

APRUEBA POLÍTICA DE CALIDAD COMUNAL

009432
DECRETO EXENTO N° _____ /

LA UNIÓN, 07 SEP 2023

VISTOS:

Las facultades que me confiere la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones.

El Decreto Exento N°2985 de fecha 24 de marzo de 2023, que designa Alcalde Subrogante a don Patricio Contreras Cárcamo.

El Decreto Exento N°5260 de fecha 12 de mayo de 2023, designa a doña María Paz Elgueta Muñoz, como Encargada de Calidad Comunal.

CONSIDERANDO:

Que, existe la necesidad de definir la Política de Calidad Comunal del DESAM de La Unión.

DECRETO:

1.- **APRUÉBASE**, la Política de Calidad Comunal del Departamento del Departamento de Salud Municipal de La Unión.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.



MÓNICA DÍAZ OJEDA
SECRETARIA MUNICIPAL



PATRICIO CONTRERAS CARCAMO
ALCALDE (S)

PCC/MDO/MGD/dmv

Distribución:

- SSV Los Ríos
- Archivo Decreto
- Archivo Salud.



@muni_lu




@imunitaunion



@munilaunion


www.munilaunion.cl

	Unidad de Calidad Departamento de Salud Municipal. La Unión Política de Calidad Comunal	Edición	Primera
		Fecha	abril 2023
		Páginas	1 de 8
		Vigencia	abril 2028

POLÍTICA DE CALIDAD COMUNAL


Primera Edición. Vigencia abril 2028

<p>Elaborado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p>E.U. Constanza Herrera C. Encargada de Calidad CESFAM La Unión</p> <p style="text-align: left; margin-top: 20px;">Fecha: marzo 2023</p>	<p>Revisado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p>Kiga. María Paz Elgueta M. Directora (S) CESFAM La Unión</p> <p style="text-align: left; margin-top: 20px;">Fecha: abril 2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p>E.U. Mirtha García D. Jefa DESAM</p> <p style="text-align: left; margin-top: 20px;">Fecha: abril 2023</p>
---	--	--

 LA UNIÓN	Unidad de Calidad	Edición	Primera
	Departamento de Salud Municipal. La Unión	Fecha	abril 2023
	Política de Calidad Comunal	Páginas	2 de 8
		Vigencia	abril 2028

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MISIÓN Y VISIÓN	4
2.1. Misión y Visión Ilustre Municipalidad de La Unión	4
2.2. Misión y Visión CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann	5
2.3. Misión y Visión Equipo de Calidad Comunal.....	5
3. VALORES.....	6
3.1. Organizacionales y relacionales	6
3.2. Técnicos	6
4. POLÍTICA DE CALIDAD	6
5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	7
6. ALCANCE.....	7
7. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS	8
8. REFERENCIAS	8

	Unidad de Calidad Departamento de Salud Municipal. La Unión Política de Calidad Comunal	Edición	Primera
		Fecha	abril 2023
		Páginas	3 de 8
		Vigencia	abril 2023

1. INTRODUCCIÓN


La comuna de La Unión, que se encuentra ubicada en la provincia del Ranco, en la Región de Los Ríos, cuenta con una superficie total de 2137 km². Esta comuna representa un 0,21% de la población nacional y un 9,8% de la población regional con un total de 38.036 habitantes (CENSO, 2017).

La comuna de La Unión presenta una tasa de natalidad menor a la tasa regional y a nivel país. Respecto a la tasa de mortalidad general y la tasa de mortalidad infantil, nuestra comuna se encuentra por sobre el nivel regional y el nivel nacional. La población de 60 años y más de la comuna, alcanza un 19,1%, lo que es superior al porcentaje regional (CENSO, 2017).

La Unión se considera una comuna rural con un 29,9% de ruralidad y pese a que va en disminución respecto al año 2013, es importante tener en considerador la alta dispersión geográfica que se evidencia en la comuna. De acuerdo a reportes estadísticos, las principales actividades económicas son la agricultura, ganadería e industria manufacturera no metálica, siendo una de las principales comunas productoras de lácteos y carnes del país. La tasa de desocupación de La Unión es de un 4,8% (PLADECO, 2019).

En base a datos CASEN (2020), el índice de pobreza de la comuna nos ubica en el tercer lugar de la región y respecto a la tasa de indigencia contamos con el 3,2%, 2 puntos bajo lo regional, pero 4 puntos sobre lo nacional. Sumando a lo anterior, la población inscrita en los Establecimientos de Atención Primaria Comunal, corresponde al 89,5% de la población FONASA, proyectando para el año 2023 una población inscrita validada de 35.479 habitantes. Estos datos expuestos, confirma que los principales prestadores de salud de nuestra comuna son los Centros de Salud Pública. Justificado de esta manera acciones de fomento y crecimiento de la APS comunal, lo que representa un desafío a la hora de garantizar un acceso igualitario a la atención de salud.

La ilustre Municipalidad de La Unión cuenta con un departamento de Salud Municipal, que regulariza el Centro de Salud Familiar Dr. Alfredo Gantz Mann, el que tiene bajo su alero a 2 CECOSF (Dr. Daiber y Los Lagos), 9 Postas de Salud Rural (Pto. Nuevo, Llancacura, Traiguén, Los Esteros, Santa Elisa, Catamutún, Pilpilcahuín, Mashue y Choroico) y un Servicio de Urgencia de Alta Resolutividad (SAR). Adicionalmente, debido a la alta demanda ya expuesta en datos estadísticos, una vez implementado y puesto en funcionamiento la nueva

	Unidad de Calidad	Edición	Primera
	Departamento de Salud Municipal. La Unión	Fecha	abril 2023
	Política de Calidad Comunal	Páginas	4 de 8
		Vigencia	abril 2028

infraestructura del CESFAM, en el año 2019, fue necesario mantener habilitado el edificio antiguo del CESFAM, otorgándole el nombre de "Centro de Salud El Maitén".

En base a las características comunales y poblacionales expuestas, los objetivos estratégicos del CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann para el 2023, que se encuentran en completa sintonía con el DESAM y con la Ilustre Municipalidad de La Unión son:

- a) Tener como objetivo prioritario mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del sistema de salud público de la comuna de La Unión, con aplicación de múltiples estrategias biopsicosociales, extenso trabajo comunitario y fortalecimiento de los lazos con el intersector.
- b) Mejorar la contactabilidad y gestión de requerimientos además de trato a usuarios de nuestra comuna, trabajar actualización de datos, capacitaciones de trato usuario y reforzar red de administrativos de APS local.
- c) Fortalecer unidad de comunicaciones favoreciendo el contacto con la comunidad, además de usuarios internos y externos. Generar alianzas colaborativas para mejorar el flujo de información.
- d) Fortalecer el entorno laboral de los funcionarios de salud de la Comuna de La Unión, a través del acompañamiento permanente del recurso humano.

2. MISIÓN Y VISIÓN


2.1. Misión y Visión Ilustre Municipalidad de La Unión

- **Misión**

"La Unión, es una comuna multicultural caracterizada por su vocación agroalimentaria, donde el uso sostenible de sus recursos naturales y la conservación de su entorno natural, se desarrolla a partir de la puesta en valor de su patrimonio cultural, generando trabajo y servicios que promuevan actividades productivas e innovadoras, en beneficio de la calidad de vida de sus habitantes".

- **Visión**

"Una comuna que resuelve sus demandas ciudadanas, a través del trabajo conjunto entre actores públicos y privados, focalizado especialmente en el desarrollo del turismo, la

	Unidad de Calidad	Edición	Primera
	Departamento de Salud Municipal. La Unión	Fecha	abril 2023
	Política de Calidad Comunal	Páginas	5 de 8
		Vigencia	abril 2028

difusión de los atributos de la comuna y el seguimiento ciudadano de la gestión pública mediante la evaluación periódica de los instrumentos de planificación comunal”.

2.2. Misión y Visión CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann

- **Misión**

“Somos un equipo enfocado en entregar salud con una mirada biopsicosocial a los usuarios de la comuna de La Unión, respetando las creencias e interculturalidad, en conjunto con la Microred de la provincia del Ranco, potenciando el trabajo comunitario con el intersector, promoviendo el bienestar del usuario interno y externo, siendo respetuosos, competentes, resolutivos y éticos”.

- **Visión**

“Ser un equipo de salud integral con enfoque en la seguridad y calidad de las prestaciones otorgadas, posicionándonos como un CESFAM de excelencia en la provincia del Ranco”.


2.3. Misión y Visión Equipo de Calidad Comunal

- **Misión**

“Somos equipos comprometidos con la mejora continua de los procesos asistenciales en todo ámbito de atención, para lograr reducir riesgos asociados a la entrega de prestaciones de salud. Esto se logrará, incorporando y empoderando activa y progresivamente a todos los funcionarios de los establecimientos de salud dependientes de la Ilustre Municipalidad de La Unión, en un marco de mejora continua, acorde al programa de Calidad de nuestras instituciones”

- **Visión**

“Lograr que la salud de las familias de la comuna de La Unión alcance un desarrollo integral, reconociendo la interculturalidad, articulando planes de salud en red, integrados y coordinando con las redes asistenciales e intersectoriales existentes. Además de planificar, desarrollar y controlar la implementación y progreso de procesos en materia de calidad y seguridad en la atención de salud”.

 LA UNIÓN	Unidad de Calidad Departamento de Salud Municipal. La Unión Política de Calidad Comunal	Edición:	Primera
		Fecha:	abril 2023
		Páginas:	6 de 8
		Vigencia:	abril 2028

3. VALORES

3.1. Organizacionales y relacionales

- **Respeto:** Que tratamos a los usuarios, internos y externos, con deferencia y consideración.
- **Integración:** Que aceptamos la diversidad étnica, cultural, sexual, sin distinción de credos religiosos ni políticos.
- **Empatía:** Que nos ponemos en el lugar de nuestros usuarios, para dar una respuesta atinente a sus requerimientos.
- **Solidaridad:** Que nos ponemos en el lugar de nuestros colegas para apoyarnos y acompañarnos.

3.2. Técnicos


- **Competencia:** Que estamos técnicamente calificados para poder ejercer nuestras funciones.
- **Resolutividad:** Que somos capaces de dar respuestas efectivas y eficientes a nuestros usuarios externos.
- **Ética:** Que nuestro actuar se basa en principios de beneficencia y no maleficencia, justicia y equidad social.

4. POLÍTICA DE CALIDAD

Somos un centro de salud de atención abierta de baja complejidad que entrega atenciones de salud basado en el Modelo de Salud Familiar y Comunitario, dependemos de la Ilustre Municipalidad de La Unión y contamos con un SAR, dos CECOSF y nueve postas de salud rural.

Buscamos otorgar una atención integral a nuestros usuarios, incorporando los conceptos de calidad y seguridad como pilares fundamentales de las prestaciones de salud; esto, siguiendo los estándares nacionales de acreditación de calidad para centros de salud de atención abierta.

Como equipo de calidad comunal, buscamos que todos nuestros miembros, profesionales, técnicos, administrativos y funcionarios con otras responsabilidades, tengan como objetivo en lo laboral, realizar su trabajo de la mejor forma posible, basándose en la mejora continua de los procesos y garantizando la calidad y seguridad de ellos.

	Unidad de Calidad	Edición	Primera
	Departamento de Salud Municipal. La Unión	Fecha	abril 2023
	Política de Calidad Comunal	Páginas	7 de 8
		Vigencia	abril 2028

La política comunal de calidad, se resume en los siguientes puntos:


- a) **Acceso a los servicios:** Se refiere a la usencia de barreras geográficas, económicas, organizacionales o lingüísticas a los servicios, incluyendo así, el concepto de equidad.
- b) **Otorgar una atención segura y de calidad,** respetando los derechos de los pacientes y basándose en políticas vigentes del Ministerio de Salud.
- c) **Incorporar a todo el equipo de salud** en el proceso de mejora continua de la calidad y seguridad de las atenciones otorgadas. Utilizando los recursos existentes de la mejor forma para poder producir la mayor cantidad de servicios de
- d) **Capacitación continua** del equipo de salud con el fin de ir mejorando la calidad técnica de todas las prestaciones otorgadas.
- e) **Relaciones Interpersonales:** Considera la comunicación efectiva entre el prestador de salud y el paciente; se basan en el desarrollo de la confianza, respeto, confidencialidad y respuesta a las preocupaciones de los usuarios.

5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- a) Implementar en los establecimientos de salud dependientes del DESAM La Unión, un sistema de monitoreo continuo de la aplicación de políticas de calidad en salud y de mejora constante de ellas.
- b) Cumplir con lo estándares mínimos de calidad y seguridad de la atención exigidos por el Ministerio de Salud para centros de atención abierta.
- c) Instaurar en la conciencia del usuario interno la importancia de la entrega de prestaciones de salud acorde a los estándares descritos, con el fin de resguardar la seguridad de los usuarios.
- d) Entregar un servicio de atención de salud segura, oportuna y efectiva.

6. ALCANCE

La presente política de calidad será aplicable a todos los funcionarios que trabajen en los establecimientos de salud dependientes del departamento de salud de la comuna de La Unión (CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann, Centro de salud "El Maitén", CECOSF Dr. Daiber, CECOSF Los Lagos, PSR Pto. Nuevo, PSR Llancacura, PSR Traiguén, PSR Los Esteros, PSR Santa Elisa, PSR Catamutún, PSR Pilpilcahuín, PSR Mashue, PSR Choroico y Servicio de Urgencia de Alta Resolutividad (SAR)).

	Unidad de Calidad	Edición	Primera
	Departamento de Salud Municipal. La Unión	Fecha	abril 2023
	Política de Calidad Comunal	Páginas	8 de 8
		Vigencia	abril 2028

7. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS

Se realizará un análisis anual de la política de calidad comunal y, de no existir observaciones o sugerencias relevantes, se actualizará el presente documento al cabo de 5 años.

8. REFERENCIAS

- Superintendencia De Salud. Recomendaciones para la Elaboración de una Política y un Programa de Calidad Institucional. Recuperado de: http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articulos-9250*recurso_1.pdf
- Ilustre Municipalidad de La Unión. Plan de Desarrollo Comunal de La Unión 2015-2019. Recuperado de: <https://www.munilaunioninfo.com/mision-y-vision>
- CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann. Plan de Salud Comunal La Unión 2023.
- CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann. Política de Calidad CESFAM Dr. Alfredo Gantz Mann 2018.