

**EPUBLICA DE CHILE  
GOBIERNO INTERIOR  
MUCIPALIDAD DE  
MARIA ELENA  
II REGION**

**RESUMEN DE ESTUDIO DE PREINVERSION  
"PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCION DEL USUARIO  
DEL CONSULTORIO GENERAL RURAL DE MARIA ELENA EN  
S.O.M.E. Y O.I.R.S."  
AÑO 2011**

**2011**

**a) Localización y entorno:**

El Consultorio General Rural de la localidad de María Elena, es un establecimiento de atención ambulatoria de nivel primario, ubicado a 80 Kms. Del Hospital de Tocopilla, 118 Kms. Del Hospital de Calama, 90 Kms. De la localidad de Quillagua y a 210 Kms. Del Hospital Regional de Antofagasta.

Por otra parte cabe señalar que la empresa SQM S.A, mantiene un Hospital en la localidad, el cual sólo está orientado a sus trabajadores, Actuando para el resto de la población como un establecimiento privado.

Los usuarios de este Consultorio, son los que están acogidos al sistema público FONASA, los que principalmente se desempeñan en comercio y prestación de servicios directos e indirectos a la empresa SQM S.A. y además la atención del Consultorio está dirigida a personas indigentes y sin previsión.

**b) Descripción del problema a abordar:**

En el marco del Plan de modernización de la gestión pública en el área Atención del Usuario y conforme al proceso de reforma a la Salud al Consultorio se le ha exigido por parte del MINSAL y Servicio de Salud Antofagasta, tomar compromisos en la mejoría de su gestión que abordan El S.O.M.E. (Sección de Orientación Médica y Estadística) y O.I.R.S. (oficina de Información, Reclamos y Sugerencias). Para poder cumplir con estos Compromisos, se hace necesaria la adquisición de nuevos recursos, Sobre todo de personal humano en estas áreas.

**- Objetivos del Programa:**

**Objetivos Generales:**

- Mejorar el grado de desarrollo e implementación de la oficina de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones (O.I.R.S.).
- Mejorar el grado de desarrollo del S.O.M.E.
- Mantener la agenda médica, odontológica, psicóloga, enfermera y de matrona en S.O.M.E.
- Continuar con el sistema de registro y asignación de horas de interconsultas por especialidades, envío de exámenes hacia el Hospital de Tocopilla, procedimientos de gestión de la lista de espera.
- Actualización fichas de inscripción beneficiarios del Consultorio y envío de informe de manera periódica a FONASA.
- Realizar informes Atención de público en Oficina O.I.R.S. de manera mensual a Servicio de Salud Antofagasta.

**Objetivos Específicos:**

- Facilitar la atención y permitir el ejercicio del derecho del usuario a ser Informado, orientado y escuchado en inquietudes.
- Mejorar la atención de los usuarios, facilitando el acceso a la Información
- Apoyar a las personas en la realización de sus trámites.
- ecepcionar los reclamos de los usuarios y dar rápida respuesta a Sus inquietudes.
- Recibir las sugerencias y felicitaciones.
- Entregar el material informativo y educativo.
- Realizar encuesta de satisfacción al usuario, con cierta periodicidad.
  
- Mejoría en las tareas de admisión de pacientes; entrega de horas clínicas; manejo de las fichas clínicas; recopilación y consolidación de aquellos datos necesarios para la gestión del establecimiento (Estadísticas vitales, morbilidad, vigilancia epidemiológica ) y los que originen los contenidos de los diferentes formularios de la serie F.A.P.E.M. ( Formulario de Atención Primaria Estadística Mensual)
  
- Mejoría con el registro, recepción y despacho de correspondencia, control de asistencia, recepción de llamados y mecanografía.
  
- Ingreso de Casos de Programa Ges (Garantías Explícitas de Salud) de atención primaria se Salud en Programa SIGGES (Diabetes mellitas II, Hipertensión Arterial, Infección Respiratoria Aguda)

**c) Beneficiarios del programa:**

El Programa de Mejoramiento de la Atención al Usuario del S.O.M.E y O.I.R.S., beneficia a los usuarios del Consultorio General Rural de María Elena y Posta Rural de Quillagua, siendo la población per cápita año 2006 para María Elena de 2317 personas y de Quillagua 151 personas con un total comunal de 2468 personas (dato entregado por FONASA 2007)

**d) Etapas y actividades del programa :**

TIPO DE ACTIVIDAD	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	OBJETIVOS ESPECIFICOS DURACION	INSTITUCIONES RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE INVERSIÓN \$
1.- Adquisición De insumos	Cotización y adquisición (marzo)	Implementar con insumos	D..E.S.M.	800.000.-
2.- Ejecución del programa	Atención Pacientes Consultorio María Elena y Posta Rural de Quillagua (enero – diciembre)	Realizar acciones de mejoramiento atención en S.O.M.E Y O.I.R.S.	Consultorio General Rural de María Elena	3.600.000.-

**e) Supuestos del Programa :**

La no existencia de O.I.R.S. en el Consultorio, lleva a una demora en la atención de los usuarios en cuanto a la realización de sus trámites: solicitudes de interconsultas, exámenes y procedimientos de la Red Asistencial Regional; Además de la falta de una retroalimentación efectiva entre el usuario y el equipo de salud, que es fundamental para dar una mejor atención. El S.O.M.E presenta deficiencias que llevan a una demora en el proceso administrativo y estadístico del Consultorio.

**f) Resultados esperados : ( Productos, Metas e Impacto )**

- Aumento de la satisfacción del usuario con respecto a la atención proporcionada por el Consultorio.
- Disminución en el tiempo de respuesta para las distintas funciones del

O.I.R.S. y el S.O.M.E.

- Mejoramiento del Sistema de Registro interno de las distintas Atenciones que presta el Consultorio a sus usuarios.
- Mejoramiento del Registro estadístico del Consultorio.
- Fichas de inscripción beneficiarios Consultorio actualizadas.
- Disminución tiempo de espera para consultas de especialidades.

**g) Presupuesto detallado:**

ITEM	VALOR TOTAL \$
Secretaria: Remuneración mensual es de \$ 300.000.-, lo cual corresponde a los meses de Enero a Diciembre 2011, con un total de 44 Horas semanales.	3.600.000.-
Horas Extraordinarias	100.000.
Aguinaldo : Que corresponde a Fiestas Patrias y Navidad.	200.000
Insumos Oficina	300.000
Insumo de Computación	200.000
<b>TOTAL</b>	<b>4.400.000</b>

**l) Financiamiento :**

Patentes Mineras I.M.M.E.

**Pautas de seguimiento :**

El seguimiento y control del Programa se efectuará mediante la revisión de los libros de registro diario de información dada por el Consultorio, libro de registro de sugerencias, reclamos y felicitaciones; libro de registro de interconsultas, exámenes y procedimientos; Revisión estadísticas mensuales y fichas de inscripción beneficiarios; Mantención efectiva de agenda médica, odontológica y de matrona escalonada y diferida.

**k) Pauta de evaluación Ex Post:**

Se considera al término del programa, realizar una evaluación de esta y Emitir un informe presentado por el Área de Salud Municipal Con respecto al cumplimiento de los objetivos, de los resultados, del Rendimiento obtenido y gestión financiera.

**l) Responsables de la administración, finanzas y ejecución:**

La Administración del Programa, recaerá para los efectos administrativos y financieros en el Área de Salud Municipal dependiente del D.A.E.S.M., quien al término de este, deberá dar cuenta documentada al Depto. de Administración y finanzas Municipal, sobre los gastos realizados y del rendimiento obtenido por el Programa; si por alguna razón finalizado el programa se hubiese generado algún excedente estos deberán reintegrarse totalmente al Municipio. en lo que respecta al control y supervisión de su ejecución, esta deberá ser ejercida por el Consultorio General Rural de María Elena, Área de Salud Municipal.

  
**DARWIN CARMONA CORTES**  
**ADMINISTRATIVO D.A.E.S.M.**



  
**DAVID VELIZ HUIDOBRO**  
**JEFE FINANZAS D.A.E.S.M.**