CESFAM "Cardenal Caro"		Código: PR-01 Versión: 01 Fecha de la versión: 21/11/2015 Páginas: 32 páginas Actualización: Nov. 2015 Revisión: Nov. 2015

Plan de Mejora de Calidad CESFAM Cardenal José María Caro 2016

Responsable: Enfermera Patricia Romero Miqueles

Aprobado por: Andrés Cifuentes T. – Director CESFAM C. CARO

Resolución N°:

Introducción:

El presente Plan de Mejora de Calidad tiene por finalidad dar respuesta a las necesidades detectadas en conjunto con la comunidad, y que darían como respuesta final mejorar nuestros procesos y resultados en salud. Este análisis además considero coberturas programáticas y recurso humano, siendo este último el más valioso recurso para provocar los cambios esperados.

Definiciones:

1.-CESFAM: Centro de salud familiar.

2.-SAPU: Servicio de atención primaria de urgencia.

3.-CECOSF: Centro comunitario de salud familiar

4.-DIADA: Control de salud efectuado por la matrona realizado en conjunto a la madre y su hijo.

5.-IAAPS: Índice de actividad de atención primaria de salud.

6.-NEP: Nadie es perfecto.

7.-OIRS: Oficina de informaciones, reclamos sugerencias y felicitaciones.

8.-CCS: Consejo consultivo de salud

9.-EMPA: Examen preventivo de salud del adulto.

10.-PAP: Examen Papanicolaou para pesquisar cáncer de útero.

11.-EFAM: Examen funcional del Adulto Mayor

12.-GES: Garantías explicitas en salud

Desarrollo de Plan de Mejoramiento de Calidad

El Centro de Salud Familiar Cardenal José María Caro de La Serena, ha experimentado un importante desarrollo en los últimos años, siendo declarado como Centro de Salud de Excelencia el año 2011.

Su Misión:

"Contribuir a Mantener y mejorar la salud integral de las familias inscritas en nuestro CESFAM, durante todo su ciclo vital, desarrollando actividades bajo el modelo de salud familiar, con un equipo capacitado y comprometido en brindar una atención integral y de calidad". (Junio 2010)".

Su Visión:

"Ser un CESFAM que brinde atenciones Integrales y Humanizadas, que fomente el Autocuidado Individual y Familiar, comprometido con la mejora continua de la calidad y la resolutividad". (Junio 2010)

El principal desafío de los funcionarios de este CESFAM es consolidarse como el mejor Centro de Salud Familiar de la región en relación a la eficiencia, eficacia y por sobre todo, en la calidad de la atención hacia nuestros usuarios.

1.-Características Medio Ambientales:

Geográfica: El sector donde se encuentra ubicado el Centro de Salud Familiar Cardenal Caro, comprende desde Calle Las Higueras por el Norte hasta límite Comunal Serena-Coquimbo al sur, al Este todo el sector alto de La Ciudad de la Serena (El Milagro I, Milagro II, Cerro Grande) y por el Oeste (Avenida del Mar).

Clima: Dado a su ubicación y que el sector comprendido por el centro de salud Familiar Cardenal Caro pertenece a la ciudad de La Serena, el clima como en los lugares cercanos, es claramente segmentado y por las épocas estacionarias en verano se caracteriza por tener ausencia de precipitaciones y a pesar de poseer abundante nubosidad matinal y lloviznas, éstas disipan a medio día, para dar paso a cielos despejados y temperaturas cálidas,

mientras que en invierno las temperaturas descienden, por ubicarse en una zona netamente costera.

Cobertura territorial: Bajo el Modelo de Salud Integral con enfoque Familiar se realizó el proceso de sectorización con una división territorial considerada a partir de las barreras geográficas y límites naturales de la población.
En donde el sector verde comprende de norte a sur, calle Cuatro Esquinas vereda sur hasta calle Arica, vereda norte. De Oriente a poniente de Cerro Grande hasta Avenida del Mar.
El sector azul comprende de Norte a sur, Calle Las Higueras vereda sur hasta calle Cuatro Esquina vereda norte. De oriente a poniente de Cerro Grande hasta Avenida del Mar.
El CECOSF Villa el Indio se ubica en Los Lúcumos, esquina Las Araucarias “Villa el Indio”. Abarca de norte a sur Los Arrayanes – Los Hibiscos Sur: a Regimiento Arica, vereda norte. De oriente a poniente, desde calle Cisternas poniente Balmaceda.

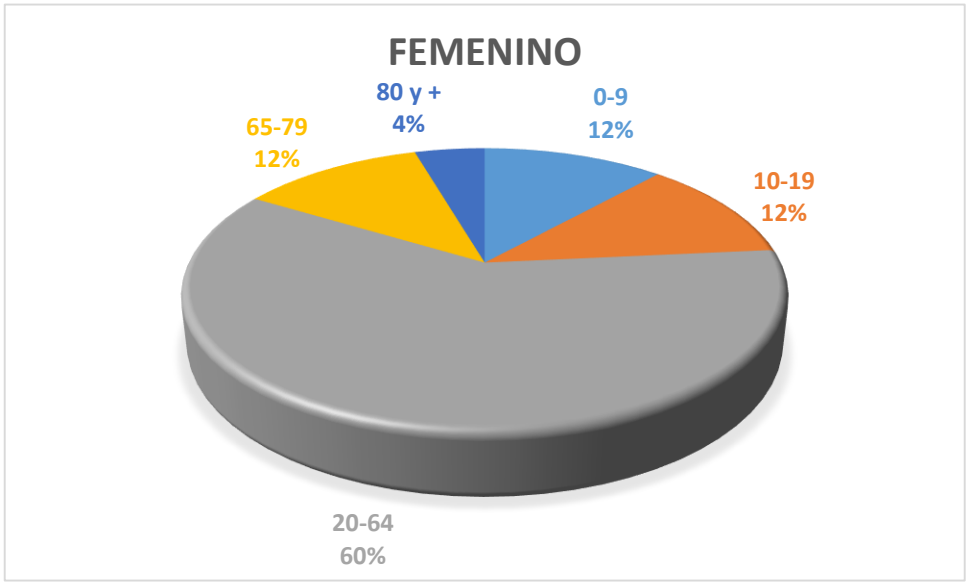
2.- Características Demográficas:

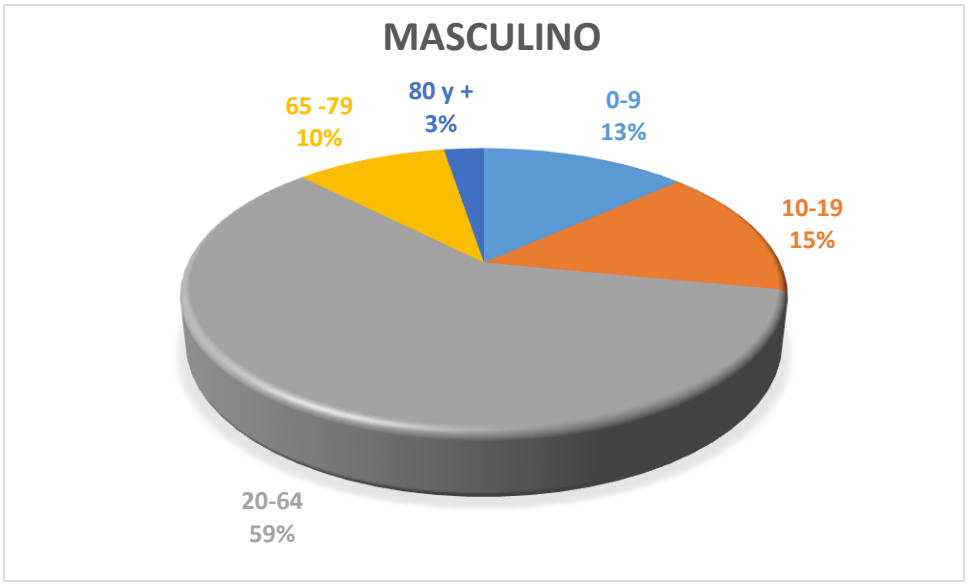
En el Centro de Salud Familiar Cardenal Caro, existen 41.276 usuarios inscritos y validados por Fonasa el año 2014 (Segundo semestre).

Tabla N°1: Inscritos según Sexo y Edad Cesfam Cardenal Caro

INSCRITOS SEGUN SEXO Y EDAD					
CESFAM CARDENAL CARO					
Inf.	**Sup.**	**Masculino**	**Femenino**	**Sin Inf.**	**Total**
------	------	-	3	-	3
000-00	000-11	223	316	-	539
001-00	001-11	276	330	-	606
002-00	002-11	261	251	-	512
003-00	003-11	307	258	-	565
004-00	004-11	285	278	-	563
005-00	005-11	232	249	-	481
006-00	006-11	277	229	-	506
007-00	007-11	234	205	-	439
008-00	008-11	236	231	-	467
009-00	009-11	220	239	-	459
010-00	010-11	283	238	-	521
011-00	011-11	261	263	-	524
012-00	012-11	266	237	-	503
013-00	013-11	249	229	-	478
014-00	014-11	246	235	-	481
015-00	019-11	1.521	1.406	-	2.927
020-00	024-11	1.696	1.765	-	3.461
025-00	029-11	1.737	1.661	-	3.398
030-00	034-11	1.493	1.656	-	3.149
035-00	039-11	1.197	1.630	-	2.827
040-00	044-11	1.285	1.592	-	2.877
045-00	049-11	1.268	1.403	-	2.671
050-00	054-11	1.065	1.313	-	2.378
055-00	059-11	898	1.164	-	2.062
060-00	064-11	765	1.122	-	1.887
065-00	069-11	744	998	-	1.742
070-00	074-11	640	939	-	1.579
075-00	079-11	489	686	-	1.175
080-00	999-11	495	1.001	-	1.496
TOTALES		**19.149**	**22.127**	**-**	**41.276**

Población distribuida por sexo y edad. Per cápita año 2014, segundo semestre.





3. Antecedentes de Morbilidad y Epidemiológicos:

Este Centro de Salud recibe semanalmente a 4.000 usuarios. Debido a que la población de Adultos y Adultos Mayores representan el mayor porcentaje según grupo etareo, las prestaciones en salud se encuentran distribuidas en patologías cardiovasculares como son:

Diabetes 1.553 usuarios.
Hipertensión Arterial 3.849 usuarios
Dislipidemia 2.020 usuarios.

Las prestaciones en Salud están organizadas en Programas, como son los siguientes y su responsable técnico:

a) **Programa de la mujer:** Matrona Ivette Hiriart Lamas- Dr. Luis campaña

b) **Programa Cardiovascular:** Enfermera Pamela Pinto Maturana –

c) **Programa de la Infancia:** Enfermera Daniela Leyton Donders – Dra. Elizabeth Berger.

d) Programa Salud Mental: Psicóloga Ljubica Koscina Montecinos –Dra. Macarena Aguirre

d) **Programa Salud Oral:** Odontóloga Camila Muñoz.

e) **Programa de Promoción:** Trabajadora Social Libsny Cortés Caroca.

f) **Programa de Dismovilizados**: Enfermera Cristina Thompson Álvarez

g) **Programa Respiratorio Sala Ira y Sala Era**: Kinesiólogos Carla Cortes y Carlos Fuster- Dra. Elizabeth Berger y Dra. Jennifer Calderón.

h) **Programa Más Adulto Mayores Autovalentes:** Kinesióloga Elsa Barraza Gallardo - Terapeuta ocupacional Marjorie Bravo Parraguez

i) **Programa Ges y Resolutividad:** Sra. Patricia Grondona- Dra. Macarena Aguirre.

j) Programa TBC: Enfermera Javiera Guerra – Dra. Constanza Valenzuela.

Otro tipo de atención otorgada por el CESFAM es la atención que otorga SAPU Caro, que es un establecimiento adosado al centro principal preparado para atender y resolver urgencias de baja complejidad, siendo el promedio de atenciones de 600 semanales. Su objetivo principal es estabilizar al paciente y trasladarlo a la unidad de emergencias hospitalarias en el caso de que sea necesaria. El horario de atención del SAPU en el CESFAM Cardenal Caro es de lunes a viernes de las 17:00 hrs. Hasta las 00:00 hrs. Fines de semanas y festivos desde las 08:00 a las 00:00 hrs.

4.- Recurso Humano Cesfam Cardenal Caro 2015

La dotación actual de recurso humano asignado al Cesfam Cardenal Caro para el año 2015 es la siguiente:

Profesional	Numero	Brecha
Médicos	10	1
Enfermeras	11	
Matronas	5	
Kinesiólogos	6	
Asistentes Sociales	6	
Psicólogos	4	1
Nutricionistas	4	
Odontólogos	4	1
Terapeuta ocupacional	1	
Fonoaudiólogo	1	
Educadora de Párvulos	1	
TENS	23	
Administrativos	13	
Informático	1	
Asistentes Dentales	4	1
Podóloga	1	1
Auxiliar de Servicio	5	
Conductor	2	
Nochero	2	
Total	104	5

Es necesario considerar que no todos los Profesionales y Técnicos mencionados corresponden a jornadas completas de atención, e incluso tanto cargo de Director (Medico) y Sub directora (Nutricionista) están definidos en esta misma dotación. De igual forma algunos funcionarios profesionales corresponden a Programas especiales, como es el caso de Terapeuta y Kinesióloga de Programa Más Adulto Mayor Autovalentes. En esta misma dotación está incluido personal de CECOSF Villa El Indio.

5.-Analisis de Coberturas por Programas (corte primer semestre 2015)

El presente análisis corresponde a lo logrado por los equipos de salud de Cesfam en el periodo comprendido Enero- Junio /15, el cual esta descrito por ciclo vital y de acuerdo a indicadores de salud evaluados a través de Metas sanitarias y IAAPS:

5.1.- Programa de la Mujer:

a).- Ingreso Embarazo antes de las 14 semanas de gestación: 90,25% (meta 87%)

b).-Vigencia del PAP en mujeres de 25 a 64 años: 4.129 (meta 42,51%)

c).- Promedio de Visitas Domiciliarias realizadas a familias con gestantes en situación de riesgo según EPSA: 1,5 (Meta 1,5 visitas por gestante)

d).-Porcentaje de Gestantes que ingresan a educación grupal: 21,5% (meta 80%)

e).-Porcentaje de DIADAS controladas dentro de los 10 días de vida del R.N.: 75,5% (meta 70%)

f).-Porcentaje de controles realizados en presencia de pareja, familiar u otro: 31,6% (meta 30%)

Se hace necesario destacar todos los indicadores descritos se encuentran con excelente cumplimiento a nivel comunal, a excepción de “Porcentaje de Gestantes que ingresan a educación grupal”, que a la fecha de corte se encuentra en desarrollo.

5.2.-Programa de la Infancia:

a).-Cobertura de Desarrollo Psicomotor en niños de 12 a 23 meses: 49,37% (meta 45%)

b).-Recuperación del Riesgo DSM en niños de 12 a 23 meses: 81,8% (meta 80%)

c).- Lactancia Materna Exclusiva a los 6 meses: 73,4% (meta 48,1%)

d).-Porcentaje de Padre, Madre y/o Cuidadores que ingresan a talleres Nadie Es Perfecto. En relación a la población de niños en bajo control menores de 6 años: sin cumplimiento al corte. (Meta 2,9%)

e).-Promedio de talleres NEP. Iniciados con facilitadores vigentes: sin cumplimiento al corte.

g).-Porcentaje de niños menor de 1 año cuyas M.P. y/o C. ingresan a talleres de Estimulación del Desarrollo Psicomotor: 19% (meta 20%)

h).- Porcentaje de niños menor de 1 año cuyas M.P. y/o C. ingresan a talleres de Estimulación del Lenguaje: 10,4% (meta 20%)

i).-Porcentaje de niños con resultado de déficit en el DSM en la primera evaluación, ingresados a modalidad de estimulación: 141,6% (meta 92%)

j).-Promedio de visitas domiciliarias a niños con Déficit DSM: 2,58 (meta 1,5)

k).-Controles de salud entregados a niños menores de 4 años en los que participa el padre: 23,9% (meta 25%)

l).-Porcentaje de niños con Rezago del DSM en la primera evaluación derivados a modalidad de estimulación: 107,1% (80%)

m).-Número de niños de 7 a 11 meses con alteración del DSM recuperados: 133% (meta 80%)

n).- Porcentaje de niños con resultado de déficit en el DSM en la primera evaluación, ingresados a Sala de Estimulación: 141,6% (meta 92%)

Los indicadores del Programa de la Infancia al corte se encuentran con un excelente cumplimiento a nivel comunal en cuanto a Metas Sanitarias y IAAPS, no así en lo corresponde a Sub programa Chile Crece Contigo, donde a la fecha de corte no se han iniciado talleres NEP.

5.3.-Programa Cardiovascular:

a).- Examen Funcional Adulto Mayor (EFAM): 31,18% (meta 2684 EFAM)

b).-EMPA en hombres de 20 a 44 años: 34,58% (meta 1122 EMPA)

c).- EMPA en mujeres de 45 a 64 años: 25,36% (meta 970 EMPA)

d).-Cobertura de Hipertensión Arterial en población de 15 años o más: 83,29% (meta 4895 pacientes)

e).-Eficacia de control de HTA en población de 15 años o más: 78,53% (meta 36,8%)

f).- Cobertura de Diabetes Mellitus en población de 15 años o más: 82,56% (meta 2047 pacientes)

g).- Eficacia de control de DM en población de 15 años o más (Hba1c<7): 90,88% (meta 22,1%)

h).-Visitas Domiciliarias Integrales: 34,03% (meta 1901)

i).-Evaluación Pie Diabético: 35,58% (meta 42,7%)

j).-Atención Podológica: 66,8% (meta 1024 atenciones podológicas)

Es necesario señalar que el año 2015 CESFAM Cardenal Caro fue asignado, según validación Fonasa año anterior que correspondía a 34.605 usuarios inscritos y validados, con cerca de 7.000 usuarios más, lo que evidentemente afecto el cumplimiento de los indicadores reciente descritos. Si bien es cierto existe un alto compromisos de los equipos de salud de ambos sectores de atención por cumplir con Metas y IAAPS no se lograron los resultados de cobertura en algunos de ellos, como es EFAM, EMPA y Evaluación Pie Diabético entre algunos.

5.4.-Programa Odontológico:

a).-Urgencias Dentales GES: 33,8% (meta 1032 atenciones)

b).-Salud Oral Integral en niños de 6 años: 27,2% (Meta convenio 400 atenciones)

c).- Salud Oral Integral de 60 años: 28 pacientes al corte (acumulado)

d).-Salud Oral Integral Embarazada: 50,2% (112 pacientes acumulado a la fecha de corte)

e).-Salud oral No GES: 29,7% (meta 377 atenciones)

f).-IAAPS: 26% (meta 2009 atenciones)

Los Indicadores del Programa Odontológico se encuentran todos en desarrollo al corte del semestre. La proyección realizada por encargado local es que se cumplirán metas programadas al corte anual. De igual forma señalar que el trabajo intersectorial que realiza este programa con los colegios y jardines es vital para el cumplimiento de estos indicadores. En la atención de otras edades actualmente se está trabajando con extensiones horarias como estrategia de cumplimiento.

5.5.-Salud Mental:

a).-Cobertura de atención integral a personas de 5 años y más con Trastornos Mentales: 79,73% (meta 81,9% de cobertura)

Indicador con excelente cumplimiento al corte semestral, considerando además que se requieren 66 hrs. más de profesional Psicólogo. Este sector poblacional además es el que presenta más población con problemas asociados a salud mental en toda la comuna de La Serena.

5.6.-Salud Respiratoria:

a).-Cobertura de atención de Asma (desde los 3 años) y EPOC (desde los 40 años): 9,5% (meta 22%)

Este indicador se encuentra con adecuado cumplimiento, pues la meta nacional es de 22% de cobertura. Ambos grupos etarios cuentan con equipos de trabajo independientes.

5.7.-Programa Más Adulto Mayores Autovalentes:

a) Total de ingresos al corte: 262 usuarios ingresados (meta 387 ingresos/egresos)

Este programa es nuevo, inicio funcionamiento este año 2015. A tenido muy buena adhesión por parte de los Adultos Mayores usuarios del CESFAM, donde trabajan activamente en talleres a cargo de kinesióloga y Terapeuta Ocupacional.

5.8.- Programa Dismovilizados:

La cobertura de este programa abarca a ambos sectores de atención. Cubre en total un población de 143 pacientes .En Sector Azul hay 68 pacientes Dismovilizados, 48 mujeres y 20 hombres. En el caso del Sector Verde son 75 pacientes, 55 mujeres y 20 hombres. De estos pacientes se encuentran institucionalizados 46. Los menores de 65 años en el programa son 19 y mayores de 65 años en control en el programa son 124. Este programa se encuentra a cargo de Enfermera, Kinesiólogo y 2 TENS en forma exclusiva, más el apoyo de los médicos de cada sector de atención del CESFAM.

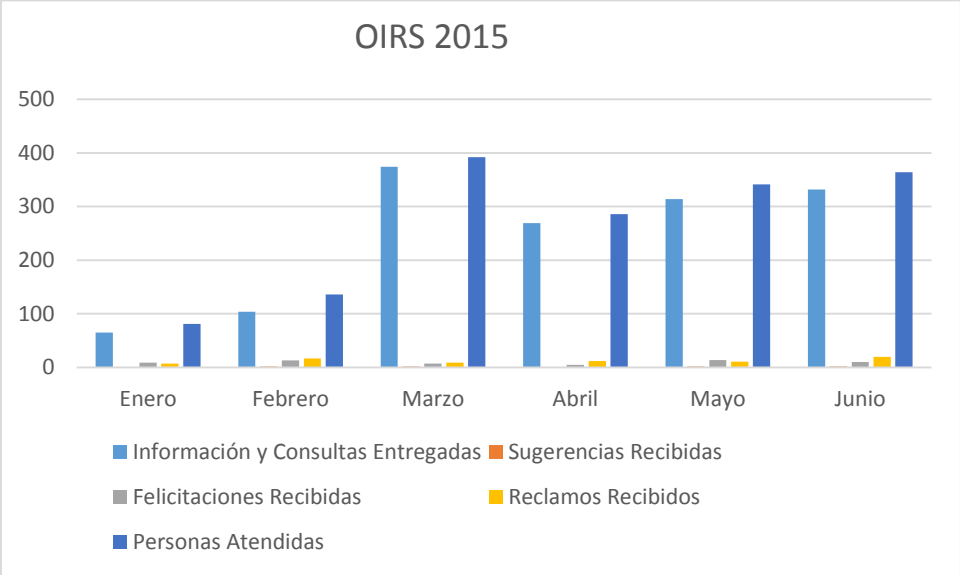
6.- Participación ciudadana OIRS y satisfacción usuaria:

En CESFAM Cardenal Caro funciona en forma mensual un comité con este mismo nombre que realiza análisis de los reclamos, sugerencias y felicitaciones que realiza la comunidad en oficina OIRS.

La siguiente tabla y grafico corresponde al corte del primer semestre 2015 en relación a las demandas ciudadanas registradas por usuarios de CESFAM Cardenal Caro y SAPU:

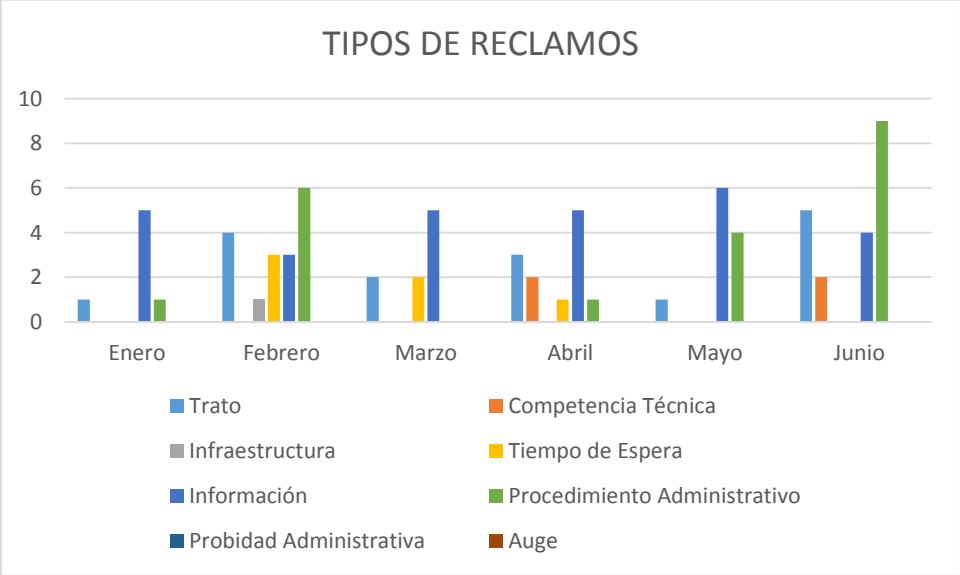
Tabla N°2:

	Información y Consultas Entregadas	Sugerencias Recibidas	Felicitaciones Recibidas	Reclamos Recibidos	Personas Atendidas
Enero	65	0	9	7	81
Febrero	104	2	13	17	136
Marzo	374	2	7	9	392
Abril	269	0	5	12	286
Mayo	314	2	14	11	341
Junio	332	2	10	20	364
Total	**1458**	**8**	**58**	**76**	**1600**



En relación a los reclamos recibidos en OIRS estos se pueden clasificar de la siguiente manera como se evidencia en la Tabla N°3:

	Trato	Competencia Técnica	Infraestructura	Tiempo de Espera	Información	Procedimiento Administrativo	Probidad Administrativa	Auge
Enero	1	0	0	0	5	1	0	0
Febrero	4	0	1	3	3	6	0	0
Marzo	2	0	0	2	5	0	0	0
Abril	3	2	0	1	5	1	0	0
Mayo	1	0	0	0	6	4	0	0
Junio	5	2	0	0	4	9	0	0
Total	**16**	**4**	**1**	**6**	**28**	**21**	**0**	**0**



De acuerdo a este gráfico, muestra los reclamos generados el primer semestre 2015 en el Cesfam Cardenal Caro, se puede señalar que existe un alto número de reclamos por **Información**, en referencia a las opiniones relacionadas con la transmisión de la información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios, siendo la mayoría por horas médicas y horas dentales agendadas a un horario determinado y lo usuarios refieren no ser atendidos por un retraso en la hora de llegada. Consignar en este punto que los pacientes son citados con 15 minutos de anticipación a todas las prestaciones otorgadas en el CESFAM.

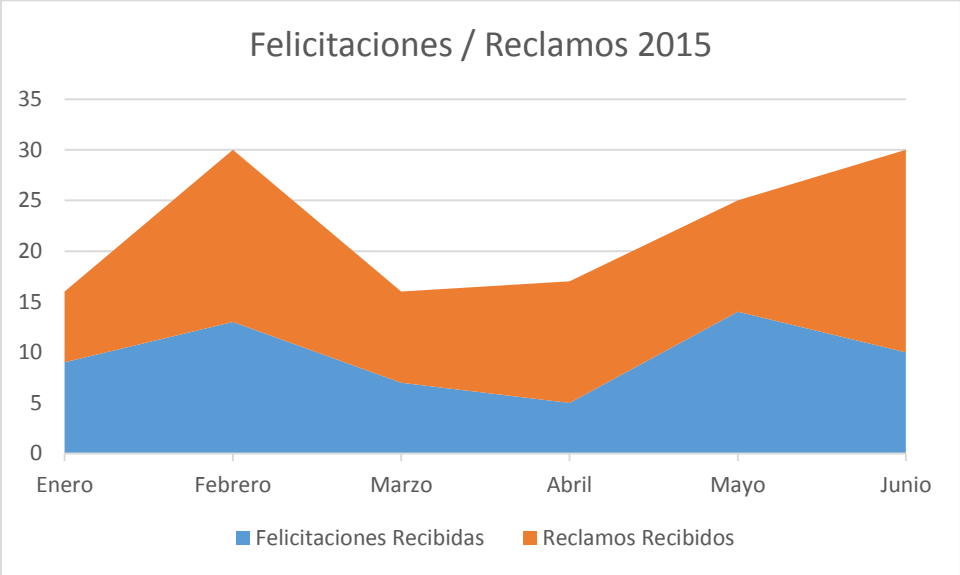
En referencia a reclamos por **Procedimientos Administrativos**, se han generado debido al funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención, tanto de SAPU como de CESFAM.

En cuanto a **Trato**, se puede señalar que en comparación al año 2014, durante el transcurso del año se ha reducido la cantidad de reclamos, denotando una baja importante en el número de reclamos realizados hasta la fecha.

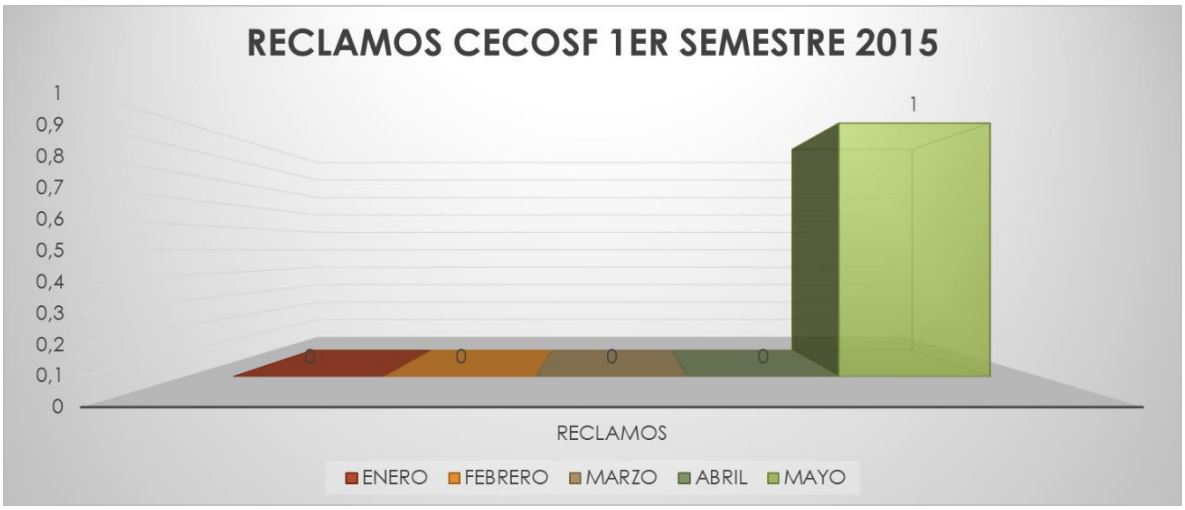
Finalmente, se evidencia que existen reclamos en relación al **Tiempo de Espera** desde la llegada al CESFAM hasta ser atendidos/as.

Todas las causales de reclamos son situaciones que pueden ser abordadas por el equipo de funcionarios, donde se trabaja en Talleres de buen trato y Encuestas de satisfacción Usuaria interna y externa .Aun así destacar que en muchas ocasiones el usuario a pesar de resolver su problema o molestia de igual forma vierte su reclamo generando falsos índices en relación a esto.

Al realizar un paralelo entre Felicitaciones y Reclamos por su parte, a pesar de que son más los segundos se puede observar que el usuario también utiliza OIRS para agradecer una buen atención.



En relación a CECOFS Villa El Indio se debe hacer mención que si bien es cierto no cuenta con una OIRS constituida como tal y /o con personal exclusivo, de igual manera cuenta con un buzón que recolecta el sentir de la comunidad que allí se atiende a través de solicitudes ciudadanas, y que al igual que en el Cesfam Cardenal Caro se ha analizado la información allí generada el primer semestre de 2015, existiendo solo 1 reclamo tipificado como Trato durante el mes de Mayo, siendo en relación a la amabilidad y cortesía.



7.-Diagnostico Participativo de Salud:

Otra instancia de trabajo activo con la comunidad es la realización del Diagnostico Participativo de Salud, el cual se construye de manera participativa, identificando problemas y situaciones de salud de la comunidad, a través de un trabajo conjunto con la comunidad organizada y sus líderes.

En la etapa propiamente de diagnóstico primero se deben priorizar los problemas, para luego realizar la selección de intervenciones que sean pertinentes, y por último evaluar el impacto de ellas, lo que se debe hacer también en conjunto con la comunidad y las organizaciones.

En base a esto, anualmente se realiza un Diagnostico de la situación de salud existente en la población que atiende el CESFAM Cardenal José María Caro de la ciudad de La Serena, con el fin de identificar ciertos problemas, para luego planificar una estrategia de intervención que logre satisfacer íntegramente las necesidades más importantes de la población, considerando los recursos humanos y materiales disponibles. Se espera con esto contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

La Metodología utilizada para realizar el Diagnostico Participativo el año 2014 fue trabajar con la comunidad convocando a organizaciones comunitarias y sus representantes ,donde se realizaron grupos divididos y organizados por nombres de “frutas” que se les entregaron a cada participante al ingresar a la actividad. Por cada grupo se asignó un funcionario responsable que actuara de facilitador o moderador, que tuvo como principal función sistematizar las principales problemáticas y resultados de los trabajos en grupo, mediante la aplicación de la matriz entregada.

Entre los problemas detectados el año 2014, a través de la aplicación de “Encuesta de Satisfacción Usuaria” y el desarrollo de “Matriz de Priorización de Problemas en Salud”, donde se detectaron las siguientes inquietudes en el grupo encuestado:

a) La necesidad de la reposición del Centro de Salud Familiar Cardenal José María Caro: Enjuiciado por la comunidad por la falta de espacio físico e infraestructura para la atención de personas inscritas en el CESFAM. Dentro de esta misma necesidad nació la idea de implementar un Centro Comunitario Familiar, para el sector azul: Necesidad urgente de implementar un CECOSF para el sector azul el cual debe enfrentar la demanda completa de su sector con la problemática de falta de infraestructura y recurso profesional.

b) También se manifestó la necesidad de horas médicas, dentales y el alto impacto negativo que tiene la alta rotación de los profesionales, quienes emigran intentando mejorar sus ingresos y oportunidades laborales.

c) Además, muchos de los asistentes se comprometieron a asistir a las reuniones mensuales del Consejo Consultivo de Salud, como una estrategia para apoyar la gestión de sus líderes y de esta manera presionar a las autoridades de turno; con el objetivo de que se comprometan con la salud de todos.

d) Surgió la necesidad de generar instancias de comunicación entre la comunidad y de instaurar un circuito cerrado con educaciones constantes en salas de espera en equipos de televisión.

Las conclusiones que se obtuvieron de este trabajo participativo correspondiente al año 2014 se mencionan a continuación:

- La comunidad que participo en el Diagnostico Participativo declara tener una alimentación saludable, consumo del alcohol moderado, y no se detectan problemas de drogadicción. Sin embargo, la realización de actividad física es algo preocupante en esa comunidad, debido a su ausencia de lugares donde pueda acceder la comunidad.

- En relación a las condiciones de vida no se detectan factores de riesgo importantes relacionados con la vivienda misma. Por el contrario, en los alrededores de las casas se detectaron problemas sanitarios, tales como animales y basura en un tercio de la población aproximadamente.

- En cuanto a la satisfacción usuaria, los principales problemas radican en la relación entre la cantidad profesionales de salud y número de pacientes, los usuarios manifiestan que existe una falta de profesionales de la salud.

- En general, los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida y la resolución de sus problemas.

- Falta de motivación en la población para participar en grupos, actividades o talleres que ofrece el CESFAM. La problemática de falta de participación puede deberse, en parte, a la falta de información, ya que más de la mitad de los encuestados afirma no haber recibido información de las actividades extra programáticas del CESFAM Cardenal Caro.

- Finalmente, y no menos importante la comunidad manifiesta que el espacio en infraestructura es deficiente para la actual dotación de funcionarios del establecimiento no permitiendo la entrega eficiente de una atención de calidad. Utilizando espacios de educación no permitidos para la atención de usuarios, ya que no cumplen con los requisitos básicos.

8.-Estructura Plan de Mejoramiento 2016

El desarrollo del presente Plan de Mejoramiento 2016 obedece al análisis efectuado con los resultado de Diagnostico Participativo, Encuesta de Satisfacción usuaria utilizada en el desarrollo del mismo y revisión de reclamos, sugerencias y felicitaciones colocadas por la comunidad en OIRS de Cesfam Cardenal Caro. Además se incorporó análisis de coberturas por Programa de Salud y recurso humano existente.

a)

Problema Detectado	**Recurso Profesional y Técnico no adecuado a población asignada.**
Objetivo	Propender a contar con planta de recurso humano profesional y técnico, de acuerdo a población asignada, y optimizar de la mejor manera las horas destinadas a labores asistenciales.
Actividades	Reuniones, análisis de coberturas poblacionales y metas programáticas, revisión de agendas, calendarización anual de vacaciones, solicitud oportuna de reemplazos por licencias médicas, Extensiones horarias para cumplimiento de metas (Sala ERA, Cardiovascular, Infantil, Salud Mental, Odontológica) para profesionales Médicos, Odontólogos y profesionales No Médicos. Reemplazo de cupos Crónicos no utilizados por consultas de morbilidad o prestaciones de Enfermería. Agendas de todos los profesionales con cupos reservados

	durante el mes para utilizar en eventualidades.
Responsables	Dirección Cesfam Cardenal Caro
Participantes	Dirección, Sub dirección, Comité Gestor, Coordinadores de Sector, Encargado SOME.
Periodo	Mensual-Semestral-Anual

b)

Problema Detectado	**Planta Física insuficiente**
Objetivo	Mejorar la distribución de los espacios físicos ,y solicitar la reposición o construcción de nuevo CESFAM
Actividades	Análisis del espacio físico, elaboración de estrategias de acuerdo a crecimiento de recurso humano, optimización de agendas flexibles, utilización de otras dependencias (SAPU Caro) para labores asistenciales, propiciar trabajo en terreno. Redistribución de box clínicos de acuerdo requerimientos técnicos. Reuniones en conjunto con autoridades y CCS para solicitar la reposición de CESFAM Cardenal Caro.
Responsables	Dirección Cesfam Cardenal Caro
Participantes	Dirección y todos los funcionarios.
Periodo	Mensual-Semestral-Anual

c)

Problema Detectado	**Vehículos en regulares condiciones e insuficientes para demandas del CESFAM y comunidad**
Objetivo	Lograr la pronta reposición de Ambulancia para el año 2016, y mejorar la utilización de ambos móviles asignados al Cesfam.
Actividades	Revisión diaria de "Hoja de Ruta" de Conductores, elaboración de plan de contingencia frente a la falta de vehículos. Reunión con autoridades para insistir en reposición de Ambulancia con calidad de URGENTE.
Responsables	Dirección -Sub Dirección Cesfam Cardenal Caro
Participantes	Sub Dirección, Conductores, Encargado local de movilización.
Periodo	Mensual-Semestral-Anual

d)

Problema Detectado	**Alto número de reclamos presentados por la comunidad en relación a Información, Procedimientos Administrativos y Trato.**
Objetivo	Disminuir el número de reclamos presentados por la comunidad relacionados con información, procedimientos administrativos y trato al usuario
Actividades	Realización de Talleres a todos los funcionarios en relación a buen trato y otros procedimientos administrativos, Aplicación anual de Encuestas de Satisfacción Usuaria y Funcionaria, y difusión de resultados en reunión ampliada mensual. Reuniones de Comité de Participación ciudadana OIRS en forma mensual
Responsables	Dirección Cesfam Cardenal Caro-Encargado de OIRS- Operador de OIRS
Participantes	Dirección, Encargado OIRS, Operador OIRS, Equipo Gestor, Coordinadores de Sector, Encargado SOME.

Periodo	Mensual – Semestral -Anual

f)

Problema Detectado	**Alta rotación de Profesionales Médicos en CESFAM lo que afecta coberturas programadas y adhesión a controles por parte de los usuarios.**
Objetivo	Asegurar la continuidad de profesionales Médicos en Cesfam
Actividades	Inducción adecuada de profesionales al ingreso a Cesfam, Captación de profesionales desde Universidades formadoras, Asegurar situación contractual. Utilización de cupos reservados de atención cuando ocurra esta contingencia.
Responsables	Dirección Cesfam Cardenal Caro
Participantes	Dirección, Sub Dirección, Encargados de Programa local, Equipo Gestor.
Periodo	Mensual-Semestral-Anual

g)

Problema Detectado	**Elevado número de reclamos asociados a desconocimiento en procedimientos administrativos propios de atención en SAPU Caro.**
Objetivo	Disminuir el número de reclamos en SAPU Caro mejorando la información al usuario.
Actividades	Reuniones con Consejo Consultivo de Salud (CCS), Difusión continúa a la comunidad de documentos requeridos, horarios de atención y utilización de este Servicio de Urgencias, Publicación de prestaciones y categorización de Urgencias en Sala de Espera del recinto.

Responsables	Dirección de Cesfam –Coordinadores Médico y Enfermera SAPU Caro
Participantes	Dirección, Coordinadores, funcionarios de turno.
Periodo	Mensual-Semestral-Anual

h)

Problema Detectado	**Falta de insumos (clínicos, aseo y equipamiento) para la realización de actividades programáticas.**
Objetivo	Adquirir insumos faltantes para el adecuado desarrollo de actividades y prestaciones de salud como PAP, EMPA, Curaciones, Talleres, etc.
Actividades	Cotización y adquisición de Espéculos, Pesas Portátiles, Equipos de curaciones, Tensiómetros, material de escritorio (resmas de papel, lápices, pizarras, plumones, etc.), Multifuncional Laser, material de aseo y clínicos.
Responsables	Dirección de Cesfam
Participantes	Dirección, Sub dirección, Equipo Gestor.
Periodo	Anual

i)

Problema Detectado	**Brecha de cumplimiento al corte semestral en Metas Sanitarias y IAAPS 2015.**
Objetivo	Cumplir con los indicadores asignados al CESFAM para el año 2015.
Actividades	Mantener recurso humano necesario por cada Programa de Salud, Reuniones mensuales de equipos para evaluar cumplimiento de indicadores, Implementar estrategias innovadoras para recuperar y

	mantener indicadores (Ej: Súper Papa, Graduación Lactancia Materna , Talleres, etc). Agendas flexibles de acuerdo a cumplimiento de Metas y IAAPS, Extensiones Horarias para Metas y IAAPS.
Responsables	Dirección de Cesfam
Participantes	Dirección, Sub dirección, Equipo Gestor, Encargados de Programa, Profesionales CESFAM
Periodo	Mensual-Semestral-Anual

ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta Satisfacción Usuaria (aplicada 2014)

Por favor contestar todas las preguntas.

IDENTIFIQUE DATOS Y MARQUE SEGÚN CORRESPONDA:

SEXO	
FEMENINO	
MASCULINO	

EDAD	

PREVISIÓN	
FONASA	
ISAPRE	
OTRO	

1.- ACCESO A LA ATENCIÓN

Marque de 1 a 7, el grado de acuerdo con la afirmación planteada, donde 1 es nunca y 7 es siempre.

1.- Es fácil contactar por teléfono al consultorio	1	2	3	4	5	6	7
2.- Le fue fácil conseguir la hora que usted necesitaba	1	2	3	4	5	6	7
3.- Las Consultas médicas se atienden con puntualidad.	1	2	3	4	5	6	7
4.- Los medicamentos están oportunamente en la	1	2	3	4	5	6	7

2.- TRATO AL USUARIO

Utilizando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la atención de salud recibida?

5.- La amabilidad y respeto con que fue tratado(a) por los médicos 1 2 3 4 5 6 7

6.- La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de enfermería /auxiliares

1 2 3 4 5 6 7

7.- La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal administrativo (entrega de horas, informaciones)

1 2 3 4 5 6 7

8.- Claridad con que el personal de salud le informa su diagnóstico, sus causas y su tratamiento

1 2 3 4 5 6 7

9.- Comodidad y limpieza de las salas de espera, box, baños y pasillos

1 2 3 4 5 6 7

3.- RECOMENDACIÓN

Cuál es su disposición a recomendar. En una escala de 1 a 7, donde 1 es **NO** lo recomendaría y 7 es **SI** lo recomendaría

10.- Si un familiar lo necesitara ¿Le recomendaría este Centro de Salud Familiar?

1 2 3 4 5 6 7

4.- EXPECTATIVAS

Respecto a lo que Usted esperaba

11.- La atención que ha recibido en este Cesfam ha sido…

1.Mucho peor 2. Peor 3. Igual 4. Mejor 5. Mucho mejor

5.- SATISFACCIÓN GLOBAL

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 es muy satisfecho

12.- Marque la alternativa con el grado de Satisfacción Global con la atención de salud recibida en este Centro de Salud

1 2 3 4 5 6 7

Agradecemos vuestra disponibilidad y respuesta.

Anexo N°2: Matriz de Priorización de Problemas de Salud

PROBLEMA DE SALUD ; **(Ejemplo: Contaminación Medio ambiental, adicciones, etc.)**	**Importancia del Problema para la Comunidad (1 al 5)**	**Capacidad de la Comunidad para resolver este problema 1 al 5)**	**Compromiso de la Comunidad para solucionar este problema (1 al 5)**	**Capacidad del equipo de salud para resolver el problema. (1 al 5)**	**Manera en que Afecta el problema a la salud de la población. (1 al 5)**	**Puntaje Total Promediado**

Anexo N° 3: Hoja de Ruta

HOJA DE RUTA MOVILIZACIÓN CESFAM C. CARO

VEHICULO: AMBULANCIA CESFAM C. CARO **CONDUCTOR: PEDRO HERNANDEZ**
MES: NOVIEMBRE DE 2015

H1: HORA EN QUE SE REALIZA LA SOLCITUD DE VEHICULO
H2: HORARIO SALIDA
H3: HORARIO LLEGADA A DESTINO
H4: HORA FIN DEL AVISO
*COLOCAR FECHA EN FILA

N°	H1	H2	NOMBRE DE PCTE. O TIPO DE PCDTO.	DESTINO	H3	H4

CESFAM "Cardenal Caro"		Código: PR-01 Versión: 01 Fecha de la versión: 21/11/2015 Páginas: 32 páginas Actualización: Nov. 2015 Revisión: Nov. 2015