámenes (Imágenes, Gastro, Cosam)	\$202.579	10%
Insumos y útiles Qx	\$55.829	3%
Talleres comunales y capacitación	\$12.696	1%
Otros gastos	\$17.000	1%
<b>Total Salud</b>	<b>10.325.200</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico N°62: Distribución de gastos de convenios según ciclo vital**

Programa	Monto m\$	%
Transversales	\$810.847	41%
Salud Mental	\$410.000	21%
Salud oral	\$250.996	13%
Adulto mayor	\$216.222	11%
Resolutividad	\$165.424	8%
Imágenes diagnosticas	\$79.652	4%
Niños	\$42.669	2%
<b>Total</b>	<b>\$1.975.810</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo a lo establecido en el artículo 56 del Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal (Ley 19378), el aporte estatal mensual podrá incrementarse en caso de que las normas técnicas, planes y programas que se impartan con posterioridad a la entrada en vigencia de dicha ley, impliquen un mayor gasto para la Municipalidad, su financiamiento será incorporados a los aportes establecidos según el artículo 49 de la misma.

Para el año 2020 los recursos transferidos desde el SSMO a la Municipalidad con fines de cumplimiento de otros programas, están destinados a la ejecución de los siguientes programas:

**Gráfico N°63: Convenios 2020**

Programa	Monto
Centro de salud mental comunitario Providencia - ppv y ges	\$190.178.248
Tamizaje - trazabilidad – aislamiento	\$84.668.444
Elige vivir sin drogas	\$10.407.268
Programa tratamientos y rehabilitacion convenio senda MINSAL ssmo (pai - pab /provisam)	\$56.183.616
Programa senda previene en la comunidad	\$14.899.968
Programa atencion viciosrefraccion ges mayores de 65 años	\$125.584.000
Programa resolutividad APS / oftalmología	\$77.453.500
Programa de apoyo al desarrollo bio-psicosocial en la red asistencial (padb-chcc)	\$17.261.967
Programa ges odontologico integral embarazadas	\$13.489.592
Programa sembrando sonrisas	\$3.976.700
Programa odontologico integral / atención domiciliaria	\$5.882.305
Programa imágenes diagnosticas en APS	\$79.651.665
Programa vida sana	\$72.841.244
Programa odontologico integral / mas sonrisas para chile	\$9.163.050
Programa de ges odontologico 60 años	\$89.792.010
Programa de apoyo a la gestion nivel local en APS	\$13.440.000
Modelo de atención integral de salud familiar y comunitaria en atención primaria (mais)	\$46.906.628

Mantenimiento de infraestructura de establecimientos en apm	\$10.165.162
Promoción de la salud seremi	\$12.619.800
Programa mejoramiento del acceso a la atencion odontologica / morbilidad odontológica	\$16.404.192
Programa resolutiveidad APS / médico gestor	\$3.899.517
Programa resolutiveidad APS / otorrino	\$17.466.150
Programa espacios amigables para adolescentes en APS	\$21.429.890
Programa resolutiveidad APS / procedimientos cutaneos	\$19.305.000
Programa mejoramiento del acceso a la atencion odontologica / especialistas	\$8.971.920
Programa de ges odontologico ges 6 años	\$640.247
Programa odontologico integral / hombres escasos recursos	\$16.126.968
Programa servicio de atencion primaria de urgencia (sapu)	\$138.447.252
Programam control de salud del niño(a) sano(a) en el establec. Educac. Para pobl.esc. 5 a 9 años	\$9.904.837
Fondo farmacia ecnt en APS / medicamentos	\$152.980.016
Programa asignacion por competencia profesional	\$117.556.740
Programa odontologico integral / 4° medios	\$45.614.400
Programa más adulto mayor autovalente	\$90.631.946
Fondo farmacia ecnt APS / rrhh	\$60.837.155
Campaña de invierno 2020 / refuerzo sapu	\$5.394.375
Campaña de invierno 2020 / refuerzo vacunación	\$15.523.200
Campaña de invierno 2020 / refuerzo CESFAM	\$8.100.000
Ppv odontologico	\$37.807.700
Programa covid-19	\$111.780.000
Programa resolutiveidad APS / gastroenterología	\$47.300.000
Programa acompañamiento riesgo psicosocial en APS	\$9.587.449
Programa plan de formacion de especialistas en nivel APS (mision de estudios)	\$121.743.644
Test de detección de virus papiloma humano en el programa de cáncer uterino	\$9.890.400
Programa centros comunitarios de salud familiar	\$189.427.947

Programa derivacion y referencia alcohol / tabaco y otras drogas	\$13.358.800
Tratamiento de alcohol y drogas ppv en centro de salud mental	\$135.660.633
Odontología dependencia severa	\$3.846.679
Atención de salud nna / red sename	\$2.416.150
Programa de capacitacion y formacion de APS red asistencial	\$7.203.600
<b>Total</b>	<b>\$2.373.821.974</b>

## XV.

# PLANIFICACIÓN SANITARIA COMUNA PROVIDENCIA 2020

El 2020 tiene como objetivo principal lograr la Acreditación de salud de los centros de Atención Familiar pertenecientes a la Corporación de Desarrollo social de Providencia dependiente del municipio, con el fin de asegurar la entrega de una atención integral de Salud a nivel de atención primaria.

Continuaremos en la línea de fortalecimiento del Modelo de salud familiar a través de una cartera de servicios clínicos enfocados en la promoción, prevención, tratamiento, control y rehabilitación de nuestra población beneficiaria mediante acciones intersectoriales entre el personal profesional, técnico, administrativo y la comunidad con un plan de trabajo en conjunto y canales de comunicación eficaz.

Nuestro compromiso comunitario sigue siendo mejorar la salud de la población, aumentar la satisfacción usuaria de la población, disminuir las inequidades y asegurar la calidad de las prestaciones de salud.

Identificaremos 4 ámbitos de acción para nuestro trabajo año 2020 en la comuna de providencia:

**Gestion:**

Mantener buenos accesos  
Hora facil  
Aumento de dotacion medica, sicologos y trabajador social.  
Confirmacion de horas de atencion  
Continuar con telemedicina  
Despacho de alimentos y medicamentos a domicilio

**Calidad:**

Acreditacion de nuestros centros de salud  
Ampliación del pograma de multimorbilidad a los otros dos centros.  
Atencion como prestación de quimicos farmacéuticos.  
Incorporacion de fármacos veterinarios en farmacia comunitaria.  
Fortalecer el modelo de salud familiar en nuestros centros de salud.  
Fortalecer la salud mental y la prevención en nuestra comuna

**Infraestructura:**

Nueva central telefonica para nuestros tres CESFAM  
Modernizacion de botiquin de CESFAM dr alfonso leng

## **Comienzo de la contrucción del nuevo CESFAM Dr. Hernan Alessandri**

**Participacion y Prevención**

Creación de app de salud comunal Providencia que nuestros vecinos podrán descargar en sus celulares ésta incluirá información y prevención en todos sus ámbitos, estilos de vida saludable, prevención de enfremedades crónicas.  
Aumento de actividades telematicas remotas para adulto, adulto mayor y embarazadas, alimentacion saludable, actividad fisica, lactancia materna y salud mental.  
Actividades telemáticas a distancia para alumnos de colegios en salud sexual, prevención consumos, alimentación saludable.  
Prevención en salud sexual y reproductiva  
Educación  
Test rápido para detección de VIH  
Fomentar y difundir Profilaxis Pre exposición en prevención de VIH.  
Aumento de la toma de antígeno prostático.  
Realizar más jornadas de participación usuaria.  
Prevención consumos a través de modelo islandes  
Promoción de salud, escuela de monitores de salud.

# XVI.

## INDICADORES 2021

### 1. Calidad

Nº de CESFAM acreditados año 2021

---

Total CESFAM Comuna

META : 33%

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2021

### 2. Gestión

Nº de Solicitud de hora médica de morbilidad a través de hora fácil con tiempo de espera inferior a 3 días

---

Total de horas médicas solicitadas en hora fácil semanalmente y agendadas efectivamente

META : 80%

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2021

### 3. Prevención

Nº de exámenes de ag prostático tomados año 2021

---

Total de población adultos hombres mayores de 50 años

META : 30%

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2021



soy**pro**videncia

Corporación  
**DESARROLLO  
SOCIAL**

Dirección de Salud De Providencia