



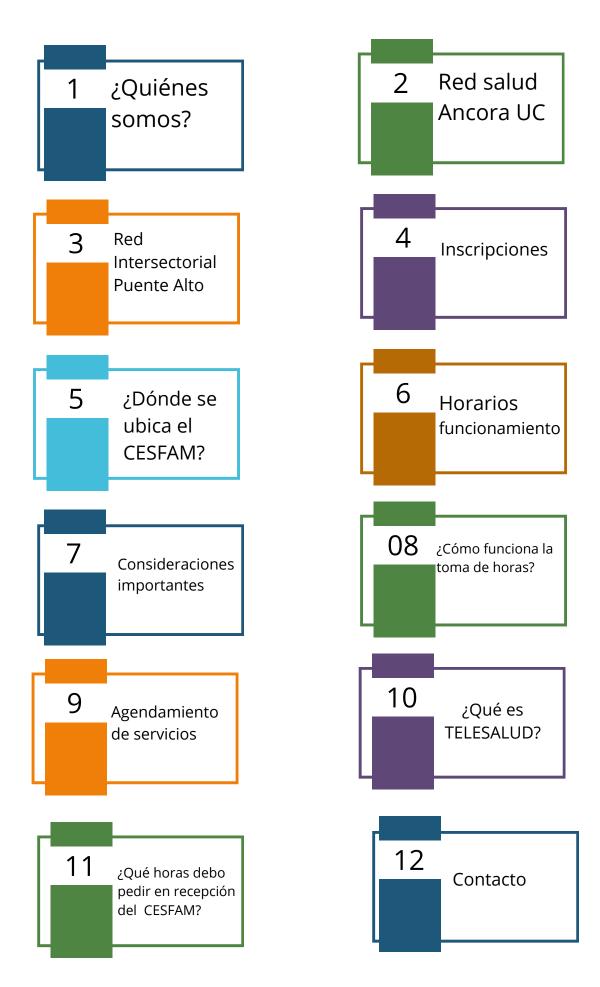
MANUAL DEL USUARIO

CESFAM MADRE TERESA DE CALCUTA

Elaborado por Equipo de Familia 2025

CONTENIDOS

Para ver la información, presione sobre los recuadros



¿QUIÉNES SOMOS?

El Centro de Salud Familiar Madre Teresa de Calcuta, es una institución perteneneciente a la Fundación Anchora UC, el cual forma parte del conjunto de tres Centros de Salud Ancora UC.

Los Centros de Salud Familiar de Chile, tienen un sistema basado en Atención Primaria de Salud (APS), fundando sus principios en el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) de carácter familiar y comunitario.

El CESFAM Madre Teresa de Calcuta desde sus inicios en el año 2004, ha sido un Centro Docente Asistencial, campo clínico de la Pontificia Universidad Católica, buscando contribuir a la formación de los futuros profesionales de la salud.

Además, aquí se forman los futuros Médicos Especialistas en Medicina Familiar del Adulto y del Niño/a, quienes completan su formación en un tiempo de 3 años.

RED SALUD ANCORA UC

Los Centros de Salud Familiar de la Fundación Ancora UC buscan implementar un modelo de atención primaria basado en la salud familiar, que resuelva desde el primer contacto la mayor parte de los problemas de salud de sus pacientes siguiendo un estándar de atención de excelencia. (Para mayor información, presione sobre las imágenes)









Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco

MAS INFORMACIÓN SOBRE LOS CENTROS DE SALUD LA RED UC CHRISTUS EN

https://www.ucchristus.cl/red-de-atencion

RED INTERSECTORIAL PUENTE ALTO

Es el conjunto de instituciones u organizaciones que se encuentran dentro de la comuna de Puente Alto, con las cuales se trabaja en colaboración para el abordaje de una o diferentes instancias o problemáticas que puedan presentar los usuarios de nuestro CESFAM.

Las instituciones con las que nuestro CESFAM se vincula principalmente son:

INFANCIA

OLN Oficina Local de la Niñez (ex OPD) Dirección: Balmaceda 265, 3er piso

Horario de atención: Lunes a viernes 08:30 a 14:00 y 15:00 a 17:20hrs

Teléfonos: 22 7315418 / 22 7315354

Correo electrónico: olnpuentealto@mpuentealto.cl

MUJER

Centro de la Mujer

Dirección: Balmaceda 265, Primer Piso.

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 14:00 hrs. Y de 15:00 a

17:00 hrs.

Encargada Oficina de la Mujer: Florencia Cox / Teléfono: 2731 53 61

florencia.cox@mpuentealto.cl

VIOLENCIA HACIA LA MUJER

NEYÚN (EX CENTRO DE INTERVENCIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES)

Dirección: Eyzaguirre N°1120, Puente Alto.

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:30 a 14:00 horas – 15:00 a 17:18 horas.

Teléfono: +56 9 6130 8434

Correo: caipuentealto@mpuentealto.cl / centroneyun@mpuentealto.cl / centroneyun@mpuentealto.cl /

RED INTERSECTORIAL PUENTE ALTO

DISCAPACIDAD

Departamento de Discapacidad Municipalidad Puente Alto

Dirección: Balmaceda 265, Primer Piso

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 14:00 hrs. Y de 15:00 a 17:00 hrs.

ADULTO MAYOR

Oficina del Adulto Mayor

Encargado: Carlos de la Peña Martínez

Correo municipal: puente.mayor@mpuentealto.cl

Teléfono: 227315355

ALCOHOL Y DROGAS

COSAM Puente Alto

Dirección: Arturo Prat 85, Puente Alto Horario de atención: de 8:00 a 18:00 hrs.

Teléfono: 228720448

FAMILIA

CENTRO DE APOYO FAMILIAR (CAF) Dirección: Balmaceda 265, 3° piso.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a 17:20 horas. Teléfonos de contacto: 2731 5345, 2731 5352, 2731 5416. El correo electrónico de contacto es caf@mpuentealto.cl.

FARMACIA SOLIDARIA

Ubicación: Balmaceda #265, Puente Alto

Fono Call center: 600 006 0123

Mas información https://www.cmpuentealto.cl/farmacia-solidaria/

Horario de Atención Presencial:

Lunes a Jueves: 08:30 a 14:00 hrs y de 15:00 a 17:30 hrs.

Viernes: 08:30 a 14:00 hrs y de 15:00 a 16:30 hrs.



Las inscripciones pueden encontrarse abiertas o cerradas, dependiendo de la capacidad del Cesfam. Es importante estar alerta a la infografía sobre la apertura o cierre de inscripciones, publicada en las dependencias del CESFAM o en redes sociales.

Requisitos Inscrito en FONASA, traer Cédula de Identidad y Telefóno móvil (para todas las inscripciones)

- Nuevos usuarios que residen en el territorio: certificado de residencia o cuenta física de servicios.
- Nuevos usuarios que se encuentren con impedimentos físicos o de salud mental que le dificulten acudir al Cesfam: pueden ser inscritos por otra persona, la que debe presentar: certificado de residencia o cuenta física de servicios del solicitante.
- Personas no residentes pero que trabajan en el territorio: contrato de trabajo para acreditar que trabaja en el territorio.
- Recién nacidos: certificado de nacimiento del recién nacido.
- Traslados: Debe tener al menos 1 año de antigüedad en su antiguo CESFAM, mostrar Código de autorización de traslado que envía FONASA al celular.

Horarios de inscripción

Lunes a Jueves de 10:00 a 16:00 horas Viernes de 10:00 a 12:00 horas Sábado de 11:00 a 12:30 horas



INSCRIPCIONES PROGRAMA PRAIS

Programa de Reparación y Atención Integral en Salud y Derechos Humanos

PRAIS Es un programa del Ministerio de Salud que responde al compromiso asumido por el Estado con las víctimas de las violaciones a los derechos humanos, ocurridas entre septiembre de 1973 y marzo de 1990.

¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS? La persona acreditada como paciente PRAIS tiene acceso a atención gratuita en salud de por vida, independiente de su previsión de salud (ya sea FONASA incluso ISAPRE). Permitiendo utilizar toda la red asistencial pública (CESFAM, SAPU, SAMU, CDT y Hospitales).

Cada paciente PRAIS además, tiene derecho a las prestaciones del GES y la ley de urgencias si así lo requiriere.

MAS INFORMACIÓN PRESIONANDO EL ENLACE https://redsalud.ssmso.cl/prais/

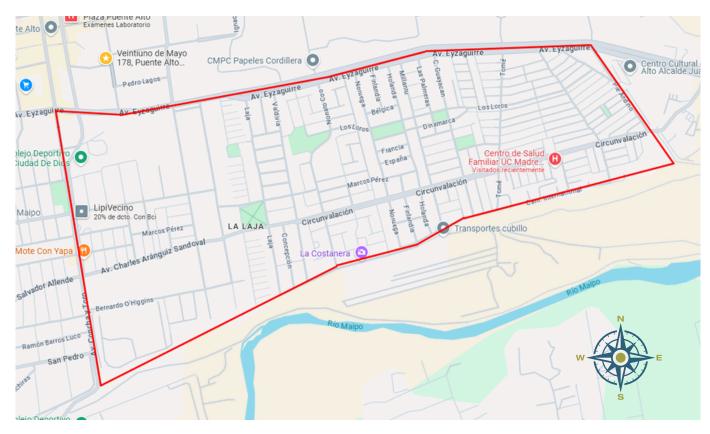
¿DÓNDE SE UBICA EL CESFAM?

Está ubicado en el Sector 2 de la comuna de Puente Alto, en la Villa La Primavera. Sus límites territoriales corresponden a:

Norte: Avenida Eyzaguirre (vereda sur)
Sur: Camino Internacional (vereda norte)

Este: Pie Andino (vereda poniente)

Oeste: Avenida Concha y Toro (vereda oriente)



¿Cómo llegar?



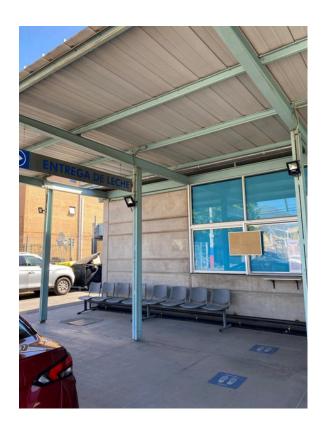


HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO CESFAM

Horario de atención general

Lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas Viernes 8 a 13 horas y de 16:00 a 20:00 horas Sábados de 9:00 a 13:00 horas

Horarios bodega de leche



Lunes a jueves

Mañana: de 8.10 a 13:00 horas Tarde: de 14:00 a 16:00 horas

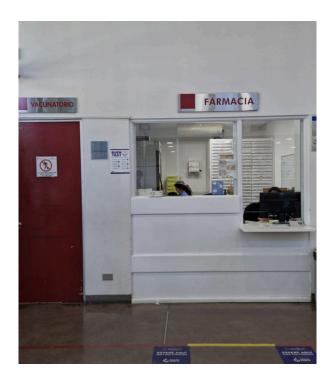
Viernes: abierto hasta 12.45 horas

Ultimo día hábil del mes: CERRADO

Para retiro de productos, debe cumplir con:

- · Controles sanos al día.
- Controles cardiovasculares y EMPAM al día.
- Vacunas ministeriales y de campaña al día.
- Debe traer carnet de controles.

HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO CESFAM



Horarios vacunatorio

Lunes a jueves de 9:00 a 16:00 horas Viernes de 9:00 a 12:30 horas Ultimo jueves hábil del mes: cierra a las 12:00 horas

Horarios Botiquín de Farmacia

Lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas Viernes de 8:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 20:00 hrs.

Sábados de 9:00 a 13:00 horas

Horarios Óptica

Lunes a jueves de 8:00 a 18:00 horas Viernes de 8:00 a 13:00 horas



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Uso de cédula de identidad



Para acceder a cualquier atención de salud de la Red de Salud UC Christus (consultas agendadas, procedimientos, exámenes, retiro de fármacos), es obligatorio acreditar la identidad del paciente (incluídos menores de edad), mostrando al personal administrativo la Cédula de Identidad Vigente o Pasaporte Vigente.



Según las leyes vigentes N°404/83 Reglamento de Estupefacientes, y la N° 405/83 Reglamentos de productos psicotrópicos, los medicamentos controlados como Diazepam, Clonazepam, Alprazolam, Metilfenidato etc. sólo pueden ser retirados con cédula de identidad vigente.

Hora de llegada a citaciones



Para cualquier citación que usted tenga el Cesfam, **debe avisar su llegada en los mesones con 10 minutos de anticipación** al horario indicado en la cita.

Las prestaciones de alto rendimiento, como POLI adulto /niño y toma de muestras, NO ACEPTAN TIEMPO DE ESPERA POR ATRASOS, por lo que debe considerar ser puntual en su llegada.

Uso de estacionamiento



El estacionamiento **está reservado para los funcionarios del CESFAM.**Los pacientes con dificultad en la deambulación y que son traídos en móviles, están autorizados a ingresar al CESFAM y dejar al paciente en sala de espera. Podrán quedarse estacionados en caso de existir espacio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Puertas de acceso restringido



Existen sectores con acceso restringido al público general, que se encuentran identificados en las puertas de acceso. Esto sectores corresponden al acceso a sector Rojo y Amarillo; y a los pasillos de los sectores Azul y Verde. Solamente pueden ingresar aquellos pacientes que han sido llamados por un profesional con el cual tienen una cita agendada. Le pedimos respetar esta indicación que busca respetar la dignidad y privacidad de los/as pacientes y calidad de la atención y los procesos.

Aviso de inasistencias



Si tiene una hora agendada y no puede asistir, **usted debe dar aviso** a través de las siguientes vías:

- Por vía telefónica: Call center 800 914 200
- Por vía correo electrónico: anulatuhora@gmail.com

Uso de huelleros



El CESFAM cuenta con la tecnología de "huelleros digitales" implementada por FONASA. Esto permite establecer la identidad de las personas y con ello validar su inscripción en FONASA, requisito indispensable para recibir atención de salud. Los/as administrativos, en cualquiera de los mesones, le pedirán su huella al momento de solicitar atenciones de salud o en caso de detectar irregularidades en su inscripción en FONASA.

¿CÓMO FUNCIONA LA TOMA DE HORAS?

Presione sobre los dibujos para ver la información



Médico(a)



Dentista



Matrón(a)



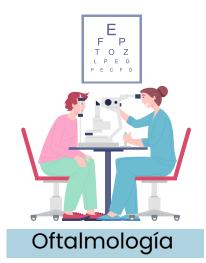
Enfermera(o)



Nutricionista



Kinesióloga(o)





<u>Trabajador(a) social y</u> Psicóloga(o)



Podología

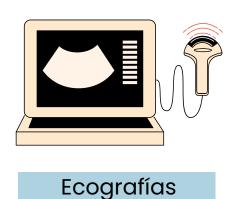
¿CÓMO FUNCIONA EL AGENDAMIENTO DE SERVICIOS?

Presione sobre los dibujos para ver la información











EMPA (TENS)



Felicitaciones, reclamos, sugerencias

¿QUÉ ES TELESALUD?

TELESALUD es una estrategia del Ministerio de Salud (MINSAL) para gestionar a distancia la demanda de atención médica y otras prestaciones de salud, priorizando y entregando horas según la necesidad de cada usuario(a), de acuerdo a la realidad local y prestaciones clínicas otorgadas en el CESFAM, a través de la plataforma del Ministerio de Salud https://telesalud.gob.cl/

Objetivos:

- · Priorizar las necesidades de salud de los usuarios.
- · Reducir las desigualdades en la atención de salud.
 - Atención centrada en las personas.
- · Mejorar la eficiencia y optimización de los recursos.
- Disminuir las filas presenciales y aglomeraciones en el CESFAM.
- Oportunidad de acceso a la atención a todas las personas inscritas en el CESFAM. Ya que permite que los(as) usuarios(as) puedan agendar horas sin necesidad de salir de casa.
 - Comodidad y seguridad de los pacientes son las prioridades en esta nueva estrategia.

Implementación de TELESALUD CESFAM Madre Teresa de Calcuta desde septiembre 2024 - a la fecha (7 meses).

Cantidad de solicitudes hasta marzo 2025: 20.879.-

Solicitudes gestionadas hasta marzo 2025: 15.158.-

OF CHILE

¿QUÉ HORAS DEBO PEDIR EN RECEPCIÓN?

- Atención médica por síntoma agudo como: dolor, fiebre, heridas, mareos, fatiga, vómitos, indigestión, entre otros.
- Urgencia dental por síntomas de dolor, infección y volumen aumentado.

SI FUE DERIVADO POR SU TRATANTE PUEDE AGENDAR LAS SIGUIENTES ATENCIONES <u>DIRECTAMENTE EN RECEPCIÓN</u>:

- Cirugía menor
- Control sano de 0 a 9 años
- Control sano del adolescente (Ficha CLAP)
- Exámen de medicina preventiva (EMPA y EMPAM)
- Exámenes (sangre, electrocardiograma, ecografías)
- Ingreso dental GES 60 y GES 6 años
- Ingreso dental CERO para menores de 3 años
- Kinesiología por síntomas respiratorios agudos
- Servicios oftalmológicos (Sala UAPO)
- PAP
- Podóloga
- Trabajo social
- Si estás embarazada: exámenes, horas con matrona, dentista y nutricionista.

Para estos casos, <u>NO use</u> telesalud.gob.cl

¡Agende al salir de su control!

MÉDICO



(policlínico de choque - todas las edades)

Síntomas de aparición reciente, tales como: Dolor de garganta, fiebre, congestión nasal, dolor abdominal, vómitos, dolor de oídos, dolor de extremidades, entre otros.



Debe acudir al Cesfam en horario de apertura a solicitar hora al mesón (agenda diaria con cupos limitados)

IMPORTANTE:

Debe llegar con 10 minutos de anticipación. No se aceptan atrasos.

- Ingreso o Control de enfermedades crónicas (todas las edades)
- Ingreso de Salud Mental (todas las edades)



Debe solicitar hora a través de la plataforma Telesalud

https://telesalud.gob.cl/

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



DENTISTA

Si tiene una urgencia dental (todas las edades):

- Aumento de volumen en cara /boca
- Dolor dental de aparición súbita
- Hemorragia
- Sufrió un traumatismo dental



Debe acudir al Cesfam en horario de apertura a solicitar hora al mesón (cupos diarios sujeto a evaluación de dentista de turno)

Control dental 0 a 19 años

Morbilidad dental adultos desde 20 años



Debe solicitar hora a través de la plataforma
Telesalud
https://telesalud.gob.cl/

Ingreso y Controles dentales de embarazo Ingreso GES 6 y 60 años Ingreso niños 0 a 2 años 11 meses



Puede acudir al CESFAM a agendar hora en forma presencial

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



MATRÓN(A)

Si tiene una urgencia (picazón, ardor, dolor)

Desea iniciar método anticonceptivo (acudir con menstruación)

Debe acudir al Cesfam en horario de apertura a solicitar hora al mesón verde o azul.

Control ginecológico

 Control de método anticonceptivo



Debe solicitar hora a través de la plataforma

Telesalud

https://telesalud.gob.cl/

- PAP
- Ingreso y Controles de embarazo



Puede acudir al CESFAM a agendar hora en forma presencial

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?

<u>Volver a Contenidos</u>



ENFERMERA(O)

- Curación pie diabético
- Taller de Insulina
- Clínica de Lactancia



Debe acudir al Cesfam a solicitar hora al mesón verde o azul.

Control enfermedades crónicas



Debe solicitar hora a través de la plataforma Telesalud

https://telesalud.gob.cl/

Control niño sano
Control preventivo adulto
mayor (EMPAM)
Control sano
adolescentes

Puede acudir al CESFAM a agendar hora en forma presencial

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



NUTRICIONISTA

Control enfermedades crónicas*
*derivado por médico, enfermera(o), matrón(a)

Control nutricional (no requiere derivación)



Debe solicitar hora a través de la plataforma Telesalud https://telesalud.gob.cl/.

Examen medicina preventiva adultos (EMPA)



Puede acudir al CESFAM a agendar hora en forma presencial

Control sano 5to mes Control sano 3 años y medio



Puede acudir al CESFAM a agendar hora en forma presencial

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



OFTALMOLOGÍA (SALA UAPO)

Vicio de refracción 15 a 64 años (lentes)

Fondo de ojo (persona con diabetes)

Debe acudir al CESFAM a agendar hora en forma presencial

Opcionalmente, puede solicitar hora a través de la plataforma Telesalud

https://telesalud.gob.cl/

Exámenes de glaucoma
Atención con médico (Usuarios/as en control en UAPO)

Usuarios/as derivados/as para atención oftalmológica de médico, deben esperar a ser contactados/as por equipo UAPO. Favor confirmar/actualizar números de contacto en mesón.

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



KINESIÓLOGO(A)

CONTROL AGUDO IRA

Bronquitis, Síndrome Bronquial Obstructivo, Neumonía, Crisis Asmática y Laringitis.

CONTROL AGUDO ERA

Exacerbación de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica [EPOC], Crisis Asmática, Neumonía y Bronquitis.

DERIVADOS POR MÉDICO CESFAM, SAPU, SAR, EGRESO HOSPITALIZADOS, **TRAER EPICRISIS**MÉDICOS EXTRA SISTEMA DEBEN T**RAER SU ORDEN MÉDICA IMPRESA.**



Debe acudir al CESFAM a agendar hora al mesón rojo

CONTROL CRÓNICO

Asma



CONTROL CRÓNICO ERA

Asma, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica [EPOC] y Enfermedad Intersticial Difusa [EPID].

Debe solicitar hora a través de la plataforma Telesalud https://telesalud.gob.cl/

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



TRABAJADOR(A) SOCIAL

Si requiere agendar hora de:

- Ingresos trabajador(a) social
- Agendar visitas posteriores al ingreso
- Solicitudes o informes sociales



Puede acudir al CESFAM en forma presencial a solicitar hora.



PSICÓLOGA(O)

Para acceder a las atenciones de psicología, debe ser derivado en forma interna por un médico del CESFAM. Posteriormente deberá esperar ser contactada(o) por psicóloga(o) quien agendará su hora.

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



PODOLOGÍA

Podología GES

- Para personas con diabetes que tienen úlceras activas en los pies.
- La indicación la realiza médico y/o enfermera(o) del CESFAM.



Debe acudir a tomar hora en forma presencial al mesón rojo del CESFAM

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de horas?



EXÁMENES DE LABORATORIO

Si requiere agendar hora para:

- Exámenes de sangre*
- Exámenes de orina*

*indicados por médico de este CESFAM



Debe acudir al CESFAM en forma presencial a solicitar hora al mesón rojo.

IMPORTANTE:

Debe llegar con 10 minutos de anticipación. No se aceptan atrasos.

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de servicios?



Si requiere hora para electrocardiograma (sólo indicados por médico o enfermera(o) de este CESFAM)



Debe acudir al CESFAM en forma presencial a solicitar hora al mesón rojo.

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de servicios?



CIRUGÍA MÉDICA (CIRUGIA MEDICA (CIRUGÍA MENOR)

procedimientos quirúrgicos sencillos Son generalmente de corta duración. Previa evaluación médica.

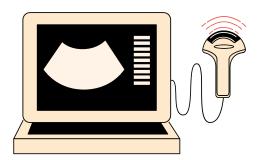
Si requiere una hora de evaluación médica* por: *(derivación por médico de este CESFAM)

- Onicocriptosis (uña encarnada)
- Extracción de nevus (lunares)
- Extracción de verrugas
- Extracción de lipomas pequeños



Debe acudir a tomar hora en forma presencial al mesón rojo del CESFAM

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de servicios?



ECOGRAFÍAS

Para agendar hora de:

Ecografía abdominal



Debe acudir al mesón rojo y solicitar hora (debe tener indicación de médico del este Cesfam)

Ecografía obstétrica (embarazadas)

Agendamiento realizado por matrón(a) en el control prenatal.

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de servicios?



PROCEDIMIENTOS Y EMPA

POR TÉCNICO EN ENFERMERÍA NIVEL SUPERIOR (TENS)

Para agendar hora de:

- Extracción de puntos
 Debe traer indicación médica
- Lavado de oídos
 Sólo con indicación médica
- Curaciones
- Inyecciones intramusculares
 De fármacos recetados por médico/matrón(a) del CESFAM
- EMPA (examen medicina preventiva adulto)



Debe acudir al CESFAM y solicitar hora en el mesón rojo.

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de servicios?



FELICITACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

La OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias), es un espacio de atención ciudadana que le permitirá al usuario del CESFAM participar en el quehacer institucional, solicitar información, realizar felicitaciones reclamos o sugerencias.

Si Ud. desea dejar una felicitación, reclamo, sugerencia o solicitar información, puede realizarlo por las siguientes vías:

- Formulario completado por el usuario/familiar/cuidador responsable y depositarlo en el buzón del CESFAM, disponible en sala de espera sector rojo.
- MINISTERIO DE SALUD https://oirs.minsal.cl/
- Página web UC CHRISTUS https://www.ucchristus.cl/contactanos

Volver a ¿Cómo funciona el agendamiento de servicios?



¿DUDAS, CONSULTAS?

CONTÁCTENOS

800 914 200





https://www.ancorauc.cl/





Avenida Circunvalación Nº 01815. Villa La Primavera, Puente Alto.