

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA CESFAM JUAN PABLO II

Victoria Cuadra

Directora

31 de Mayo 2024





20 años

ANCORA UC

*de salud familiar al servicio
de la comunidad*



Cuenta Pública



- Espacio de diálogo abierto con la comunidad
- Rendición de cuentas
- Espacio de transparencia y confianza

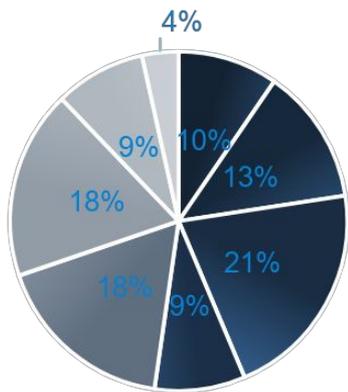


Cuenta Pública - Consulta Ciudadana

- ✓ Abril-Mayo 2024
- ✓ 115 usuarios



Temas seleccionados:



- 10-19 años
- 20-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50-59 años
- 60-69 años
- 70-79 años
- 80-89 años

- ✓ Entrega y disponibilidad de horas
- ✓ Tiempos de espera
- ✓ Funcionamiento call center
- ✓ Funcionamiento programas /prestaciones
- ✓ Funcionamiento morbilidad dental
- ✓ Formas de participación



Contenidos

Datos Generales CESFAM

Análisis Sanitario

Gestión Administrativa

Satisfacción Usuaría

Participación Social



01

Datos generales CESFAM



Datos generales CESFAM



FACULTAD DE MEDICINA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE



Datos generales CESFAM



CESFAM Madre Teresa de Calcuta, Puente Alto 2004



CESFAM Juan Pablo II, La Pintana 2006



CESFAM San Alberto Hurtado,
Puente Alto 2007

Datos generales CESFAM



¿Quiénes somos?

Organización interna: Consejo Técnico



Dra. Loreto González
Encargada de Docencia



Liliana Ibarra
Gestora Operaciones



Felipe Espinoza Kinesiólogo
Encargado Modelo Salud Familiar



EU. Camila Macklins
Gestora usuarios



Javiera Vargas
Enfermera coordinadora



María Paz Ure
Kinesióloga



Ana María Cea
Enfermera



¿Quiénes somos?

Organización de nuestras prestaciones



Intervenciones destinadas a acompañar y acoger las necesidades en salud de nuestros usuarios a lo largo del curso de vida.

¿Quiénes somos?

Equipo
CESFAM JP II

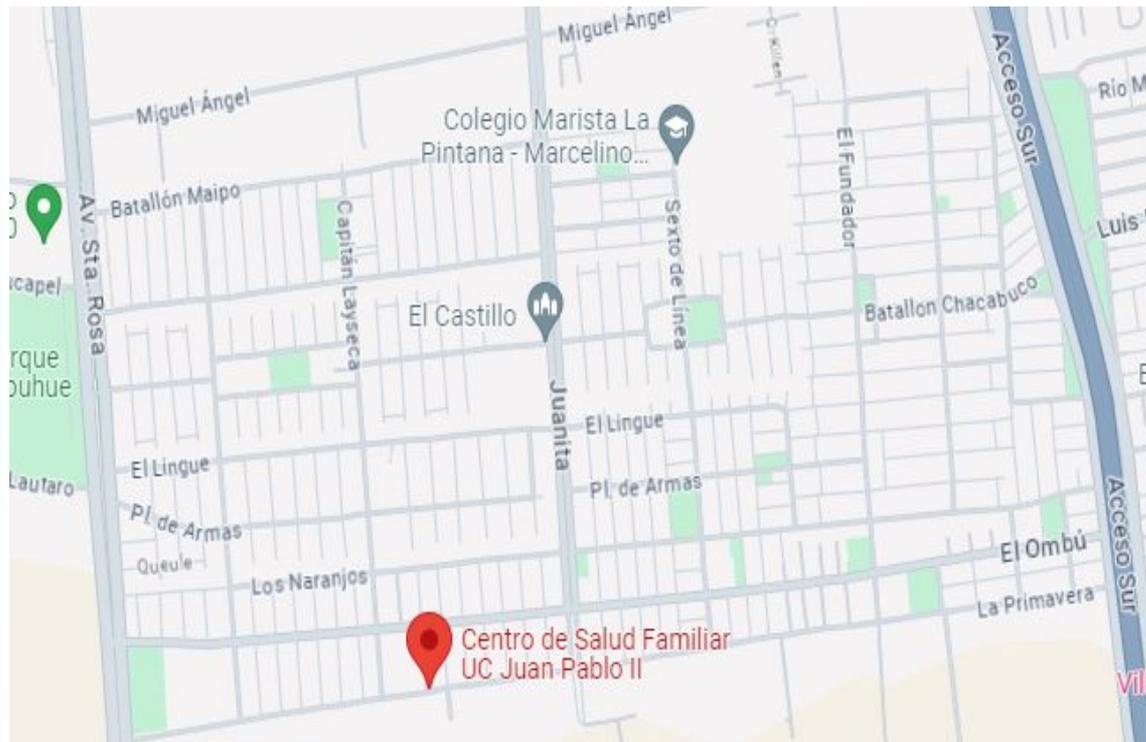
Estamento	2023	2022	2021
TENS	14	14	14
Administrativos	8	8	8
Enfermeras	9 +0,5	9	9
Médicos	6,2	6,2	6,2
Técnicos dentales	5	5	5
Matronas	4,25 + 0,25	4,25	3,5
Odontólogos	4,44	4,44	3,5
Psicólogas	2,5 +0,5	2,5	2,5
Kinesiólogo	2,75+1	2,75+1	2,75
Terapeuta ocupacional	0,75	0,75	0,75
Trabajadora Social	3,5+ 0,5	3,5	3
Nutricionista	2	1	1
Secretaria	1	1	1
Técnico Informático	1	1	1
Digitador	1	1	1
Jefe de Operaciones	1	1	1
Director	0,75	0,75	0,75
Químico farmacéutico	0,3	0,3	0,3
TOTAL	Más de 90 personas		

¿Quiénes somos? Docencia

Carrera	Alumnos 2023	Alumnos 2022	Alumnos 2021	Alumnos 2020
Medicina	160	104	78	73
Enfermería	150	110	92	25
Trabajo Social	9	1	3	0
Kinesiología	6	8	8	6
Odontología	8	6	15	3
Psicología	6	5	1	0
TENS	26	12	12	9
TONS	15	4	0	0
Alumnos Internacionales	5	2	0	0
TOTAL ALUMNOS	385	252	209	116



Población Usuaría: Territorio



Territorio

Oriente: Juanita

Norte: Gabriela

Sur: La Primavera

Poniente: Santa Rosa

Juntas de Vecinos

Eleuterio Ramírez

Laura Rosa Méndez

Jorge Alessandri I

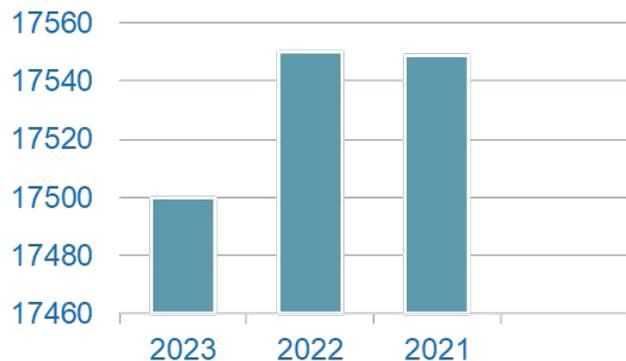
Villa El Ombú

Ignacio Carrera Pinto Poniente



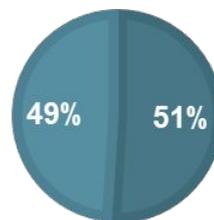
Población Usuaría JPII

INSCRITOS

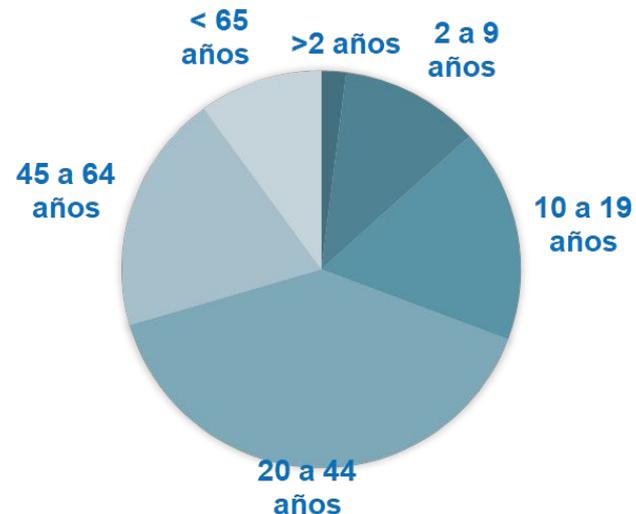


POBLACIÓN SEGÚN SEXO

■ Mujeres ■ Hombres ■ ■



INSCRITOS POR EDAD



02

Análisis Sanitario



Actividad Asistencial General

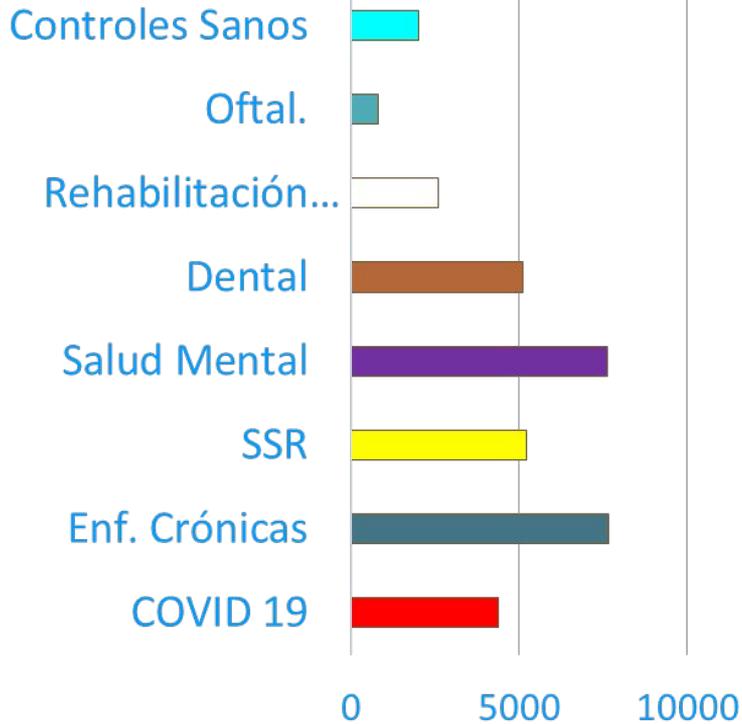


Consultas	2023	2022
Consultas Medicas	27.004	25.449
Consultas Salud Mental	7.494	5.282
Visitas Domiciliarias	972	821
Consultas odontológicas	8941	6989
Exámenes de laboratorio	43.367	45053

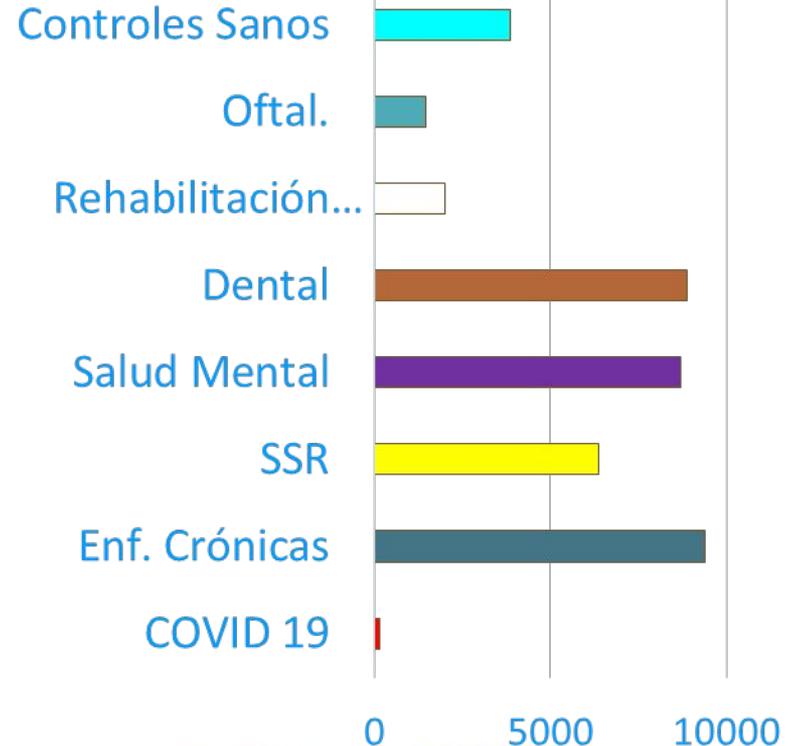


Principales Consultas

2022



2023



Indicadores Población Infanto juvenil

Indicador	Meta	2023	2022
Lactancia Materna exclusiva al 6to mes	60%	53%	64%
Niños/as con evaluación del desarrollo psicomotor	95%	85,15%	90%
Porcentaje de niños y niñas de 12 a 23 meses con riesgo del desarrollo psicomotor recuperados	90%	64%	58%
Niños menores de 6 años con estado nutricional normal	42,3%	61,6%	45.5%
Cobertura controles en población adolescente	9%	12,01%	14.15%
Adolescentes con método regulación fertilidad	15%	8,26%	15%



Indicadores Población Adulta y Adulta Mayor



Indicador	Meta	2023	2022
Cobertura PAP	71.5%	70%	50.22%
Exámenes de medicina Preventiva (EMPA)	12%	5,54%	3.96%
Examen de medicina preventiva en el adulto mayor (EMPAM)	30%	30,3%	27,26%
Cobertura DM	53%	75%	25.15%
Cobertura HTA	49,87%	55%	27.34%



Vacunación 2023

1.603

Vacunación COVID

3.940

Vacunación Influenza



Operativos

¡Éxito total!



Operativo Mamógrafo móvil.
129 Mamografías realizadas.



Operativo otorrino
165 consultas de especialista
CMSJ

Otras intervenciones



Programa Acompañamiento Espiritual



fundación
San Carlos
de Maipo



Programa Familias Unidas



Música para el alma



Cuidando Juntos

Proyecto para el Fortalecimiento de la Salud Mental de Niñas y Adolescentes que viven en Residencias de Protección, La Pintana.

Programa Cuidando Juntos



Programa de Parentalidad

03

Gestión Administrativa



Gestión de horas de atención

Entrega de horas



Presencial



Call Center

Mesón

- Para el día: box-poli de choque, urgencia dental.
- Diferidas con cualquier profesional con agenda disponible, TESAL.

Profesional

- Diferida: auto citación, dupla, control seguimiento

Para el día

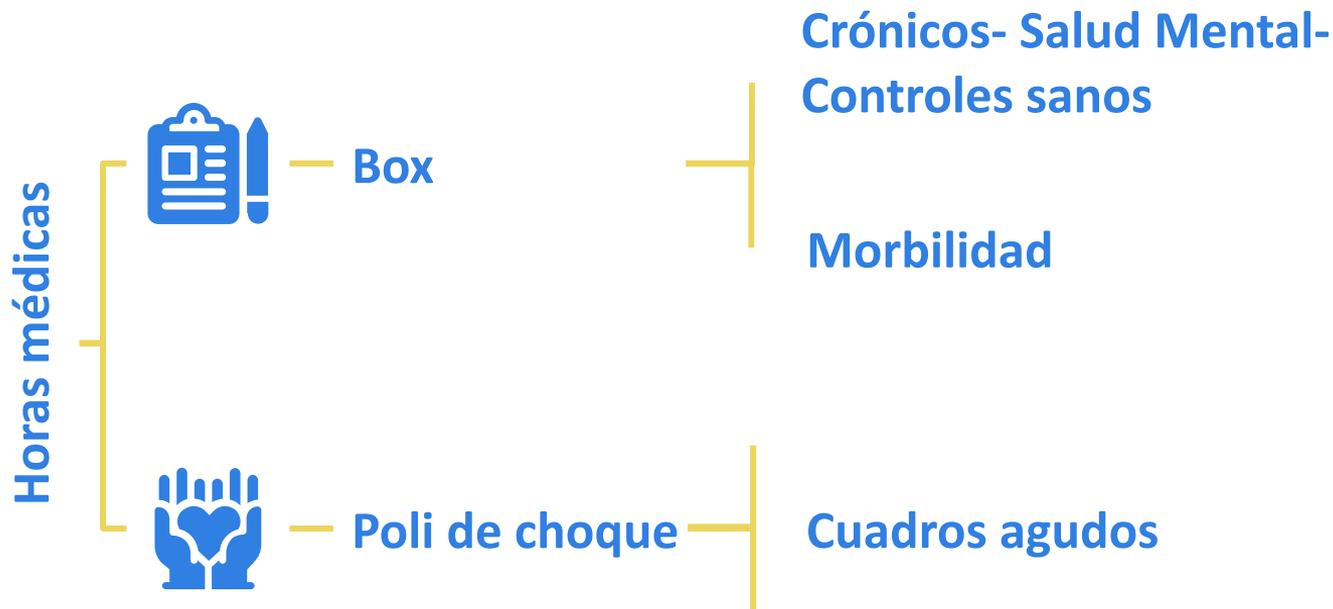
- Box, poli de choque

Diferidas

- Controles crónicos, exámenes, procedimientos, TESAL.



Gestión de horas de atención



Gestión de horas de atención

Aperturas de agenda



Dental

Mesón y call center

Morbilidad dental (mayores 20 años)
Primer día hábil del mes y quincena



Matronas

Mesón y call center

Todo tipo de prestaciones
Segundo día hábil del mes y 16 de cada mes

Ecografía abdominal y cirugía menor

Mesón y call center

Según derivación interna
Último lunes de cada mes



Gestión de horas de atención



Inasistencia:

Promedio: 15,37%

Tiempos de espera

18 minutos



Gestión de horas de atención: Tiempos de espera

Tiempos de Espera (promedio en minutos)

Clinico Estamento Desc

TERAPEUTA OCUPACIONAL

QUIMICO-FARMACEUTICO

KINESIOLOGO

NUTRICIONISTA

MEDICO

ENFERMERA

PSICOLOGO/A

MATRON(A)

ODONTOLOGO

ASISTENTE SOCIAL

PROCEDIMIENTOS

OTROS ATENCIONES SIN CLASIFICACION

32

30

26

25

24

20

15

15

12

10

9

7

Prom. Tespera2



7

32



Telesalud: un día en el call center



Cada día, en promedio, hay 6 administrativos contestando llamadas



Una administrativa tiene
capacidad para contestar



aprox. 10 llamadas por hora



¿A qué hora recibimos más llamadas?



Un día en el call center

Tenemos una fila virtual
de aproximadamente 5
cuadras



Un día en el call center



**Nº DE PERSONAS
ATENDIDAS**

236



**Nº DE PERSONAS
QUE LLAMAN**

461



Un día en el call center



**AGENDAR ATENCIÓN DE SALUD
PRESENCIAL O REMOTA**

**AGENDAR EXÁMENES O
PROCEDIMIENTOS**

INFORMACIONES

**CONFIRMACIÓN O ANULACIÓN
DE CITAS**



Tasa de respuesta

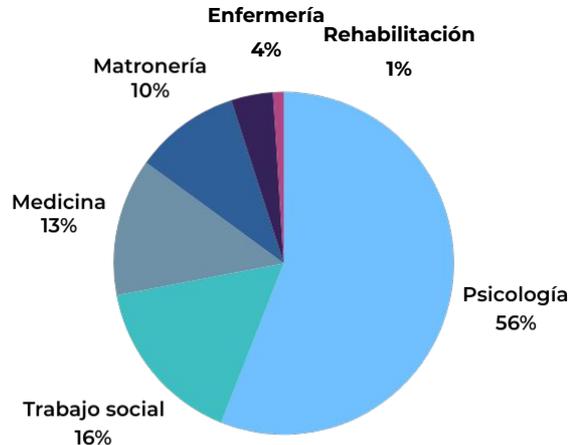


En un día
promedio, alrededor
de 200 personas son
atendidas sin la necesidad
de salir de sus casas.



Atenciones individuales

882 video llamadas 2023



Educación grupal online

Aumenta la oferta y asistencia a talleres grupales



TALLERES PRENATALES
APOYO PARA LA CRIANZA
APOYO A CUIDADORES PDS

Atenciones por videollamada como una alternativa de atención para ti

Ley de atención preferente para adultos mayores y personas con discapacidad

- Anfitrión prioriza atención por las mañanas.
- Pueden solicitar hora de atención diferida a cualquier hora del día.
- Existen cupos protegidos en agendas de consulta y examen.
- Fila prioritaria en tótem de atención exámenes y farmacia.



Gestión Presupuestaria



Financiamiento Ancora Juan Pablo II

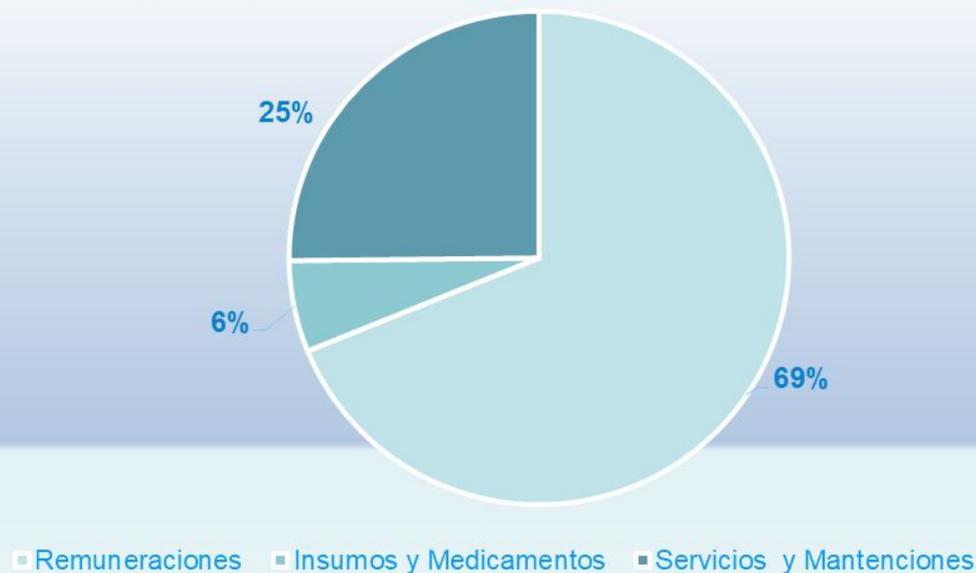


Financiamiento Ancora Juan Pablo II

Nombre Convenio	Monto Convenio 2023
Convenio Marco	\$ 8.301.179.400
Convenio Apoyo a la gestión en campaña de invierno	\$ 17.535.000
Convenio MAIS (Modelo Atención Integral de Salud)	\$ 111.245.437
Convenio Resolutividad	\$ 168.972.568
Convenio SENAME	\$ 22.636.616
Convenio Rehabilitacion Osteomuscular	\$ 33.654.697
Convenio Morbilidad Dental	\$ 57.291.789
Convenio Acompañamiento	\$ 53.836.000
Convenio Imágenes Diagnósticas	\$ 93.608.000
Convenio Chile Crece contigo	\$ 38.044.974
Convenio MAS (Más Adulto Mayor Autovalente)	\$ 33.071.546
Convenio Refuerzo Covid Vacuna	\$ 50.238.444
Convenio Paliativo	\$ 50.398.440
Convenio Buenas Practicas	\$ 4.700.000
Total Convenios de apoyo	\$ 735.233.511
Total Marco y Apoyos	\$ 9.036.412.911



Principales líneas de gastos Juan Pabo II



Inversiones 2023

Anillo de agua potable
Pasarelas techumbre
Reparacion de techumbre
Reparación equipo de aire sector Rojo
Cierre de recepciones
Carpa exterior
Control de acceso
Sala reas



04

Gestión Participativa



Satisfacción Usuaría



Trato



Protección
Información



Seguridad de la
atención



Información
condición de salud

Encuesta Deberes y derechos
de los usuarios

391 respuestas



Acompañamiento



Asistencia
espiritual



Rechazo
tratamiento



Trato por el
nombre



Identificación del
personal



Investigación



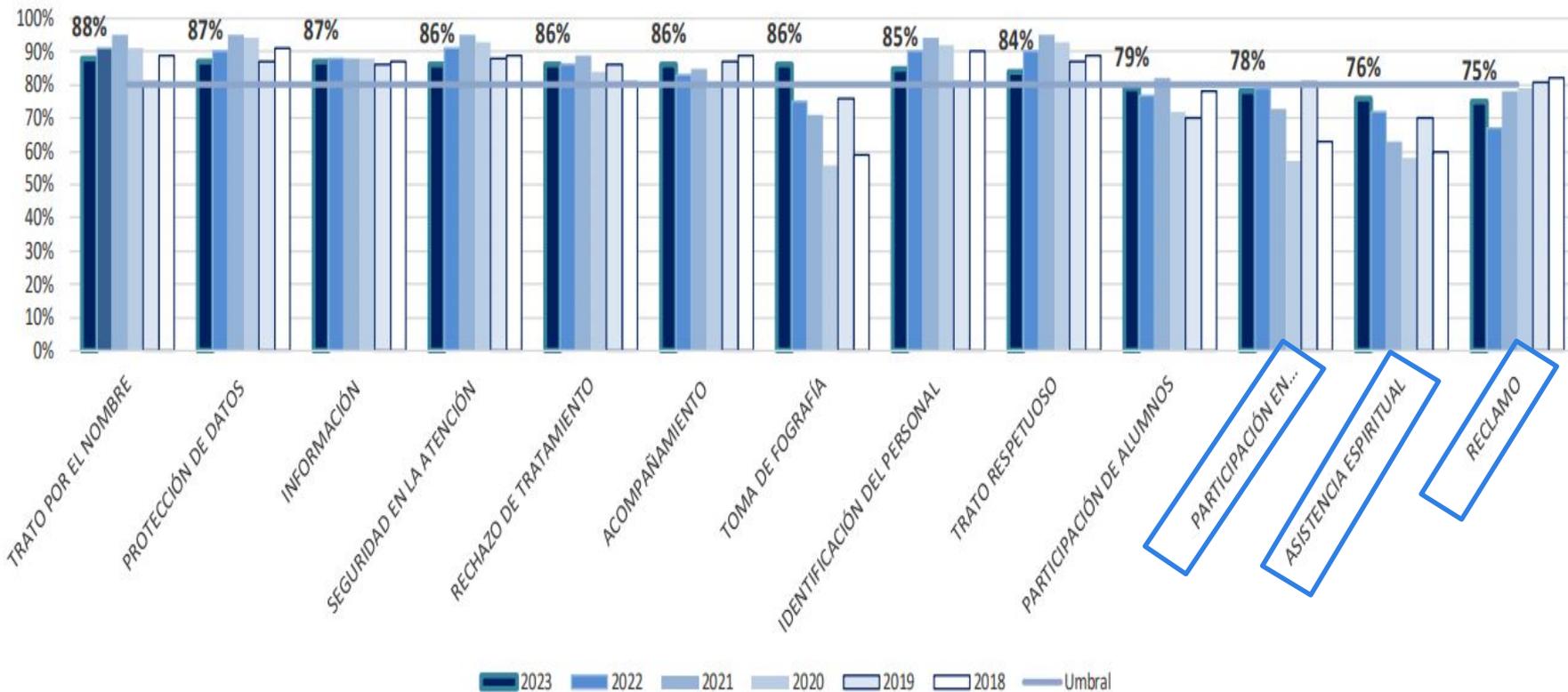
Docencia



Toma de
fotografías



Encuesta de derechos y deberes CESFAM JPII comparación datos obtenidos 2018-2023)

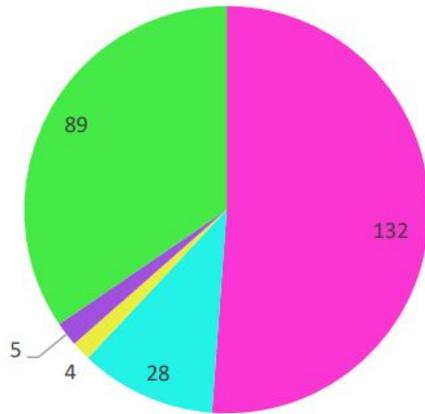


Satisfacción Usuaría

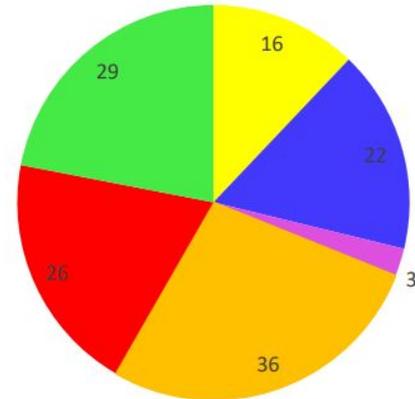
Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias
(OIRS)

Total de requerimientos 2023: 258

Requerimientos 2023



Reclamos por Sector



Reclamos Felicitaciones Sugerencias Consultas Solicitudes

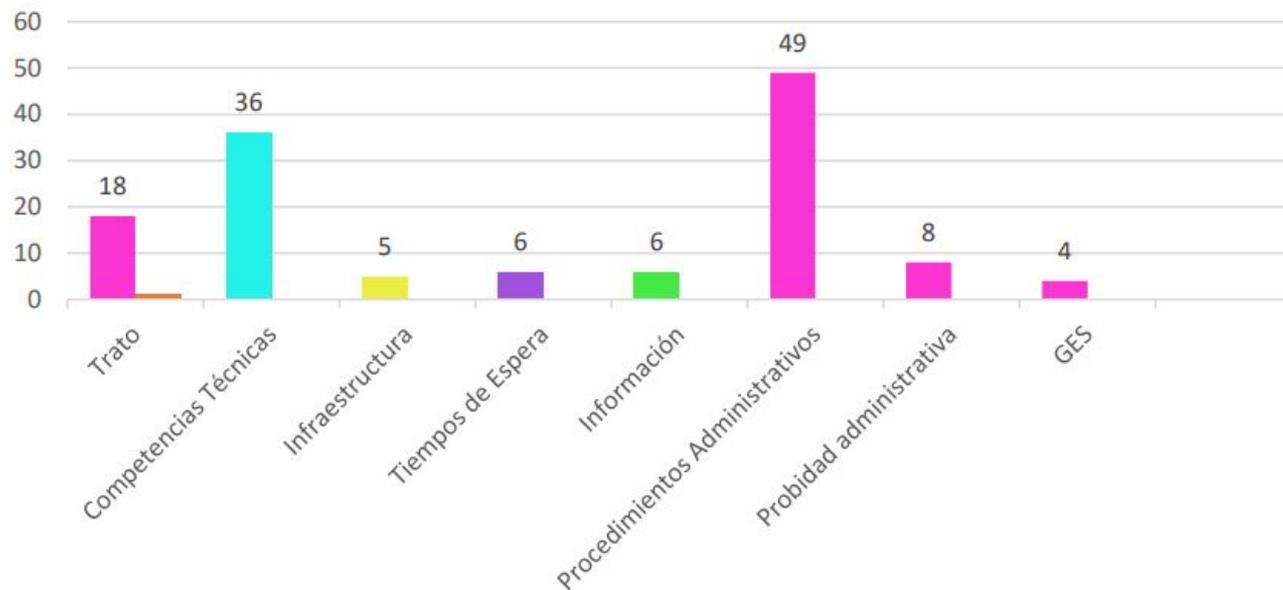
Amarillo Azul Call Center Dirección Rojo Verde



Satisfacción Usuaría

Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)

Tipos de reclamos 2023



Promedio tiempo
de respuesta
9 días



5

Promoción y participación comunitaria



Temario



Programa de
Participación
y Promoción

Actividades



Instancias de
participación

Consejo de
usuarios
(CDU)



Conformación del equipo



Actividades durante el año 2023



En mayo se realizó la cuenta pública gestión 2022 y se inauguró nuestra tan anhelada Biblioteca, la cual está disponible para todos los usuarios.



Actividades durante el año 2023



En agosto se realizó la celebración el día del niño.



Conmemoración del mes de la lactancia.



Celebración para las personas mayores.



Actividades durante el año 2023



Durante septiembre se realizó una consulta ciudadana para el proyecto de la plaza y se efectuó la celebración de las fiestas patrias.



Actividades durante el año 2023



En octubre se concientizó a la población sobre la prevención del cáncer de mamas. Y, por último, en diciembre se efectuó la celebración navideña.



Talleres buen trato usuarios y funcionarios

¿QUÉ ES EL AUTOCUIDADO?

El autocuidado es un conjunto de acciones que realizamos para mejorar nuestra salud mental. Física y emocional, es una forma de defensa para sobrevivir a diversas situaciones de riesgo que se pueden presentar en el trabajo del profesional (Díaz et al., 2020).

Ejercicios de autocuidado

- Alimentarse de manera balanceada
- Mover tu cuerpo: Ejercicio, bailar, caminar, correr
- Hacer pausas saludables mientras trabajas
- Tener una buena higiene del sueño
- Hacer las cosas que te gustan
- Practicar técnicas de respiración y de relajación

Técnicas de respiración

1. Céntrate en lo que estás haciendo y en la voz y cuenta hasta 4
2. Respira la respiración abdominal "3 segundos"
3. Sigue contando hasta 4 y así sucesivamente hasta 10 respiraciones

Reservado, repetir esta técnica 10 veces por cada sesión

Algunos beneficios son:

1. Mejora la productividad
2. Mejora el autocuidado
3. Mejora la salud

NO ES EGOTISTA PRIORIZAR TU SALUD MENTAL!

Realizar los ejercicios de respiración por vía "3 segundos"



¿CÓMO APLICAR BUEN TRATO?

Respeto

Respetar es reconocer el valor de nuestra persona en su totalidad, que nos permite y aceptar sus límites para lo que son reales cuando nos ofrecen.

Empatía

La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Es el proceso de sentirse por los demás desde la perspectiva del otro y de ser de nosotros.

Escucha

Buscar la oportunidad de recibir, entender, interpretar y responder a los mensajes (verbales y no verbales) de la otra persona.

CONTACTAMOS:

@ceafsanpueboll
https://ceafsanpueboll.com
 800 914 200

Calle La Primavera N° 0370, Población Jorge Alessandri R. El Castillo, La Primavera.

19 DE NOVIEMBRE DE 2023



PROGRAMAS DE ACOMPAÑAMIENTO

El Programa PARES es una iniciativa que busca apoyar y acompañar a los colaboradores afectados por situaciones vitales que producen dolor y sufrimiento. Este programa se fundamenta en el uso de los primeros auxilios psicológicos como un herramienta de contención y acompañamiento.

Desde el Programa de Apoyo Emocional para Colaboradores (PAEC) se realizan intervenciones grupales, una de ellas son los Talleres de salud mental que tienen como objetivo promover y generar bienestar desde el punto de vista de salud mental en los equipos UC CHESUS.

¿QUE HACER ANTE UNA AGRESIÓN VERBAL?

1. No contestar la agresión.
2. Activar código amarillo, mediante llamado telefónico al onces del punto de guardia.
3. Retirarse del lugar una vez que llegue al jefe de sector, acompañado de centro o personal de seguridad a controlar la situación.
4. Si la situación no es controlable por parte de jefatura o encargado de centro se debe llamar a Carabineros.
5. Informar al Director/a del establecimiento o su subrogante, para que de envío al equipo de RRHH ANCOFA.
6. Registrar agresión en Formulario de Notificación de Agresión y para su reporte en intranet.
7. Registrar agresión en Formulario de Notificación de Agresión y para su reporte en intranet.
8. En el caso de que la agresión verbal persista y perjudice al plano desarrollo del colaborador, debe realizarse valoración psicológica, la cual debe ser realizada dentro de la jornada laboral mediante equipo PARES.
9. Registrar agresión en Formulario de Notificación de Agresión y para su reporte en intranet.
10. Evaluar alta administrativa disciplinaria en cambio disciplinario con asesoría jurídica, exponiendo todos los antecedentes del evento.

¿CÓMO APLICAR BUEN TRATO?

Hablar sin gritos

Genar el hablar siempre con el respeto, punto de partida para una comunicación efectiva. Cuando hablamos con respeto, podemos negociar, colaborar, trabajar juntos, donde ambos partes se sientan escuchados.

Tolerancia

Actuar de una manera que respete las opiniones, ideas e intereses de los demás. Es la capacidad de aceptar a las personas porque se convierten con los demás.

USAR PALABRAS MÁGICAS

Estas palabras son fundamentales para el comportamiento que los demás esperan. Cuando hablamos, debemos tener los mejores ejemplos para que el otro pueda seguirnos.

- "¿Hay palabras mágicas que puedas usar para que el otro se sienta mejor?"
- "¿Hay palabras mágicas que puedas usar para que el otro se sienta mejor?"
- "¿Hay palabras mágicas que puedas usar para que el otro se sienta mejor?"

DEFINICIÓN

El buen trato es una manera de tratar a las personas que se basa en el respeto y la dignidad. Es una forma de tratar a las personas que se basa en el respeto y la dignidad. Es una forma de tratar a las personas que se basa en el respeto y la dignidad.

ASPECTOS IMPORTANTES

1. Por bienestar psicológico se espera recibir buen trato. Si lo contrario es importante garantizar un ambiente laboral de calidad donde puedan expresarse las opiniones y sentimientos de las personas.
2. Para recibir buen trato, se debe ser respetado en sus ideas, que permitan ser escuchados y tener un buen trato.
3. Las expresiones propias, tales como "No te gusta lo que me estás haciendo", "¿Por qué me estás haciendo esto?", cuando se trata de un buen trato.

Instancias de participación

Cuentas Públicas Participativas

Consejos de la Sociedad Civil

Consejos Consultivos o de Desarrollo

Presupuestos Participativos

Diálogos y Consultas Ciudadanas

Audiencias Públicas

OIRS

Mesas territoriales

Cabildos ciudadanos Territoriales y

Sectoriales

Plataformas Digitales Participativas

Consejo de Usuarios



Consejo de usuarios



Consejo de usuarios



Con mucho orgullo les presentamos nuestro hermoso huerto junto a nuestros queridos socios del CDC.



Consejo de usuarios



Consejo de usuarios

Nombre: Avanzar

Slogan: Juntos generamos cambios



Desafíos 2024

- ✓ **Gestión de la experiencia de los usuarios**
Acceso y selección de la demanda: **Teletriage**
- ✓ **Ley de Atención preferente**
- ✓ **Cuidados paliativos universales**
- ✓ **Estrategia de atención centrada en la persona para población materno-infantil**
- ✓ **Ancora San Francisco**





Es tiempo de
PREGUNTAS





20 años
ANCORA UC
*de salud familiar al servicio
de la comunidad*

Gracias

www.ancorauc.cl

