

**ACTA ORDINARIA DE CONCEJO N°02
MIÉRCOLES 10 DE ENERO DEL 2024
CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE CONCÓN**

Tabla:

- 1.-Apertura de la Sesión.
- 2.-Aprobación de Acta Ordinaria N°1 año 2024
- 3.-Informe del Señor alcalde.
- 4.-Correspondencia recibida y despachada.
- 5.-Presentación de Métricas del Servicio de Urgencia SAR Concón
- 6.-Presentación Telesalud Concón
- 7.-Exposición temas de interés comunal
- 8.-Pronunciamiento Subvenciones.
- 9.-Pronunciamiento sobre el número de cuotas, fechas de vencimiento y valor de los derechos domiciliarios Aseo 2024.
- 10.-Pronunciamiento renovación de patentes de alcohol.
- 11.-Comisiones
- 12.-Incidentes

PRESIDENTE DEL CONCEJO

En nombre de la comuna de Concón se da inicio a la sesión del Concejo Municipal Ordinario N°02 correspondiente al día miércoles 10 de enero del año 2024 asisten concejales: María José Aguirre Alberto Fernández concejala Gabriela Orfali concejala Ilen Saez concejala Elda Arteaga concejala Sandra Contreras siendo secretaria municipal la señora María Liliana Espinoza Godoy saludamos entonces también a todas las vecinas y vecinos que nos siguen permanentemente por plataformas municipales y el día de hoy están también atentos a lo que ocurre en el concejo municipal un saludo a toda la comunidad Conconina también saludar a los funcionarios y funcionarios presentes del día de hoy que también darán cuenta de cosas bastante importantes y lo otro que estamos desarrollando en la gestión municipal, perfecto dicho esto entonces vamos a pasar a la aprobación del acta anterior Maria Liliana

SECRETARIA MUNICIPAL

llevo a votación el acuerdo número 11 aprobación acta ordinaria número 1 correspondiente al año 2024 en votación unánime se aprueba

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien vamos a dar entonces inicio al informe hoy día se entrega número 01 de fecha 2 de enero del 2024 departamento de administración y finanzas informa sobre el estado administración finanzas estado de licitaciones y órdenes de compra realizadas del 1 al 31 de diciembre de 2024 también informar que en este de cosas importantes que han ido ocurriendo en los últimos días dentro de la comuna lo primero es que el día lunes se inició también el proceso de fiscalizaciones de verano donde en conjunto con el convenio s14 de carabineros hemos estado fiscalizando distintos puntos de la comuna también hicieron debut el día 2 de enero eh los nuevos patrulleros de seguridad pública que se han incorporado a nuestra dotación cierto en bicicleta cierto que están recorriendo desde roca oceánica hasta playa la boca en turno rotativo cierto y

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

donde hoy tenemos un importante trabajo de seguridad ya que hoy contamos con 30 patrulleros que están desplegados en la comuna de Concón, de la misma forma importante mencionar que se entregó terreno para inicio de obras en estos días deben estar iniciando la obras hoy día o mañana la multicancha a las gaviotas una multicancha que tuvo años de abandono de falta de mantención y por supuesto esto fue entregado a la comunidad lo cual ha generado un paso importante para la recuperación de los espacios públicos que hemos llevado ya desde hace un tiempo también mencionar que el día de ayer también en la villa Primavera se hizo entrega también de terreno para la instalación de los focos de iluminación en el ámbito de la seguridad pública que hemos desarrollado y que van hoy día beneficiar a 22 block de los 23 que existen hoy día inversión de más de 12 millones de pesos y digo 22 porque uno ya tiene el sistema de seguridad y que fue en definitivas el que replicamos para que esto pudiera ocurrir también comentarles que el día la semana pasada se hizo entrega oficialmente por parte de la dirección de Seguridad Pública de todos los requerimientos perdón de todos los términos técnicos de referencia proyectos de ingeniería proyecto de planificación de lo que significa y de arquitectura del nuevo plan integral de seguridad pública es decir en este minuto está en la Secplac para su revisión final y elaboración de formato de licitación así es una muy buena noticia porque después de muchos meses de trabajo prácticamente de cero levantamos toda la ingeniería la arquitectura y el desarrollo de este plan que tiene por objetivo cierto dar un salto importante en seguridad pública en la comuna de Concón así que una buena noticia otro compromiso cumplido de los que hemos estado desarrollando en estos días así que sin más que mencionar porque en realidad estamos trabajando arduamente todos los días en lo que significa nuestros compromisos municipales hemos estado entonces entregando también a la comunidad las obras para su ejecución y que corresponden cierto al plan inicial en año 2022/23 con ejecución 23/24 también ha mostrado un importante avance de obra la plazoleta El Carmen también un proyecto anhelado y ansiado por la comunidad está el importante avance de obra la multicancha de José Yáñez y en este minuto también se encuentra en licitación la unión domiciliaria que es la conexión agua potable y alcantarillado de la sede vista al mar después de más de 20 años de espera nosotros hemos logrado destrabar desarrollar el proyecto y licitar está en publicación en mercado público está también publicada en proceso de evaluación también la conservación del Liceo Politécnico también está publicada en mercado público en la recuperación Vial del recarpeteo de todo Calle 7 de Santa Margarita hasta Magallanes y también está publicada la instalación sanitaria de los contenedores modulares de operación y seguridad transitorio que estarán en el estadio Atlético también se cerró y en proceso de evaluación algo muy importante para el deporte de concino que tiene que ver con la normalización eléctrica del estadio Atlético municipal que recuerden ustedes que desde que inició operaciones en ese estadio hace ya más de 13 años no cuenta con recepción provisoria la cual ya ingresamos también en la dirección de obras municipales para poder recibirlo recepcionar y también recuerden que es ese sistema eléctrico y sobre todo las torres funcionaban con generador que también está en su última etapa por lo tanto hoy día es una muy buena noticia para el deporte de Conconino y por supuesto están dentro de planificación de publicación en el mercado público

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

importantes obras como la cambio carpeta del estadio de pasto sintético del estadio atlético Concón, la compactadora de basura, la construcción de la avanzada de salud rural el mejoramiento de condominios sociales etapa 2023 cierto y también el diseño de conservación de espacios públicos primera etapa también que se van a publicar durante estas semanas así que tenemos una cartera por razones obvias no las voy a nombrar completas pero todos los avances que fueron presentados a este concejo municipal están yendo por el camino de lo planificado así que dicho esto entonces y este breve informe pasaremos por supuesto el punto siguiente que la correspondencia recibida y despachada

SECRETARIA MUNICIPAL
No tengo en esta oportunidad señor alcalde

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Perfecto concejala María José

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE
Presidente buenos días buenos días a todos los que nos siguen y buenos días a los que están presentes aquí en el concejo y a los concejales también y a usted presidente tenemos una carta de los vecinos La Barca que entiendo usted también recibió y trata de un cambio de tránsito sin participación de todos los vecinos sin haberse publicado en algún medio como la ley lo exige, estando con una serie de problemas para los residentes del lugar yo no sé si usted tiene alguna información y si puede dar alguna explicación a los vecinos por se hizo el cambio sin haber hecho una participación con todos ellos

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Bueno en este caso le voy a pedir al director de seguridad pública por favor que ha llevado esta solicitud de los vecinos así que por favor director le pido que pase adelante brevemente nos explique la situación y la solicitud por favor

MARCO SOLORZA – DIRECTOR SEGURIDAD PUBLICA
Buenos días concejala, presidente efectivamente me ha tocado coordinar los esfuerzos que los vecinos organizados a través de un comité de seguridad pública de la zona de La Barca han solicitado por años la unidireccionalidad de esta vía debo citar algunas correspondencias realizadas a la administración anterior donde se le solicitó a los exalcaldes respecto a las a la unidireccionalidad de esta de esta calle y efectivamente como en toda medida que se toma por el por el estado en este caso por el municipio siempre puede existir evidentemente quienes nos no aceptan una medida como esa pero la gran mayoría de los vecinos sino su totalidad está conforme con esta medida una medida que por cierto la dirección de tránsito está evaluando está haciendo las evaluaciones de esta unidireccionalidad y para todos los efectos hoy día los vecinos están satisfechos con la medida tomada no debemos olvidar que esto fundamentalmente se decide esta unidireccionalidad dado a los nivel de caos que existieron en los veranos anteriores por el uso y abuso de estacionamiento sobre la vereda y sobre las calzadas que generaban un verdadero problema vial ahí y por eso que se adoptó esta medida, algunos

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

señalan que esto impide la vía de evacuación frente a tsunami pero la normativa es super clara al respecto cuando señala que las vías de evacuación solo son peatonales no para para vehículos es decir en una situación de caos no esperemos evacuar con vehículos aquí la medida que se debe tomar en relación a salvar la vida y de las personas y no de los bienes eso sucintamente

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Gracias, bien como ese no es un punto de tabla vamos a solicitar que ya lo hemos conversado con la presidenta de la comisión de tránsito para que sea tratado como una comisión y vamos a invitar a los vecinos organizados que han solicitado esta medida y que nosotros hemos respondido según lo que ellos mismos han establecido porque son vecinos como le digo organizados así que lo vamos a tratar, gracias director

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Los organizados los que viven en la cuadra presidente porque son los afectados no necesariamente tienen que estar organizados

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Los vecinos pueden manifestarse

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Perdón, por un lado

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Porque le mandan una carta

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Por un lado, por un lado están los vecinos organizados yo quiero que se pongan de acuerdo en sus discursos porque por un lado ustedes siempre hablan de los vecinos organizado hoy día en el sector, en el sector de playa amarilla hay un grupo organizado que está como comité con presidencia con directiva que normalmente nos ha llamado a reuniones con su gente con la gente del sector y nosotros hemos dado respuesta a la gran cantidad de vecinos organizados que hay a través de un comité que se llama comité vecinos de playa amarilla cierto y que tiene un presidente tiene un secretario cierto y tiene una organización hemos respondido a ellos y por lo tanto en la comisión de tránsito que le hemos pedido y también hemos conversado con la presidenta de la comisión que es la concejala Elda Arteaga se coordinará y se invitará a los vecinos organizados y a quienes quieran participar por supuesto de aquello

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Pero la ley pide un decreto

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Concejala Elda Arteaga

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

y no está el decreto de cambio

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
PRESIDENTE DEL CONCEJO
Concejala

CONCEJALA ELDA ARTEAGA
Perdón

CONCEJALA GABRIELA ORFALI
No está el decreto

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Solamente si lo van a hay que clarificar de que efectivamente el decreto no está no está hecho como bien dice la concejala por eso mismo conversado con el presidente para poder hacer esta comisión de tránsito y transporte para que vengan los vecinos que están organizados y además los representantes de todos los que mandaron esta carta para que en una mesa de trabajo busquemos la mejor solución para todos porque la verdad que para llegar a una solución hay que hacer participación ciudadana la cual se hizo con un con un segmento hay otro segmento que no se ha sentido considerado representado por eso mismo vamos a hacer esta esta reunión que va a ser con carácter de urgencia rápidamente para poder solucionar el problema y llegar a buen término para que sean beneficiados todos de la mejor manera eso no más presidente vamos a poner fecha

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Vamos a avanzar entonces tenemos varios puntos concejala Sandra y cerramos el punto porque hay que avanzar en el tema por favor

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS
Gracias presidente

CONCEJALA ILEN SAEZ

Yo estaba antes había pedido la palabra

PRESIDENTE DEL CONCEJO

No me di cuenta concejala Sandra y luego concejala Ilen, concejala Sandra palabra y luego concejala Ilen

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Disculpe muy buenos días colegas concejales a todos asistente a la sala consejo directores y por supuesto a todos los vecinos que nos están escuchando en estos momento presidente con respecto a ese punto si bien no está en punto de tabla yo efectivamente lo iba a abordar en comisión porque soy la presidenta de la comisión de borde costero en el cual me reuní con algunos vecinos del sector ya que esta carta se le hicieron llegar a todo el concejo municipal pero estábamos analizando esta situación lo conversamos también con la concejala Elda Arteaga que es presidenta de la comisión de transporte de tránsito perdón si bien como ella bien comentó justamente hay algunos vecinos que no estuvieron informados de esta situación pero más que polemizar y ver quiénes son los culpables lo que se tiene que dar aquí una

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

solución definitiva si bien se buscó una solución como bien mencionaba el director de seguridad pero varios vecinos se han visto afectados a mí también se me manifestó la gran preocupación con el tema del resguardo de todas aquellas personas en el caso de Tsunami si bien la evacuación es peatonal en forma se camina pero muchos vecinos también con los autos se colapsa el lugar por lo tanto necesitamos que efectivamente se revierta el sentido de la calle y no solamente revertirlo sino que creo que buscar las medidas como bien decía la concejala Elda Arteaga de colocar barreras a lo mejor de seguridad en las veredas como lo tenemos en los colegios porque y colocar también mucha señalética con el fin de dar una solución a la brevedad a este problemática que están viviendo nuestros vecinos lamentamos que tengamos esta carta y digo lamentamos porque cuando se busca una solución esperamos que todos sea la mejor opción para todos pero que estén los vecinos tranquilos que como presidenta de las ambas comisiones y con usted presidente y todo el equipo municipal se va a ver a la brevedad una solución a este problema que ellos están viviendo en forma diaria

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Yo les pediría que mantengamos el tema de la comisión que los vecinos se manifiesten que vengan para acá tanto los vecinos organizados que fueron los que insistieron mucho en esta solicitud cierto que entiendo es una gran mayoría y también y que ellos inviten a quienes están en desacuerdo con la medida solicitado por ellos mismos nosotros respondemos a solicitudes comunitarias esto no es una decisión arbitraria municipal cierto por el contrario se escucha insisto a vecinos organizados en un comité cierto que toma distintos temas incluido eso y para ellos esto es un tema de seguridad así que yo insisto no nos concentremos en ese punto es una es una solución por supuesto que puede ser estudiada pero también quiero que lo que corresponde escuchar a los vecinos de que solicitaron esto organizadamente y los que se estiman que se ven afectado por esto también poder recibirlo en la misma comisión para eso yo le voy a pedir al director de seguridad pública que haga entonces director la conexiones correspondientes para que ocurra esta comisión, bien concejala Ilen

CONCEJALA ILEN SAEZ

Buenos días presidente concejal concejala María Liliana presentes y los que vecinos y vecinas que nos están viendo online a mí lo que me preocupa en realidad bueno primero me preocupa que no hayamos sido invitados a la supuesta participación ciudadana que hubo como concejo municipal espero que la siguiente reunión que se haga sea invitado al concejo municipal porque creo que dentro de nuestras experiencias cada uno de nosotros podemos hacer un aporte por otro lado lo que me preocupa del del tema no es la calle en sí sino que me preocupa las demás calles que suben o bajan del borde costero entiendo que la calle que sube que no me acuerdo Pedro Valdivia creo que es que es la del Embassy es solamente hacia abajo también entonces la otra vez subí o por lo menos está mala la señalética porque subí salía solo hacia abajo pero por señalética ahora si esto no es así retiro lo dicho pero me preocupa porque no se pue si uno va desde Viña a Concón y efectivamente no se puede subir por Labarca la siguiente sería la del Embassy si no es así ya no queda

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

otra manera de llegar hasta la rotonda porque les recuerdo que la subida de Santa Laura no se puede virar en hacia la como una especie de que sería hacia arriba entonces me preocupa un poco ese tema el colapso que podría haber en la rotonda que ya es un colapso por el tema de las vías de evacuación digámoslo así en auto no evacuación por tsunami me refiero que si se colapsa abajo por dónde subo, y la otra que es la que está cerca de al final de la playa amarilla que es sumamente peligrosa entiendo que es una calle que tiene dos sentidos pero es muy peligrosa porque justo viene la curva entonces no se logra distinguir bien quién viene quién no entonces creo que es pertinente como hacer un análisis como de toda la vía sobre todo por el tema de la rotonda que ahí va a ser el colapso en el fondo eso ah y lo otro alcalde se me había olvidado como María Liliana dijo que no había correspondencia también hay otra carta que dice se solicita que esta carta sea leída como correspondencia recibida y está con copia al concejo que es una carta de cultura pero yo para no atrasar esto como tengo que rendir la comisión de cultura y esa carta se leyó en cultura la voy a leer como comisión pero que quede en acta que se solicitaba que se leyera como correspondencia gracias alcalde

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Listo muchas gracias bien vamos a pasar al punto siguiente tabla

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Perdón presidente

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Perdón concejala

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Una cosa muy cortita parece que no me vio que le estaba pidiendo la palabra solamente ahondar en que en esta reunión que vamos a tener tienen que ser invitados las juntas de vecino porque territorialmente esa unidad vecinal tiene tres juntas de vecinos involucradas por lo tanto también tenemos que trabajar con esas juntas de vecinos que están involucradas en ese sector de la calle del borde costero

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Por supuesto por eso le hemos encargado al director que haga las conexiones correspondientes y ustedes también como comisión puedan escuchar la solicitud que nosotros recibimos por parte de los vecinos, bien pasamos al punto siguiente

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Pedí la palabra

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Ah perdón no la había visto concejala

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Gracias pero para equidad y justicia como en este punto que no está en tabla y varias concejales hicieron mención a mí lo que me preocupa en este tema aparte de los vecinos es el tema legal no se hizo un cambio la quisiera solicitar a través de la secretaria municipal la participación ciudadana cuál fue la metodología y forma en que se llevó a cabo y adelante esta participación ciudadana para tomar la decisión y segundo e solicitar el decreto que la ley así lo solicita y así lo pide que ya esté en vigencia porque no entiendo el tiempo de demora que hay para levantar un decreto si esa ese cambio ya está hecho hace más de 8 o 10 días atrás eso

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien seguimos con el punto siguiente, nosotros hemos estado trabajando

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Presidente, se rompió la matriz de Magallanes nuevamente

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Lo sabemos ya estamos conectados con Roxana y con Esva así lo hemos trabajado

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Porque están los vecinos ahí enviando

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Ya lo hemos estado trabajando ya fue informado a Esva y me acaban de informar hace 10 minutos que están en camino para la reposición bien nosotros desde hace un tiempo esta parte con la idea cierto de mejorar nuestra atención de salud hemos iniciado diversas acciones con la dirección de Cefam y de Desam para justamente poder dar cuenta de nuevas iniciativas que permitan el mejoramiento de la atención a nuestra comunidad es así como ya hace varios meses se ha incorporado a nuestra unidad SAR el médico urgenciólogo señor Ramón Kong que se encuentra el día de hoy que tenía una un objetivo y una misión muy clara que le va a explicar el día de hoy y por supuesto lo importante es que hoy día se pueda dar cuenta a este concejo municipal y a la comunidad de los resultados de este proceso así que dicho esto le vamos a pedir al director de salud cierto que primero junto con el equipo director primero de cuenta del contexto de cuenta director de cuenta del contexto de este trabajo y luego damos la palabra a quien corresponda para dar los resultados

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Aló ahí sí bueno primero que todo un saludo presidente del concejo, concejales concejales y también a toda la audiencia presente la presentación de hoy tiene por objetivo verdad distintos tipos de evaluación en cómo se ha ido manejando el tema de la atención en el SAR sobre todo desde el punto de vista de las métricas que son una metodología de evaluación numérica verdad de todo el tipo de gestión que se está realizando, esto como bien usted lo dijo presidente el doctor Ramón Kong con ha estado evaluando desde un principio

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

y ayudando también tanto la dirección del Cesfam y también a la coordinación del SAR que está presente también la coordinadora del SAR la señorita María Ines Carvajal que tiene verdad el poder gestionar y ver la parte administrativa. Este ha sido un trabajo metódico consensuado que es sumamente importante con la participación también de distintos estamentos y de todos los funcionarios se ha hecho participar también y se han realizado distintos tipos de reuniones y gestiones que yo creo que ahora lo importante es poder ver en una primera evaluación cómo se ha ido manejando el tema y bien por parte del Concejo tener ideas que vayan en mejora tanto de la parte asistencial que ve un poco la oportunidad de la atención nosotros tenemos muy buena la resolutivez una resolución importante a nivel de servicio de salud Viña del Mar Quillota pero también es importante la oportunidad de la atención y como esta se vaya gestionando sin más yo creo que acá la participación del doctor Kong y de nuestra directora del Cesfam que van a estar explicando esto y con el apoyo tanto de quien habla y de la coordinadora del SAR

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Tomo la palabra, bien buenos días gusto en saludarlos presidente del concejo concejales, yo soy el doctor Ramón Kong médico especialista en medicina urgencia y he sido convocado el día de hoy para explicar un poco a ustedes de qué manera y cuáles son nuestros parámetros de indicadores de calidad y de prestación a nivel de salud de medicina urgencia y cómo ha sido esta evaluación durante los últimos meses desde mi llegada al SAR Cesfam de Concón, no sé si quieren comenzar con alguna pregunta o convenzamos con la presentación

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Doctor le pido que, disculpe doctor, le pido que inicie la presentación y luego la presentación hacemos las preguntas que corresponden

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Perfecto, ya vamos a ir respondiendo las preguntas bueno primero que todo presentarme para quienes no me conocen como les decía yo soy médico especialista en medicina urgencia en la Universidad de Chile distinción máxima tanto en pregrado y en posgrado tengo un bagaje nacional e internacional en algunas cosas he sido jefe de urgencia de Clínicas en Santiago como clínica Meds he sido asesor de Fonasa por algunos años y he trabajado en distintos servicios de urgencia de máxima complejidad en Chile con experiencia en Londres y en Brasil. Después de eso y ese recorrido tengo la fortuna y el agradecimiento de que se me invitara a participar en Concón a contribuir con las políticas de urgencia entre otras más y esa ha sido mi función durante los últimos 8 meses dicho esto, lo importante de esta presentación no es solo mostrar resultados sino que también podamos enseñar a la comunidad a quienes aprovecho de saludar y nos están viendo en sus casas de qué manera uno puede hablar de que una gestión está bien o no porque lo primero y aquí todos los presentes tienen una percepción cuando van a un servicio de urgencia si está bien o no pido por favor silencio mientras estoy hablando es importante de que todos tenemos una percepción cuando llegamos será una hora serán dos horas serán 3 horas será mucho será poco

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

alguien tiene una respuesta probablemente no y hoy día si la vamos a tener porque vamos a mostrar cuál son las cifras nacionales cómo ha sido entonces nuestro desempeño, para evaluar nuestro desempeño he utilizado dos indicadores que son los indicadores más importantes a nivel nacional e internacional para ellos son tiempos de espera y para ellos son los pacientes que se van sin ser atendidos los tiempos de espera tienen una categorización propia que va de c1 a c5, c1 son los pacientes más graves los que están en riesgo vital y que tenemos pocos minutos para poder intervenir antes de que suceda el fallecimiento y luego de C2 a c5 va bajando la complejidad haciendo los c5 aquellos que pudiesen no ser atendidos en la urgencia porque son patologías de larga data en donde no va a haber un quiebre en el cuadro clínico los próximos minutos horas o días incluso esos son los tiempos de espera por categorización que es la que se utiliza normalmente en distintos servicios de urgencia, el otro indicador importante son los pacientes que se van sin ser visto y esto habla básicamente de cómo es nuestra organización interna ya sea por colapso o por otras situaciones si a mí se me van los pacientes inscritos durante el día yo tengo que decir bueno algo está sucediendo adentro y para eso hay ciertas normas, para que sepan los tiempos de espera de referencia ministeriales para un paciente c1 que es un paciente grave que llega en paro por ejemplo debe ser atención inmediata los pacientes C2 que son los pacientes graves pero no en paro deben no superar los 15 minutos Luego los C3 son 60 minutos que son pacientes crónicos por ejemplo descompensados y luego están los c4 c5 que son pacientes leves con condiciones que son de aparición fortuita pero que no revierten mayor complejidad para su salud son de 2 horas y 4 horas para c5 los tiempos ideales posteriormente tenemos los pacientes que abandonan sin ser atendidos la cifra internacional de Estados Unidos lo fija en un 3% nosotros a nivel nacional no existe una cifra específica determinada por el ejecutivo Sin embargo a nivel de especialistas de Medicina urgencia nosotros manejamos nuestro servicio máximo de un 10% de pacientes para hablar de un indicador de satisfacción ideal, esto quiere decir de 200 inscripciones no se nos debieran ir más de 20 pacientes, bien vamos a comenzar con lo más sencillo que es analizar por categoría cómo han sido los tiempos de espera de nuestros usuarios en Concón como les decía para los pacientes según los que son condiciones que amenaza la vida, cuando yo llego a Concón y el levantamiento lo hago en relación al mes de llegada que es mayo nosotros teníamos un promedio de atención de los c1 de 94 minutos eso es el registro clínico para alguien que no sepa de Medicina va a decir cómo se demora 90 minutos en atender al paciente más grave, eso no es así la atención es inmediata lo que sucedía es que el registro clínico se hace después de la atención por lo tanto se atiende al paciente inmediatamente se resuelve la condición y luego se registra eso no quiere decir de que el registro esté correcto, aquí lo que uno tiene que afinar es que el registro se haga lo antes posible para cumplir las métricas y dicho eso no nosotros durante los últimos 6 meses hemos promediado 16 minutos, esto quiere decir de que hemos reducido el tiempo de registro en un 84% por y conseguimos y seguimos progresando en ello cuál es la variable a mejorar de esta categoría el registro. C2 los pacientes graves que podrían deteriorarse rápidamente y que nosotros debemos intervenir para que esto no suceda el indicador Nacional de calidad ideal es de 15 minutos y nosotros en mayo

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

teníamos un promedio de 21 minutos los próximos 6 meses ese promedio ha variado muy poquito en nuestro promedio más malo hemos tenido un aumento de eso un 5% situándonos en 22 minutos, esto quiere decir que estamos por sobre un índice calidad de 7 minutos y este el ítem que más nos preocupa porque hay algunas alteraciones como que cuando llegan los pacientes traídos por carabineros que tienen prioridad por sí mismos para hacer contratación de lesiones o alcoholemia por nuestra Constitución de SAR al hacer el registro y en el pasar a Box se perdían esos 7 minutos sin embargo estamos trabajando para que esto alcance el indicador ideal que son 15 minutos sin embargo en tiempos para el paciente no se ha visto reflejado. C3 como les comentaba son para entender así los pacientes diabéticos hipertensos con condiciones crónicas mayores de 60 años y distintos grupos que requieren una intervención médica más prolongada con un estudio más profundo estos pacientes esperan a nivel nacional el ideal es que esperen 60 minutos nuestro tiempo y situación de estadía durante los últimos 6 meses ha sido de 30 minutos esto quiere decir que estamos bajo el 50% de lo que se nos permite o sea estamos en el 50% más ideal para nuestros pacientes C3 y desde el mes de mayo a la fecha durante los últimos 6 meses hemos presentado una mejoría de este tiempo de un 21%. Pacientes c4 y c5 sepan ustedes que el 90% de nuestros pacientes en promedio son c4 c5 qué quiere decir eso que el 90% de las personas que consultan al SAR de Concón son pacientes que son leves sí que vienen por condiciones leves que son condiciones que si no hay intervención médica el resultado sigue siendo positivo estos son los pacientes que se aglomeran normalmente y que hacen de que el SAR tenga que estar preparado para un alto flujo estos son los pacientes de alto flujo dicho esto la normativa nacional propone un tope ideal de 2 horas la atención de nuestros pacientes en promedio es de 55 minutos nuevamente estamos dentro del ideal nacional en el 50% mejor, durante los últimos 4, 6 meses o sea perdón en mayo fueron 55 minutos luego en los próximos 6 meses fuimos mejorando esta estadística hasta lograr 40 minutos durante los últimos 6 meses esto implica una mejoría de un 27%, por último nuestros pacientes c5 que son aquellos pacientes que debiendo a concurrir a una hora citada porque son condiciones Crónicas que no revierte en una urgencia real ni amenaza para la vida para los pacientes y que precisamente son aquellos que por no encontrar hora aquí allá o cualquier otro motivo deciden después de 1 mes de síntomas, 2 meses, 6 meses, 1 año ocurrir urgencia acudir a urgencia estos pacientes son atendidos y para eso el minal ha determinado un ideal máximo de 4 horas, cuando yo llegué en mayo el promedio de mayo era de minutos sin embargo durante los últimos 6 meses hemos trabajado para disminuir a 63 minutos logrando una mejoría de 38% por de esta cifra, esto quiere decir que habiendo visto las cinco categorías de triage inicial de los pacientes nuestro tiempo promedio peor es de 63 minutos teniendo cuatro veces más margen por el minal, esto en términos globales ha permitido que durante los últimos 6 meses tengamos una reducción de un 57 de nuestros tiempos de espera repito durante los últimos 6 meses hemos reducido 57 los tiempos de espera de nuestros pacientes en el SAR Concón esto es una intervención esto es lo que hace un especialista cuando llega a una comunidad y a un servicio de salud este es el impacto de un especialista en urgencia que por lo demás séntanse orgullosos de tener al único médico urgencia en Chile trabajando en SAR, siguiente índice y el último para no

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

aburrirlos está el índice de los pacientes que se van sin ser atendidos como les decía este índice calidad por la sigla en inglés (LWBS) Left Without Been Seen, se acepta un tope máximo Nacional de 10% para los servicios de urgencia esto es los lugares que se mide ni siquiera hay medición a nivel transversal por lo tanto es muy complejo poder mejorar cuando no hay medición dicho esto cuando yo llego en mayo el promedio de ese mes era de un 18% o sea de 100 pacientes se nos iban 18 y eso estaba muy por sobre el nivel del 10% promediando eso los días lunes que son los días más críticos y el promedio mensual era un 13% por lo tanto esto requería una intervención dentro del propio proceso interno de los pacientes, dicho esto durante los meses siguientes hubo un impacto inmediato logrando un promedio que no superaba el 10% durante los meses de invierno de junio Julio agosto y septiembre logrando un 7% promedio eso nos permite estar dentro de la norma, seguido durante el mes de septiembre fue nuestro que fue el último mes donde estuvimos cobertura extra por dineros nacionales a raíz del COVID entienden ustedes que cuando cesa la alerta por pandemia COVID se reducen los recursos esta reducción de recursos que comienza en octubre se ve reflejado en disminución de médicos enfermeras y otros profesionales y técnicos de nuestro equipo lo cual tuvo un impacto negativo como era de esperarse esto se tradujo en que octubre presentamos un 19% de pacientes que se iban sin ser vistos los días lunes y nuevamente volvemos a un 13% mensual lógicamente ante este escenario que nos mostraba que se nos estaban yendo los pacientes sin ser vistos la dirección tanto de Desam como del Cesfam luego de analizar estos datos disponemos de un médico de refuerzo y esto se ve reflejado en que en noviembre volvemos a estar dentro de las cifras esperadas de calidad sosteniendo mensualmente un promedio de un 8% y alcanzando el promedio de los días lunes de un 13% lo cual se fue ajustando y hoy día ya en diciembre que es el último mes que se tiene registro estamos en promedio de un 7% dicho esto y para que ustedes traduzcan ese 10% serían o sea son efectivamente en nuestros en nuestro SAR 100 pacientes a la semana cuando se alcanza el 10% y hoy día estamos bajo eso estamos alrededor de 30 pacientes semanales lo cual para hacer un servicio de urgencia y entendiendo que estos son pacientes c5 que normalmente se aburren y se van o les dicen que hay que esperar y no quieren traduce un índice calidad completamente bueno a nivel nacional. Cuáles son las medidas efectivas y esto a modo de listado las medidas efectivas han sido las siguientes; mejoría en la categorización inicial de paciente, disminución de la de los topes y aumento de fluidez hacia los boxes de tensión, tiempos correctos de atención por parte de los médicos y personal médico uso correcto de las baterías de exámenes que contamos en el SAR esto también es indicativo para la población que sepan de que los exámenes no son a petición de los pacientes son a petición del médico y que para pacientes c4 c5 no existe una ventaja real de exámenes así que aprovecho de comentarle a la población y con la intención de ir haciendo distintas instancias educativas, los exámenes están dispuestos para los pacientes graves que constituyen no más del 7,5% de él SAR lo mismo las vías de utilización de medicamentos existe una cultura en Concón y no solo en Concón en muchos lugares de que yo voy a la urgencia necesito que me pinchen esto no tiene ningún sentido des el punto de vista médico cuando no hay un beneficio mayor que el riesgo y pinchar tiene riesgos si yo tengo

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

indemnidad de vía digestiva debo utilizarla y eso es lo que hemos estado haciendo y la comunidad lo ha aceptado muy bien también ha entendido de que si yo puedo evitar un pinchazo y tener el mismo resultado se utiliza así eso es criterio médico y esto es lo que hemos traducido también a los 32 médicos que trabajan con nosotros por último las intervenciones con los usos correcto de medicamentos los tiempos límites para decisión clínica el cese de la presión por priorización no clínica y a aprovecho la instancia para decirles a ustedes y a todos en sus casas que el SAR de Concón funciona en base a categorización por el nivel de gravedad del paciente qué quiere decir esto los llamados y los WhatsApp para que pase alguien antes yo no los contesto repito si me escriben o me llaman para pasar un paciente que no está grave por alguien que está más grave yo no lo contesto esto ha mejorado los tiempos también, hemos mejorado también nuestro trato a usuarios tenemos menos índices de reclamos por tratos blandos nuestros flujos con SAMU nosotros estamos integrados a la red SAMU y he tenido conversaciones con la directora nacional sea Regional de urgencia, yo además trabajo en el Fricke tenemos estrecho contacto con el hospital Fricke y además con la cédula SAMU que también hay especialistas de urgencia al igual que yo importante destacar dos cifras antes de cerrar la presentación nosotros hemos comentado que nuestros pacientes que se van son el 7% sepan ustedes que en el Fricke son el 25% nuestra hora máxima promedio esto es promedio obviamente los promedios se mueven cuando hay exceso de saturación tenemos hasta 4 horas para atender a los c5 en el Fricke un c5 no se atiende un c4 en el Fricke espera hasta 12 horas lo sé porque yo lo atiendo este 2023, me encontré con un SAR que ya tenía buenas cifras los felicité desde un comienzo pero hemos sabido mejorar y esperamos que en conjunto sigamos mejorando este 2024, muchas gracias preguntas

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Vamos a dar la palabra al concejal Alberto Fernández, concejala Ilen Saez, concejala María José Aguirre, concejala Elda Arteaga y concejala Sandra Contreras en ese orden

CONCEJAL ALBERTO FERNANDEZ

Señor presidente el doctor nos da una cátedra no es cierto de lo que está pasando en nuestro SAR, sabemos que nuestro SAR y como él también trabaja en Gustavo Fricke mucha gente de Viña se viene a Concón justamente al SAR por la cantidad de hora que tiene que esperar en Viña y se viene a atender acá Concón esa es la primera pregunta quiero que usted me diga si es verdad o mentira lo que estoy diciendo pero todavía no deje porque varias más, lo que a mí me preocupa lo que nosotros nos preocupa que el SAR ha cumplido los estándares que nosotros también hemos luchado acá en este concejo municipal mejorar ya yo quisiera preguntarle a usted qué pasa con nuestros niños cuando llegan enfermos hay una prioridad frente a ellos, cuando llega el adulto mayor hay una prioridad frente a ellos también porque yo lo vi en la caracterización que usted hacía el c4 no es cierto el 4, 5 a las personas que realmente eran que tenían problemas de diabetes presión y todo eso y las siguiente pregunta quiero preguntarle a usted el horario porque no vi los horarios que más frecuencia tenemos en el SAR me refiero el horario que más personas

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

necesitan del SAR el horario qué pasa después esa la pregunta qué pasa después de las 11 de la noche en el SAR tenemos la misma cantidad de médicos porque supongo que a las 11 de la noche ya por lo menos baja un poco no es cierto la ida no es cierto de problemas que tenemos en nuestra comuna y la cuarta pregunta cuando usted nos dice mire tenemos el grave el grave pregunta el grave que está después que usted no está esa es mi pregunta después que usted no está porque ustedes son que como trabaja en el Fricke y trabaja otra parte más supongo que usted tiene un horario establecido después de las 11 de la noche usted no está esa es mi pregunta, quién tomaría o quién está a cargo cuando usted no está porque me parece que la señorita que está acá la señorita María Inés Carvajal ella es la que está acá no cierto después cuando usted no está eso es lo que yo escuché a lo mejor estoy equivocado ya entonces la preocupación mía son los niños por supuesto que toda la comunidad también la preocupación mía es los niños los niños se le da una preferencias o no se le da preferencia cuando llegan una fiebre, bueno una diarrea bueno no soy médico yo pero por lo menos claro entonces eso me pregunta va al cinco

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS
Presidente

CONCEJAL ALBERTO FERNANDEZ
Está un niño, pero espérese doctor, espérese

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS
Es que ya van 4, para anotarlas

CONCEJAL ALBERTO FERNANDEZ
Ya doctor cuando nosotros

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS
Ya déjeme ir a buscar un lapicito

CONCEJALA GABRIELA ORFALI
Distinción máxima en la Chile

CONCEJAL ALBERTO FERNANDEZ
Si exacta, de la Chile, es de la Chile, yo soy del Wanderito, pero no importa... doctor pregunta cuando viene familias que son fuera de nuestra comuna sé que igualmente tenemos que recibir queda un registro queda un registro referente a esas familias que vienen fuera de nuestra comuna porque sería super bueno también ver, analizar sabemos que en el Gustavo Fricke usted lo ha dicho son 14 15 horas está la gente allá un c4 un c5 ya mayormente dicen me voy a Concón mejor porque en Concón me atienden inmediatamente espero más de dos horas y me atienden usted tienen un registro de la gente que no es de nuestra comuna eso me la quinta pregunta esa es la siguiente y voy a dejar a mis colegas también porque si no voy a voy a dejar a mis colegas también ahí ya para que puedan, ahí nomás, aprovechando que Don Eugenio esta de cumpleaños así que le deseo feliz cumpleaños

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
PRESIDENTE DEL CONCEJO

Está como Fernando Paulsen profesor, haciendo preguntas largas, doctor

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Respondo al tiro bien partiendo por los datos efectivamente de registro de quiénes son o no de la comuna los porcentajes varían por lo general estamos en alrededor de un 75% de los pacientes son inscritos diariamente son inscritos en el Cesfam porque pueden ser de la comuna pero pueden ser Isapre o pueden no estar inscritos, nuestros inscritos son promedio 72% a 75% propios, pacientes propios del Cesfam luego los fines de semana y he visto que el fin de semana pasado recién pasado disminuyó a un 65% qué quiere decir que aumentó la población no del Cesfam de Concón y eso tiene estrecha relación con la temporada eso yo lo estoy monitorizando semanalmente y eso también nos permite a nosotros saber el comportamiento que están teniendo los pacientes dicho eso y respondiendo también la primera pregunta es efectivo de que hay personas de la de Reñaca de Viña del Mar y de otras comunas que vienen pero normalmente no constituyen más del 25% dicho eso todo paciente que acude a un servicio de atención de urgencia debe ser atendido nosotros y lo primero que hemos incorporado a la cultura interna del SAR es de que no tenemos que tener ningún tipo de discriminación ya sea por ninguna naturaleza esté inscrito no, sea de la comuna no o, cualquier otro tipo de discriminación aquí no existe discriminación lo que sí existe es categorización y si usted quiere interpretarlo como una forma de discriminar es una manera de verlo pero es la única forma de ordenar para priorizar de acuerdo a gravedad si un paciente es niño o adulto mayor si hay una diferencia los adultos mayores si tienen una priorización sobre los 60 años se aumenta la categoría eso es una regla a nivel nacional no es nada local nosotros no tenemos alguna reestructuración local porque nosotros nos regimos a nivel minsal por su parte los niños los niños y también para su tranquilidad son los pacientes menos graves hasta ahora por estadística lo cual es muy positivo son normalmente caídas situaciones virales y eso ha permitido de que normalmente estén en categoría c4 c5 y en el caso de que hubiera algo de mayor gravedad los niños corre la categorización Triage está bien estandarizado y eso evita de que tenga que haber un criterio distinto de acuerdo al operador que recibe al paciente así que por ese lado está todo en orden y los registros están siendo monitorizados semanalmente

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Concejala perfecta, concejala Ilen Saez

CONCEJALA ILEN SAEZ

Bueno primero saludarte y darte las gracias por la presentación te quería hacer una consulta respecto de la atención por intoxicación es un tema que lo hemos tratado con el director Manuel Cantarero si hay estadísticas de atención por intoxicación por emisiones de gases tóxicos y si existe también algún protocolo por emisiones de estos mis gases para los vecinos cercanos a la RPC o en colegios cercanos al red de impacto de estos contaminantes y lo digo por el evento del 18 de marzo del año pasado donde se diagnosticaron siete personas entiendo y me llamó la atención porque yo fui a al SAR en ese

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

momento y me encontré con la directora del servicio de salud me parece que era no me acuerdo bien quién era o sea si era de Viña pero era la directora de

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS
Es la doctora Gac

CONCEJALA ILEN SAEZ
Me parece

RAMON KONG _ MEDICO URGENCIAS
Si es así es la directora de la red de urgencia

CONCEJALA ILEN SAEZ
Ya y ella eh porque había personas que no fueron atendidas porque tenían Isapre y claro en el fondo no es que no hayan querido atender sino que ellas no querían pagar ya entonces la directora en ese momento le dijo a la ventanilla que no que tendría que quedar por lo menos un registro pero claro ahí cuál es el protocolo era porque en ese momento estaba la directora que se hizo entonces se producen ese tipo de problemas porque al final estas personas que fueron y que eran de Isapre que no querían pagar como particular en el fondo no fueron atendidas entonces no quedó el registro en Concón porque obviamente si van a lo mejor a la clínica Reñaca u otro lado no sé cómo queda ahí el registro entonces al final de siete personas podrían haber sido mucho más pero no quedó el registro entonces eso influye también en el cuánto abarca el evento en ese momento porque si son siete no es nada digamos a lo mejor estadísticamente pero si hubiesen sido más cambia la cosa entonces ver que si o si se van a implementar protocolos porque también ha pasado que nos ha llegado información de algunos colegios de los apoderados que han tomado ellos sus propios protocolos cuando sienten los niños dolor de cabeza entonces por ejemplo no hacen gimnasia educación física lo que creo que no debiera ser debiera haber alguna manera de decretar cuando hay emisiones altas a lo mejor un protocolo de emergencia como en Santiago que dice no se puede hacer este día porque las emisiones están altas etcétera, etcétera eso gracias

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Vamos a dar la palabra tanto al director como al doctor también

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD
Bueno recuerdo el evento de hecho nosotros lo catalogamos como t59 que son eventos que están relacionados con problemas de intoxicación medioambiental pero que se notificó por parte del servicio como un t59 pero no hubo una fuente clara de si realmente existió o no una intoxicación por lo tanto quedó solamente como un evento aislado y por eso no se tomaron más protocolo y eso es como para dejarlo en claro que si viene cierto no hubo un evento una intoxicación con un producto determinado pero sí por las características que en ese momento con el doctor se acuerda cuando fuimos al Liceo se prefirió mejor por parte del servicio ante una posible fuente en el futuro encontrada poder tener el registro de esos pacientes que en general estuvieron todos con una evaluación positiva y fueron derivados igual a su domicilio, en general el

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

departamento de salud por intermedio del Cesfam y del SAR trabaja con el servicio de salud Viña del Mar Quillota con la seremi teniendo os tipos de protocolo ante un evento que trabajamos en conjunto con Quintero con Puchuncaví y con Concón por parte de la unidad de epidemiológica del Cesfam y del departamento de salud tenemos un trabajo con educación en ver los protocolos de hecho quedamos un poquitito ahí al debe con educación porque justamente esos protocolos están en directa relación en el caso de producirse un evento en el cual empiecen a consultar menores por esta sintomatología tengamos un lugar determinado en el establecimiento para poder realizar ese triage y esa atención es decir de hecho también grupo de profesores o asistentes de la educación que puedan colaborar también en poder realizar algún tipo de Triage o de parte administrativa para la atención por lo tanto hay un trabajo que se está realizando en estos momento tanto por parte de la seremi de salud del servicio de salud Viña del Mar Quillota y también del departamento de salud nosotros estamos comunicados y esos eventos salen de inmediato están así la coordinación que también pasó en el caso del incendio que hubo en Limache ya y que llegaron pacientes al SAR de Concón justamente por la resolutividad que nosotros tenemos vino la gente se vino a la zona de inmediato se activa el protocolo ante estos eventos y nosotros tenemos que subir una plataforma de inmediato la atención de estos pacientes las características porque va quedando entonces ya hay un protocolo que está digamos instalado en este caso que nos da también tranquilidad y durante el 2024 vamos a trabajar también en ver si que podemos tener aquí una unidad que tenga mayor cercanía ante un evento que esperamos que no ocurra de una de un posible intoxicación por algún tipo de elemento

CONCEJALA ILEN SAEZ

Sí y sería bueno o sea yo creo que sería bueno que hubiera protocolos para los colegios y que cada colegio tuviera ese protocolo para saber qué hacer en caso de una emergencia de ese tipo que como le digo ha habido pero lo que pasa es que no son visibles y por qué, porque tampoco los colegios los directores saben qué hacer porque no existiendo un protocolo es como que no existe lo otro que quería no más aclarar era que Andrea Quiero es la persona la directora que me encontré ese día eso

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Ya solo para complementar se me había quedado una pregunta en el tintero del concejal que era qué pasa en horario inhábil con los médicos los médicos y el servicio SAR es el único servicio de urgencias Público de Concón que funciona 24 horas al día evidentemente con la reducción de los recursos para octubre se han tenido que hacer los esfuerzos para tener refuerzo sobre todo los horarios peak también habíamos hablado de eso los horarios peak también están identificados y es por eso que hay un refuerzo en un bloque pm el bloque pm comienza a las 2 y termina a las 8 pm son 6 horas de esa manera pudimos ubicar a un médico extra en ese minuto durante el día y tres médicos para reducir la cantidad de los pacientes que se no iban y se ha logrado, durante la noche hay un médico de turno y es el paciente y es el médico encargado en la noche efectivamente baja el flujo se da atención a todos los pacientes y se cumplen todos los tiempos ideales del minsal, y por ultimo

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

hemos tenido la suerte de alguna manera los últimos 6 meses presentar solo un evento que requerido reanimador durante la noche e hay dos cosas al respecto de ello, uno la movilización de los pacientes durante la noche es muy compleja porque no hay servicios públicos funcionando no hay no hay buses no hay micro lo cual dificulta y eso es algo que aprovecho y transmitir al concejo y luego se acumulan en la mañana, ahora volviendo a la pregunta y tomando solo los dos hilos que quedaron ahí para mí uno los pacientes que se inscriben en nuestros Cesfam que son particulares o Isapre normalmente no pagan yo hago la pregunta a este concejo si les parece justo que los pacientes Fonasa estén pagando la atención de salud de los pacientes privados o Isapre porque eso es lo que está sucediendo no se les está cobrando y esos recursos que debiesen estar destinado a la población más vulnerable se van a las personas que sí tienen para pagar pero no, no deciden hacerlo esa es la pregunta que dejo abierta me imagino que la comunidad en sus casas se podrá hacer la misma pregunta, el otro punto importante es que si un paciente se inscribe y decide por a b o c motivo retirarse no es que se le niega la atención paciente que se retira por su propia voluntad eso queda registrado y eso es parte de los pacientes que se van sin ser visto queda el registro pero queda el motivo de irse como paciente que se retira sin esperar atención médica

CONCEJALA ILEN SAEZ

Ya, pero lo que sucedió en ese momento es que en ventanilla ese protocolo no existe por lo menos o no existía en ese momento porque fue solamente porque estaba la directora y le instruyó a ventanilla que tenía que llenar un formulario de todas maneras con la persona, aunque no se atendiera debía ser llenado por el evento entonces a eso voy es cuál es el protocolo en ventanilla no si hay alguna capacitación de los funcionarios

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Ahí le vamos a pedir al director de Desam que tiene cierto a cargo el tema de la ventanilla para que pueda dar una explicación

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Perdón es que justo me están haciendo, no la pregunta si me la puede repetir por favor y disculpe

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Tiene que ver con el uso de la ventanilla los formularios y los cobros respectivos también

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

ya a ver, a ver

CONCEJALA ILEN SAEZ

Claro es que no tiene que ver con si pagan o no pagan lo que la directora me dijo en ese momento fue que de debiera quedar registrado que alguna persona fue no fue atendida porque no quiso etcétera, etcétera

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Eso está relacionado al listado que yo le decía que en el caso del protocolo y eso se hace lo que estaba pidiendo la directora en su momento era que debiéramos de haber dejado registrado cuando las personas se pueden catalogar como t59 dentro del registro 10 para que quedara registrado el evento de que hubo personas que consultaron eso fue lo que se hizo en su momento y yo creo que lo que quiso decir la directora era reforzar el registro en la plataforma de los pacientes que están consultando ante un evento si bien es cierto las personas se registraron posteriormente ese evento se descartó porque no hubo en las mediciones que se realizaron no hubo un evento que pudo haber detectado algún alguna causa intoxicación eso se hace y de hecho la parte de enfermería en la que está a cargo porque de inmediato Pablo Espinoza el que sube la plataforma y nos obliga entre comillas a que esa se vaya cumpliendo y se vaya realizando de inmediato y con respecto al cobro que también se me se me hizo alusión el doctor tiene toda la razón ya pero la situación está en que normalmente hay pacientes y Isapre que saben que van y cancelan sin ningún problema incluso hay muchos que se retira y vuelven a cancelar pero también hay un porcentaje importante de personas de Isapre que exigen de muy mala manera la atención ya y aducen ley de urgencia lo cual no corresponde la ley de urgencia es para aquellos pacientes que están con riesgo vital ya y se le leemos un formulario y se un folio a Fonasa es un proceso pero la letra chica también dice que si bien es cierto la ley de urgencia no me obliga o no debe estar supeditada la atención a un cobro no excluye el día de mañana de ese pago ya no es un no es un cheque en garantía por gratuidad sino que solamente no puedo supeditar la atención, quién es el que supedita la atención y que dice si es un riesgo vital o no es el médico por lo tanto si la persona me aduce de que yo soy ley de urgencia y que no quiero cancelar Okay la podrá ver el médico el médico le dice usted no es ley de urgencia por lo tanto me tiene que cancelar cuando ha pasado eso nos llaman a carabinero llega carabinero nos ponen a fiscal porque supuestamente pseudamente estamos negando la atención pero no es así ya y el problema es como es cómo podemos representar y ahí donde está como el problema general hay personas que son Isapre que no tienen ningún problema de hecho muchas Isapres vienen a controlarse al SAR de Concón por la misma atención por la disposición por la oportunidad por los tiempos de espera ir a una clínica incluso es más el tiempo de espera y los costos también son elevados pero hay un porcentaje no menor que independiente que sea Isapre llegan y dicen que no van a cancelar y exigen el tema la ley de urgencia y el cobro y si es que no empieza todo el proceso yo creo que a eso era y que tiene mucha razón el doctor

CONCEJALA ILEN SAEZ

Yo solo para terminar y para que puedan seguir opinando los concejales solamente pedir dos cosas si es posible que a lo mejor ese protocolo de diferencia pudiera estar como puesto en la ventanilla o no sé porque a veces uno necesita decirle porque ha a veces cuando cambian las personas no saben y eso ha pasado entonces si uno dice ah pero aquí dice tal cosa y entonces ah sí y lo otro el protocolo de zona saturada porque no es lo mismo una comuna que no es Zona saturada a una comuna que sí lo es entonces creo que es

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

importante este protocolo de diagnósticos por intoxicación que aparte que a veces no es un evento aquí o sea han sido los eventos porque han sido ya mucho más personas pero diariamente puede ser que estén llegando personas por contaminación entonces sería muy interesante que ese protocolo existiera, gracias alcalde

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien concejala María José Aguirre, concejala Elda, concejala Sandra

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Doctor buenos días felicitaciones por el trabajo realizado esperando que los pacientes y usuarios perciban este avance que en los números es notorio y quiero insistir que aquí se ha logrado un buen equipo y son los resultados de un buen manejo de los problemas a través de soluciones lo cual lo he hecho notar otras veces mis preguntas son cuál es el porcentaje real de pacientes inscritos en Cefsam versus el paciente inscrito y atendido en Cefsam y sería bueno que también pueda especificar respecto a mejora de habilidades blandas con qué indicador está midiendo eso y cómo se está evaluando los ingresos a OIRS a modo de información y entendiendo que los tiempos de espera era es y será una brecha en el servicio y que se generó una estrategia para abordarla qué otras brechas del servicio han podido identificar y si han hecho gestiones para darle soluciones porque a través de este trabajo que han realizado me imagino que han aparecido en nuevas situaciones y por último concuerdo con Ilen será posible que nos hagan llegar los protocolos que tienen el departamento de salud en base al diagnóstico t59

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Directora

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CEFAM

Bueno aprovechar de saludar presidente concejales a la comunidad también y a los asistentes acá del Concejo, bueno ahí concejala usted habló de Cefsam o de SAR porque comentó Cefsam, el número total de inscritos que nosotros tenemos en el Cefsam Concón casi 35.000 inscritos ya ahora en relación a lo mismo que dijo el doctor de la gente que se atiende en el SAR por ejemplo el 70% app son inscritos de son personas que de este número cierto que están inscritos en el Cefsam, hartos ya piensan también que el Cefsam está construido para 20,000 inscritos y tenemos 35,000 ya entonces eso también genera una brecha importante en cuanto a la atención ya eso en cuanto al porcentaje ahora el tema de las habilidades blandas que mencionaba el doctor en su presentación nosotros los estamos abordando en conjunto con la oficina de informaciones ya como bien usted mencionaba a nosotros a través de la OIRS cierto nos llegan tanto los reclamos las felicitaciones las sugerencias y actualmente como nosotros en el Cefsam estamos en un proceso de presentarnos a la acreditación eso nos obliga de hecho a tener un análisis de las solicitudes ciudadanas que llegan o sea los reclamos las sugerencias las felicitaciones ya entonces de esa forma nosotros lo estamos monitorizando cuando por ejemplo un usuario coloca un reclamo ya ese reclamo pasa por un administrativo que lo envía inmediatamente a la persona que está encargada

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

de la oficina de informaciones y con copia a dirección por ende yo como directora leo todos los reclamos todas las felicitaciones todas las sugerencias que llegan y eso se reenvía cierto a la parte a la que están reclamando ya entonces por ejemplo si hay un reclamo de trato o de algún tipo de atención que quizás la persona no está conforme cierto la oficina de informaciones se lo envía a María Inés que es la coordinadora del SAR quien coordina cierto con los médicos o con la persona a la que le colocaron el reclamo por ejemplo la respuesta a esa solicitud entonces a nosotros eso nos sirve como insumo cierto para poder determinar no sé por ejemplo hay este médico o esta persona puntualmente está teniendo muchos reclamos ya qué está pasando con eso ya y también estamos trabajando esto mismo de las habilidades blandas en conjunto con el IST que también nos está aportando en cuanto a capacitaciones para el manejo de ciertas situaciones complejas porque también el hecho de estar en ventanilla tanto en el SAR como en el Some del Cesfam también piensen que a veces hay personas que llegan con quizás no la actitud más idónea claro y aparte que también es un trabajo que uno tiene que estar todo el rato constantemente en la puerta de entrada prácticamente tanto de la atención del Cesfam como del SAR ya así que por lo menos ahí eh se está trabajando en cuanto a eso el protocolo del t59 que mencionó también o sea eso lo vamos a trabajar con el director del departamento de salud y también quería complementar que este trabajo no es tan solo de nosotros sino que es acompañado también con lo el trabajo que se hace sobre todo con la seremi ya nosotros tenemos contacto con el departamento de epidemiología de hecho están trabajando en una plataforma que la están actualizando donde se reportan todos estos casos, la idea es poder hacer un seguimiento y eso principalmente están abordando las comunas que mencionó el director que son Concón Quintero y Puchuncaví eso

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Muchas Gracias

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Me faltó saber si han aparecido nuevos problemas situaciones que ustedes tengan que abordar a través de este estudio y soluciones que han puesto

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Bueno si la verdad es que

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

del servicio en el fondo

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Sí o sea siempre van apareciendo aparte de que también o sea como estamos también con esta el desafío de la acreditación hay mucho que tenemos que trabajar en cuanto a protocolos internos y también en modificaciones que van que de hecho ustedes van a ver que va a sufrir el Cesfam ya ahora aparte de eso también tenemos el tema de la licencias médicas ya tenemos muchos funcionarios con licencia médica entonces estamos viendo en conjunto con el equipo y también desde el servicio de salud hay un programa que se llama

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

saludablemente que busca también ver por qué los funcionarios están con licencia médica y poder hacernos cargo de eso también ya pero en general en salud siempre han existido muchas licencias médicas y eso mismo también como hay una rotación de personal dificulta un poco la continuidad de ciertos procesos por lo mismo y también que va de la mano al proceso de acreditación se está fortaleciendo todo lo que es la inducción y la orientación de los funcionarios nuevos que llegan por ejemplo en el SAR desde que está el Dr. Kong cierto cualquier médico nuevo que llega al SAR pasa por una inducción que la realiza él entonces así sabemos que el médico que va a llegar cierto va a conocer cuál es el funcionamiento los protocolos etcétera y en el Cesfam pasa exactamente lo mismo ya para no tener esos problemas

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE
Y protocolo, entrega de protocolo el 359

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM
Sí

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE
Lo podemos tener, podemos tener sí

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Director con micrófono por favor

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD
Con respecto al protocolo eso se está trabajando desde el año pasado con la unidad de epidemiología y salud pública que nosotros tenemos en el Cesfam Desam ya este año en nuestro plan de salud comunal está también la implementación y el trabajo ya con el Dr. Roberto Garnham estamos trabajando el tema del protocolo y el y el acercamiento a las unidades educacionales pero solamente esperamos esa retroalimentación porque muchas veces no hay una disposición al trabajo en conjunto porque sabemos que los tiempos están muy acotados pero sí nos tenemos que dar el tiempo poder trabajar y los protocolos por intermedio del presidente del Concejo se les van a entregar como corresponden y una vez que ya estén realizados

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE
Muchas Gracias

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Perfecto concejala Elda Arteaga

CONCEJALA ELDA ARTEAGA
Gracias presidente, Gracias doctor Ramon por su excelente presentación la verdad que es un lujo como usted mismo lo dijo, ay que decirlo mencionar que un doctor de la categoría que usted tiene porque además fue fundador CEO de la plataforma doctor 911 y eso ha tenido un tremendo éxito y como médico cirujano y urgenciólogo realmente se ha hecho un tremendo trabajo y cuando hablamos de profesionalizar creo que estamos por buen camino así que gracias

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

por eso, mi pregunta va enfocada a la parte de categorización la persona que está en ventanilla categorizando tiene que ser necesariamente alguien que tenga conocimiento de enfermería auxiliar paramédico o puede ser un administrativo que se guíe por las pautas que entrega el minsal porque por qué le hago esta consulta porque normalmente nuestros vecinos nuestros usuarios yo personalmente porque también soy usuaria del SAR y del Cesfam cuando llegan a ventanilla dice claro es que la persona que me atendió no se dio cuenta lo mal que yo estaba o me dejó al final y pasó a alguien antes que yo porque la persona que estaba en la ventanilla no es una enfermera o no es un médico entonces no sabe categorizar entonces mi pregunta va enfocada a eso la persona que categoriza realmente tiene que tener una mirada clínica o puede ser un administrativo o administrativa que tenga solamente una inducción con respecto a estas pautas de categorización

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Bien primero que todo agradecer por sus palabras para mí es un honor estar acá en Concón yo se lo he dicho a los directores a la Mane a mi equipo al alcalde y ahora se lo digo a usted yo estoy muy feliz de trabajar acá me vine a vivir acá hace un poco más de un año y ha sido una gran experiencia poder contribuir directamente con la comunidad que es algo que a mí me mueve mucho, bueno dicho eso lo de la categorización es importante hacer el hincapié que hay dos fases la primera fase es la admisión la admisionista es una persona administrativa que es únicamente quien hace el registro de los datos y la inscripción eso no tiene valorización clínica aún en el momento de que se inscribe se nos va llenando una lista que nosotros vemos todo desde el Desam para abajo lo estamos viendo en nuestra página en tiempo real y luego pasa al categorizador, ese categorizador si es profesional de la salud ya sea enfermera o técnico paramédico y más allá de la interpretación personal existe unos espacios en blanco que eso únicamente va relleno y obviamente el ojo clínico lo pone en caso de que esté sospechando que algo grave pasa de suceder eso supongamos que alguien que se ve grave se pasa inmediatamente a box de reanimación y se avisa al médico por lo tanto los pacientes graves siempre van a ser identificados una vez que lleguen a la puerta o a través de una ambulancia pero la parte de la admisión que es la primera la gestión administrativa no lleva carácter clínico eso es super importante diferenciarlo

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Qué bueno clarificar doctor y aquí a todos los miembros del concejo porque normalmente nuestros vecinos cuando llegan al SAR con la primera persona que ellos ven es la persona que está en la ventanilla entonces muchas veces culpabilizan a esa persona de su no atención inmediata porque creen que esa persona dijo que no era tan grave o tan urgente su atención entonces bueno clarificar que la persona que está en ventanilla es la puerta de ingreso pero solamente llena datos y que hay una persona que sí es de la parte médica que es la que categoriza así que muchas gracias por la aclaración

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Exactamente

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
PRESIDENTE DEL CONCEJO
Bien concejala Sandra

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Gracias presidente, primero que nada saludar a al director de salud que se encuentra acá en nuestra mesa de concejo y al doctor Ramón Kong por su presentación su claridad y por su profesionalismo creo que es sumamente importante presidente las estadísticas y los datos que no entregado en esta presentación me quedo sobre todo con los 57% de atención que se ha reducido los tiempos de espera creo que eso es una alegría enorme para nuestra comunidad ya que durante muchos años el servicio de salud público ha sido criticado por las largas esperas y recordemos que en redes sociales años atrás uno de los grandes conflictos y problemas que tenía esta comuna era justamente la atención en el área de urgencia y después de muchos años hoy día escuchar estos datos que si bien no ha sido fácil el director acá lleva muchos años en servicio de salud ha sido un trabajo constante un trabajo también dentro de los equipos de salud y creo que también ha sido un trabajo importante de transmisión a la comunidad para que estos datos y esta información que nos entregan hoy día se haga realidad insisto manifestar y lo he reiterado porque he visto los cambios y también el ambiente que hay en el servicio de salud se siente desde el minuto que entra en las diferentes áreas en el SAR que estuve la semana pasada en el área de salud donde se atienden los pacientes se siente un ambiente diferente y creo que eso es sumamente importante para la buena atención de nuestros usuarios los ambientes de salud son favorecedores justamente de una mejor atención más aquellos personas que van justamente al servicio de salud con alguna dolencia o alguna problemática que creo que es sumamente grato que alguien te reciba con una sonrisa con un buenos días o con un buenas tardes eso es sumamente importante sobre todo cuando uno está sufriendo con el cuerpo, creo que es importante las cosas que se han mencionado mencionar mis colegas sobre todo con los protocolos y creo que los protocolos no solamente deben ser entregados acá en el concejo ya que nosotros creo que no podemos hacer absolutamente nada si sabemos de un protocolo creo que los protocolos deben ser sociabilizados con la comunidad, así que pedirle presidente una vez que estén estos protocolos que se haga una presentación a las uniones comunales a los colegios a todos tenemos una unidad no es cierto de comunidades cómo se llama las organizaciones comunitarias creo que debería ser ella la encargada de poder entregar a la comunidad estos protocolos con el único fin de que los vecinos estén informados con respecto a categorización también me preocupaba un poco me clarifico gracias a la consulta que hizo la concejala Arteaga creo que es importante también no solo la persona que atiende que tenga sea quien discrimina esta categorización sino que siento que esta categorización debe estar escrita en la sala de espera cosa que los mismos pacientes que asistan estén informados de cuál qué significa esta categorización ah porque pasa que a veces uno va a un servicio urgencia y por la misma ansiedad que produce el estar en un servicio de urgencia ve que otra persona pasa y dice por qué si yo llegué antes pero al estar escrito al estar ahí visualizado uno inmediatamente se auto diagnóstica y dice ah yo vengo por una torcedura de pie y entonces soy c4 c5 y no vengo por no sé una arritmia o

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

un problema distinto creo que es sumamente importante que el paciente que va a la urgencia automáticamente se auto categorice y así le da la tranquilidad también creo que eso es importante y a modo ejemplo agradecer la atención la pronta atención que le hicieron a mi suegro el día miércoles pasado que iba con una hiperglucemia la cual lo estabilizaron rápidamente y gracias a la atención oportuna pudo ser derivado de la clínica así que agradecer el servicio de urgencia una vez más y de todos los funcionarios que no por ser concejala sino que fue directamente como un paciente normal y fue atendido en excelentes condiciones y él hoy día me lo ha manifestado así que muchísimas gracias a todos ustedes

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Concejala Gabriela Orfali

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Gracias Saludo a todos los directores que están acá y público presente en concejo hace tiempo que no se veía tan concurrido el concejo a todos los vecinos de la comuna que están escuchando y espero que hayan escuchado la exposición del doctor Kong sobre el tema de los tiempos de espera en el servicio de urgencia a mí me parece relevante poder determinar la baja y porque eso todos cuando somos pacientes hemos esperado largas horas, yo he esperado hasta 8 horas en un servicio urgencia del cual me fui porque no fui atendida así que la verdad entiendo lo que sucede cuando uno se va con harta desazón por no haber sido atendida pero en relación a eso tengo dos temas quisiera doctor saber de usted me llama la atención que y debe ser una gran motivación venir a atender a un centro de urgencia de una comuna que son de primera instancia que luego son derivados al Fricke cuando escucho su currículum debe ser un gran aporte para los médicos y la organización del Cesfam el que usted esté ojalá que sea usted el gran ganador de lo que con su buen currículum de que lo que usted está dejando acá también usted gane mucho en esa parte, cuánto tiempo semanal está en el servicio de Concon usted, cuántos días viene cuántas horas aporta, cómo es una asesoría lo que usted hace o también atiende o simplemente está detrás viendo cómo se manejan los números me gustaría saber de esa parte de usted

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Doctor

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Bien bueno agradecido por la pregunta primero que todo usted utilizó la palabra ganador a mí me interesa y lo que me mueve es que la gente gane y aquí tenemos un impacto superimportante y por qué yo tengo un gran apego a Concón es porque tenemos la oportunidad de tener una comuna circunscrita a un servicio de salud por lo tanto cambiando las condiciones de ese servicio de salud cambiamos las condiciones para toda esa comuna, eso es algo que en los hospitales es difícil de hacer, por lo tanto, aquí hay desafíos profesionales que son para mí muy interesantes como médico especialista de urgencia yo soy especialista en urgencia desde el c1 al c5 que usted vio ahí sí normalmente en el hospital es donde veo más c1 c2 pero acá es donde se ve c4 c5 qué permite

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

esto, permite colocar academia detrás y por el otro lado yo lógicamente me llevo ese feedback que incorporamos a las funciones y hacemos de que dentro de la organización funcione mejor mi idea es que el día que yo no esté que espero que no sea pronto siga funcionando igual y mejor por lo tanto sepa usted que personalmente ese es mi fin, dicho eso cuál es mi contrato o mi función mi función es a honorario y son 22 horas semanales mi función es referente técnico que es la estructura que existe en los hospitales las clínicas o en el minsal en donde uno participa en todas las políticas internas y externa si es que así se nos pide para que funcione mejor todo un equipo yo superviso el funcionamiento de nuestros 32 médicos y en conjunto con la Mane que es la enfermera supervisora vemos el completo funcionamiento del SAR para que entre el día lunes, martes y miércoles, jueves, viernes, sábado domingo la atención sea de la misma calidad y mantenga los mismos estándares eso es lo que hace una referencia técnica

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Ya o sea usted no tiene relación con lo no está en atención de paciente no

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

También si es necesario yo participo y yo hoy día estoy viendo en la sala de acogida los casos más críticos las situaciones complejas y los pacientes traídos por carabineros

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Ah lo último

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Ah se me olvidaba cuando un paciente entra box de reanimación que es cuando es la situación más grave y extrema yo estoy supervisando y colaborando en dichas funciones que es básicamente lo mismo que haría en el Fricke pero lo hacemos acá por lo tanto tenemos posibilidad de resolver antes y e cuando eso sucede ojo cuando se ocupa el box de reanimación que puede que le toque un día como como paciente y se detiene o se enlentece la otra función es porque precisamente lo están volcados a ese paciente grave y ahí donde se disparan los tiempos pese a eso evitamos superar las 6 horas o las 5 horas en caso de que quede una catástrofe mayor

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Y lo último que quería ya se estableció el tema de la importancia de la comunicación con los pacientes, yo creo que es importante y dado las experiencias que todos podamos haber vivido en el triage porque eso que cuando uno entra te toman la presión bueno y todos los signos y ahí te categorizan de c1 a c5 que creo que es válido poder conocer tu categoría y yo creo que a mí poca después de que yo supe lo que eran las categorías yo ahora empiezo a preguntar en qué categoría estoy para poder estimar los tiempos de espera y poder tomar una decisión la verdad eh yo creo que tal vez a pesar de que se publique podría uno decir oiga c5 esto no? a veces la gente tampoco le importante que cuando uno entre al triage le puedan decir oiga usted c5 y los c5 están en esto porque un c5 claramente está en buen estado de

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

salud con algún dolor que lo hace llegar a la urgencia porque nadie quiere llegar a la urgencia pero en buen estado con niveles de comprensión entonces poder explicarle el c5 y en lo que va los tiempos de espera porque así uno toma está mucho más tranquilo y no hace esto ve que pasa el que llegó después y pasa antes que uno y se genera esta rabia por las redes sociales cuando dicen he esperado y pasaron todo como con injusticia, gracias

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien muchas gracias, vamos cerrando el punto porque nos quedan 15 minutos concejo y tenemos otro punto más, sí concejala

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Super corto cuántos casos c1 tienen aproximadamente

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Varía entre uno y seis al mes

CONCEJALA ILEN SAEZ

La última pregunta de un vecino dice los que nos acabamos de vacunar para el COVID con la bivalente últimos dos meses debemos de inmediato vacunarnos contra la pirola o cuándo

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Déjeme buscar en Google

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Lo que sucede con la nueva campaña de vacunación está recién en baja esta semana recién se está incorporando por lo tanto para los pacientes recién vacunados por lo general se esperan 4 meses, pero vamos a ver qué es lo que dice minsal

PRESIDENTE DEL CONCEJO

yo espero no entrar en emergencia de nuevo

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Menos mal que se llama pirola, mira pasamos del perro de la muerte a la pirola

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Doctor puede tomar el micrófono, pero efectivamente

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Efectivamente ahora le pusieron recuerden que la penúltima se llamó como el perro de la muerte y ahora pasamos a la pirola estamos, la pirilacha la siguiente

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Perro de la muerte, qué era perro de la muerte

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS
Sí era otra variante

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien muchas gracias la verdad es que nos quedan 15 minutos de concejo hay concejales que tienen compromiso a las 11 entonces vamos a pasar al punto siguiente por favor. Doctor Kong, le agradezco su presentación la verdad que nos deja bastante conforme creo que hay una mejora importante también destacar algo el uso de las motos con los agentes de comunitarios de salud también ha reducido el número de atenciones que llegan directo al SAR toda vez que son atendidas en terreno, por lo también es un factor importante el despliegue de salud que hemos estado teniendo con estos agente cierto y que vienen dos más, sí vienen dos más por lo tanto es una muy buena noticia

RAMON KONG – MEDICO URGENCIAS

Agradecer alcalde a usted al concejo a la comunidad de sus casas por permitirnos primero que todo participar dentro de la comunidad de salud que siempre un área muy sensible pero muy bonita poder exponer nuestro resultado el día de hoy dejo desde ya el compromiso para verlo a mitad de año o cuando ustedes quieran cómo van los avances esto es continuo nosotros estamos monitorizando continuamente y así tener una comunicación de acuerdo a los puntos que también vayamos levantando así que agradecidos

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien gracias doctor, bien algo también muy importante que ha sido parte también de la estrategia de mejora por parte del Cesfam y servicio de salud Viña del Mar Quillota y también de la seremi es que vamos ahora y le voy pedir también al director y la directora que nos pongan en contexto la presentación de lo que implementaremos en la comuna que es la telesalud y nos presente por supuesto nuestras visitas que hoy día nos acompaña así que director por favor

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Si super breve por un asunto de tiempo entendemos que también es tan importante esta presentación, de telesalud nos acompañan por parte del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota Monserrat Ballester y Francisca Beiza y nuevamente también acompañado por nuestra directora sin más prefiero mejor que ellas hagan la presentación de que se trata el modelo que se va a implementar en nuestra comuna y agradecemos también al servicio de salud que creyeron en nuestra apuesta y vamos ahí le van a decir cuántas comunas ya están implementados y yo creo que somos una de las que continúa

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Un poquito más cerca por favor les pido un favor para registro en acta le pueden dar su nombre y su cargo sí gracias

MONSERRAT BALLESTER – ENFERMERA

Buenos días a todos los presentes nos encontramos aquí Francisca Beiza informática biomédica implementadora del servicio de salud y Monserrat

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

Ballester enfermera referente de salud digital quien les habla en esta oportunidad nos acercamos acá a mostrarles lo que es lo la gestión remota de la demanda denominada telesalud ¿qué es esto? ¿es qué es telesalud? es una estrategia de gestión remota de la demanda que se basa en la priorización del riesgo y necesidades de la salud de las personas y que se apoya tecnológicamente en una plataforma de fácil acceso y uso la plataforma de acceso es telesalud y qué es lo que busca esto es acercar la atención de los usuarios y facilitar la priorización de la demanda de los equipos de salud en los centros de atención primaria ¿cuáles son los objetivos de esta plataforma? es promover el modelo de gestión remota de la demanda en los establecimientos de APS contribuir a una acceso y oportunidad de atención de salud, optimizar recursos y la eficiencia de la oferta de las prestaciones del centro de salud y facilitar la toma de decisiones a través de la generación de datos información estadística e indicadores relativos a la gestión realizada todo esto lo arroja la plataforma de telesalud, que antecedentes tenemos la plataforma de telesalud comenzó en el año 2020 a cargo de la organización Panamericana de la salud y de la OPS y con la colaboración de la escuela de la salud pública de la Universidad de Chile y el servicio Metropolitano Sur durante el mes de marzo del 2022 se puso la disposición de esta plataforma para todo el país es así como el sistema se traspasa a los servidores informáticos del departamento de salud digital al cual nosotros pertenecemos ya, los datos a nivel nacional es que esta plataforma de telesalud está presente en 137 centros de APS en los 22 servicios de salud a lo largo del país hoy por hoy se cuenta con más de 3000 profesionales Triajistas disponibilizados en la plataforma y están habilitados para poder recibir esta demanda y poder gestionarla se han recibido más de 1.900.000 solicitudes en la plataforma y el cerca del 94% de estas solicitudes han sido resueltas, el 64% se resuelve antes de los 7 días y el 14% se resuelve por contacto telefónico es importante mencionar que estos datos son al 13 de noviembre del 2023 dentro de la comuna pionera la apertura de esta estrategia se encuentra Olmué con el Cesfam Manuel Lucero, entonces este Cesfam fue aperturado el 28 de julio del 2023 en el que se han generado 1094 solicitudes de las cuales 650 han sido solicitadas para atención a la fecha el 58,4% de estas solicitudes gestionadas han sido derivadas a médico el 30,3% son derivadas a otros motivos quiere decir renovación de receta consulta eh actualización de información del de los consultantes etcétera y el 7,9% derivadas a dental a atención odontológica y el 3,4% han sido derivadas a matrona esto es del universo de los 650 personas que han recibido las solicitudes ¿qué tipo de cierre se encuentra dentro de la plataforma en Olmué? estos datos son actualizados al día de ayer y dentro del porcentaje del tipo de cierre el agendado para la atención presencial es de un 84,2 % esto puede se puede visualizar como un alto porcentaje que igualmente necesita atención presencial pero hay una gestión de la demanda por debajo de este porcentaje en el cual el 7% de este restante es solucionado a través del contacto telefónico ya es importante mencionar que se deben cautelar horas profesionales de la población derivada para la atención presencial porque esto es una forma de gestionar la demanda no se le resuelve inmediatamente el problema al paciente esto es una metodología de gestionar la demanda por lo mismo la atención por SOME sigue estando presente esto es solo otra alternativa como les comentaba y eh siempre hacemos énfasis en que se

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

recomienda difundir la estrategia a todo el equipo de salud del Cesfam para que todos estén en conocimiento de esto desde el director del Cesfam hasta siempre nombramos al por qué no importante el mismo Guardia, bueno quiero devolverme en esta diapositiva y bueno mostrarles que el 84% de la totalidad de las solicitudes fueron resueltas para atención presencial pero esto tiene que ver con una brecha que existía en la comuna ya esta plataforma de gestión de la demanda se puede utilizar para para diversos motivos según la necesidad de cada centro entonces en este caso en específico Olmué comenzó disminuyendo la brecha del agendamiento de atención presencial, aquí vamos a continuar con el segundo establecimiento en el cual se ha implementado la estrategia de telesalud dentro de la red del servicio de salud Viña del Mar Quillota, que es la cruz ya, esta comuna no fue elegida al azar para implementar esta estrategia ya que esta está adherida y es un piloto a la PS universal ya el año 2023 se escogieron siete comunas para que fuesen pilotos de la PS universal es decir que todos los usuarios que estuviesen inscritos independiente de cuál sea su previsión pudiesen acceder a esta a la atención del centro de salud ya la apertura de esta estrategia dentro de la comuna fue el 22 de diciembre del año pasado eso quiere decir que no llevamos más de un mes implementando esta estrategia hasta el día de ayer que fueron los datos del corte se han generado 39 solicitudes que la verdad es que para nosotros es bastante bueno porque la difusión de esta estrategia no es de manera explosiva sino que debe ser de manera paulatina cosa que vaya haya una marcha Blanca primero se vayan adecuando también los equipos de salud quienes integran este equipo de telesalud y vayan pudiendo dar resolución a las solicitudes 36 personas de las 39 solicitudes han solicitado atención qué quiere decir eso que desde las 39 puede que se haya repetido más de una vez una persona en realizar la solicitud aquí vamos a ver un dato que vamos a poder ver que son 33,3 % para los distintos prestadores 33% de persona solicitó una atención a médico 33% también a dental y el otro 33% a matrona ahora le vamos a explicar bien qué es lo que es esta estrategia de telesalud ya como les mencionaba anteriormente Monserrat la estrategia de telesalud es una estrategia en apoyo a la gestión de la demanda y a través de una plataforma, la plataforma es telesalud y es en donde el usuario como pueden ver aquí en el primer paso el usuario es quien ingresa una solicitud a la plataforma en donde primero ingresa sus datos personales, luego datos demográficos, datos de contactabilidad porque esto es muy importante ya que va a haber un contacto directo con los profesionales y por último cuál es el motivo de esta consulta ya puede ser que sea un motivo de atención médica quizás alguna solicitud más administrativa renovación de receta revisión de algún examen entre otras cosas entonces el paciente en este caso va a generar la solicitud y va a enviarla y va a haber un profesional dependiendo de lo que se establezca dentro del centro quién va a recepcionar quién va a recepcionar las solicitudes ya el profesional en este caso lo hemos hablado nosotros con lo hablamos con Valeria con los directivos y establecimos que en un inicio iba a ser médico de una odontólogo y una matrona o un matrón ya entonces ellos van a ser quienes van a recepcionar esta solicitud y van a visualizar la solicitud van a ver la ficha clínica del paciente que esto es muy importante visualizar los antecedentes previos del paciente y en el caso de que sea necesario se van a contactar con el usuario ya el mismo médico matrón u odontólogo se van a

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

contactar con el paciente y van a ver si es que bueno primero se les da una prioridad puede ser prioridad uno prioridad dos o prioridad tres y se le puede dar una resolución a esta solicitud muchas veces puede ser que la solicitud sea una renovación de receta y en este caso si es que ya está todo en orden ya van a poder realizar la renovación de receta sin tener que acudir al mismo centro por ejemplo, ya o por ejemplo puede que realmente necesite una atención presencial pero no te va el paciente no va a tener que dirigirse al centro solamente y únicamente para poder pedir esta hora ya. Aquí como dice entonces puede ser una resolución remota puede ser una agenda presencial o puede no aplicar a esta solicitud y se le entrega sí o sí una respuesta al paciente el equipo de telesalud dentro del centro van a ser los triachistas, los administrativos el gestor de casos y el supervisor ya, el triachista como les había mencionado es el profesional del área quien va a analizar el motivo de la consulta y va a poder dar resolución bueno priorizar y dar resolución entonces a la solicitud, el administrativo va a ser quien en el caso de que no se pueda resolver inmediatamente la solicitud genere el agendamiento para poder entonces atender al paciente el gestor de casos va a ser quien va a haber casos un poco más específicos que necesitan un poco más de complejidad y el supervisor va a ser quien va a estar visualizando entonces toda la reportería cómo está funcionando esto y si es que se requiere hacer entonces alguna modificación que quizás en el esquema que actualmente existe que quizás no sé se necesitan se requieren más horas de médico se requieren menos horas de médico entre otras cosas aquí cuál es la característica de la plataforma el acceso es desde cualquier dispositivo electrónico que tenga internet ya es superimportante que tenga internet puede ser una tablet puede ser un teléfono celular puede ser un computador tiene la disponibilidad de ingreso de 24 horas los 7 días a la semana o sea yo puedo un día domingo acordarme que necesito renovar una receta un domingo o un sábado en la madrugada y yo puedo generar esta solicitud la diferencia es cuando me van a responder pero siempre se va a poder generar la solicitud ya disponible acceso con clave única no es obligatorio acceder con clave única pero si accedemos con nuestra clave única vamos a poder tener el historial de todas nuestras solicitudes ya la posibilidad de contar con registro de solicitudes históricas que era lo que les mencionaba eh ingreso de datos personales solo primer acceso aquí no lo vemos pero el formulario tiene los dos primeros apartados que son de solo de datos personales del paciente que sí o sí se tienen que consultar en una primera instancia luego, al generar la segunda solicitud ya no va a ser necesario registrar todos estos datos sino que solo vamos a tener que como dice aquí en la parte en la imagen solo registrar el detalle de la solicitud cuál es el tipo de prestador el motivo de la consulta la especificidad de la consulta e información adicional el ingreso de datos no perdón la entrega del código de seguimiento esto es super importante ya que el paciente va a poder visualizar en qué estado se encuentra su solicitud ya si es que fue ingresada si es que ya se está viendo y obviamente si es que ya está finalizada ya esto le da mucha más interacción y mucho más empoderamiento al paciente, bueno esto más que nada es que hay un AGL asociado a telesalud que es que hay fondos asociados a este en Concón aún nos encontramos en la primera fase como de levantamiento de la información capacitando a los profesionales y se pretende realizar la apertura el 27 de febrero del 2024 esa sería la apertura de la marcha

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARÍA MUNICIPAL

blanca en donde ahí se apertura la estrategia para poder ingresar las solicitudes por parte de los pacientes, anterior a eso la idea es que o sea tenemos que hacer un plan para poder difundir esta estrategia para que los usuarios puedan saber de lo que se trata y cómo utilizarla también ya y estamos en proceso de eso de entablar una un calendario de capacitaciones y como les mencioné anteriormente inicialmente se contará con triachistas médico odontólogo y matrona y en un inicio la estrategia se va a dirigir a la población mayor de 60 años para luego ir avanzando con la población juvenil, la idea es que en un inicio o sea se va a aperturar y va a estar dirigida más a las personas de 60 años o más y de manera paulatina vamos a ir evaluando se va a ir evaluando y se va a ir aperturando y ampliando el rango de etario bueno a modo de resumen los beneficios a la población es que se gestiona la demanda de acuerdo a la priorización de atención todas las solicitudes son atendidas por los distintos triachista esto es super importante no hay ninguna solicitud que no se va a responder ya todas las solicitudes se van a visualizar y van a ser gestionadas por los profesionales existe una coordinación con el some a la atención presencial sí o sí siempre se va a llamar al paciente en el caso de que se tenga que agendar la comunidad siente más cerca la atención de salud disminuyen las filas de la lista perdón las filas de espera a primera hora en la mañana para una atención presencial que puede ser resuelta a través de telesalud eso se va a ir viendo obviamente de manera paulatina cómo no se preocupe eso se va a ir viendo de manera paulatina obviamente pero esa es la idea que el paciente muchas veces no tenga que movilizarse para poder acceder a una atención y también que quienes sí se movilizan y llegan al Cefam puedan tener su atención oportuna y su respuesta eso muchas gracias

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Sí había pedido primero la palabra la concejala Sandra, concejal Fernández, concejala Aguirre, concejala Sandra

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Gracias presidente bueno primero agradecer la presentación creo que son excelentes noticias para la comuna de Concón y va en la línea justamente de la de la modernización y de la buena y pronta atención para nuestros usuarios pero creo que hay que visualizar también otros puntos otros aspectos si bien ha sido sumamente claro todo el proceso que nos han presentado pero yo quisiera solicitar que para que esto funcione hay que analizar también el radio de cobertura de la empresa que suministra el servicio internet en la comuna nuestra ciudad tiene graves problemas de cobertura y de señal en WiFi por lo cual no nos podemos crear que permitir que un paciente no sea atendido por falta de señal en ese aspecto eh lo comento porque me ha tocado eh vivirlo principalmente en zonas como en el sur del país principalmente en Chiloé las islas donde el servicio de salud ha hecho una licitación se le adjudica la licitación la cobertura wi-fi una determinada empresa pero no analizan si efectivamente la empresa da eh cobertura en las áreas que están estimadas para dar el servicio por lo tanto no quiero que suceda eso acá en nuestra ciudad por lo tanto quisiera dejar eso comentarlo para evitar ese tipo de situaciones y también considerar que somos una ciudad costera la cual tiene fuertes temporadas de viento y el viento también dificulta la señal creo que lo

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

que estoy diciendo son cosas como para adelantarnos a situaciones que a futuro puedan suceder porque son cosas que pasan en nuestra ciudad con el objetivo principal de que estoy dando conocer esto es para que siempre tengamos un 100% de atención a los usuarios que a futuro van a ocupar esta plataforma eso señor presidente

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Vamos a una respuesta por favor

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Para para ir clarificando un poco porque a lo mejor se puede malentendido lo que es la presentación y lo que es la plataforma no confundir la telemedicina con la telesalud son dos cosas totalmente distintas lo que se está presentando ahora es telesalud que es un sistema de que me mejora la oportunidad de la atención ya pero no es una atención médica el médico no me va a estar atendiendo no lo va a estar resolviendo no va a estar entonces cuál es la idea es que hay ciertas cosas que son urgentes y hay otras cosas que son digamos que están dentro de la emergencia y otras que se pueden programar tal vez mi atención no requiere una atención de inmediata por lo tanto yo lo puedo resolver por intermedio del telesalud yo voy a hacer mi requerimiento que es por ejemplo una renovación de receta, en ese caso cuando llegue en la plataforma el médico la enfermera perdón el médico el odontólogo y la matrona tiene que ver cuál es el caso yo voy a revisar este caso lo voy a ver puedo tener la comunicación con la persona y decirle sabe qué lo que usted me está expresando es para que yo la tienda mañana por lo tanto venga mañana a tal hora sabe que perdón para terminar sabe que lo que usted me está pidiendo es como puede esperar 3 días así que lo voy a ver en 3 días, ah usted quiere la renovación de la receta se la renueva al tiro el médico se la va a renovar no venga, está hecha la renovación o sabe qué necesito saber el resultado de un examen sabe que el médico se la va a ver al tiro y eso va a estar destinado una cantidad de horas en el día el tema de internet nosotros tenemos la red minsal ya la red minsal si bien es cierto tiene de repente su bemole en cuanto a la conectividad qué es lo bueno de la red minsal es que nos da una seguridad desde el punto de vista de ciberseguridad ya ellos tienen una cantidad de cortafuego algo que permite poder proteger la ficha clínica que para nosotros es algo sumamente importante los datos de los pacientes y sobre todo esa ficha eso depende y está hecho la red minsal tal vez y yo acojo su solicitud y lo vamos a evaluar es ante un caso de que la red minsal se nos caiga tener al menos una plataforma o un servicio que nos cubra y que nos permita poder trabajar ante un evento de la empresa que en estos momento está dando el soporte de la red minsal tener no sé si la competencia o una alternativa que permita poder trabajar así que eso se va a estudiar

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Sí yo lo entiendo director era justamente en base a eso una cosa es la atención que no está en discusión, sino que es al servicio que entrega si la red minsal ah si bien es está todo hecho a través de del ministerio, pero hay alguien que se adjudicó esa licitación si lo que solamente estoy pidiendo de que esa empresa se analice la cobertura que tiene acá en nuestra ciudad

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD
Esa la red minsal la visita el minsal

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Eso lo licita el minsal y por qué lo digo porque yo he estado y lo vuelvo a repetir en zona donde efectivamente en las islas en Chiloé que está la telemedicina es fantástico, pero no la pueden usar porque no hay cobertura entonces ahí la persona que licita claro le hizo perfecto la licitación a través del escritorio, pero no fue al territorio a ver y verificar cuál es la problemática que tiene esos sectores entonces yo no quiero que eso suceda acá en nuestra ciudad nada mas

CONCEJAL ALBERTO FERNANDEZ
Señor presidente

PRESIDENTE DEL CONCEJO
Concejal

CONCEJAL ALBERTO FERNANDEZ

Qué bueno que se esté haciendo esto telesalud porque realmente los que somos mayores de 60 años realmente muchas cosas vamos a poder solucionar inmediatamente que es lo que es lo que no cierto nuestros adultos mayores de nuestra comuna necesitan ya una receta o tiene que ir, tienen que dar los medicamentos y así va a ayudar no es cierto a descongestionar no es cierto nuestro consultorio, mi pregunta es estos este estos triachistas esto administrativo este gestor de caso el supervisor quién los va a pagar lo va a pagar salud me refiero o nosotros mismos vamos a sacar nuestros recursos para poder no es cierto ayudar no cierto a poder resolver los problemas que no tiene nuestra comuna vamos a sacar nuestros recursos de nuestra comuna para poder ayudar no cierto este telesalud o los recursos vienen ya del Ministerio de minsal viene entregado es mi pregunta la segunda la segunda pregunta hay un tope de llamadas diarias para poder atender, va a haber horario flexible para poder atender ya porque es sumamente importante porque si está el médico el médico no vamos a tener las 24 horas me entonces yo creo que ha va a haber un horario que yo insisto director y directora cuando hacemos este tipo de situaciones en nuestra comuna para mejorar lo mejor hay que informar y cómo hay que informar los primero los colegios de nuestra comuna entregar a cada niño que llega a la casa diciéndole todo este programa que se ha implementar en nuestra comuna que es en beneficio no es cierto en beneficio de sobre todo los mayores de 60 años porque ahí paulatinamente lo que acaba decir la señorita paulatinamente no es cierto va a ir bajando hasta la juventud entonces esas son mis preguntas mis apreciaciones son esas

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Sí concejal le comento lo que pasa es que esta nueva implementación del sistema de telesalud se utilizan las mismas horas que nosotros tenemos de profesionales en el Cesfam o sea qué significa eso nosotros en primera instancia como no sabemos cuánto va a ser la demanda que vamos a tener y por eso lo dejamos para los mayores de 60 vamos a tener una cantidad de

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

horas médicas bloqueadas cierto para que el médico pueda revisar estas solicitudes ya nosotros ya implementamos un box de telesalud de hecho está en el some o en la parte como del de la esquina cierto donde hay un computador donde el médico puede ver los casos entonces ahí vamos a tener tunos donde va a estar el médico donde va a estar el odontólogo donde va a estar la matrona cierto revisando estos casos que llegan a la bandeja de solicitudes ya ahora esto es como le digo un trabajo administrativo que se realiza o sea el médico no va a estar atendiendo pacientes pero va a estar haciendo esto ya lo que sí viene con montos asociados que es lo que presentaron en una diapositiva las chicas tiene que ver con el AGL que eso es para poder tener el computador la pantalla ese tipo de cosas que se necesitan para que se pueda implementar eso más que nada ya ahora lo que usted mencionaba del horario esto funciona de forma asincrónica qué significa eso usted no llama por teléfono como dijeron las chiquillas esta plataforma funciona 24/7 o sea usted se acuerda a la hora si usted a las 2 de la mañana se acordó que le toca su control de crónico usted se coloca en la página de telesalud hace la solicitud y el médico cuando tenga esa hora administrativa asignadas para revisar la bandeja de entrada el médico le va a responder la solicitud ya así que ojo con eso porque no es que usted llame y por eso no tiene un horario determinado y por eso es 24/7 entonces así nos aseguramos que todas las solicitudes que ingresen sean respondidas

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Tiene la palabra la concejala María José Aguirre y luego la concejala Elda y concejala Gabriela

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Buenos días, muchas gracias por la presentación considero que viene a complementar como gran aporte al trabajo que se está haciendo en salud en Concón y así que son muy bienvenidos y sí muy necesaria la difusión de cómo va a funcionar este sistema para que pueda ser bien aprovechado que en eso siempre se falla un poco ya mi pregunta dos son dos respecto al piloto de Olmué que ustedes muestran se expuso que de los 1000 y fracción e de consultas solicitudes que ingresan 650 son procesadas

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

Ya aquí no lo que pasa es que de las 1094 solicitudes que se realizan hay son 650 personas que han generado estas solicitudes ya o sea que quiere decir que se ha repetido más de una persona al realizar una solicitud

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

y el resto digamos ha sido que

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

¿Cómo? no porque

PRESIDENTE DEL CONCEJO

¿Qué pasa con el resto de las solicitudes?

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

Son 1094 solicitudes y son 650 personas que han realizado todas estas solicitudes, qué quiere decir

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Lo que pasa es que si no me hay personas que no le contestan de inmediato vuelven a hacer la solicitud y si no me contestaron a la media hora vuelve a hacer o muchas veces por equivocación uno puede a veces hacer varios clics y eso hace que la solicitud se vaya repitiendo

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Entonces todas han sido respondidas

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Todas tienen que ser respondidas y por eso se cómo dijo la directora hay tiempo que se va a dejar dentro de los horarios de los funcionarios hay que hay que recordar que punto uno nuestra dotación lo permite hacer cuando se realizó esta solicitud al servicio de poder participar en telesalud primero se vio el tema de los recursos que tenemos la dotación que permite esta digamos sumarnos a esta esta operatividad dos es a solicitud de lo mismo sabemos que tenemos que tener distintas herramientas para dar respuesta a evitar la fila a temprana ahora en la mañana nuestro alcalde nos dijo que eso era prioritario por lo tanto esta es una de las tantas estrategias puedo elegir tengo que tener varias estrategias que poder elegir y esto va a ser una de tantas, la sociabilización de la estrategia y el conocimiento y la claridad la estamos comenzando hoy día con ustedes se habló con nuestro alcalde de poderla presentar y tenemos de aquí al 27 de febrero todo el tema comunicacional para que se vaya entregando bien tengamos el tiempo de respuesta y el día 27 de febrero poder salir ya al aire o en marcha blanca empezando ya a recibir las primeras solicitudes entonces tenemos un tiempo de socialización que nos permita no cometer errores verdad poder tener un tipo de respuesta y consulta poder responder y a lo mejor esta va a ser de una de las tantas presentaciones lo más probable ir a la junta de vecino utilizar prensa y lo demás

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Disculpen por favor es que nos pasamos la hora vamos a tomar el acuerdo porque ya nos quedan solo, ya que pedimos la media hora quedan 10 minutos de concejo tengo que cerrar porque compromiso me dicen algunas concejales y concejales y nosotros también, por favor

SECRETARIA MUNICIPAL

Acuerdo número 12 se lleva a votación la ampliación de los 30 minutos de los cuales solo quedan 10 en votación

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Perfecto

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

última pregunta

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL
Unánime concejala, sí unánime se aprueba

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Ultima pregunta entonces entiendo que no existe una ficha de paciente al solicitar el servicio, sino que es a través tienen una ficha y qué registro de dónde sale esa ficha a nivel nacional

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

La ficha disculpe la ficha que se utiliza es la misma ficha del registro local que actualmente tiene el centro es a modo de complemento se visualizan ambas se visualiza tanto la solicitud que se genera por la plataforma de telesalud y en paralelo se visualiza la ficha

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

De la comuna

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

exacto de la comuna

CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE

Excelente ya muchas gracias

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Y en el caso que no tenga ficha

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Es que todo funcionario inscrito o sea todo usuario inscrito tiene ficha

CONCEJALA SANDRA CONTRERAS

Pero si yo no estoy inscrita

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Es que tiene que inscribirse primero porque es para el usuario inscrito en el Cefam de Concón, exacto

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Perfecto tenía la palabra la concejala Elda por favor y luego la concejala Gabriela

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Gracias presidente, bueno excelente iniciativa yo creo que todos estamos de acuerdo en eso que va a venir a ayudar y a sumar a lo que ya tenemos me queda una duda no sé si no lo entendí bien o también para que los vecinos puedan entenderlo bien, usted dijo directora que durante la atención cierto que están en esta plataforma el médico no está atendiendo pacientes porque obviamente está dedicado a esto, eso quiere decir que vamos a tener en ese lapso sin atención presencial o igual ese médico va a seguir atendiendo porque se entiende como que vamos a dejar de atender acá porque vamos a atender la

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

plataforma no también atendemos igual presencial o vamos a tener otro médico asignado para eso

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Lo que pasa es que bueno pensando en esto mismo porque esta estrategia nosotros las venimos trabajando como de agosto del año pasado de más menos de esa fecha y cuando hablamos también con el director del departamento de salud este año hubo un aumento de dotación ya entonces tenemos este año 2024 más horas de médico entonces ahí vamos a poder compensar las horas de médico que se van a utilizar mientras está resolviendo la plataforma ahora piensa también el tema de que esto es un beneficio porque la persona no va a tener que por ejemplo cosas administrativas doctor necesito un certificado algo tan simple como un certificado que no necesitas que el médico te tome la presión

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

O sacar hora para eso

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

O sacar hora para eso yo lo puedo hacer desde la comodidad de mi casa cuando me acordé y lo otro bueno es que puedo hacer el seguimiento de la solicitud ya ahora algo también que hemos trabajado acá con las chicas del servicio es que esto como saben no es la primera comuna donde se implementa y viene desde la OPS es super secuencial entonces en todos los lugares donde se ha implementado ha funcionado porque tiene esta bajada gradual o sea primero se capacita el equipo después de eso tenemos que elaborar un protocolo después de eso hay que hacer una etapa de difusión con la comunidad de hecho comunicaciones del servicio nos viene a apoyar a comunicaciones acá de la comuna entonces hay todo un proceso de y eso mismo garantiza el éxito

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Directora mira solamente

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Perdón para complementar algo sumamente importante y que yo sé más menos para dónde está apuntando es que claro uno dice esta plataforma me está quitando la oportunidad de la atención de los otros pacientes pero yo creo que es una apuesta que hay que visibilizar lo siguiente la cantidad de horas perdidas que nosotros tenemos viene a solucionar esto, por lo tanto yo creo que al final es una ganancia si bien es cierto puedo estar desprotegido por un lado pero la cantidad de pacientes que yo que solicitan una hora que no encuentran o tan simple porque se consiguieron la receta por otro lado o el certificado por otro lado me deje ese cupo tomado y por lo tanto la cantidad de horas perdidas que nosotros tenemos en el mes va a solucionar este problema entonces al final yo diría que es una ganancia

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Claro entonces clarificando el tema no es que vamos a desproteger en la atención presencial sino por el contrario esto viene a sumar, pero además está cubierto con las horas que ya tenemos para el 2024 que eso es lo interesante
Gracias director

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien antes de dar la palabra tengo una consulta, cuánto es lo que más han demorado por ejemplo en las experiencias previas Olmué u otras respecto a la entrega de una hora hay alguna, por ejemplo, si alguien pide una hora cuánto es el tiempo de demora que existe, si es que hay algún problema si eso se resuelto no

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

Lo que pasa es que a ver existen como habló Valeria hay un protocolo que se genera al implementar la estrategia y dentro del protocolo están los tiempos de espera para poder dar la resolución de esta esto depende mucho de las horas asignadas que tenga el profesional, exacto los días que tenga asignados por ejemplo si se genera una solicitud día viernes en la noche y recién el triachista tiene las horas protegidas para el miércoles martes ya es un poco más amplio pero en promedio yo puedo decir que normalmente no se demoran más de 7 días en dar la resolución en general independiente de que sea la una hora o sea la entrega de una receta renovación de receta o de algún certificado

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Sí por favor

MANUEL CANTARERO – DIRECTOR SALUD

Para complementar también por parte de Francisca y de Monserrat, nos hizo la invitación a conocer el modelo ahí en Olmué, ya nosotros fuimos vimos la realidad nos comunicamos con la dirección del departamento de salud de la comuna y a su vez también del mismo Cesfam y la realidad ellos que tenían probablemente va a diferir un poco de la realidad que nosotros vamos a tener como comuna ya ellos también estaban, están con un problema también más que todo de dotación y probablemente los días que ellos entregaron y que es cierto que puede haber sido que puede ser resuelto en 7 días se vieron con la dificultad de atraso producto de licencias médicas de los triachistas y eso fue lo que dejó sumamente en claro porque hubo un momento en que quedó en el aire la respuesta por falta del personal que estaba con licencia médica ahora en base a la experiencia nosotros ya vimos eso y tenemos ya los relevos en el caso de que esto no ocurra ya porque sabemos que es una debilidad que tiene el sistema cuando son triachistas únicos por lo tanto no vamos que cometer ese mismo error la idea está en que esa lectura sea lo antes posible y que si bien es cierto la solución puede hacer en 7 días es porque el caso puede ser resuelto en 7 días pero hay casos que van a tener que ser resueltos de acuerdo a la interpretación y a la gravedad y por eso es importante revisar la ficha clínica porque uno puede saber cuál es el historial clínico de las personas y cómo se puede entregar

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
PRESIDENTE DEL CONCEJO

Perfecto vamos a dar la última palabra porque estamos a 5 minutos de cerrar el concejo así que y los puntos que queden quedan para el concejo de mañana concejala Gabriela

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Gracias yo la verdad es que encuentro que las iniciativas que salud presenta siempre son positivas siempre son dentro del marco de ir adelantado un camino antes que el resto de la región que es lo que presenta Concón desde que soy concejal el 2016 como usted siempre ha estado a cargo así que la felicitación porque de verdad siempre va un paso adelante pero también hay una situación que se ve que la bajada y el resultado no es tan óptimo como el modelo presentado o lo que ustedes como modelo están queriendo buscar lograr en la población como cuando se instalaban los call center y al final la gente molesta no nunca contesta no llame después no horario saturado eso pasa ahora viene este modelo que yo creo que es importante a mí me queda como duda personal y me están escribiendo los vecinos voy a hacer esa duda de que es importante decir específicamente los trámites o acciones que vas a poder obtener de este sistema de telesalud porque cuando uno habla de telesalud y el que no sabe a mí me pasó hace media hora yo habría pensado en telemedicina entonces telesalud hay que diferenciarlo para que las expectativas de las personas no se vean reflejada en un malestar porque es distinto ir a pedir una receta a esperar y cuánto tiempo el tiempo de verdad que es importante o sea eso tiene que estar super bien comunicado 7 días hábiles usted deberá esperar o los Triajistas atienden martes miércoles por lo tanto si usted hace la petición el viernes va a tener recién una respuesta dentro de un horario el día martes siguiente creo que si no se hacen esas aclaraciones y esas comunicaciones a todos los que, todos nosotros ustedes incluidos pongámonos del otro lado lo único que se logra es visualizar lo negativo y no lo positivo que podía lograr sacarse de este modelo que se instala y que siempre lo tecnológico llama, los Chilenos somos reacios a veces a los cambios entonces lo tecnológico llama también una situación como de que a uno le gusta que la atiendan que tú me mires y me contestes eso, esas situaciones cuando uno no maneja toda la información mi sugerencia es que se pueda revisar bien desde esas líneas de acción que ustedes van a presentar

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Exacto mire concejala como para poder complementar lo que usted nos está consultando por eso viene el plan comunicacional en ese plan viene una bajada a la comunidad y lo que bien usted dice para que la gente no tenga falsas expectativas porque si yo pienso que algo que para mí es urgente por ejemplo un dolor me lo van a solucionar por telesalud lo más probable es que no porque para eso va a estar la atención que usted tiene que ir al SAR por ejemplo o va a consultar a Cefsam pero por ejemplo no sé el concejal acá que siempre cierto nos vemos por aquí va a pedir una hora control de crónico él sabe que le toca control de crónico en marzo, yo perfectamente o ahora en febrero yo hago la solicitud y a él le van a responder en el plazo y va a estar tranquilo porque al final su solicitud va a ser respondida con que le van a decir concejal usted tiene hora para tal día y él no va a tener que estar llamando por

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL

teléfono ir para allá entonces el tema es que en la bajada comunicacional que se va a hacer desde fines de enero y durante el mes de febrero en la comunidad cierto es poder decir, ya esto le va a servir para certificado, para receta para esto, para esto otro

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Esto está hoy día no lo podrían adelantar hoy día cuáles son los trámites que se pueden obtener de la telesalud o hay que esperar un mes todavía para poder definir, está en definición esos trámites

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Lo que pasa es que a medida que vamos

CONCEJALA GABRIELA ORFALI

Porque la gente está preguntando en verdad o ya se generó la necesidad

VALERIA BECERRA – DIRECTORA CESFAM

Lo que pasa que eso viene como en la bajada comunicacional y en ese sentido queremos como seguir los plazos que porque de hecho la chica acá me enviaron una carta gantt en la que nosotros tenemos que cumplir y dentro de eso viene esa parte de la de la bajada como como usted dice así que viene dentro del plan comunicacional porque es super importante para no generar falsas expectativas la gente sepa cuáles son las prestaciones que se van a brindar y también adelantarles que en el corto plazo no tan solo van a ser matrona, médico y odontólogo sino que la idea es también por ejemplo poder ampliarlo a las consultas Salud Mental que sabemos y que de hecho los vecinos nos dicen que es una necesidad ya eso no sé si quieren complementar algo

MONSERRAT BALLESTERO – ENFERMERA

Bueno más que nada que si quieren saber realmente cuál es, cuáles son las prestaciones a las cuales pueden acceder pueden Ingresar a www.telesalud.gob.cl ya y ahí van a poder a no está disponible el establecimiento Cesfam Concón, pero van a poder visualizar exacto el formulario, exacto y van a poder visualizar cuáles son las prestaciones a las cuales van a poder acceder que son estandarizadas a nivel nacional ya entonces ahí van a poder acceder

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Bien cumplida la hora ya así que quiere hacer una solicitud sí vamos a cerrar el concejo en este minuto con última solicitud de una comisión de Dideco que es más o menos urgente

CONCEJALA ELDA ARTEAGA

Sí eso quería solicitar una comisión urgente de Dideco para hoy día las 3 pero vía Online para que no se compliquen, ah tiene que ser presencial de verdad que está el dictamen yo pensé que era solo los concejos no las comisiones es que es que mañana hay consejo 8:30 entonces tenemos que hacerla hoy día

REPÚBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN
SECRETARIA MUNICIPAL
CONCEJALA MARIA JOSE AGUIRRE
Presidente y tenemos comisión control ahora

PRESIDENTE DEL CONCEJO

Vamos a cerrar, vamos a despedir a las profesionales equipo directora, directores director, sí muchas gracias por la presentación esperamos que este proceso alga lo mejor posible así que muchas gracias por su disposición y que tengan un buen día, bien siendo las 11 de la mañana y cumplida la misión se cierra la sesión del día de hoy




MARÍA LILIANA ESPINOZA GODOY
SECRETARIA MUNICIPAL