



ACCIONES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE SANIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO A NUESTROS USUARIOS

I. DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA

1.- ATENCIÓN PRIMARIA:

- a) En las todas las zonas navales, los Centros de Salud Institucionales que cuentan con Atención Primaria, están ejecutando sus programas de promoción de la salud y realizan el Examen de Fomento de la Salud (EFOS para las cargas familiares de activos, los pensionados y cargas familiares de éstos.), con el objeto de educar sobre hábitos de vida saludable, fomentar los factores protectores de la salud, prevenir los factores de riesgo y detectar oportunamente enfermedades crónicas no transmisibles de origen cardiovascular (hipertensión arterial, colesterol alto, diabetes mellitus y cierto tipos de cánceres). Es gratuito y voluntario para los beneficiarios del SISAN incluyendo al personal en Servicio Activo.
- b) Con el objeto de optimizar horas médicas y profesionales, desde el mes de mayo del presente año, se ha implementado en los Centros de Atención Primaria de Valparaíso, Viña del Mar y Villa Alemana, el agendamiento y Ficha Clínica Electrónica.
- c) Con el propósito de facilitar a los Servidores la asistencia a consultas médicas, a contar del mes de mayo del año 2014, los Centros de Atención Primaria de Valparaíso, Viña del Mar y Villa Alemana, cuentan con atención médica en horario extendido de lunes viernes desde las 18 hasta las 20 horas y los días sábados entre 9:30 a 12:30 horas. Entrega de horas telefónicas vía Call Center, es entre las 8:00 y 17:45 al N°32-2523333 y de forma presencial en el mismo horario.
- d) A contar del año 2014 se ha implementado en los Centros de Salud Navales que cuentan con Atención Primaria de la Primera Zona Naval, el Programa de Salud Mental, con lo cual se entregan prestaciones como: Consulta de Salud Mental, consejería individual y de pareja, psicoterapia individual y grupal. Dirigido a población infantil, mujeres con depresión post parto y adultos.

- e) El examen de fondo de ojo para personas que se encuentran controladas como pacientes crónicos se realiza, desde el mes de mayo, en los CAPS de Valparaíso, Viña del Mar y Villa Alemana.
- f) Del mismo modo, las tomas de muestras de laboratorio también se realizan en los CAPS antes mencionados, incluyendo en horario PM para aquellos exámenes que no requieren ayunas.
- g) Se continúa con la entrega de medicamentos sin costo para aquellas personas inscritas en los programas de crónicos.
- h) Se ha desarrollado el Policlínico del Activo, el cual permite agilizar los trámites de atención médica del personal en servicio activo, de manera de lograr su pronta recuperación para la Fuerza. El conducto de entrada es a través de los médicos o enfermeros de cargo de las respectivas Unidades Operativas. El teléfono del dicho policlínico en el Hospital Naval "Almirante Nef" es el 3679.
- i) Se han incorporado nuevos convenios en aquellas zonas donde no existen Unidades Ejecutoras del SISAN. Se invita a revisar la Página WEB www.sanidadnaval.cl

2.- PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE LISTAS DE ESPERA AMBULATORIA Y QUIRÚRGICA:

Durante el presente año, el Consejo Superior de Sanidad de la Armada, autorizó la realización de un Programa de Reducción de Listas de Espera de en el Hospital Naval "Almirante Nef" de Viña del Mar, en atención a que dicho centro es el que presentaba un mayor incremento de las listas de espera en las siguientes especialidades:

Consulta Ambulatoria:

- Cardiología
- Dermatología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Oftalmología
- Neurología
- Otorrinolaringología
- Traumatología
- Urología
- Neumología
- Psiquiatría Infantil

Intervenciones Quirúrgicas:

- Cirugía General:
 - ❖ Colectomía (Vesículas)
 - ❖ Hernioplastia (Hernias)

- Cirugía Vascolar:
 - ❖ Safenectomía (Várices)

- Oftalmología:
 - ❖ Cataratas

- Traumatología:
 - ❖ Artroscopía de Rodilla
 - ❖ Prótesis de Rodilla
 - ❖ Endoprótesis de cadera

Lo anterior, ha permitido reducir en forma importante las Listas de Espera y los Horizontes de Atención de nuestros beneficiarios. Destacándose el importante esfuerzo que ha realizado la dotación del Hospital Naval "Almirante Nef" y particularmente su equipo de profesionales.

3.- ATENCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS:

Con el propósito de cumplir los estándares de calidad exigidos por el Ministerio de Salud y ofrecer a los pacientes una atención segura y de calidad, el Hospital Naval "Almirante Nef" de Viña del Mar se encuentra preparando su Acreditación, la cual se espera alcanzar antes de fin de año.

En la misma línea de cumplir los estándares de calidad, se ha llevado a cabo la remodelación del Servicio de Imagenología del Hospital Naval de Viña del Mar.

4.- ATENCIÓN EN SERVICIOS DE URGENCIA DE LOS HOSPITALES NAVALES:

- a. La congestión generada en el Servicio de Urgencia del Hospital Naval de Viña del Mar, es frecuente, producto de consultas que no obedecen al criterio de ser emergencias o urgencias médicas reales, es decir pacientes con riesgo vital. Es así, que se ha organizado la atención bajo un modelo específico, cuyo propósito es identificar en forma rápida a los pacientes cuyas consultas corresponden efectivamente a una emergencia real, priorizándolas por sobre aquellas que no categorizan en esta condición, quienes deben esperar conforme a la categoría de su consulta y disponibilidad de atención. Lo anterior, se aplica al Servicio de Urgencia de todos los Hospitales Institucionales. En consecuencia, lo que se debe cambiar es la cultura de nuestros beneficiarios, de manera que entiendan que los servicios de urgencia no son para resolver patologías banales, mientras

que los Policlínicos y Centros de Atención Primaria están diseñados y dotados para solucionar la demanda de atención de salud en aquellas patologías que no revisten riesgo de vida.

- b. Cabe señalar que una persona con una urgencia o emergencia médica presenta una situación de salud que requiere atención prioritaria por su potencial riesgo de comprometer la vida de la persona o provocar un daño permanente e irreversible.

5.- ATENCIÓN TRANSVERSAL A LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD

NAVAL:

- a. **Evaluación anual de la satisfacción de los usuarios del SISAN:** El año 2014 se aplicarán 1.536 encuestas distribuidas en Hospitales Navales, Centros de Atención Primaria de la Primera Zona Naval y DENTAPRIM. La medición permitirá identificar objetivamente las áreas críticas a ser intervenidas mediante planes de mejoramiento que realizarán los centros de salud evaluados. Los informes de resultados de los años 2011-2012 y 2013 se encuentran disponibles en página web institucional: www.sanidadnaval.cl.
- b. **Creación de la cuenta de correo electrónico anulohora@sanidadnaval.cl:** Objeto que el beneficiario vía correo electrónico pueda cancelar con la debida antelación su hora para atención en caso de no poder asistir.
- c. **Cobro Administrativo por no presentación a citación previamente agendada:** Es importante que los beneficiarios sepan que en caso de no asistir a una consulta médica o procedimiento previamente agendado, se le cursará un cobro por concepto administrativo.
- d. A nivel institucional y a contar de este año, se amplió la labor de difusión objeto informar a un mayor número de servidores institucionales y círculos de pensionados, de los avances del Sistema de Salud Naval y nuevos beneficios. Lo anterior, mediante visitas a los círculos, exhibición de video institucional en salas de espera de los distintos centros de salud, vía artículos en la Revista Vigía, cuñas en la Radio Naval y notas informativas en la página WEB de Sanidad Naval.
- e. Implementación en todos los Centros de Salud Naval de Libros de Sugerencias, consultas y reclamos y en Hospitales Navales de Servicio de Asistencia a los Pacientes (SAP) a objeto de brindar a los usuarios espacios para comunicarse en forma permanente con sus Sistema de Salud y manifestar sus opiniones. También pueden hacerlo mediante Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias-OIRS- Armada, disponible en página web Armada y de Sanidad Naval. Todos los requerimientos son evaluados y respondidos por el centro de salud en el cual se presentó, respetando el tiempo de respuesta exigido por la normativa vigente.