



# PLAN DE SALUD

## Municipalidad de Providencia

40

AÑOS

soyprovidencia

Corporación  
DESARROLLO  
SOCIAL

Noviembre, 2021.



auto

- E.U. Tatiana Collao Carvajal, Directora de Salud Comuna de Providencia.
- Klga. María José Le-Bretón Ojeda, Jefa de Unidad Administrativa, Dirección de Salud.
- E.U. Karla Ponce Mazuela, Jefa de Unidad Técnica, 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. Nicole Ondo Tapia, Referente Técnico Comunal de Química y Farmacia.
- Q.F. Esteban Parra Carrillo, Director Farmacia Comunitaria.
- E.P. Anamaría 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 de Programa de Salud Sexual y Reproductiva.
- T.S. Nicole Silva Carrera, Referente Técnico Comunal de Promoción y Participación de la Salud.
- Nut. Paloma Garcia Morales, Referente Técnico Comunal de Programa Nacional De Personas adultas y Adultas mayores y Dependencia Severa.
- T.S. Mariangel Gómez Bastías, Profesional de Apoyo, SENDA Previene, Dirección de Salud.
- Ps. Valentina Valdebenito Llanos, Coordinadora SENDA Previene, Dirección de Salud.
- Ps. Pamela Salinas, Profesional de apoyo del Programa Elige Vivir sin drogas.
- Ps. Alejandra Morales, referente técnico comunal salud mental.
- Klgo. Claudio Jorquera Del Pino. Referente técnico comunal Ges.
- Equipos Gestores de Centros de Salud de la comuna de Providencia y equipos de salud.

# ores

# índice

índice

<b>1.</b>	<b>AGRADECIMIENTOS.</b>	3
<b>2.</b>	<b>GLOSARIO.</b>	5
<b>3.</b>	<b>PRÓLOGO.</b>	7
<b>4.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.</b>	9
<b>5.</b>	<b>ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMUNA.</b>	10
5.1.	Historia y antecedentes generales.	11
5.2.	Antecedentes Epidemiológicos.	11
5.3.	Natalidad.	11
5.4.	Mortalidad.	13
5.5.	Índice de Swaroop.	15
5.6.	Años de Vida Potencial Perdidos.	15
5.7.	Esperanza de Vida.	16
5.8.	Índice de Envejecimiento.	16
5.9.	Antecedentes Sociodemográficos.	17
<b>6.</b>	<b>SALUD MUNICIPAL EN PROVIDENCIA.</b>	22
6.1.	Visión.	22
6.2.	Misión.	22
6.3.	Unidad Técnica de Salud.	24
6.4.	Unidad Administrativa.	24
6.5.	Red de Salud de la comuna de Providencia.	25
<b>7.</b>	<b>PANDEMIA COVID-19</b>	27
7.1.	Hitos en Salud 2021.	27
<b>8.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SALUD AÑO 2021.</b>	35
8.1.	Gestión, objetivo cumplido.	35

8.2.	Calidad, objetivos en proceso.	36
8.3.	Infraestructura, objetivo cumplido.	37
8.4.	Participación, objetivo cumplido.	38
<b>9.</b>	<b>CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA.</b>	41
9.1.	CESFAM Dr. Hernán Alessandri.	41
9.2.	Centro Comunitario De Salud Familiar Marín (CECOSF).	47
9.3.	CESFAM El Aguilucho.	48
9.4.	Centro Comunitario de Salud Familiar Andacollo (CECOSF).	55
9.5.	SAPU El Aguilucho.	57
9.6.	CESFAM Dr. Alfonso Leng.	59
9.7.	COSAM Dr. Germán Greve Schlegel.	66
9.8.	Farmacia Comunitaria.	75
9.9.	Farmacia en los Centros De Salud Comunales.	79
9.10.	Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alfonso Leng (CEO).	82
<b>10.</b>	<b>DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.</b>	85
10.1.	Objetivo General.	85
10.2.	Objetivos Específicos.	85
10.3.	Participación Social y Satisfacción Usuaría.	85
<b>11.</b>	<b>OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OIRS.</b>	89
11.1.	Análisis Comunal.	91
11.2.	Solicitudes por Establecimiento de Salud.	93
<b>12.</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL DE LA SALUD PRIMARIA EN LA COMUNA DE PROVIDENCIA.</b>	94
12.1.	Área Infante - Adolescente.	94
12.2.	Área adulta y adulto mayor.	102
12.3.	Programa Salud Sexual y Reproductiva.	114

12.4.	Salud mental en atención primaria.	117
12.5.	Servicios de apoyo.	121
<b>13.</b>	<b>GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES).</b>	123
<b>14.</b>	<b>CONVENIOS ENTRE EL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO. ORIENTE Y LA COMUNA DE PROVIDENCIA.</b>	125
14.1.	Convenios Odontológicos.	127
14.2.	Programa Vicios de Refracción en Mayores de 65 Años.	129
14.3.	Programa de Resolutividad.	129
14.4.	Programa Imágenes Diagnósticas.	131
14.5.	Programa Formación de Especialistas en el Nivel de Atención Primaria de Salud.	131
14.6.	Programa de Evaluación y Desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS).	131
14.7.	Convenio Programa Fondo de Farmacia para Enfermedades Crónicas No Transmisibles en Atención Primaria De Salud.	132
14.8.	Programa de Promoción Comunal de Salud.	133
14.9.	Programa SENDA Previene.	139
<b>15.</b>	<b>CONVENIO ASISTENCIAL DOCENTE.</b>	144
<b>16.</b>	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL 2021.</b>	145
16.1.	Propuesta Plan de Capacitación 2022.	146
<b>17.</b>	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE ATENCIÓN. PRIMARIA EN LA RED ASISTENCIAL.</b>	148
<b>18.</b>	<b>PROGRAMACIÓN COMUNAL.</b>	149
<b>19.</b>	<b>METAS E INDICADORES COMUNALES.</b>	154
<b>20.</b>	<b>RESOLUTIVIDAD.</b>	156
<b>21.</b>	<b>HOSPITAL DIGITAL.</b>	162

<b>22. FINANZAS.</b>	163
22.1. Presupuesto Anual Salud.	163
22.2. Aporte per cápita.	165
22.3. Convenios 2021.	166
22.4. Presupuesto 2022.	167
<b>23. PLANIFICACIÓN SANITARIA COMUNA PROVIDENCIA 2022.</b>	168
23.1. Trabajo colaborativo con gremios de salud.	168
23.2. Gestión.	169
23.3. Calidad.	169
23.4. Infraestructura y equipamiento.	169
23.5. Participación.	170
<b>24. INDICADORES 2022.</b>	170
24.1. Gestión.	170
24.2. Calidad	170
24.3. Participación.	171

# índice



# 1 agradeci

El presente plan de salud surge del esfuerzo colaborativo de los vecinos de Providencia y de todos los funcionarios de salud de los diferentes Centros de Atención Primaria de Salud: CESFAM, CECOSF, COSAM, CEO, Farmacia Comunitaria.

A los funcionarios de salud quienes, con su esfuerzo, dedicación y cariño, evidencian el compromiso con las personas de esta hermosa comuna. Por su valiosa colaboración, ayuda y compañía, muchas gracias por formar parte de este equipo, lograr un trabajo colaborativo entre centros y estar presente en cada momento.

A los vecinos de Providencia, que son inspiradores de nuestro espíritu de servicio, colaborando en la detección de distintas necesidades, entregándonos información valiosísima para nuestro trabajo y siendo un apoyo constante en la implementación de las distintas estrategias, muchas gracias.

Nuestro objetivo seguirá siendo avanzar a paso firme para lograr ser una de las mejores comunas del país en el ámbito de salud pública, destacarnos en calidad de atención, acceso y cercanía de la salud para todos los vecinos de Providencia.

Nuestros Agradecimientos especiales a:

Sra. Amanda Grez Silva, Presidenta del Consejo de Desarrollo Local, CESFAM Dr. Hernán Alessandri y a todos quienes forman parte de este consejo.

Sr. Miguel Ángel Aguilar, Presidente subrogante del Consejo de Desarrollo Local, CESFAM Dr. Alfonso Leng y a todos quienes forman parte de este consejo.

Sr. Oscar Bascuñan Canales, Presidente del Consejo de Desarrollo Local, CESFAM El Aguilucho y a todos quienes forman parte de este consejo.

**¡Por todo lo anterior gracias infinitas!**

# ¡Agradecimientos

# 2 glosario

**APS:** Atención Primaria de Salud.

**ASINTOMÁTICOS:** sin síntomas.

**CECOSF:** Centro comunitario de salud familiar; ofrece atenciones básicas de salud y su dependencia administrativa corresponde al CESFAM.

**CESFAM:** Centro de Salud Familiar; brinda atención integral enfocada en la promoción y prevención en salud.

**COSAM:** Centro Comunitario de Salud Mental Familiar.

**COVID-19:** Enfermedad por coronavirus de 2019.

**ELEAM:** Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores.

**EMPA:** Examen de medicina Preventiva.

**EMPAM:** Examen de medicina Preventiva del adulto Mayor.

**MINSAL:** Ministerio de Salud.

**OIRS:** Oficina de información, reclamos y sugerencias.

**PCR:** Reacción en Cadena de la Polimerasa.

**REM:** Registro estadístico mensual.

**SARS-COV-2:** Virus que causa una enfermedad respiratoria llamada enfermedad por coronavirus de 2019.

**SIC:** Servicio de interconsulta.

**TBC:** Tuberculosis.

**TENS:** Técnico en enfermería nivel superior.

**TTA:** testeo, trazabilidad y aislamiento.

**SSMO:** Servicio metropolitano Oriente.

**RF:** Residencia Familiar.

**PPV:** Pago por prestación valorizadas.

# ario

# 3 prólo



El plan de salud corresponde al instrumento de planificación comunal que contiene las acciones a realizar durante el año, las cuales son priorizadas por el equipo de salud y la comunidad con el objetivo de contribuir a mejorar la salud.

El presente documento incorpora las estrategias de salud de la comuna de Providencia, las cuales se encuentran enmarcadas en los diversos lineamientos, el cumplimiento de normas y programas impartidos por el Ministerio de Salud incluyendo el levantamiento de inquietudes y problemáticas las cuales son manifestadas por la comunidad, acogiendo lo expuesto por nuestros usuarios en temáticas de salud.

Una de las bases fundamentales del presente plan es mejorar continuamente la calidad de nuestras prestaciones, enfocándonos en instaurar estándares de seguridad y calidad para los usuarios externos e internos junto a mejorar y facilitar el acceso a las prestaciones de salud, favoreciendo 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.

# logo

# 4 introdu

En el contexto sanitario histórico en que se desarrolla una pandemia, acompañada de un proceso de vacunación igualmente importante, surge el presente plan de salud comunal que corresponde a una gráfica actual de los diferentes comportamientos de nuestra población y sus características ante diversos eventos de salud.

Este contexto y otros factores han evidenciado una serie de problemáticas de salud en nuestra población, razón por la cual se hace aún más necesaria la participación de la misma comunidad como una oportunidad para el levantamiento de información relevante para la toma de decisiones atinentes a las necesidades de todos los vecinos y vecinas. Es así, como en conjunto con la comunidad se realiza el diagnóstico participativo de salud el cual 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.

Ya ha pasado más de un año de la pandemia por COVID 19 en donde Chile ha estado dentro de los 10 países con más altas tasas de contagio. A comienzos de este año inicia este proceso de vacunación, el cual nos brinda una esperanza de poder tener a nuestra comunidad protegida y a salvo, por lo cual nos hemos preocupado de contar con distintos puntos de vacunación en las diversas áreas de la comuna acercando el proceso a la comunidad e incluso incorporando la posibilidad de vacunación en domicilio, solicitando nuevamente el esfuerzo de este equipo de salud, el cual a pesar del cansancio acudió al llamado en post del bienestar en salud de todas las personas.

El plan de salud es una representación del quehacer diario de profesionales, técnicos y administrativos en labores relacionadas a la atención primaria de salud, que incorpore una atención equitativa, integral, de calidad, centrada en las personas, familias y su entorno, 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 2021 y también conocer el diagnóstico de salud, la planificación sanitaria y actividades concretas que se realizarán durante el año 2022, actividades que van en su directo beneficio.

# Acción



# 5

## 5. ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMUNA

### 5.1. Historia y antecedentes generales.

Fue el 25 de febrero de 1897 cuando el entonces presidente Federico Errázuriz Echaurren decretó la subdivisión de la comuna de Ñuñoa, de ella nació una nueva comuna en el sector oriente. Providencia era entonces un incipiente poblado de 5.000 habitantes. La existencia del convento de las hermanas de la Divina la Providencia, ubicado en la acera sur del principal camino, motivó, que los habitantes llamaran a esa vía el callejón de la Providencia, dando origen al nombre de la comuna. 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 nororiental 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.

### 5.2. Antecedentes Epidemiológicos.

Es fundamental conocer el comportamiento y epidemiología de la población de Providencia para poder generar estrategias de trabajo en Salud, este conocimiento que nos permite tener una visión actualizada, es el que obtenemos al complementar la información epidemiológica con el diagnóstico participativo de salud comunal, permitiendo evidenciar las necesidades y características tanto de las personas que viven como de aquellas que de una u otra forma son parte de la comuna.

### 5.3. Natalidad.

La natalidad ha ido descendiendo en los últimos años en nuestro País a excepción del año 2018 donde se evidencia un aumento de un crecimiento de 1.5 %, el cual los años posteriores vuelve cambiar con la llegada del COVID-19, dado que en el 2020 se registró una caída de -7,7%, llegando sólo a 194.978 nacimientos, según la información extraída desde el portal de datos del registro civil e identificación, con respecto a la comuna de Providencia, es posible apreciar que está a lo largo de los años ha ido disminuyendo de manera constante su natalidad registrándose una caída de -7.7% el año 2020.

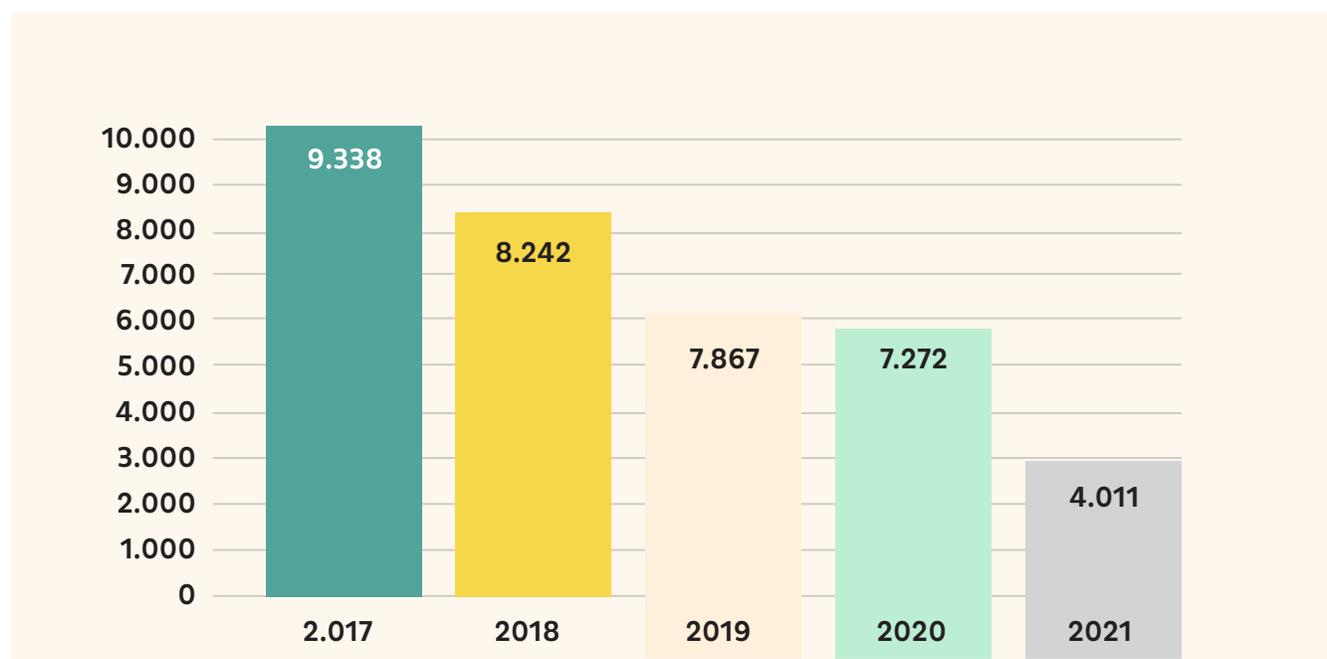
**Tabla N°1: Natalidad 2017-2021 Chile y Providencia**

Nacimientos	2017	2018	2019	2020	2021*
Chile	219.255	222.603	211.320	194.978	100.842
Providencia	9.338	8.242	7.867	7.272	4.011

\*Información hasta julio 2021

Fuente: Portal de Datos del Servicio de Registro Civil e Identificación

**Gráfico N°1: Natalidad en Providencia Años 2017- 2021.**



\*Información hasta julio 2021

Fuente: Portal de Datos del Servicio de Registro Civil e Identificación

## 5.4. Mortalidad.

En Chile el año 2020 se registraron 125.909 defunciones, de las cuales 16.842 son por COVID-19, siendo la región metropolitana la que alcanza el mayor número de fallecidos por esta causa con un total de 10.879 lo cual corresponde a un 64,5 % del total de defunciones por COVID-19.

Es posible observar que 1.97% de los fallecimientos por COVID-19 de la Región Metropolitana ocurrieron en la comuna de Providencia.

**Tabla N°2: Número de fallecidos durante los años 2020 y 2021 por COVID-19 por Región.**

Fallecimientos COVID-19 Chile	2021	2020
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	56	16
Antofagasta	628	594
Arica y Parinacota	288	228
Atacama	224	115
Coquimbo	665	304
La Araucanía	1.127	320
Los Lagos	1.099	275
Los Ríos	548	102
Magallanes y la antártica Chilena.	259	233
Ñuble	405	223
Tarapacá	504	293
Valparaíso	2.082	1.264
Bio-Bio	1.762	825
Libertador Bernardo O'Higgins	912	597
Maule	1.149	574
Metropolitana de Santiago	7.781	10.879
<b>Total General</b>	<b>19.489</b>	<b>16.842</b>

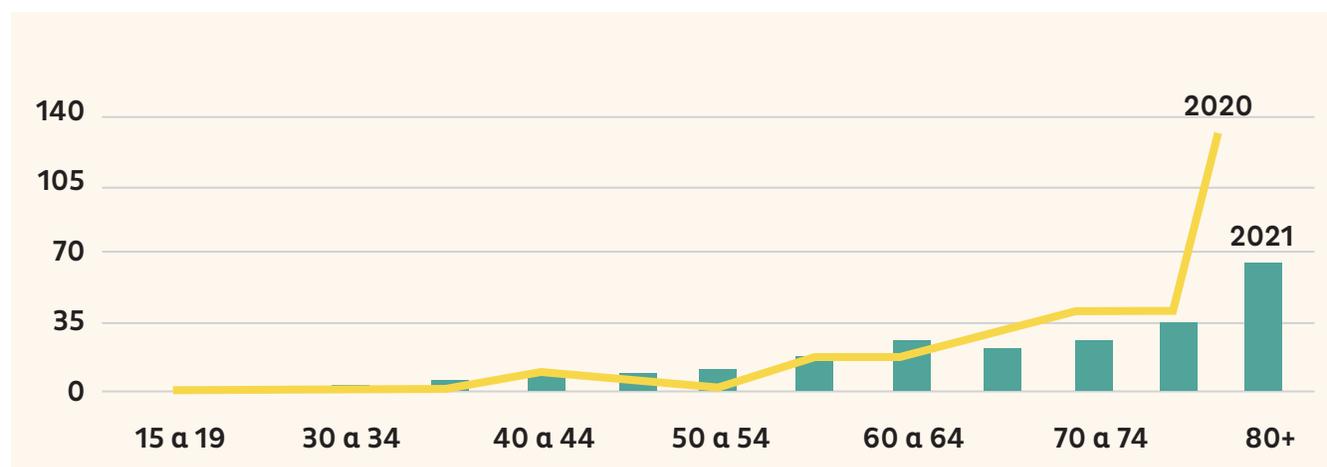
\*Datos hasta Julio 2021 Fuente: Informe DEIS 2021

**Tabla N°3: Número de fallecidos durante los años 2020 y 2021 por COVID-19 comuna de Providencia.**

Fallecimiento COVID-19 Providencia	*2021	2020
15 a 19	0	1
20 a 24	1	0
30 a 34	2	0
35 a 39	4	0
40 a 44	4	5
45 a 49	5	2
50 a 54	7	1
55 a 59	11	10
60 a 64	16	9
65 a 69	13	15
70 a 74	15	21
75 a 79	20	22
80 +	57	129
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>215</b>

\*Datos hasta Julio 2021 Fuente: Informe DEIS 2021

**Gráfico N°2: Fallecimientos COVID-19 Providencia 2020-2021**



\*Datos hasta Julio 2021 Fuente: Informe DEIS 2021

## 5.5. 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).

## 5.6. Años de Vida Potencial Perdidos.

Según departamento de estadísticas, no se cuenta con nuevas actualizaciones con respecto a los años de vida potencialmente perdidos (AVPP).

El indicador de AVPP nos permite conocer las muertes prematuras de acuerdo con el 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 el 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.

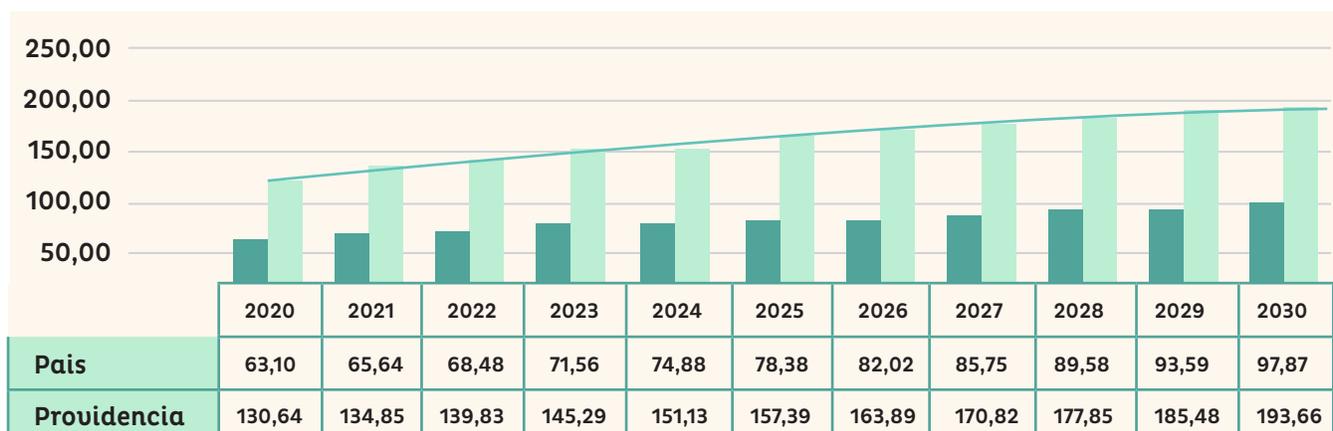
## 5.7. Esperanza de Vida.

La implementación de políticas públicas en salud, el avance de las tecnologías médicas, el aumento de la escolaridad de la población, entre otros factores, logran erradicar problemáticas como la desnutrición y la mortalidad infantil, generando que en los últimos 100 años la Esperanza de Vida al Nacer se ha triplicado. Si en 1920 se estimaba una esperanza de vida de 32 años para las mujeres y 31 años para los hombres, los datos más actualizados indican que en el período 2015-2020 la esperanza de vida fue de 82,1 mujeres y 77,3 para los hombres donde por cada mil nacidos vivos solo 7 mueren antes de cumplir el año, indicando el envejecimiento poblacional del país y, sobre todo en la comuna de Providencia, como veremos a continuación.

## 5.8. Índice de Envejecimiento.

De acuerdo con las proyecciones del INE para el año 2022, Chile tendría 68.48 adultos mayores por cada 100 niños menores de 15 años, mientras que Providencia tendría 139.83 adultos mayores por cada 100 niños menores a 15 años. La tendencia al alza del índice de envejecimiento es una constante tanto a nivel país como en la comuna de Providencia, tal como es posible de apreciar en el siguiente gráfico.

**Gráfico N°4: Proyección índice de envejecimiento en Chile y Providencia 2020-2021**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE)2017.

## 5.9. Antecedentes Sociodemográficos.

De acuerdo con las proyecciones en base al CENSO del año 2017, la comuna de Providencia contará con 161.568 habitantes al año 2022, siendo el grupo etario entre los 20 y 60 años que concentraría la mayor cantidad de personas llegando al 63.53% del total de la población, seguido por la población de personas mayores con un 21,12%, originando una pirámide poblacional regresiva, es decir, una población envejecida.

**Gráfico N°5: Pirámide poblacional comuna Providencia 2017.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE)2017.

**Tabla N°4: Porcentaje poblacional según grupos etarios Providencia, RM y Chile año 2022.**

Grupo etario	Providencia		R. Metropolitana		Chile	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
0 a 9 años	4.46%	4.11%	6.26%	6.05%	6.27%	6.04%
10 a 19 años	3.54%	3.25%	6.09%	5.95%	6.49%	6.27%
20 a 59 años	32.53%	30.99%	29.88%	29.06%	28.48%	28.30%
60 años o más	8.16%	12.97%	7.19%	9.51%	8.10%	10.05%
Total	48.69%	51.31%	49.43%	50.57%	49.34%	50.66%

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 5% otro tipo de religión.

De acuerdo con 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 2020 para la comuna de Providencia se otorgaron 2025 visas de las cuales un 49% se asignaron a mujeres.

El mismo año, se tramitaron 977 Permanencias Definitivas, de ellas el 54% provenían de Venezuela, 8% de Perú, 7% de Colombia y 5% de Brasil.

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°5: Distribución de la población por sistema previsual 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.

Los inscritos validados por FONASA desde el año 2013 a junio 2021 por cada CESFAM de la comuna es posible apreciarla en la siguiente tabla, cabe 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 siguiente tabla.

**Tabla N°6: Beneficiarios Inscritos en CESFAM de Providencia 2013-2021.**

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	26.362	20.377	13.826	60.565	3,14%
2021*	26.845	20.968	14.476	62.289	2,85%

Fuente: FONASA.

\*La población beneficiaria validada para año 2022 se confirma en octubre 2021, esta cifra corresponde a junio 2021.

Se evidencia un marcado crecimiento durante los siete últimos años, el incremento en la comuna es de un 22.69%. Desde el año 2017 el crecimiento anual de población inscrita era de 4.2% en promedio, cifra que podría haber disminuido debido a la pandemia entre los años 2020 y 2021.

De acuerdo con el informe de FONASA, el mayor grupo de personas inscritas se encuentra entre los 20 y 64 años, como se refleja en el gráfico N°6, con el 60.20% del total de beneficiarios.

**Gráfico N°6: Beneficiarios de Providencia por grupo etario Comuna de Providencia.**



Fuente: FONASA, junio 2021.

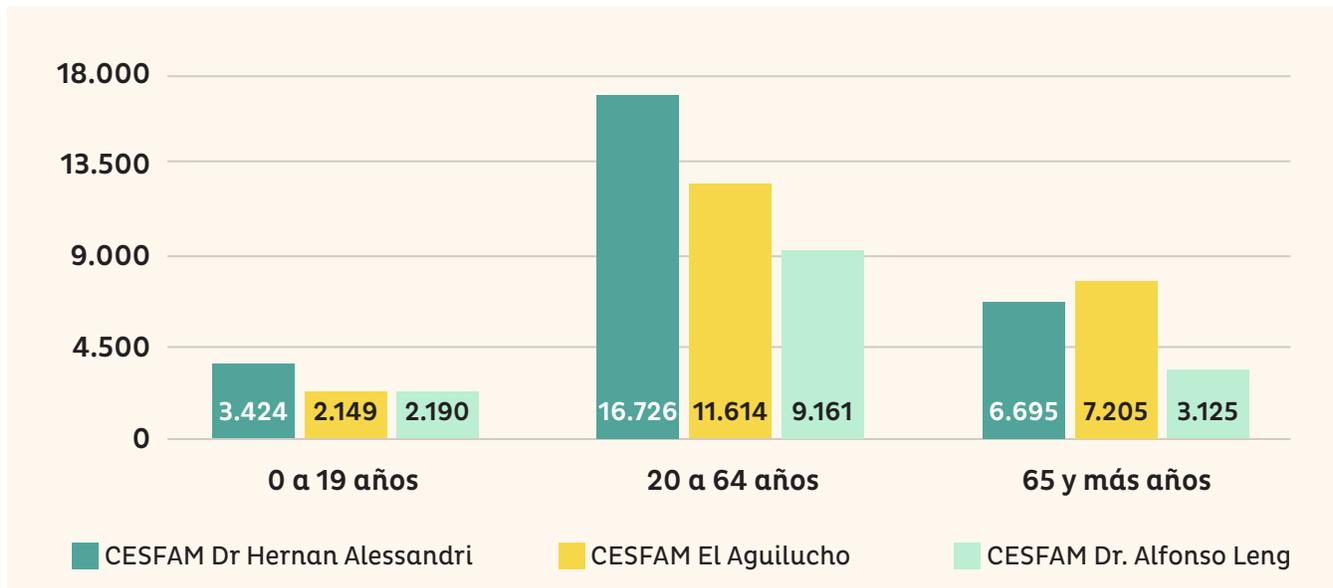
Respecto a la población inscrita validada por beneficiarios inscritos en cada CESFAM se observan que la población de adulto mayor se concentra principalmente en CESFAM El Aguilucho, en cuanto a CESFAM Dr. Alfonso Leng se caracteriza por presentar principalmente población adulto joven, y el Centro de Salud Familiar Dr. Hernán Alessandri concentra el mayor número de personas inscritas.

**Tabla N°7: Beneficiarios Inscritos por CESFAM junio 2021.**

Grupo etario	CESFAM Dr. Hernán Alessandri	CESFAM El Aguilucho	CESFAM Dr. Alfonso Leng	Total
0 - 19 años	3.424	2.149	2.190	7.763
20 - 64 años	16.726	11.614	9.161	37.501
65 y más años	6.695	7.205	3.125	17.025
Total	26.845	20.968	14.476	62.289

Fuente: FONASA 2021

**Gráfico N°7: Beneficiarios inscritos por CESFAM y rango etario a junio 2021.**



Fuente: FONASA 2021

Durante el año 2020 en la comuna de Providencia se tramitaron 2.025 visas de usuarios migrantes de los cuales la mayor cantidad corresponde a usuarios Venezolanos con un 25%, seguido de 13% Argentinos y en tercer lugar el 9% de Colombianos, junto con ello se impregna nuestra comuna con una gran diversidad sociocultural.

En los centros de salud la inscripción de usuarios migrantes como se observa en el gráfico siguiente, corresponde principalmente a usuarios de habla hispana lo cual nos permite trabajar en conjunto para la creación de diversas estrategias y planes, permitiendo conocer diferentes costumbres adaptando nuestras indicaciones según población evaluada.

**Gráfico N°8: Población beneficiaria migrante inscrita en los CESFAM de Providencia.**



Fuente: Sistema Rayen, Julio 2021



## 6. SALUD MUNICIPAL EN PROVIDENCIA.

Dentro de las políticas de salud, como dirección se describen las siguientes definiciones para la misión y visión institucional:

### 6.1. Visión.

“La Dirección De Salud de la comuna de Providencia, está compuesta por equipo de salud multidisciplinario comprometido con valores y principios de respeto a los derechos y deberes de los usuarios. Destacando como equipo inclusivo, moderno y con altos estándares de calidad, buscando ser reconocidos y validados por la comunidad usuaria.”

### 6.2. Misión.

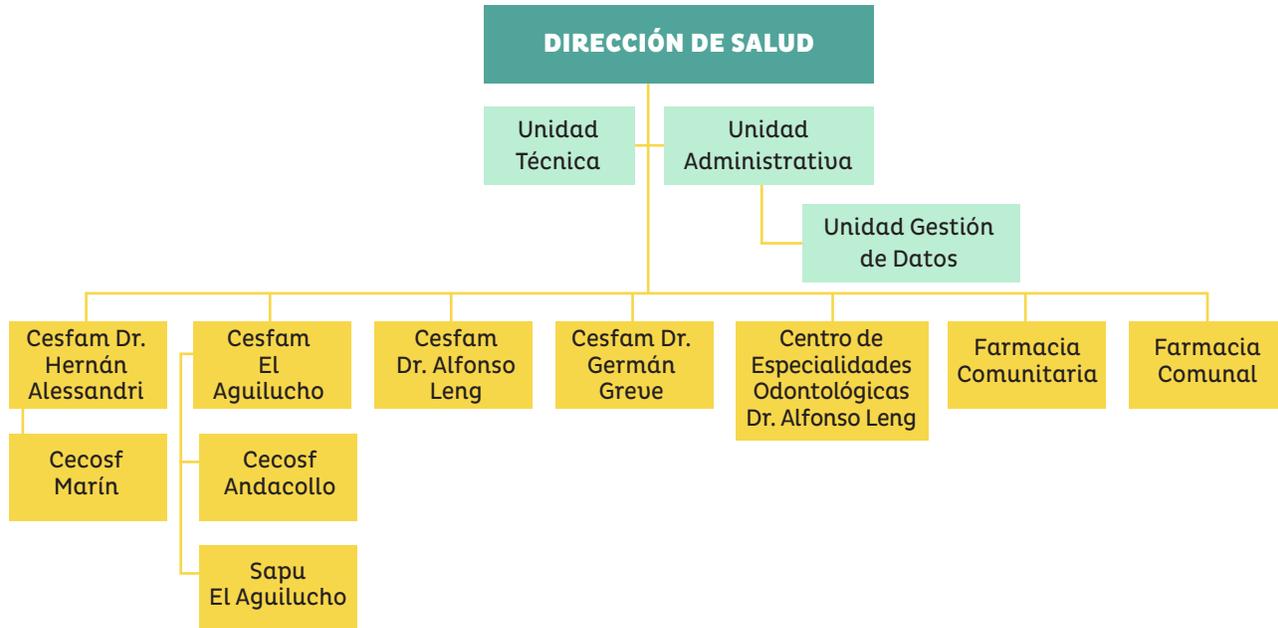
“La dirección de salud de la Corporación de Desarrollo Social de Providencia tiene la misión de entregar atenciones de Salud con enfoque Familiar y Comunitario garantizando acciones basadas en equidad, calidad y acceso oportuno a lo largo del ciclo vital de nuestros usuarios, contribuyendo en recuperar la salud y mejorar la calidad de vida de los usuarios y la comunidad.”

La Atención Primaria tiene como finalidad otorgar una atención equitativa y de calidad, centrada en las personas y sus familias, anticipándose a la enfermedad, realizando promoción, prevención y rehabilitación bajo el Modelo de Salud Integral con Enfoque Familiar y Comunitario, con un equipo de salud encargado de brindar una atención continua a lo largo de todo el ciclo de vital. 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 usuarios inscritos en nuestros establecimientos de salud. 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.

Es importante seguir innovando de manera constante en la planificación de estrategias que nos permitan acercar más la salud a toda la comunidad, con la finalidad de generar un real impacto en el abordaje de las diferentes enfermedades mediante políticas públicas que permitan avanzar.

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 2021.**



La corporación de Salud de Providencia es la entidad encargada de administrar y gestionar las políticas que se aplicarán en beneficio de los vecinos junto a nuestra población inscrita y validada por FONASA.

La Dirección de Salud tiene como propósito:

Otorgar atención integral, oportuna y de calidad, garantizando la seguridad tanto del usuario interno como externo con enfoque preventivo, promoviendo el autocuidado y facilitando la participación de la comunidad.

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

### 6.3. Unidad Técnica de Salud.

La unidad técnica de salud se encuentra formada por referentes de diferentes profesiones los cuales representan el funcionamiento local de los diversos programas de salud existentes, la finalidad de estos referentes es aquella que asesora, formula planes y estrategias, apoya, monitoriza metas y colabora en 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.
- Supervisar, acompañamiento en calidad.
- Gestionar de 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
- Alinear los registros clínicos supervisando el correcto registro REM.

### 6.4. Unidad Administrativa.

La unidad administrativa de salud tiene como finalidad evaluar los procesos financieros, supervisión de convenios, así como:

- Control presupuestario del área de salud
- Control y planificación de gastos del área de salud y de los diferentes programas ministeriales
- Recopilación, análisis y evaluación de información que entregan los centros de salud de la comuna.
- Análisis y búsqueda de datos en respuesta de transparencia.

- Informes mensuales de rendimiento comunal.
- Consolidación de datos estadísticos entregados a través del REM (Registro Estadístico Mensual) de las actividades realizadas en la Red de Salud de atención primaria.
- 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.
- Supervisión área de mantenimiento e infraestructura de la comuna.
- Realizar y monitorear de contratos con proveedores externos.
- Validar rendiciones de convenios con el SSMO y SEREMI.
- Monitoreo listas de espera de la comuna.
- Validación facturas y RR.HH comunal.

## **6.5. Red de Salud de la comuna de Providencia.**

Los establecimientos de salud de nuestra comuna forman parte del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, el cual a su vez se articula con las siguientes instituciones de nivel especializado:

- 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, esta se encuentra compuesta de tres CESFAM, dos CECOSF, un SAPU, un COSAM, un Centro de Especialidades Odontológicas y una Farmacia Comunitaria.

**Tabla N°8: Centros de Salud de la Comuna de Providencia.**

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

Fuente: Local, dirección de centros de salud 2021

Cada CESFAM, de acuerdo con lo establecido por el Modelo de Salud Familiar, debe abordar un territorio delimitado, permitiendo a su equipo conocer la población a intervenir con las diversas prestaciones de salud.

A continuación, se muestra la sectorización de los Centros de Salud de Atención Primaria de la comuna. En el caso de nuestros CECOSF se esquematizan con el mismo color del centro de referencia al cual pertenecen.

**Imagen 1: Sectorización de CESFAM y CECOSF de la Comuna de Providencia.**



# 7

## 7. PANDEMIA COVID-19.

En Chile actualmente contamos con diferentes tipos de variantes de este virus, entre ellas variante ALFA, variante GAMA, variante LAMBDA y DELTA. El ministerio de salud a través del ordinario N°536 describe los síntomas que podrían sospechar de la presencia de COVID-19, dentro de los cuales encontramos 3 denominados como cardinales: Fiebre ( $\geq 37.8$  °C), Pérdida brusca y completa del olfato (anosmia) y Pérdida brusca y completa del gusto (ageusia), La aparición de uno de estos síntomas cardinales por sí solo clasificaría como caso sospechoso, en cambio los síntomas como; Tos, Congestión nasal, Disnea (dificultad para respirar), Taquipnea (respiración acelerada), Odinofagia (dolor al tragar), Mialgia (Dolor muscular), Debilidad general o fatiga, Dolor torácico, Calosfrío, Diarrea, Anorexia (pérdida del apetito) o náuseas o vómitos, Cefalea (dolor de cabeza) deben considerar la aparición de 2 o más

El diagnóstico se confirma con un examen PCR específico para SARs-CoV-2, que se realiza en base a hisopado nasofaríngeo esta prueba detecta el material genético del virus de COVID-19 usando una técnica de laboratorio llamada reacción en cadena de la polimerasa (PCR), su análisis requiere de condiciones especiales y se realiza en laboratorios del servicio oriente del Hospital del Salvador o del Hospital Calvo Mackenna.

Este año se incorpora además como examen diagnóstico la prueba PCR de antígeno para personas sintomáticas, este examen detecta ciertas proteínas en el virus, se utiliza un hisopo para tomar una muestra de fluido de la nariz el cual entrega el resultado luego de 30 minutos favoreciendo así la trazabilidad y aislamiento oportuno.

### 7.1. Hitos en Salud 2021.

Esta pandemia nos instó a implementar tempranamente un plan de trabajo que se ha ido modificando y reforzando en el transcurso del tiempo, estas estrategias están abocadas en diferentes áreas, las cuales se detallan a continuación:

#### A. Infraestructura.

Desde el inicio de esta pandemia se realizaron diversas modificaciones en cuanto a infraestructura, se realiza una reestructuración en los ingresos a nuestros establecimientos de salud, permitiendo así la incorporación de un TRIAGE, con la finalidad de pesquisar oportunamente usuarios que pudieran ser sospechosos de COVID-19 y derivarlos a atención

respiratoria con médico, se instalaron acrílicos en las zonas de atención a usuarios, las salas de espera cuentan con asientos bloqueados asegurando una distancia física de mínimo 1 metro entre usuarios y se limita el ingreso a nuestros centros, respetando los aforos normados.

- Adquisición de sanitizadores ambientales para las salas de cirugía menor con la finalidad de continuar con las atenciones postergadas, interviniendo positivamente en la calidad de vida de los usuarios.
- Mejoramiento salas de procedimiento dental, se realiza la instalación de separaciones en salas dentales y se realiza el recambio de sillones dentales que presentaban algún tipo de desperfecto.

### **B. RR.HH: Protección y apoyo de funcionarios.**

Se realiza capacitación a nuestros funcionarios en el adecuado uso de todos los elementos de protección personal, se continúa con la realización de toma de test rápido COVID-19 y de PCR a funcionarios de salud como rutina preventiva, se contrata personal que apoye en la labor de vacunación, contando con un aumento en dotación de un 30% cuanto a TENS, Enfermería, Médicos, Psicólogos, tanto en APS como COSAM, con la finalidad de poder dar respuesta a la alta demanda.

### **C. Programa COVID-19.**

Una de las características de este virus, es la alta recurrencia de casos positivos asintomáticos (sin síntomas), por lo cual se ha extendido el convenio TTA (Testeo, Trazabilidad y Aislamiento) con la finalidad de realizar BAC (Búsqueda Activa de Casos Asintomáticos), estratégica que en conjunto con agentes comunitarios se prevén lugares donde existe alta concentración de personas las cuales podrían tener COVID-19, dentro de las actividades del convenio se tiene notificaciones de resultados, levantamiento de información sobre contactos estrechos, gestión de licencias médicas, seguimiento telefónicos, altas por cumplimiento de cuarentenas, implementando un trabajo colaborativo con el intersector en un trabajo colaborativo con los distintos departamentos, con la finalidad de que aquel usuario diagnosticado con COVID-19 pudiese acceder tanto a residencias sanitarias, evaluación médica en domicilio y gestión de ayuda social en caso de necesidad, evitando incumplimientos de cuarentenas obligatorias.

**Tabla N°9: Residencias sanitarias 2021.**

Enero	12 residencias
Febrero	13 residencias
Marzo	22 residencias
Abril	29 residencias
Mayo	31 residencias
Junio	26 residencias
Julio	10 residencias
<b>Total</b>	<b>143 residenciales gestionadas</b>

Fuente: Registro Interno gestión de RS

Todas estas estrategias han permitido que a la fecha se hayan tomado más de 22.702 PCR y Antígenos, en los distintos centros de salud cuyo detalle es posible observar en la siguiente tabla:

**Tabla N°10: PCR e índice positividad 2020-2021.**

Año 2020 y 2021	Total PCR x mes	PCR POSITIVAS	% Positividad
Marzo	2	0	0,00%
Abril	264	38	14,39%
Mayo	1.218	574	47,13%
Junio	851	325	38,19%
Julio	1035	135	13,04%
Agosto	1.713	23	1,34%
Septiembre	1638	26	1,59%
octubre	1.974	25	1,27%
Noviembre	2.152	32	1,49%
Diciembre	1.948	58	2,98%
Enero	2.349	60	2,55%
Febrero	899	71	7,90%
Marzo	1.605	148	9,22%
Abril	1.309	123	9,40%
Mayo	1.772	162	9,14%
Junio	1.973	193	9,78%

Fuente: Dirección de Salud Providencia, Unidad Técnica registro TTA.

## Toma PCR.



### D. Vacunación COVID-19.

A partir del miércoles 3 de febrero comienza la Campaña de vacunación masiva contra SARs-CoV-2, comenzando con las vacunas SINOVAC y PFIZER. Producto de la inclusión de estas nuevas vacunas se hace necesaria la capacitación de todo el personal que se encuentra en terreno durante este proceso, dada la importancia de mantener ciertos parámetros bajo una estricta supervisión para su cumplimiento, como son; la conservación de las vacunas monitorizando su temperatura constantemente, el modo de preparación y la educación post vacunación con la finalidad de despejar las dudas que pudiesen existir por parte de los vecinos.

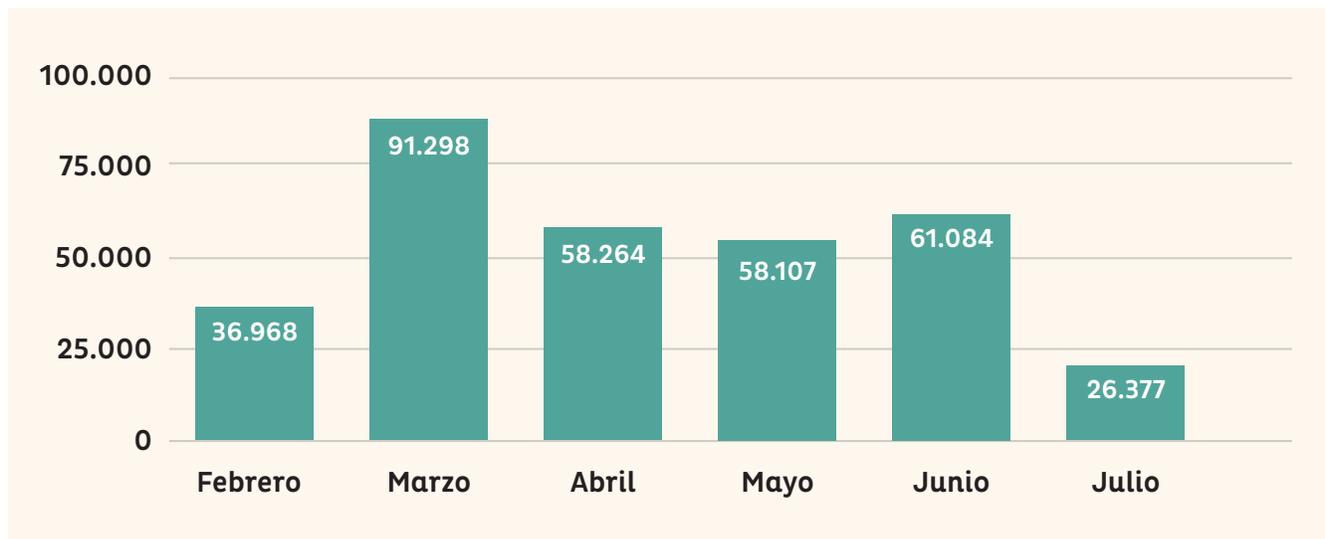
En el actual contexto de pandemia y el número elevado de grupos objetivos a inocular, se hace necesaria, la organización de puntos de vacunación en la comunidad, con el fin de facilitar el acceso a nuestros vecinos, respetar el distanciamiento físico y mantener las diversas atenciones en nuestros centros de salud. Hasta el mes de julio se han administrado un total de 332.098 mil dosis por nuestros equipos de salud, contando en nuestra comuna con una cobertura en vacunación con esquema completo mayor al 87%.

**Tabla N°11: Inmunización Providencia Febrero a julio 2021.**

Mes	AstraZeneca	Cansino	Pfizer	Sinovac	Total
Febrero			974	35.994	36.968
Marzo			7.977	83.321	91.298
Abril	626		14.090	43.548	58.264
Mayo	9.450		12.950	35.707	58.107
Junio	2.179	3.638	16.130	39.137	61.084
Julio	409	17	17.431	8.520	26.377
total	12.664	3.655	69.552	246.227	332.098

Fuente: Registro nacional de inmunizaciones, Providencia, julio 2021

## Gráfico N°9: Número de vacunas administradas por personal de salud Providencia.



Fuente: Registro nacional de inmunizaciones, CESFAM Providencia, julio 2021

Con la finalidad de poder dar respuesta a la población de nuestra comuna, se emplea de igual forma la vacunación en domicilio para todo aquel vecino(a) que posee limitaciones en cuanto a su movilidad sin importar la previsión de salud que este posea, administrando más de 5.155 dosis contra el coronavirus, sumando además las 3.122 dosis correspondientes a influenza, logrando un total de 8.277 dosis de vacunas administradas en domicilios de la comuna.

### Vacunación.



### E. Uso de tecnología y cumplimiento de Ley 20.584.

El 22 de Julio de 2020, se publicó reglamento que regula el derecho a la atención preferente, el cual establece la forma de hacer efectivo en cada establecimiento de salud, el derecho a la atención preferente dispuesto en el artículo 5° bis de la ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, dicha ley favorece a las personas mayores de 60 años y personas con capacidades distintas.

A fin de cumplir lo anteriormente dispuesto, en nuestros centros de salud se implementa Tótem de atención para diferenciar el acceso a esta, permitiendo la atención preferente de los grupos anteriormente mencionados, tanto en entrega de alimentos, farmacia y solicitud o confirmación de horas en SOME.

### Tótem.



## F. Tecnología.

Nuestra comuna sigue liderando en cuanto a acceso a comunicación se refiere, el año 2020 se implementa Agenda Fácil, con ello el acceso a horas de salud de manera remota, este año 2021 seguimos realizando mejoras y reinventándonos en tecnología, esta vez de la mano con la Aplicación “Providencia Salud” la cual permite al momento de su descarga acceder a diferentes noticias de salud, actividades, capsulas educativas, información sobre COVID-19, ficha de inscripción, acceso a listado de fármacos y precios de farmacia comunitaria, entre otras. Llevando la salud y las actividades a realizar directo a nuestra comunidad.

### Aplicación Providencia Salud.



#### AGENDA TU HORA FÁCIL

Los centros de salud de la comuna de Providencia en su afán de acercar y facilitar la salud a sus vecinos a implementado un nuevo sistema de agendamiento para tus horas de morbilidad médica, odontológica y/o matrona, es decir en presencia de signos y síntomas agudos.

Llamando de teléfono fijo o móvil, de forma gratuita desde las 7:00 am a las 12:00 pm al [800-000-038](tel:800-000-038). Nuestras líneas estarán abiertas para recibir tus llamadas.

Para acceder a este servicio, solo debes seguir los siguientes pasos:

1. Llame gratis desde teléfono fijo móvil al: [800-000-038](tel:800-000-038) desde las 7 am a las 12 pm.
2. Digite el RUN de la persona que requiere la hora.



## **G. Acompañamiento Reingreso Escolar.**

En el contexto de la emergencia nacional por la pandemia del COVID-19, los establecimientos educacionales han visto afectados su funcionamiento normal, teniendo que adaptarse a una nueva realidad que implicaba la suspensión de las clases presenciales y la implementación de distintas modalidades de clases a distancia (híbrida o semipresencial, a distancia o remota). Lo cual ha afectado no solo a alumnos sino también a los docentes, personal de los colegios y apoderados quienes han tenido que ajustarse a las nuevas formas de trabajo para mantener la educación de niños, niñas y adolescentes (NNA).

En este reingreso a clases el equipo de salud ha estado realizando un acompañamiento en las diferentes unidades escolares Municipales con el apoyo en terreno de un equipo compuesto por Médico, Enfermera y Administrativo.

Cuyo objetivo principal es promover y fomentar el retorno seguro a clases, dentro de sus actividades está; coordinar toma de PCR como búsqueda activa, responder consultas, reforzar protocolos de aseo y desinfección y correcta utilización de elementos de protección personal.



## **H. Entrega de fármacos y alimentación complementaria a domicilio.**

El año pasado se inició la entrega de medicamentos y alimentos en domicilio, estrategia que fue considerada por nuestra comunidad como una buena práctica al permitir que nuestros usuarios no descontinuaran su terapia farmacológica y alimentaria, incorporando de igual manera a usuarios que se encontraban en cuarentena sanitaria.

De la mano con esta estrategia, nuestra Farmacia Comunitaria también implementó la venta de medicamentos a domicilio para evitar que nuestros usuarios tuvieran que desplazarse para poder adquirir sus medicamentos.

# 8

## 8. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SALUD AÑO 2021.

El plan de salud del año 2021 se presentaron 4 objetivos: gestión, calidad, infraestructura y participación.

### 8.1. 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 acudir de forma presencial a primeras horas con la finalidad de acceder a una atención de salud, es por eso que en febrero 2020 se implementó Hora Fácil, donde llamando a la línea 800000038 el usuario inscrito podía acceder a horas de urgencia médica respiratoria - no respiratoria, dental y de matrona, realizando posteriormente la confirmación de las horas de citación.

Adicional a esto en período de pandemia cada centro creó un correo exclusivo para recibir consultas de usuarios, solicitar horas y/o acceder a información.

Otro de los compromisos para este año fue el refuerzo de dotación; Este aumento de dotación va de la mano de un aumento 108 de funcionarios para apoyar la vacunación y el seguimiento COVID, que corresponde al 22% de la dotación, cuyo detalle puede ser revisado en la siguiente tabla.

**Tabla N°12: Refuerzo dotación 2021.**

Estamento	Horas
Médico	55
Químico farmacéutico	132
TENS	44
Conductor	44
Psicólogo	66
Asistente social	44
Total	385

Fuente: registro RRHH 2021 corporación de desarrollo social salud

## 8.2. Calidad, objetivos en proceso.

### **Acreditación, objetivo en proceso.**

Los Centros de Salud de nuestra comuna se encuentran trabajando arduamente en el proceso de acreditación, con la finalidad de visualizar a los establecimientos de salud de la comuna de Providencia dentro de los referentes en el ámbito de calidad y seguridad de los procesos asistenciales.

En marzo 2020 los CESFAM contaban con todos los requisitos para participar del proceso de acreditación de calidad en Salud, el Primer centro a presentar sería CESFAM Dr. Alfonso Leng, luego sería CESFAM El Aguilucho y luego CESFAM Dr. Hernán Alessandri, todo lo realizado y lo que se ejecutaría fue interrumpido por el inicio en nuestro país de la pandemia por COVID 19 suspendiéndose todos los procesos de acreditación por parte de la Superintendencia de Salud, obligando a reorganizar las tareas de los equipos de calidad, adecuándose a la contingencia mundial que oblige al recurso humano a cumplir múltiples funciones destinadas al trabajo para enfrentar la crisis sanitaria que nos afecta.

La acreditación de prestadores institucionales de Salud es parte de la cuarta garantía de calidad de las patologías GES, que asegura a los usuarios una atención con un estándar de Calidad. Es por eso que nuestros CESFAM a pesar del contexto de pandemia continúan trabajando en el proceso de acreditación para poder retomar la presentación 2022.

Por lo cual continua el trabajo en los siguientes puntos:

1. Actualización de Autorizaciones Sanitarias.
2. Programa de calidad adaptado para contexto COVID19.
3. Aplicación de pautas de evaluación a los funcionarios sobre Uso correcto de Elementos de Protección Personal.
4. Actualización de evaluación de porcentaje de cumplimiento de las características del Manual General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta.
5. Actualización de diagnóstico de brechas para cumplimiento de la totalidad de las características obligatorias de los estándares de Calidad en salud.
6. Realización plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de características.
7. Adecuar protocolos de calidad en contexto COVID19.
8. Continuar con el monitoreo de indicadores.
9. Continuar con la difusión y monitoreo de protocolos en los centros de la comuna.
10. Reevaluación de características del Manual General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta por parte del Servicio de Salud Metropolitano Oriente a los tres centros de la comuna.

### 8.3. Infraestructura, objetivo cumplido.

Instalación de acrílicos en comedores de los centros de salud permitiendo aumentar el número de funcionarios por turno de almuerzo, cumpliendo con las separaciones respectivas.

Los Box dentales se separan en unidades individuales con la finalidad de brindar una atención segura a nuestros usuarios en actual contexto de pandemia.

Reestructuración de bodega de insumos de CESFAM Alessandri con la finalidad de aumentar el espacio físico para el resguardo del material clínico.

Proyecto de Reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri.

Este año 2021 se realiza la licitación y comienzan los trabajos de obras para la reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri, un centro completamente nuevo, más grande, con una capacidad de atención de 30.000 usuarios, incluyendo oftalmología, sala de rehabilitación, central de esterilización y más box de atención de usuarios.



Durante el primer semestre del año 2021, se ha dado término a la mejora arquitectónica que ha cumplido con la infraestructura y equipamiento necesario para dar respuesta no sólo en el ámbito técnico sino también a las necesidades de nuestra comunidad.

Para la ejecución de las obras civiles y reponer el actual CESFAM Dr. Hernán Alessandri, la Dirección Servicio de Salud Metropolitano Oriente, Depto. De Obras Civiles es el responsable de la Licitación, pública en Mercado Público el 29 de junio 2021, Licitación ID: 1057971-1-LR21 con fecha de cierre 30 de agosto 2021 y fecha de adjudicación 10 de diciembre 2021. Importante nuevamente 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.



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.

**Tabla N°13: Distribución reposición CESFAM Dr. Hernán Alessandri.**

1° NIVEL	2° NIVEL	3° NIVEL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso principal</li> <li>• SOME Central / OIRS</li> <li>• Área Farmacia y P.N.A.C.</li> <li>• Recintos comunes de atención</li> <li>• Área procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de atención de 2 sectores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de atención 1 sector</li> <li>• Áreas Administrativas</li> </ul>

Fuente: planos construcción.



## 8.4. Participación, objetivo cumplido.

Fortalecimiento de la participación comunitaria en estrategias de salud a través del trabajo vinculante de los equipos con usuarios, vecinos, estudiantes, organizaciones territoriales y departamentos municipales.

Con gran esfuerzo y compromiso de los equipos de salud junto a la creciente utilización de plataformas virtuales se ha sostenido una programación permanente de talleres promocionales-preventivos en áreas como salud mental, cardiovascular, sexual y reproductiva, oral según curso de vida en modalidad sincrónica y asincrónica adaptadas a las medidas establecidas por la autoridad sanitaria. Además de establecer reuniones comunales con Consejos de Desarrollo Local, para en conjunto trabajar hitos y estrategias que consideren las necesidades en salud de los diversos territorios e informar de acciones de mejoras que se implementarán para ser difundido con los vecinos.

Lo anterior es visualizado en el alto interés de participación en el proceso de diagnóstico participativo de salud, que fue ejecutado de manera exitosa. Asimismo, la creación de la Aplicación “Providencia Salud” se instala como una herramienta de rápida difusión y de contacto con nuestros usuarios, plataforma que cuenta con programación de talleres, conversatorios, operativos, además de contener material gráfico y audiovisual para el fomento de la vida saludable a nivel individual, familiar y comunitario.

# 9

## 9. CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA.

### 9.1. CESFAM Dr. Hernán Alessandri.

#### **Descripción general.**

El CESFAM Dr. Hernán Alessandri y su funcionamiento datan del año 1983. Es una institución pública municipal que otorga atención de Salud Primaria a las personas y sus familias en todo el ciclo vital. Se encuentra ubicado en calle Los Jesuitas 857, comuna de Providencia. Abarca las circunscripciones correspondientes a las Unidades Vecinales N° 14, 16 y 16ª.

Inaugurado en mayo de 1983, por la Alcaldesa Sra. Carmen Grez de Anríquez, y el Director Dr. Fernando Lira Chadwick, siendo el primer Centro de Salud de la Comuna.

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

El CESFAM cuenta con un Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOSF Marín, ubicado en calle Marín 0520, donde se atiende una parte de la población inscrita y cuyo objetivo es la resolución expedita de la demanda de atención de la comunidad circundante.

#### **Población inscrita validada.**

La población inscrita validada por FONASA para el año 2021 es de 26.362, con un incremento en relación al año anterior de un 1,73%, con una mayor variación de 3,19% en el grupo de 20 a 64 años, que además corresponde al 61,68% del total de la población inscrita validada.

Respecto a la población mayor de 65 años, corresponde al 25,24% del total de la población. Del Total de nuestra población Inscrita, la población migrante corresponde al 11,38%, con predominio de los migrantes de nacionalidad Venezolana con 4,07%, seguidos los de nacionalidad Peruana 3,57%.

## Dotación.

Actualmente, se cuenta con Equipos Multidisciplinarios, dentro de los cuales se encuentran los Equipos de Sector encargados de la atención directa de un porcentaje del total de personas y familias. Cada equipo de sector cuenta con un equipo completo multiprofesional, así como una persona que ejerce las funciones de Jefe de Sector. Así mismo, el CESFAM cuenta con equipos Transversales que apoyan en tareas administrativas y clínicas-asistenciales (SOME Central, Procedimientos, Toma de Muestra, Vacunatorio, entre otros).

La Atención Primaria de Salud el año 2021 ha tomado un rol predominante en las estrategias de prevención de enfermedades a través de la vacunación masiva a población general contra el COVID-19.

Considerando la dotación del CESFAM, CECOSF Marín y los funcionarios contratados por diversos Programas y Convenios, se cuenta con un total de 158 funcionarios, equivalente a 139,5 jornadas de 44 hrs y en relación con el año 2020 un incremento de 10 funcionarios equivalente a un 11.5% (14,4 Jornadas de 44 horas).

La distribución se detalla en la siguiente Tabla:

**Tabla N°14: Dotación de CESFAM Dr. Hernán Alessandri.**

Categoría	Nº funcionarios	Nº hrs. semanales	Nº de jornadas 44 hrs.
Director/a	1	44	1
Médico	19	637	14,48
Odontólogo	10	264	6
Químico -Farmacéutico	3	110	2,5
Enfermero	16	643	14,61
Matrona	6	191	4,34
Nutricionista	5	167	3,79
A. Social	6	242	5,5
Psicólogo	5	191	4,34
Kinesiólogo	10	374	8,5
Profesor Ed. Física	1	42	0,95
Terapia Ocupacional	1	44	1
Ed. Párvulos	0	0	0

Técnico Paramédico	22	968	22
TPM Farmacia	5	220	5
TPM Dental	7	296	6,72
Of. Administrativo	22	924	21
Ginecólogo	1	15	0,34
Aux. Paramédico PNAC/ PACAM	2	88	2
Técnico Nivel Superior en Podología	1	22	0,5
Auxiliar de Servicios	11	484	11
Conductor	4	176	4
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>6.142</b>	<b>139,57</b>

Fuente: Dirección CESFAM Dr. Hernán Alessandri

Importante destacar, que el mayor aumento de dotación se ve reflejado en los siguientes Convenios que nos han permitido satisfacer la demanda en Contingencia Pandemia COVID-19: Convenio Refuerzo Vacunación COVID-19, Convenio COVID-19 y Convenio TTA (Testeo, Trazabilidad y Aislamiento).

### **Tabla Nº15: funcionarios por convenios Refuerzo Vacunación COVID-19, Convenio COVID-19 y Convenio TTA (Testeo, Trazabilidad y Aislamiento).**

Categoría	Nº funcionarios	Nº hrs. semanales	Nº jornada 44 hrs.
Médico	2,5	110	2,5
Kinesiólogo	2	88	2
Técnico Paramédico	2	66	1,5
Conductor	1	22	0,5
Administrativos	4	176	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>462</b>	<b>10,5</b>

Fuente: Dirección CESFAM Dr. Hernán Alessandri

Como se observa en las tablas, el aumento de jornadas en profesionales Médico, Kinesiólogo, Técnicos Paramédicos, Conductores y Auxiliar de Servicios, se debe a la necesidad de enfrentar la Pandemia en sus distintas áreas para dar respuesta a los requerimientos de nuestra comunidad.

## **Hitos 2021.**

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.**

- Interacción con usuarios por medio de diversos canales de comunicación como correo institucional: cesfamalessandri@cdsprovidencia.cl y cecosfmarin@cdsprovidencia.cl y central telefónica.
- Aumento de disponibilidad de agendas a través de Plataforma Hora Fácil para atenciones de Médicos, Odontólogos, Matronas, Trabajadoras Sociales y otros Profesionales.
- Aumento en 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, personas con diagnósticos de COVID-19, y otros que presenten algún grado de dependencia.
- Vacunación Influenza y COVID-19 a domicilio a personal mayores, Residencias SENAME, ELEAM (Establecimientos de Larga Estadía de Adultos Mayores), niños y niñas.
- Realización de Exámenes a domicilio a personas mayores con dificultad para desplazarse.

### **Gestión Clínica y Administrativa.**

- Mejoramiento del acceso a horas profesionales, gestionando oportunamente los rechazos dando respuesta a las horas solicitadas.
- Agendas de profesionales con cupos reservados para atención preferencial de personas mayores y con movilidad reducida, de acuerdo con lo establecido en Ley 21.168
- Vacunación masiva contra COVID-19 a más de 80.000 personas.
- Se realiza Vacunación Influenza a más de 10.000 personas.
- Incorporación de teléfono exclusivo para comunicación de usuarios con Dependencia Severa y Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM).
- Implementación de atención odontológica en domicilio a usuarios dependientes severos y sus cuidadores.
- Capacitación constante sobre el uso seguro de los Elementos de Protección Personal.
- Incorporación de toma de Test de Antígeno, examen aplicado a personas con sintomatología sugerente de COVID-19, cuyo resultado se observa a los 30 minutos.
- Realización de Test PCR a todos los funcionarios, al menos una vez al mes.
- Implementación de pausas activas para funcionarios.
- Contratación de Recurso Humano para reforzar atenciones en contexto Pandemia.
- Fortalecimiento de Equipo COVID-19 del CESFAM, quienes se encargan de realizar actividades de Testeo, Trazabilidad y Aislamiento de usuarios con sospecha o diagnóstico de COVID-19.
- Mantención de reuniones presenciales por medio de plataformas digitales: Google Meet, Zoom, WhatsApp.

### **Gestión agendas profesionales según Fases Pandemia:**

- Atenciones presenciales y de tele llamada.
- Entrega de medicamentos por 2 meses de acuerdo con Stock disponible.
- Atención podología a usuarios diabéticos en domicilio.
- Toma de antígeno prostático a hombres de nuestra comuna, bajo criterios médicos de inclusión e incorporación de toma Vitamina B-12 para usuarios con sospecha de Alzheimer.
- Realización de protocolo de agresiones.

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

- Trabajo intersectorial que ha respondido a las necesidades de las diferentes organizaciones generando una colaboración mutua.
- Talleres por medio de plataformas digitales respecto a beneficios sociales a los que la ciudadanía puede acceder.
- Reuniones periódicas con comunidad donde se abordan temas de salud de interés.
- Realización operativos en lugares donde se han concentrados brotes por COVID-19.
- Reuniones virtuales con el Consejo de Desarrollo Local (CDL).

### **Infraestructura y Equipamiento:**

- Instalación de Tótem de atención y pantallas que permiten visualizar la entrega de números en SOME, botiquín y entrega de alimentos.
- Instalación de acrílicos en oficinas y casino de funcionarios.
- Instalación de intercomunicadores en botiquín y entrega de alimentos.
- Instalación de mayor número de cámaras al interior y exterior del recinto.
- Adquisición de refrigerador tipo vitrina para almacenamiento de vacunas.
- Reestructuración de sala de calderas para reconvertirse en bodega de almacenamiento de insumos.
- Sanitización periódica en CESFAM.

### **Seguridad y Calidad en atención a usuarios:**

- Contratación de profesional experta en aseguramiento de calidad.
- Reactivación de equipo de calidad.
- Entrega diaria de Elementos de Protección Personal a todos los funcionarios.

Líneas de trabajo 2022

### **Atención a Usuarios:**

- Potenciar el buen trato bidireccional (funcionarios a usuarios-usuarios a funcionarios).
- Velar por el cumplimiento de la atención preferente a población objetivo de acuerdo a lo establecido en Ley 21.168.
- Incentivar realización de controles de patologías crónicas, evitando así descompensaciones.

**Gestión Clínica y Administrativa:**

- Generar Plan de Trabajo con 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:**

- Ejecutar protocolo de salud familiar elaborado localmente.
- 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 según fases de desconfinamiento.

**Infraestructura y Equipamiento:**

- Inicio construcción CESFAM Dr. Hernán Alessandri.
- Remodelación de bodega de medicamentos.
- Instalación de altoparlante.
- Remodelación de box de procedimientos (Instalación de cortinas de PVC).
- Mejoramiento de sala de almacenamiento de alimentos.

**Seguridad y Calidad en atención a usuarios:**

- Potenciar el trabajo del Equipo de Calidad.
- Postular a la Acreditación 2° Semestre 2022.

## 9.2. Centro Comunitario De Salud Familiar Marín (CECOSF).



### Descripción general

El Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOSF Marín, dependiente de CESFAM Alessandri, inicia sus funciones el 04 de Noviembre de 2013 con el objetivo de mantener la salud de la población asignada y realizar acciones preventivas y promocionales con Enfoque Familiar y Comunitario.

Su población año 2021 es de 9.372 usuarios, que corresponden al 35,6% 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 17% de la Dotación total del CESFAM Dr. Hernán Alessandri.

Durante el año 2021 y por contexto de pandemia, mantiene atenciones de tipo no respiratorio, con énfasis en 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. Importante destacar la comunicación constante con la comunidad para mantenerlos informados de las decisiones tomadas en conjunto con la Dirección de Salud.

**Hitos 2021:**

- Adecuación sala de espera (calefacción y cambio de piso).
- Mejoramiento de espacios comunes de funcionarios.
- Ferias de Salud Virtual abordando diversos ámbitos de interés de la comunidad.

**Desafíos 2022:**

- Mantener y potenciar los vínculos con las organizaciones sociales del sector.
- Mejorar la implementación del Modelo de Salud Familiar Integral y Comunitario.
- Habilitación de Huerto Comunitario ubicado en zona posterior del CECOSF.
- Mejoramiento en infraestructura.

### 9.3. 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 Servicio de Urgencia (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.



**Tabla N°16: CESFAM El Aguilucho y CECOSF Andacollo.**

Categoría	N° funcionarios	N° hrs. semanales	N° de jornadas 44 hrs.
Director/a	1	44	1
Médico/a	14	469	10,7
Odontólogo/a	1	204	4,6
Químico Farmacéutico/a	3	110	2,5
Enfermero/a	12	481	10,9
Matrón/a	6	198	4,5
Nutricionista	4	134	3
A. Social	4	154	3,5
Psicólogo/a	4	154	3,5
Kinesiólogo/a	6	209	4,8
Aux. Paramédico PNAC/PACAM	2	66	2,5
Aux. Paramédico	3	132	3
Aux. Paramédico Dental	5	220	5
Técnico Nivel Superior Enfermería	21	919	20,9
Técnico en Podología	1	22	0,5
Técnico Nivel Superior en Odontología	4	105	2,4
Of. Administrativo/a	17	704	16
Auxiliar de Servicios	9	330	6,5
Conductor	5	220	5
Terapeuta Ocupacional	1	44	1
Profesora de Educación Física	1	40	0,9
Agente Comunitario	1	33	0,8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>4.948</b>	<b>111,45</b>

Fuente: Dirección CESFAM El Aguilucho.

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

Durante la pandemia, continua el refuerzo para las estrategias de COVID-19, TTA y vacunación contra SARS CoV2, permitiendo mantener el acceso de la población a las prestaciones de salud, como visitas domiciliarias, toma de PCR en CESFAM, BAC en la comunidad y domicilio, entrega de medicamentos y alimentación complementaria a mayores de 70 años, y un exitoso proceso de vacunación en el territorio.

**Tabla N°17: Convenio COVID-19 y refuerzo pandemia.**

Categoría	Nº funcionarios	Nº hrs. semanales	Nº de jornadas 44 hrs.
Médico	2	33	0,75
Enfermero/a	4	132	3,0
Kinesiólogo/a	2	49	1,11
Administrativo	2	88	2,0
TENS	4	176	4,0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>478</b>	<b>10,86</b>

Fuente: Dirección CESFAM El Aguilucho.

### **Hitos 2021.**

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

#### **Estrategia de Multimorbilidad (MM):**

- La estrategia de MM que se desarrolla en el CESFAM El Aguilucho aborda la continuidad del cuidado, con un equipo multidisciplinario, que acompaña al paciente en su condición de salud y enfermedad, con énfasis en el autocuidado y automonitoreo, centrado en el usuario.
- Existen 209 pacientes ingresados a la estrategia hasta junio 2021, lo proyectado es ingresar al programa todos los G3 (población con 5 enfermedades o más), ósea un total 600; esa es la meta hacia el 2022. Durante el 2020 el 10% de todas las atenciones del CESFAM fueron de parte del equipo MM para los pacientes ingresados al centro.
- Existe una buena coordinación con el resto del CESFAM, puesto que cuando se pesquisa un paciente con múltiples enfermedades crónicas mal controladas, se deriva a programa de forma prioritaria.

- En el contexto de Multimorbilidad se realiza una estrategia de seguimiento a distancia de diabéticos insulino requirientes descompensados, integral, multidisciplinaria y enfocada en el automonitoreo. Se han controlado 231 pacientes. La estrategia pretende incluir a todos los insulino requirientes, es decir, todos habrán sido evaluados por el equipo de MM y tendrán un glucómetro para monitorearse.
- Una intervención novedosa y efectiva es la atención farmacéutica, realizada por el Químico Farmacéutico del equipo, el que ha intervenido a 78 usuarios, principalmente por polifarmacia. Entre otras acciones se han suspendido una gran cantidad de fármacos, por estar contraindicados en este grupo de pacientes ya sea por su edad o por el tipo de morbilidad, o porque no lo requerían.
- Se encuentra en desarrollo una estrategia similar para hipertensos resistentes e hipertensos descompensados, que son 277 personas hasta la fecha, y que incluye la entrega de un esfigmomanómetro digital de brazo en préstamo para sus controles a distancia.

#### **Atención al Usuario:**

- Durante la pandemia frente a la necesidad del cuidado del paciente y del equipo, las teleconsultas toman una especial relevancia, lo que ha traído beneficios secundarios, especialmente en las consultas psicosociales, que han presentado una mayor adherencia y optimización del recurso al disminuir las consultas “no se presenta”. Este equipo se encuentra realizando las prestaciones telemáticas en las dependencias que SAPU ocupaba antes de la pandemia.
- Control cardiovascular telefónico por TENS a usuarios con Riesgo Cardiovascular Bajo: en noviembre de 2020 se inicia control telefónico por TENS, anteriormente no incluidas en el flujo de control cardiovascular. El objetivo de esta estrategia fue retomar el contacto con el CESFAM para estos usuarios, a quienes por su bajo riesgo les corresponde un control menos frecuente de sus patologías crónicas. Dentro de la atención se realiza educación sobre manejo no farmacológico de las patologías del paciente, refuerzo en adherencia al tratamiento farmacológico, pesquisa de algún otro factor de riesgo, derivación y asignación de hora para exámenes preventivos como PAP, derivaciones a morbilidad, equipo psicosocial si corresponde e información respecto al funcionamiento del CESFAM en período de contingencia COVID-19, envío de material educativo por mail, entre otros. Desde 2020 se han controlado 184 usuarios, quienes, dado los recursos actualmente disponibles, no hubieran tenido otra atención
- Para dar respuesta a la atención preferencial de adulto mayor de 60 años y personas con discapacidad, el mes de mayo se instala en CESFAM Totem, que permite entregar una atención de salud priorizada en estos grupos. Esta herramienta nos ha permitido conocer en forma

oportuna, número de atenciones en SOME y Farmacia, además de los tiempos de espera. Datos preliminares de los dos meses de funcionamiento, nos muestran un promedio diario en periodo de pandemia, de 130 personas en farmacia (presenciales) y 200 entre SOME y sectores. Los tiempos de espera son acotados, siendo de 7,5 min en farmacia y 2,0 en SOME y sectores. Este dispositivo nos permitirá detectar en forma oportuna, lugares con mayores tiempos de espera y aquellos con mayor demanda. Además, ha sido muy bien recepcionado por la comunidad.

- Correo institucional: El correo institucional ha sido una iniciativa favorable que ha acercado a los usuarios y usuarias a nuestro centro de manera ágil, cómoda y segura. Hemos sido testigos de cómo ha logrado que los procesos sean más eficientes y como a su vez responde a la estrategia de Transformación Digital del Estado.

- Desde Abril a Diciembre del año 2020 en el CESFAM El Aguilucho se recibieron 4.327 correos con solicitudes y consultas de los usuarios/as. Como equipo tuvimos un porcentaje del 98,4% de respuesta, con un alto porcentaje de respuesta satisfactoria. Cada mes se gestionaron en promedio 540 solicitudes y consultas de temáticas relevantes para la población, entre ellas, el 30,5% de solicitudes estaban relacionadas con atenciones de salud, el 24,5% relacionados con COVID-19, el 12,5% relacionados con Farmacia y el 7,5% relacionados con vacunas, y el 32,4% relacionado a otras temáticas.

- Más allá de los indicadores, la habilitación del correo del CESFAM es una forma más de encontrarnos con la comunidad, llegar a esa población que no siempre puede acudir de manera presencial y ser la red de apoyo de todas las personas que conforman nuestra institución.

### **Infraestructura:**

- A través del proyecto “Mi consultorio se pone a punto” se logra la ampliación de sala de espera del CESFAM, lo que permite aumentar la capacidad de aforo, que sin esta ampliación hubiese sido muy reducido. Además, se acondicionan los muebles de SOME y sectores, haciéndolos todos, de acceso universal, colocación de acrílicos para mejorar la protección entre usuarios y funcionarios.

- Construcción de Sala REAS, cumpliendo con las normativas necesarias para el manejo de residuos, y en vías de la próxima acreditación.

- Acondicionamiento de boxes dental para atención en contexto de pacientes COVID-19. Se realiza la separación completa de los boxes dentales, anteriormente unidos, además de flujo de pacientes diferenciado y separado de sala de rayos dental. Se instala extractor de aire en box que no tiene ventana al exterior.

- Mejoramiento de casino funcionarios, si bien el espacio del casino es reducido, se instalan muebles que permiten aumentar el número de puestos, cumpliendo con las separaciones respectivas a través de acrílicos.

### **Equipamiento:**

- Durante el 2021 se adquieren dos nuevas vitrinas para vacunatorio, ya que la anterior había presentado algunas fallas, con episodios de quiebre de cadena de frío y potencial pérdida de vacunas. Las nuevas vitrinas (1000 lts. y 310 lts.), permitiendo una mayor capacidad, además de diferenciar las vacunas programáticas de aquellas de campaña.
- El proceso de esterilización en la comuna de Providencia se encuentra centralizado en el CESFAM El Aguilucho, el cual presta servicios a los tres CESFAM, dos CECOSF y SAPU. El año 2021 se adquiere una nueva autoclave con una capacidad de 200 litros, los equipos anteriores tenían capacidad de 50 y 75 litros, lo que ha permitido dar una mayor capacidad y eficiencia a la central, por un menor tiempo del proceso de esterilización, automatización (impresión de ciclo) y mejoramiento del espacio de la central.
- Móvil de esterilización: a fines del 2020 se adquiere un nuevo móvil para el traslado del material estéril y no estéril en la comuna, con espacios cerrados que cumplen la normativa, asegurando la calidad y el cuidado tanto para el personal como para los insumos.

### **Familia:**

- Durante el 2021 si bien el foco ha sido la pandemia, se ha mantenido el seguimiento de multidisciplinario de familias, además de espacios de capacitación, creación de flujograma de trabajo y acompañamiento de familias de alto y mediano riesgo. Este trabajo se ha realizado en los sectores, autogestionado y asociado a la sistematización de incorporación de elementos de abordaje de alto riesgo en temáticas de maltrato infantil, abuso sexual y violencia de genero. En el mes de abril, se realiza jornada de sensibilización en reunión ampliada con la participación del Dr. Álvaro Téllez, medico jefe de programa de Medicina Familiar de la PUC.

### **Acreditación:**

- Ha continuado el trabajo en vías de acreditación, y a fines del 2020 se obtienen la autorización sanitaria la nueva sala vacunatorio y la autorización sanitaria de instalación y funcionamiento nueva sala ERA, por cambio de sus dependencias.
- Contrato de bodegaje de fichas clínicas de papel con archibox, lo que ha permitido tenerlas a resguardo, haciendo óptima y eficiente la búsqueda si se requiere por algún motivo.
- Se han elaborado protocolos y capacitado de ellos, en múltiples temáticas en el contexto de COVID-19 y la pandemia, por nombrar algunos: Uso de EPP, traslado de usuarios COVID-19 eliminación de residuos, lavado de manos etc.

### **Farmacia y medicamentos:**

• La pandemia y las cuarentenas establecidas por la autoridad, si bien son necesarias son una amenaza a la continuidad de la terapia de pacientes crónicos. Fue así como el 2020 se definió la entrega de medicamentos a domicilio para personas mayores de 70 años y dependientes. El CESFAM al tener un número importante de población con estas características, significó un gran desafío, logrando aumentar en año 2021 en más de un 50% la entrega de fármacos a domicilio en el primer semestre respecto al 2020, con una importante gestión de parte del equipo, tanto en la preparación, como en la entrega.

### **LÍNEAS DE TRABAJO 2022**

#### **Atención a Usuarios:**

• Estrategia de MM: continuar desarrollando y consolidando el modelo de multimorbilidad, de maneras de incluir en la estrategia a los pacientes con enfermedad renal crónica (ERC), con enfoque multidisciplinario énfasis en el autocuidado, y no sólo en el seguimiento de la presión arterial y la glicemia, sino en la educación sobre el problema, el consumo de sal, los nefrotóxicos y la adherencia a los medicamentos.

• Otra iniciativa es el seguimiento a distancia del dolor crónico, ya que contaremos con Pregabalina, y contamos en el arsenal con Amitriptilina, Ciclobenzaprina, Carbamazepina y Duloxetina, canasta de un muy buen nivel, que permitirá optimizar los tratamientos de una población invisibilizada y difícil abordaje como son los pacientes con dolor crónico.

• Retomar programas de pacientes crónicos con una combinación de prestaciones telemáticas como presenciales, validando las capacidades adquiridas en los diferentes integrantes del equipo, producto de la pandemia del COVID-19.

#### **Salud Familiar:**

• Continuar capacitando al equipo no profesional en herramientas de detección e intervención precoz de riesgo familiar.

• Estandarizar la medición de riesgo de salud familiar, de un modo sistemático y de fácil aplicación para los integrantes del equipo.

• 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.)

### **Acreditación:**

- Reiniciar medición de indicadores, de manera de asegurar la retroactividad necesaria de seis meses para presentar el CESFAM al proceso de Acreditación.
- Mantener la cultura del autocuidado realizando evaluación constante a funcionarios por uso EPP y prevención COVID-19.
- Obtener Autorización Sanitaria Sala toma muestras COVID-19 (en trámite).
- Realizar diferentes actividades de capacitación y preparación del equipo en vías de la acreditación del CESFAM, incluyendo equipos de CECOSF y SAPU.

### **Farmacia:**

- Contar con un nuevo espacio para el almacenaje de medicamentos que nos permita mantener la continuidad de entrega de medicamentos a domicilio (bodega de fármacos)
- Obtener la autorización sanitaria de la farmacia, contando con la presencia de un Químico en horario continuado.
- Aumentar y diversificar las prestaciones farmacéuticas, potenciando el trabajo multidisciplinario en pacientes con patologías crónicas no transmisibles.

## **9.4 Centro Comunitario de Salud Familiar Andacollo (CECOSF)**



## Descripción general

El centro de salud ha logrado sostener sus prestaciones de salud y algunas actividades comunitarias a pesar del desafío que ha supuesto adaptarse al contexto de pandemia.

Es importante mencionar que muchas de las prestaciones regulares del centro (control cardiovascular, control salud mental, entre otras), han podido adaptarse a la modalidad de telesalud, tanto videollamada como telefónica, a la vez que también se han podido realizar otras de forma presencial (cuando el caso a caso lo requiere) respetando los protocolos de seguridad.

En la misma línea, se ha adaptado el despacho de medicamentos y del programa de alimentación complementaria, facilitando a los usuarios adultos mayores el acceso a la salud al hacerles entrega de sus medicamentos en sus domicilios.

A su vez, el equipo ha debido saber adaptar y flexibilizar sus funciones al tener que cubrir otras que se han tenido que priorizar dado el contexto de pandemia. De esta forma es que varias personas del equipo (médicos, psicólogo, enfermeras, TENS, nutricionista) han participado activamente del proceso de vacunación a la población bajo la estrategia COVID-19 e influenza. Asimismo, el equipo médico se ha hecho parte tanto de la detección de casos COVID-19 como de la vigilancia y trazabilidad.

Importante mencionar que se adaptaron algunas actividades comunitarias al formato online, logrando de esta forma sostener la radio comunitaria (“Conversando en Andacollo”), los conversatorios en salud atinentes a la pandemia, si bien se destaca

En el mes de octubre del 2020 se lleva a cabo Feria de Salud Andacollo, la que a pesar del formato a distancia logró convocar a distintas instituciones del intersector, vecinas y vecinos del sector. La feria es realizada en formato online, vía streaming; y el lema a trabajar, fue: “Salud en Pandemia, tarea para todos”, realizada el 10 de octubre desde las 09:00 a 14:45 horas. Las instituciones, unidades y departamentos invitados fueron 14: contamos con la presencia de la directora de Salud, Dra. Moreno, Municipalidad de Providencia con: Oficina Protección Animal, Oficina Protección de la infancia, Departamento del Adulto Mayor, Oficina de registro de hogares y Oficina de Fiscalización. Junta de vecinos N° 8; unidad comunitaria de la 19 Comisaría de Carabineros; Parroquia La Anunciación; Facultad de Odontología de la Universidad Finis Terrae, CDL del CESFAM El Aguilucho y el CECOSF Andacollo a través de sus unidades de medicina, matrona y nutrición. Esta actividad fue muy bien recibida por la comunidad como por las instituciones que participaron obteniendo una convocatoria de 38 asistentes durante toda la jornada.

El CECOSF como unidad de salud, debe realizar diferentes actividades comunitarias comprometidas en el convenio con el SSMO. Entre las actividades se encuentran la Evaluación de la Gestión del CECOSF y la Satisfacción Usuaría, que deben ser evaluadas por los vecinos. Dado que no se podía juntar a los usuarios para realizarla en forma presencial, se procedió a digitalizar por medio de la herramienta Google doc las encuestas trabajadas en años anteriores para poder comparar sus resultados. Ambas actividades fueron enviadas a los vecinos vía correo electrónico para que participaran en realizar y darnos a conocer su visión del CECOSF durante la Pandemia. Ambas actividades fueron bien recibidas por la comunidad y a pesar de las dificultades de conectividad y de manejo de estas nuevas instancias, se tuvo como un promedio de 16 personas que participaron en estas actividades.

Cabe hacer mención que, a pesar del contexto de pandemia, programas como el Vida Sana pudieron hacer uso de las dependencias del CECOSF para continuar con sus actividades de forma remota.

El proceso de agendamiento de horas se mantuvo operativo a través del sistema de agendamiento de hora remota desde la plataforma Hora Fácil, lo que facilita al vecino, a no salir de su hogar para solicitar la hora y evitar la congestión en la sala de espera del centro, previniendo los posibles contagios que se pudieran presentar.

Sobre esto último, se destaca, la adecuación del espacio físico del CECOSF con señaléticas atingentes al contexto de pandemia, delimitando la distancia física necesaria y restringiendo los aforos. Se acondicionaron algunas unidades que atienden público como ser el SOME, Farmacia, Unidad entrega de alimentos, leche, con acrílicos y sistemas de comunicación que resguarden la seguridad del personal y los usuarios.

## 9.5. SAPU El Aguilucho.

**Tabla N°18: Dotación Servicio de Urgencia Primario (SAPU) 2021.**

Categoría	N° funcionarios	N° hrs. semanales	N° de jornadas 44 hrs.
Médico/a	5	68	1,55
Enfermero/a	3	68	1,55
TENS	5	170	3,86
Auxiliar de servicios	1	44	1,00
Conductor	2	66	1,5
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>416</b>	<b>9,46</b>

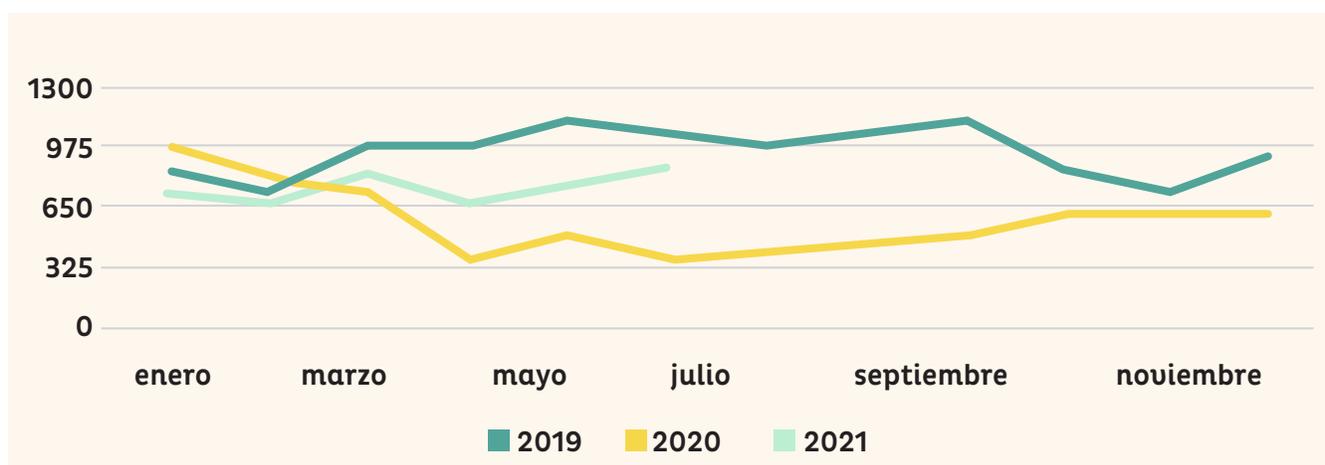
Fuente: Dirección CESFAM El Aguilucho

**Tabla N°19: Dotación de refuerzo estrategia TTA y refuerzo pandemia.**

Categoría	N° funcionarios	N° hrs. semanales	N° de jornadas 44 hrs.
Médico/a	2	31	0,70
Enfermero/a	1	28	0,63
TENS	1	34	0,77
Conductor	1	11	0,25
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>104</b>	<b>2,35</b>

Fuente: Dirección CESFAM El Aguilucho.

**Tabla N°10: Prestaciones SAPU. Año 2019-2020-2021.**



Fuente: Rayen Urgencia Web.

Las prestaciones del servicio de urgencias se vieron fuertemente disminuidas durante la pandemia, como ocurrió en todos los sistemas de urgencia del país, la población acude en casos de urgencia real, y principalmente la población adulta. El contar con este dispositivo permitió a los residentes de la comuna contar con prestaciones oportunas, toma de PCR y posteriormente test rápido de antígeno de SARS CoV2, contribuyendo como equipo a la estrategia de TTA.

Durante todo el 2021 las dependencias de SAPU se han mantenido en CESFAM, ya que asegura mejores condiciones para usuarios y funcionarios en temas de aforo y flujo de pacientes. Esto ha permitido una mejor integración entre equipo CESFAM y equipo SAPU, además de un mejor conocimiento del funcionamiento de ambos dispositivos. El equipo SAPU además se ha hecho cargo de la custodia de vacunas en horario no hábil, de manera de disminuir al máximo la posibilidad de pérdida de cadena de frío y potencial pérdida de vacunas. Desde febrero se han

organizado turnos nocturnos con personal que realiza control remoto a través de cámaras en los CESFAM de la comuna, además de un control presencial a las 12:00 de la noche y 4:00 am.

El equipo de funcionarios fue reforzado con médico en forma permanente, 3 horas diarias de lunes a viernes y sábados con 8 horas, de manera de dar una respuesta más eficiente y oportuna a los usuarios. Además, se apoya con un segundo móvil ambulancia, conductor y TENS de 17.00 a 20.00 horas, permitiendo hacer rescates a domicilios y/o en caso de retención del móvil en servicio de urgencia hospitalario, contar con un móvil con base en SAPU frente a una nueva necesidad de traslado.

Durante el 2020 y 2021 el sistema de aseo toma especial relevancia en periodo de pandemia, con la incorporación de aseos terminales, manejo de residuos, uso y eliminación de EPP. El equipo SAPU tuvo dificultades para mantener un sistema continuo, eficiente y oportuno, debido a la falta de personal capacitado disponible para esta labor, impactando negativamente en el resto del equipo que muchas veces tuvo que hacerse cargo de esta función, debido a esta dificultad. Por lo anterior se plantea el poder contar con empresa externa, que asegure la disponibilidad y continuidad de esta importante función, condición que se cumple desde abril de este año.

## 9.6. CESFAM Dr. Alfonso Leng.



## **Descripción general**

El 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 Metropolitana 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, limitado por Avenida Pedro de Valdivia al oriente y Avenida Eliodoro Yáñez al sur y poniente, además de todo el territorio de la comuna que se encuentra al norte del río Mapocho.

La población inscrita validada por FONASA al corte de mayo 2021 alcanza a los 14.371 beneficiarios, apreciándose un crecimiento de 10% entre los años 2019 y 2021, en contraste con el 23% del periodo 2016-2018. Esta menor velocidad de incremento de nuevos inscritos, se debería a causas atribuibles a la pandemia y a las restricciones de movilidad, disminuyendo la población flotante, asociado a la disminución de empleos.

El grupo etario predominante corresponde al de 20 a 64 años (62.37%), lo que se puede atribuir a la ubicación geográfica del CESFAM, ya que se sitúa en un área con una gran cantidad de establecimientos comerciales y educacionales.

La población migrante del establecimiento corresponde al 14.7% del total. En cuanto a las nacionalidades con mayor presencia, destacan, en primer lugar, la población de origen venezolano con un 6.5%, en segundo lugar, se encuentra la población de origen peruano con un 2.8% y en tercer lugar la de origen colombiano con 1.6%.

## **Dotación**

El CESFAM Dr. Alfonso Leng cuenta con un equipo multidisciplinario que incluye a funcionarios de dotación y de programas y/o convenios ministeriales APS. Desde 2020, se implementan programas para el manejo de la pandemia, lo que conlleva a un aumento de recursos humanos, que se especifica en la tabla N°20 (Dotación COVID-19).

**Tabla N°20: Dotación CESFAM Dr. Alfonso Leng.**

Categoría	N° funcionarios	N° hrs. semanales	N° de jornadas 44 hrs.
Director/a	1	44	1
Médico/a	9	275	6
Odontólogo/a	8	212	5
Enfermero/a.	7	319	7
Matrón/a.	5	231	5
Nutricionista	3	100	2
A. Social	4	157	4
Psicólogo/a	4	163	4
Kinesiólogo/a	5	218	5
Terapeuta Ocupacional	1	44	1
Químico Farmacéutico	2	88	2
Técnico Nivel Superior y Aux. Paramédico de Enfermería	17	748	17
Of. Administrativo/a	15	660	15
TENS Unidad de enfermería en colegios.	2	88	2
Auxiliar de servicios.	5	200	5
Conductor.	3	132	3
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>3.679</b>	<b>85</b>

Fuente: Dirección CESFAM Dr. Alfonso Leng

**Tabla N°21: Dotación COVID19 (TTA, campaña de Vacunación).**

Categoría	N° funcionarios	N° hrs. semanales	N° de jornadas 44 hrs.
Matrona	1	44	1
Enfermero/a.	5	198	4,5
Kinesiólogo/a.	2	88	2
Nutricionista	1	44	1
Psicóloga	1	11	0,25
Técnico Nivel Superior y Aux. Paramédico de Enfermería Y Dental	10	418	9,5
Of. Administrativo/a	3	99	2,25
Conductor	1	44	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>946</b>	<b>21,5</b>

Fuente: Dirección CESFAM Dr. Alfonso Leng.

## Hitos 2021

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

### Atención a Usuarios:

- Acceso para los usuarios y población general a Campaña de Vacunación de COVID-19 e Influenza, disponiendo de 4 puntos de vacunación administrados por el CESFAM, con recurso humano profesional, técnico y administrativo para una mejor gestión. Con 98.739 vacunas COVID-19 administradas (al corte junio) y 21.611 de vacunas Influenza administradas (al corte junio).
- Implementación de Tótem ZeroQ, para entrega de números de atención de pacientes en SOME, Farmacia y OIRS, con priorización de personas mayores de 60 años, usuarios con movilidad reducida y embarazadas, permitiendo, además, mejorar el control de aforo.
- Estrategia TTA de seguimientos y trazabilidad de pacientes COVID-19 positivos y sus contactos estrechos, con aumento de personal técnico y Profesional.
- Optimización del uso de la plataforma Hora Fácil, durante la pandemia agregando opciones de controles de salud virtual y usuarios con síntomas respiratorios, para atención presencial en el área respiratoria del establecimiento.
- Realización de controles de Salud vía telefónica o por videollamada para mantener la continuidad en su tratamiento durante la pandemia.
- Gestión diaria de pacientes rechazados por el sistema de agendamiento Hora Fácil, que consiste en contactar al usuario para gestionar su requerimiento, dentro de 48-72 hrs.
- Aumento del número de canales de contacto para los usuarios del CESFAM, a través de correo institucional del establecimiento y de la OIRS, lo cual ha facilitado el acceso a la realización de consultas, solicitudes y reclamos, con la consiguiente resolución de las mismas. El número de solicitudes aumentó en un 100% primeros 6 meses de 2021, respecto del mismo periodo anterior.
- Fortalecimiento de estrategia de entrega de fármacos y alimentos del programa nacional de alimentación complementaria (PNAC/PACAM) a domicilio a usuarios con dependencia y mayores de 70 años, por el servicio externo Motoboy, con la finalidad de evitar exposición y potencial contagio en esta población de riesgo para COVID-19.

- Se han mantenido las tele consultorías, mediante la estrategia de Telemedicina, con el Hospital Del Salvador (Cirugía vascular, Reumatología, Diabetes, Nutrición, Unidad de memoria, Nefrología, Neurología, Cirugía digestiva, Cardiología); evitando traslados innecesarios de los usuarios.
- Inclusión de Químico Farmacéutico en flujograma de atenciones del Programa Cardiovascular.
- Implementación de la toma de muestra INR capilar, para pacientes en terapia anticoagulante (TACO), con el objetivo de mejorar acceso y oportunidad al tratamiento y control de los usuarios, con el despacho del esquema indicado por el médico especialista mediante telemedicina en APS. Se benefició un total de 71 usuarios (28 a domicilio y 43 ambulatorio) en el período.
- Fortalecimiento del automonitoreo en usuarios con diabetes e hipertensión descompensados con entrega de hemoglucotest y toma presión en comodato.
- incorporación del examen de laboratorio Antígeno Prostático, en población de riesgo.

### **Gestión:**

- Gestión en tiempo real de agenda de la plataforma Hora Fácil, adaptando cupos disponibles, para absorber demanda usuaria según necesidad.
- Gestión oportuna y eficiente de Prestaciones GES, lo que ha permitido no tener Garantías incumplidas durante 2020 y 2021.
- Monitoreo y gestión constante de fichas clínicas abiertas, logrando tener el 100% de estos registros cerrados en el periodo 2020 y en lo que va del 2021.
- Mantenimiento y mejora de recursos para estrategia TTA de Seguimiento Trazabilidad de pacientes COVID-19 positivos y contactos estrechos, gestionando mantener equipos, incluso los fines de semana y festivos.
- Reorganización de los equipos para efectuar el programa de Testeo, Trazabilidad y Aislamiento (TTA), logrando llevar a cabo una gran cantidad de operativos comunitarios, así como también seguimiento los 7 días de la semana a pacientes COVID-19 (+) y sus contactos estrechos.

### **Salud familiar y Comunitaria:**

- Énfasis en el uso de las plataformas digitales para el envío de campañas educativas, conversatorios y actividades de promoción y participación.

- Realización del Diagnóstico participativo, en modalidad virtual.
- Realización de talleres de distintas temáticas a lo largo del ciclo vital por equipo multidisciplinario en modalidad virtual.
- Reforzamiento de visitas domiciliarias integrales en pandemia para prevenir contagios en población de riesgo.

### **Área infraestructura**

- Reposición de las instalaciones eléctricas del CESFAM.
- Cambios estructurales de SOMES para protección de COVID-19, con accesibilidad universal.
- Autorización Sanitaria para funcionamiento de Vacunatorio en el Establecimiento.
- Pinturas de áreas comunes y fachada del CESFAM.
- Mejoramiento de salas de procedimiento dental (boxes 3 y 4) y de procedimientos kinésicos respiratorio (box 5, Sala ERA) con instalación de doble puerta para la protección contra los aerosoles y mayor seguridad ante COVID19.
- Recambio de mobiliario de salas de espera por butacas lavables.
- Sanitización semanal del CESFAM.
- Redistribución de las áreas de atención para usuarios con síntomas respiratorios y usuarios con otros problemas de salud, con accesos diferenciados.
- El punto anterior derivó en el traslado de las salas de procedimientos ginecológicos, para las que se gestionó y se obtuvo la autorización sanitaria respectiva.
- Implementación de una Sala de Toma de Muestras para PCR y Test de Antígeno COVID-19 en el área respiratoria, con la autorización sanitaria respectiva.
- Habilitación de bodega de leche (autorización sanitaria próximamente).
- Mejoramiento de instalaciones de Botiquín de farmacia, con la instalación de columnas que permiten aumentar y optimizar el almacenamiento de los medicamentos, y ventanilla de atención inclusiva.

- Aumento de las cámaras de circuito de televisión cerrada de 4 a 10, para el mejoramiento de la seguridad interna.
- Adquisición de casilleros para el resguardo de las pertenencias todos los funcionarios.
- Instalación de mesas con acrílicos para resguardar la seguridad de los funcionarios en el comedor del CESFAM.

## **LÍNEAS DE TRABAJO 2022**

### **Atención Usuaría:**

- Implementación de estrategia “Paciente experto” que consiste en usuarios con enfermedades crónicas compensada educando y compartiendo experiencias con usuarios que se encuentran descompensados, con la finalidad de mostrar cercanía e influir de manera positiva en su cambio.
- Enfocar las atenciones en controles de salud de las enfermedades crónicas no transmisibles, que se dejaron de hacer por la pandemia, con énfasis en el programa cardiovascular.
- Retomar los exámenes preventivos, en población juvenil, adulta y en personas mayores.

### **Gestión:**

- Avanzar en la preparación para la Acreditación de Calidad en Salud de la Superintendencia de Salud en miras al año 2022.
- Lograr la transformación del Botiquín de Farmacia a Farmacia, alcanzando la respectiva autorización sanitaria en ISP.
- Alcanzar la autorización sanitaria de la bodega de alimentos.

### **Salud familiar y Comunitaria:**

- Fortalecer modelo comunitario en salud mental post pandemia.
- Fortalecer trabajo territorial con unidades vecinales y formación de monitores comunitarios.
- Búsqueda espacios de trabajo para el desarrollo de estrategias y proyectos en conjunto con la comunidad organizada.

### Área infraestructura:

- Postulación a “Proyecto de recambio de bomba de agua del CESFAM”.
- Consolidar sistema de climatización del CESFAM (aire acondicionado).
- Pintura interior de los boxes de atención.
- Revisión y reparación de cielos falsos de 1er piso.
- Sistema de intercomunicadores entre boxes y altavoces para llamado de usuarios.

## 9.7. COSAM Dr. Germán Greue 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 neuro psiquiátricas. Por su parte, instituciones de renombre como la Organización Mundial de 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.

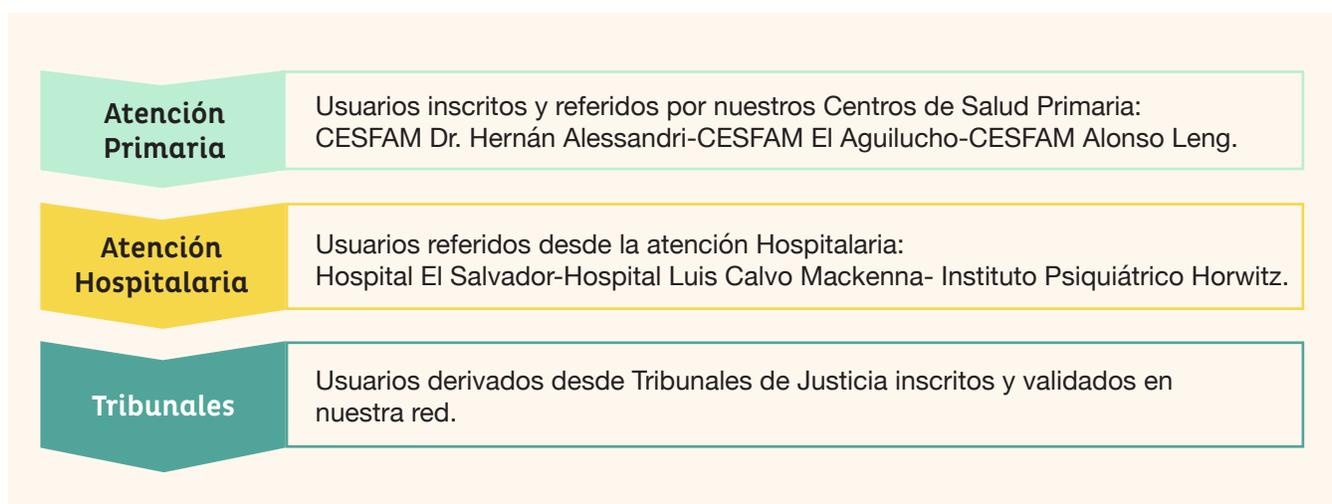
En ocasiones, las necesidades de Salud Mental de las personas superan la capacidad técnica y resolutoria de nuestros Centros de Atención Primaria CESFAM y CECOSF y para aquellos casos, nuestra red de Salud cuenta con una instancia de especialidad en Salud Mental ambulatoria, nuestro Centro de Salud Mental y Comunitario Dr. Germán Greve Schlegel, el cual surge en noviembre del año 2006 bajo el nombre PROVISAM, 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 creciente demanda 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 de Centro de Salud Mental y Comunitario:**

Pueden ser beneficiarios del centro personas con previsión FONASA y PRAIS, inscritos en los Centros de Salud pertenecientes a la Corporación de Desarrollo Social municipal, dispositivos de atención secundaria de nuestro territorio y Tribunales de Justicia. Nuestro Centro de Salud no atiende demanda espontánea.

### **Figura N°2: Beneficiarios Centro de Salud Mental y Comunitario Dr. Greve.**



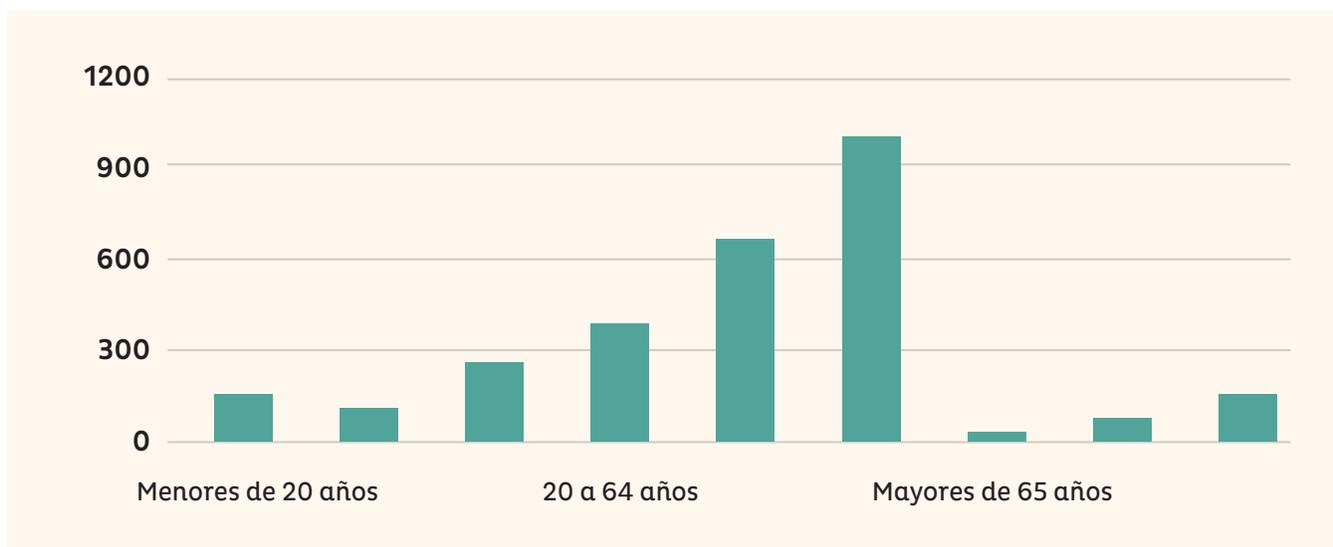
### Composición población usuaria del centro.

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 nuestro Centro 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 con 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.

Nuestra población bajo control a junio del presente año, es de 1.562 personas, compuesta mayoritariamente por usuarios entre 20 y 64 años alcanzando un 74% [1157 personas, en un 63% mujeres], seguido por un 17% de personas menores de 20 años [273, 55% hombres y 45% mujeres]. Nuestra población adulta mayor de 65 años es al corte de 132 personas, representando un 8% de nuestra población bajo control, compuesta en un 33% por hombres y en un 67% por mujeres.

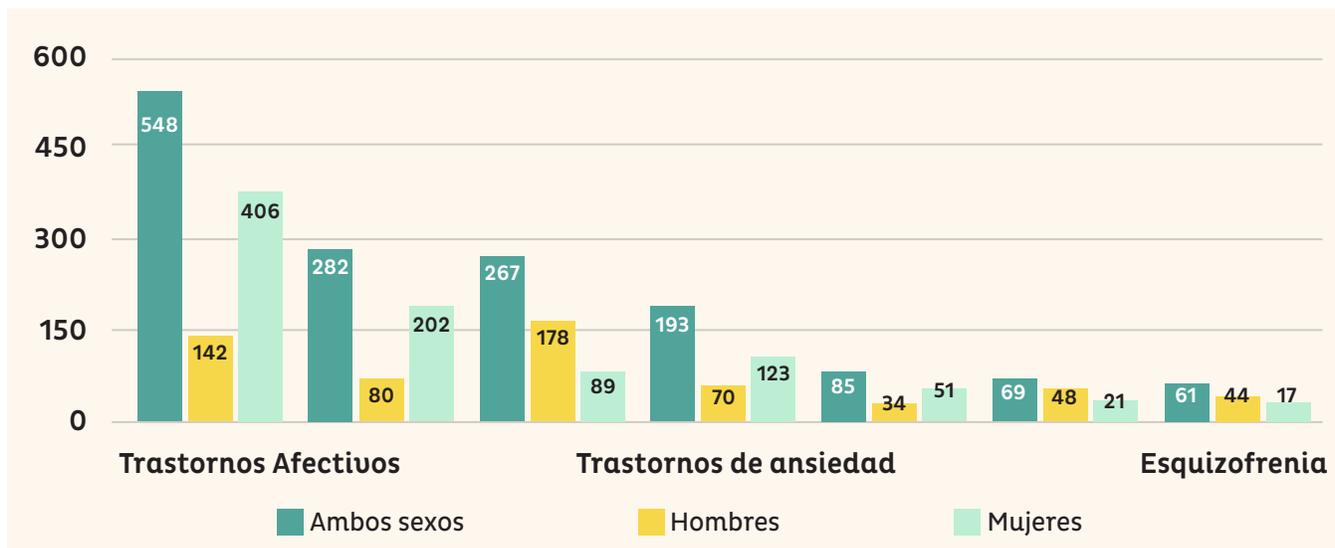
**Gráfico N°11: Composición Población Bajo Control junio 2021 CSMC.**



Fuente: Registro estadístico semestral junio 2021.

En términos de prevalencia diagnóstica y composición de necesidades clínicas de especialidad en salud mental de nuestra población, destacan trastornos afectivos como lo son los cuadros depresivos graves, refractarios, con alto riesgo suicida y cuadros de trastornos bipolares con un 35% [548 personas], Trastornos de personalidad 18% [282 personas], TR. Por consumo problemático de sustancias 17% [267 personas], TR. De Ansiedad 12% [193 personas], graves circunstancias psicosociales como Vulneración de Derechos 5% [85 personas], TR. Comportamiento Infancia y Adolescencia 4% [69 personas] y Esquizofrenia 4% [61 personas].

**Gráfico N°12: Patologías prevalentes población CSM gente junio.**



Fuente: Registro estadístico semestral junio 2021.

### Prestaciones Centro de Salud

Nuestro Centro de especialidad ambulatoria en salud mental, ofrece 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.Calle
Consultorías 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

## **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 con los siguientes ejes: Coordinación Infanto Juvenil, Adultos, Rehabilitación Psicosocial, Adicciones Adultos y Coordinación Comunitaria Judicial.

**Nuestro eje infanto juvenil**, se orienta a población de hasta 20 años que requiera 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 y terciaria a nivel hospitalario, Inter sector municipal, educacional y judicial. En nuestro territorio, hemos visto cómo la población de niños, niñas y adolescentes que se han visto afectados por las consecuencias de la crisis sanitaria que estamos viviendo, así como NNA con alta vulnerabilidad social, son cada día una realidad preocupante y en aumento. Invertir en prevención e intervenciones especializadas intensivas durante la infancia y juventud, es la manera de generar impacto positivo en sus trayectorias de vida.

**Eje Adultos**, el 74% 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 de 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 tiempo que procuramos disminuir las tasas de ausencia y optimizar las agendas de los tratantes al poder reasignar horas en caso necesario.

Contamos también con un eje denominado Rehabilitación Psicosocial para aquellos usuarios que requieren de una oferta clínica suplementaria y de mayor intensidad, en función de la profundidad en la que los dominios de su vida se observen interferidos. 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 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. 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 co-construyendo un nuevo sentido y propósito en la vida.

Figura:  
ejes programáticos mediante los cuales  
se organiza el Centro



**Eje Adicciones Adultos,**

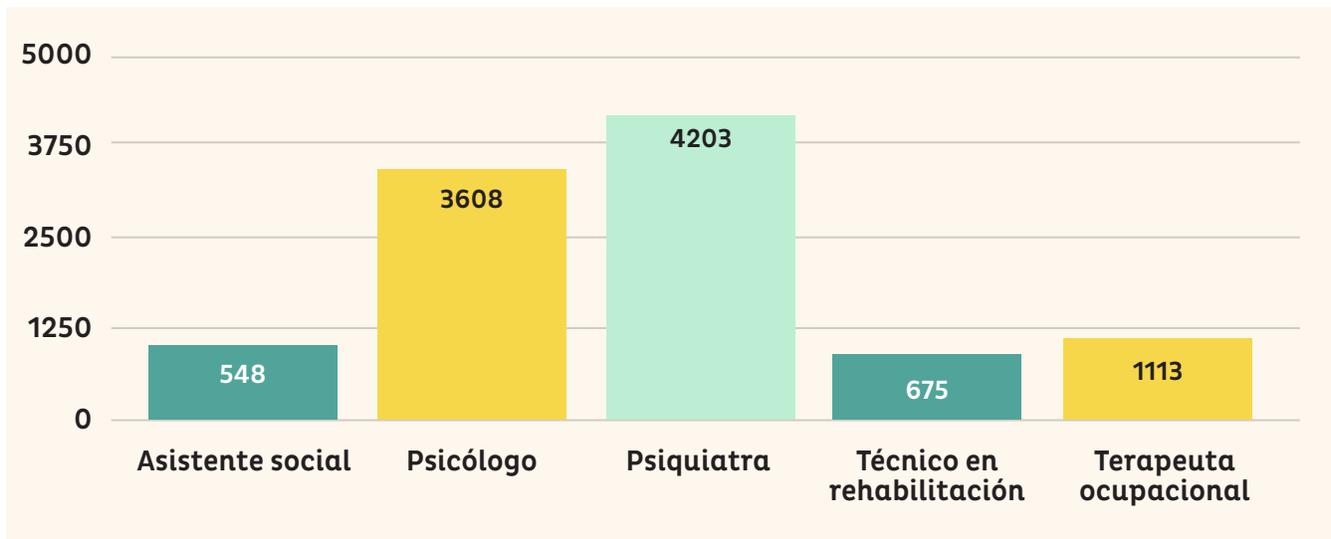
orientado a la rehabilitación del consumo problemático de alcohol y drogas en población adulta, se encarga de ofrecer un tratamiento de especialidad ambulatoria a personas con consumo de una o más sustancias mediante un equipo multidisciplinario, quienes apoyan y sostienen la construcción de modo conjunto 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.

**Eje Comunitario Judicial,** 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 Inter sector 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 2021.

Durante el período Enero-Mayo 2021 hemos realizado más de 10.400 prestaciones por los distintos profesionales destacando la relación de un 40% de ellas profesional psiquiatra y un 34% profesional psicólogo, las cuáles se han realizado en una modalidad mixta presencial y telemática en atención a la fase sanitaria en la que nos encontremos y análisis clínico caso a caso respecto de ventajas y desventajas de realizar atenciones de modo presencial, en domicilio o mediante contacto telemático telefónico y video llamada con el objetivo de brindar continuidad de atención y cuidados aún en plena pandemia sanitaria.

**Gráfico N°13: Distribución prestaciones CSMC período Enero-Mayo 2021.**



Fuente: Iris Salud

Mantener el servicio de salud mental 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, los 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 en los últimos años el número de atenciones realizadas por nuestros profesionales.

**Tabla N°22: Atenciones por especialidad CSMC progresión años 2019- 2021 (Mayo).**

instrumento	2019	2020	2021 (mayo)
Asistente Social	2.153	2.755	885
Psicólogo(a)	6.172	9.075	3.608
Psiquiatra	8.361	10.256	4.203
Técnico en Rehabilitación	1.759	1.893	675
Terapeuta Ocupacional	2.335	2.863	1.113
<b>Totales</b>	<b>20.780</b>	<b>26.842</b>	<b>10.483</b>

Fuente: Iris Salud

Para dar cumplimiento a nuestra programación de actividades, confeccionada de acuerdo con 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 los 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 julio 2021 es la siguiente.

**Tabla N°23: Dotación de recursos humanos.**

Categorías		Nº Jornadas 44 hrs.
Dotación Centro De Salud Mental y Comunitario financiada mediante convenios y aporte municipal	Psicólogo	8,9
	Trabajador Social	3,5
	Médico Psiquiatra	2,8
	Médico Cirujano	0,5
	Técnico En Rehabilitación	1,5
	Terapeuta Ocupacional	2
	Administrativo	3,5
	Auxiliar De Servicios Generales	2
	Conductor	0,5
	<b>Total Dotación</b>	<b>25,1</b>

Fuente: Registro interno RR.HH 2021 COSAM

Contamos también en nuestro Centro con la participación de un médico psiquiatra que se encuentra realizando su devolución PAO 22 horas y con una Terapeuta Ocupacional 22 horas, ambos en comisión de servicio provenientes desde el Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

**Tabla N°24: Comisión de servicio.**

Categorías		Nº Jornadas 44 hrs.
Comisión de Servicio desde SSMO en Centro De Salud Mental y Comunitario	Terapeuta Ocupacional	0,5
	Médico Psiquiatra modalidad PAO	0,5
	<b>Total Comisión de Servicio</b>	<b>1,0</b>

Fuente: Registro COSAM 2021

### **Líneas de acción 2022**

Para el año 2022, nos esforzaremos en incrementar la oferta hacia las personas mayores y en temáticas relativas a manejo y mitigación sintomática que está produciendo la prolongada crisis sanitaria que estamos enfrentando mediante actividades grupales virtuales o presenciales según la fase en la que nos encontremos, en vinculación y crianza , taller para padres en contexto de pandemia para nuestra población adulta e infante juvenil, taller relatos femeninos, taller autocuidado y regulación emocional; de huertos, habilidades sociales y activación, pintura y talleres de rehabilitación.

Continuaremos robusteciendo lazos con el intersector mediante capacitación y formación de agentes comunitarios en salud mental y participación continua mediante foros abiertos de salud mental con la comunidad que realizamos periódicamente, con la red sanitaria mediante consultorías y capacitación a nuestros centros de salud primaria en temáticas de salud mental relevadas, así como con la academia, mediante la generación de nuevos convenios asistenciales docentes que nos permitan contar con más rotaciones de estudiantes futuros profesionales para contribuir a la satisfacción de las múltiples y crecientes necesidades de nuestra población.

Sin lugar a dudas, la pandemia ha generado y previsiblemente continuará generando dificultades en nuestra población incidiendo tanto en un aumento de la demanda como en el 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.

## 9.8. 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 18.993 ventas hasta el mes de junio, cifra que supera las 13.410 ventas que se alcanzaron en el mismo período el año 2020. 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, 2 auxiliares de farmacia, 2 técnicos en farmacia, 1 administrativo encargada de callcenter, 1 administrativo encargada de labores administrativas de la farmacia, junto con esto, la farmacia cuenta con el servicio de guardia de seguridad.

### **Cantidad de inscritos.**

El universo de posibles beneficiarios abarca un total de 37.131 usuarios residentes inscritos con Tarjeta de Vecino. Por su parte, entre Junio del año 2020 y Junio del presente año, un total de 6.622 usuarios han comprado al menos una vez en nuestra farmacia.

### Problemática 2021.

Durante este año, la Farmacia Comunitaria ha enfrentado diversas dificultades y desafíos en el contexto de la pandemia que afecta a nuestro país.

En primer lugar, las ventas de la farmacia han crecido de manera constante, teniendo cada vez más usuarios beneficiados por nuestro centro, a continuación, se presenta una gráfica donde se detallan las ventas realizadas desde Enero del año 2019 hasta Junio del presente año:

**Gráfico N°14: Ventas mensuales en farmacia comunitaria entre Enero 2019 a Junio 2021.**



Fuente: Registro Local, farmacia comunitaria Providencia 2021.

Este crecimiento en nuestra población de usuarios se asocia a su vez a un aumento en los consumos de medicamentos, debiendo estar de manera constante verificando nuestro stock e incorporando nuevos productos que son de elevada solicitud por parte de nuestros usuarios. De esta manera, la cantidad de productos individuales con los que contaba la farmacia comunitaria a comienzo del año 2019 era de aproximadamente 435 artículos, mientras que en el presente contamos con cerca de 470 productos únicos, entre medicamentos, suplementos alimenticios, insumos, productos dentales, de uso veterinario, entre otros.

Otro de los desafíos que se mantienen en la farmacia comunitaria es el de mantener el acceso a medicamentos para nuestros usuarios, por este motivo, desde el mes de Marzo del año 2020 se implementa el despacho a domicilio de productos farmacéuticos, sistema que hasta la fecha se mantiene disponible para usuarios adultos mayores o con dificultades de desplazamiento, pese a los levantamientos de restricciones de movilidad, con el fin de ofrecer mayor seguridad y cuidar la salud nuestros usuarios. A continuación, se grafica la evolución de los despachos a domicilio en la Farmacia Comunitaria:

## Gráfico N°15: Despachos a domicilio en la Farmacia Comunitaria desde Marzo 2020.



Fuente: Registro Local, farmacia comunitaria Providencia 2021.

### Descripción general.

Como se puede apreciar en el gráfico, los despachos a domicilio tuvieron un peak durante los meses de junio y julio del año 2020, mientras que a medida que se han retomado las libertades de desplazamiento, han aumentado también las ventas presenciales.

Este aumento de asistencia presencial genera dos desafíos nuevos, implementar medidas de seguridad para nuestros usuarios y funcionarios, y priorizar la atención de usuarios adultos mayores que prefieren acercarse a comprar de manera presencial a nuestra farmacia. Por este motivo hemos instalado barreras acrílicas en nuestros mesones de atención, además de la dispensación de alcohol gel y toma de temperatura para todos los usuarios. La sala de espera por su parte se trasladó al patio frontal de la farmacia con la finalidad ampliar el espacio en donde permanecen los usuarios hasta ser atendidos, se instalan toldos y asientos para hacer más cómoda la espera. Junto con esto, para priorizar la atención de usuarios adultos mayores o con dificultades de desplazamiento se instala un nuevo tótem de atención que prioriza la atención de estos, y se instala además un parlante en la sala de espera para facilitar el llamado a atención.

Finalmente, una problemática constante es la de disponer de canales de comunicación con nuestros usuarios, actualmente la farmacia cuenta con comunicación a través de teléfono fijo, whatsapp y correo electrónico, los que están a cargo de una funcionaria responsable de la central de llamados.

## **Hitos 2021.**

- Se mantiene el despacho a domicilio, sin costo para los usuarios, habiéndose llevado a cabo más de 9400 despachos hasta la fecha, sistema que ha beneficiado a nuestros adultos mayores y usuarios con movilidad reducida.
- Contratación de 22 hrs de administrativo para apoyar en la atención de nuestra plataforma de contacto con vecinos, para mejorar los tiempos de respuesta
- Se ha aumentado nuestro arsenal en base a la necesidad de nuestros usuarios, se han incorporado insumos como cepillos, pastas dentales y termómetros digitales.
- Se incorporan medicamentos de uso veterinario a nuestro arsenal, contando actualmente con antiparasitarios, shampoo y antibióticos, entre otros.
- Se moviliza la sala de espera al exterior de la farmacia, ubicándose sillas y toldos para ofrecer una espera más cómoda a los usuarios. Junto con esto se instala un parlante para facilitar el llamado y atención de los usuarios.
- Se instala tótem que permite priorizar la atención de adultos mayores y personas con movilidad reducida, junto con esto, ofrece reportería que permite analizar tiempos de espera y horarios de mayor demanda entre otros.
- Se continúa con el sistema de solicitudes de alto costo, lo que nos ha permitido intermediar la compra de medicamentos con un valor superior a los \$100.000. Gracias a este sistema de compra se ha podido beneficiar a varios usuarios, intermediándose incluso una venta de \$4.914.000, significando un ahorro de más de \$1.000.000 a una beneficiaria de la farmacia.

## **Línea de trabajo 2022:**

- Mantener el despacho a domicilio, además de los medios de comunicación para ofrecer un servicio óptimo a nuestros vecinos.
- Retomar la participación en comunidad y la difusión de información mediante papelería y redes sociales.
- Evaluar de manera continua el arsenal de medicamentos e insumos.

## 9.9. 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 cual brinda seguridad en el proceso de selección y entrega de medicamentos a nuestros usuarios. El arsenal farmacológico comunal contempla un total de 258 medicamentos, entre los que se incluyen fármacos del programa Cardiovascular, Salud Mental, y Salud Reproductiva, entre otros.

Actualmente, los 3 CESFAM cuentan con dos Químicos Farmacéuticos en jornada laboral de 44 hrs, quienes son los encargados de dirigir y supervisar la operación de la unidad durante todo su horario de funcionamiento. Adicionalmente, y a partir del año 2021, se incorporó un Químico farmacéutico en jornada de 22 hrs al CESFAM Hernán Alessandri, el cual se incluyó en el equipo para implementar el Programa de Multimorbilidad, el cual tiene como objetivo mejorar la farmacoterapia de usuarios que presentan múltiples patologías concomitantes, emulando lo desarrollado el año 2020 en el CESFAM El Aguilucho. De esta forma, el año 2021 ha sido un año centrado en fortalecer y ampliar el desarrollo de servicios farmacéuticos centrados en los usuarios, con énfasis en optimizar tratamientos farmacológicos que presenten el mejor perfil de eficacia y seguridad. Lo anterior se refleja en la comparación del reporte estadístico de Servicios Farmacéuticos con el del año anterior, ya que durante el último año se realizaron 30 veces más revisiones de la medicación sin entrevista, 12 veces más sesiones de Seguimiento Farmacoterapéutico, y 7 veces más reportes de reacciones adversas a medicamentos.

La siguiente tabla muestra el resumen comunal de las actividades realizadas entre septiembre 2020 a junio de este año:

**Tabla N°25: N° actividades por tipo de servicio farmacéutico desarrollado a nivel comunal.**

Servicios farmacéuticos	Conteo comunal
Revisión de la medicación sin entrevista	3.278
Revisión de la medicación con entrevista	627
Conciliación farmacéutica	5.793
Educación farmacéutica	30
Seguimiento Farmacoterapéutico	2.220
Reporte de reacción adversa a medicamentos	319
Reporte falla de calidad	5
Reporte de eventos adversos asociados a medicamentos	48
<b>TOTAL Servicios</b>	<b>12.320</b>

Fuente: REM Local Providencia 2021

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°26: N° de prescripciones y carga asistencial botiquines de Providencia 2021.**

N° de prescripciones	CESFAM El Aguilucho	CESFAM Dr. A. Leng	CECOSF Marín	CESFAM Dr. H. Alessandri	CECOSF Andacollo
Promedio periodo septiembre 2019 a septiembre 2020	15.612	9.388	5.211	17.547	3.723
N° de ventanas de atención	3	2	2	3	1
N° de TENS en horario hábil	3,5	3	2	3	1
N° de TENS EN extensión	2	1	NA	1	1
Prescripción por TENS en un mes	4.460	3.129	2.605	5.849	3.723

Fuente: Registros locales Farmacia comunal Providencia 2021

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.

En cuanto a infraestructura y mobiliario, durante el año 2021 se realizaron cambios en CESFAM Alfonso Leng, incorporando mobiliario de última tecnología que permite mejorar la capacidad de almacenamiento y por tanto optimizar el uso del espacio disponible, completando con esto el proceso de remodelación de las unidades de Farmacia de los tres CESFAM de la comuna iniciado el año 2019. Adicionalmente, durante el primer semestre del 2021 se incorporaron tótems de entrega de número para la atención en Farmacia de los tres CESFAM de la comuna, lo cual permite modernizar el sistema utilizado, y controlar en tiempo real los tiempos de espera de los usuarios en la unidad, lo que nos permite mejorar el servicio entregado.

### Hitos 2021:

- Se renueva infraestructura y mobiliarios de Farmacias en CESFAM A.Leng.
- Se instalan tótems de entrega de números para Farmacia en los 3 CESFAM de la comuna.
- A través del Comité de Farmacia Comunal se realizó una revisión del arsenal farmacológico de la comuna, lo que permitió eliminar fármacos que presentaban baja utilidad terapéutica e incorporar nuevos medicamentos para ampliar las opciones de tratamiento de patologías anteriormente no cubiertas, como; dolor crónico y algunas infecciones virales.
- Se mantiene 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 70 años con tratamiento crónico, y usuarios con COVID que requirieron algún medicamento de uso agudo, superando las 40.000 entregas en el último año.
- Se mantiene el 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 incorporan 22 hrs de Químico Farmacéutico para el CESFAM Alessandri, con el objetivo de implementar el plan de Multimorbilidad.

**Tabla N°27: N° de usuarios que recibieron medicamentos y/o alimentos en domicilio.**

Mes	CECOSF Andacollo	CESFAM Aguilucho	CESFAM Leng	CESFAM Alessandri	CECOSF Marín	Total
Enero 2021	335	1.307	615	590	251	3.098
Febrero 2021	426	1.171	587	573	211	2.968
Marzo 2021	361	1.402	512	642	296	3.213
Abril 2021	343	1.298	602	615	352	3.210
Mayo 2021	338	1.169	554	652	273	2.986
Junio 2021	384	1.192	686	654	300	3.216
<b>Total</b>						<b>18.691</b>

Fuente: Registros locales Farmacia comunal Providencia 2021

### **Líneas de trabajo 2022:**

- Reforzar el plan de Atención Farmacéutica en usuarios del Programa de Salud Cardiovascular, aumentando el número de horas disponibles para esto, con énfasis en rescatar usuarios sin control, y descompensados.
- Cambiar la autorización sanitaria de Botiquín a Farmacia en los tres centros de la comuna.
- Desarrollar una estrategia de uso racional de benzodiazepinas 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.

## **9.10. 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 70 personas, de ellos 21 son técnicos nivel superior en odontología, 14 administrativos y servicios de apoyo, más 35 odontólogos con diferentes especialidades.

### **Hitos 2021:**

- Debido a la Pandemia, se adapta Centro para entregar las prestaciones en forma segura tanto para pacientes como para funcionarios.
- Se firma convenio que permite entregar 110 endodoncias y 41 tratamientos de periodoncia sin costo para pacientes derivados de APS
- Se integran al equipo 3 nuevos profesionales que permiten aumentar las prestaciones que se entregan.
- Se consolida plan de ortodoncia gratuito, aumentando los cupos en un 500%
- Se aumentan en un 250 % los cupos disponibles para Prótesis Fija sin costo para pacientes APS.
- Se consolida plan gratuito de tratamiento periodontal para pacientes Programa Cardiovascular.

### **Buenas Prácticas.**

- El equipo CEO ha logrado mantener continuidad en la atención durante el periodo de pandemia aumentando la cantidad en prestaciones en forma importante, logrando un récord de 210 atenciones promedio diarias.
- Pese al aumento de licencias médicas producto de la pandemia, los funcionarios presentes han absorbido en forma eficiente la mayor carga laboral que esto ha significado.
- Pese a las restricciones que ha impuesto la pandemia, el equipo ha logrado dar las altas de

tratamientos comprometidas, lo que permitirá un cumplimiento cercano al 100%.

**Líneas de trabajo 2022:**

- Se busca este año seguir aumentando los cupos de PPV disponibles para Embarazadas, prótesis fija, prótesis removible, endodoncia, implantes y ortodoncia permitiendo mejorar la resolutivez en estas prestaciones.
- Lograr mayor interacción con DIDECO Providencia, que permita aumentar la ayuda a los vecinos que no tienen recursos para financiar sus tratamientos dentales.
- Digitalización de los tratamientos de rehabilitación sobre implantes.
- Mejorar infraestructura del Centro.



# 10

## 10. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.

“Los procesos de planificación participativos, tienen la garantía de integrar las necesidades sentidas y/o reales de la población y generar un proceso de construcción conjunta de soluciones con mayor sostenibilidad a las intervenciones diseñadas. El Diagnóstico Participativo abre esta puerta y posibilita a los equipos locales de salud el desarrollo de estrategias más pertinentes” (OT MAIS, Minsal).

### 10.1. Objetivo General.

Identificar nuevas problemáticas de salud que afectan a la comunidad, producto de la pandemia por Coronavirus, con el fin de generar estrategias preventivas de aquellos problemas priorizados en los diversos territorios que comprenden los centros de salud de la comuna de Providencia.

### 10.2. Objetivos Específicos.

- Enriquecer antecedentes epidemiológicos en base a las nuevas necesidades e intereses de la comunidad.
  - Identificar determinantes sociales que influyen en la salud de la comunidad en conjunto con la población y los actores sociales.
- Conocer la opinión de los usuarios y usuarias de las prestaciones en los centros de salud.
- Implementar acciones intersectoriales con enfoque promocional-preventivo de la salud.

Este año 2021 se define su ejecución en modalidad remota debido al aumento de la participación y alcance en actividades presenciales, lo cual nos permite llegar a más usuarios/as y vecinos/as. Los instrumentos utilizados para la recogida de información consisten en encuestas on-line, de la cual se obtuvieron 833 respuestas válidas y una jornada masiva virtual con una participación de 25 personas que, a través de, la técnica el árbol de problemas se detectaron las causas y posibles soluciones.

### 10.3. Participación Social y Satisfacción Usuaría.

De acuerdo con el Modelo de Salud Familiar y Comunitaria, la Participación es fundamental para empoderar e involucrar a la comunidad en estrategias de cuidados en la situación de salud de su comunidad. 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.**

Debido a que el escenario por COVID-19 mantiene estrictas medidas sanitarias para reducir el riesgo de contagio en la población, es que para el año 2021 se define la ejecución del diagnóstico en modalidad remota. Se utiliza metodología participativa para la recogida de información a través de una encuesta on-line y jornadas virtuales.

Este diagnóstico tiene por finalidad identificar nuevas problemáticas de salud que afectan a la comunidad, producto de la pandemia por COVID-19, con el fin de generar estrategias preventivas en los diversos territorios que comprenden los centros de atención primaria de la comuna de Providencia.

Para la recolección de información en primer lugar se realizó una encuesta on-line, posteriormente se ejecuta una jornada virtual en la que se abordan los resultados que surgen a partir de la encuesta con la técnica de árbol de problema visualizando las causas y definiendo las soluciones.

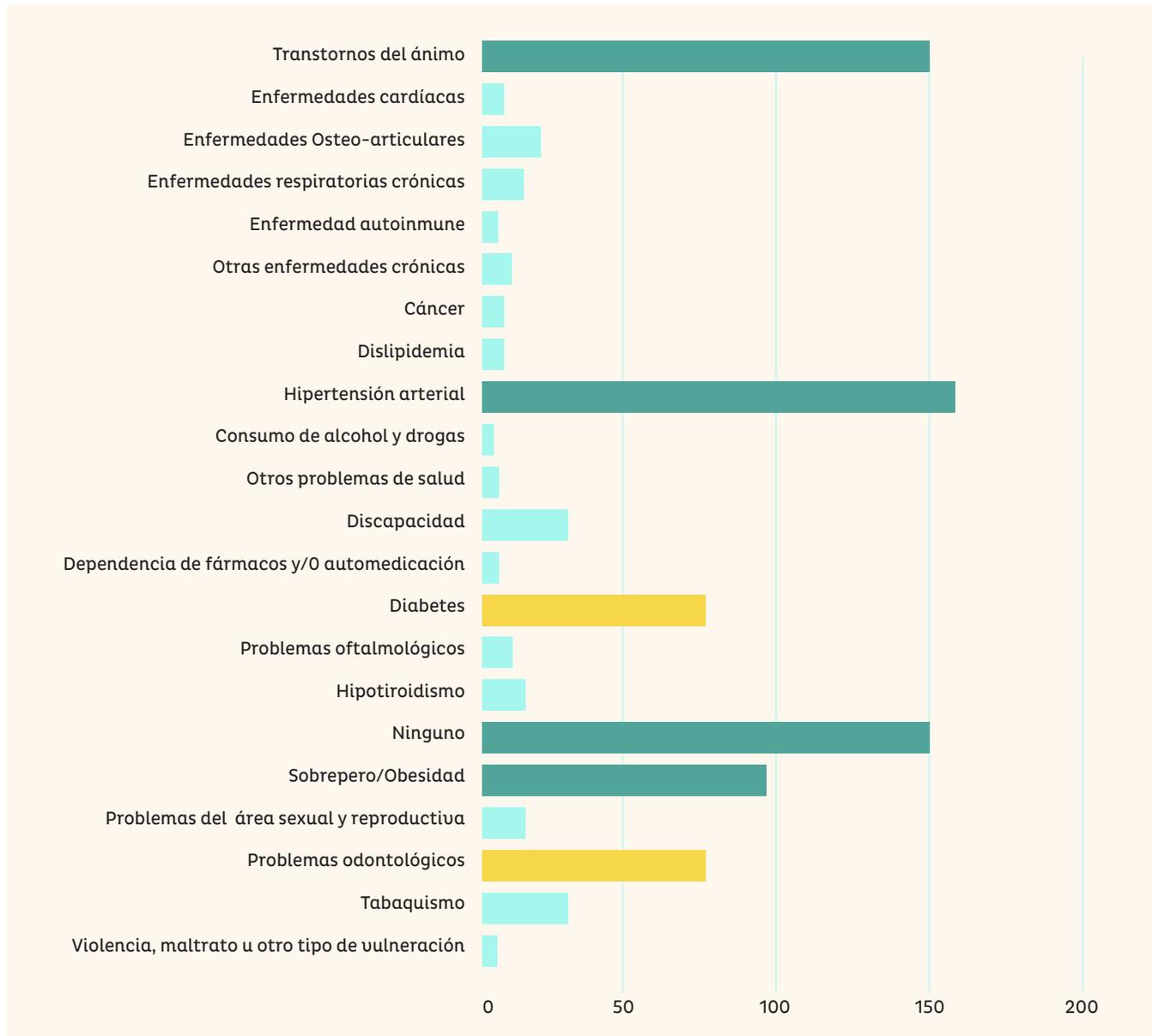
La encuesta tuvo un alcance de 833 respuestas validadas de las cuales el 85% corresponden a vecinos y vecinas, el 14% trabajadores y 1% estudiantes de la comuna.

Del total de los encuestados un 68,9% corresponden a personas que se identifican con el género femenino, un 29,7% género masculino, 0,5% no binario. En cuanto a la situación previsional el 56% corresponden a beneficiarios FONASA, el 39% afiliados a ISAPRE, 3% Programa de Reparación y Atención Integral en Salud y Derechos Humanos (PRAIS) mientras que el 3% dice no contar con sistema de previsión.

### **Problemas de Salud en pandemia.**

A partir de la encuesta aplicada los ámbitos relevados por la comunidad corresponden a problemas cardiovasculares como la Hipertensión arterial (19,2%) y sobrepeso (9,2%) así como los trastornos del Ánimo (15,7%). Sin embargo, es posible observar que existe un 25,1% que señala “ninguno” por no presentar problemas de salud, lo que permitirá también definir estrategias preventivas a dicha población de acuerdo con su ciclo vital y territorio donde viven, trabajan o estudian.

## Gráfico N°16: Problemas de salud en pandemia.



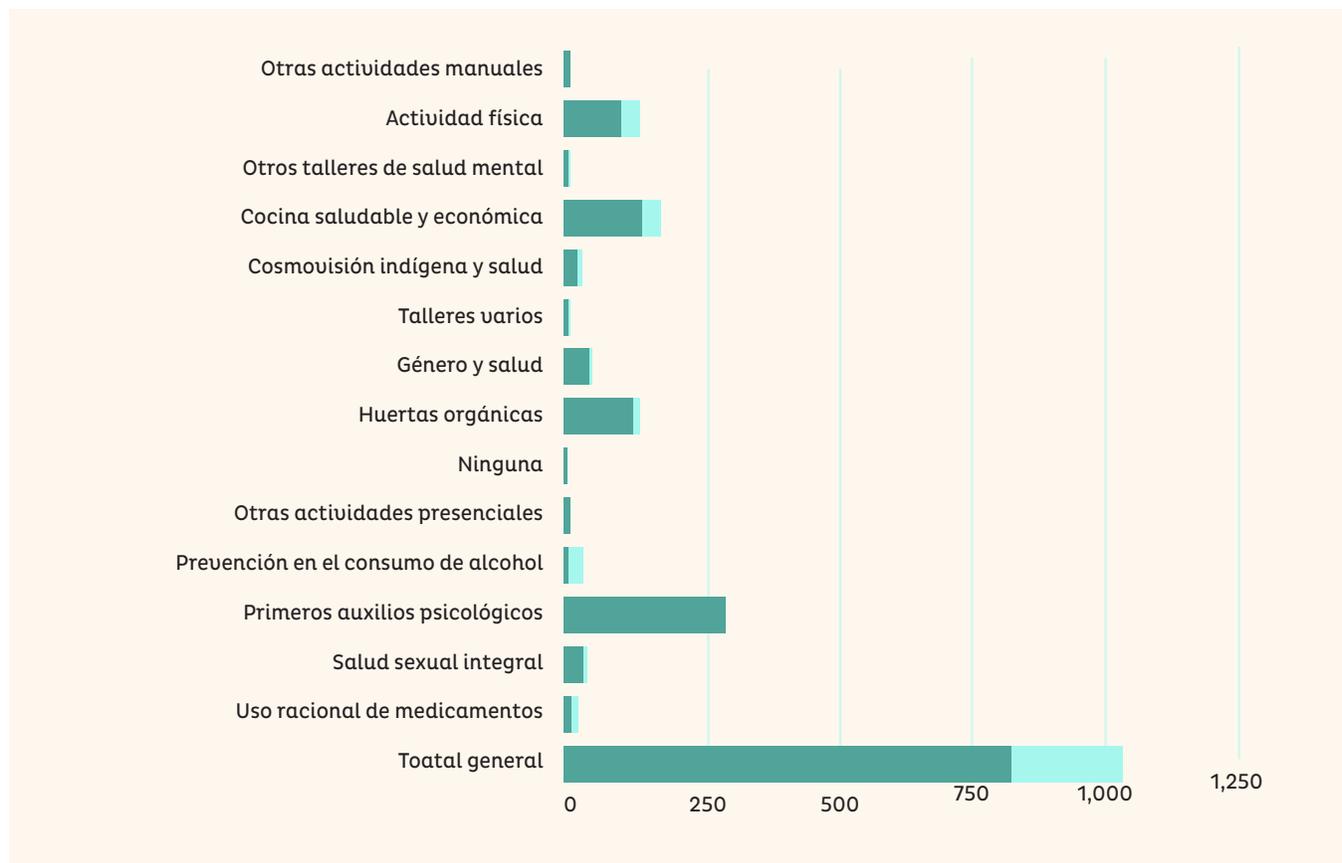
Fuente: Consultora CADO, diagnóstico participativo Providencia 2021

Los problemas anteriormente descritos, se han agudizado a consecuencia de un extenso periodo de confinamiento que modificó la rutina diaria, vínculos, actividades intra y extradomiciliarias afectando la salud integral de vecinos y vecinas. El 59,1% identifica un aumento de hábitos poco saludables tales como; trastornos alimenticios, sedentarismo y consumo de sustancias. El 25,5% refiere aumento de problemas de salud mental tales como; ansiedad, trastornos del ánimo o del sueño vinculado al temor de contagio, pérdida de redes de apoyo, volver a retomar rutinas de acuerdo con fase de desconfinamiento. Un 4,5% refiere dificultades económicas a consecuencia de la disminución del ingreso familiar y 1,8% ha presentado problemas familiares o fallecimiento de un ser querido.

En la definición del problema a priorizar a nivel comunal, de manera participativa en la jornada de análisis de resultados la comunidad define dar prioridad a estrategias que apunten a la disminución de trastornos del ánimo en la comuna.

Dentro de las temáticas de mayor interés para la realización de próximas actividades educativas de salud, destacan primeros auxilios psicológicos, huertas orgánicas, talleres de cocina saludable y económica y talleres de actividad física. Lo que va de la mano con retomar poco a poco el uso de espacios al aire libre en el barrio y fortalecimiento de redes comunitarias, existiendo una correlación de problemáticas en contexto de pandemia.

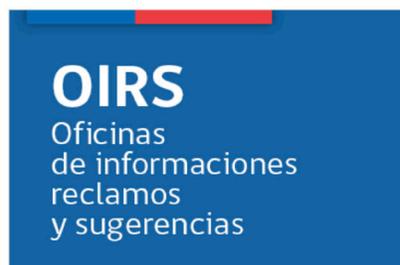
**Gráfico N°17: Temáticas de mayor interés de la comunidad.**



Fuente: Consultora CADO, diagnostico participativo Providencia 2021.

# 11

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



Dentro de la modernización de los servicios de atención pública, la calidad en la atención a nuestros usuarios es un tema destacado, por lo que las oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, son un espacio, en el cual los usuarios acceden e interactúan con nuestros centros de salud, garantizando su derecho a informarse, sugerir y reclamar, lo que nos permite conocer nuestras debilidades y fortalezas para con nuestros usuarios, y así desarrollar los planes de mejora con mayor efectividad.

El sustento normativo del 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 de funcionamientos, horarios, requisitos, documentación que debe acompañar para una solicitud, tanto a nivel primario como secundario.
- Unificación de las solicitudes ciudadanas para que sean realizadas a través de los “Formularios

de Requerimiento”, indicando si corresponde a: Reclamo, Consulta, Sugerencia, Solicitud o Felicitación.

- Garantizar que nuestros usuarios puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y organismos competentes.
- Difundir los Derechos y Deberes en Salud de los usuarios y funcionarios

### **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.

## 11.1. Análisis Comunal.

Actualmente en los tres CESFAM y dos CECOSF existen OIRS, lo que nos permite conocer los requerimientos ciudadanos recibidos, pudiendo comparar el primer semestre de los años 2019-2020-2021, con los siguientes resultados:

**Tabla N°28: Distribución de requerimientos ciudadanos años 2019 al 2021.**

Requerimientos Ciudadanos (1° Semestre)	2019	2020	2021
Reclamos	260	155	128
Consultas	31.824	9.537	41.705
Sugerencias	24	22	12
Felicitaciones	177	151	418
Solicitudes	765	1.858	2.721

Junio 2021 Fuente REM Serie A 19-B-Sección A

De acuerdo con los datos presentados en la tabla N° 29, podemos destacar una baja del 16,88% en los reclamos en relación al año 2020, pero un aumento sostenido en las consultas, solicitudes, destacando muy gratamente el aumento en las felicitaciones, lo que demuestra la preocupación constante de esta dirección y equipos directivos de la entrega de herramientas a nuestros funcionarios para un mejor desarrollo en nuestras funciones.

**Tabla N°29: Clasificación de reclamos 1° Semestre 2019-2020-2021.**

Tipo de Reclamo	2019	2020	2021*
Procedimientos Administrativos	140	81	58
Trato	59	21	35
Competencia Técnica	27	20	15
Infraestructura	12	4	7
Información	8	12	9
Tiempo de Espera en Sala de Espera	8	3	4
Tiempos de Espera Consulta Especialidad	4	7	0
Probidad	1	0	0
Incumplimiento GES	0	0	0
Total reclamos	260	155	128

Junio 2021 Fuente: REM Serie A 19-B Sección A

Si bien en los últimos tres años en la comuna, comparativamente durante el primer semestre, los reclamos se concentran en “Procedimientos Administrativos”, relacionados con procedimientos o funcionamiento en el establecimiento, cabe mencionar que han ido a la baja según lo podemos observar en la tabla anterior. En la actualidad se realizan diagnósticos que permiten identificar áreas críticas, buscando probables soluciones, estableciendo compromisos de mejora, involucrando equipos multidisciplinario del CESFAM. Poniendo 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.

Cabe 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 que si no se encuentra conforme con la solución brindada existen otras instancias donde se puede solicitar la revisión de los antecedentes, (Superintendencia de Salud).

Nuestra Farmacia Comunitaria cuenta con funcionamiento de OIRS desde 2019, cumpliendo con el objetivo de acoger y gestionar las necesidades que manifiesta por escrito en el “Formulario de Registro de Requerimientos”, los usuarios que hacen uso del servicio que brinda este establecimiento, en un comparativo del 2019 al primer semestre de 2021.

**Tabla N°30: N° de requerimientos.**

Requerimientos	2019	2020	2021*
Reclamos	6	5	2
Consultas	0	1	0
Sugerencias	8	5	3
Solicitud	1	2	5
Felicitación	15	13	3
Otro	2	0	0
Dirigido a otro centro	4	0	0

Junio 2021 Fuente: Formularios OIRS farmacia comunitaria

En cuanto a las sugerencias y solicitudes, corresponden a solicitudes de incorporación de medicamentos al arsenal de la Farmacia Comunitaria, los cuales son registradas para que sean analizadas por el comité de farmacia local para determinar la pertinencia de la inclusión. En su mayoría se ha realizado cotización a laboratorio proveedor, y la oferta recibida da como resultado un valor de venta similar al mercado, por lo cual no es posible realizar la incorporación del medicamento al arsenal.

En cuanto a los dos reclamos recibidos, estos corresponden a: uno por la no disponibilidad de un medicamento que no es parte del arsenal, y el otro por la eliminación del arsenal de vitaminas y cranberry con el objetivo de incorporar medicamentos altamente solicitados por nuestros usuarios.

## 11.2. Solicitudes por Establecimiento de Salud.

Que se definen como solicitudes de ayuda específica de nuestros usuarios, a través de la OIRS destacando el crecimiento del número de estas, esto se debe que en tiempos de pandemia la comunicación a través de medios como mail, teléfono, aumentó exponencialmente, lo que llevo a nuestros equipos a reorganizar sus funciones, se crearon correos corporativos en todos nuestros centros de salud, se trabajó coordinadamente 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 2021 que asciende a 2.721, supera incluso lo recepcionado durante todo el año 2020 que acumuló todo el año 1.858.

**Tabla N°31: Comparación Solicitudes 2019-2021.**

Comparativo Primer semestre	2019	2020	2021*
Solicitudes	756	1.858	2.721

Junio 2021 Fuente: REM Serie A 19-B Sección A

# 12

## 12. 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.

### 12.1. Área Infanto - Adolescente.

Los niños y las niñas son el recurso principal de un país, por lo que asegurar un desarrollo integral en la primera infancia es un desafío estratégico, que se debe basar en el reconocimiento y la protección de sus necesidades específicas y derechos humanos.

El programa de salud Infantil busca fortalecer el proceso continuo de atención de salud con el fin de promover el desarrollo integral de niños y niñas de 0 a 9 años, junto con prevenir y reducir la carga de morbilidad en esta etapa.

Para esto la oferta de servicios adopta actividades con intervenciones que favorecen la atención integral, incluyendo acciones destinadas a vigilar en conjunto con la familia, el proceso de normal crecimiento y desarrollo de niños y niñas velando por el bienestar biopsicosocial de ellos y sus familias.

Durante la Pandemia, la Supervisión de Salud Infantil en Atención Primaria de Salud, debió reorganizarse y seguir los lineamientos establecidos por la Autoridad Sanitaria para la continuidad en la entrega de prestaciones para este grupo, tomando todas las medidas de seguridad para prevenir los contagios.

Con respecto al Ciclo Infantil, la siguiente tabla representa el estándar mínimo de prestaciones de salud según cada etapa del plan “Paso a Paso”, que en base a las condiciones epidemiológicas de nuestra comuna han ido desarrollándose.

**Tabla N°32: Prestaciones de salud según cada etapa del plan “Paso a Paso” 2021.**

Prestación	PASO 1 Cuarentena	PASO 2 Transición	PASO 3 Preparación	PASO 4 Apertura inicial	PASO 5 Apertura Avanzada
Controles de salud integral de 0 a 6 meses	P	P	P	P	P
Control díada	P	P	P	P	P
Control médico 1° y 3° mes	P	P	P	P	P
Control enfermera 2, 4, y 6 meses	P	P	P	P	P
Consulta nutricionista 5° mes	P	P	P	P	P
Radiografía de pelvis (GES DLC) al 3° mes	P	P	P	P	P
Controles de salud integral de 8 a 24 meses		P	P	P	P
Control de salud integral 25 meses hasta los 9 años (incluye consulta nutricional de 3,5 años)			P	P	P
NANEAS Control salud Visita domiciliaria en caso necesario	P	P	P	P	P
Control de salud integral de 0 a 9 años pertenecientes a SENA-ME de carácter presencial en residencia	P	P	P	P	P
Reevaluaciones DSM		P	P	P	P
Tratamiento y estimulación en MADIS	R	R	R	P	P
VDI a niños con déficit DSM			P	P	P
Talleres de habilidades Parentales NEP y Estimulación temprana	R	R	R	R	R
Consulta de morbilidad	P	P	P	P	P
Controles crónicos respiratorios IRA	P	P	P	P	P
PNI	P	P	P	P	P
Programas alimentarios (PNAC)	P	P	P	P	P

Consejerías de lactancia materna	R	R	R	R	R
Consulta malnutrición por déficit y por exceso	P-R	P-R	P-R	P-R	P-R
Atención niños y niñas con alto riesgo psicosocial de conducta suicida y de mayor afectación por situación COVID-19	P	P	P	P	P

P: Actividad que debe realizarse de forma Presencial

R: Actividad que debe realizarse de forma Remota

Por su parte, para el Ciclo Adolescente, se ha retomado en forma gradual el control de salud integral del adolescente según prioridad, desde Paso 2 en adelante y en Paso 1 por demanda espontánea, así como la realización de contención emocional, cada vez que corresponda y Controles nutricionales en casos estrictamente necesarios.

La atención de morbilidad para este grupo etario se ha continuado realizando de manera presencial y/o remota en todas las fases del Plan.

## PROGRAMAS ÁREA INFATO- ADOLESCENTE.

### Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADB-ChCC).

El desarrollo integral de niños y niñas es multidimensional, lo que abarca aspectos no sólo genéticos o biológicos, sino también aspectos físicos, psíquicos y sociales; en esto incluimos aspectos como; salud ambiental, familiar y psicosocial. Sin embargo, niños y niñas comienzan su desarrollo desde el útero, no desde su nacimiento, por lo que se debe comenzar a trabajar con ellos desde su formación inicial; en la práctica esto significa realizar un acompañamiento y supervisión a las mamás desde su embarazo.

Para poder articular todas las instancias involucradas en el desafío de asegurar un completo y correcto desarrollo de los niños y niñas, se creó, como política pública a nivel nacional, el Programa Chile Crece Contigo (Ley 20.379).

Chile Crece Contigo es el Subsistema Intersectorial de Protección Integral a la Infancia que 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.

La puerta de entrada al sistema se ejecuta desde Salud a través del programa eje del Chile Crece Contigo: El Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial (PADBP).

El PADBP tiene el propósito de fortalecer el proceso de desarrollo de los niños y niñas desde su primer control de gestación y hasta los 9 años, a través de la Red Asistencial de los Servicios de Salud del país (establecimientos de salud atención primaria, maternidades y servicios de hospitalización pediátrica y neonatología), mediante prestaciones de calidad que generen las condiciones básicas en el entorno psico-emocional y físico en que se desenvuelven niños y niñas, de manera que se favorezca su desarrollo armónico e integral, conforme a la evolución en su ciclo de vida.

El PADBP, por tanto, integra la atención de salud desde el nivel primario al terciario y fortalece las intervenciones psicosociales vinculadas y basadas en la gestión local.

La Atención Primaria de Salud es responsable de la gran mayoría de estas actividades preventivas. En este contexto se implementan los talleres para embarazadas, el control de la diada (madre e hijo o hija) y luego los controles de salud de los recién nacidos hasta los 9 años de edad, donde todo el equipo de salud se involucra para contribuir al desarrollo infantil.

Dentro de los controles, se realizan evaluaciones y consejerías basadas en el Modelo de Salud Integral, centrado en la persona y su entorno, buscando empoderar a los padres, madres y/o cuidadores en el enfoque preventivo y de promoción de la salud, entregando herramientas para una crianza respetuosa, además de promover la salud integral y los hábitos de vida saludables.

### **Convenio Programa Piloto de Control de Salud del niño y la niña en Establecimiento Educativo para la población escolar de 5 a 9 años.**

El control de salud consiste en la atención sistemática y periódica proporcionada a un niño/a, con el objeto de vigilar su normal crecimiento y desarrollo, los riesgos físicos y sociales presentes por los que pudieran contraer enfermedades crónicas entregando acciones básicas de fomento y protección de la salud.

El programa posee un enfoque territorial, acorde a los lineamientos del modelo de salud familiar, está centrado en los niños y sus familias y hace énfasis en la identificación de las redes de apoyo disponibles a nivel local.

Dentro de los componentes del programa se encuentra:

- 1.- Realización de controles integrales los cuales contemplan las siguientes prestaciones:
  - Revisión de antecedentes generales y de riesgo biopsicosocial.
  - Examen físico.

- Revisión Dental y referencia a GES en los 6 años.
- Evaluación pondo estatural.
- Control presión arterial.
- Screening visual.
- Screening auditivo.
- Vacunación según edad.
- Acciones de educación alimentaria, actividad física, horas de sueño, prevención de accidentes.

2.- Realizar la derivación de los niños(as) según problema de salud pesquisado al centro de salud que corresponde y asegurar posterior seguimiento.

3.- Favorecer la coordinación efectiva entre los programas de apoyo al escolar de JUNAEB y los programas del Ministerio de Salud con el fin de potenciar el componente promocional y preventivo en el control oportuno de niños y niñas de 5 a 9 años.

Con el retorno a clases presenciales en los Establecimientos Municipales de la comuna, el programa presentado se ejecutará en los siguientes niveles:

- 1.- Escuela Providencia: kínder a 4ºBásico
- 2.- Liceo J.V. Lastarria: kínder a 4ºBásico
- 3.- Colegio Mercedes Marín: kínder a 4ºBásico
- 4.- Colegio El Vergel: 1º a 4º Básico
- 5.- Colegio Juan Pablo Duarte: kínder a 4ºBásico

### **Programa Espacios Amigables.**

El programa Espacio Amigable, se enmarca en un conjunto de acciones del Programa Nacional de Salud de Adolescentes y Jóvenes del Ministerio de Salud, iniciando con el Control de Salud Joven Sano en el año 2012. Luego, en el 2013 se elaboran las Orientaciones Técnicas para el Control de Salud Integral de Adolescentes, llamado “Control Joven Sano” para, posteriormente, incorporarse como un Programa de Reforzamiento de la Atención Primaria (MINSAL, Orientaciones Técnicas para el Control de Salud Integral de Adolescentes, 2016, p. 6).

Es así como, mientras que algunos programas funcionan dentro de algunos CESFAM, otros, lo hacen al interior de los colegios, de forma itinerante. Este último, es el caso del Espacio Amigable Providencia, que, considerando el bajo número de adolescentes que tiene previsión de salud de FONASA y que a la vez no están inscritos en los CESFAM de la comuna, se estimó necesario realizar las funciones dentro de los establecimientos educacionales, independiente de su previsión de salud y centro de salud de referencia. Dado lo anterior, a partir de marzo del

2020, se tomó la decisión de concentrar las atenciones en sólo dos colegios de la comuna: Liceo José Victorino Lastarria y Liceo Alessandri Palma.

Considerando la actual situación sanitaria y anterior a ella los desórdenes del estallido social, se vio la necesidad de generar una estrategia de atención integral para la atención durante periodos críticos que involucren el cierre de los establecimientos educacionales donde funciona el Programa Espacio Amigable Providencia, brindando acceso a la salud mental y salud sexual-reproductiva a jóvenes entre 15 a 19 años a través de una forma remota.

Para ello, dentro de las atenciones que se realizan tanto de manera presencial como remota están:

- Control de salud integral de adolescentes 10 a 19 años: Se aplicará la Ficha CLAP, la cual permite evaluar el estado de salud, y el normal crecimiento y desarrollo, fortaleciendo los factores y conductas protectoras e identificando precozmente los factores y conductas de riesgo, así como los problemas de salud, con el objeto de intervenir en forma oportuna e integral. Ahora bien, dado que el examen físico no se puede hacer de forma virtual, se procede a citar al estudiante una vez iniciadas las clases.
- Consejería en adolescentes para la prevención del embarazo no deseado, infecciones de transmisión sexual y VIH/sida: Intervención psicosocial para fomentar y apoyar la toma de decisiones y el desarrollo de conductas informadas y protectoras, en el ejercicio de la sexualidad, de manera de prevenir un embarazo no deseado, Infecciones de Transmisión Sexual y el VIH/SIDA en adolescentes.
- Consulta por anticoncepción de emergencia: Es la atención que las mujeres pueden recibir entre los tres a cinco días siguientes a una relación sexual sin protección anticonceptiva, con el fin de evitar un embarazo no deseado.
- Consejería en salud sexual reproductiva: Fortalecer la capacidad para toma de decisiones y el desarrollo de conductas informadas y responsables en el ámbito de la sexualidad. A través de esta consejería se pretende evitar riesgos de un embarazo no planificado, contagio de ITS/VIH/SIDA y otros riesgos asociados a las conductas sexuales.
- Consejería para adolescentes con dudas en la orientación sexual e identidad de género dirigida a adolescentes que se definen como LGBT, tiene como objetivo acompañar en la definición y consolidación de su identidad, con los cambios propios del desarrollo en la esfera física, cognitiva, psicológica y social de la adolescencia.
- Intervenciones motivacionales preventivas de uso de sustancias en adolescentes: destinada a ayudar a las personas a modificar sus hábitos o conductas en relación al consumo de alcohol y otras drogas.

- Otro tipo de atención de Salud Mental, dependiendo de las necesidades e intervenciones que se requiera en la línea de la orientación, consultas o consejerías de Salud Mental.
- Talleres de promoción/prevención.
- Actividades del Consejo Consultivo.

**Programa de Atención de Salud Integral de niños, niñas, adolescentes y jóvenes vinculados a la red de programas de SENAME en APS.**

Este programa pesquisar las necesidades de cada centro y adecuar las estrategias de intervención acorde a cada Residencia. Considerando que, durante el segundo semestre, los casos de contagio disminuyeron, esto permitió, que matronas como psicólogas pudieran acudir a cada centro a realizar los talleres y consejerías dentro de cada Residencia Familiar.

Residencias o Dispositivos SENAME del territorio:

**Tabla N°33: Residencias SENAME.**

Residencias o Dispositivos	Número de niños en residencia o dispositivos	Rango edades
Residencia Familiar Carlos Antúnez	15	7-13 años
Residencia Familiar Bilbao	14	7-13 años
Residencia Familiar Padre Mariano	14	7-13 años
Residencia Familiar Maruri	9	15-19 años

Fuente: Registro Local

Durante el año 2020 a través de reuniones de gestión con las distintas Residencias Familiares, se evidencio la necesidad de implementar talleres que permitieran el abordaje de la Sexualidad acorde a la edad de cada niño, niña o adolescente, se realizó una propuesta según la necesidad de cada Residencia Familiar, donde el tema en común fue la Sexualidad.

- RF Carlos Antúnez, se realizó 1 taller grupal de 4 sesiones para los más grandes, y consejerías individuales para los más pequeños.
- RF Bilbao se solicitó que se realizaran 2 talleres distintos; uno para hombres, otro para mujeres. Cada uno de estos talleres duró 4 sesiones. Y para el caso de un niño de 7 años se realizaron consejerías individuales.

- RF Padre Mariano solicitó 2 talleres grupales y el resto, consejerías individuales. En este caso hubo mayores ajustes dado que el contexto del grupo parecía mayormente inestable en comparación al resto de las Residencias, por lo que hubo mayor flexibilidad con sus procesos internos.

- RF Maruri, dado que se trataba de un grupo de adolescentes, se realizó una encuesta dirigida a los adolescentes para determinar sus inquietudes y necesidades. En torno a lo que marcaron como opción, se programó un taller y consejerías individuales, los que finalmente terminó por ser en su totalidad consejerías individuales.

En el caso de la totalidad de las Residencias Familiares donde se implementó el Programa, se realizó un informe de retroalimentación que le permitiera a cada residencia contar con información acerca de los trabajados, metodologías utilizadas, fotos de los trabajos realizados (excluyendo a los NNA, por confidencialidad) y sugerencias a profundizar en el futuro.

Para el presente año se enfocará el trabajo en realizar las siguientes mejoras:

Ámbito	Actividad
Coordinación intra e intersectorial	Generar instancias que permitan coordinar con el sector de salud, pero también con otros sectores (educación, social, DIDECO, etc.) un plan integral para abordar las distintas temáticas, de manera de no sobreintervenir a los NNAJ.
Promoción y prevención	En el ámbito de Promoción y Prevención, revisar la línea programática de esta área que tiene cada Residencia Familiar, para que la propuesta pueda ser desarrollada entre ambas. De esta manera, se pretende también trabajar con los Educadores de turno que ya han desarrollado un vínculo con los mismos NNA, generando instancias para sea el mismo equipo de la residencia los principales promotores de salud y prevencionistas de situaciones de riesgos (alimentación saludable, hábitos de sueño, hábitos de estudio, etc.)
Atenciones de Salud	Implementar protocolos de derivación y retroalimentación.
Otros	Considerando las intervenciones en red, para el caso de la RF Maruri, dado que es el único dispositivo con adolescentes, se sugiere mantener el vínculo con este centro para que el Programa Espacio Amigable, a través del Consejo Consultivo de Jóvenes de Providencia (CCJP), mantenga el contacto con ellos. Al respecto, se puede indicar que la primera reunión (virtual) del CCJP sostenida el 06 de enero del 2021, llegó un joven de Maruri para participar de esta reunión, motivado por este espacio de participación ciudadana. Se espera que se vayan sumando más jóvenes de la residencia con el paso de los meses.

## 12.2. Área adulta y adulto mayor.

En los últimos años se ha producido una transición epidemiológica en el país, en donde en la actualidad cerca de un 84% de la carga de enfermedades que afectan a la población son por patologías crónicas, ya sean, digestivas, cardiovasculares, cerebrovasculares y cánceres, las que a su vez son responsables de más de un tercio de las muertes de los chilenos con más de 24.000 defunciones anuales aumentando la mortalidad desde 15% el año 1970 a 28% al 2007.

De eso da cuenta la última Encuesta Nacional de Salud 2010, la que arrojó entre otras cosas, que un 67% de la población mayor de 15 años tiene sobrepeso o es obesa, un 26,9% padece hipertensión, un 9,7% es diabética, un 88,6% es sedentaria y a esto se suma aumento de la expectativa de vida y la decreciente tasa de natalidad se traducen a un aumento en la morbilidad, la discapacidad y la mortalidad de la población chilena. Sin embargo, si intervenimos los factores de riesgo tales como, el 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).

Ante este escenario es que se enmarca el Plan Nacional de salud para los objetivos sanitarios al 2020 y la Estrategia Nacional de Salud para el cumplimiento de los objetivos Sanitarios de 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.

Es importante resaltar que debido a la pandemia por COVID-19 y la campaña de vacunación las actividades ejecutadas en los centros de salud en el periodo enero a junio 2021 correspondiente a los exámenes preventivos han disminuido, ya que, a nivel comunal solo se han realizaron 108 exámenes de medicina preventiva del adulto (EMPA) en usuarios de 20 a 64 años, lo que se espera repuntar en el segundo semestre de este año.

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 2020), contamos con una población bajo control en el Programa de Salud Cardiovascular distribuida de la siguiente manera:

**Tabla N°34: Población bajo control en el Programa de Salud Cardiovascular diciembre 2020.**

CONCEPTO		Total		
		Ambos	Hombres	Mujeres
NUMERO DE PERSONAS EN PSCV		13.379	4.659	8.720
Clasificación del riesgo cardiovascular	Bajo	4.787	1.270	3.517
	Moderado	2.853	886	1.967
	Alto	5.739	2.503	3.236
Personas bajo control según patología y actores de riesgo (existencia)	Hipertensos	10.752	3.820	6.932
	Diabeticos	3.789	1.699	2.090
	Dislipidemicos	8.385	2.751	5.634
	Tabaquismo $\geq$ 55 años	1.410	540	870
	Antecedentes de infarto agudo al miocardio (iam)	777	477	300
	Antecedentes de enf. cerebro vascular	783	320	463
Hipertensos	Sin enfermedad renal (s/erc)	7.570	2.630	4.940
	Etapa g1 y etapa g2 (vfg $\geq$ 60 ml/min)	4.285	1.482	2.803
	Etapa g3a (vfg $\geq$ 45 a 59 ml/min)	1.003	345	658
	Etapa g3b (vfg $\geq$ 30 a 44 ml/min)	377	136	241
	Etapa g4 (vfg $\geq$ 15 a 29 ml/min)	95	41	54
	Etapa g5 (vfg <15 ml/min)	49	25	24

Fuente: Rayen. REM P4 diciembre 2020. Dirección de Salud.

Cabe destacar que dentro de nuestra población bajo control en el PSCV el 65% corresponde a usuarios de sexo femenino, un 43% tiene un riesgo alto de sufrir eventos cardiovasculares de mayor gravedad, por lo que requieren controles más seguidos (cada 3 meses) para evaluar sus niveles de compensación, adherencia a su tratamiento y disminuir así sus factores de riesgo. Por otro lado, las enfermedades más prevalentes en nuestra población bajo control son la Hipertensión con un 80% y la dislipidemia con un 63% y por último un 12% de nuestra población ya ha sufrido un evento cardiovascular, ya sea infarto agudo al miocardio o accidente cerebrovascular.

Durante enero a junio del 2021 y tal como lo hemos mencionado anteriormente la cantidad de atenciones otorgadas por profesionales en el PSCV de manera presencial y remotas han disminuido debido a la pandemia por COVID-19 y la campaña de vacunación la cual a utilizado a la mayoría del recurso humano disponible en los CESFAM, considerando que comenzó en febrero de este año. Las atenciones se desglosan de la siguiente manera:

**Tabla N°35: Controles Programa de Salud Cardiovascular a junio 2021.**

TIPO DE CONTROL	PROFESIONAL	Total		
		Ambos	Hombres	Mujeres
Controles del PSCV presenciales	Médico	847	309	538
	Enfermera/o	118	37	81
	Nutricionista	433	187	246
	Técnico Paramédico	6	3	3
Llamadas telefónicas o Video llamadas	Médico	939	332	607
	Enfermera/o	586	172	414
	Nutricionista	114	43	71
	Técnico Paramédico	110	32	78
Mensajes de texto	Médico	77	28	49
	Enfermera/o	39	20	19
	Nutricionista	0	0	0
	Técnico Paramédico	0	0	0
TOTAL		3.269	1.163	2.106

Fuente: Rayen, consolidado REM serie A enero a junio 2021.

Es importante destacar que en las atenciones anteriormente descritas siempre se priorizó a los usuarios que requerían el ingreso al programa y por tanto se encontraban recientemente diagnosticados y a quienes presentaban sus patologías descompensadas. En dichos pacientes se implementó la estrategia como entrega de glucómetros o tensiómetros a domicilio durante el periodo de compensación y ajuste a medicamentos apoyando con atenciones domiciliarias o videollamadas con diversos profesionales, con la finalidad de prevenir aglomeraciones en los CESFAM de la comuna y prevenir contagios. De esta forma se lograron los siguientes datos de compensación los cuales se encuentran relacionados con el segundo objetivo estratégico que busca prevenir y reducir la morbilidad, discapacidad y mortalidad prematura por afecciones crónicas no transmisibles, trastornos mentales, violencia y traumatismos:

- Diabetes Mellitus: Cumplimiento del 17% alcanzando un 61% de la meta entregada para la comuna de Providencia.
- Hipertensión arterial: Cumplimiento del 21.6% alcanzando un 44.5% de la meta entregada para la comuna de Providencia.

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 2022 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 y de actividad física para el programa de salud cardiovascular, 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.

En relación con la población Adulto Mayor, las estrategias nacionales destinadas a abordar esta etapa del ciclo vital se enmarcan en el Objetivo Estratégico 4, específicamente en el 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 examen de medicina preventiva del adulto mayor (EMPAM) podemos conocer el grado de autovalencia o dependencia de las personas mayores y establecer estrategias que permitan mejorar su calidad de vida, los cuales se han realizado de enero a junio de este año 240 EMPAM en la comuna.

En Providencia, según los datos estadísticos obtenidos del REM de diciembre 2020 se cuenta con una población bajo control, distribuida según el grado de funcionalidad de la siguiente manera:

**Tabla N°36: Condición de Funcionalidad de los pacientes de los CESFAM de Providencia a diciembre 2020.**

CONDICIÓN DE FUNCIONALIDAD	Total		
	Ambos	Hombres	Mujeres
Autovalentes sin riesgo	6.006	2.028	3.978
Autovalente con riesgo	1.873	623	1.250
Riesgo de dependencia	402	123	279
<b>SUBTOTAL (EFAM)</b>	<b>8.281</b>	<b>2.774</b>	<b>5.507</b>
Dependiente Leve	474	130	344
Dependiente Moderado	145	31	114
Dependiente Grave	149	41	108
Dependiente Total	224	50	174
<b>SUBTOTAL (INDICE BARTHEL)</b>	<b>992</b>	<b>252</b>	<b>740</b>
<b>TOTAL, PERSONAS MAYORES EN CONTROL</b>	<b>9.273</b>	<b>3.026</b>	<b>6.247</b>

Fuente: Rayen. REM P4 diciembre 2020. Dirección de Salud.

De la tabla destaca que dentro de la población bajo control 67% corresponden a mujeres, el 65% de la población bajo control es autovalente y un 24% presenta un grado de riesgo en su autovalencia (autovalente con riesgo o riesgo de dependencia). Con respecto a aquellos usuarios que ya presentan algún grado de dependencia, es necesario señalar que el 48% es dependiente leve y un 38% es dependiente severo, según el Índice de Barthel (herramienta de evaluación de funcionalidad). Esto hace necesario intervenir a los usuarios con riesgo de dependencia para evitar su progreso a una dependencia leve y a su vez, evitar que su deterioro avance rápidamente a una dependencia severa, enfocando las estrategias en protección y fomento en salud de nuestros autovalentes, lo que es uno de los objetivos del programa Más Adultos Mayores Autovalentes.

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, tiene los siguientes objetivos:

- Tener un 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.
- Tener un porcentaje de cuidadoras que cuentan con examen preventivo vigente, acorde a OOT (Orientaciones Técnicas) ministeriales. Se solicitan alcanzar un 75% de esta población.
- Tener un porcentaje de a lo menos un 80% de cuidadoras/es de personas con dependencia severa del programa evaluados con Escala de Zarit.
- Tener un 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 han primado las visitas domiciliarias de morbilidad y de procedimientos, sin embargo, se han realizado 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 461 visitas domiciliarias integrales y 1.500 visitas de procedimiento y tratamiento al corte de junio 2021. Se espera poder retomar las actividades planificadas en los planes de cuidado y se realizarán capacitaciones a cuidadores de manera remota, para continuar el 2022 con las diferentes actividades de manera presencial en domicilio o teleconsulta. Por otro lado, durante el periodo comprendido entre enero a junio, se ha mantenido el trabajo con los 58 establecimientos de larga estadía (ELEAM) logrando:

- Coordinar de mejor manera la campaña de vacunación contra el COVID-19 e influenza 2021.
- 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-19.
- 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-19 en estas Instituciones y disminuir la mortalidad en residentes. Se espera para el 2022 mantener esta articulación con ELEAM, APS Providencia, INGER y SSMO.

### Convenio Programa Elige Vida Sana (PEVS).



Programa ministerial que data del año 2015 que 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 cumple con los criterios de inclusión del programa (de 0 a menores de 65 años, incluyendo a la embarazada), contribuyendo así, en la disminución de los factores de riesgo tales como el sobrepeso, obesidad y sedentarismo en relación a la condición física y en los hábitos de alimentación de los beneficiarios, siendo nuestros puntos de atención presencial los centros de salud, centros educacionales, gimnasios municipales, entre otros. Esta estrategia incluye actividades grupales e individuales por un periodo de 6 meses en establecimientos de salud y 8 meses en los establecimientos educacionales.

Debido a que aun continuamos en pandemia y por tanto las actividades presenciales se encuentran suspendidas, los centros educacionales cerrados, los centros municipales y el personal de los centros de salud familiar (CESFAM), incluyendo a los equipos que llevan a cabo este programa avocados en la campaña de vacunación, es que no logramos intervenir a la mayoría de los beneficiarios de manera presencial, por lo que continuamos ajustándonos a la realidad de cada usuario y muchas veces realizando talleres remotos, consultas a través de llamados telefónicos o videollamadas. Cabe destacar que los equipos del PEVS que se encuentran en cada uno de los CESFAM de la comuna, además de ser un apoyo en la campaña de vacunación contra el COVID-19 e influenza, siguen apoyando en la entrega de alimentos y medicamentos en domicilio, son parte de equipos que realizan operativos de búsqueda activa y tomas de PCR, se encuentran realizando triage, entre otras actividades.

De igual forma se ha logrado realizar las atenciones que se describen en la tabla de a continuación, se han concretado salidas grupales mensuales y se han realizado diversas intervenciones en plataformas virtuales.

**Tabla N°37: Actividades realizadas por el PEVS entre enero y junio del 2021.**

ACTIVIDAD	TOTAL
Evaluación Actividad Física	56
Consulta Nutricional	107
Consulta Psicólogo	96
Círculos de Actividad Física	32
Círculos de Vida Sana	52
Información de actividades físicas enviadas por teléfono	13
Información de Nutrición enviada por teléfono	15
Información por Psicólogos enviada por teléfono	4
Videos de Actividad Física subido a las Redes Sociales	7
Videos de Vida Sana subido a las Redes Sociales	74

Fuente: Registro estadísticos mensuales

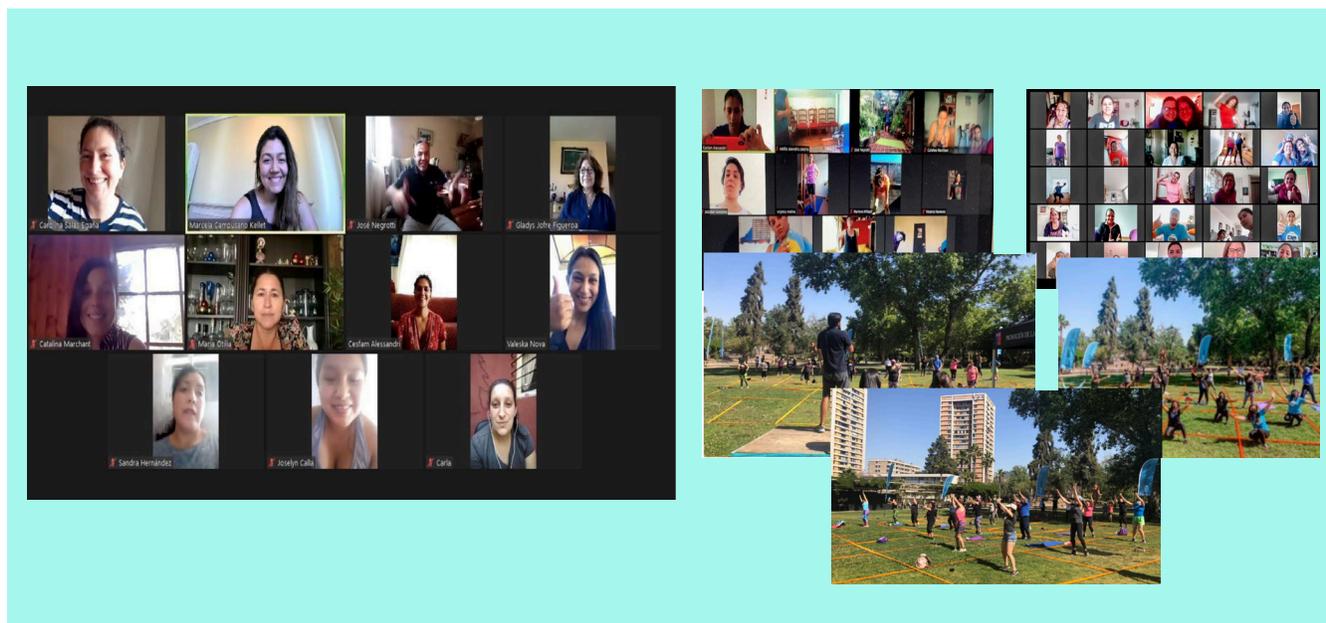
**Tabla N°38: Ingresos según porcentajes pactados con el SSMO.**

RANGO DE EDAD DE LOS BENEFICIARIOS	% DISTRIBUCIÓN DE LOS CUPOS	CANTIDAD DE INGRESOS A REALIZAR AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	LOGRADO A JUNIO 2021	% LOGRADO A JUNIO 2021
Embarazadas y mujeres postparto hasta el 8° mes	5%	28	13	47%
Niños de 6 meses hasta 5 años	10%	55	0	0%
Niños, niñas y adolescentes de 6 hasta 19 años, incluyendo a mujeres postparto.	25%	138	1	1%
Adultos de 20 hasta 64 años.	60%	330	155	47%
Total	100%	550	169	31%

Fuente: Registro Local Programa

## Talleres Psicólogo online

## Talleres de actividad física online



## Convenio Programa Más Adultos Mayores Autovalentes (MÁS AMA).



Este programa se relaciona con lo planteado por el ministerio de salud en los Objetivos Estratégicos para la década del 2010 - 2020, que buscan reducir la mortalidad y mejorar la salud de las personas a lo largo del ciclo vital y reducir los factores de riesgo asociados a la carga de enfermedad, a través del desarrollo de hábitos y estilos de vida saludables.

Por ello el Programa 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 que busca articular al intersector y generar los ejes centrales para capacitar a los líderes comunitarios.

Las actividades clínicas y comunitarias son realizadas por una dupla conformada por un kinesiólogo/a y un terapeuta ocupacional los cuales se encuentran insertos en cada CESFAM de la Comuna. 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 las personas mayores, prevención de caídas, enfermedades crónicas, higiene del sueño, protección articular, participación comunitaria, determinantes sociales en salud, historia e identidad, liderazgo, las emociones, entre otras.

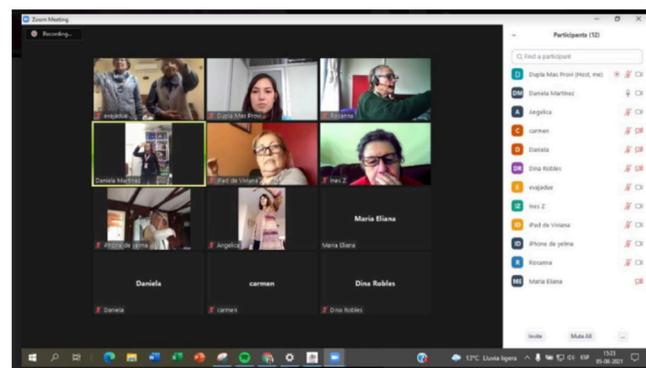
Al igual que los otros convenios o programas de salud se han visto afectados por la pandemia y el proceso de vacunación contra COVID-19 e influenza, por lo que las duplas han tenido que redistribuir sus funciones y apoyar activamente en los equipos de trazabilidad, operativos de toma de PCR, entrega de alimentos y medicamentos a domicilio, en los equipos de vacunación, entre otros. Sin embargo, mantienen la mayoría de los ingresos y seguimientos de manera remota, a través de llamados telefónicos o videollamadas y sesiones educativas a través de plataformas virtuales y revistas generadas durante el 2020, además de potenciar visitas domiciliarias para ingresos, seguimientos, acompañamiento y entrega de beneficios tales como cajas de mercadería, mascarillas y alcohol gel.

**Tabla N°39: Actividades realizadas por el MÁS AMA entre enero y junio del 2021.**

ACTIVIDAD	TOTAL
Ingresos	173
Egresos	13
Taller estimulación motora y prevención de caídas	64
Taller estimulación cognitiva	57
Autocuidado y estilos de vida saludables	17
Llamadas telefónicas	161
Video llamadas	9
Contacto individual por mensaje en redes sociales	2

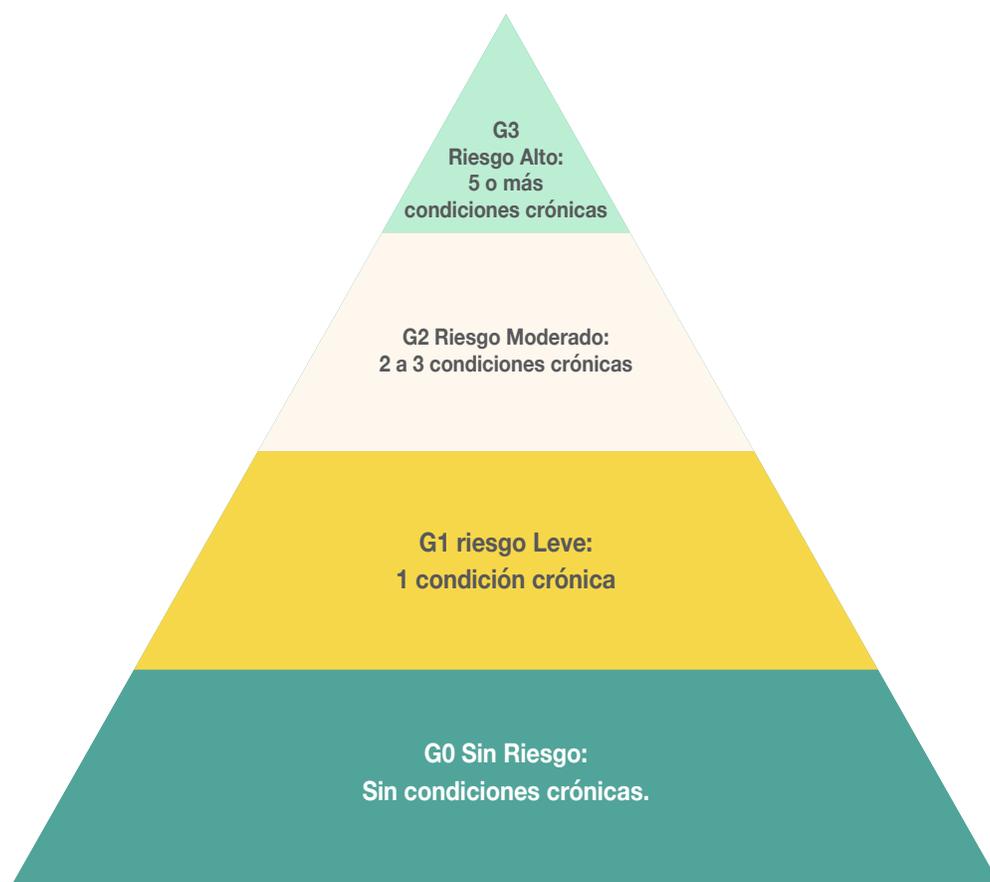
Fuente: Registro interno Mas adulto mayores 2021

## Revistas, edición N°2 y N°3



## Estrategia de Cuidado Integral centrado en las personas (ECICEP).

La ECICEP, más conocida como multimorbilidad, es una estrategia para la promoción, prevención y manejo de los usuarios que se encuentran en situación de cronicidad, es decir que tengan 2 o más enfermedades crónicas y está orientada a otorgar un cuidado integral y continuo, que logre ser también una herramienta de acompañamiento para la persona, su familia y/o cuidadores. Para ello es necesario categorizar a los usuarios, desde G0 a G3, según su nivel de riesgo, siendo nuestro grupo objetivo aquellos usuarios en G3 los cuales presentan 5 o más enfermedades crónicas lo cual genera un alto riesgo en salud.



La estrategia contempla a un equipo de salud compuesto por enfermera, técnico paramédico, médico de cabecera, químico farmacéutico y asistente social insertos como plan piloto en el CESFAM Aguilucho quienes realizan el ingreso y generan un plan de cuidados integral consensuado y ajustado a las necesidades de cada persona, posteriormente realizan los seguimientos necesarios para compensar y generar el bienestar del paciente. Durante este año logramos 26 ingresos y usuarios bajo control con excelentes resultados de compensación. Para llevar a cabo los seguimientos y contribuir al plan de tratamiento los equipos desarrollaron diversas estrategias, tales como llamados telefónicos, talleres virtuales, grabación de capsulas educativas para ser enviadas a los usuarios, entre otros.

Actualmente estamos realizando las gestiones pertinentes para que este programa este presente en los 3 CESFAM de la comuna, lo cual se ha visto retrasado por la pandemia y el proceso de vacunación. Sin embargo y de igual forma se ha logrado avanzar en la capacitación básica para los profesionales que llevan a cabo esta estrategia y las próximas se encuentran en proceso de licitación por el Servicio de salud Metropolitano Oriente.



### 12.3. 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:

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

Para cuantificar los objetivos sanitarios de nuestro país, y garantizar que las prestaciones se otorguen a las respectivas poblaciones a cargo, se han establecido distintitos indicadores pertenecientes a “Metas sanitarias” e “Índice de Actividad de Atención Primaria (IAAPS)”. Los resultados de los indicadores del programa a junio 2021 son:

### **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.

Para asegurar a las usuarias la toma de este examen, semanalmente las matronas de cada CESFAM contactan telefónicamente a aquellas mujeres que les corresponde repetir el PAP, además se mantiene disponibilidad de agenda para aquellas que consultan de manera espontánea y a las usuarias que se inscriben en los CESFAM de la comuna se les entrega de inmediato hora para realizar el Papanicolaou, permitiendo mantener la cobertura en la pesquisa de Cáncer Cervicouterino.

### **Ingreso precoz de embarazo.**

Con el objetivo de pesquisar oportunamente la morbi-mortalidad materno infantil, se ha fijado como meta para el año 2021 que el 90% del total de gestantes ingresadas a control de embarazo sea antes de las 14 semanas de gestación. A julio 2021, la comuna logra un 97.6% de cumplimiento, en este aspecto, es importante mencionar, que esto nos permite detectar tempranamente patologías durante la gestación.

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

El brote de infección respiratoria aguda asociada a un nuevo coronavirus ha venido a tensionar los sistemas sanitarios, en este contexto, estamos frente al riesgo que, principalmente los jóvenes, presenten resultados adversos en materia de Salud Sexual y Reproductiva debido a la falta de continuidad en la atención, es por esto que, se han tomado medidas con la finalidad de mantener los cuidados en Salud Sexual, por lo que se ha reforzado principalmente la teleconsultas para la atención de adolescentes, los contactos telefónicos y se ha mantenido la atención de manera presencial para aquellos jóvenes que lo requieren, lo que nos ha permitido mantener la cobertura de método anticonceptivos en adolescentes de 15 a 19 años 26.9%, cumpliendo con la meta propuesta para el año 2021 de un 25%.

Además, durante este año, como medida adicional para mantener la salud sexual de la población adolescente, 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.

## **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 realiza la Toma de Test Rápido VIH (TRVIH), y examen endovenoso ELISA, a todo usuario que desee su toma, independiente de su previsión, por lo que este año, a Julio 2021 se han realizado 584 exámenes endovenosos ELISA, además se han tomado 498 TRVIH, logrando un total de 1082 exámenes para la pesquisa de VIH.

Como estrategia para aumentar la detección del virus, se han programado distintas campañas extramuros para la toma de TRVIH, buscando facilitar el acceso de este examen a la comunidad, realizando de enero a julio 2021 un total de 9 campañas extramuros en distintos puntos de vacunación COVID, los que incluyen, Gimnasio El Aguilucho, Mercado Providencia, Montecarmelo y Castillo Sermini.

Además de las estrategias ya mencionadas, se han realizado importantes esfuerzos para aumentar el uso de la Profilaxis Pre-Exposición a la infección por VIH (PrEP), la que consiste en el uso de antirretrovirales de manera preventiva para evitar la transmisión del virus, que tiene un potencial preventivo en conjunto con el uso de preservativo, de casi el 96%. Para aumentar el uso de PrEP, se han realizado capacitaciones a los profesionales de salud de todos los centros de salud, logrando mayor difusión de este tratamiento, lo que nos ha permitido este año 2021 el ingreso de 14 usuarios a la profilaxis, lo que representa un aumento considerable en comparación a los 7 ingresos que se registraron el año 2020.

## **Hitos e innovaciones 2021.**

- Aumento de matronas capacitadas en inserción del anticonceptivo “Mirena”, “Jadelle” e “Implanon”.
- Teleconsulta realizada por matronas y ginecólogo.
- Talleres para gestantes de manera remota.
- Talleres Sexualidad y Afectividad para liceos de la comuna de manera remota.
- Campañas Test Rápido VIH en los puntos de vacunación COVID-19.
- Adquisición de material educativo en temáticas de Salud Sexual y Reproductiva.
- Capacitación a médicos, enfermeras y matronas en temáticas de Profilaxis Pre-Exposición VIH (PrEP).
- Rescate telefónico a adolescentes para mantener la continuidad del uso de métodos anticonceptivos.
- Rescate telefónico para la toma de Papanicolaou en nuestras usuarias.

## **Estrategias 2021-2022.**

- Incorporación de un nuevo método anticonceptivo (Anillo vaginal anticonceptivo combinado)
- Mantener las atenciones por teleconsulta.

- Aumentar la cantidad de campañas TRVIH extramuro.
- 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.
- 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.
- 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.
- Contribuir a la reducción de la mortalidad por Cáncer de mama, sensibilizando a nuestras usuarias en autoexamen de mama y toma de mamografía oportuna.

## 12.4. Salud mental en atención primaria.

**Los servicios de Salud Mental de la comuna se organizan de la siguiente manera:**

- **Atención Primaria:** la comuna cuenta con 3 CESFAM, 2 CECOSF y 1 SAPU. En ellos se desarrollan los ejes de Promoción, Prevención y Tratamiento en Salud Mental, abarcando diversas temáticas.
- **Atención Secundaria:** COSAM (Centro de Salud Mental), en donde se desarrollan acciones de Tratamiento y Rehabilitación en Salud Mental, abordando temáticas específicas en lo infantojuvenil y adulto (depresión, bipolaridad, esquizofrenia, relaciones violentas, dependencia a sustancias, entre otras).
- **Atención Terciaria:** Hospital Luis Calvo Mackenna y Hospital Salvador, en específico las unidades de psiquiatría/psicología.

De este modo, nuestros usuarios inscritos y validados acceden a la oferta de Salud Mental mediante los 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, basado en el modelo de salud familiar y salud mental comunitaria, en el que se incluye la intervención individual y familiar por equipos multidisciplinarios, visitas domiciliarias, talleres grupales, coordinación con redes comunales y extraterritoriales.

Frente a la emergencia sanitaria mundial, los esfuerzos se han redoblado considerando el aumento de la población inscrita y las diversas y convergentes temáticas en salud mental que se han presentado. La atención presencial individual y grupal, debió abrirse al uso de la tecnología para poder acceder de un grupo significativo de la población. Esto significó habilitar a los equipos que trabajan en salud mental de herramientas físicas y teóricas para su desempeño.

Por una parte, se implementó el uso de celulares, Tablet y computadores que favorecieran los llamados telefónicos, la tele consultas individuales y grupales, la elaboración de material digital con el fin de mantener activa la intervención y acompañar al usuario. Por otra, se sensibilizó a los profesionales en la intervención remota, favoreciendo la reflexión, la motivación, escucha activa y la mantención del vínculo como pilares fundamentales de acompañamiento.

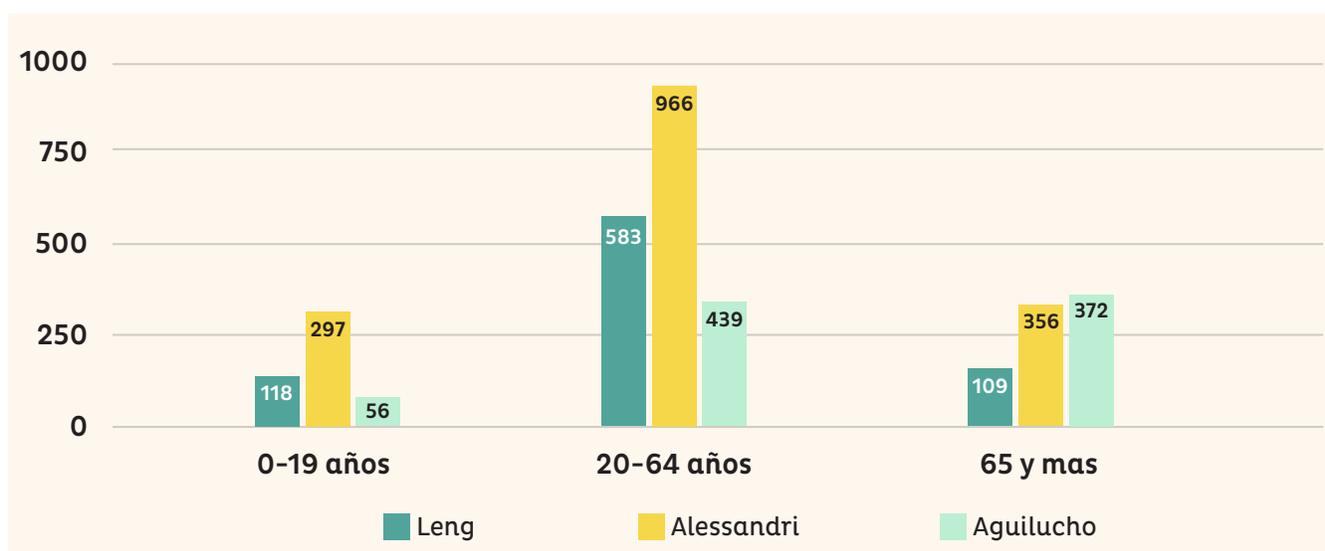
Y, cuando no se contaban con estas posibilidades, se implementó un trabajo más detallado y oportuno de coordinación en acciones comunitarias beneficiosas, en las cuales las organizaciones comunitarias, la comunidad organizada y las instituciones comenzaron un trabajo fecundo.

### **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 Julio del 2021 (último REM P06, serie Poblacional, Validado por el Servicio de Salud a la fecha), 2.567 personas son parte de la población de salud mental de atención primaria, compuesta mayoritariamente por mujeres (N= 2.453, un 74.42%) y los hombres representan un 25.58% (N= 843).

Los usuarios entre 20 y 64 años alcanzan a 1.990, es decir un 60.4% de la población bajo control de salud mental. El rango etario de 0 a 19 años son N= 471 (14,3%) y el rango de 65 y más años son N= 837 (25,3%).

**Gráfico N°20: Población beneficiaria Programa de Salud Mental CESFAM.**



Fuente: Local REM serie P

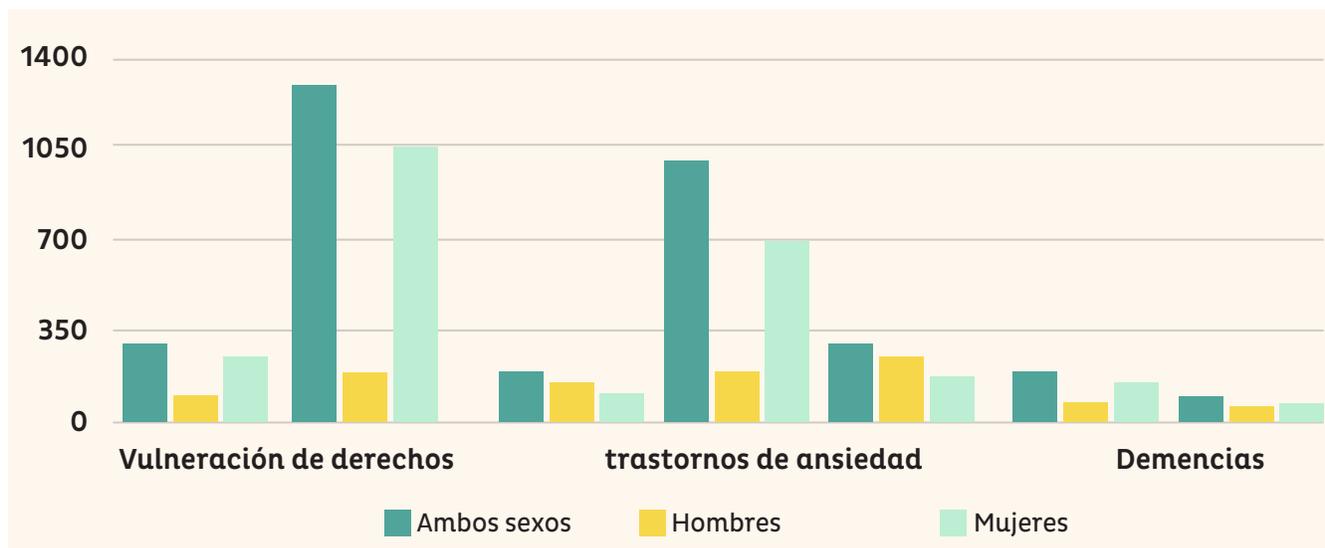
Se observa una demanda mayor en el tramo etario 20 a 64 años y siendo considerablemente mayor en población femenina por sobre masculina tanto en los tramos adultos como adulto mayor sobre 65 años

**Tabla N°40: Población bajo control 2017 al 2021.**

Población bajo control Salud Mental	CESFAM Alessandri y CECOSF Marín	CESFAM Aguilucho y CECOSF Andacollo	CESFAM Leng	Total
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
Diciembre 2020	1.658	1.262	756	3.676
Julio 2021*	1.619	867	810	2.567
Promedios	1.537	962	1.110	3.426

Fuente: Local REM serie P

**Gráfico N°21: Diagnósticos prevalentes Salud mental por sexo, población bajo control Salud mental Atención Primaria.**



Fuente: Local REM serie P

En términos de prevalencia diagnóstica y composición de necesidades de nuestra población, destacan trastornos afectivos con un 53%, Trastornos de Ansiedad 25%, Trastornos del Comportamiento Infancia y Adolescencia 6%, Trastornos por consumo de sustancias 4%, Trastornos de personalidad 3% y Demencias con un 1%.

Dentro de los determinantes sociales, la intervención en las consecuencias de vulneraciones de derechos, violencia y abuso sexual alcanza al 8% de la población bajo control.

Adicionalmente a nuestra oferta estable en Salud Mental, contamos para nuestros CESFAM y CECOSF con dos convenios con el Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

### **Convenio DIR (Detección, intervención y referencia asistida).**

Orientado al reforzamiento de la detección 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 la crisis sanitaria se mantuvieron las acciones de pesquisa en controles y consultas de morbilidad y la intervención y referencia asistida de los usuarios con temáticas de consumo problemático, 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 NNA Alto Riesgo (Acompañamiento de salud mental, niños, niñas y adolescentes en alto riesgo psicosocial).**

El cual se encuentra presente en el CESFAM Dr. Hernán Alessandri. 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.

### **Líneas de acción Salud Mental APS 2022.**

- **Promoción:** mantener acciones promocionales vincula con actores sociales de la comunidad y otras instancias comunales., realización de foros, charlas, conversatorios, actividades digitales, podcast que entregan información sobre acciones que refuercen los factores protectores.
- **Preventiva:** mantener el vínculo con Educación y Senda Previene para fortalecer la mirada y trabajo en temáticas sensibles como son el consumo de sustancias, 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.
- **Tratamiento:** aumentar la oferta de acciones de acompañamiento psicosocial tanto desde la intervención en crisis, los apoyos económicos, la inserción en actividades recreativas y laborales, para enfrentar y amainar la explosiva demanda en problemas de salud mental relativos 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 y la migración.

## 12.5. Servicios de Apoyo.

Cuando nos referimos a Servicios de Apoyo, estamos haciendo mención al equipo que se encuentra realizando diversos procedimientos en nuestros centros de salud compuesto por TENS y Enfermeras que son parte fundamental del quehacer diario, contribuyendo al mejoramiento continuo de nuestros usuarios. 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.**

- Se incorpora en todos nuestros centros la posibilidad de enviar las muestras a procesar a un nuevo laboratorio, "Laboratorio BioData".
- A pesar de las cuarentenas impuestas, la unidad de toma de muestra, se reestructuran con la finalidad de continuar con sus atenciones, respetando los aforos correspondientes, con la finalidad de salvaguardar la salud de nuestros usuarios.
- Se realiza la toma de Anticoagulante en todos nuestros centros, los cuales anteriormente debían ser realizados por el hospital, inclusive en nuestros usuarios dependientes severos, se coordina la toma de esta en domicilio, junto con la entrega del esquema y medicación correspondiente.
- Se renuevan las mesas auxiliares de extracción sanguínea.

### **Unidad de Procedimientos.**

- Incorporación en la unidad de cirugía menor un sanitizador ambiental, con la finalidad de continuar con nuestras cirugías menores, contando con los resguardos para nuestros usuarios.
- Instalación de Ducho-terapia en CESFAM Dr. Hernan Alessandri, la cual permite realizar de manera óptima las curaciones de heridas más complejas, entre ellas; heridas tipo 4, quemaduras extensas y heridas traumáticas, entre otras, ayudando en el proceso de recuperación de estas.

### **Unidad de Esterilización.**

Contamos con una unidad destinada a la esterilización de nuestro instrumental, con la finalidad de asegurar la correcta eliminación de los microorganismos, la cual se encuentra ubicada físicamente en CESFAM El Aguilucho, es en este centro donde se recopilan todos los materiales de los demás centros de salud, para su posterior proceso de esterilización.

Este año 2021 se realiza la compra de una nueva unidad que permite la esterilización mediante el Vapor llamado autoclave, el cual cuenta con una capacidad de 200 litros, permite la esterilización de material quirúrgico y de tela, con una disminución en el tiempo del proceso de esterilización.

### **Vacunatorio.**

- Se aprueba autorización sanitaria para el vacunatorio del CESFAM Dr. Alfonso Leng, permitiendo acercar a la población la posibilidad de adquirir vacunas correspondientes, sin necesidad de tener que viajar a

otros CESFAM de la comuna para ello, aportando a la calidad de vida de nuestros usuarios y usuarias.

- Se adquiere nuevo refrigerador, con la finalidad de salvaguardar las cantidades de vacunas entregadas, el cual cuenta con tecnología que permite la monitorización de Temperatura.
- Pese a la alta demanda y tiempo empleado en vacunación COVID-19, no se interrumpe la administración de vacunas del calendario nacional de inmunizaciones.

### **Líneas de trabajo 2022.**

Dentro de las líneas de trabajo que nos hemos propuesto desarrollar durante el siguiente año:

- Mantener las prestaciones en cuanto a curaciones, evaluando de manera constante el mejoramiento continuo y la implementación de nuevos insumos de calidad los cuales nos ayuden con la evolución favorable de nuestros usuarios.
- Continuar con el proceso de vacunación, incorporando lineamientos ministeriales a nuestro quehacer diario, con la finalidad de resguardar la salud de nuestra población.

# 13

## 13. GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES).

La Ley 19.966, promulgada el 15 de agosto del 2004, establece un régimen de garantías en salud, siendo un instrumento de regulación sanitaria que forma parte del régimen de prestaciones en salud. 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 o conforme a lo establecido en la Ley N° 18.469.

El régimen general de garantías contendrá, además, Garantías Explícitas en Salud relativas a acceso, calidad, protección financiera y oportunidad con que deben ser otorgadas las prestaciones asociadas a un conjunto priorizado de programas, enfermedades o condiciones de salud. El Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional deberán asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus respectivos beneficiarios.

Las Garantías Explícitas en Salud son constitutivas de derechos para los beneficiarios y su cumplimiento podrá ser exigido ante el Fondo Nacional de Salud o las Instituciones de Salud Previsional, la Superintendencia de Salud y las demás instancias que correspondan.

En Providencia, se cuenta con equipos encargados específicamente de esta área, Monitores y digitadores por cada centro y también un referente comunal, que resguardan el correcto funcionamiento, registro y otorgamiento de las prestaciones de los 85 problema de salud donde participa la atención primaria.

**Tabla N°41: Problemas de salud GES en APS.**

Problema de Salud	Meta
N° 7 - Diagnóstico y tratamiento de Diabetes Mellitus tipo 2: Consultas de morbilidad y controles de crónicos en programas del niño, adolescente, adulto y adulto mayor.	100%
N° 19 - Acceso a Confirmación diagnóstica y tratamiento de IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años: consultas y tratamiento médico y kinésico.	100%
N° 20 - Acceso a diagnóstico y tratamiento de Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más: consultas y tratamientos médicos y kinésicos en programa del adulto mayor.	100%
N° 21 - Diagnóstico y tratamiento de hipertensión arterial primaria o esencial: por consultas y controles, de médicos y otros profesionales para personas de 15 años y más, en programas de adolescente, adulto y adulto mayor.	100%
N° 22 - Acceso sospecha diagnóstica y continuación de tratamiento de epilepsia no refractaria para los beneficiarios desde un año hasta menores de 15 años.	100%

Nº 23 - Acceso a evaluación y alta odontológica integral a niños y niñas de 6 años: prestaciones del programa odontológico.	100%
Nº 26 - Acceso a diagnóstico y derivación para tratamiento de Colicistectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años	100%
Nº 29 - Acceso a diagnóstico y tratamiento (entrega de lentes) de vicio de refracción en personas de 65 y más años	100%
Nº 34 - Acceso a confirmación diagnóstica y tratamiento de la Depresión de manejo ambulatorio en personas de 15 años y más.	100%
Nº 36 - Acceso a ayudas técnicas para personas de 65 y más años, con toa patología que produzca limitaciones en que se requiera órtesis.	100%
Nº 38 - Acceso a diagnóstico y tratamiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica	100%
Nº 39 - Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial moderada y grave en menores de 15 años	100%
Nº 41 - Acceso a tratamiento médico en personas de 55 años y más, con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada	100%
Nº 46 - Acceso a diagnóstico y tratamiento de la urgencia odontológica ambulatoria	100%
Nº 47 - Acceso a tratamiento de Salud oral integral del adulto de 60 años.	100%
Nº 53 - Acceso a confirmación y tratamiento de consumo perjudicial o dependencia de riesgo bajo a moderado de alcohol y drogas.	100%
Nº 61 - Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma bronquial en personas de 15 y más años	100%
Nº 64 - Acceso a consulta médica y tratamiento de prevención secundaria insuficiencia renal crónica terminal.	100%
Nº 66 - Acceso a Tratamiento Salud Oral integral de la embarazada	100%
Nº 76 - Acceso a tratamiento de hipotiroidismo en personas de 15 años y más	100%
Nº 80 - Tratamiento de erradicación de helicobacter pylori	100%
Nº 85 - Acceso a diagnóstico y tratamiento de Alzheimer y otras demencias.	100%

La situación sanitaria actual del país, con la pandemia del COVID 19, ha representado un desafío para todos los sistemas de salud, pero también una oportunidad de replanteamiento sobre el actual funcionamiento de cada área. A nivel ministerial han existido diferentes decretos que permiten la prórroga de los plazos de algunas garantías, pero a nivel comunal hemos decidido entregar de la misma forma las prestaciones, para no vulnerar las necesidades de nuestros usuarios; incluso logramos distribuir tareas y a nuestros equipos para adaptar las atenciones en este contexto desfavorable.

Fuente: Local REM serie P

## 14. 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 N°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 N°49 de la misma.

Para el año 2021 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:

**Tabla N°42: Convenio 2021**

Convenio	Presupuesto
Provisam comunitario	\$330.783.516
Estrategia vacunación	\$25.546.901
TTA	\$130.370.788
Elige vivir sin drogas	\$10.640.536
Provisam	\$56.183.616
Senda previene en la comunidad	\$15.202.812
Viciorefraccion GES+65	\$131.863.200
Resolutividad en APS/ofthalmología	\$79.195.800
Chile Crece Contigo	\$17.650.000
Ges odontológico integral embarazadas	\$13.793.560
Refuerzo pandemia covid 19	\$214.517.277
Sembrando sonrisa	\$4.066.400
Atención odontológica integral dependencia severa.	\$6.964.320
Imágenes diagnósticas.	\$82.695.000
Vida sana.	\$74.742.123
Odontológico integral / mas sonrisas.	\$9.369.200
Odontológico 60 años.	\$91.812.420
Apoyo a la gestion - digitadores.	\$13.777.487

MAIS.	\$47.756.296
Promocion salud SEREMI.	\$12.619.800
Mejora atencion odontológico morbilidad.	\$17.207.040
Resolutividad APS/m gestor.	\$3.987.255
Resolutividad APS/ otorrino.	\$19.232.920
Control joven sano.	\$28.710.775
Resolutividad APS/ cutaneos.	\$19.739.250
Odontológico integral resolutividad.	\$9.621.321
Ges odontologico / 6 años.	\$654.653
Odontológico integral/ hombre escasos recursos.	\$16.489.792
SAPU.	\$142.005.348
Control de salud del niño en el estab. 5 a.	\$9.848.259
Fondo farmacia enfermedades crónicas.	\$182.434.344
Medicina familiar-competencias prof.	\$120.613.757
Acceso odontológico enseñanza media.	\$46.640.800
Más adulto mayor autovalente.	\$92.519.589
FOFAR / TENS.	\$49.229.151
Ejecucion actividades campaña de invierno.	\$2.919.988
Atencion odontológica especialidades PPV.	\$129.833.890
Covid-19.	\$228.414.245
Resolutividad APS/gastroenterología.	\$45.014.550
Acompañamiento a familias con alto riesgo.	\$9.837.681
Misiones de estudio.	\$83.688.996
Centros comunitarios de salud.	\$194.372.015
Derivacion, intervención y referencia oh d.	\$13.707.465
Programa odontología. integral adquisición unididad dental.	\$3.933.229
Atención de salud nna/red SENAME.	\$2.416.150
Capacitación y formación de APS red asiste.	\$21.689.733
CIAM.	\$90.104.596
<b>total</b>	<b>\$2.954.417.844</b>

Fuente: Servicio de Salud Metropolitano Oriente 2021.

## 14.1. Convenios Odontológicos.

Nuestra Comuna consciente de la importancia de la salud bucal se ha comprometido en entregar prestaciones odontológicas oportunas con énfasis en la prevención. Después de un año 2020 y 2021 complejo por las restricciones que impuso la pandemia, los equipos han logrado reactivar en forma exitosa todos los Convenios Odontológicos, incluso aumentando en forma importante los cupos de atención de especialidad, lo que ha permitido mejorar la resolutivez, disminuir las listas de espera y sobre todo entregar tratamientos integrales, que han mejorado la calidad de vida y bienestar de nuestros vecinos. Este año, Los clínicas dentales ubicadas en los CESFAM, CECOSF, Centro de Especialidades Odontológicas y establecimientos de educación de la comuna, continuaran desarrollando una serie de estrategias y programas para dar respuesta a esta necesidad los cuales se desarrollan principalmente en los CESFAM, Centro de Especialidades Odontológicas y establecimientos de educación de la comuna, entre ellas encontramos:

### I. SEMBRANDO SONRISAS.

Dirigido principalmente a niños de 2 a 5 años, asistentes a escuela de párvulos de JUNJI, colegios municipales y subvencionados de la comuna.

Con un compromiso de 650 alumnos, incluye, educación, examen dental, entrega de pasta y 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 parvularios a cargo de los niños.

### II. 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 usuarios, 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 usuarios, 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 usuarios, 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 110 altas busca mejorar la salud bucal del paciente y su cuidador entregando prestaciones en el hogar utilizando incluso un sillón dental portátil.

### **III. GES ODONTOLÓGICO.**

Atención Integral dental a grupos establecidos en la Ley N°19.966, considerando los cuatro pilares de la legislación, acceso, oportunidad, calidad y protección financiera.

#### **Componente 6 años.**

Dirigido a todos los niños de 6 años de inscritos en la comuna. Consiste en alta APS que incluye set de higiene, fluorización, obturaciones y sellantes. Componente adulto 60 años: dirigido a usuarios de 60 años inscritos en la comuna.

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

#### **Componente Urgencia Dental.**

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

#### **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. Consiste en la entrega de prestaciones de endodoncia, periodoncia y prótesis removible según necesidad.

### **IV. MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.**

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

#### **Componente Resolutivez Endodoncia.**

Dirigido a usuarios en lista de espera que requieran tratamiento de endodoncia. Con un compromiso de 33 usuarios, consiste en realizar un tratamiento de endodoncia bajo la técnica mecanizada.

#### **Componente Resolutivez Prótesis.**

Dirigido a usuarios en lista de espera que requieran tratamiento de prótesis removible. Con un compromiso de 32 tratamientos, consiste en realizar tratamiento de prótesis removible metálica o acrílica para recuperar función masticatoria y estética.

### **Componente Morbilidad.**

Dirigido a usuarios 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 los todos los CESFAM de la Comuna.

### **V. CONVENIO ODONTOLÓGICO (EX PPV).**

Dirigido a usuarios 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 2021 es dar un total de 459 altas bajo esta modalidad.

## **14.2. 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.

## **14.3. 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 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 2021 es de 1.900 consultas oftalmológicas y entrega de 2.280 anteojos de diversas dioptrías, según necesidad del usuario.

Para el presente año trabajamos en conjunto con 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 2021 es dar atención por otorrinolaringólogo a 140 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. Para el año 2021 trabajamos en conjunto con Sana salud Centro Medico SA, ubicado en Av. Pedro de Valdivia 195, 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 endoscopia 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 Sana salud Centro Medico SA, 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 2021 corresponde 750 procedimientos cutáneos.

## 14.4. Programa Imágenes Diagnósticas.

En la misma línea del programa de resolutivez, el programa de imágenes diagnósticas tiene la finalidad de aumentar la capacidad resolutivez de la atención primaria, entregando mayor disponibilidad de recursos para costear 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, 120 Proyecciones mamarias y 900 ecotomografías mamarias.

**Componente 2:** detección precoz y derivación de displasia de cadera en niños y niñas de 3 a 6 meses. Este componente incluye 215 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 260 ecotomografías abdominales para el año 2021.

**Componente 4:** mejorar la resolutivez en el diagnóstico de neumonía adquirida en la comunidad (NAC) y enfermedades respiratorias crónicas. Este componente incluye 1100 radiografías de tórax.

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

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, cuatro médicos de la dotación de los CESFAM de la comuna han ido a realizar sus becas en diversas especialidades entre ellas:

- Medicina Familiar.
- Medicina Interna.
- Medicina Psiquiátrica Infantil.
- Medicina Gineco-Obstétrica.

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

El Modelo de Atención Integral de Salud basado en Familia y Comunidad es un conjunto de estrategias, procedimientos y herramientas que, al complementarse, organizan el sistema de salud con el fin de responder a las necesidades de salud de las personas, las familias y la comunidad, permitiendo la integralidad

en su atención, en nuestros CESFAM y CECOSF los equipos de salud preparan planes de mejora del MAIS, estableciendo estrategias y actividades con la finalidad de abordar las brechas pesquisadas en las autoevaluaciones y evaluaciones por parte del servicio de salud.

Son nueve ejes que componen la pauta: 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, los planes de se han adaptados a la realidad actual de la comunidad, direccionado sus acciones a las problemáticas expuestas en esta pandemia.

## 14.7. 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, y dislipidemia (altos niveles de colesterol y/o triglicéridos). Incluye también 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 GENABAST (Central Nacional de Abastecimiento).

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:

**Tabla N°43: 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 cumplimiento informes de evaluación de cortes
		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, 2021

## 14.8. Programa de Promoción Comunal de Salud.

### Participación social en salud

Desde el enfoque de determinantes sociales y equidad, la participación comunitaria es entendida como elemento fundamental para mejorar la salud e incrementar la calidad de vida de las comunidades, involucrando a las personas en la toma de decisiones.

Hoy sin duda las plataformas digitales han sido el principal medio para mantenernos conectados con la comunidad, lo cual ha tenido excelentes resultados permitiéndonos ampliar la participación a usuarios y usuarias de los centros de salud, también a estudiantes y familias de nuestra comuna contribuyendo así al trabajo desarrollado por los equipos de Atención Primaria.

Dentro de los mecanismos de participación se encuentran: Oficina de Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (OIRS), Consejos de Desarrollo Local, Comité de Gestión de Usuarios, Mesas Territoriales-Intersectorial, Diagnóstico Participativo.

### A CONTINUACIÓN ALGUNAS ACCIONES A DESTACAR:

#### Fortalecimiento de Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

La principal vía de comunicación con sus usuarios y usuarias a través de correos institucionales por centro de salud, a través de los cuales se han realizado consultas, solicitudes y durante el periodo de pandemia. ha aumentado la cantidad de felicitaciones.

#### Comité de Gestión Usuaría (CGU): análisis y evaluación de solicitudes ciudadanas.

Conformado por integrantes de la comunidad y equipo de salud, en el cual se analizan las solicitudes ciudadanas que ingresan a través de la OIRS, con el objetivo de definir acciones de mejora a la satisfacción usuaria.

#### Trabajo Intersectorial.

Trabajo conjunto de dirección de salud, departamentos municipales y organizaciones sociales y territoriales.

#### Evaluación Continua de Satisfacción Usuaría en Unidades de Farmacia /Botiquín, Unidades Críticas y Lista de Espera.

A partir del plan cuatrienal de mejoramiento de satisfacción usuaria se definen acciones que buscan mejoramiento continuo la experiencia de las personas en espera de atención, trato e información.

#### Comité de Gestión Usuaría (CGU).

Análisis y evaluación de solicitudes ciudadanas: Conformado por integrantes de la comunidad y equipo de salud, en el cual se analizan las solicitudes ciudadanas que ingresan a través de la OIRS, con el objetivo de definir acciones de mejora a la satisfacción usuaria.

### **Actualización Flujo de Atención a Personas Extranjeras Carentes de Documentos o Permiso de Residencia.**

Se elabora documento que tiene por objetivo apoyar la labor de los equipos de atención primaria de la comuna respecto a la atención de persona migrante carente de documentos o permiso de residencia, resguardando el derecho a la salud libre e igualitario sin importar situación administrativa de acuerdo con la normativa vigente.

### **Reuniones Comunes de Consejos de Desarrollo Local.**

Se implementaron reuniones mensuales de las directivas y equipo comunal de participación modalidad remota, espacio que ha facilitado el trabajo colaborativo entre las directivas de los Consejos de Desarrollo Local, permitiendo definir acciones a implementar a nivel local y comunal.

### **Conversatorio Comunal “Trawun.**

Salud y cosmovisión Mapuche”, junto a la unidad de participación social SSMO, programa PESPI (Programa Especial de Salud y Pueblos Indígenas), equipo comunal de Promoción y Participación social se realiza conversatorio el martes 29 de junio en el marco del año nuevo mapuche “Wiñoy Xipantu”. En la jornada los asistentes disfrutaron de dos exposiciones, sobre el uso de hierbas medicinales en pandemia y gastronomía mapuche con productos endémicos, elementos fundamentales desde la cosmovisión mapuche para hablar de la vida y el valor de la naturaleza, coexistiendo con la medicina tradicional. Esta fue una iniciativa de participación ciudadana en salud y transversalización del enfoque intercultural de pueblos originarios en la prevención, promoción de la salud en la que se conectaron más de 40 vecinos y vecinas de manera muy participativa.

Jornada Comunal de Buen Trato Mutuo: equipo comunal de participación social, llevó a cabo la primera versión de la jornada “Tratémonos Bien” el jueves 29 de julio, en la cual se realizaron diversas actividades en los centros de salud de la comuna para visibilizar la importancia del trato amable, empático y respetuoso entre todos, como práctica diaria entre funcionarios y vecinos. A causa del agotamiento mental del contexto sanitario que nos encontramos viviendo, se evidencia mayor presencia de estrés e irritabilidad en la población general, por ello esta jornada consideró la visita de la agrupación Clown del Hospital Luis Calvo Mackenna “Las Pa-Yayas” que a través del humor reforzaron conductas positivas y la sana convivencia.

### **PROMOCIÓN DE LA SALUD.**

Sus principales líneas de acción tienen relación con el fomento de la práctica regular de actividad física, alimentación saludable, cuidados de la salud mental y la participación comunitaria, favoreciendo el autocuidado y la co-responsabilidad en salud. Para ello, las diversas estrategias del año 2021 fueron adaptadas al nuevo escenario sanitario brindando canales seguros para las familias en contexto de pandemia.

Cada una de las acciones que describiremos da cuenta del trabajo colaborativo con programas como Promoción y Participación Social, SENDA Previene, Programa Vida Sana, Programa Más Adulto Mayores Autovalentes, Programa Salud Mental además Departamentos Municipales como Educación, Desarrollo Social, Adulto Mayor, Medioambiente y Deportes, siendo bien valorados por la comunidad como factor protector para la salud mental durante la crisis sociosanitaria.

## **A. INSTALACIÓN DE ESPACIOS.**

**Bicicleteros:** Entrega e instalación de 2 bicicleteros en el Colegio Providencia los cuales buscan promover el transporte activo y seguro de la comunidad educativa.

**Huertos:** Apoyo y creación de Huertos Comunitarios para cultivo de hierbas medicinales, frutas, verduras. Revalorando los huertos como instancias de participación comunitaria, fortalecimiento de redes en el barrio y espacios terapéuticos, vinculado a educaciones del Programa Salud Mental, Vida Sana, Más Adulto Mayor Autovalentes, Programa PESPI entre otros. El 2020 se habilita huerto en CECOSF Marín, este 2021 se realiza entrega de huertos verticales, jardineras además de insumos como sustratos y almácigos al CECOSF Andacollo y Club Social La Terraza quienes también recibirán acompañamiento durante el proceso de implementación.

## **B. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.**

Escuela de Líderes Comunitarios: Junto a referentes Salud Mental, Promoción-Participación Social, Senda-Previene, COSAM y comunidad se elabora programa de la primera formación “Agentes Comunitarios en Salud Mental”, la cual busca fortalecer las herramientas con las que cuentan los líderes sociales para acoger y orientar en temáticas de salud mental. Mencionar que esta es una iniciativa planteada por vecinos en los conversatorios realizados durante la pandemia y que fue ejecutada su primera versión dirigida a integrantes de los Consejos de Desarrollo Local de los 3 centros de salud.

Durante el mes de agosto se ejecutará la Escuela de Líderes en Alimentación Saludable, dirigida a estudiantes de 7mo a 4to medio de establecimientos municipales, con el fin de que se empoderen como agentes de cambios dentro de sus establecimientos como de sus hogares y así avanzar en la cultura de comer sano debido a los efectos de la pandemia en esta área.

**Diagnóstico Participativo en Salud:** Su objetivo es visibilizar los efectos de la pandemia en los hábitos y uso de espacios públicos en la comuna, para la construcción de próximas estrategias que abordarán las principales problemáticas sentidas por la comunidad junto a la epidemiología local. Este 2021 se define su ejecución modalidad remota, la cual de manera exitosa nos permitió llegar a más de 1.000 usuarios/as y vecinos/as.

## **C. EDUCACIÓN PARA LA SALUD.**

### **Educaciones en Salud.**

Se da continuidad al programa mensual con diversos espacios interactivos a distancia para promover hábitos de vida saludable ya sea modalidad asincrónicas y sincrónicas, a través de plataformas como Facebook Live, plataforma Meet, Zoom, Aplicación Móvil. De estas actividades participaron usuarios/as de los centros de salud, vecino/as y estudiantes de la comuna y sus familias.

### **Talleres de Actividad Física.**

Junto al Departamento de Educación se da continuidad a talleres mensuales de Yoga Vinyasa, Zumba, Pilates y Entrenamiento Funcional, clases diferenciadas de acuerdo a ciclo vital adaptadas al espacio intradomiciliario con rutinas de ejercicios en casa que fomentan la conciencia corporal, relajación, juego y activación muscular. También junto al programa SENDA-previene se realiza ciclo de talleres abierto a la comunidad “Muévete por tu Salud” en el cual se impartieron clases de Yoga y Acupilates, para el fortalecimiento de la salud mental y uso de tiempo libre, logrando una participación de más de 300 personas, además se realiza entrega del kit deportivo a los participantes activos en los espacios mencionados también el de Caminatas +60 durante fase de Transición de acuerdo con el Plan Paso a Paso.

### **Talleres de Cocina Saludable y Económica.**

Programa semanal de talleres en vivo con recetas fáciles y económicas por ciclo vital, facilitada por nutricionista del convenio promoción de la salud. Los talleres realizados se enfocan en fomentar el consumo de legumbres, pescados, frutas, verduras a través de preparaciones económicas y sustentables. De estas instancias interactivas en vivo han participado más de 500 personas.

### **Taller de Huertas Orgánicas Escolares y Familiares.**

Los 3 centros de salud contaron con talleres semanales en huertas a través de los cuales se entregaron herramientas a los participantes para iniciar una huerta en casa, manejo de residuos domiciliarios, control orgánico de plagas, conservación de semillas y cómo desde nuestros hogares podemos aportar al cuidado del medioambiente. También de manera mensual estudiantes de 7mo a 4to medio participaron de talleres sobre huertas, conciencia ambiental y reciclaje siendo beneficiadas 400 personas.

### **Material Educativo.**

Equipo de salud con apoyo del Departamento de Comunicaciones crean cápsulas educativas y revistas sobre temáticas atingentes al contexto sanitario para vecinos y usuarios, que se encuentran disponibles en página web, redes sociales, aplicación móvil. De esta forma, los medios digitales nos permiten entregar información interactiva y rápida a la comunidad, socializando prestaciones y programas de salud. Creación de revistas “Alimentación saludable, sustentable y consciente”, “Cuadernillo de Huertos Urbanos”.

### **Hitos conmemorativos en salud.**

A consecuencia de la pandemia se utilizaron diversas plataformas para la promoción de contenido educativo como cápsulas audiovisuales, infografías, revistas digitales y concursos con el objetivo de destacar conmemoraciones como Día de la Mujer, Día del Deporte, Día de la Prevención del Consumo de Alcohol y drogas, Semana de la Lactancia Materna, Día del Corazón, Semana de la Salud Mental, entre otras.

Éxito en participación y buena acogida de parte de la comunidad acciones anteriormente descritas ha sido un trabajo colaborativo con programas de Promoción, Participación Social, SENDA Previene, Programa Vida Sana, Programa Más Adulto Mayores Autovalentes, Salud Mental además Departamentos Municipales como Educación, Desarrollo Social, Adulto Mayor y Deportes.

### **D. INNOVACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS.**

Aplicación Móvil “Providencia Salud” y uso de código QR: en el mes de julio se realiza el lanzamiento de aplicación móvil como herramienta de difusión instantánea de la oferta programática de talleres, operativos, charlas de acuerdo con el tipo de actividad, horario y lugar, así como medio de participación en la medida de quienes hagan uso de ella podrán realizar evaluaciones de las actividades realizadas. En afiches, pendones, gráficas digitales se implementa como medida preventiva para disminuir riesgo de contagio, códigos QR de esta forma al escanear con el teléfono móvil usuarios acceden a información de salud, encuestas y otros.

### **E. GÉNERO.**

Con el objetivo de incorporar el enfoque de género en los programas de salud se conforma el equipo comunal, a partir de la designación de Encargadas de Género en los 3 centros de salud, con el objetivo de definir quehacer, alcances y lineamientos comunales. Hoy los 3 centros de salud cuentan con un equipo de género conformado por un equipo multidisciplinario cuya función es trabajar por la prevención, detección e intervención de la violencia de género articulado a la red local como Centro de la Mujer, Diversidad y Oficina Protección de Derechos de NNA (OPD).

Además, de manera mensual el equipo participa de las reuniones de la Mesa de Violencia de Género del SSMO, avanzando así en distintas áreas como definición de protocolos, acciones de sensibilización para funcionarios y comunidad, conmemoraciones en género y prevención de la violencia. Dentro de las conmemoraciones se encuentran Día de la Diversidad Sexual, Día contra la Trata de Personas, Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

## ACCIONES 2022.

- Elaborar plan de trabajo intersectorial que fomente los estilos de vida saludables a nivel individual, familiar y comunitario.
- Dar continuidad a la estrategia de implementación de huertos como espacios de participación comunitaria y terapéutica.
- Fortalecer el enfoque de género e interculturalidad en los programas de salud en todo el ciclo vital.
- Fomentar la promoción, prevención y erradicación de la violencia de género.
- Actualizar el Protocolo de Atención a Personas Trans en atención primaria de salud.
- Jornada del Buen Trato Mutuo de usuarios y trabajadores como hito comunal.
- Mesa de trabajo permanente con equipos de salud y comunidad.

### 14.9. Programa SENDA Previene.

El programa SENDA Previene en la Comunidad, en el marco de la Estrategia Nacional Sobre Drogas 2021-2030 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 y familiares, tanto en espacios comunitarios, como laborales y educativos.

SENDA realiza un estudio cada dos años para conocer la prevalencia del consumo de alcohol y otras drogas dirigido a personas entre 12 a 65 años, los cuales buscan entregar la información necesaria no sólo para disminuir la prevalencia del uso consumo de sustancias sino también para retrasar el uso de las mismas.

Según los resultados del estudio de 2018, la prevalencia de consumo de alcohol en el último mes es de 43,3%, de tabaco es 31,1% y de marihuana 8,3%. Si bien se ha logrado una disminución del consumo en los últimos años, siguen siendo cifras bastante altas. Además, resulta preocupante el consumo de alcohol y otras drogas a edad temprana. Por lo anterior, SENDA también realiza un estudio en población escolar.

Los últimos resultados son de 2019 y ellos arrojan que la sustancia más consumida también es el alcohol, que tiene una prevalencia de consumo en el último mes de 29,8, respecto a estos resulta preocupante la cantidad en que beben alcohol los adolescentes, ya que de quienes lo hacen, un 19,9% ha consumido 5 o más tragos en una sola ocasión durante el último mes.

Respecto al consumo de tabaco, este es considerablemente más bajo en la población escolar en comparación a la población general, siendo un 15,2% quienes han consumido en el último mes.

Respecto al consumo de marihuana la situación es diferente, siendo más alta su prevalencia en la población escolar, siendo un 15,4% los que declaran haber usado esta sustancia el último mes.

En abril de 2019 el Presidente lanzó el Plan Nacional Elige Vivir sin Drogas, basado en el modelo Islandés Planeth Youth. Este Plan, significó un cambio en la estrategia nacional para prevenir el consumo de alcohol y drogas, ya que no pone el foco solamente en decirle 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, desarrollen sus talentos, pasen más tiempo con sus familias, crezcan en ambientes seguros y confiables, y en general, para que desarrollen proyectos de vida sana que sean una alternativa real al consumo de drogas.

El modelo Islandés, está basado en la evidencia respecto a las intervenciones en prevención de consumo de alcohol y otras drogas y ha sido implementado en distintas ciudades del mundo, este cuenta con 4 pilares que orientan sus acciones:

**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:**

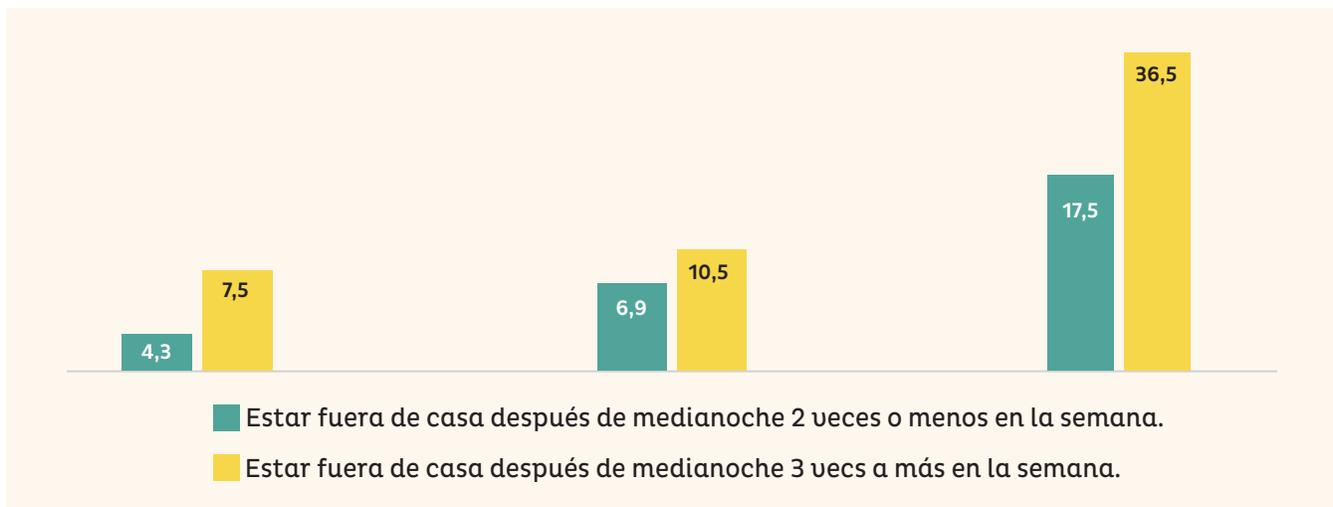
Se trabaja con madres, padres y/o adultos responsables con el objetivo de potenciar capacidades para cuidar, proteger y educar a sus hijos.

La comuna de Providencia se integró a este plan en 2020 y en el marco de este se realizó una encuesta online a estudiantes de segundo medio, entre noviembre y diciembre de 2020, obteniendo la participación de 23 establecimientos educacionales y la respuesta de 960 estudiantes en la encuesta. Entre los principales resultados, se encuentra que un 10,6% afirmó haber fumado cigarrillos en el último mes, un 5,5% utilizó cigarrillos electrónicos en el último mes. Un 31,6% de quienes respondieron ha consumido alcohol en el último mes y 73,4% lo ha hecho alguna vez en la vida. Respecto a la cantidad en que consumen alcohol, también es preocupante, que un 23,3% se ha “emborrachado” alguna vez en la vida y un 7,4% lo hizo el último mes. En relación a los lugares de consumo, un 19,5% afirma que consume en cada de otros, un 11,2 en su casa y un 4,8 lo hace al aire libre.

Respecto al consumo de marihuana, un 19,6% la ha consumido alguna vez en la vida, un 15% el último año y un 7,6% el último mes. Otra sustancia que llama la atención es el uso de pastillas para dormir o de tranquilizantes sin receta médica, un 16,8% señala haberla utilizado alguna vez en la vida y un 5,4% afirma haber consumido opioides sin receta médica (morfina, codeína, fentanil y otros).

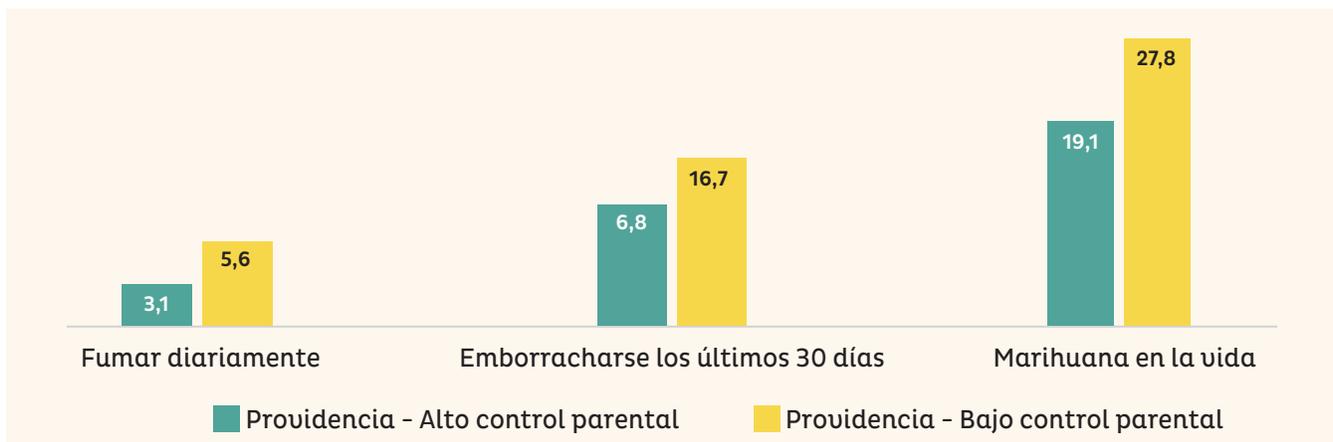
La encuesta también entregó información respecto al tiempo libre de los estudiantes y el involucramiento parental, permitiendo observar por ejemplo, que el consumo es más bajo entre quienes están fuera de sus casas después de medianoche menos veces a la semana (gráfico 1) y también respecto a quienes cuentan con padres que saben dónde están sus hijos en las tardes (gráfico 2).

**Gráfico N°21: Consumo de sustancias/Estar fuera después de medianoche en la última semana.**



Fuente: Encuesta Elige Vivir sin Drogas 2020.

**Gráfico N°22: Uso de sustancias con padres o apoderados que conocen dónde están sus hijos por las tardes.**



Fuente: Encuesta Elige Vivir sin Drogas.

La encuesta además incluía preguntas respecto a cómo se sienten los estudiantes, considerando que durante la pandemia la salud mental se ha visto bastante afectada. Al respecto, se destaca que un 26,9% señala que tuvo problemas para dormir en la última semana, un 24,8% se sintió triste o decaído, un 25,3% con poca energía, un 18,2% planteó que el futuro le parecía sin esperanza y un 6,8% dijo que durante la semana anterior pensó en suicidarse. Todo lo anterior, confirma la necesidad de realizar medidas que apunten a mejorar la salud mental y bienestar de estudiantes.

Los resultados de la encuesta antes mencionada fueron entregados durante Julio al programa SENDA Previene Providencia, por lo que durante el segundo semestre se conformarán mesas de trabajo para abordar los factores de riesgo y de protección tanto a nivel comunal como por establecimiento. En estas instancias se elaborarán los planes de acción que permitan abordar esta problemática considerando los datos de la encuesta, más las propuestas y estrategias que se elaboren en conjunto con los diferentes actores de la comunidad.

Durante el primer semestre de 2021 Senda Previene Providencia ha mantenido el vínculo con los establecimientos educacionales, realizando actividades online, como conversatorios sobre los efectos del consumo de diferentes sustancias, pero también de reflexión en torno a las preocupaciones de los estudiantes respecto a las clases online o híbridas. Además, en el marco del fomento del buen uso del tiempo libre, se han realizado talleres que buscan desarrollar otras habilidades, como el dibujo y también para potenciar este talento se realizó un concurso de afiches con motivo del mes de la prevención. En el marco del trabajo con familia, se han realizado conversatorios con apoderados para generar espacios de reflexión en torno a la prevención del consumo, el rol parental y las estrategias de cuidado con niños, niñas y adolescentes.

Respecto a las intervenciones con las escuelas, también cabe señalar que al igual que todos los años, se entregó el material de prevención de consumo correspondiente al Programa Continuo **Preventivo**. Este material se distribuye gratuitamente a los 18 establecimientos de la comuna que lo han solicitado. Considerando que este año se continúa con la modalidad online y en algunos periodos, híbrida, el equipo realizó adaptaciones de las sesiones de cada curso a una plataforma en línea, capacitando a las contrapartes para que pudieran promover los contenidos con sus establecimientos de una manera más lúdica y acorde a las actuales necesidades. Además, se realizaron talleres de autocuidado dirigido a docentes, generando un espacio de contención y de bienestar. realizando también ejercicios prácticos que pueden replicar con los estudiantes.

Durante el 2022 se continuará desarrollando las medidas propuestas en las mesas de trabajo, para posteriormente realizar una nueva aplicación de la encuesta lo que nos permitirá ir monitoreando y retroalimentando los planes de trabajo. La implementación del modelo, es un desafío a nivel comunal, ya que la prevención no es posible sin un trabajo en conjunto y articulado, 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 más las 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.

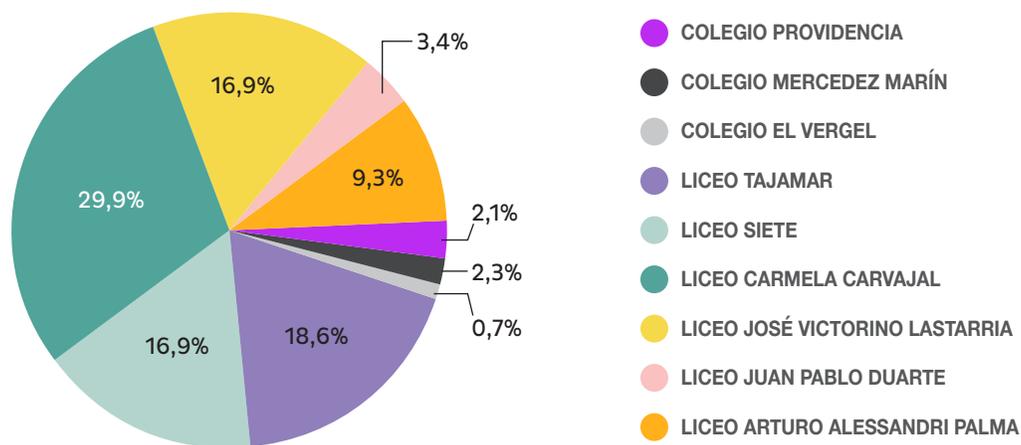
El equipo SENDA Previene, además, recibe consultas por demanda espontánea donde personas que requieren acceso a tratamiento reciben información, y posteriormente su derivación es gestionada con el referente de salud mental del centro de salud que le corresponda. En este sentido, el que SENDA Previene 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.

Otra área en la que realizan acciones es en la laboral, ya que es un espacio en que se puede promover con adultos hábitos saludables y generar conciencia respecto a la importancia de la prevención del consumo de alcohol y otras drogas. Razón por la cual, además de fomentar el desarrollo de una cultura preventiva en empresas ubicadas en Providencia, se realizan actividades de sensibilización que incluyen la prevención del consumo en la familia, especialmente con niños, niñas y adolescentes.

El equipo SENDA previene y Elige Vivir sin Drogas, comenzó a realizar un levantamiento de las actividades y talleres que sean del interés de los estudiantes municipales que se encuentren entre los cursos de séptimo a cuarto medio, con el fin de crear una parrilla programática acorde a las necesidades y gustos de nuestros estudiantes y de esta manera aportar con espacios formativos y de recreación que contribuyan a la prevención del consumo de alcohol y otras drogas.

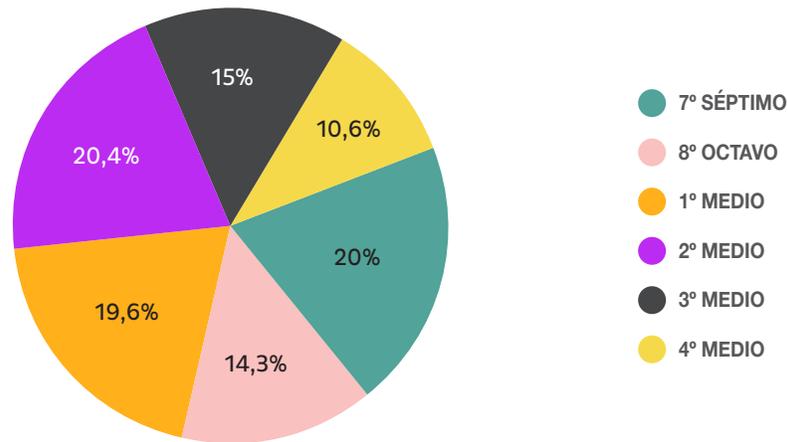
La encuesta la contestaron 708 alumnos y se obtuvieron los siguientes resultados:

**Gráfico N°23: Selecciona el liceo o colegio al que asistes (705 respuestas).**



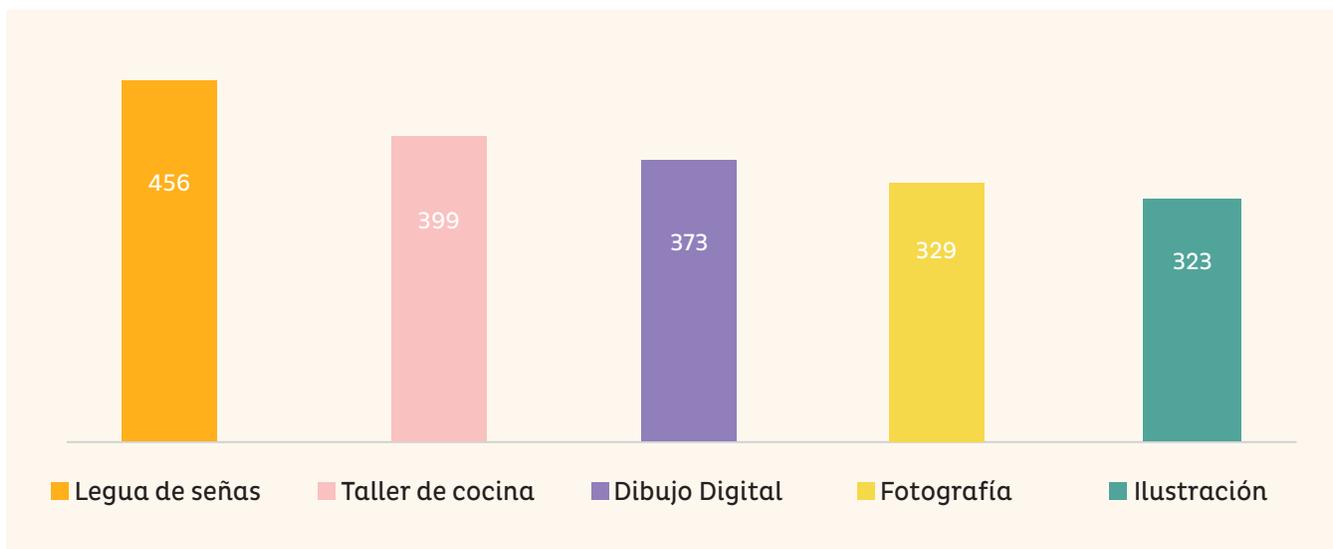
Fuente: Resultados encuesta SENDA y elige vivir sin drogas 2021

**Gráfico N°24: Selecciona el curso en el que pertenezco (705 respuestas).**



Fuente: Resultados encuesta SENDA y elige vivir sin drogas 2021

**Gráfico N°25: Talleres de preferencia de los estudiantes encuestados.**



Fuente: Resultados encuesta SENDA y elige vivir sin drogas 2021

# 15

## 15. CONVENIO ASISTENCIAL DOCENTE.

Durante el año en curso se establecieron modificaciones a convenios ya 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 favorecieran 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 2021 contamos con los siguientes convenios Asistencial Docentes:

Institución	Carreras de la Salud
Universidad Diego Portales	Medicina Enfermería Obstetricia
Universidad de Chile	Odontología Medicina Kinesiología Nutrición y Dietética Terapia Ocupacional Obstetricia Enfermería Becados de Medicina Familiar
Centro de Formación Técnica ENAC	Técnico en Enfermería Técnico en Alimentación Técnico en Farmacia Técnico en odontología

Cabe mencionar que debido a la campaña de vacunación contra COVID-19 en marzo de este año se aumentó el cupo de alumnos de enfermería para ayuda a los equipos de salud de la comuna.

De igual manera durante este 2021 se han estado trabajando en nuevos convenios para el COSAM de la comuna con las carreras de asistente social, psicología y psiquiatría con la Universidad Diego Portales y Universidad Católica.

# 16

## 16. PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL 2021.

Durante el año 2021, debido al proceso de vacunación por el cual atraviesan los equipos de salud, ha debido postergarse el comienzo del ciclo de capacitaciones para sus funcionarios. Así mismo las actividades planificadas en el Plan Anual de Capacitación (PAC) han debido planificarse de forma virtual, según las disposiciones en la materia realizadas por la Autoridad Sanitaria.

**Tabla N°44 PAC 2021.**

Lineamientos Estratégicos	Actividades de Capacitación
Eje estratégico 1: Enfermedades transmisibles	Capacitación en tuberculosis para funcionarios de APS/VIH
Eje estratégico 3: Hábitos de vida.	Actualización en Ley de etiquetado y lactancia materna
Eje estratégico 4: Curso de vida.	Intervención en crisis
Eje estratégico 5: Equidad y salud en todas las políticas.	Lengua de señas en atención de salud
	Enfoque de género en los programas de salud y su aplicación en la APS.
	Atención de público y mejoramiento del clima laboral Técnicas de programación neurolingüística (PNL) en APS.
Eje estratégico 7: Institucionalidad del sector salud.	Ley 19378
Eje estratégico 8: Calidad de la atención.	Cuidado integral para personas con heridas
	RCP
	Modelo de atención integral en salud familiar y comunitaria en APS.
	Rehabilitación COVID-19

Fuente: Resultados encuesta SENDA y elige vivir sin drogas 2021

Hasta el momento, los funcionarios han podido perfeccionar sus conocimientos por medio de cursos y capacitaciones realizadas por medio de la Plataforma SIAD (Sistema de Aprendizaje a Distancia). Durante el mes de agosto se retoma la ejecución de las capacitaciones por PAC.

**Tabla N°45: Funcionarios que han realizado SIAD 2021.**

Centro	Total Participantes
CECOSF ANDACOLLO	22
CECOSF MARÍN	4
CESFAN DR. ALFONSO LENG	19
CESFAN DR. HERNÁN ALESSANDRI	46
CESFAN EL AGUILUCHO	62
DIRECCION DE SALUD	6
DROGUERIA	1
FARMACIA COMUNITARIA	5
PROVISAM	1
SAPU EL AGUILUCHO	2
<b>Total general</b>	<b>168</b>

Fuente: Programa capacitaciones 2021.

## 16.1. Propuesta Plan de Capacitación 2022.

El financiamiento para el año 2022 contempla un monto total disponible para la capacitación de los funcionarios de Salud que asciende a \$57.714.930 entre lo destinado de forma local junto a lo entregado por SENCE.

**Tabla N°46: PAC 2022.**

Lineamientos estratégicos	Actividades de capacitación	Objetivos educativos
EJE ESTRATEGICO 2: Enfermedades crónicas, violencia y discapacidad	Nuevo Modelo de inclusión	Profundizar en aspectos contenidos en la Ley de Inclusión y estrategias para hacer del sector salud un modelo más inclusivo
EJE ESTRATEGICO 3: Hábitos de vida.	Técnicas para Manejar el estrés laboral - Mindfulness	Conocer conceptos básicos de Mindfulness como herramienta para manejar el estrés.

EJE ESTRATEGICO 5: Equidad y salud en todas las políticas.	Lengua de señas en Atención en Salud nivel básico e inter-medio	Aplicar Lenguaje de Señas para la atención de público en salud respetando su forma de comunicación y expresión.
	Atención de Público y Mejoramiento del Clima Laboral Técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) en APS"	Contribuir a mejorar la comunicación, relaciones interpersonales y rendimiento laboral, a través de la capacitación del personal para que desarrollen habilidades, destrezas y acciones que les permita fortalecer sus habilidades interpersonales de atención de público, con técnicas de Programación Neurolingüística.
EJE ESTRATEGICO 7: Institucionalidad del Sector Salud.	Ley 19378	Entregar actualizaciones y potenciar los conocimientos de los funcionarios sobre el régimen normativo relacionado con su trabajo y con el funcionamiento de las diferentes instituciones dedicadas al sector salud.
	Actualización en Excel Básico e Intermedio	Entregar las herramientas necesarias para utilizar Excel aprovechando sus poderosas funciones para dar solución a problemas de tipo práctico, además de trabajar la planilla de cálculo como Base de Datos en forma avanzada.
EJE ESTRATEGICO 8: Calidad de la atención.	Curso interpretación de exámenes en medicina; del laboratorio a la práctica clínica	Son usuales las dudas e interrogantes respecto a la correcta interpretación de estas herramientas y de ahí surge la necesidad de tener una actualización de su correcto análisis.
	Introducción a la gestión local en Salud	Identificar y distinguir el modelo de gestión del desempeño como subsistema relevante del desarrollo de personas, relevando el rol de las jefaturas en este proceso.
	RCP	Adquirir destrezas y habilidades para actuar correctamente frente a situaciones de emergencia, especialmente Paro Cardiorrespiratorio y atragantamiento.
	Modelo de Atención Integral en Salud Familiar y Comunitaria en APS	Incorporar bases y actualizar conceptos del Modelo de Salud Familiar

Fuente: Registro plan de capacitación anual, año 2022

# 17

## 17. 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:

Convenio de programa de capacitación y formación de atención primaria.

**Tabla N°47: Cursos de capacitación 2021.**

Estrategia	Cupos
Curso Nivelación de Ecografía de Segundo y Tercer Trimestre en APS	3
Curso RCP Básico	12
Curso Manejo Avanzado de Heridas	12
Curso Abordaje Integral de la Violencia contra las Mujeres y Niñas en APS	12
Curso Salud Mental en APS	12
Curso Promoción Lactancia Materna	15
Curso Operador de Autoclaves	10
Diplomado Salud Familiar	3
Curso Manejo Integral de Personas Mayores en APS	10
Curso Manejo Odontológico de personas en situación de discapacidad que requiere de cuidados especiales	7
Curso Medicina Interna en APS	12

Actualmente se encuentran próximos a comenzar en el mes de Agosto 2021 los cursos de Ecografía, RCP, Autoclave y Salud Familiar.

# 18. PROGRAMACIÓN COMUNAL.

La Programación Comunal en Atención Primaria, es el proceso por el cual se define lo que se propone lograr en el futuro en el campo de la Salud y asigna los recursos para tales fines, hace referencia a la estandarización de rendimientos de las prestaciones que se otorgan, además del diseño de estas según la población objetiva de los centros de salud, la programación de las diversas reuniones y actividades a realizar durante el año, sirviendo como una herramienta de gestión tanto para equipos técnicos, gestores, como directivos de establecimientos y de nivel comunal.

Los diversos equipos técnicos a cargo de diversos programas ministeriales trabajan con esta programación con la finalidad modificar su estructura y producción de actividades, relacionadas a los requerimientos de esta población.

A nivel de directivos, es una 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.

Para la realización de la programación operativa se recomienda participación grupal de; directivos, referentes de programas y jefaturas de áreas en conjunto con equipo directivo de salud con la finalidad de contar con las diversas experiencias en la creación de estas evitando errores programáticos y tratando de dar cumplimiento a las diversas necesidades de nuestra comunidad.



**Tabla N°48: Actividades programadas de acuerdo con el MINSAL, expuestas en el Decreto.**

<p>Salud de Niños y Niñas</p>	<p>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. Radiografía de caderas.</p>
<p>Salud de Adolescentes</p>	<p>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.</p>

<p>Salud de la Mujer</p>	<p>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.</p>
<p>Salud de Adultos y Adultas</p>	<p>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 usuarios 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.</p>

<p>Salud de Adultos y Adultas Mayores</p>	<p>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 usuarios 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.</p>
<p>Actividades con Garantías Explícitas en Salud asociadas a Programas</p>	<p>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 pilori.          Acceso a Tratamiento Salud Oral integral de la embarazada.</p>

<p>Actividades generales asociadas a todos los programas</p>	<p>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.</p>
--	---

# 19

## 19. 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, corresponden a prestaciones que son evaluadas de manera anual las cuales permiten 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.- Índice de Actividad de la Atención Primaria (IAAPS), que corresponde a la ejecución de un conjunto de prestaciones contenidas en el Plan de Salud Familiar, que el ministerio publica de manera anual, la finalidad es garantizar que dichas prestaciones sean otorgadas a las respectivas poblaciones.

Se enmarca en tres componentes:

- Componente actividad general.
- Componente actividad de continuidad de atención.
- Componente actividad con garantía explícita en salud (GES).

Ambas actividades anteriormente mencionadas son monitorizadas para el cumplimiento de manera anual, realizándose fijaciones que orientan al porcentaje de cumplimiento de estas, las cuales se anexan a continuación:

**Tabla N°49: Metas Sanitarias 2020-2021.**

Indicadores
Recuperación del Desarrollo Psicomotor
Cobertura de Papanicolau vigente en mujeres de 25 a 64 años
Cobertura alta odontológica total adolescente de 12 años
control odontológico en población de 0 a 9 años*
Cobertura alta odontológica total en embarazadas
Cobertura alta odontológica en niños de 6 años
niños y niñas de 6 años libres de caries
Cobertura efectiva de Diabetes Mellitus tipo 2 en personas de 15 años y más
Evaluación anual de los pies en personas con diabetes bajo control de 15 y más años

Cobertura efectiva en HTA 2 en personas de 15 años y más
Cobertura de lactancia materna exclusiva en < de 6 meses de vida (5 meses 16 días hasta 6 meses 15 días)
Establecimientos con Plan de participación social elaborado y funcionando participativamente

Fuente: Dirección de salud Providencia 2021.

### Tabla N°50: Índice de Actividad de Atención Primaria de Salud.

Indicadores
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.
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.
Disponibilidad de fármacos trazadores.
Tasa de consultas de morbilidad y de controles médicos, por habitante año.
Porcentaje de consultas y controles resueltos en APS (sin derivación a secundario).
Tasa de Visita domiciliaria Integral.
Cobertura Examen de medicina preventiva en hombres y mujeres de 20 a 64 años.
Cobertura Examen de medicina preventiva del adulto de 65 años y más.
Cobertura de evaluación del desarrollo psicomotor en niños(as) de 12 a 23 meses bajo control.
Cobertura de control de salud integral a adolescentes de 10 a 14 años.
Proporción de población de 7 a menor de 20 años con alta odontológica total.
Porcentaje de consultas de morbilidad odontológica en población de 0 a 19 años.
cobertura de atención integral a personas de 5 años y más con trastornos mentales.
Tasa de controles de atención Integral a personas con factores de riesgo, condicionantes de salud mental y trastornos mentales.
Cumplimiento de garantías explícitas en salud cuyas acciones son de ejecución en Atención Primaria.
Cobertura de vacunación anti influenza en población objetivo definida para el año en curso.
Ingreso precoz de mujeres a control de embarazo.
Cobertura de método anticonceptivos en adolescentes de 15 a 19 años inscritos que usan métodos de regulación de la fertilidad.
Cobertura efectiva de Tratamiento en personas con Diabetes Mellitus 2, de 15 y más años.

Cobertura efectiva de Tratamiento en personas de 15 y más años, con Hipertensión Arterial.
Proporción de niñas y niños menores de 3 años libre de caries en población inscrita.
Proporción de niñas y niños menores de 6 años con estado nutricional normal.

Fuente: Dirección de salud Providencia 2021.

El cumplimiento de estas Metas e Indicadores se ha visto fuertemente afectado por la emergencia sanitaria, (la cual lleva más de un año instaurada en nuestro País), dada las cuarentenas instauradas, la postergación de algunas prestaciones preventivas, utilización de recurso humano con la finalidad de dar respuesta a los usuarios que requieren toma PCR, BAC, Vacunación, etc..A pesar de lo expuesto anteriormente los equipos de salud de la comuna han hecho incansables esfuerzos por mantener a usuarios con sus prestaciones al día, adaptándose a estos cambios, utilizando modalidades como Tele llamada, entre otras.

Dado lo anteriormente expuesto, MINSAL empatizando con la problemática sanitaria nacional, decide suspender la reliquidación de recursos por el no cumplimiento de los indicadores antes mencionados durante el año 2020, pero aun sin información oficial con lo que respecta al presente año. No obstante, los Centros de Salud de la comuna se encuentran realizando todos los esfuerzos y retomando las prestaciones presenciales de manera gradual según Fase de paso a paso que nos encontramos, siempre anteponiendo la seguridad de la comunidad y los funcionarios de salud.

# 20. RESOLUTIVIDAD.

**Tabla N°51: Capacidad Resolutiva Comuna de Providencia.**

Centro de salud	2020	2021
	Total a Junio 2020	Total a Junio 2020
CESFAM Dr. Hernán Alessandri	97%	96%
CESFAM El Aguilucho	92%	93%
CESFAM Dr. Alfonso Leng	97%	96%
CECOSF Marín	98%	98%
CECOSF Andacollo	96%	94%

Fuente: Registro estadístico mensual 2021.

Mejorar la capacidad resolutoria de la APS es uno de los objetivos establecidos en la última reforma de Salud, tiene directa relación con el que hacer de los centros de salud primaria los cuales están abocados a resolver las problemáticas de nuestros usuarios, por ello se espera que la mayor resolución de problemas de salud se entregue en el nivel primario de salud descongestionando los niveles secundarios y terciarios, apoyándose fuertemente en la prevención y promoción en salud.

En la tabla anterior es posible visualizar que en los últimos 2 años la capacidad resolutoria de la Comuna es mayor a la solicitada como meta nacional (90%), incluso alcanzando el 95.4% del total de atenciones realizadas por médico.

**Tabla N°52 Principales diagnósticos con registro de SIC emitidas durante Junio 2021.**

Diagnóstico	Total
Trastorno de la acomodación y de la refracción.	1611
Examen de pesquisa especial para trastorno del ojo y del oído Trastorno de la acomodación y de la refracción.	712
Solicitud endoscopia digestiva alta.	461
Enfermedad de la pulpa y de los tejidos periapicales.	279
Hipoacusia neurosensorial, bilateral.	201
Otros trastornos De los dientes y de sus estructuras de sostén.	170
Catarata, no especificada.	168
Dientes impactados.	132
Gingivitis y enfermedades Periodontales.	105
Otros trastornos de la sinovia y del tendón.	69
Tumor del comportamiento incierto o desconocido del tejido conjuntivo.	64
Tumor maligno del colon, parte no especificada.	63
Glaucoma.	60
Verrugas víricas.	60
Hernia inguinal.	57
Colelitiasis.	56
Hiperplasia de próstata.	56
Hipoacusia no especificada.	54

Fuente: Sistema TrakCare.2021

Dentro de las principales Sic emitidas hasta el 30 de junio 2021 contamos con 3 diagnósticos que son atendidos por el convenio de resolutiveidad de los cual gestionamos constantemente en conjunto con nuestros proveedores externos para lograr brindar una atención oportuna y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Las patologías que no entran en convenio de resolutiveidad son gestionadas directamente por Hospital del Salvador.

**Tabla N°53: Principales diagnósticos con registro de Solicitud de interconsultas emitidas durante el 2021 a Hospital Luis Calvo Mackenna.**

Diagnóstico	Total
Anomalías dentofaciales [incluso la maloclusión.	22
Trast. De la acomodación y de la refracción.	17
Rx de pelvis screening displasia caderas.	13
Otras consultas especificadas.	12
Prepucio redundante, fimosis y parafimosis.	12
Retraso mental, no especificado.	10
Trast. Especifico del desarrollo de la función motriz.	10
Estrabismo, no especificado.	9
Deformidad congénita de la cadera, no especificada.	7
Escoliosis.	7
Otros trast. Del ojo y sus anexos.	7
Epistaxis.	6
Trast. Específicos del desarrollo del habla y del lenguaje.	5
Anquiloglosia.	4
Enf. De la pulpa y de los tejidos periapicales.	4
Movimientos involuntarios anormales.	4
Nevo melanocítico.	4
Cerumen impactado.	3

Fuente: Sistema TrakCare.2021

En esta tabla presentamos un listado de las derivaciones más frecuentes al Hospital Calvo Mackenna, para todos los niños menores de 15 años y son gestionados directamente desde el hospital de acuerdo con sus criterios.

**Tabla N°54: Principales diagnósticos con registro de interconsultas emitidas durante el 2021 a Hospital Salvador.**

Diagnóstico	Total
Hipoacusia neurosensorial, bilateral.	113
Enf. De la pulpa y de los tejidos periapicales.	88
Catarata, no especificada.	80
Otros trast. De los dientes y de sus estructuras de sostén.	76
Colelitiasis.	59
Rx fr y lat hombro, fémur, rodilla, pierna, costilla o esternón.	52
Dientes impactados.	48
Rx Col. Lumbar o lumbosacra (inc 5° espacio).	47
Hiperplasia de próstata.	44
Rx Pelvis, cadera o coxofemoral.	40
Gingivitis y enf. Periodontales.	38
Enf. Parkinson.	35
Epilepsia.	34
Hernia inguinal.	31
Rx brazo,ab,codo,muñeca,mano, dedos, pie (fr y lat).	31
Trast interno de la rodilla.	30
Otros trast. De la sinovia y del tendón).	28
Tumor maligno de la próstata.	27

Fuente: Sistema TrakCare. 2021.

Esta tabla indica las SIC emitidas que son destinadas al nivel secundario y terciario de acuerdo al mapa de derivación, ya que son patologías que están fuera del alcance de la atención primaria y son gestionadas de acuerdo a la priorización e ingreso clínico.

En el presente año el principal diagnóstico derivado a especialidad de la comuna corresponde a problemas de salud oftalmológicos y gástricos que deben ser resueltos por el Programa de Resolutividad, el cual se describió anteriormente.

**Tabla N°55: Porcentaje resolutivez principales derivaciones 2021.**

Prestación	Usuarios en espera 2021*	N° de atenciones 2021*	% Resolutivez 2021*
Endoscopia	83	342	80.47%
Vicio de refracción	269	1265	82.46%
Otorrino	63	73	53.67%

\*corte julio 2021 Fuente: trackare y registro local facturas.

En la siguiente tabla anterior es posible apreciar, que a pesar de ser el mayor número de interconsultas que se realizan, también tienen una resolución mayor al 50% dentro del mismo año, llegando inclusive a porcentajes mayores al 80%.

**Tabla N°56: Número de Interconsultas emitidas por especialidad.**

Especialidad	1 SEMESTRE 2020	2 SEMESTRE 2020	1 SEMESTRE 2021
Oftalmología	1315	1345	1499
Gastroenterología Adulto	254	377	411
Otorrinolaringología	203	173	215
Urología	90	110	151
Cirugía Adulto	96	110	151
Dermatología	135	110	102
Cirugía Plástica y reparadora adulto	39	103	240
Neurología adulto	102	100	120
Endodoncia	180	99	88
Cirugía y traumatología maxilo facial	135	97	91
Traumatología y ortopedia adulto	82	96	102
Cardiología	75	95	66
Rehabilitación Prótesis Removible	112	58	76
Reumatología	35	56	66
Nutrición	19	41	22
Cirugía General	0	38	29
Endocrinología adulta	43	38	54
Cirugía vascular periférica	39	36	33

Fuente: Sistema TrakCare 2021.

En esta tabla podemos observar que existe una notable tendencia al aumento de ingreso derivaciones por especialidad en el año 2021 debido principalmente a que el año 2020 fue un año complejo por la situación país acontecida con respecto a la pandemia. Dentro de las cuales las más frecuentes son las atendidas por resolutivez como oftalmología (Consulta oftalmológica y entrega de lentes), gastroenterología (endoscopias) y otorrinolaringología ( evaluación por especialista y en caso que requiera entrega de audífono según diagnóstico).

El resto de las patologías son atendidas directamente por el Hospital del Salvador, quien se encarga de gestionar sus listas de espera, ya sea por ingreso o prioridad dependiendo de la especialidad.

**Tabla N°57: Número de Interconsultas emitidas por especialidad.**

Instrumento	2017	2018	2019	2020	jun-21
Asistente	7.505	10.462	10.144	10.966	6.378
Educador(a)	412	315	363	187	109
Enfermero(a)	23.637	27.031	29.256	34.080	17.653
kinesiólogo(a)	20.194	22.547	24.631	22.673	16.394
Matrón(a)	27.209	29.181	30.013	29.641	14.711
Médico	70.920	84.270	85.947	87.728	42.909
Nutricionista	11.078	12.913	12.476	8.702	2.886
Odontólogo(a)	34.659	39.230	38.552	24.129	12.438
Otros	7.882	8.618	8.915	6.342	2.341
Podólogo(a)	592	930	1414	1.470	473
Profesor(a)	408	559	822	3.645	86
Psicólogo(a)	13.549	16.269	16.958	21.725	11.316
Psiquiatra	8.014	8.264	8.444	10.269	5.105
Químico	0	0	517	4.320	6.383
Técnico	867	1.811	1.796	1.893	740
Terapeuta	2.510	4.194	4.250	5.381	1.722
Nº de exámenes de laboratorio	120.999	182.053	221.783	108.011	55.078
Total general	350.435	448.647	274.498	381.162	196.722

Fuente: Sistema TrakCare. 2021

En la tabla 58 se observa la cantidad de atenciones totales que nuestros diferentes profesionales han otorgado a la comuna, donde se destaca el aumento de atenciones de Químico Farmacéutico, debido al aumento de 3 profesionales de 44 horas en cada centro de salud, el aumento de las atenciones de salud mental, en respuesta del aumento de la demanda de nuestra población, destacando el aumento en atenciones de asistente social, psicólogo y psiquiatra.

Para lograr mantener el acceso se implementaron estrategias de tele consultas, con el objetivo de evitar aglomeraciones en nuestros centros, y dar la oportunidad de atención a los usuarios que por diversos motivos no pueden asistir al centro.

Por último, se han mantenido la cantidad de exámenes de laboratorio, los cuales son fundamentales para pesquisar patologías, diagnóstico médico y seguimiento de nuestros beneficiarios.

## 21. HOSPITAL DIGITAL.

Es una plataforma que inicia su funcionamiento en el SSMO durante enero de 2019, la cual permite compartir casos clínicos de nuestros usuarios desde APS con médicos especialistas quienes revisan y responden los casos para tratamiento en APS, con la finalidad de evitar las derivaciones a hospitales, descongestionando las listas de espera y dando respuesta de manera más rápida a los requerimientos de nuestros usuarios.

Las especialidades que se encuentran en esta plataforma son denominadas células y actualmente se encuentran en uso Nefrología, Diabetes y Dermatología, a continuación, se puede visualizar el resumen de requerimientos subidos a plataforma.

**Tabla N°58: Casos subidos por médicos APS a Hospital Digital.**

HOSPITAL DIGITAL	Total general
Total Dermatología	758
Total Diabetes	215
Total Geriatria	10
Total Nefrología	219
Total general	1.203

Fuente: Sistema TrakCare.

# 22. FINANZAS.

## 22.1. Presupuesto Anual Salud.

Los Centros de Salud pertenecientes a la Municipalidad de Providencia cuentan con un presupuesto anual para el año 2021 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 tuvo un incremento del 12% y los Programas Ministeriales, correspondientes al 16% 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.

Contar con las diversas experiencias en la creación de estas evitando errores programáticos y tratando de dar cumplimiento a las diversas necesidades de nuestra comunidad.

**Tabla N°59: Presupuesto 2021.**

Ingresos	PPTO 2021	Egresos	PPTO. 2021
Municipalidad de Providencia	3.366.112.000	Remuneraciones	7.605.194.196
Ministerio Salud	6.424.856.449	Gastos operacionales	1.956.779.690
Programa SSMO	2.087.554.668	Prog SSMO	2.273.987.945
Centro Odontológico	647.504.352	Centro odontológico	767.429.735
Farmacia comunitaria	324.000.000	Farmacia comunitaria	405.656.595
Bonos de gobierno	153.877.492	Indemnización	13.700.660
Ley incentivo al retiro	0	Inversiones	5.000.000
Otros ingresos	23.843.860	Total egresos	13.027.748.821
Total ingreso	13.027.748.821	Saldo	0

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021, Providencia.

Adicionalmente, la Dirección de Salud de la municipalidad de Providencia recibió \$573.303.310 extra de ingresos para hacer frente a esta pandemia, los cuales se descomponen en los siguientes ítems.

**Tabla N°60: Recursos extra COVID-19 y apoyo vacunación.**

Programa	Monto M\$	%
Estrategia vacunación	\$25.547	4%
Reforzamiento Covid	\$228.415	38%
Testeo trazabilidad aislamiento	\$130.371	22%
Estrategia refuerzo en APS	\$214.517	36%
Total	\$598.850	100%

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021.

Adicionalmente, la Dirección de Salud de la municipalidad de Providencia recibió M\$598.850 extra de ingresos para hacer frente a esta pandemia, los cuales se descomponen en los siguientes ítem.

**Tabla N°61: Distribución de gastos de convenios \$598.849.211.**

Ítem	Monto M\$	%
RRHH	\$598.850	100%
Total	\$598.850	100%

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021, Providencia.

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.

**Tabla N°62: Aportes Municipales para Salud 2016-2021.**

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	3,0	\$3.366.112

Fuente: Unidad Administrativa dirección de salud Providencia.

**Tabla N°63: Distribución de ejecución gastos en salud 2021.**

Gastos Operacionales	Monto Anual M\$	%
Remuneraciones	8.116.638	68,2%
Productos farmacéuticos	954.726	8,0%
Exámenes	435.792	3,7%
Servicios odontológicos CEO	542.346	4,6%
Informática	174.693	1,5%
Gastos básicos	159.815	1,3%
Mantenimiento e Infraestructura	164.706	1,4%
Gastos operacionales (arriendo maquinas, gastos menores, mantención jardines)	533.482	4,5%
Aseo y sanitización	73.957	0,6%
Otros	747.409	6,3%
<b>Total Salud</b>	<b>11.903.564</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021, Providencia.

## 22.2. Aporte per cápita 2015-2022.

**Tabla N°64: Aporte per-cápita 2015 – 2022.**

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	\$ 5.974.184.256	\$ 8.028	\$ 698
2022	\$ 6.428.839.914	\$ 8.429	\$ 733

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021.

Es importante destacar que el aporte mensual corresponde al aporte básico unitario aproximado para el año 2022 que se estimó con un 7% de reajuste, más el incremento basal por adulto mayor, multiplicado por el total per cápita en Agosto del año anterior.

## 22.3. Convenios 2021.

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.

**Tabla N°65: Distribución de gastos de convenios de acuerdo a glosa.**

Ítem	Monto M\$	%
RRHH	\$1.917.151	65%
Medicamentos (SAPU, COSAM, FOFAR)	\$252.266	9%
Lentes y audífonos	\$140.872	5%
Exámenes (Imágenes, Gastro, Cosam)	\$248.070	8%
Insumos y útiles Qx	\$44.798	2%
Talleres comunales y capacitación	\$58.934	2%
Servicios Odontológicos CEO	\$74.017	3%
Equipamiento y mobiliario	\$34.159	1%
Otros gastos	\$184.151	6%
<b>Total</b>	<b>\$2.954.418</b>	<b>100%</b>

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021, Providencia.

**Tabla N°66: Distribución de gastos de convenios según ciclo vital.**

Programa	Monto m\$	%
Transversales	\$1.035.952	35%
Salud Mental	\$436.356	15%
Salud oral	\$251.610	8%
Adulto mayor	\$323.160	11%
Resolutividad	\$167.170	6%
Imágenes diagnósticas	\$82.695	3%
Vacunación y apoyo COVID	\$598.850	20%
Niños	\$58.625	2%
<b>Total</b>	<b>\$2.964.418</b>	<b>100%</b>

Fuente: Registro Local unidad gestión de datos (UGD) 2021, Providencia.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 56 del Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal, 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.

## 22.4. Presupuesto 2022.

Tabla N°67: Presupuesto año 2022.

INGRESOS	PPTO. 2021	CIERRE 2021	PPTO 2022	PROY. CIERRE 2021		PPTO 2021	
				VAR. \$	VAR. %	VAR. \$	VAR. %
MUNICIPALIDAD PROVIDENCIA	3.366.112.000	3.366.112.000	3.214.877.557	-151.234.443	-4,5%	-151.234.443	-4,5%
MINSAL Y PERCAPITA	6.424.856.449	6.764.726.632	7.426.353.860	661.627.228	9,8%	1.001.497.411	15,6%
PROG.SSMO	2.087.554.668	2.954.417.844	2.417.202.042	-537.215.802	-18,2%	329.647.374	15,8%
CENTRO ODONTOLÓGICO	647.504.352	1.127.892.005	1.016.665.667	-111.226.338	-9,9%	369.161.315	57,0%
FARMACIA COMUNITARIA	324.000.000	620.859.264	625.000.000	4.140.736	0,7%	301.000.000	92,9%
BONOS GOBIERNO	153.877.492	223.037.457	120.642.036	-102.395.421	-45,9%	-33.235.456	-21,6%
LEY INCENTIVO AL RETIRO	0	0	0	0	0%	0	0,0%
OTROS INGRESOS	23.843.860	95.294.291	64.396.760	-30.897.531	-32,4%	40.552.900	170,1%
<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>13.027.748.821</b>	<b>15.152.339.493</b>	<b>14.885.137.922</b>	<b>-267.201.571</b>	<b>-1,8%</b>	<b>1.857.389.101</b>	<b>14,3%</b>

EGRESOS	PPTO. 2021	CIERRE 2021	PPTO 2022	PROY. CIERRE 2021		PPTO 2021	
				VAR. \$	VAR. %	VAR. \$	VAR. %
REMUNERACIONES	7.605.194.196	8.116.637.621	8.281.432.332	164.794.711	2,0%	676.238.136	8,9%
GASTOS OPERACIONALES	1.956.779.690	2.211.074.080	2.356.900.019	145.825.939	6,6%	400.120.329	20,4%
PROG.SSMO	2.273.987.945	3.140.851.121	2.649.258.084	-491.593.037	-15,7%	375.270.139	16,5%
CENTRO ODONTOLÓGICO	767.429.735	950.699.998	1.016.665.667	65.965.669	6,9%	249.235.932	32,5%
FARMACIA COMUNITARIA	405.656.595	551.306.955	569.881.820	18.574.865	3,4%	164.225.225	40,5%
INDEMNIZACIONES	13.700.660	437.538	0	-437.538	-100,0%	-13.700.660	-100,0%
INVERSIONES	5.000.000	73.844.714	11.000.000	-62.844.714	-85,1%	6.000.000	120,0%
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>13.027.748.821</b>	<b>15.044.852.027</b>	<b>14.885.137.922</b>	<b>-159.714.105</b>	<b>-1,1%</b>	<b>1.857.389.101</b>	<b>14,3%</b>
<b>SALDO</b>	<b>0</b>	<b>107.487.466</b>	<b>0</b>				

Ley 19378, Biblioteca del Congreso Nacional.

# 23

## 23. PLANIFICACIÓN SANITARIA COMUNA PROVIDENCIA 2022.

El 2022 tiene como objetivo principal continuar nuestro compromiso comunitario, mejorando cada vez más la salud de nuestra población, escuchando sus diversos requerimientos para incorporarlo en nuestro que hacer diario como miembros de equipo de salud, logrando una satisfacción usuaria plena y entregando respuestas a las dificultades planteados por estos.

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. Identificaremos 4 ámbitos de acción para nuestro trabajo año 2022 en la comuna de providencia:

### 23.1. TRABAJO COLABORATIVO CON GREMIOS DE SALUD.

#### A. “Oirs-Asociación, en terreno”

Las oficinas de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) son un mecanismo de participación de la comunidad usuaria de los CESFAM. Así también, las asociaciones son un espacio de participación y representación de las y los funcionarios. No obstante, las asociaciones también cumplen una función social, el fin último: “el acceso a una buena atención de salud por parte de la comunidad”.

En este marco, se propone que las OIRS y asociaciones, desarrollen una función informativa y educativa con la comunidad. La propuesta consiste en implementar la “OIRS-ASOCIACIÓN en terreno”. Se trata de instalarse en el territorio de forma trimestral, con el fin de difundir a la OIRS como un mecanismo de participación ciudadana. Junto con ello, educar en los tipos de reclamos, solicitudes, felicitaciones, etc. La difusión se sostendrá en sobre el informe trimestral que cada OIRS, elabora.

Asimismo, en dicho espacio formativo, la asociación, también asume un rol educativo con la comunidad, al informar a ésta, sobre la organización de la atención primaria de salud: objetivos, modelos, gremios existentes, etc.

Se trata de que los usuarios tengan un conocimiento más acabado sobre la atención primaria de salud y asuman un rol más activo en la misma. Proponiendo acciones que contribuyan a mejores soluciones que den respuesta a los reclamos (especialmente) formulados por ellos mismos.

## **23.2. GESTIÓN:**

**A.** Contratación de Guardias de seguridad en nuestros centros, con la finalidad de resguardar la integridad tanto de nuestros usuarios como funcionarios, se implementará la incorporación de un guardia de salud en los tres CESFAM y dos CECOSF.

## **23.3. CALIDAD:**

**B.** 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.

**C.** Implementación Sanitizadores ambientales para comedores de funcionarios propiciando un ambiente seguro dentro de nuestros recintos asistenciales.

## **23.4. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.**

**D.** Reforzamiento de insumos de servicios clínicos.

La unidad de servicios clínicos de apoyo tiene como función la realización de procedimientos clínicos, búsqueda activa de casos COVID-19, vacunación COVID-19, Influenza, Campaña escolar y capullo) Con la finalidad de mantener la calidad de la atención de nuestros usuarios y seguridad para nuestros funcionarios, se realizará la compra de insumos que permitan la atención adecuada y completa, renovando las unidades que se encuentran actualmente en stock.

**E.** Nuevo móvil para COSAM

Los medios de transportes ayudan en gran parte de las tareas que realizan nuestros centros de salud, la corporación de salud realizara la compra de 1 móvil para poder apoyar en estas gestiones en Salud Mental, actividades de traslado de equipo para visitas domiciliarias en donde se realizan controles a pacientes complejos y rescate de casos.

**F.** Construcción de nuevo CESFAM Dr. Hernán Alessandri.

Con la finalidad de dar respuesta no sólo en el ámbito técnico sino también a las necesidades de nuestra comunidad se comienza construcción de nuevo centro de salud.

**G.** Cambio central telefónica en 3 CESFAM.

**H.** Cambio de bomba de agua CESFAM Dr. Alfonso Leng.

I. Sala estimulación comunal em respuesta a CHCC.

J. Cambio generador CECOSF.

### 23.5. PARTICIPACIÓN.

K. Prevención del consumo de alcohol y drogas en adolescentes. A raíz de la segunda encuesta de “Elige vivir sin drogas” realizada durante los últimos 2 meses de 2020 a 23 colegios de la comuna de Providencia, se evidencia un preocupante consumo de drogas lícitas e ilícitas alertando a nuestros sistemas sanitarios.

L. Promoción y prevención en salud mental.

M. Escuela de monitores de salud.

## 24. INDICADORES 2022.

### 24.1 GESTIÓN.

N° de usuarios de 85 años y más que recibe PACAM y Medicamentos en domicilio.

---

N° Total de usuarios mayores de 85 años.

META: 80%

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2022.

### 24.2 CALIDAD.

N° De CESFAM Acreditados Año 2022.

---

N° Total CESFAM Comuna

META: 33%

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2022.

### **24.3 PARTICIPACIÓN.**

Nº de establecimientos públicos de educación que incorporan uno o más talleres que fomenten el uso del tiempo libre en todo el horario extraprogramático de los alumnos.

---

Nº Total de Establecimientos Públicos d educación.

META: 50%

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2022



# PLAN DE SALUD 2022

Municipalidad  
de Providencia



Corporación  
DESARROLLO  
SOCIAL