DIAGNÓSTICO DIAGNOSTICO COMUNITARIO

CECOSF Villa Lambert

Agosto, 2016

1-. PRESENTACIÓN

El Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Lambert de la ciudad de La Serena, nace como una necesidad manifiesta de la comunidad organizada, quienes logran el año 2010 consolidar el funcionamiento del tan anhelado CECOSF, abarcando un radio de atención de las villas Lambert, La Cruz, El Valle y El Romero.

La atención del CECOSF considera funciones de Médico, Matrona, Enfermera, Kinesiólogo, Nutricionista, Psicólogo, Asistente Social, Técnico Paramédico, personal Administrativo y Auxiliar de Servicios.

Cada año se incorporan nuevos usuarios a nuestro CECOSF, a la fecha contamos con un total de más de 3.000 inscritos.

En el Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Lambert, tenemos como Visión de trabajo ***"Promover el desarrollo de una comunidad saludable, a través de un modelo de atención centrado en la familia, impulsando la participación comunitaria y la responsabilidad en el autocuidado de la salud en cada una de las etapas del ciclo vital"***, es por esto que en esta línea y como se detalla en el documento, nuestra labor comunitaria apunta al trabajo con nuestra Mesa Territorial.

Respecto a Metas Sanitarias e IAAPS, mensualmente realizamos Operativos de Salud Preventiva en diferentes instituciones.

En el marco de la Promoción de Salud, este año hemos formamos parte del Plan Comunal, de manera independiente al CESFAM Raúl Silva Henríquez.

Durante el 2016, también hemos comenzado con el trabajo del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitario, abordando un gran trabajo en equipo, el cual atraviesa todos los programas de APS.

En el desarrollo de este informe se encuentran algunos antecedentes del territorio, demográficos, de distribución de la población por edades y sexo, de morbilidad y socioeconómicos como el nivel de escolaridad (alfabetización) de la población y habitabilidad, todo esto a modo general los cuales fueron proporcionados por la Secretaría Comunal de Planificación, ya que hay datos con los que no contamos, y en los que trabajaremos por recabar para el próximo Diagnóstico Participativo.

En el presente informe también presentamos la Encuesta de Satisfacción Usuaria aplicada a pacientes del CECOSF Villa Lambert.

Por último se presenta el Diagnóstico participativo, realizado en conjunto con usuarios miembros de organizaciones e instituciones del sector.

2-. ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN
2. ÍNDICE
3. ANTCEDENTES DEL TERRITORIO
3.1. Antecedentes Demográficos
Distribución de la población por edades
Distribución de la población por sexo
3.2. Antecedentes de Morbilidad CECOSF Villa Lambert
3.3 Antecedentes Socioeconómicos
Nivel de escolaridad (alfabetización):
Habitabilidad
3.4 Organizaciones Comunitarias y Participación Social
4. OBJETIVOS
4.1 General
4.2 Específicos
5. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL
6. METODOLOGÍA Y PRINCIPALES ETAPAS DE APLICACIÓN
6.1 Etapa Análisis del Entorno Local
6.2 Etapa de Recopilación
Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert
6.3 Etapa de Recopilación de Fuentes Secundarias
6.4 Implementación de las Jornadas Territoriales

6.4.1 Actividad de Sensibilización comunitaria y Convocatoria
6.4.2 Actividad: Exposición Director en Plenario
6.4.3 Desarrollo de Mesas de Trabajo en Jornadas
MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS EN SALUD
7 Análisis del Resultado
8 Conclusiones
9 Bibliografías

3-. ANTECEDENTES DEL TERRITORIO

3.1. Antecedentes Demográficos

Distribución de la población por edades:

El Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Lambert desarrolla su labor con la población que comprende las Villas Lambert, La Cruz, El Valle y El Romero; dentro de este territorio existe una población aproximada 6.259 habitantes.

En el siguiente cuadro se detallan los grupos etáreos de la población:

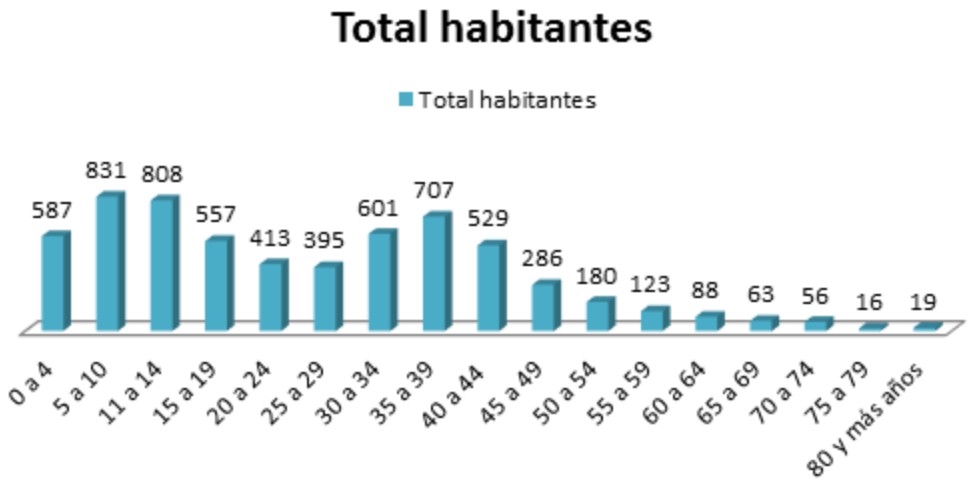
Grupos Etáreos

Grupo etáreo de:	Total habitantes
0 a 4 años	587
5 a 10 años	831
11 a 14 años	808
15 a 19 años	557
20 a 24 años	413
25 a 29 años	395
30 a 34 años	601
35 a 39 años	707
40 a 44 años	529
45 a 49 años	286
50 a 54 años	180
55 a 59 años	123
60 a 64 años	88
65 a 69 años	63
70 a 74 años	56
75 a 79 años	16
80 y más	19
Total	6.259

Fuente: Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN)

En el cuadro tenemos que el rango más amplio se concentra entre los niños y pre adolescentes siguiendo con adultos jóvenes. Por su parte la población de adultos

mayores se ve considerablemente disminuida. Lo anterior demuestra que en el sector se concentra un alto porcentaje de familias jóvenes con hijos pequeños.



Fuente: Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN)

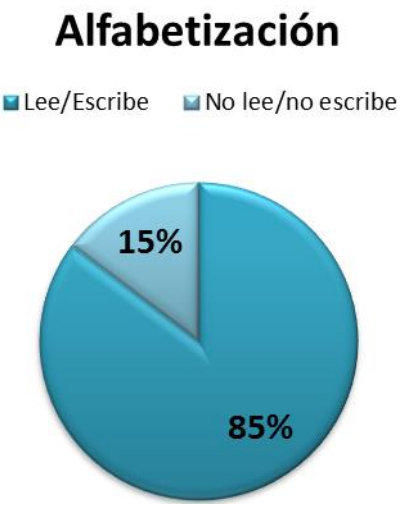
Distribución de la población por sexo.

Fuente: Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN)

Si bien, la fuente consultada no cuenta con los rangos de etarios por sexo, se nos facilitó un total. El gráfico, nos representa la situación del territorio ya mencionado, del total de la población de 6.259 habitantes, 3005 son hombres, lo que corresponde a un 48% del total; por su parte el total de mujeres son 3.254, representando un 52% de la población:

3.2 Antecedentes Socioeconómicos

Nivel de escolaridad (alfabetización):



Fuente: Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN)

Según los datos proporcionados por la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN), el índice de alfabetización es de un 85% en el total de la población, lo que indica que un alto porcentaje de los residentes en el sector han tenido por lo menos educación básica; quedando así en un 15% el porcentaje que no saben leer ni escribir.

Habitabilidad

El sector urbano residencial que comprende las Villas Lambert, La Cruz, el Romero y El Valle, cuenta con servicios básicos como luz eléctrica, alcantarilladlo y agua potable.
Cuenta con 1.798 viviendas (Fuente: Secretaría Comunal de Planificación - SECPLAN), en su mayoría construidas inicialmente de material mixto; sólidos en la planta baja (las de un piso) y material ligero en el segundo piso al igual que sus separaciones internas. Muchas familias han modificado sus viviendas, ampliando sus dependencias y/o implementando más dormitorios.

3.3 Organizaciones Comunitarias y Participación Social

Organizaciones Comunitarias	Organizaciones Sociales:
2 Capillas Católicas:	Junta de Vecinos Villas Unidas
- Ernestina Aguirre	Junta de Vecinos Luzmira Peña y Lillo
- El Molino	Junta de Vecinos Villa Lambert
1 Templo Adventista	Junta de Vecinos Villa El Valle
- Gaspar Marín	Junta de Vecinos Villa El Romero
3 Sedes Sociales	Club de Amigos del CECOSF
- Ernestina Aguirre	Club de Adulto Mayor Nueva Vida Serena Norte
- Luzmira Peña y Lillo	Centro de Madres Las Dalias La Serena
La Arboleda	Grupo de desarrollo integral de la mujer
3 Multicanchas deportivas	Club Deportivo Semilleros de María
	Agrupación Villa El Romero

Durante el año 2015 y 2016 siguiendo con la línea de trabajo comunitario, buscando promover la participación social y otorgando un rol más activo a nuestra comunidad, se continúa el trabajo de la Mesa territorial; actualmente involucrando a nuestros usuarios en la elaboración de Planes de trabajo y mejoras, a través del Diagnóstico Participativo, la Encuesta de Satisfacción usuaria y el plan de mejora continua participativo, éste último da cumplimiento a los Compromisos de Gestión y al Modelo Integral de Salud Familiar y Comunitario, trabajo iniciado en 2015 y 2016 respectivamente.

El Centro Comunitario cuenta con tres box, por lo que las horas de atención deben dividirse entre los 7 profesionales que trabajan en él, es por esta razón que se ha unificado un trabajo conjunto entre la Mesa Territorial y el Club de Amigos del CECOSF, postulando al Proyecto de Aportes del Consejo Municipal, con la finalidad de instalar una sala multiuso en el espacio del estacionamiento del establecimiento y así poder acortar brechas y además intentar dar cumplimiento a ejes comprometidos en el Modelo de Integral de Salud Familiar y Comunitario

Respecto a Metas Sanitarias e IAAPS, mensualmente realizamos Operativos, en Mall Puertas del Mar, donde se aplica el Examen Preventivo del Adulto a transeúntes del Centro Comercial.

4-. OBJETIVOS

4.1 General

- Establecer las principales necesidades comunitarias de las Villas Lambert, La Cruz, El Romero y El Valle, a través de la participación comunitaria de los usuarios del CECOSF Villa Lambert.

4.2 Específicos

- Conocer la valoración de los usuarios del CECOSF Villa Lambert, respecto de éste, por medio de la Encuesta de Satisfacción Usuaria.
- Conocer las principales problemáticas comunitarias por medio de la Participación de los usuarios y vecinos del Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Lambert de La Serena

5-. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

La Organización mundial de la Salud define el concepto de salud como ***"un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades"*****,** El sistema de salud en Chile busca mejorar la calidad de atención entregada, garantizando igualdad de derechos e implementando políticas basadas en la equidad, solidaridad, efectividad técnica, eficiencia en el uso de los recursos y participación social en la formulación, evaluación de políticas y programas sectoriales para toda la población, este modelo de la atención Primaria, trabaja bajo la Salud Familiar y un modelo biopsicosocial, el cual es integral, y se enfoca su trabajo en la promoción y la prevención de la salud. Para esto se hace necesario educar e incorporar a nuestro quehacer a la población a atender, nuestros usuarios, nuestra comunidad ya que el involucramiento de las personas en el cuidado de su salud, requiere que éstas participen en la definición de cuáles son sus problemas, señalando asimismo alternativas de solución y trabajando directamente en la solución de ellos. De esta manera las personas aumentan el control sobre su propia salud. Es así como se ha usado como herramienta de incorporación de la comunidad los Diagnósticos Participativos, el cual es un método para determinar, desde el punto de vista de los miembros de la comunidad, qué actividades son necesarias y pueden apoyarse.

6-. METODOLOGÍA Y PRINCIPALES ETAPAS DE APLICACIÓN

6.1 Etapa de Recopilación: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert

Uno de los indicadores de calidad en los sistemas de salud en Chile es la medición de la satisfacción usuaria, que mide los niveles de aprobación o desaprobación de los servicios entregados a través de un instrumento llamado “Encuesta de Satisfacción Usuaria”.
Si bien en el Centro comunitario de Salud Familiar Villa Lambert no contamos con un Comité de Satisfacción Usuaria, somos parte de esta instancia participando en nuestro CESFAM.
Por otra parte, en virtud del mejoramiento continuo de la atención a nuestros usuarios y para llevar a cabo los Planes de Trabajo establecidos en los Compromisos de Gestión, durante agosto de 2016, se ha realizado en nuestro CECOSF la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuaria, a 60 usuarios seleccionados al azar en sala de espera.
La aplicación anual de la Encuesta de Satisfacción Usuaria, a fin de establecer las brechas que nos den los lineamientos a abordar en nuestro plan de trabajo del año 2017, en conjunto con las necesidades sentidas por la comunidad, las cuales fueron detectadas en la elaboración del Diagnóstico Participativo.

6.2 Objetivos

Objetivo General

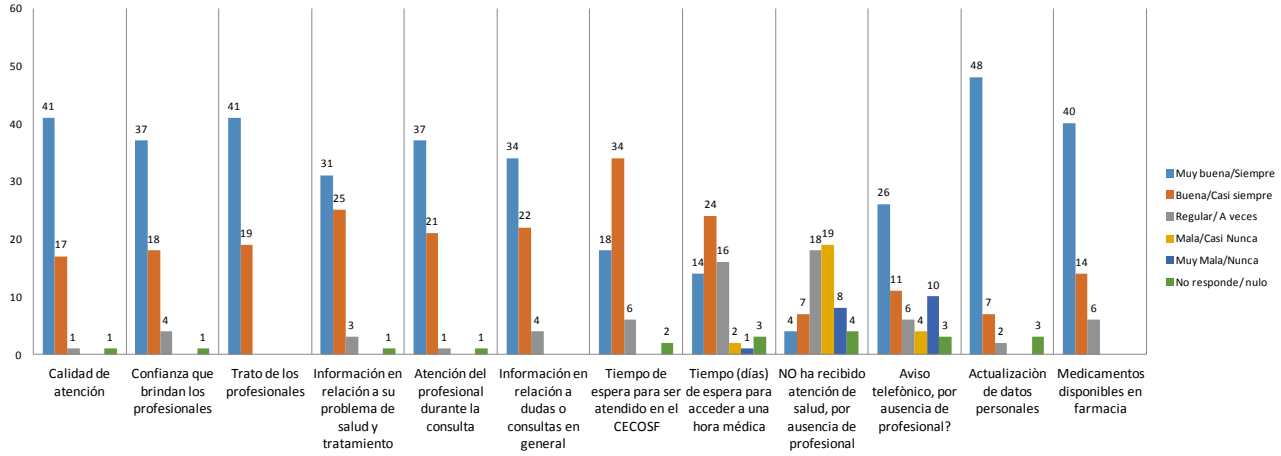
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios del CECOSF Villa Lambert a través de la aplicación anual de la encuesta de Satisfacción Usuaria y su posterior análisis, con el objetivo de cumplir con la solicitud del Servicio de Salud Coquimbo.

Objetivos Específicos

- Identificar las áreas que concentran mayor grado de insatisfacción manifestadas por los usuarios del CECOSF Villa.
- Identificar las áreas que concentran mayor grado de insatisfacción manifestadas por los usuarios del CECOSF Villa.
- Establecer brechas a partir de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios del CECOSF Villa Lambert
- Elaborar Plan de Trabajo 2017 para dar cumplimiento al COMGES Nº 9.

6.3 ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

Términos Generales Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert.



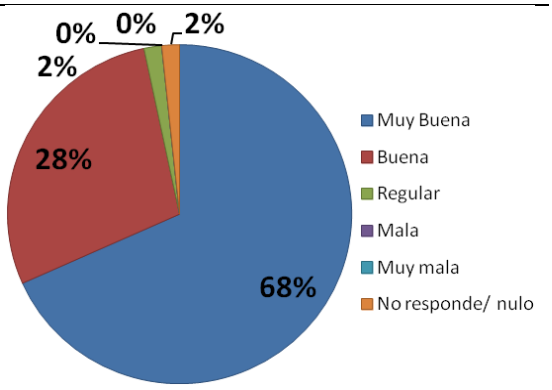
Cuadro N°1. Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

En el cuadro N°1, podemos observar que gran parte de las respuestas apunta, en general a una buena calificación por parte de los usuarios, siendo las de más alto porcentaje las respuestas “Muy Buena” y ”Buena”, aludiendo a la aprobación y la manifestación de conformidad de los usuarios del CECOSF Villa Lambert.

El gráfico también nos muestra en cantidades cada una de las respuestas y las preferencias de los usuarios encuestados.

1-. ¿Cómo considera en general la calidad de atención del CECOSF Villa Lambert?

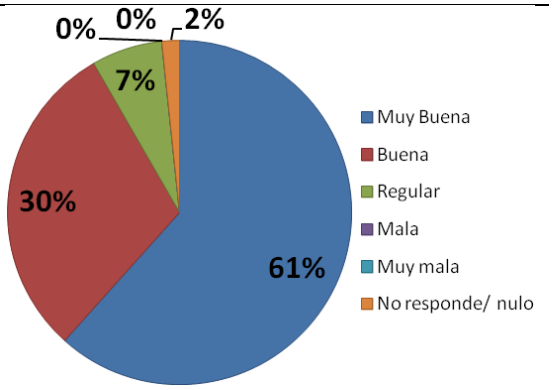
El gráfico demuestra que el 68% de los usuarios consultados consideran que la Calidad de Atención del CECOSF Villa Lambert es Muy Buena y un 28% la aprueba como buena; por lo que tenemos que un 96% de los usuarios encuestados se encuentra conforme con la **Calidad de Atención** del CECOSF



Cuadro N°2
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

2-. ¿Cómo considera la confianza que le brindan los profesionales que lo atienden, para expresar su problema de Salud?

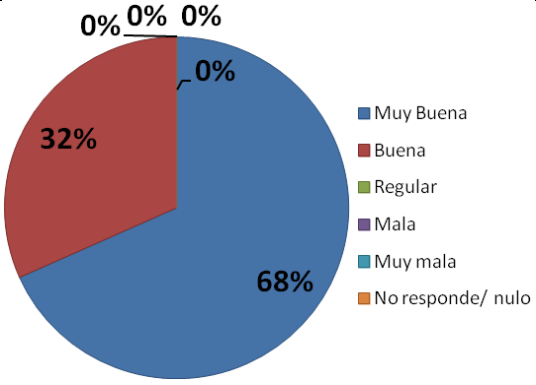
Respecto a la confianza de los usuarios encuestados hacia los profesionales que trabajan en CECOSF Villa Lambert, nos encontramos con que un 61% la encuentra muy buena, seguida de un 30% que refiere que es buena; es así como tenemos que en total, un 91% de los usuarios encuestados se siente realmente conforme en este ítem.



Cuadro N°3
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

3-. ¿Cómo considera el trato que recibe de los profesionales que lo atienden en el CECOSF Villa Lambert?

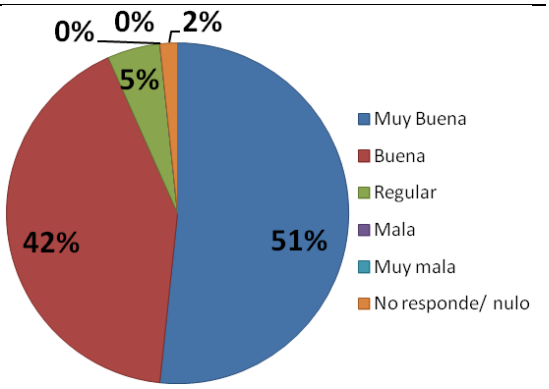
El gráfico nos muestra que un 100% de los usuarios encuestado se siente conforme con el trato que se le proporcionan los profesionales que lo atienden en el CECOSF, este porcentaje se divide en un 68% que califica como Muy Bueno y un 32% como Bueno.



Cuadro N°4
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

4-. ¿Cómo considera la información que entregan los profesionales que lo atienden, en relación a su problema de salud y tratamiento?

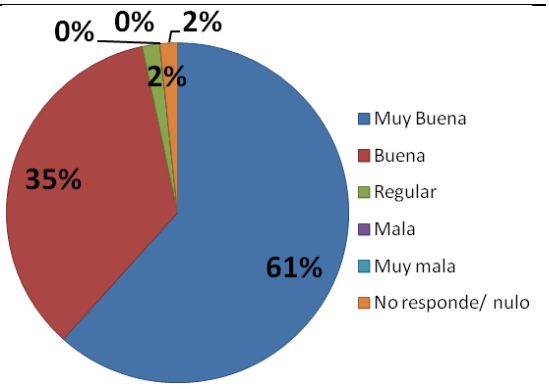
Más de un 50% de los usuarios encuestados considera que la información sobre sus problemas de salud y su tratamiento es Muy Buena; el 52% la considera buena, lo que hace un total de satisfacción de un 93% de los usuarios encuestados.



Cuadro N°5
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

5-. ¿Cómo considera la atención del profesional que lo atiende, durante la consulta?

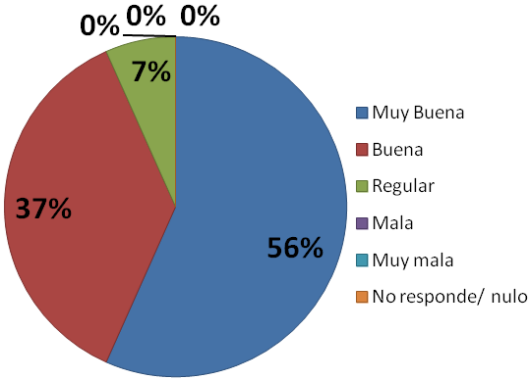
Un 61% de los usuarios encuestados considera que sus atenciones en consultas son Muy buenas y un 35% considera que son Buenas; en suma un 96% de los usuarios encuestados aprueba la atención en box.



Cuadro N°6
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

6-. ¿Cómo considera la información que entregan los profesionales que lo atienden, en relación a sus dudas o consultas en general?

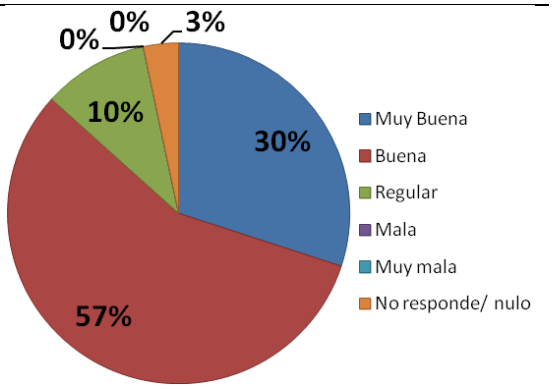
El gráfico nos indica que un 93% de los usuarios encuestados se siente satisfecho con la información general entregada por el personal del CECOSF Villa Lambert, ya que tenemos que un 56% la considera Muy Buena y un 37% la considera buena.



Cuadro N°7
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

7-. ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido en el CECOSF?

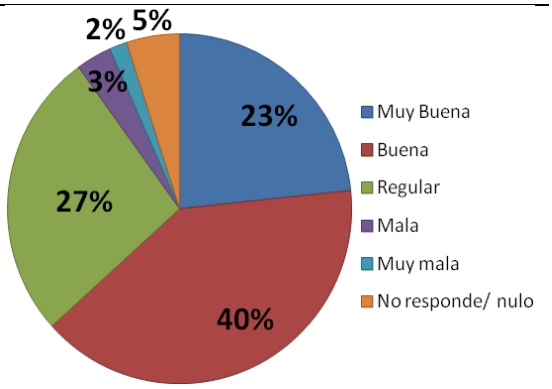
Respecto al tiempo de espera para ser atendido un 30% de la población encuestada refiere que es muy buena, sumando un 57% que la considera buena, tenemos un nivel del 87% de aprobación en esta pregunta.



Cuadro N°8
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF
Villa Lambert, agosto de 2016

8-. ¿Cómo considera el tiempo (días) de espera para acceder a una hora médica?

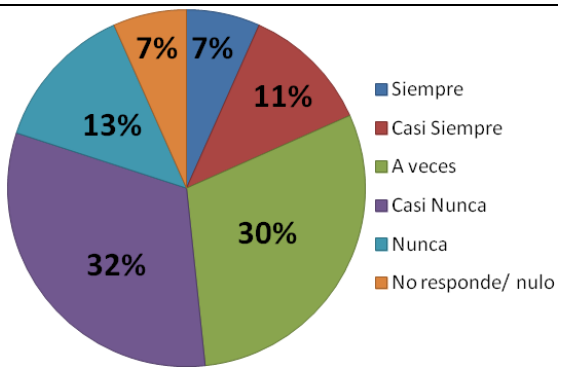
Los usuarios encuestados consideran que el tiempo de espera para acceder a una hora médica es en su mayoría es buena, con un 40% de aprobación, esto debido a que las consultas médicas las cubre un solo profesional, con 22 horas y un 1 apoyo no permanente. Por su parte un 23% considera que el tiempo de espera es muy bueno, teniendo, con el factor antes mencionado un 63% de aprobación.



Cuadro N°9
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF
Villa Lambert, agosto de 2016

9-. ¿Alguna vez NO ha recibido atención de salud, por ausencia del profesional tratante?

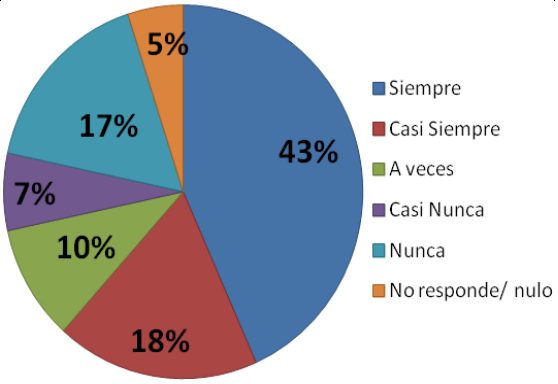
En esta pregunta, al terminar la encuesta, varios de los usuarios que contestaron manifestaron haber confundido su respuesta; por otra parte también se alude a que no todos los usuarios tienen actualizados sus datos personales, lo que no permite entregar la información en el momento adecuado



Cuadro N°10
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF
Villa Lambert, agosto de 2016

10-. ¿Le han avisado por teléfono, la ausencia de un profesional?

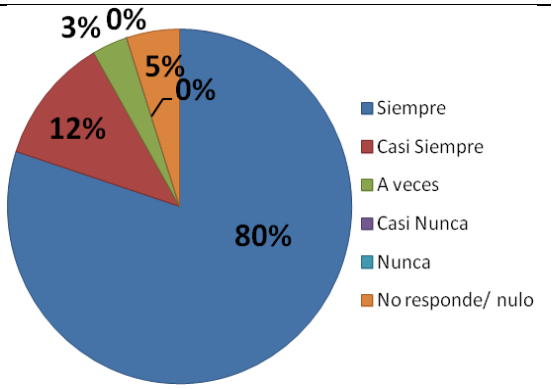
El 43% de los usuarios encuestados indican que siempre que falta un profesional o se cambia una hora son avisados por parte del personal del CECOSF Villa Lambert, sumado a un 18% que indica que casi siempre se ha dado esta situación, tenemos que un 61% de los usuarios que en alguna oportunidad se le ha modificado una hora de consulta se ha realizado el aviso a través de comunicación telefónica.



Cuadro N°11
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

11-. ¿Tiene actualizado sus datos personales (domicilio, teléfono, etc.) en el CECOSF?

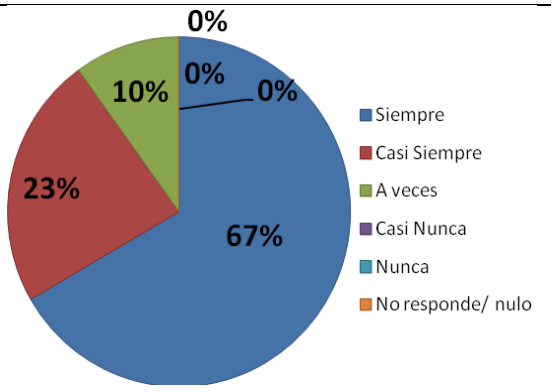
Un 80% de los usuarios refiere que cada vez cambia de dirección o de número de teléfono se ocupa de actualizar dichos datos en el CECOSF.



Cuadro N°12
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

12-. ¿El/los medicamentos recetados por el médico, están disponibles en farmacia?

Un 90% de los usuarios encuestados refiere que Siempre o Casi Siempre encuentra en la Farmacia los medicamentos recetados.



Cuadro N°13
Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

Pregunta n° 13

¿Le gustaría dejar por escrito alguna situación que Ud. Considere relevante (felicitación, sugerencias, propuestas de mejora, etc.) que no haya sido consultada en esta encuesta?

1- *"Buena calidad humana y profesional, felicitaciones al personal".*
2- *"Que el médico sea más estable (osea que no se cambie en tiempos tan cortos) Que exista más números de atención".*
3- *"Cambio muy seguido de médico".*
4- *"Solo felicitarlos por su desempeño".*
5- *"La atención actual por la Doctora es muy buena. Ella escucha el problema de salud que el paciente tiene. Gracias".*
6- *"La atención de la Doctora actual es buena".*
7- *"Como sugerencia sería primordial considerar mas números para la atención de médico ya que es muy poco para la cantidad de pacientes que necesitan atención".*
8- *"Que el CECOSF abra su puerta más temprano para esperar dentro y no afuera por cualquier peligro y frío".*
9- *"Considero que es una gran ayuda para nosotros este consultorio y felicitaciones al personal".*
10- *"Felicito y agradezco la magnífica atención del Equipo CECOSF".*
11- *"Aumentar capacidad de espacio para adultos mayores y más cantidad de números disponibles para atención médica".*
12- *"Felicitaciones por la excelente atención".*
13- *"Médico de planta hace falta".*
14- *"Felicitaciones a todo el personal".*
15- *"Tal vez, tener acceso a atención dental, ginecólogo. A veces se dificulta ir al Consultorio Raúl Silva Henríquez. En todo caso, se agradece las posibilidades que el CECOSF entrega"*
16- *"Los cupos para la atención de medicina general son muy pocos, lo que hace que uno tenga que estar muy temprano afuera del CECOSF esperando (tomando en cuenta que vengo sola con un niño de dos años por no tener con quien dejarlo en casa".*
17- *"Felicitaciones a todo el equipo de profesionales, por la excelente atención y buen trato con los usuarios del servicio".*
18- *"Avisar por teléfono la ausencia del profesional".*
19- *"Seguir así que es lo importante".*
20- *"Felicitaciones y sigan así".*
21- *"Siempre me han atendido bien y me voy satisfecha por eso. Los felicito".*
22- *"Felicitaciones, me siento bien atendía al igual que mi familia".*
23- *"Me agrada venir a mis controles por su buena atención y acogida. Felicitaciones".*
24- *"Felicitar a todo el personal de CECOSF Villa Lambert, siempre he sido bien atendido yo y mi familia, muchas gracias".*
25- *"Siempre me han atendido cuando he sido citado, las felicito por la labor que hacen tanto el personal, como los profesionales".*

Cuadro N°13

Fuente: Encuesta de Satisfacción Usuaria CECOSF Villa Lambert, agosto de 2016

La Encuesta de se aplicó a 60 usuarios del CECOSF Villa Lambert, se indicó cual era el objetivo de la aplicación, especificando que el instrumento se contesta de manera anónima, pero que sí era importante completar edad y sexo. En una primera instancia, se aplicó la encuesta a los asistentes al Diagnóstico Participativo, realizado en conjunto con la comunidad el día 10 de agosto del presente año. Luego, en sala de espera se solicitó al azar a los usuarios que contestaran la encuesta; a la solicitud la mayoría de los usuarios accedieron, sin embargo hubo algunas personas que no contestaron solo por tener prisa y no poder quedarse.

El resultado global de la Encuesta de Satisfacción, gran parte de las respuestas apunta, en general a una buena calificación por parte de los usuarios, siendo las de más alto porcentaje las respuestas “Muy Buena” y ”Buena”, aludiendo a la aprobación y la manifestación de conformidad de los usuarios del CECOSF Villa Lambert.

Respecto a la calidad de atención, confianza, trato, información que entregan los profesionales en box, información a dudas o consultas en general, la satisfacción de los usuarios se encuentra entre el 91 y el 100%

Respecto al tiempo de espera para ser atendido y el tiempo (días) de espera para acceder a una hora médica, se encuentra entre el 63 y el 87 de aprobación en esta pregunta, esto apunta principalmente a la falta de horas médicas en el establecimiento.

En cuanto a no recibir la atención por ausencia del profesional, se establece que la opinión se encuentra dividida casi al 50%, mucho de esto tiene que ver con que no todos los usuarios tienen actualizados sus datos personales, lo que no permite entregar la información en el momento adecuado, lo mismo sucede con la pregunta n° 10 donde un 43% de los usuarios encuestados indican que siempre que falta un profesional o se cambia una hora son avisados por parte del personal del CECOSF Villa Lambert, sumado a un 18% que indica que casi siempre se ha dado esta situación, tenemos que un 61% de los usuarios que en alguna oportunidad se le ha modificado una hora de consulta se ha realizado el aviso a través de comunicación telefónica.

Un 80% de los usuarios refiere que cada vez cambia de dirección o de número de teléfono se ocupa de actualizar dichos datos en el CECOSF, sin embargo no concuerda con las dos preguntas anteriores, por lo que se deberá realizar un trabajo educativo más preciso en cuanto a actualización de datos personales.

En cuanto a la disponibilidad de medicamentos en farmacia, un 90% de los usuarios encuestados refiere que Siempre o Casi Siempre encuentra en la Farmacia los medicamentos recetados.

Finalmente en la pregunta abierta que se propone, la mayoría de los usuarios encuestados manifiesta estar satisfecho en general con la calidad de atención, plasmándolo a través de 16 respuestas enfocadas a felicitaciones al equipo en general, refiriendo específicamente buena calidad de atención, agrado por el desempeño y

atención Doctora, calidad humana, buen desempeño del equipo, entre otras. Por otra parte, aparecen en esta pregunta 9 sugerencias, las cuales apuntan específicamente a la estabilidad de médico, falta de horas médicas, avisar por teléfono la ausencia de un profesional.
En cuanto a los porcentajes de disconformidad, los cuales son muy bajos y además de tomar en cuenta las 9 sugerencias realizadas por nuestros usuarios, éstas serán tomadas en cuenta y abordadas en conjunto con las necesidades sentidas por la comunidad que derivan del diagnóstico participativo, tomando como tercer elemento el formulario de solicitudes ciudadanas de 2016; así, con todos estos insumos se realizará el establecimiento de brechas, buscando su solución a través de un trabajo comunitarios, a partir de la elaboración del Plan de Trabajo 2017, en conjunto con la comunidad en la última reunión anual de la Mesa Territorial.

6.4 Implementación de las Jornadas Territoriales

6.4.1 Actividad: Sensibilización comunitaria y Convocatoria

Para dar inicio a esta actividad se citó a las organizaciones a través de invitación por correo electrónico e invitación por mano, una semana antes, explicando a los convocados la importancia de la Participación Comunitaria para el desarrollo territorial, dejando abierta la invitación a quienes ellos pudiesen traspasar la información convocando al resto de la comunidad. Por otra parte se realizó la convocatoria a través de la ubicación de afiches informativos en los negocios del radio del CECOSF.

6.4.2 Actividad: Exposición Director en Plenario

Al comenzar la actividad, la Coordinadora del CECOSF Villa Lambert realizó una exposición en términos generales la realidad territorial actual y del funcionamiento del CECOSF; luego se continuó con una presentación sobre el Diagnóstico Comunitario, la cual incluyó en una primera el objetivo de la actividad, la utilidad, como realizar la jerarquización de los problemas y por último, se presentó la matriz de priorización de problemas y se explicó el modo de trabajo en equipo, en este caso por el número de asistente se realizó el trabajo en duplas.

6.4.3 Desarrollo de Mesas de Trabajo en Jornadas

Para el desarrollo del Diagnóstico Comunitario del CECOSF Villa Lambert, en una primera instancia se presentó el propósito de la actividad a los asistentes, se solicitó su participación y se explicó la importancia de ésta en el Plan de Trabajo 2017 del CECOSF.
Se establecieron 6 duplas de trabajo, guiadas por la Coordinadora del CECOSF y la Asistente Social.

Una vez finalizada la actividad del trabajo en la Matriz de Priorización de Problemas, se procedió a realizar una instancia de conversación grupal entre todos los participantes del grupo.
Por último se informó que la retroalimentación de la actividad, será informada en la reunión de la Mesa Territorial del mes de noviembre.

7. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

Matriz de Priorización de Problemas en Salud

FACTORES	Priorización de problemas
PARTICIPACIÓN	Que el poblador no participa
	El poblador acercarse más al consultorio.
	Que el poblador no participa.
	Participación de los vecinos para lograr beneficios
	Incentivar al poblador
SALUD	La población no todos saben congeniar con el médico, les faltan el respeto y ellos se van.
	Más beneficios para tercera edad.
	Operativo ambulatorio (oftalmología-dental)
	Orientación en sexualidad para adolescente.
EDUCACIÓN	Falta de respeto por la salud.
	El poblador tener más respeto con médico.
	Prioridad en la educación de los vecinos, infundir el respeto hacia los dirigentes, y por los mismos, y crear un ambiente de respeto y buenas normar y costumbres.
	Falta más respeto para la salud para los médicos y funcionarios.
AMBIENTAL	Basural atrás del CECOSF y en varias partes.
	Más limpieza alrededor del CECOSF
	No es muy agradable, hay que congeniar más con el aseo de la población.
	Los basurales que hay en nuestro sector.
	Basurales clandestinos.
	Los perros, hacerse cargo de sus animales. Áreas verdes y jardines.
	Áreas verdes.
	Barrer las calles.
	Vecinos hacerse cargo de su esquina tener un ambiente saludable.
SEGURIDAD	Ayudar con más vigilancia.
	No es seguro por la droga.
	Más vigilancia parte de carabineros.
	Necesitamos más vigilancia policial. Necesita más refuerzo de carabineros.
	Foco de consumo de drogas y tráfico.
	Apoyar a la extinción de micro traficante.
CULTURAL	Falta de cultura en adultos y niños.
	Falta cultura en la población.
	Tener talleres para jóvenes para no verlos en las drogas.
	Hacer participar a menores de edad en recreaciones culturales.
	Sin educación no hay cultura Se necesita charla del medio ambiente alguien que nos vengan a darle charla sobre el medio ambiente.
GÉNERO	Adultos, niños preocupación por ellos.
OTROS	Necesita más limpieza en la comunidad.
	Animales fuera del hogar, sin responsabilidad de sus dueños.
	Falta más vigilancia policial.

8-. PRINCIPALES COMPROMISOS PARA PLAN DE TRABAJO 2017 Y CONCLUSIONES

El primer compromiso con la comunidad fue la entrega de la retroalimentación en la próxima reunión de la Mesa Territorial del CECOSF Villa Lambert, en noviembre del 2016. En esa oportunidad se trabajará en conjunto con los asistentes en la elaboración del plan de mejoras, en base a la información recopilada por tres instrumentos y/o fuentes de información, los cuales son la Encuesta de Satisfacción Usuaria, el Diagnóstico Comunitario y el Formulario de Solicitudes Ciudadanas.

Por otra parte, como CECOSF se seguirá insistiendo con las instituciones del sector y la comunidad en general en fomentar la participación social, asistiendo a la Mesa Territorial, instancia en la que pueden manifestar sus inquietudes, y aunando trabajo buscar y encontrar las soluciones a las necesidades más sentidas por ellos mismo como comunidad organizada.

En cuanto a las necesidades detectadas en el Diagnóstico Comunitario, podemos encontrar que el usuario asume que la comunidad no se hace participe en gran medida, de los procesos de participación, siendo conscientes que aprovechando este recurso podrían beneficiarse colectivamente; por tanto se propone motivar a la comunidad a participar, a través de la búsqueda de estrategias de convocatoria a las diferentes instancias de Participación Comunitaria.

Respecto a salud, la comunidad detecta la “falta de respeto” desde el usuario hacia el equipo de salud, y principalmente hacia el médico del establecimiento; tienen conciencia de la importancia del establecimiento en el sector y que para mantener una buena relación se debe reforzar más este ámbito hacia la comunidad, por medio de una charla sobre Derechos y Deberes de los usuarios en reunión con las juntas de vecinos, asi como también charlas breves en sala de espera.

Otro tema importante a destacar, es el tema medio ambiental, detectan y manifiestan la existencia de micro basurales y la falta de cultura de los vecinos respecto de la mantención e higiene del sector. Además se evidencia la existencia de perros vagos, con todos los factores negativos que esto conlleva. A partir de estas detecciones se propone en la reunión, la coordinación con el Departamento de Medio Ambiente de la Ilustre Municipalidad de La Serena, a fin de programar reuniones educativas – propositiva de cambios, dirigida a todas las Juntas de Vecinos del sector.

En el ámbito de seguridad la mayoría de los participantes apunta a la existencia de microtráfico y consumo de drogas en el sector, por lo que se propone convocar a las reuniones de la Mesa Territorial a Carabineros, a fin de proponer estrategias de vigilancia e incorporación de algún ciclo de talleres por parte de la institución o bien la coordinación con SENDA, a fin de realizar el abordaje para la prevención en jóvenes del sector.

Por último, un tema importante a tratar detectado por la comunidad, es la vulnerabilidad de adultos mayores y niños en el sector; ante esto se propone incorporar en el plan de trabajo la coordinación de SENAMA y OPD, a fin de que la comunidad conozca los conductos regulares respecto a denuncias y orientaciones.

Como se indicó al principio, todo lo manifestado por la comunidad a través de las tres fuentes de información, se establecerán brechas, las cuales deben ser acortadas a través de los distintos planes de mejoras, dando cumplimiento a los Compromisos de Gestión y al Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitario.

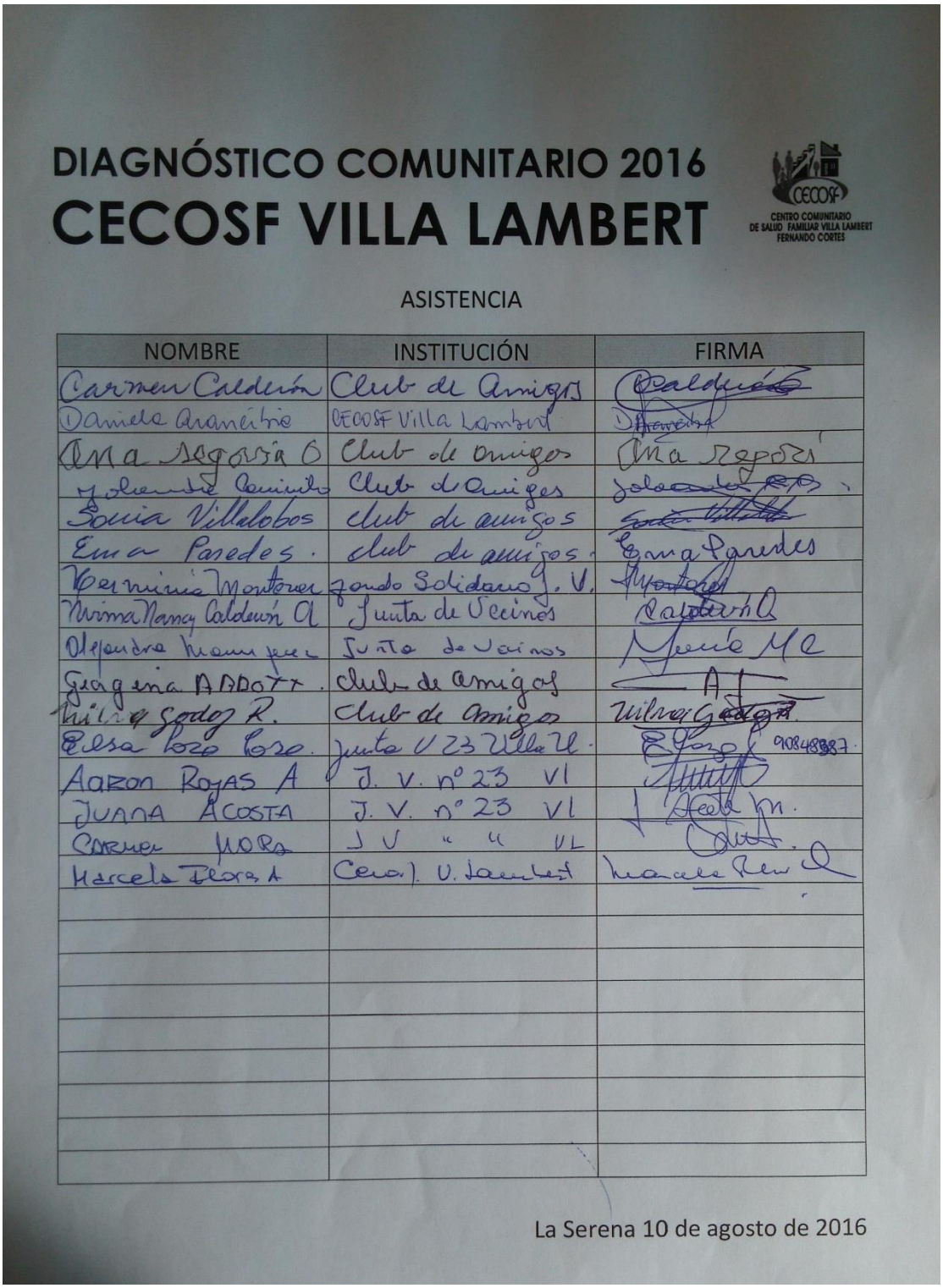
9. Bibliografía

Nicole Arriagada, Informe Internado Extrahospitalario de Enfermería, Centro Comunitario Salud Familiar Fernando Cortes De Villa Lambert, Compañía Alta, La Serena. Universidad Pedro de Valdivia Sede La Serena. Agosto 2014

CESFAM Juan Pablo II, La Serena. Diagnóstico de Situación en Salud Participativo. Junio 2014

Participación Social ¿Qué motiva a la gente a participar?. Escuela de Medicina Universidad Austral de Chile. 2003. *Carmen Gloria Díaz A., Zahira Galvez O.,Ximena Rivera G., Marisol Sepulveda T. Disponible en ttp://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/Vi%F1a%20del%20Mar%202003/Participaci%F3n_social.pdf*

10-. ANEXOS



DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016
CECOSF VILLA LAMBERT

CECOSF
CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

ASISTENCIA

NOMBRE	INSTITUCIÓN	FIRMA
Carmen Calderón	Club de Amigos	[illegible]
Daniela Aranéibia	CECOSF Villa Lambert	[illegible]
Ana Segovia O	Club de amigos	Ana Segovia
Yolanda Caminito	Club de Amigos	[illegible]
Sonia Villalobos	club de amigos	[illegible]
Ema Paredes.	club de amigos.	Ema Paredes
Herminia Montoner	Fondo Solidario J. V.	[illegible]
Nirma Nancy Calderón A	Junta de Vecinos	[illegible]
Alejandra Manríquez	Junta de Vecinos	[illegible]
Georgina ABBOTT.	club de amigos	[illegible]
Nilva Godoy R.	Club de Amigos	Nilva Godoy R.
Elsa Pozo Pozo.	Junta V 23 Villa U.	[illegible] 90848887.
Aaron Rojas A	J. V. nº 23 VI	[illegible]
Juana Acosta	J. V. nº 23 VI	[illegible]
Carmen Mora	J V " " VL	[illegible]
Marcela Flores A	Cecosf. V. Lambert	[illegible]

La Serena 10 de agosto de 2016

DIAGNÓSTICO COMUNITARIO CECOSF VILLA LAMBERT 2016

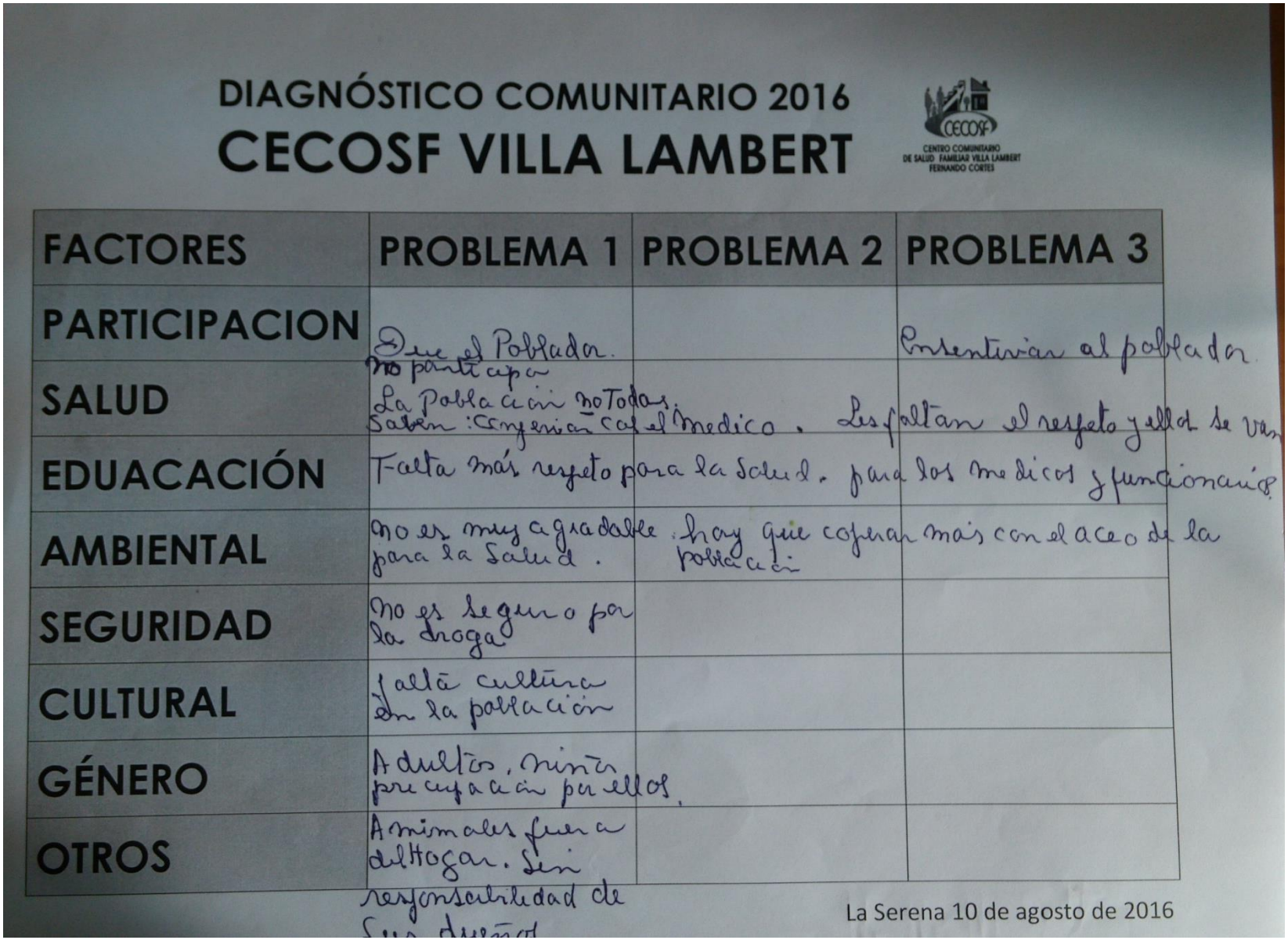
La Serena, agosto de 2016

DIAGNÓSTICO COMUNITARIO
CECOSF VILLA LAMBERT 2016

La Serena, agosto de 2016

DIAGNÓSTICO COMUNITARIO CECOSF VILLA LAMBERT 2016

La Serena, agosto de 2016

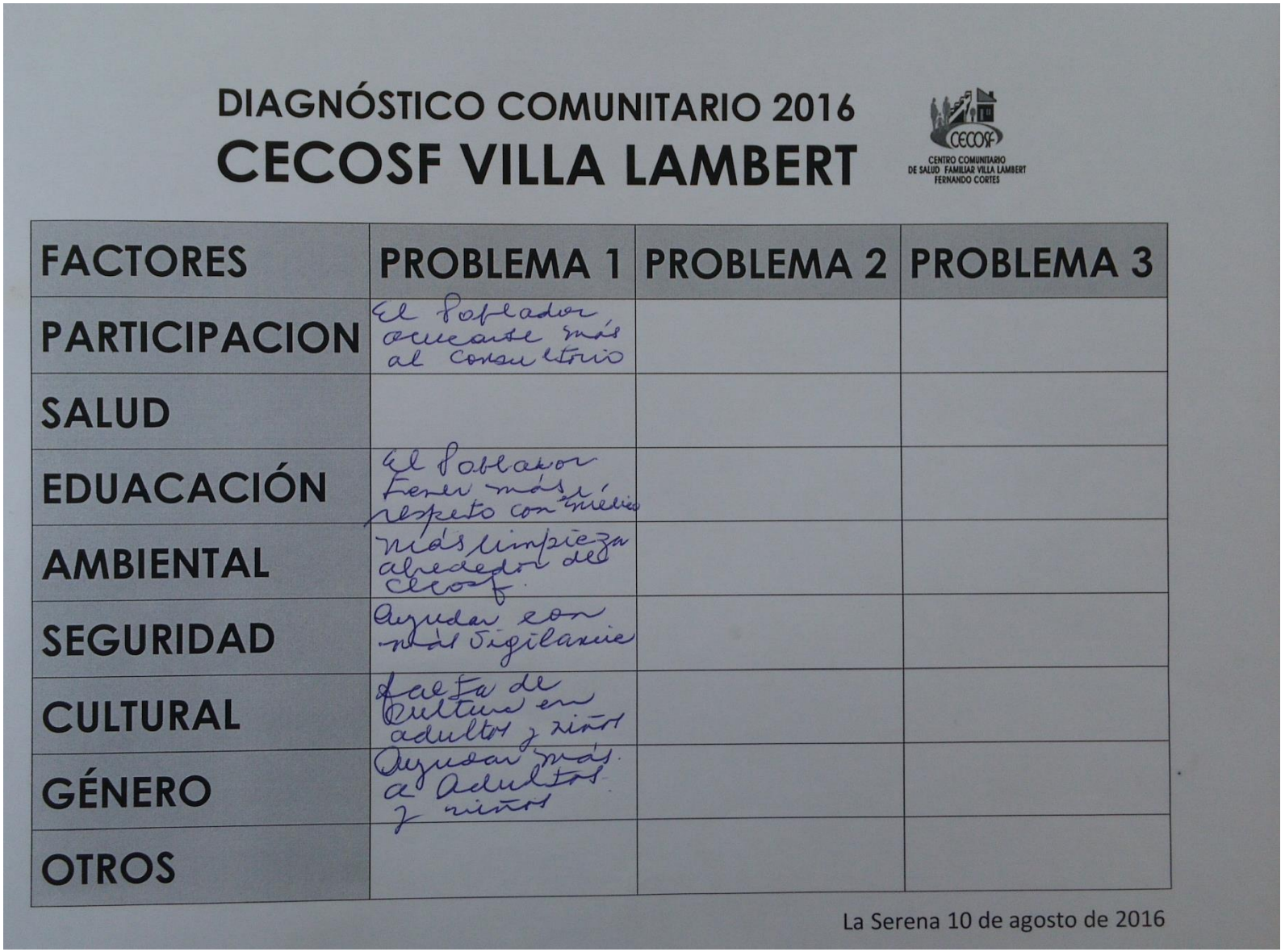


DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016
CECOSF VILLA LAMBERT

CECOSF
CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

FACTORES	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
PARTICIPACION	Que el Poblador no participa		Ensentivar al poblador
SALUD	La Población no Todas. Saben: Conferir con el Medico. Les faltan el respeto y ellos se van		
EDUACACIÓN	Falta más respeto para la Salud. para los medicos y funcionarios		
AMBIENTAL	no es muy agradable para la Salud.	hay que cooperar más con el aseo de la población	
SEGURIDAD	no es seguro por la droga		
CULTURAL	falta cultura en la población		
GÉNERO	Adultos, niños precupación por ellos.		
OTROS	Animales fuera del Hogar. Sin responsabilidad de sus dueños		

La Serena 10 de agosto de 2016



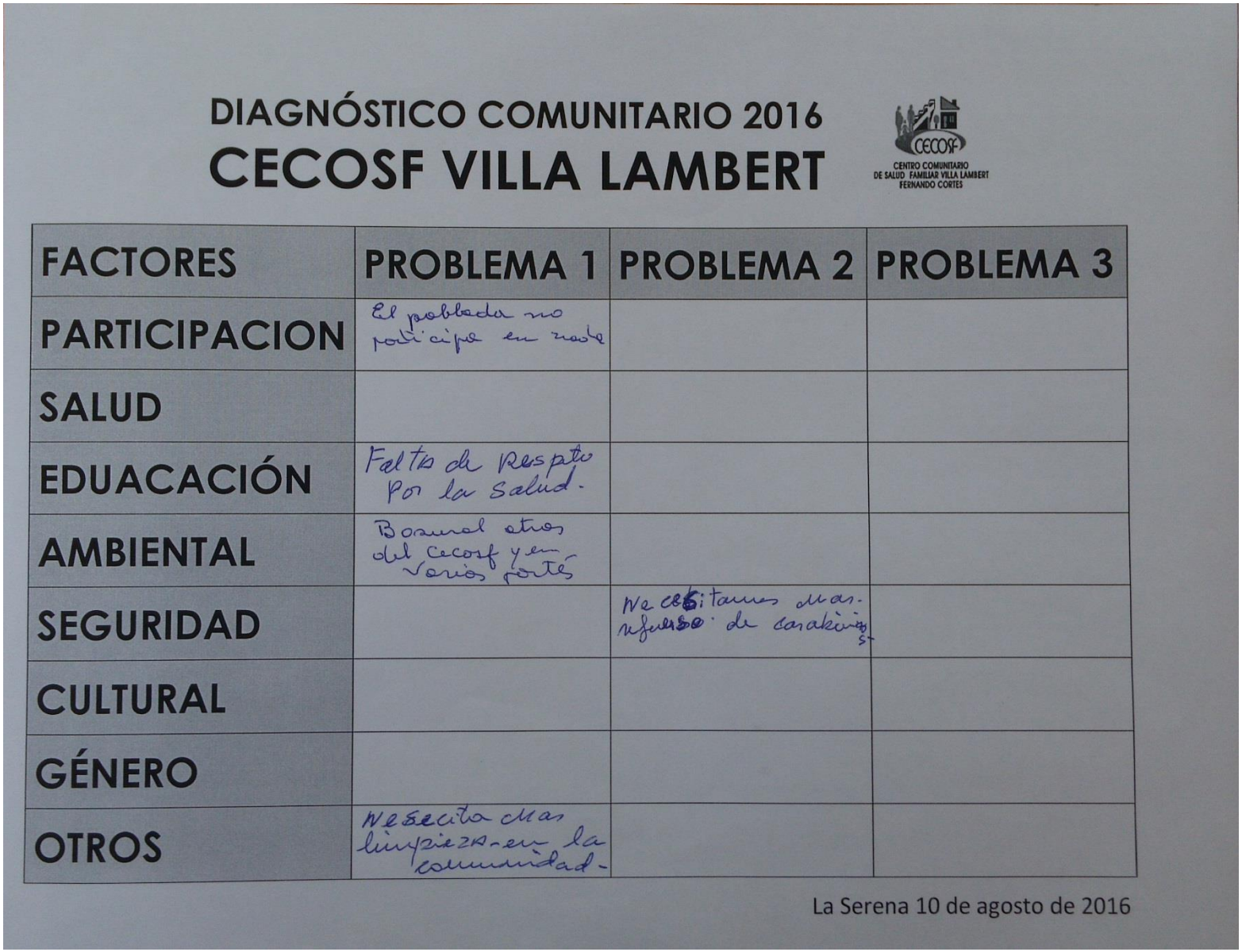
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016

CECOSF VILLA LAMBERT

CECOSF
CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

FACTORES	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
PARTICIPACION	El Poblador acuerde más al Consultorio		
SALUD			
EDUACACIÓN	El Poblador Tener más respeto con medio		
AMBIENTAL	más limpieza alrededor del Cecosf.		
SEGURIDAD	Ayudar con más Sigilancie		
CULTURAL	Falta de Cultura en adultos y niños		
GÉNERO	Ayudar más a Adultos y niños		
OTROS			

La Serena 10 de agosto de 2016



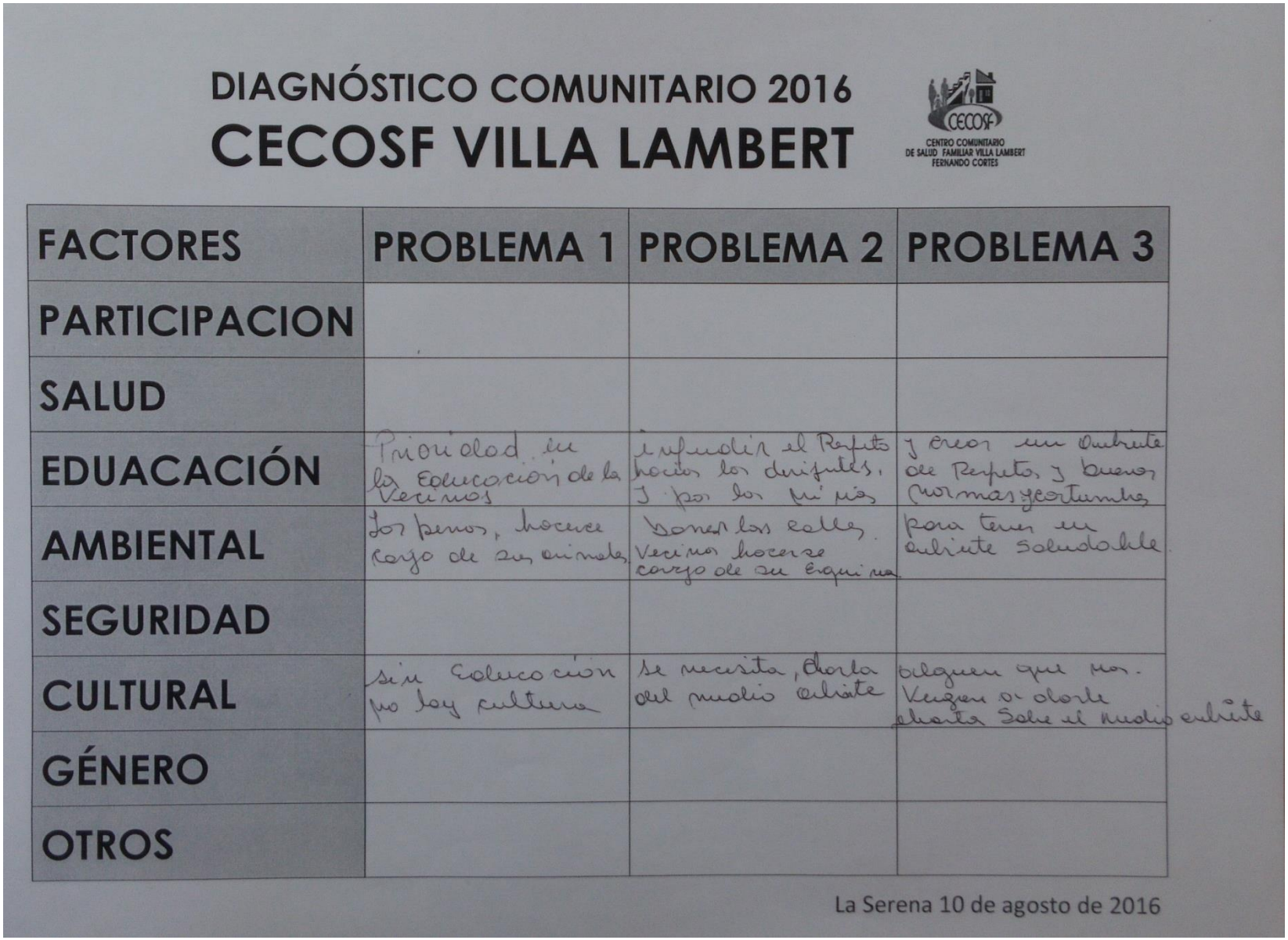
DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016

CECOSF VILLA LAMBERT

CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

FACTORES	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
PARTICIPACION	El poblado no participa en nada		
SALUD			
EDUACACIÓN	Falta de Respeto Por la Salud.		
AMBIENTAL	Basural atras del Cecosf y en varios pasajes		
SEGURIDAD		Necesitamos mas seguridad de carabineros	
CULTURAL			
GÉNERO			
OTROS	Necesita mas limpieza en la comunidad.		

La Serena 10 de agosto de 2016



DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016

CECOSF VILLA LAMBERT

CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

FACTORES	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
PARTICIPACION			
SALUD			
EDUACACIÓN	Prioridad en la Educacion de la Vecinos	Infundir el Respeto hacia los derechos. Y por los mismos	Y crear un Ambiente de Respeto, y buenas normas y costumbres
AMBIENTAL	Los Perros, hacerce cargo de su animal,	Tener las calles Vecinos hacerse cargo de su Esquina	para tener un ambiente saludable
SEGURIDAD			
CULTURAL	sin Educacion no hay cultura	se necesita, charla del medio ambiente	alguien que nos. Venga a dar charla Sobre el medio ambiente
GÉNERO			
OTROS			

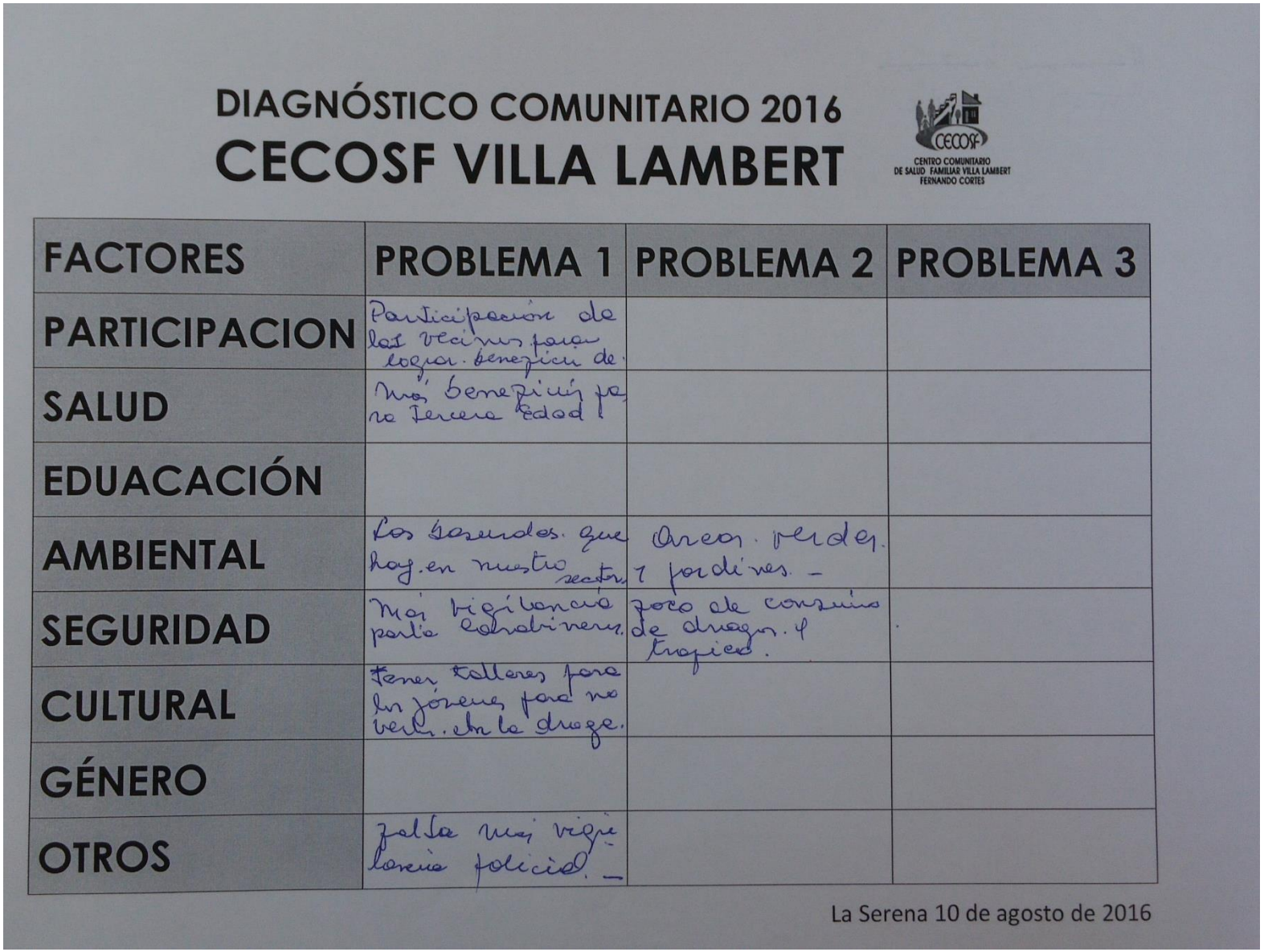
La Serena 10 de agosto de 2016

DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016
CECOSF VILLA LAMBERT

CECOSF
CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

FACTORES	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
PARTICIPACION			
SALUD	Operativo Ambulatorios (oftalmología-Dental)	Orientación en sexualidad para adolecente	
EDUACACIÓN			
AMBIENTAL	Basurales clandestino	Areas verde.	
SEGURIDAD	Necesitamos más vigilancia Policial	Apoyar a la extinción de micro traficante.-	
CULTURAL	Hacer participar a menores de edad en recreaciones Culturales		
GÉNERO			
OTROS			

La Serena 10 de agosto de 2016



DIAGNÓSTICO COMUNITARIO 2016
CECOSF VILLA LAMBERT

CECOSF
CENTRO COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR VILLA LAMBERT FERNANDO CORTES

FACTORES	PROBLEMA 1	PROBLEMA 2	PROBLEMA 3
PARTICIPACION	Participación de los vecinos para lograr beneficio de		
SALUD	Más beneficios para Tercera Edad		
EDUACACIÓN			
AMBIENTAL	Los basurales que hay en nuestro sector	Areas verdes y jardines. –	
SEGURIDAD	Más vigilancia para Carabineros	poco de consumo de drogas y tráfico.	
CULTURAL	Tener talleres para los jóvenes para no verlos en la droga.		
GÉNERO			
OTROS	falta más vigilancia policial. –		

La Serena 10 de agosto de 2016