



Anexo 1

FORMULARIO DE POSTULACION DE BUENAS PRACTICAS EN APS JORNADA DE SALUD FAMILIAR CMVM 2019¹

1 - EQUIPO RESPONSABLE

Nombre de la institución: CESFAM Dr. Marco Maldonado Acharán
Comuna: Viña del Mar
Teléfono: 2272360
Nombre de los integrantes del equipo y función que cumple cada uno de ellos: -Denisse Guzmán, Administrativo. Función: gestión y administración de la plataformas digitales. -Yonathan Saldivar, Administrativo subrogante. -Jefaturas de unidad, de Sector y de Programa. Función: entrega de contenidos a difundir. -Directora Julia Reyes o Subdirectora Alejandra Carrasco. Función: Supervisión de los contenidos difundidos y coordinación con la red.

2 - IDENTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre de la Buena Práctica: “Maldonado en tu móvil”
Resultado valioso El resultado más importante obtenido es el aumento exponencial de la cantidad de usuarios que utilizan nuestra plataforma digital, a través de la sistematización en la entrega de información, transformándose en una herramienta efectiva en el proceso de comunicación de los usuarios con el CESFAM. La digitalización de la información, nos ha permitido darnos a conocer como una institución de salud que utiliza la tecnología a su favor, ampliando el alcance de la entrega de información.
Destinatarios : Usuarios externos, internos, instituciones de la red.
Problema Falta de sistematización en la entrega de información a través de las

¹Adaptación formato Comunidad de Buenas Prácticas APS.

plataformas digitales, provocando un bajo alcance y oportunidad en la entrega de información, escasa convocatoria a eventos de Promoción, y un alto número de usuarios realizando consultas de aspecto administrativo en el CESFAM, con la importante inversión de horas hombre.

Fundamentación (¿En qué contexto surge esta práctica? ¿Cómo llegaron a esta idea?)

El acceso a la información como un derecho inherente del ser humano, nos desafía permanentemente a diseñar estrategias para mejorar los canales de comunicación con los usuarios.

El avance científico y el uso de nuevas tecnologías través de dispositivos que cada vez son más cotidianos y están al alcance de la mayoría de nuestros usuarios, superando las barreras generacionales, nos hace tomar esta tecnología como una oportunidad de mejorar la comunicación y el alcance de la misma.

El reto, sin embargo, no es sólo ampliar el alcance, sino trabajar sistemáticamente en pro de que esta información sea veraz, oportuna, accesible, de fácil comprensión y que promueva permanentemente acciones tendientes al autocuidado, a la prevención y promoción de la salud.

Justificación de por qué es una BP (¿Por qué considera que es una buena práctica en APS?)

¿Qué principios del Modelo de Atención integral de salud familiar y APS incorpora esta práctica?)

1-Principio de Centrado en las personas:

-Garantiza el derecho a acceso a la información.

-Facilita el acceso. Contiene información acerca del funcionamiento de todas las unidades, cartera de prestaciones, herramientas OIRS, etc.

2-Principio de Integralidad:

-Promueve constantemente acciones de Promoción y Prevención en Salud.

-Fomenta la Participación, a través de la permanente difusión de actividades educativas.

3-Principio de Continuidad:

-Apoyo a lo largo del Ciclo vital: Difusión de actividades que fortalecen las distintas etapas del ciclo.

-Complementario con el intersector, a través de la difusión de actividades programas por la red.

- Promueve la relación efectiva usuario-CESFAM, utilización del chat como herramienta que responde oportunamente consultas de los usuarios.

Innovación (Muestra ser inédita aun cuando pueda recoger orientaciones programáticas o ser motivada por otra experiencia)plataforma comunicativa, comunicación activa, chat,
Responde a un orden de programación de información.

Sistematización en la entrega de información a través de

plataformas digitales.

3 - DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

Objetivos planteados: Sistematizar la entrega de información a través de plataformas digitales, a través de:

- Definición de temas a difundir.
- Programación de la frecuencia en la entrega de información.
- Definición de RRHH involucrado, roles y tiempo protegido para el desarrollo de la actividad.
- Definición de recursos físicos.

Descripción (metodología utilizada)

-Funcionario Administrativo en su horario asignado realiza las siguientes acciones:

Obtiene información de las diferentes jefaturas de unidad a través del mail institucional.

Solicita retroalimentación de las diversas actividades programadas.

Diseña afiches, bajadas de información.

Programa la frecuencia de emisión de la información.

-Jefaturas:

Entregan vía mail información de actividades programadas por sector y horarios de unidad.

-Director o Subdirector:

Entrega información relacionada con el intersector y supervisa contenidos.

Tiempo de desarrollo:

Principales resultados (¿Cuáles son los principales logros alcanzados en relación a los objetivos planteados? ¿Qué evidencias avalan los resultados?)

-Aumento de la convocatoria a eventos: Ejemplo: Diagnóstico Participativo.

-Existencia de un sistema de comunicación efectivo a través de mensajería instantánea, con un promedio de respuesta de 1.5 horas.

-Aumento exponencial de usuarios seguidores de la plataforma, pasando de 500 usuarios en el año 2018 a más de 1000 a la fecha.

4 - REPLICABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

Condicionantes presentes para el logro de los resultados:

-**Actores y sus roles** (¿Quiénes son y cuál es el rol de los distintos actores involucrados?)

-1 funcionario Administrativo, Administrador de la página.

- Jefaturas de sector, de unidad, Encargado de Participación Social: entrega de información respecto a horarios de atención de las diversas unidades, campañas de exámenes preventivos, actividades enmarcadas en el Plan de Promoción y Participación, etc.
-Directora o Subdirectora.
Entrega información relacionada con el intersector.

-Recursos movilizados (¿Cuáles y cuantos son los recursos movilizados en la implementación de la práctica? ¿Cuál es la fuente de los recursos?)

-Recursos humanos:
2 horas diarias de Administrativo.
-Recursos físicos:
Computador con acceso a internet.

Aspectos a fortalecer (¿Qué logros alcanzados son relevantes de potenciar en el futuro?)

-Promover la participación de nuevos integrantes del equipo.
-Aumentar horas asignadas en proporción al aumento de usuarios que acceden a la plataforma.
-Proteger el tiempo asignado al Administrador.

Aspectos a mejorar (¿Qué debilidades o dificultades serian importantes de mejorar?)

-Recurso físico:
*acceso a Software actualizados para mejorar el diseño.
*aumento de terminales con acceso a internet.
-Mejorar la comunicación entre los distintos CESFAM.

Recomendaciones para replicar (Identifique al menos tres aspectos claves que son necesarios de considerar para la réplica de esta práctica en otro lugar)

-Práctica debe ser liderada por un funcionario con conocimiento y que esté motivado en el manejo de las redes sociales.
-Existencia de tiempo protegido para la mantención de la página.
-Capacitación en marketing y manejo de redes a un mayor número de funcionarios.

Sostenibilidad (Demuestra continuidad: se ha mantenido por más de 1 año)

Desde el 01 de Marzo del 2017