2016

Diagnostico Participativo de Salud

Servicio de Salud Coquimbo

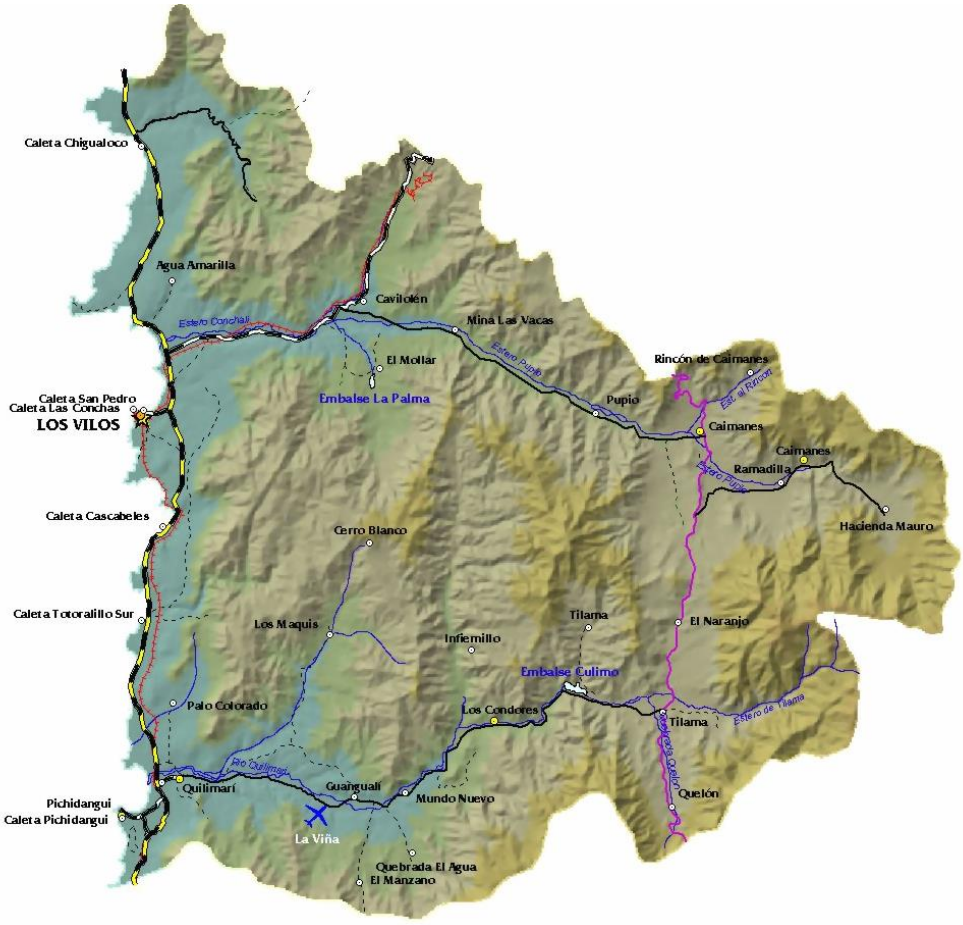
Departamento de Salud Municipal

Los vilos

Abril - 2016

DIAGNÓSTICO TERRITORIAL

En la comuna de Los Vilos, el derecho a la Salud se materializa a través del servicio de dos Instituciones, el Hospital San Pedro y el Municipio desde su Departamento de Salud, con una cobertura hacia el sector urbano y rural respectivamente. El hospital es de baja complejidad, por lo que realiza actividades correspondientes a Atención Primaria de Salud (APS) para la capital comunal y de urgencia y hospitalización para la comuna entera.
El Departamento de Salud Municipal es responsable de prestar el servicio de APS en las distintas localidades rurales, mediante el sistema de rondas médicas.



Mapa Los Vilos GORE/Coquimbo 2015

ESTADO ACTUAL DE LA RED COMUNAL DE SALUD

Como se mencionó anteriormente, la Municipalidad de Los Vilos administra los bienes de la Atención Primaria de salud rural de la comuna de Los Vilos, a través del Departamento de Salud. Se dispone de 16 establecimientos de salud, distribuidos a lo largo de la comuna tal y como se señala a continuación:

POSTAS DE SALUD RURAL: 5

1- PSR Caimanes:

Se encuentra a una distancia de 50 km de Los Vilos. Posee una buena accesibilidad con un camino pavimentado.

Ésta Posta atiende a los usuarios de los sectores de Caimanes, Pupío, La Peste, El Rincón.

2- PSR Quilimarí:

Ubicada a 30km de Los Vilos, posee una buena accesibilidad con un camino pavimentado. Ésta Posta atiende a la población de los sectores de Quilimarí, Los Loros, El Arrayán, El Tejar, La Palma.

3- PSR Guangualí:

Ubicada en la localidad de Guangualí a 45 km de la capital de la comuna, posee una buena accesibilidad con un camino pavimentado.

Ésta Posta atiende a usuarios de los sectores de Guangualí, El Manzano, Lo Claudio, El Ajial, El Sandial, Palo Negro y Mundo Nuevo.

4- PSR Tilama:

Se encuentra a una distancia de 82 km desde la capital de la comuna, no posee un camino pavimentado, ocasionando que la accesibilidad sea regular.

Ésta Posta atiende a las personas de los sectores de Quelón, Tilama, Culimoy El Naranjo.

5- PSR Los Cóndores:

Se encuentra a 51 km desde la capital de la comuna.

La accesibilidad es buena debido a que el tipo de camino se encuentra pavimentado. Ésta Posta atiende a usuarios de los sectores de Los Cóndores, Lo Muñoz, Pangalillo, El Sifón, Infiernillo y El Llano.

ESTACIONES MÉDICO RURALES: 11

1- EMR Pichidangui:

Se encuentra a una distancia de 30 km en relación a la capital de la comuna, la accesibilidad es buena debido a que posee el camino de acceso pavimentado.
Ésta EMR atiende a usuarios de los sectores de El Esfuerzo, Sector Copec, Pichidangui.

2- EMR Cerro Blanco:

Se encuentra a una distancia de 65 km desde la capital de la comuna. La accesibilidad al recinto es de tierra en mal estado.
Se atiende a los usuarios de la localidad de Cerro Blanco en una o dos rondas mensuales.

3- EMR Los Maquis:

Se encuentra a una distancia de 60 km desde la capital de la comuna. La accesibilidad es mala, debido a que el camino de acceso es de tierra en mal estado.
Ésta EMR atiende las necesidades de salud de las localidades de Los Maquis y Cerro Blanco.

4- EMR Infiernillo:

La accesibilidad al recinto actual es de tierra en mal estado.
Las infraestructura actual no permite otorgar atención en las dependencias, por lo que a los usuarios se les otorga movilización para ser atendidos en la PSR de Los Cóndores, en rondas rurales realizadas una o dos veces al mes.

5- EMR El Llano:

Las condiciones de accesibilidad son malas, contando con un camino de suelo natural. La población del sector se atiende en la PSR de Los Cóndores.

6- EMR Pupio:

Las condiciones actuales de ésta EMR no permiten otorgar atención en sus dependencias, por lo que a los pacientes beneficiarios se les otorga movilización para ser atendidos en la PSR de Caimanes, en ronda 1 vez por mes.

7- EMR Quelón:

La condición de accesibilidad al recinto es de tierra en mal estado. Se atiende a los usuarios de la localidad de El Quelón, en 1 ronda cada 2 meses

8- EMR Culimo:

Las condiciones actuales de ésta EMR no permite otorgar atenciones en sus dependencias, por lo que a los pacientes beneficiarios se les otorga movilización para ser atendidos en la PSR de Tilama, en ronda 1 vez por mes.

9- EMR El Naranjo:

Las condiciones de accesibilidad son malas, contando con un camino de suelo natural. Atiende a los usuarios de la localidad de El Naranjo.

10- EMR Cavilolén:

La accesibilidad es buena debido a que se encuentra con el camino de acceso pavimentado. Se atiende a usuarios de la localidad de Cavilolén, en una sede comunitaria.

11- EMR El Manzano:

Las condiciones actuales de ésta EMR no permiten otorgar atención en sus dependencias, por lo que a los pacientes beneficiarios se les otorga movilización para ser atendidos en la PSR de Guangualí, en ronda 1 vez por mes.

Para el Departamento de Salud de Los Vilos, la entrega de una atención oportuna a los usuarios constituye un desafío diario. Esto es, debido a las largas distancias que se deben recorrer para llegar a los establecimientos de salud, a lo cual debe agregarse deterioro de la red vial hacia algunos sectores, principalmente durante los meses de invierno.

La atención es entregada mediante sistema de rondas, en las que participan médico, enfermera/o, nutricionista, matrona, kinesiólogo/a, psicólogo/a, educadora de párvulos, asistente social y odontólogo/a. Los funcionarios que acuden a las rondas se reúnen diariamente en las dependencias del DESAM en la localidad de Los Vilos. En dicho lugar se cargan los insumos y medicamentos necesarios para las atenciones, y es el lugar de partida a las diferentes localidades.

En términos generales, cada Posta cuenta con el equipamiento mínimo necesario para la atención de cada profesional, no así las Estaciones Médico Rurales, como se detallará más adelante.

El número de rondas por localidad, está determinado por la cantidad de usuarios de la misma y la demanda de salud de éstos, y en términos concretos, se ha implementado un sistema de ronda complementaria, es decir se han constituido tres equipos de ronda, los

cuales entregan atención alternada en los distintos sectores, por la reducida cantidad de boxes para atención existentes en los diversos establecimientos.

Cabe señalar que algunos establecimientos no reúnen los requerimientos técnicos ni de infraestructura o equipamiento básico, para desarrollar un trabajo de calidad. Por lo tanto, luego de realizar reuniones con los usuarios de los localidades de Culimo, El Manzano y Pupío se decidió suspender las Rondas a esos sectores y realizar el traslado de pacientes (ida y regreso) a las postas de Tilama, Guangualí y Caimanes respectivamente, utilizando el Minibus del Departamento de Salud.

Las PSR y EMR no disponen de box dental, por lo que la atención odontológica se realiza mediante 2 clínicas móviles dentales, que se trasladan diariamente a las distintas localidades. Por las condiciones de los móviles sólo es posible acceder a lugares con camino pavimentado. Las personas que las localidades sin acceso, se ha dispuesto su traslado en el Minibus del Departamento de Salud hacia la Posta o EMR o PSR más cercana. Para el año 2015 se pretende construir 2 box dentales en nuestros establecimientos.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la actualidad, el Departamento de Salud Municipal cuenta con 6 consejos consultivos de salud correspondientes a las Postas y EMR Pichidangui, los cuales trabajan en conjunto con la encargada de participación y equipo de salud. Mediante estas coordinaciones se ha logrado obtener beneficios, tanto para los usuarios como para los funcionarios, por lo que se espera se puedan conseguir nuevos logros, así como también evaluar la posibilidad de formar estas organizaciones en las localidades en que hoy no encuentran conformados, siendo por lo tanto nuestra misión, motivar para que la población tenga mayor interés en temas de salud y en ser partícipes de estos.

Con el fin de mejorar la participación se dispone de una Oficina de una Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS). Esta es una de las formas para recoger la opinión de la comunidad, un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación de las POSTAS Y EMR de la comuna, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de servicios de salud.

Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informar, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de diversas materias.
Los objetivos de la OIRS son:

- ✓ Entregar atención oportuna, transparente, y clara y de calidad a todas las personas.
- ✓ Facilitar acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios entregados.
- ✓ Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del sector salud, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- ✓ Recibir y gestionar todos los requerimientos ciudadanos, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las instituciones involucradas, constituyéndose en un espacio de participación.

La gestión de la OIRS en el Departamento de Salud Los Vilos, incorpora la gestión de reclamos como un derecho de los usuarios a recibir respuestas en un tiempo prudente.
Al recibir un reclamo, ingresa como recepcionado el mismo, y efectúa gestiones dirigidas a esclarecer el problema denunciado (se envía una carta formal al funcionario para entregar explicaciones al caso expuesto), y con todos estos antecedentes se toma una decisión de cómo resolver el problemas descrito en el reclamo efectuado, entregando una respuesta no más de 15 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo.

Los ingresos de un requerimiento ciudadano pueden ser:
- Presencial: en cualquier Postas y EMR de la comuna, el cual departamento de salud Los Vilos cuenta con 8 buzones de información, sugerencia y felicitaciones.
- No presencial: a través de sistema OIRS: http://oirs.minsal.cl, el sitio del ministerio de salud www.minsal.cl o llamando al fono salud responde: 600 360 7777.

SATISFACCIÓN USUARIA

El año 2012 entra en vigencia la ley N° 20.645 dirigida al personal regido por el Estatuto de Atención Primaria contenido en la ley N° 19.378, que se desempeñe en los establecimientos municipales de atención primaria de salud y en las entidades

administradoras de salud municipal, que se encuentre contratado a plazo fijo o indefinido, estableciendo una asignación anual en relación con los resultados obtenidos en el proceso de evaluación del mejoramiento en la calidad del trato al usuario en los establecimientos municipales de atención primaria de salud.

Dicha evaluación se ha realizado por 2 años consecutivos por la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, contratada por el Ministerio de Salud, aplicándose una encuesta de satisfacción a usuarios mayores de 18 años atendidos en la Posta de Salud.

En esta evaluación, los funcionarios de este Departamento han obtenido calificación de distinción quedando clasificados en **Tramo I** haciéndolos merecedores del Bono de Trato al Usuario por el monto correspondiente a este Tramo.
Es importante destacar que de 1927 establecimientos de APS a nivel nacional evaluados, las postas de nuestra localidad han quedado muy bien posicionadas, con nota 6,9 en el último año.

Ranking de establecimientos de Atención Primaria.

N° Ranking	Establecimiento	Puntaje 2013	Puntaje 2014	Puntaje Final 2014	Tramo
7	LOS CONDORES	----------	6,98333359	6,983333588	1
63	DEPTO. SALUD MUNICIPAL LOS VILOS	6,752380848	6,98333359	6,867856979	1
64	GUANGUALI	6,752380848	6,98333359	6,867856979	1
65	TILAMA	6,752380848	6,98333359	6,867856979	1
66	QUILIMARI	6,752380848	6,98333359	6,867856979	1
67	CAIMANES	6,752380848	6,98333359	6,867856979	1

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO

El Diagnóstico Participativo es el proceso mediante el cual, las personas de la comunidad y los equipos de salud, recogen y comparten información que permite conocer la situación de salud de la comunidad, sus prioridades, las fortalezas y debilidades que poseen para enfrentar sus problemas, los recursos existentes y el problema sobre el que se quiere o debe actuar. 1 [1]

El Diagnóstico Participativo es el primer paso de un proceso en conjunto en el que se comparten decisiones, entre la comunidad y profesionales 2. Es en esta instancia, donde se deben elegir prioridades y futuras soluciones en conjunto para mejorar la situación de salud. Al existir un acuerdo de trabajo conjunto con el equipo de salud, la comunidad y las autoridades, se da un proceso de programación local participativa que busca un mayor conocimiento de la realidad existente y de los problemas que se desean abordar para que las soluciones que se propongan resulten apropiadas. Este momento de conocimiento de la realidad y de la situación de salud a nivel local es llamado diagnóstico.

Es importante recalcar que cuando se trabaja mancomunadamente entre comunidad, equipo de salud y autoridades se genera un conocimiento mucho más detallado de la realidad existente y de los problemas de salud que se desean abordar. Este proceso se puede ver muy enriquecido con el aporte epidemiológico que los centros de salud poseen. Un buen diagnóstico en salud, con información relevante y validada por la población, sin duda nos permitirá programar con estos insumos, siendo esto, un elemento esencial dentro de la gestión de los centros de salud. Sirve para identificar y conocer una realidad particular, priorizar los problemas con un criterio consensuado por la comunidad, el equipo de salud y las autoridades, concientizar a la comunidad de los problemas de salud que aqueja a la misma comunidad, entre otros tantos beneficios de este proceso reflexivo. 3 .

[1] Conociendo la situación de salud. Manual. El momento del diagnóstico Participativo. Unidad VI. MINSAL. Página 4. 2 Conociendo la situación de salud. Manual. El momento del diagnóstico Participativo. Unidad VI. MINSAL. Página 4.
3 Orientaciones para la Programación en red año 2009. División Gestión Red Asistencial. División APS. Año 2009. Pág. 4

EQUIPO OPERATIVO DEL PROCESO

El equipo operativo se debe encargar de la logística de todo el proceso. Ellos coordinaron asistencia, disponibilidad de locales para realizar el trabajo, definieron otros apoyos menores, registraron la asistencia, prepararon la música y equipos de audio y proyección y todo lo que requiere el proceso.

Carol Riquelme Barraza – Asistente Social
Angela Durán Verdejo – Asistente Social
Brenda Calderón Rojas- Asistente Social
Ruth Arredondo González – Psicóloga
Hugo Valdevenito Huerta- Medico
Eliana Calderón Fernández – Jefa DESAM

CONVOCATORIA

Es importante relevar que en este proceso participaron dos grandes grupos de actores.

Representantes de la comunidad:

La institucionalidad de Atención Primaria de Salud, a través del Programa de Participación, cuenta con una vía de diálogo formal con la comunidad, encontrándose implementados Consejos consultivos de salud vigentes en cada una de las Postas rurales de la comuna actualmente. Estos están compuesto por personas naturales con interés en participar en temáticas de salud. De igual forma se incorporan otras organizaciones comunitarias tales como: Centros de padres y apoderados escuela rural, comité de agua rural, club de adulto mayor y Grupo de autoayuda multifamiliar.

Equipo de Salud:

Se incorpora en este caso a la Jefa DESAM, Jefa técnica DESAM.
Equipo multidisciplinario (Médico, psicóloga, asistente Social, tens residente postas rurales.

PROCESO DE PRIORIZACION DE PROBLEMAS Y NECESIDADES SENTIDAS

El proceso se lleva a cabo mediante convocatoria que el equipo de salud realiza abierta a su comunidad usuaria, haciéndose participe en una primera instancia de las reuniones ordinarias de los Consejos consultivos de salud, para posteriormente ser incorporadas otras agrupaciones que muestren interés.

En dichas instancias se expone a los grupos de trabajo.

- ✓ Exposición respecto situación territorial y contextual del Departamento de salud municipal.
- ✓ Exposición respecto el nuevo modelo de salud Familiar el cual se está implementando en las Postas Rurales durante el año en curso.
- ✓ Lluvia de ideas en torno a problemas sentidos por parte de la comunidad.
- ✓ Priorización de necesidades respecto la evaluación que la comunidad realiza de sus propias problemáticas.
- ✓ Co - Elaboración de planes de trabajo y proyectos comunitarios. Es importante relevar que se priorizaron aquellas agrupaciones que no hayan sido beneficiarias de proyectos y/o fondos anteriormente.

ABORDAJE DE PROBLEMAS PRIORIZADOS

Sector	Problema identificado	Objetivo especifico	Acciones Programadas
Tilama	Desinformación respecto el funcionamiento de la posta y su modelo de atención. Falta de conectividad con la zona urbana, sentimiento de abandono respecto redes Socio comunitarias en general.	Informar a la comunidad respecto el MAIS y su modalidad de intervención. Lograr mejoras respecto canales comunicacionales que faciliten y propicien la vinculación entre la posta y la comunidad usuaria. Lograr elaborar estrategias y buenas prácticas en conjunto con la comunidad usuaria que apunten a mejorar su satisfacción y sentido de pertenencia respecto la estación médico rural y el equipo de profesionales.	Reunión informativa con representantes de organizaciones de la comunidad. Creación de consejo consultivo de salud representativo de la estación médico rural por parte de la comunidad. Taller participativo abierto a la comunidad (Tema GES- Presentación de equipo de profesionales a la comunidad y análisis de determinantes sociales en salud). Incorporación de TICS u otras estrategias comunicacionales para facilitar la vinculación de las personas con la zona urbana.
Guanguali	Desinformación respecto el funcionamiento de la posta y su modelo de atención. Disconformidad respecto el trato de profesionales, sensación de lejanía.	Informar a la comunidad respecto el MAIS y su modalidad de intervención. Recabar antecedentes respecto la percepción de los pacientes respecto la ejecución del modelo de trabajo. Generar diagnostico participativo. Co construir un plan de trabajo que apunte a mejorar la vinculación entre la posta y la comunidad usuaria.	Reunión informativa con representantes de organizaciones de la comunidad. Taller participativo abierto a la comunidad (Recaba antecedentes diagnósticos). Reunión equipo de profesionales, expone trabajo en posta y difusión de modelo. Taller participativo abierto a la comunidad

			(Tema GES- Co construcción plan de mejora). Presentación de diagnóstico a funcionarios y comunidad usuaria y análisis participativo respecto determinantes sociales de salud.
Quilimarí	Falta de actividades de promoción en salud y estrategias de autocuidado dirigidas a la comunidad. Desinformación respecto el funcionamiento de la posta y su modelo de atención.	Recabar antecedentes respecto los intereses específicos de la comunidad usuaria y sus necesidades hacía con el servicio. Generar instancias de participación de la comunidad en actividades de promoción en salud y generar estrategias de autocuidado adecuadas a sus necesidades. Informar a la comunidad respecto el MAIS y su modalidad de intervención.	Reunión informativa con representantes de organizaciones de la comunidad. Taller participativo abierto a la comunidad (Recaba antecedentes diagnósticos). Taller participativo abierto a la comunidad (Tema GES- Co construcción plan de trabajo estrategias de autocuidado). Taller participativo de promoción de salud y estrategias de autocuidado.