

SERVICIO DE SALUD ARAUCANIA NORTE

Cuenta Pública gestión 2007

Estimados amigos y amigas:

La cuenta pública es un momento privilegiado, tanto para las autoridades de gobierno, como para la ciudadanía a objeto de informarse de la marcha de los servicios públicos.

Y al respecto es importante señalar que nuestro objetivo es hacer una presentación general de lo que realizamos el año 2007 y como vamos avanzando, teniendo presente que aún tenemos mucho por lograr.

La red de salud de Araucanía Norte la componen hoy 7 hospitales, 7 consultorios, 2 cecofs, 3 sapu y alrededor de 50 postas y 50 estaciones médico rurales

Pero esta red esta compuesta principalmente por cerca de 2.000 trabajadores, 1.500 en el Servicio de Salud y 500 en la atención primaria municipal.

La cuenta de hoy es un reconocimiento al trabajo que día a día realizan estas trabajadoras y trabajadores.

Y para este Director de Servicio que asumió este cargo por 3 años, en septiembre del año 2006, significa que en este mes, al igual que el gobierno de la presidente Bachelet, terminamos nuestro primer tiempo e iniciamos el segundo.

Para comenzar quiero señalar que nuestra misión como servicio de salud se enmarca dentro de un lineamiento mayor, que ha definido la presidenta Bachelet : La protección social

La protección social

Las políticas públicas en ese sentido tienen ese sello. Que todas las personas, por el sólo hecho de haber nacido en Chile cuentan con un

sistema de protección social que los acompaña a lo largo de toda su vida.

De ahí entonces la políticas de Chile Crece Contigo, orientada a acompañar el desarrollo de los niños desde su gestación hasta su primera infancia.

De ahí el incremento sustantivo en las salas cunas, que junto con triplicar la dotación de salas cunas pasando de 900 el 2005 a más de 2.700 el 2007, ha permitido tener a los niños bien cuidados, con seguridad y a las madres el tener posibilidades de trabajar y capacitarse.

De ahí las políticas de educación que han aumentado los aportes del estado para mejorar la educación, generado una reforma que permita efectivamente una mejor gestión y fiscalización de las escuelas de todo Chile.

De ahí las reformas en el trabajo a fin de proteger a los trabajadores que se desempeñan en empresas contratistas.

De ahí la gran reforma de la Presidenta Bachelet, la Reforma Previsional que acaba de ser promulgada este mes y que permitirá que todas las personas, por el sólo hecho de ser chilenos, una vez cumplidos los 65 años se les garantice una pensión, independiente de si cotizaron en un sistema previsional y que apunta también a mejorar las pensiones de los que cotizaron. Un sistema que supera el modelo de cotización individual y pasa al solidario. Ya no es "cada uno se rasca con sus propias uñas". Hoy hay un estado que se hace cargo de los más vulnerables, de los de menos recursos y no los deja abandonados a su suerte.

Y en este mismo concepto es que se generan las políticas públicas de salud, en este gran sistema de protección social.

Los recursos

Cuando hacemos una cuenta pública, como institución tenemos el deber de decirle a los ciudadanos qué hemos hecho con los recursos que el Estado nos ha entregado para gestionar.

Partamos entonces por decir que este servicio dispuso en el año 2007 de un monto superior a los 27.000 millones de pesos para realizar sus actividades, con un incremento sostenido en el tiempo, donde hemos triplicado el presupuesto del año 1997 de 9.000 millones de pesos nominales.

Presupuesto que se han invertido principalmente en Recursos Humanos por 14.200 millones, en bienes y servicios como medicamentos, insumos, combustibles, electricidad y agua potable por 4.100 millones, más de 5.700 millones en la atención primaria municipal, quintuplicando los aportes del año 1997 y dando una señal concreta del énfasis que se ha puesto en la atención primaria y más de 3.000 millones en inversiones.

Recursos que tenemos que gestionar cada vez mejor y también controlar su adecuado uso. Por ello hemos fortalecido nuestros equipos de auditoría, pasando de un auditor a cuatro. Antes manejábamos 9.000 millones, hoy 27.000.-

Recursos que finalmente se transforman en acciones de salud que realizan personas a personas.

Las atenciones de salud

- Atención Primaria de Salud Municipal.

La Atención Primaria Municipal en la provincia de Malleco generó un número total de atenciones médicas de 135.497 durante el año 2007, ligeramente inferior al año 2006 donde se registraron 138.310. Lo anterior se explica principalmente por la disminución de consultas en 3 de los 7 Consultorios de la provincia.

No obstante esta menor baja de casi 3.000 atenciones fue compensada con creces con un incremento en la atención de urgencia, pasando de 45.699 atenciones el 2006 a 69.224.-, casi 25.000 atenciones más, explicado principalmente por la instalación del SAPU de Huequén, en la

comuna de Angol, que inauguramos el año 2007 y el desarrollo pleno del SAPU de Victoria, inaugurado a mediados del 2006. A esto último debemos agregar que durante el año 2007 se implementó la Urgencia rural en el Consultorio de Lumaco, logrando con ello contar con un sistema de atención de urgencia en todas las comunas de la provincia de Malleco.

La salud dental también experimentó una mejora relevante, pasando de 65.007 atenciones a 73.699, es decir más de 8.000 atenciones que en el año 2006.

Por último mencionar que de 256.000 exámenes de laboratorio que se realizaron el año 2006, el año 2007 superamos los 300.000, generando mayor resolutivez en el nivel primario.

Amigos y amigas, este es el trabajo de la Atención Primaria Municipal, de sus trabajadoras y trabajadores que cada día mejoran su capacidad resolutivez, que atienden más y mejor a la gente de Malleco. Que junto con la atención de los enfermos desarrollan las estrategias de promoción y prevención, en conjunto con la comunidad, que desarrollan las campañas de vacunación, que implementan la campaña de invierno para proteger a nuestros niños y adultos mayores, en fin cientos de tareas en el lugar más cercano a la gente.

- Consultas de especialidades e intervenciones quirúrgicas mayores
En la cuenta anterior comprometimos un aumento de las consultas de especialidad, Cumplimos, estas aumentaron de 81.467 a 85.753, más de 4.000.

También el año pasado comprometimos un aumento en las intervenciones quirúrgicas. Y cumplimos. Pasamos de 6.269 a 6.435, 166 intervenciones más. Y el nivel más alto de intervenciones quirúrgicas en la historia de Malleco

Quiero destacar en estos aumentos principalmente al Hospital de Angol, felicitaciones a su Director y a los trabajadores del Hospital de Angol.

- Urgencia

Las atenciones de urgencia en los hospitales también aumentaron, de 222.344 el 2006 a 244. 414 el 2007, 22.000 atenciones más.

Aquí queremos felicitar la gestión del hospital de Curacautín, donde se incorporó un nuevo profesional médico el año 2007. Lo anterior significó una disminución de las urgencias en 2.000 atenciones, pero un incremento en las consultas de más de 4.000.

Estrategias relevantes

- **AUGE**

Las prestaciones auge durante el año 2007 llegaron a un nivel de atenciones de 16.541. Más allá de las cifras, lo importante es señalar que el AUGE ha constituido un avance sustantivo en la atención de las ciudadanas y ciudadanos.

Los niveles de retraso en nuestra provincia prácticamente no existen, y las demoras en la atención alcanzan a 85 casos, lo que corresponde a un 0,5%. o si lo decimos en positivo a un nivel de cumplimiento dentro de los plazos del 99,5%.

Amigos, el avance es notable. Ejemplo de esto es que antes del auge, muchas personas que no tenían acceso a las diálisis se morían, las que no tenían acceso a operarse de cataratas quedaban ciegas. Hoy les garantizamos la entrega de audífonos y lentes, de sillas de rueda y bastones a nuestros adultos mayores. Hoy garantizamos la atención de los cánceres de los niños, hoy garantizamos la atención del cáncer de mama, en fin, 56 problemas de salud, tanto de niños, jóvenes, adultos mujeres y hombres y adultos mayores.

La gente nos lo dice, el auge funciona y nos piden que ojalá más problemas de salud se incorporen al auge. El año 2007 incorporamos 16 para alcanzar 56; este año incorporaremos como piloto 7 más y el año 2010 llegaremos a 80 problemas de salud, de acuerdo al compromiso de la presidenta Bachelet, garantizando el acceso, oportunidad, calidad y protección financiera.

- **Chile crece contigo**

Chile Crece Contigo es un sistema destinado a acompañar, otorgar protección y apoyo integral a los niños, niñas y sus familias desde la gestación hasta que ingresan al sistema escolar.

La implementación y puesta en marcha de este Sistema de Protección Integral requirió generar una red de servicios públicos y programas debidamente coordinados, especialmente en el nivel local, en función de los destinatarios finales de la intervención – los niños y sus familias – de manera de asegurarles un conjunto de prestaciones y servicios sociales básicos, en las dimensiones antes señaladas.

Por lo anterior el Servicio de Salud Araucanía Norte, en conjunto con la SERPLAC de la Araucanía planificó dos jornadas de trabajo para la instalación de este Sistema en 6 comunas de la Provincia.

- **Salas de estimulación temprana**

En junio del año 2007 realizamos la primera Jornada de Salas de Estimulación temprana de Malleco. Ésta nos permitió conocer claramente el objetivo principal de esta iniciativa que apunta a prevenir y disminuir el riesgo en el desarrollo psicomotor en niños y niñas menores de cinco años a través de la implementación de salas de estimulación, un espacio físico de la red social o sanitaria, para la estimulación del desarrollo psicomotor.

Estrategia que se funda en la intersectorialidad y convoca a la Junta Nacional de Jardines Infantiles, JUNJI, a la Universidad Católica de Temuco, a las Municipalidades de la provincia de Malleco, al Servicio de Salud Araucanía Norte y el apoyo invaluable del Gobierno Regional de la Araucanía.

Estrategia que comienza a gestarse de manera incipiente en el año 2002 y que al año 2007 contempla el compromiso de todas las comunas de la provincia y que se enlaza virtuosamente con la estrategia de Chile Crece Contigo, impulsada por el Gobierno de la presidenta Bachelet, en el marco del Sistema de protección Social a la primera infancia, edad en que se estructuran las bases fundamentales de un individuo, como el lenguaje, los hábitos y habilidades sociales, el control emocional y las capacidades cognitivas.

- **Salud familiar**

En nuestro Servicio los avances producidos en materia del desarrollo de este Modelo han sido medidos a través de la transformación de los Centros de Salud en Centros de Salud Familiar, y de los Hospitales de Baja Complejidad en Hospitales Comunitarios, lo cual conceptualmente involucra las características de un Modelo centrado en el usuario, con énfasis en lo promocional y preventivo.

Durante el año 2007 los Centros de Salud acreditados en la provincia - Renaico, Huequén y Alemania - han entrado en una **etapa de consolidación**, La calidad de la atención y la satisfacción usuaria son los elementos claves en el funcionamiento de los CESFAM.

Los Consultorios de Los Sauces y Lumaco se embarcan este año con más fuerza al desarrollo del Modelo, ambos ya tiene sus sectores y sus equipos de cabecera definidos.

El Consultorio de Victoria logra su acreditación como CESFAM y en los CECOSF de Angol y Victoria se consolida esta estrategia

Los Hospitales de Traiguén, Curacautín y Collipulli han continuado su proceso de transformación hacia hospitales Comunitarios, incorporándose el año 2007 a este proceso los Hospitales de Purén y Lonquimay, los cuales han formado ya sus equipos de gestión y de implementación del Modelo, además de las diferentes instancias de capacitación y de difusión interna y externa del proceso.

- Programa de Salud Mapuche

El Programa de Salud Mapuche se desarrolla en 9 comunas de la Provincia de Malleco: Angol, Collipulli, Purén, Lumaco, Los Sauces, Victoria, Lonquimay, Collipulli y Lumaco. Representados por los Facilitadores Interculturales presentes en 10 establecimientos de la provincia.

Las principales Áreas de Trabajo del Programa de Salud Mapuche de esta Dirección de Servicio durante el año 2007 fueron las siguientes:

En participación el área de intervención fue la comunicación social. Esta acción fue desarrollada por dos establecimientos en la comuna de Victoria (Hospital y Consultorio), donde se desarrolló un programa radial,

Otra actividad ejecutada durante el año 2007, fueron las Pasantías entre equipos de Salud de Los Servicios de Salud Bio Bio y Araucanía Norte respectivamente.

En relación al Eje de acción de Equidad, el año 2007 se aumentó la cobertura de altas dentales integrales en un 20% por comuna, en relación al año 2006, atenciones que se brindan a través de la Clínica Dental Móvil.

También en el ámbito de la participación, durante el año 2007, se realizaron reuniones con la mesa Territorial en Salud Mapuche constituida durante el año 2006.

En el Área de Formación para la interculturalidad en salud, se logró capacitar alrededor de 80 personas, tanto de Hospitales como APS. Junto a ello se implementó una capacitación que incluyó a los Médicos de la Etapa de destinación y formación para que conocieran el contexto al cual llegaban. Esta actividad fue organizada en una ruka, en la comunidad de Tranaman en la comuna de Purén,.

- Prais

Actualmente los beneficiarios PRAIS acreditados a través del Servicio de Salud Araucanía Norte, suman un total de 4.447 personas.

Destacan como actividades relevantes del año 2007 el tema de la promoción de los Derechos humanos, a través de 4 jornadas comunales y la experiencia piloto de promoción de derechos del niño y de resolución negociada de conflictos, en escuelas básica de 9 de las 11 Comunas de la Provincia.

Además destacamos el trabajo con agrupaciones de usuarios, la Atención médica y psicosocial en la casa del prais y la entrega de soluciones medicas integrales

Urgencia

Un positivo balance arroja la gestión año 2007 de la Red de Urgencias del Servicio de Salud Araucanía Norte. En este sentido, notable es el desarrollo de las Unidades de Emergencia Hospitalaria, considerando el avance informático y los futuros proyectos de normalización de los

hospitales. Como ya mencionamos, se materializaron mejoras en el desarrollo de los Servicios de Atención Primaria de Urgencia, con la inauguración del SAPU de Cesfam Huequén, el cual se suma a los existentes en Cesfam Alemania y Consultorio Victoria.

SAMU

Con el objetivo de mejorar, modernizar y ampliar la capacidad de respuesta de los Hospitales de la Red Asistencial de Servicio de Salud Araucanía Norte a fin de entregar una mejor atención a sus usuarios en cuanto rescates prehospituarios, se entregan en el mes de junio, nuevos móviles SAMU para los 7 hospitales de la Red; fomentándose además, el desarrollo de la Red, mediante la inauguración de la Base 3 Angol.

No obstante esta inversión, aquí debemos ser muy claros. El sistema no está funcionando de manera óptima. Si bien son más de 15.400 los rescates realizados el año 2007, cerca de 12.000 básicos y 3.400 avanzados, probablemente con cientos de vidas salvadas, basta sólo una llegada tardía para poner en jaque al sistema. Sabemos que podemos mejorar y nuestro compromiso es hacerlo.

Salud Mental

- El desarrollo progresivo de la Red de Salud Mental, logró importantes avances durante el 2007 en la dotación psicosocial necesaria para tener equipos de Salud Mental integrales en cada establecimiento de la red. Se espera cerrar las brechas pendientes durante este año.
- Se estableció el Centro Secundario para la atención de la problemática de Alcohol y Drogas para la Provincia de Malleco, en el Hospital de Traiguén, lo que nos ha permitido incrementar ostensiblemente nuestra capacidad resolutive integral en este relevante problema de salud.
- Farmacia

Durante el año 2007 se realiza la coordinación de laboratorio y de unidades de medicina transfusional. En este ámbito, se ha trabajado en capacitar a los tecnólogos médicos de laboratorio de la red,

capacitación en lectura de baciloscopías, centralización de examen de VIH en hospitales de mayor complejidad, centralización de examen de hormonas tiroideas y antígeno prostático en Hospital Traiguén, para resolver la demanda de la Atención Primaria en nuestra red, además del trabajo conjunto con el Servicio de Salud Araucanía Sur y el Centro de sangre del Hospital Regional de Temuco en un proyecto de regionalización de bancos de sangre.

Políticas de RRHH

- Código de buenas prácticas

Gracias al trabajo mancomunado del Departamento de Desarrollo del SSAN y los Gremios existentes en el sector público de salud de Malleco, se concluyó exitosamente el año 2007 con el desarrollo del Plan Trienal, el cual favorece el desarrollo de la organización, en cuanto aplicación del Código de Buenas Prácticas Laborales.

El Código, inserto dentro de las 36 medidas de la Presidenta Michelle Bachelet, para sus primeros 100 días de gobierno, se enmarca en diversos instrumentos jurídicos de orden ético político, siendo su eje principal el avanzar sustantiva y cualitativamente en la profundización de los principios de igualdad de oportunidades y de trato, evitando y erradicando todo tipo de discriminaciones y el incentivar y facilitar el necesario cambio cultural que requiere la cabal inserción de la mujer en el mundo laboral y profesional.

- Capacitación

Los desafíos planteados por la Reforma a la Salud dentro del Sistema de Salud Pública exige a los funcionarios de la Red Asistencial el contar con las herramientas necesarias en términos de competencias para desarrollar en forma eficiente su labor en este nuevo escenario.

Lo anterior implica la implementación de diversos programas de capacitación para los funcionarios de la Red Asistencial, con una importante inversión de recursos. El presupuesto destinado a capacitación ha experimentado un aumento significativo, pasando de 5 millones el año 2002, a 75 millones el 2007, sólo en la ley 19884.

El apoyo a la instalación del modelo de Salud Familiar estrategia central de la Reforma a la Salud, desde el año 1998 desarrolla

iniciativa extraordinaria de capacitación y perfeccionamiento en el extranjero del personal de la salud municipal con el objeto de conocer la experiencia de centros de salud con desarrollo en el tema en países como Cuba y España. El año 2007 participaron 8 funcionarios.

El año 2007, se inició el Programa de Pasantías profesionales de establecimientos asistenciales Ley 18834, participando 2 profesionales del Curso Administración de Servicios orientado a contribuir a mejorar la calidad de la atención y la gestión de los establecimientos asistenciales a través del desarrollo de las competencias técnicas y de gestión del personal, realizado en Cuba.

El uso de las nuevas tecnologías de la comunicación ha tenido un importante impulso en la formación y desarrollo del recurso humano a través de la incorporación de la educación a distancia, estrategia educativa que busca potenciar el desarrollo de competencias en los grupos críticos del personal del sector, es decir, aquellos que están demandados a dar respuesta a los principales problemas de salud de la población a través del **Programa de Formación Flexible a Distancia** FFAD, dictado por la Universidad Católica Teleduc, impulsado en el SSAN desde el año 2003.

Importante impulso al desarrollo y formación estratégica de cuadros directivos del servicio a través de la formación en gestión de políticas públicas y gestión por competencias con el objeto de contribuir a la creación de una red de directivos comprometidos y orientados al mejoramiento del trato y la satisfacción del usuario.

- Prevención de riesgo y Salud funcionaria

Durante el año se implementaron acciones preventivas en las evaluaciones ambientales de radiación secundaria de los equipos de los siete hospitales, de Ruido ambiental en los Servicios de Lavandería de todos los Hospitales.

Proyectos de Mejoramientos de Entornos Laborales ejecutados en los siete hospitales que ha permitido adquirir artículos necesarios para el quehacer funcionario, pero que además ha permitido mejorar y

remodelar espacios destinado a diversas actividades como lo son salas multiusos.

Funcionamiento activo de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de los Hospitales más poblados como lo son Angol, Victoria y Traiguén.

Implementación y Ejecución de Planes de Prevención de Riesgos en los Hospitales de Victoria, Angol y Traiguén.

-Constitución de equipos de Salud Funcionara en los siete Hospitales con su debida resolución de trabajo.

Convenio con CONACE y Equipo Salud Hospital Angol para trabajar en la construcción de una política que permita abordar temas de drogas y alcohol

Jornadas de Salud Funcionaria con participación del 100% de los establecimientos que permitió compartir cada una de las experiencias y con ello contar con información para establecer los nuevos lineamientos a desarrollar.

Creación de un Fondo Solidario para compras de Servicios de Prestaciones Médicas ambulatorias.

Política de Inversiones

- Inversiones 2007

Durante el año 2007, destacan las inversiones desarrolladas en obras civiles de la tercera etapa Normalización Hospital Victoria por mil 677 millones de pesos y la inversión en equipamiento de Hospital Victoria que alcanzó los 294 millones de pesos.

La construcción del Cecosf de Capitan Pastene, comuna de Lumaco, a entregarse en los próximos meses alcanza una inversión de 79 millones cien mil pesos.

La inversiones por Auge el año 2007 fueron de más de 195 millones de pesos, contemplando la adquisición de un mamógrafo para Hospital

Victoria y de un ortopantomógrafo, un videocolposcopio, un colonoscopio y los monitores de la uti para Hospital Angol, entre otros equipos.

Durante el año, como ya dijimos recibimos 7 ambulancias para todos hospitales de la red.

Así también inauguramos el SAPU de Huequén con una inversión aproximada de 25 millones de pesos

Los proyectos FNDR ejecutados durante el periodo sumaron mas de 150 millones de pesos, entre los que destaca los equipos dentales de Traiguén, Purén y Lonquimay, junto a un nuevo equipo de rayos de Collipulli, un ecotomógrafo para el Hospital de Curacautín y las mejoras a la urgencia y Consultorio de Especialidades del Hospital de Angol

Por último mencionar la construcción Cesfam Centro de la comuna de Angol por más de mil 900 millones de pesos, cuya ceremonia de inicio de obras realizaremos el día de hoy.

Lo anterior nos entrega una cifra total de inversión en la Red Asistencial del Servicio de Salud Araucanía Norte de más de 3 mil millones de pesos, durante el año 2007.

- Informática

El periodo 2007, arrojó excelentes resultados en el área informática del servicio. Se logró la renovación de equipamiento computacional menor, lo cual involucró una inversión aproximada de 200 millones de pesos, con una asignación de 300 computadores personales para la Red Asistencial del Servicio de Salud Araucanía Norte, equipamiento destinado particularmente a puntos de atención de público y registro de prestaciones GES.

Destaca de igual forma, la Implementación de red Minsal a través de su Proyecto de comunicaciones, cuya ejecución se abordó en cuanto:

- Modernización del sistema telefónico:
- Modernización de los enlaces de datos e Internet

Este proyecto contempla también a los establecimientos de Atención Primaria, los cuales serán integrados en voz y datos a la red del SSAN dentro del año 2008.

- Convenio de programación

He querido incluir como gestión del año 2007, la firma del Convenio de programación. Ello, porque es el fruto de un año de trabajo intenso que se materializa con la firma de la Ministra de Salud, Dra. María Soledad Barría y nuestra intendenta, la Sra. Nora Barrientos en el mes de febrero.

Definitivamente es la más grande inversión en la historia de la salud pública de la provincia de Malleco, lo cual da cuenta del compromiso asumido por el gobierno de la Presidenta Dra. Michelle Bachelet, con la salud de los más necesitados, al optimizar y mejorar las condiciones de infraestructura, equipamiento, vehículos y comunicaciones de la salud pública de nuestra provincia.

Este convenio prevé inversiones sobre los \$ 64.500 millones de pesos, donde alrededor de 26.000 se invertirán en Malleco.

Nos hemos preocupado que el convenio alcance a todas las comunas de la provincia y contempla, dentro de las principales inversiones la Normalización de los Hospitales de Angol, Collipulli, Curacautín y Lonquimay; el término de la normalización de Victoria, además de la normalización de las urgencias de los Hospitales de Purén y Traiguén.

En Atención Primaria, considera la Construcción del CESFAM de Angol Centro, la reposición del Consultorio Ercilla y mejoramiento en los Consultorios de Lumaco, Renaico y Victoria, entre otros.

En Salud Rural se construirán o repondrán 7 Postas de Salud Rural y la reparación de 10.

Además el Convenio aprobado, contempla la reposición de más de 50 vehículos entre ambulancias SAMU, ambulancias simples, Vehículos para el transporte de personas y para rondas médicas.

Finalmente, el convenio incluye la reposición y ampliación de los equipos de Radiocomunicaciones.

Política de participación

En la búsqueda de la consolidación de la democracia y profundamente convencidos de que trabajando conjuntamente con las personas se obtienen mejores resultados, la Dirección del SSAN promueve el diálogo regular con las organizaciones comunitarias.

Durante el año 2007 se realizaron 9 encuentros territoriales en los que hubo una amplia participación comunitaria, y se analizaron abierta y responsablemente diversos aspectos relacionados con la atención de salud en los establecimientos de la Red. En estas reuniones se entrega además capacitación en diferentes temas de interés de la comunidad.

Otra manera de captar la opinión de los usuarios la constituyen las solicitudes ciudadanas, en forma de reclamos, felicitaciones y sugerencias, las que ingresan a través de las oficinas OIRS, de los centros de llamados de Fonasa, Ministerio, Superintendencia de Salud y/o cartas al Director. La dirección del SSAN ha enfatizado la gestión de estas solicitudes. Es así como en este momento el 80% de los establecimientos de salud cuentan con un Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas en cuyas reuniones también participa un representante del consejo de Desarrollo.

Ochenta y tres organizaciones sociales se encuentran trabajando en directa relación con los establecimientos de salud, asumiendo una serie de iniciativas tendientes a mejorar las condiciones de salud de las personas y a captar las opiniones de las personas, aplicando encuestas de satisfacción en los espacios territoriales de la gente.

Amigos, efectivamente queremos un gobierno ciudadano. Y esto implica hacerse cargo de las inquietudes de las personas. Amigos directivos, hay que recibir a la gente cuando quiere hablar con el director del establecimiento, hay que hacer participar a la comunidad. Hay que terminar con el miedo a las represalias que manifiestan algunos usuarios y por el cual no se atreven a reclamar por una mala atención.

- Hospital amigo

La directriz presidencial y ministerial de transformar los Hospitales en Amigos de la familia y la comunidad, tuvo como primera medida la apertura de 6 horas como mínimo de visita diaria en todos los Servicios clínicos de los Hospitales. Posteriormente se agregaron otros elementos, como fueron el acompañamiento en el parto del padre u otra persona significativa, la visita de 24 horas al Servicio de pediatría y el acompañamiento nocturno a adultos mayores, lo cual benefició directamente a los usuarios de la red asistencial del Servicio de Salud Araucanía Norte.

Para cumplir este mandato presidencial, se realizó una inversión de 43 millones, los cuales fueron traspasados a los 7 hospitales de la provincia, invirtiendo en implementación para una mayor comodidad de los familiares que realizan la visita y también para los pacientes. Esta implementación consistió en la compra de sillas, biombos, cortinas, arreglo de baños, arreglo de lugares en función de la visita, identificación de médico tratante y pacientes, tarjetas de identificación de visitas y funcionarios.

Durante el año 2007, se aplicó una encuesta de satisfacción tanto a usuarios internos como externos, la cual arrojó una excelente evaluación de la medida, por parte del usuario externo, ya que ha permitido una atención más humanizada y cercana de los familiares hacia su paciente enfermo. En relación al usuario interno (funcionarios), aunque ha significado en algunos casos mayor trabajo, ha tenido una buena acogida y ha permitido un mayor conocimiento de sus usuarios.

Resumen compromisos 2006.

Amigas y amigos quiero presentarles también las tareas que quedaron pendientes en la cuenta anterior para el periodo 2007. Demos cuenta pública que ha pasado con estos temas:

Vamos a aumentar el número de consultas de especialidad y el número de intervenciones quirúrgicas. **Cumplido**, más de 4.000 consultas de especialidad y más de 160 intervenciones quirúrgicas.

Vamos a definir el rol de todos los hospitales de nuestra red. **Cumplido.** Todos los hospitales han definido su cartera de servicios.

Queremos mejorar sustantivamente la respuesta a los llamados de Urgencia del SAMU, Mejoraremos la coordinación con el centro regulador y la capacidad de respuesta de nuestros móviles. **Medianamente cumplido.** Incorporamos más vehículos, instalamos una base, y estamos trabajando en mejorar la coordinación con el centro regulador, que no pasa por donde esté ubicado, sino porque responda oportuna y adecuadamente a la solicitud de la gente.

Queremos desarrollar una propuesta específica de salud para el mundo rural. **Medianamente cumplido.** En el mes de enero tuvimos nuestra primera jornada, con el personal de las postas y consultorios y esperamos la próxima semana tener la segunda jornada con el objeto de trabajar esta propuesta con la gente que efectivamente trabaja y vive en el mundo rural.

Implementar el Código de buenas prácticas laborales. **Cumplido.** Plan trienal realizado en conjunto con las asociaciones gremiales y ejecutándose.

Implementaremos dos nuevos CECOFs en Lumaco, uno en Capitán Pastene y otro en Pantano. **Medianamente cumplido.** Cecosf de Pastene a inaugurarse en los próximos meses y el de Pantano en proceso de regularización del terreno para su construcción.

Generaremos una ambiciosa política de inversiones. Queremos Normalizar 4 hospitales, queremos mejorar y ampliar 4 de nuestros consultorios para que se transformen en Centros de Salud Familiar, queremos mejorar nuestras postas y renovar algunas, queremos mejorar nuestro parque vehicular y nuestra red de comunicaciones. **Cumplido. El 4 de febrero la Ministra de Salud y la Intendente firmaron el convenio.**

Implementar más encuentros participativos con la comunidad de todas las comunas de Malleco. **Cumplido.** Generamos 9 encuentros durante el año 2007.

Desafíos 2008

Quiero también nombrar algunos desafíos que nos hemos trazado para el año 2008 y de los que debemos dar cuenta

- Ejecutar el Convenio de Programación en los tiempos definidos.
- Seguir aumentando las intervenciones quirúrgicas y las consultas de especialidad.
- Incorporar en el Consejo Integrador de la red Asistencial a representantes de la comunidad.
- Implementar procesos de evaluación externa de la satisfacción usuaria.
- Implementar los CECOSF de Pantano y de Icalma.
- Implementar oportuna y adecuadamente las políticas del personal.
- Avanzar en el proyecto del diseño del antiguo Hospital de Angol, futuro edificio institucional del Servicio de Salud Araucanía Norte.

Agradecimientos.

Finalmente, quiero dar las gracias a los que hacen posible todos estos logros y permiten enfrentar nuestros nuevos desafíos.

- A la presidenta de la República, Dra. Michelle Bachelete jeria
- Al Ministerio de Salud, en la persona de la Sra. Ministra, doctora María Soledad Barría.
- Al Fonasa, en la persona de su Jefe Regional, doctora Wilma Berg.
- Al Seremi de Salud, Doctor Cesar Torres
- Al Seremi de Mideplan, Sr. Andrés Montupil.
- Al Director del Servicio de Salud Araucanía Sur, Dr. Jaime Neira Rozas.
- A los alcaldes de la Provincia y al Sr. Gobernador don Rubén Quilapi Cabrapan
- A los dirigentes de los consejos de desarrollo y de las organizaciones comunitarias
- A los distintos gremios de la salud de la provincia de Malleco.
- A los trabajadores de la atención primaria municipal
- A los trabajadores de nuestros hospitales
- A los trabajadores de la Dirección del Servicio.
- A los directores de los establecimientos.
- Al equipo directivo de la dirección de salud que me han acompañado en este periodo.

- Gracias a Dios por la oportunidad que nos ha dado de poder ayudar a hacer mejor la vida de la gente de Malleco.

Quiero decir que tengo la convicción de que vamos por buen camino, que estamos haciendo lo correcto, pero que aún lo podemos hacer mejor, y como lo ha dicho nuestra ministra, más allá de las inversiones, de los equipos, de los vehículos, queremos seguir construyendo la salud con las personas.

Muchas gracias