

**INFORME REVISION ATENCION
PRIMARIA, SAPU Y EXTENSION
HORARIA DE LOS CESFAM DE
TALCA.**

TALCA, 29 de Agosto 2012.-

DE : AUDITORES

**A : SRA. SONIA MARGARITA MUNIZAGA REYES
DIRECTORA DE CONTROL**

Los infrascritos se permiten informar a Ud., el resultado de la revisión efectuada al cumplimiento del Convenio Programa Servicio de Atención Primaria de Urgencia SAPU y la Extensión Horaria existente en los Cesfam de la comuna de Talca.

OBJETIVO

La presente revisión tuvo por objeto efectuar una evaluación a las prestaciones de salud que se encuentran entregando a la comunidad en los Cesfam de Talca, que cuentan con Extensión Horaria y SAPU.

METODOLOGÍA

La revisión se desarrolló de conformidad con las normas de auditoria generalmente aceptadas, practicándose en consecuencia todas las pruebas necesarias de acuerdo con dicha evaluación. Se aplicó cuestionario a los encargados de la coordinación, revisión de documentación de respaldo y verificación en terreno.

UNIVERSO:

El universo de usuarios del sistema está relacionado al total de personas inscritas en los centros de salud. Para la presente revisión se consideró a todos los servicios de Salud que cuenta con Extensión Horaria y SAPU dependientes de la Municipalidad de Talca.

El resultado de esta labor permitió arribar a lo siguiente:

I.- ANTECEDENTES GENERALES:

Uno de los desafíos de la Reforma de la Salud en Chile incluye el fortalecimiento de la Atención Primaria, que se desarrolla en postas, consultorios, centros comunitarios de salud familiar (CECOF) y centros de salud familiar (CESFAM).

Como es el caso de nuestra comuna, una de estas mejoras, es a través de la Extensión Horaria y el Programa SAPU. Programas que se aplican en 5 CESFAM de la comuna; Carlos Trupp; La Florida; Las Américas; José D. Astaburuaga y Julio Contardo.

En lo que respecta a La Extensión Horaria nos proporcionan cuidados básicos en salud, con acciones de promoción, prevención, curación, tratamiento, cuidados domiciliarios y rehabilitación de la salud; y atienden en forma ambulatoria.

Así como también, el Ministerio de Salud a través del Servicio asigna a la Municipalidad de Talca recursos destinados a financiar el Programa de Servicio de Atención Primaria de Urgencia, SAPU, entre otras permitiendo disminuir las consultas de urgencia en Unidades de Emergencia Hospitalarias.

II.- EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para evaluar el control interno existente en los establecimientos que prestan este servicio de Salud, se aplicó cuestionarios a los encargados de los turnos, esto es de Extensión Horaria y de SAPU, con el fin de obtener información acerca del grado de eficiencia del Control Interno.

El análisis y evaluación del sistema de control interno permitió detectar lo siguiente:

1.- Que si bien existe un Convenio SAPU, este no se ha dado a conocer a los diferentes funcionarios que trabajan en el SAPU. Existe un coordinador Sapu en cada uno de los centros de salud revisados.

Con respecto a la extensión horaria, se coordinan las horas de atención médica durante la jornada de trabajo habitual, quienes normalmente desempeñan la función de coordinador en los cesfam son los administradores y/o directores del recinto, los que a su vez ante cualquier consulta se coordinan con don Jorge Fuentes de la dirección comunal o directamente con el Director Comunal.

2.- El Servicio de Atención Primaria de Urgencia Sapu, debe tener en forma permanente una dotación de personal con contrato de prestación de servicios a honorarios que a lo menos debe incluir: un Médico, una enfermera, un técnico paramédico, un auxiliar y un empleado administrativo pudiendo éste último ser remplazado por un segundo técnico paramédico.

En cuanto, al Programa Mejoramiento de la Atención Primaria, Extensión Horaria cuenta con un médico general, un técnico paramédico, un administrativo y un auxiliar de servicio. Los servicios contratados en este programa incluyen prestaciones a honorarios, contratos con horario diferido, y horas extras cuando corresponda.

3.- De acuerdo a lo señalado por las coordinadoras en general, en esta época invernal aumenta la demanda por prestaciones de Salud, haciendo necesario un mayor número de médicos, existiendo oportunidades que se llega a tener hasta 3 médicos. Sin embargo en los días en que se efectuaron las visitas se pudo constatar que no se observó lo señalado anteriormente.

4.- Los funcionarios de los SAPU registran su asistencia de dos formas: mediante Libro asistencia (firmas) y reloj digital. En el libro de asistencia, firman los médicos y enfermera, en algunos casos los refuerzos, mientras que el resto del personal registra su asistencia en el reloj digital: administrativo, técnico paramédico, chofer si corresponde, auxiliar de servicio.

Igual situación se presenta en el caso de la extensión horaria el registro de asistencia es mediante Libro de asistencia firmas y Reloj digital.

5.- De acuerdo a lo informado por los turnos de Sapu, estos señalan solamente entregar a sus pacientes las dosis iniciales de medicamentos. Siendo las coordinadoras, las encargadas de recibir, mantener y entregar los medicamentos y/o insumos, de acuerdo a la estadística determinada, para lo cual el SAPU cuenta con una bodega de medicamento y/o insumos.

En relación a la extensión horaria, la farmacia de cada Cesfam, funciona de forma habitual hasta las 20:00 hrs.

III.- RESULTADO DEL EXAMEN

En los 5 establecimientos visitados se observó lo siguiente:

A) SERVICIO ATENCIÓN PRIMARIA DE URGENCIA - SAPU

1.- SAPU "CESFAM LA FLORIDA":

1.1.- Control Asistencia:

Funciona en el siguiente horario:

De Lunes a Viernes de 17:00 a 24:00 hrs. Personal Contratado a Plazo Fijo.
17:30 a 00:30 hrs. Personal Contratado Honorarios.

Los Sábados y Domingo de 16:00 a 00:00 hrs.

Se aplicó cuestionario de control interno a la coordinadora del Sapu Cesfam La Florida, Sra. Sorania Ferrada Álvarez.

Se registra asistencia en Reloj Digital y Libro de Asistencia mediante firmas.

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
03/07/2012	JAVIER INDACOCHEA	MEDICO	17:30 - 00:30	SI		S/O
	CRISTINA VALENCIA	ENFERMERA	17:30 - 00:30	SI		Registra ingreso y salida, no siendo la hora de salida
	EMMA MEDINA	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	17:30 - 21:30	SI		S/O
	AMAYA ALVAREZ	TECNICO ENF.N.S.	17:00 - 00:00	SI	SI	Trabajo de 15: a 17, según libro y de 17:00 a 00:00 reloj control.
	PATRICIO RAMIREZ	ADMINISTRATIVO	15:00 - 17:00	SI	SI	Marca hullero entrada a las 15:28 y a las 15:00 firma libro
	CESAR ANDRADE	AUXILIAR	15:00 - 00:00		SI	Ingres y sale con 5 segundos de diferencia.
04/07/2012	LUIS D. MARTINEZ N.	MEDICO	17:30 - 00:30	SI		S/O
	BEATRIZ MORALES	ENFERMERA	17:30 - 00:30	SI		No registra salida
	ALEJANDRA ROJAS	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	17:30 - 21:30	SI		No firma la salida
	ALVARO OSORIO	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	17:30 - 00:00	SI	SI	Firma libro y reloj control.
	PATRICIO RAMIREZ	ADMINISTRATIVO	15:00 - 17:00	SI	SI	Firma libro y reloj control.
	CESAR ANDRADE	AUXILIAR	15:00 - 00:00		SI	Faltan antecedentes
07/07/2012	HERNESTO PATTY	MEDICO	8:00 - 00:00	SI		S/O
	GLORIA MARTINEZ	ENFERMERA	8:00 - 00:00	SI		Anota ingreso a las 8:00, sin registrar salida
	ALEJANDRA ROJAS	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	17:30 - 21:30	SI		S/O
	AMAYA ALVAREZ	TECNICO ENF.N.S.				no registra asistencia en reloj control.
	PATRICIO RAMIREZ	ADMINISTRATIVO			SI	No registra salida
	CESAR ANDRADE	AUXILIAR			SI	No registra salida

Observaciones:

- Llama la atención que la Sra. Sorania Ferrada Álvarez, de acuerdo a contrato tiene destinado a coordinación SAPU 10 horas mensuales distribuidas de acuerdo a las necesidades del funcionamiento del Servicio de Urgencia, Sapu, sin embargo registra un cobro por 14 horas.

- Al momento de la visita 17:45 hrs, la Sra. Cristina Valencia tenía firmado en el libro asistencia tanto el ingreso como la salida, correspondiendo la firma de salida a las 00:30 hrs.

- La funcionaria Amaya Álvarez el día 03/07/2012 registró asistencia en libro de firmas desde las 15:00 a 17:00 hrs. Al mismo tiempo en el reloj control digital entra a las 15:28 hrs, sin registrar salida en este, lo anterior según reporte reloj digital. Reporte reloj digital poco claro.

- Don Patricio Ramírez administrativo, el día 03/07/2012, registra asistencia de entrada tanto en el libro de firmas como en el reloj control, con una diferencia de 28 minutos y la salida según libro 17:00 hrs., posteriormente registra una nueva entrada en el reloj digital a las 18:00. A su vez el día 07/07/2012, no registra salida en el reloj digital.

- Don Cesar Andrade registra en el reloj digital entrada y salida con diferencia de 5 segundos (00:18:22 a 00:18:27), luego el reporte del reloj digital señala hora ingreso y salida 18:00 y 23:00.- No existiendo claridad en el reporte del control. El día 04/07/2012, faltan antecedentes para revisar. Y el día 07/07/2012, registra ingreso a las 08:07 hrs. pero no registra salida.

- Álvaro Osorio, el día 04/07/2012, ingresa a turno según libro de asistencia a las 15:00 hrs y sale a las 17:00 hrs., a su vez en el reloj digital registra entrada a las 16:56 hrs, pero no registra salida.

- Beatriz Morales el día 4/07/2012, no registra la hora de salida, sin embargo en la boleta honorario N°91, en la cual cobra las horas trabajadas en el mes en cuestión, señala haber laborado 7 hrs. ese día.

- La Sra. Alejandra Rojas no firma la salida del día 04/07/2012, al igual que el caso anterior en su boleta de honorarios cobra 4 horas trabajadas ese día, según boleta N°1.

- Gloria Martínez en el turno de 16 horas correspondiente al día 07/07/2012, registra en el libro ingreso a las 8:00 y no firma ni registra hora de salida.

Según boleta honorario N°114 efectúa cobro por las 16 horas trabajadas el día 07/07/2012.

- No es claro el registro entregado por la administradora respecto del reporte del reloj digital.
- Durante las visitas efectuadas al Cesfam, se observó gran demanda de usuarios para la prestación de urgencia, público que exigía ser atendido a la brevedad.

1.2- Control y Registro Existencia de Medicamentos e Insumos en Farmacia:

- Se hace pedido a la farmacia central en forma mensual. Una vez recepcionados los medicamentos e insumos en el Cesfam son ingresados a la bodega de farmacia que tiene destinada el Sapu, efectuando registro en tarjeta bincard.
- Lleva una planilla denominada resumen mensual de medicamentos en la cual se registra, código, artículo, consumo saldo y quien lo solicita, esto es, Sapu, Clínica Dental maternidad, Planilla poco clara.
- No se realiza rebaja en forma diaria de las tarjetas Bincard se hace mensual de acuerdo a planilla. Esta rebaja la realizan una vez al mes.
- La planilla mensual elaborada en la farmacia Sapu, para llevar el control de medicamentos es poco clara, no refleja a simple vista la disponibilidad de medicamentos y/o insumos existentes en farmacia a una fecha determinada. No queda claro si se suma lo que quedo del mes anterior más.
- En el Cesfam la florida no se lleva registro durante el turno solo la recepción de bodega central y la salida al turno.

2.- SAPU “CESFAM JULIO CONTARDO”

2.1- Control Asistencia:

Existen dos tipos de registro asistencia, uno mediante libro firma y el otro por reloj digital.

El SAPU funciona en el siguiente horario: De Lunes a Viernes de 17:30 a 00:30 hrs. Sábado, Domingos y Festivos de 8:00 a 00:00 hrs.

Coordinadora Sapu Julio Contardo Sra. Carolina Alejandra Cortes Coloma.

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
03/07/2012	VICENTE I. RIVADENEIRA MONTES	MEDICO	17:30 - 00:30	SI		No trabaja y no se anotó quien lo reemplazaría
	VICTOR POVEDA TUMBACO					Fue el reemplazo del médico Rivadeneira entraba a las 20:00 horas y sale a la 00:00.-
	MACARENA N. CARRASCO MORENO	ENFERMERA	17:30 - 00:30	SI		S/O
	MAKARENA ESPINOZA LEPE	TECNICO ENF.N.S.	17:30 - 00:30	SI		Libro registra entrada a las 18:00 hrs y sale a las 22:00 hrs (refuerzo)
	ROSA YAÑEZ	TECNICO ENF.N.S.	17:30 - 00:30		SI	S/O
	RUDDY MORALES VASQUEZ	ADMINISTRATIVO	17:30 - 00:30		SI	Ingres a las 17:12 hrs y sale a las 00:32 hrs, atraso de 11 minutos. S/O
	JUAN CARLOS MORAGA ALBORNOZ	AUXILIAR	17:30 - 00:30		SI	Ingres a las 17:32 sale a las 00:37 hrs, atraso de 31 minutos. S/O
	GUILLERMO FIGUEROA	CONDUCTOR	17:30 - 00:30		SI	Ingres a las 16:51 sale a las 00:32 hrs, atraso de 31 minutos. S/O
07/07/2012	VICTOR I. POVEDA SANTANA	MEDICO	08:00 - 00:00	SI	SI	S/O
	CAROLINA A. CORTES COLOMA	COORDINADORA	10 HRS MESUALES	SI		10 Hrs, de acuerdo a las necesidades y deben ejecutarse en un horario distinto de los turnos SAPU
	ANDREA SAGREDO SALGADO	KINESIOLOGA	14:00 - 20:00	SI		Entra a las 14:00 y sale a las 20:00
	SANDRA E. FERNANDEZ ROJAS	AUXILIAR	08:00 - 00:00	SI		S/O
	MARIELA ILLANES LEAL	ENFERMERA	14:00 - sin reg.	SI		Entra a las 14:00 hrs y no registra salida

Observaciones:

- Don Víctor Poveda Tumbaco, cubrió el turno de Vicente Rivadeneira el día 03/07/2012, sólo por 4 horas, desde las 20:00 a 00:00 hrs, según consta en el registro de libro de asistencia. Por otro lado registra cobro por 2 horas como refuerzo, del cual no se encontró registro de asistencia. Según contrato su horario de trabajo es desde las 17:30 a 00:30 hrs.

- La Sra. Andrea Sagredo Salgado de acuerdo a contrato el horario de los días sábado y domingo es de 08:00 a 00:00 hrs, registra de 14:00 a 20:00 hrs según libro asistencia, cobra las 6 horas trabajadas.

- Mariela Illanes Leal no registra salida el día 07/07/2012 en el libro de asistencia de firmas, sin embargo cobra y se paga 10 horas. ¿Cómo cobra si no hay registro de salida?

- Se observa en el reporte del Reloj Digital que los funcionarios Ruddy Morales Vásquez, Juan C. Moraga Albornoz y Guillermo Figueroa Zapata, registran atrasos.

- En el reporte del Reloj digital de este Cesfam, tanto en los días 03 y 07 de julio del presente año, se observó que en los antecedentes de algunos funcionarios, falta señalar el cargo.

2.2- Control y Registro Existencia de Medicamentos e Insumos en farmacia:

- Se hace pedido a la farmacia central en forma mensual, y a su vez dependiendo de la demanda se hace un pedido suplementario. La farmacia del consultorio entrega los medicamentos e insumos y registra la salida en la Tarjeta Bincard.
- En el turno Sapu se anota en el Libro de Novedades, enfermera registra la entrega de medicamentos, la coordinadora Sapu rebaja la entrega y cuadra.
- No se lleva registro en tarjetas bincard en el Sapu.

3.- SAPU “CESFAM JOSÉ DIONISIO ASTABURUAGA”

3.1- Control Asistencia:

El horario de funcionamiento del Sapu es de Lunes a Viernes de 17:30 a 00:30hrs. Y Sábado, Domingos y Festivos de 8:00 a 00:00 hrs.

Encargada Sapu el día de revisión Anya Vilches Valenzuela

Al igual que los otros Cesfam existen dos tipos de registro asistencia, mediante libro firma y por Reloj digital. Firman libro los profesionales y honorarios. El Reloj digital los administrativos.

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
04/07/2012	JOHANDRY AMARIS JACOME	MEDICO	17:30 - 00:30	SI		S/O
	EFRAIN E. PATTY AVALOS	MEDICO	17:30 - 21:30	SI		REFUERZO S/O
	ANYA F. VILCHES VALENZUELA	ENFERMERA	17:30 - 00:30	SI		S/O
	GLORIA E. MORALES FIGUEROA	TECNICO ENF.N.S.	17:30 - 21:30	SI		S/O
	PABLO CESAR TORRES OROSTICA	AUXILIAR	17:30 - 00:30		SI	08:24 a 00:44
17/07/2012	PEDRO M. PINTAC LITUMA	MEDICO	17:30 - 00:30	SI		S/O
	JOHANDRY AMARIS JACOME	MEDICO	17:30 - 21:30	SI		REFUERZO S/O
	GLADYS E. ALVAREZ MAYORGA	ENFERMERA	17:30 - 00:30	SI		S/O
	LORENA CACERES ARAVENA	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	SIN INFORMACION		SI	No registra asistencia en reloj digital el día 17/07/2012
	GLORIA E. MORALES FIGUEROA	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	17:30 - 21:30			REFUERZO S/O
	VIVIANA RODRIGUEZ AGUILERA	ADMINISTRATIVO	SIN INFORMACION			No registra asistencia en reloj digital
	RAFAEL ROJAS LOPEZ	AUXILIAR	17:30 - 00:30			07:53 a 00:42

Observaciones:

- Don Efraín Patty Avalos, Médico Cirujano el día a 04/07/2012, cumplió turno de refuerzo (4) horas. Al revisar el contrato se observó que en este no señala los turnos de refuerzo y dice estar contratado para Centro de Salud la Florida.
- Aclarar los horarios de refuerzo, Efraín Patty Avalos, Johandry Amaris Jacome, ambos profesionales Médico y Gloria Morales Figueroa Técnico en enfermería.
- La Sras. Lorena Cáceres Aravena, y Viviana Rodríguez Aguilera no se encontró antecedentes de su horario de trabajo. Y tampoco se encontró registro de asistencia en el reporte del Reloj digital entregado por Cesfam.
- Don Roberto Avilés Iglesias en el momento de la visita realizada el día 07/07/2012, no había registrado asistencia en el libro de firmas, sin embargo se encuentra emitiendo boleta a honorarios (Bol.Hon. N°781) y cobrando 16 horas trabajadas ese día.
- En el reporte del reloj digital de este Cesfam, tanto en el día 04 y 17 de julio de 2012, no se señala el cargo para todos los funcionarios.

3.2.- Control y Registro Existencia de Medicamentos e Insumos en Farmacia:

- La farmacia central entrega una vez al mes medicamentos e insumos, en el caso que se requieran más se solicita un suplemento de estos. Son anotados en tarjetas bincard. Diariamente en el turno.
- Lleva una planilla Excel por mes y diariamente se registra el movimiento de los medicamentos e insumos, lo que posteriormente es registrado por el Técnico enfermería en enfermería en la tarjeta bincard.

4.- SAPU “CESFAM LAS AMÉRICAS”

4.1- Control Asistencia:

Existen dos tipos de registro asistencia, mediante libro Firmas y por reloj digital. El horario del SAPU es el siguiente:

De Lunes a Viernes de 17:30 a 00:30 hrs. Y Sábado y Domingo de 08:00 a 00:00 hrs.

Coordinadora Sapu Sra. Maria Fernanda Ruiz Maldonado.

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
04/07/2012	VICTOR I. POVEDA SANTANA	MEDICO	17: 30 - 00:30	SI		Firma libre desde 18:00 a 00:30
	ROBERTO AVILES IGLESIAS	MEDICO REFUERZO	20 :00 - 00:30	SI		20:00 a 00:30, S/O.
	KATHERINE BASOALTO	ENFERMERA	17: 30 - 00:30	SI		17:45 a 00:45 S/O
	JUAN PABLO TAPIA MUÑOZ	TECNICO ENF.N.S. REFUERZO	20: 00 - 00:00		SI	19:00 a 00:00
	JUAN FUENTES	AUXILIAR	11: 00- 20:30		SI	Horario diferido, normal.
	ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	ADMINISTRATIVO	17: 00 - 00:30		SI	Ingreso a las 17:01, no registra salida.
	PAULA FARIAS BRIONES	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	17: 00 - 00:30		SI	Ingreso a las 16:52, no registra salida.
	RICARDO PRADO LUENGO	CONDUCTOR	17 00 - 00:30	-	SI	Ingreso a las 17:05, no registra salida.
07/07/2012	OSVALDO A. FAUNDEZ VASQUEZ.	AUXILIAR	17: 00- 00:30	-	SI	17:27 a 00:31, registra atraso.
	JORGE ALVIA GUTIERREZ	MEDICO	08: 00 - 00:00	SI	-	17:45 - no llevo a trabajar al turno
	NATHALIE MARILAF V.	ENFERMERA	08: 00 - 00:00	SI	-	08:00 - 00:00, S/ O.
	CLAUDIA HORMAZABAL H.	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	08: 00 - 00:00	SI	SI	Jon. Normal 07:49 a 17:06 y 17:00 a 21:00.
	JUAN PABLO TAPIA MUÑOZ	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	08: 00 - 00:00	SI		Registra asistencia de las 16:00 (poco legible) a las 00:00.-

Observaciones:

- En el cuadro anterior se observa que algunos profesionales que firman libro de asistencia registran hora de ingreso diferente, al horario para el cual fueron contratados. Además el Sapu es de las 17:30 a las 00:30 de lunes a viernes de acuerdo a lo informado por la coordinadora.

- Don Víctor Poveda Santana el día 04/07/2012 registra ingreso a la jornada a las 18:00 hrs, no obstante que su contrato señala de 17:30 a 00:30 horas de lunes a viernes.

- Don Jorge Alvia no se presenta al turno del día 07 de julio 2012.

- Auxiliar y chofer registran atrasos, en el reporte del reloj digital.

- En el reporte digital (huellero) no registra la salida o término de jornada del día 4 de Julio, los funcionarios Paula Farías, Alejandra Rodríguez y Ricardo Prado.

- La Sra. Claudia Hormazabal registra asistencia en reloj digital, horario normal del Cesfam y turno Sapu, sin embargo este último lo hace hasta las 21:00 horas, debiendo cumplir horario hasta las 00:00.-

- El día 04 de julio del presente año, el profesional médico del turno SAPU no se presentó.-

- En el libro de firmas se observa que la funcionaria María Fernanda Ruiz Maldonado el día 03/07/2012 firma entre medio de dos funcionarias, ocupando

parte del casillero donde firma asistencia la doctora Marzena Stelmach quien firma a las 17:30 horas.

Por otro lado, 04/07/2012, el funcionario Juan Pablo Tapia registra su entrada a las 19:00 hrs., no obstante que el funcionario que antecede registra su entrada a las 20:00 hrs. La misma situación ocurre el día 07/07/2012, con los funcionarios Tapia y Farías.

4.2.- Control y Registro Existencia de Medicamentos e Insumos en Farmacia:

- Se hace pedido a la farmacia central en forma mensual. Una vez recepcionados los medicamentos e insumos en el Cesfam son ingresados a la bodega que tiene destinada el Sapu, efectuando registro en tarjeta bincard.

- Diariamente se rebaja de la Bincard de acuerdo al registro entregado por la Técnico Paramédico. Se lleva registro en tarjetas Bincard en forma diaria en el turno.

5.- SAPU “CESFAM CARLOS TRUPP”

5.1- Control Asistencia:

Se utiliza para registrar asistencia mediante libro Firmas y por Reloj digital.

El horario de funcionamiento del Sapu es de 24 horas por turnos de tarde, mañana y noche, dos libres un cuarto turno y cada cuatro días.

Coordinadora Sapu Claudia Castro

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
07/07/2012	VICTOR POVEDA T	MEDICO	08:00 - 00:00	SI		S/O
	VERONICA TORRES S.	ENFERMERA	15:00 -00:00	SI		S/O
	DENIELA DE LA FUENTE	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	11:00 -17:00 20:00 – 8:00	SI		Firma libro de 11-17.00 hrs y Turno 12 horas Combina turnos fin de semana.
	JULIETA MALDONADO	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	13:49 - 20:15		SI	Registra asistencia en reloj control digital. Jornada de 6 horas refuerzo
	PAMELA VASQUEZ	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	8:00 -00:00	SI		Turno 16 horas S/O
	PILAR DIAZ ARENAS	ADMINISTRATIVO	14:00 - 20:00	SI		Firma libro, se desconoce horario Sapu
	MARIA A. MORAGA M.	AUXILIAR	Sin Información		SI	No señala horario salida. Atraso
	CRISTIAN BRAVO	CONDUCTOR	07:57 - 20:07		SI	S/O
17/07/2012	DANIELA VARGAS	TECNICO			SI	

		ENF.N.SUPERIOR.				Trabaja 12 horas y cobra 6 hrs.
	CLAUDIA CASTRO	ENFERMERA				S/O Coordinadora.
	JUAN FEICAN GONZALEZ	MEDICO	17:30 - s/rg.	SI	SI	Registra asistencia 17:30 en el primero, no firma salida. En reloj digital reg.entrada y salida Todo el día.
	ALEJANDRO SEPULVEDA	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	08:00 - 14:00 20:00 – 08:00		SI	Registra reloj digital solo horario colación. No firma libro este día.
	MARGARITA LARA	ADMINISTRATIVO	08:00 - 14:00 20:00 – 08:00		SI	Registra reloj digital solo horario colación
	FRANCISCO FUENTES	CHOFER	08:00 - 14:00 20:00 – 08:00		SI	no registra asistencia

Observaciones:

- Se revisó contrato de trabajo de la Sra. Daniela de la Fuente G., y los horarios señalados en el contrato de trabajo no concuerdan con la jornada realizada. Sin embargo cumple con el total de horas contratadas, esto es debido a que no realiza los turnos completo. Combina turno en el fin de semana. Igual situación se da con la Sra. Valentina Torres S., quien cobra de acuerdo a lo trabajado y registro asistencia, no obstante contrato señala otro horario.

- Pamela Vásquez M. al igual que en el punto anterior el contrato no tiene relación con el turno del fin de semana 8:30 a 00:30. En la hora del control no firma asistencia en el libro, ni se encontró registro en el reloj digital.

- María Moraga Muñoz el día 07/07/2012, registra asistencia reloj digital y no registra salida. Se desconoce que turno es el que realiza.

- Juan Feican González no registra salida el día 17/07/2012, en el libro, ingresa a las 17:30 hrs. Pero en reloj digital registra entrada y salida de 08:37 a las 20:59 hrs. (12,21 h/m). No obstante el contrato señala otro horario de 08:30 a 17:30 hrs. No queda claro que turno está cumpliendo.

- Alejandro Sepúlveda (TENS) y Margarita Lara (Admt.) registran en reloj digital solamente horario de colación el día 17/07/2012, y en el libro de asistencia (firma) no aparecen firmando. A su vez registra el cobro de horas extras en el mes de Julio.

- Francisco Fuentes Bustamante Conductor no registra asistencia tanto en el reloj digital y libro del día 17/07/2012. Sin embargo cobra horas extras en el mes de Julio.

- En el momento de la visita no se encontraba el libro de asistencia firmado, y se informó que la Sra. Pilar Díaz Arenas se encontraba con permiso. Posteriormente cuando se solicitó fotocopia del libro con las firmas se observó que esta funcionaria había firmado la asistencia siendo que estaba con permiso. Se desconoce horario de trabajo. No registra asistencia en reloj digital el día 07/07/2012.

- Daniela Vargas Silva, en la asistencia por libro señala horario de 08 a 20 horas (12 hrs), en boleta honorario cobra 6 hrs.

- En el libro de asistencia del día 07/07/2012, la funcionaria Pamela Vásquez M., registra su entrada a las 08:00 hrs., no obstante que la funcionaria que antecede registra su entrada a las 11:00 hrs.

5.2.- Control y Registro Existencia de Medicamentos e Insumos en Farmacia:

- Se hace pedido a la farmacia central en forma mensual. Una vez recepcionados los medicamentos e insumos en el Cesfam son ingresados a la bodega que tiene destinada el Sapu, efectuando registro en tarjeta bincard. Se lleva un cuaderno de egreso diario. En el caso de faltar medicamentos o insumos se hace un pedido suplementario, cada 15 días.

- Solamente se efectúa registro en las tarjetas bincard en la bodega farmacia Sapu. De la bodega Sapu se entrega a la clínica de atención diaria, en la cual no se lleva registro en tarjetas. Solamente se anotan: Salbutamol, Aero cámara en el sistema (SIS) digital, y en la caja fuerte con llave Diazepan, Postinol, Tramadol, que son con receta médica.

- El fin de semana se registra de forma diaria en un cuaderno la salida y el día lunes se traspasa a tarjetas bincard.

6.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA USUARIOS - SAPU (ANEXO N°1)

La interpretación de la información obtenida en la tabulación de datos, de la encuesta aplicada a los Centros de Salud; Cesfam “La Florida”, Cesfam “Julio Contardo”, Cesfam “Las Américas”; Cesfam “J. D. Astaburuaga”, Cesfam “Carlos Trupp”; permite inferir lo siguiente:

Análisis por Tema:

1.- En cuanto a la rapidez de la atención, ¿Cómo la califica?.

a) En forma general la percepción de los encuestados respecto del tiempo que ellos deben esperar para recibir la atención de salud, esta fue calificada con una nota promedio de 3,1 (tres coma uno), correspondiendo a una calificación mala, cuatro de los cinco centros lograron dicha calificación, sin embargo el Cesfam “J. D. Astaburuaga” es calificado con nota regular.

b) De acuerdo a lo expresado verbalmente por los entrevistados, se puede inferir que esta apreciación se debe a tiempos de espera muy largo, entre 2 y 3 horas, señalando incluso que estos se debían a la falta de profesionales para su atención.

c) En relación a la encuesta realizada el año 2011, empeoró la calidad del servicio en lo que dice relación a los tiempos de espera, cuyo resultado era de 45 minutos.

2.- Como encuentra que es la atención de los pacientes en este consultorio?

a) La percepción en general de los encuestados se manifestó en una aprobación, con nota promedio de los centros de salud 4,7 (cuatro coma siete), correspondiendo a una calificación entre Regular y Buena.

b) El Cesfam “Julio Contardo” fue el que califico con la nota menor, un 3,4 (tres coma cuatro), es calificado como Malo.

c) En relación a la encuesta realizada el año 2011, bajo en 0,3 puntos.

3.- Como es el trato de los funcionario y profesionales con los pacientes?

a) En este tema se genera la calificación más alta por parte de los usuarios, con una nota 6,0 (seis coma cero) obtenida por el Cesfam “J.D. Astaburuaga”, calificación Muy Buena.

b) En promedio se obtuvo un 4,6 (cuatro coma seis) calificación regular. En relación a la encuesta realizada el año 2011, bajo 1,0 punto.

c) Al igual que en el tema anterior el Cesfam “Julio Contardo” y la Cesfam “La Florida” fue el que califico con la nota menor, un 3,8 (tres coma ocho), calificación Mala.

4.- En cuanto a la comodidad del lugar de espera, que nota le pondría?

a) Si bien esta percepción de los usuarios tiende a una calificación buena en uno de los Centros de Salud (Julio Contardo), estas notas se mantienen regular en (Las Américas y Astaburuaga).

Llamando la atención la situación opuesta que presentan los Cesfam Carlos Trupp y la Florida, que fueron mal calificados por los usuarios con nota 3,0 y 3,6 (tres coma cero y tres coma seis). Manifestando además los usuarios que el lugar de espera es reducido, y falta de sillas.

b) En promedio se obtuvo un 4,2 (cuatro coma dos) calificación regular. En relación a la encuesta realizada el año 2011, bajo 0,16 puntos.

5.- Entrega y suministro de medicamentos, como lo califica usted.

a) En este tema los centros de Salud Astaburuaga, Julio Contardo y La Florida, obtuvieron una calificación regular, y centros Las Américas y Carlos Trupp, obtuvieron una baja calificación, malo, esto es nota 3,8 y 3,6 (tres coma ocho y tres coma seis), respectivamente.

b) En promedio se obtuvo un 4,28 (cuatro coma veintiocho), que de acuerdo a la tabla de calificación, queda clasificada en regular. En relación a la encuesta realizada el año 2011, bajo 0,32 puntos.

6.- Aseo General del recinto, que nota le pondría.

a) La apreciación general que se puede deducir por parte de los encuestados, es que el aseo de los centros de Salud es de muy bueno a regular, calificado con un promedio de nota 5,3 (cinco coma tres).

b) Respecto a este tema en particular el Centro Las Américas, que el mejor calificado, con nota 6,0 (seis coma cero), y el Centro La Florida con el nivel más bajo de aprobación calificado con nota 4,6 (cuatro coma seis). En relación a la encuesta realizada el año 2011, aumento 1,7 puntos.

En resumen de la encuesta podemos señalar que el Cesfam mejor evaluado fue el C. José Dionisio Astaburuaga que obtuvo un promedio en la encuesta de 5,2 (cinco coma dos), que de acuerdo a la tabulación corresponde a Bueno. Y el que obtuvo más baja calificación fue el Cesfam la Florida con un 3,8 (tres coma ocho), lo que corresponde a Malo.

Se hace necesario mencionar la alta demanda que existe en los Cesfam La Florida, y Carlos Trupp, por lo que existía mucha insatisfacción de parte de los usuarios al realizar la encuesta. También se observó la falta de espacio físico en las salas de espera como es el caso de los Cesfam J. Dionisio Astaburuaga y Carlos Trupp.

B.- EXTENSION HORARIA

1.- CONTROL HORARIO “CESFAM LA FLORIDA”

El horario de Extensión Horaria es el siguiente:

De Lunes a Viernes de 17:00 a 20:00 hrs. y existen horarios diferidos de 11:00 a 20 hrs.

El control de asistencia es mediante Reloj Digital y Libro de asistencia Firmas.

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
03/07/2012	RAFAEL PEREZ	MEDICO	17:00 - 20:00	SI		18:30 No se había presentado a trabajar
	FABIOLA ARAYA	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	17:00 - 20:00		SI	No se encontró registro
	MARTA OLAVE	TECNICO ENF. N.SUPERIOR.	11:00 - 20:00		SI	S/O
	ROMMEL RAMOS	MEDICO	17:30 - 00:30	SI		Registra ingreso y salida
	SUGEY MONTERO C.	MEDICO	17:30 - 20:30			No registra asistencia en el libro
17/07/2012	ROMMEL RAMOS	MEDICO	17:00 - 20:00			Sin firma

Observaciones:

- En el momento de la visita el día 03/07/2012, al Cefam a las 18:30 horas, el médico Rafael Pérez no había llegado a trabajar. No se ubicó registro asistencia del horario que corresponde a la extensión horaria, tanto en el reloj digital como en libro de firmas.

- Rommel Ramos L. el 03/07/2012 registra asistencia en el libro, firma ingreso y salida al mismo tiempo. Y el 17/07/2012 no firma asistencia. Boleta Honorario N° 157 (Ajuntan a la boleta contrato Sapu).

- Sugey Montero C. el 03/07/2012 en el momento de la visita no registra asistencia, sin embargo cobra tres horas en boleta honorario N°43.

- Fabiola Araya, según registro de asistencia, no se presentó el día 03/07/2012. se indica que debe registrar asistencia en reloj digital. En el Reloj digital señala para el día 3/07/2012 que "No tiene Marcas".

- En el registro de asistencia libro firma de la extensión horario el libro que firman los médicos solamente registran la cantidad de horas realizadas y no anotan hora de ingreso y hora de salida, sin firma.

- Se observa en el reporte del reloj digital que varios funcionarios, registran atrasos.

2.- CONTROL HORARIO "CESFAM JULIO CONTARDO"

El horario del Extensión Horaria es el siguiente:

De Lunes a Viernes de 17:30 a 20:30 hrs, y eventualmente los días Sábado de 09:00 a 14:00 hrs.

El control de asistencia es por Reloj digital y Libro Firmas

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
03/07/2012	VICTOR I. POVEDA TUMBACO	MEDICO	17:30 - 20:30	SI		S/O
	FERMIN E. MARISCAL JAÑA	ADMINISTRATIVO	11:00 - 20:00		SI	Horario diferido S/O. Según reloj el horario fue de 10:47 a 20:15.
	FLOR A. VARAS JARA	TECNICO ENF.N.S.	11:00 - 20:00		SI	Horario diferido S/O. Según reloj el horario fue de 10:52 a 20:17.
	ANA E. MORALES QUINTEROS	TECNICO ENF.N.S.	17:30 - 20:30		SI	No registra asistencia
17/07/2012	VICTOR I. POVEDA TUMBACO	MEDICO	17:30 - 20:30	SI		S/O
	FERMIN E. MARISCAL JAÑA	ADMINISTRATIVO	11:00 - 20:00		SI	Horario diferido S/O. Según reloj el horario fue de 10:42 a 20:26.
	ANA E. MORALES QUINTEROS	TECNICO ENF.N.S.	07:43 - 17:05		SI	Entra 07:43 - 17:05
	FLOR A. VARAS JARA	TECNICO ENF.N.S.	11:00 - 20:00		SI	Horario diferido S/O. Según reloj el horario fue de 10:51 a 20:04.

Observaciones:

- Ana Morales Quinteros no registra asistencia en la extensión horaria del día 03 y 17/07/2012. Sin embargo en la hora de la visita se encontraba trabajando.

- En el reporte del Reloj digital de este Cesfam, en el día 17 de julio del presente año, se observó que en los antecedentes de algunos funcionarios, falta señalar el cargo.

- cabe hacer presente que en este Cesfam existe el turno en horario diferido, es decir, cumplen una jornada desde las 11:00 a las 20:03 hrs, por lo tanto no hay muchos funcionarios con extensión horaria con horario diferido.

3.- CONTROL HORARIO “CESFAM JOSE D. ASTABURUAGA”

El horario de la Extensión Horaria es el siguiente: De Lunes a Viernes de 17.30 a 20:30 hrs. Los días sábados eventualmente de 08:00 a 14:00 hrs. Según calendario turno.

El control de asistencia es por Reloj digital y Libro Firmas

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
04/07/2012	PEDRO M. PINTAC LITUMA	MEDICO	17: 30 - 20:30		SI	No registra asistencia este día.
	GUILLERMO GARCIA CANCHILA	MEDICO	17: 30 - 20:30		SI	No se adjunta reporte asistencia.
	VERONICA ROJAS PINTO	TECNICO ENF.N.S.	17: 30 - 20:30	SI		No había registrado asistencia en el momento de la visita
	RACHEL RETAMAL RETAMAL	ADMINISTRATIVO	17:00 - 20:00		SI	No se encontro asistencia
17/07/2012	VERONICA ROJAS PINTO	TECNICO ENF.N.S.	17:30 - 20:30	SI		No había registrado asistencia en el momento de la visita
	RACHEL RETAMAL RETAMAL	ADMINISTRATIVO	17:00 - 20:00		SI	No se encontro asistencia

Observaciones:

- La persona encargada administrativa no tiene claridad respecto del tipo de control de asistencia que deben firmar los funcionarios, falta un encargado del control horario.

- En el momento de la visita el Dr. Pedro Pintag no registra su asistencia, sin embargo de acuerdo al detalle de la boleta honorario N°224 en la cual cobra el mes de julio, el día en cuestión aparece cobrando 3 horas, De acuerdo a lo informado por la encargada de la extensión horaria el Dr. Pintag debería firmar libro.

- Don Guillermo García Canchila no se ubicó en el registro asistencia.

- Verónica Rojas es técnico enfermería debiendo marcar en reloj digital, sin embargo al revisar el libro el día de visita manifestó que ella firmaba el libro y lo hacía al término de la jornada. Es decir, firma al final del turno ingreso y salida.

En el momento de la revisión sin firma, tanto el día 04/07/2012 como el 17/07/2012.

- El 17/07/2012 solamente se encontraban en el turno las funcionarias paramédico Verónica Rojas y administrativa Rachel Retamal, no se citó pacientes ya que los médicos se encontraban de vacaciones o con licencia médica.

- Encargas extensión horaria Rachel Retamal Retamal, no se encontró asistencia, no obstante que se solicitó reporte reloj digital en su oportunidad al Cefam.

- Se observa que en el reporte del reloj digital, acusa el atraso de varios funcionarios.

4- CONTROL HORARIO “CESFAM LAS AMÉRICAS”

Se lleva el control de asistencia mediante Reloj digital y Libro Firmas

El horario del Extensión Horaria es el siguiente:

De Lunes a Viernes de 17:30 a 20:30 hrs. Los días Sábado de 08:00 a 14:00 hrs. Además de dos funcionarios con horario diferido de las 11:00 a 20:00., (Auxiliares)

DIA VISITA	NOMBRE	PROFESION	JORNADA INICIO - TERMINO	ASISTENCIA LIBRO	ASISTENCIA RELOJ DIGITAL	OBSERVACION
04/07/2012	SEBASTIAN SEPULVEDA	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	16:30 -21:00		SI	S/O
	JORGE ALVIA GUTIERREZ	MEDICO	17:30 -20:30	SI		Registra día normal en digital no ubicamos libro
	ROSA SALGADO PEÑA	KINESIOLOGO	17:30 - 21:30	SI		No se encontro asistencia
	MARIELA ARCE YAÑEZ	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	16:00 - 20:00		SI	Registra solamente salida a las 20:01
	SILVIA BRAVO ORREGO	TECNICO ENF.N.SUPERIOR.	17:00 - 20:00		SI	Firma desde las 08:00 a las 20:01 hrs.

Observaciones:

- Dr. Jorge Alvia Gutiérrez registra asistencia horario normal en reloj digital. No se encuentra registro de asistencia por extensión horaria, sin embargo en la boleta N°158 registra cobro por el día 04/07/2012, tres horas.

- A la funcionaria Sra. Rosa Salgado Peña no se encontró la asistencia el día de la visita.

-Silvia Bravo registra asistencia en el reloj digital de corrido horario normal y extensión, no vuelven a firmar a las 17:00.

- Sra. Mariela Arce Yáñez, en su registro en el reloj digital registra solamente la salida.

5.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA USUARIOS - EXTENSIÓN HORARIA (ANEXO N°2)

La interpretación de la información obtenida en la tabulación de datos, de la encuesta aplicada a los Centros de Salud; Cesfam “La Florida”, Cesfam “Julio Contardo” y Cesfam “Las Américas”, permite inferir lo siguiente:

Análisis por Tema:

1.- En cuanto a la rapidez de la atención, ¿Cómo la califica?

En forma general la percepción de los encuestados respecto del tiempo que ellos deben esperar para recibir la atención de salud, esta fue calificada con una nota promedio de 4,7 (cuatro coma seis), correspondiendo a una calificación entre regular y bueno.

De acuerdo a lo expresado verbalmente por los entrevistados, estos se debían a la falta de profesionales para su atención.

El que obtuvo más baja calificación fue el Cesfam Julio Contardo, con un 4,0 (cuatro coma cero), regular.

2.- Como encuentra que es la atención de los pacientes en este consultorio.

La percepción en general de los encuestados se manifestó en una aprobación, con nota promedio de los centros de salud 5,1 (cinco coma uno), correspondiendo a una calificación Buena.

El que obtuvo más baja calificación fue el Cesfam Julio Contardo, con un 4,6 (cuatro coma seis), regular.

3.- Como es el trato de los funcionario y profesionales con los pacientes.

En general los encuestados manifestaron una aprobación promedio de 5,5 (cinco coma cinco), calificación buena.-

El que obtuvo más baja calificación fue el Cesfam Julio Contardo, con un 4,4 (cuatro coma cuatro), regular.

4.- En cuanto a la comodidad del lugar de espera, que nota le pondría.

En promedio se obtuvo una calificación de 5,1 (cinco coma uno) buena. Siendo el más bajo el Cesfam Las Américas con una nota de 4,8 lo cual es regular.

5.- Entrega y suministro de medicamentos, como lo califica usted.

En promedio se obtuvo un 4,6 (cuatro coma seis), que de acuerdo a la tabla de calificación, queda clasificada en regular.

El que obtuvo más baja calificación fue el Cesfam Julio Contardo, con un 3,6 (tres coma seis), por lo tanto se clasifica como malo.

6.- Aseo General del Recinto, que nota le pondría.

La apreciación general que se puede deducir por parte de los encuestados, es que el aseo de los centros de Salud es regular, calificado con un promedio de nota 4,2 (cuatro coma dos).

Respecto a este tema en particular el Cesfam Las Américas, fue el peor calificado, con nota 3,4 (tres coma cuatro).

En resumen de la encuesta podemos señalar que, el Cesfam mejor evaluado fue La Florida que obtuvo un promedio en la encuesta de 5,6 (cinco coma seis), que de acuerdo a la tabulación corresponde a Bueno. Y el que obtuvo más baja calificación fue el Cesfam la Julio Contardo con un 4,3 (cuatro coma tres), siendo una calificación Regular.

NOTA: En el Cesfam José Dionisio Astaburuaga no fue posible realizar la encuesta de satisfacción debido a que:

- En la 1ª. visita realizada el día 04/07/2012, a las 19.00 horas no se encontraba el doctor de turno, se había retirado.
- En la 2da. Visita efectuada el día 17/07/2012, a las 18.30 horas aproximadamente no había pacientes citados porque los médicos se encontraban en vacaciones.

C.- CONCLUSIONES

En consideración a lo expuesto en los párrafos anteriores, cabe concluir que en general la percepción de los usuarios del sistema de salud comunal aprueba con una nota de Regular los servicios entregados, no obstante se hace necesario tener presente las observaciones presentadas por los beneficiarios del sistema, con el propósito de alcanzar un alto grado de eficacia y eficiencia en objetivos y la gestión de estos en cada uno de los centros de salud.

1.- DEL CONTROL INTERNO:

1.- Dar a conocer el Convenio Programa Servicio de Atención Primaria de Urgencia SAPU a los funcionarios que en él se desempeñen.

2.- De forma generalizada se observó la falta de profesionales médicos en los Cesfam.

3.- Los coordinadores de los programas SAPU y Extensión Horaria, deberán mantener controles exhaustivos o más eficientes al cumplimiento de los horarios - registros de asistencia, realizados en las jornadas Sapu y Extensión Horaria.

1.- DEL CONTROL HORARIO:

1.- Se deberá llevar un registro más acucioso y exhaustivo en lo que respecta a las entradas, salidas, atrasos, firmas y en fin todo lo que tenga que ver con el cumplimiento de la jornada, tanto para SAPU y Extensión Horaria. Con el objetivo de determinar con mayor certeza el total de horas efectivamente trabajadas.

2.- Se sugiere agregar una línea en el cuaderno firma, de tal forma que este refleje por separado la hora de ingreso con su firma y la hora de salida con su firma. De esta manera se registra el ingreso y salida cuando corresponda.

3.- Especificar y dejar establecido claramente, que funcionarios registran su asistencia en el libro de firmas y quienes marcan en el reloj digital. Ya que falta claridad en donde se debe registrar asistencia, ya que una cosa es la que dice el coordinador y otra la que realiza el personal del turno.

Por tal situación se efectúan cobro por horarios no justificados como también en algunos contratos de trabajo no dice relación las horas trabajadas con horas contratadas. Por lo tanto se sugiere implementar un sistema eficaz y eficiente

para el control de asistencia del personal que se desempeña en los programa SAPU y Extensión Horaria, ya que tal como se señala en sus contrato servicio, se cancelara por hora efectivamente trabajado.

Así como también los funcionarios que registren la asistencia en este libro deberán anotar claramente su nombre completo y horario de trabajo.

4.- Cada vez que un funcionario registre asistencia en el libro de firmas, deberá registrar su hora de ingreso en forma secuencial a su antecesor, firmo anteriormente. De tal forma de no incurrir en la irregularidad que se está observando en el cuerpo del informe que es registrar asistencia posterior con una hora de ingreso anterior. Esta situación deberá ser supervisada por el encargado y/o coordinador del programa.

5.- El sistema de control de asistencia por el reloj de control digital, obedece a una programación y administración del sistema, que para la administración de estos programa no se encuentra, debidamente programado, lo que produce entrega de información errónea. Para lo cual deberá asignarse un responsable de la administración del sistema del reloj digital. El reporte del Reloj Digital se deberá completar con toda la información correspondiente al funcionario, de manera que todos los Cefam tengan un reporte uniforme y con toda la información, (Cargo, atrasos, hora de ingreso y salida etc...)

6.- Se sugiere efectuar modificaciones a los contratos de trabajo de los funcionarios que se desempeñan en los diferentes Programas aludidos en esta revisión, en el sentido de agregar la Cláusula (quinta de algunos contratos de prestación de servicio, que señala: El prestador eventualmente podrá realizar reemplazos en otros Centros de Salud de la Comuna, previa visación de la Unidad de Control de Gestión de la Dirección Comunal de Salud).

2.- DEL CONTROL BODEGA FARMACIA

Toda vez que se recepcionen medicamentos en la Clínica Sapu deberá registrar ingreso y salida de las tarjetas bincard, en forma diaria. De tal forma de mantener el control de la existencia de los medicamentos y/o insumos en la farmacia del Sapu.

3.- DE LAS ENCUESTAS:

En general la percepción de los usuarios del sistema de salud comunal aprueba con nota Regular los servicios entregados, no obstante se hace necesario tener presente las siguientes observaciones de acuerdo a lo señalado por los beneficiarios del sistema:

1.- Los centros de salud deberán realizar gestionar eficientes para mejorar la atención al paciente de tal manera que permita reducir los tiempos de espera, con respecto a la atención médica. En atención a lo anterior se hace necesario establecer un sistema que permita controlar el cumplimiento y la calidad de atención de las horas entregadas a los beneficiarios del sistema. Es importante considerar también, la queja de los pacientes que al llegar al recinto se encuentran con la inasistencia del profesional o el atraso en la llegada del facultativo, este reclamo se manifestó en la mayoría de los centros de salud.

2.- La Dirección Comunal de salud, con carácter de urgencia deberá coordinar con los Directores y Administradores de cada centro de salud las acciones que sean necesarias para mejorar el aseo de los centros de salud, en el área de extensión.

3.- Si bien se consideraron las observaciones señaladas en el informe año 2011, falta mejorar la comodidad de las salas de espera en lo que dice relación a aseo sillas.

4.- Es importante señalar que en relación al grado de satisfacción que experimentan los pacientes de nuestros centros de salud, el que obtuvo mejor calificación es el Cesfam "J. D. Astaburuaga", y el centro de salud que es catalogado con la nota más baja, es el Cesfam "La Florida".

Cabe hacer presente, que se debe considerar en este análisis la gran cantidad de gente que va a solicitar atención primaria al Cesfam La Florida y Cesfam Carlos Trupp. Se hacen pequeñas las salas de espera dada la demanda existente.

5.- Es importante señalar también el grado de satisfacción que experimentan los pacientes de la extensión horaria de los centros de salud, el que obtuvo mejor calificación es el Cesfam "La Florida", el centro de salud que es catalogado con la nota más baja, es el Cesfam "Julio Contardo".

Atentamente.

RAMIRO GARCIA LETELIER
AUDITOR

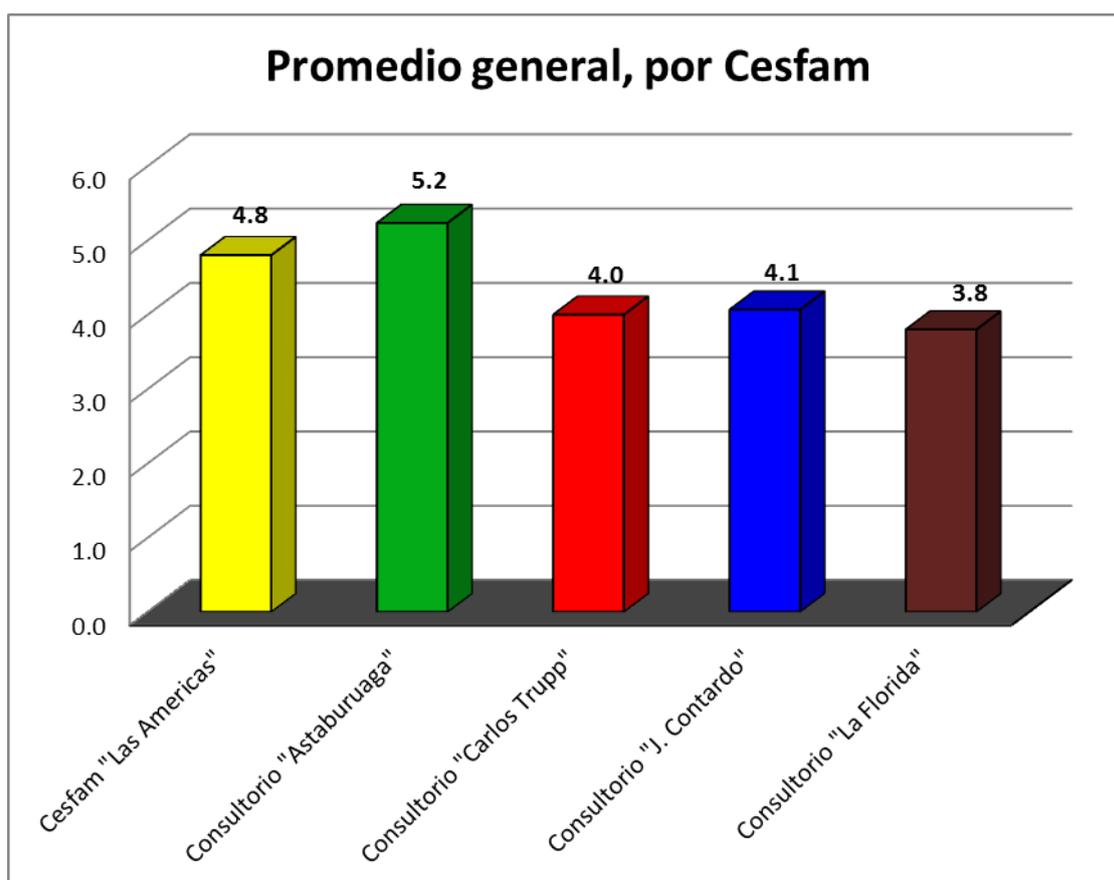
CHRISTIÁN COFRÉ ADASME
AUDITOR

ROBERTO AGURTO GÁLVEZ
AUDITOR

ILEANA BRAVO PARRA
AUDITOR

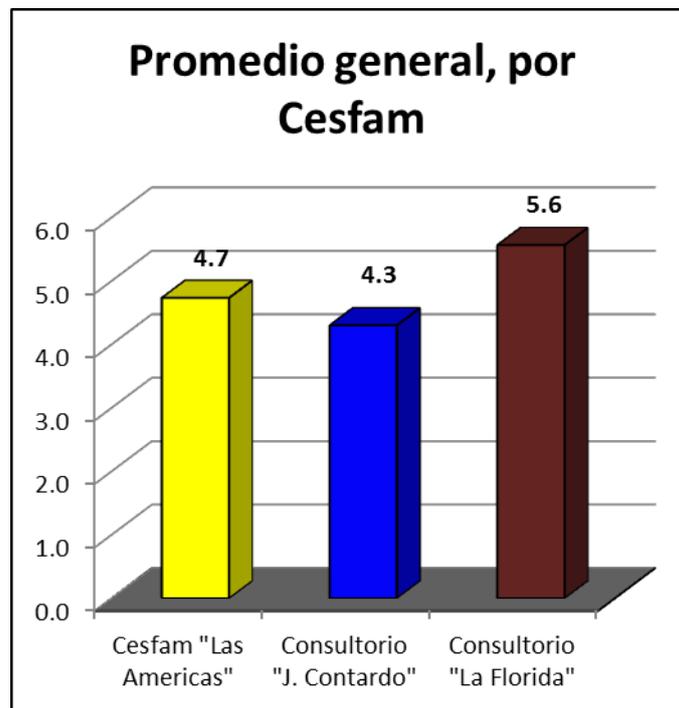
RESULTADO ENCUESTA “SERVICIO DE ATENCION PRIMARIA DE URGENCIA - SAPU”

Preguntas	1	2	3	4	5	6	Promedio general
Cesfam "Las Americas"	3.8	5.6	4.8	4.8	3.8	6.0	4.8
Consultorio "Astaburuaga"	4.2	5.8	6.0	4.8	4.8	5.8	5.2
Consultorio "Carlos Trupp"	3.0	4.8	4.8	3.0	3.6	4.8	4.0
Consultorio "J. Contardo"	2.4	3.4	3.8	5.0	4.4	5.4	4.1
Consultorio "La Florida"	2.2	3.8	3.8	3.6	4.8	4.6	3.8
Promedio por pregunta	3.1	4.7	4.6	4.2	4.3	5.3	



RESULTADO ENCUESTA “EXTENSION HORARIA”

Preguntas	1	2	3	4	5	6	Promedio general
Cesfam "Las Americas"	4.6	5.4	5.6	4.8	4.6	3.4	4.7
Cesfam "J. Contardo"	4.0	4.6	4.4	5.0	3.6	4.2	4.3
Cesfam "La Florida"	5.4	5.4	6.4	5.6	5.6	5.0	5.6
Promedio por pregunta	4.7	5.1	5.5	5.1	4.6	4.2	



Talca, 29 de Agosto 2012.-