Informe con el resumen de los aportes de la comunidad usuaria a la Cuenta pública participativa de la gestión del año 2024 del Servicio de Salud Arica y Parinacota

A continuación, presentamos un informe resumen de las principales observaciones realizadas por la comunidad en el marco de la Cuenta pública participativa del Servicio de Salud Arica y Parinacota, efectuada el 26 de junio del 2025, a partir del trabajo desarrollado en las distintas mesas de trabajo:

1. PRINCIPALES AVANCES DESTACADOS POR LA COMUNIDAD:

1.1 Incorporación de médicos especialistas: Valoración transversal de la llegada de especialistas y su impacto en la reducción de listas de espera.

1.2 Inversión en infraestructura y equipamiento: Construcción de nuevos CESFAM y hospital; mejoramiento de unidades como UAPO y salas para personas con autismo; y compra de equipamiento médico y telesalud.

1.3 Salud mental y atención a grupos específicos: Incremento en atenciones de salud mental; valoración de programas para personas con discapacidad, adultos mayores y personas en situación de calle; y aumento de horas de atención odontológica.

1.4 Copago Cero y mejor acceso: Reconocimiento del beneficio Copago Cero de FONASA; y avances en descongestión de servicios de urgencia (ampliación de horarios).

1.5 Participación ciudadana y humanización de la atención: Integración del enfoque de derechos humanos (incluida la identidad de género y la pérdida gestacional); y valoración de acciones con enfoque participativo (COSOC y comunidad organizada).

2. PRINCIPALES NECESIDADES Y RECOMENDACIONES PLANTEADAS:

2.1 Déficit de especialistas y largas listas de espera: Necesidad de becas regionales, mejores condiciones laborales e incentivos económicos para atraer especialistas; y solicitud de ampliar patologías GES y resolver listas de espera no cubiertas.

2.2 Accesibilidad y atención para adultos mayores: Plataformas digitales poco amigables y falta de capacitación en su uso. Propuesta: Formación de monitores comunitarios y atenciones domiciliarias para los adultos mayores y personas en situación de discapacidad.

2.3 Salud mental insuficiente: Falta de atención psiquiátrica domiciliaria e infantil. Propuesta: Fortalecer equipos especializados y hospitales de día.

2.4 Problemas de infraestructura y equipamiento: Falta de SAR en el sector norte; problemas en la infraestructura del CESFAM Eugenio Petruccelli; e infraestructura deficiente (los contenedores son insuficientes) en los CESFAM.

2.5 Trato digno y buen trato al usuario: Es recurrente la solicitud de capacitaciones en empatía y respeto al usuario y funcionarios; y que se respeten horarios, no se suspendan horas y se cubran las licencias médicas de los funcionarios.

2.6 Desigualdad territorial y ruralidad: Falta de atención en zonas rurales, necesidad de médicos 24 horas. Propuesta: Crear comités rurales y facilitar traslado a servicios de salud.

2.7 Personas usuarias con autismo y otras condiciones especiales: Infraestructura inadecuada; y solicitud de salas con aislamiento acústico y protocolo específico para atención de adultos con TEA.

2.8 Entrega y gestión de medicamentos: Problemas en disponibilidad y lentitud en entrega; y solicitud de farmacia de turno nocturno en urgencia hospitalaria. Propuesta: aumentar personal en farmacia y asegurar stock continuo.

2.9 Acceso a prótesis y ayudas técnicas: Necesidad de crear unidad especializada para entrega de ayudas técnicas (sillas, bastones, etc.).

2.10 Migración y acceso a salud: Falta de información sobre atención a personas migrantes. Propuesta: transparentar cifras y estrategias de atención para este grupo.

Arica, 30 de julio de 2025.