

4132



ORD. A 111 N°

ANT. : Oficio N°194-2023 de fecha 16.03.2023 de la Comisión de Salud de la Cámara de Diputadas y Diputados y Ord. N°1033 de fecha 10.07.2023 del Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota.

ID 1404

MAT. : Informa sobre reclamo efectuado por un particular, debido a problemática odontológica que estaría afectando al Centro de Salud Familiar Villa Alemana.

Santiago,

- 6 OCT 2023

DE : SRA. MINISTRA DE SALUD.

A : H. PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE SALUD DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS.

Junto con saludar, hemos recibido el documento señalado en el antecedente, mediante el cual se solicita informar sobre reclamo efectuado por un particular, debido a problemática odontológica que estaría afectando al Centro de Salud Familiar Villa Alemana.

Al respecto, comunico a usted que la Directora del Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota dio respuesta a la materia consultada mediante Ord. N°1033 de fecha 10 de julio del año 2023, documento del cual adjunto copia.

A la espera de haber cumplido el requerimiento de su solicitud,

Se despide afectuosamente,



DRA. XIMENA AGUILERA SANHUEZA
MINISTRA DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales	OS	SECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	
Jefatura Gabinete Ministra		SUBSECRETARIO	
Jefatura Gabinete SRA	JVC		1/9/23
Asesor Legislativo Ministerial	JMR		9/8/23
Jefatura DIVAP	HSMG		21/3/23
Jefatura Unidad OIRS	led		24/07/23

Documento elaborado por OIRS MINSAL con fecha 21.07.2023.

LSL

Distribución:

- Gabinete Ministra de Salud.
- Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- DIVAP.
- Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota.
- Unidad de Atención al Usuario.
- Oficina de Partes.



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
OFICINA DE INFORMACIONES
Ord. Int. N° 70/07-06-2023

ORDINARIO ELECTRÓNICO

ANT.: oficio N° 194-2023 Comisión Salud

MAT.: Responde a Requerimiento de la Comisión Salud.

VIÑA DEL MAR.

DE : **ANDREA QUIERO GELMI**
DIRECTORA
SERVICIO SALUD VIÑA DEL MAR - QUILLOTA

A : **MARÍA TERESA CALDERÓN ROJAS**
ABOGADO SECRETARIA (A) DE COMISIONES
CONGRESO NACIONAL

Por medio del presente, en atención al **oficio N° 194-2023 de la Comisión Salud**, que expone:

“...tomar conocimiento del reclamo de un particular, debido a la problemática odontológica que afectaría al Centro de Salud Familiar Villa Alemana, especialmente para la atención de adultos mayores, en virtud del documento que se adjunta”; puedo informar lo siguiente:

Al recibir información respecto de reclamo presentado por usuario de CESFAM Villa Alemana, la Unidad de salud oral de este Servicio de Salud, realizó una visita de supervisión al establecimiento el día miércoles 24 de mayo pasado, donde nos reunimos con la directora(s) de CESFAM Ps. Paola Flores y Dra. Karina Ibarra, encargada de servicio dental, con el objeto de revisar los procesos en la atención odontológica, mencionados como deficitarios por el paciente, de tal forma de cautelar el cumplimiento de las normas establecidas para la ejecución del Programa Odontológico, de acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Salud.

Es así que se verificó que usuario efectivamente cuenta con interconsulta emitida a especialidad odontológica de rehabilitación oral, con fecha 10 de marzo de 2023, la cual sigue el curso en lista de espera de Hospital de Quilpué.

Finalmente, señalar que el caso está siendo visto por el Consejo de Defensa del Estado – unidad de mediación - a propósito del reclamo señalado, individualizado con el rol N° 2023-22120; instancia donde se encuentran conversando todos los intervinientes y que, a la fecha, está aún en proceso.

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.,

ANDREA QUIERO GELMI
DIRECTORA
S.S. VIÑA DEL MAR - QUILLOTA

PVJ/SMV/ICA/ica.

DISTRIBUCIÓN:

- Solicitante
- areaparlamentaria.oirs@minsal.cl
- Directora S.S.V.Q
- Asesoría Jurídica S.S.V.Q
- Oficina de Partes S.S.V.Q
- Archivo

Responde a requerimiento parlamentario N° 194 Comisión Salud

Correlativo: 1033 / 10-07-2023

Documento firmado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Andrea Pilar Quiero Gelmi	DIRECCIÓN SSVQ	Director Servicio Salud

Documento visado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Claudia Andrea Berríos Berríos	DIRECCIÓN SSVQ	Jefatura
Pedro René Durán Oliva	DIRECCIÓN SSVQ	Jefe Subdepartamento de Control de Gestión
Ivon Contreras Alfaro	DIRECCIÓN SSVQ	Encargada Trato de Usuario OIRS
Paola Cecilia Contreras Zúñiga	DIRECCIÓN SSVQ	Odontólogos
Vilma Olave Garrido	DIRECCIÓN SSVQ	Directora Atención Primaria

Anexos:

Nombre	Folio	Código verificación
Oficio N. 194_11_2023.pdf	--	--
anexo1 (003).pdf	--	--



Verificar: <https://verificar.ssvq.cl/>

Folio: 1H5-OCF-640

Código de verificación: OIG-OC3-LDG



13/3/23, 10:09

Correo - saludcam@congreso.cl

Copia carta Comisión de Salud / H.Cámara de Diputados.

Emilio y Viviana Saldivar <emiliosaldivar@live.cl>

sáb 11/03/2023 20:34

Para:Comision de Salud <saludcam@congreso.cl>; Comision de Salud <saludcam@congreso.cl>; saludsen@senado.cl <saludsen@senado.cl>;

Cc:Gabriel Guzmán Aguirre <direccion.cva@saludvalem.cl>; Marcela Bustos Secretaria CESFAM Villa Alemana <secretaria.cva@saludvalem.cl>; Karina Ibarra Oyarzun <dental.cva@saludvalem.cl>;

📎 4 archivos adjuntos (2 MB)

processed-a629a73e-1747-4a4e-a66e-560321ce9017_IUjGJzMj.jpeg; processed-a3753ad3-49f4-495e-8b01-a65be0ce8610_2ZoQejVe.jpeg; processed-d1b19717-d414-4737-b26f-a54aef999248_M6q5LYwO.jpeg; processed-1034068b-19ac-4f60-8b64-005c8ce85764_UfNT3vGY.jpeg;

Señor
Lagomarsino Guzmán
de Diputados de Chile Presente.

Ilustre Diputado
Presidente Comisión de Salud

Tomás
Honorable Cámara

ATENCIÓN: Señores (as) Directiva Comisión de Salud y diputados(as) miembros.

REF: Solicitud respuesta efectiva a problemática odontológica del CESFAM Villa Alemana, especialmente para adultos mayores.

De mi consideración:

Emilio Enrique Saldívar Paredes, RUT 7.628.011-8, en mi calidad de ciudadano chileno, adulto mayor, de 66 años, contribuyente histórico y vigente, no tan sólo con obligaciones legales, si no, también con derechos exigibles al Estado y sus Instituciones, conformados y representados por los diferentes funcionarios y autoridades de gobiernos de turno, algunos de ellos, de planta y otros prescindibles y renovables.

Hoy ustedes, en su condición de diputados electos, mandatados por nosotros, los ciudadanos para qué, además de tener que cumplir entre otras actividades, con su función legislativa proponiendo leyes, tienen además que ejecutar el rol fiscalizador, razón que motiva esta solicitud.

Desde mis 19 hasta los 65 años, mi vida activa de trabajo, a través del cobro porcentual legal obligatorio a mis remuneraciones, pre pague al Estado, mi seguro de Salud, FONASA, por cobertura hasta mi muerte, según nuestra actual Constitución y leyes vigentes.

Anteriormente, poco o nada, utilicé el servicio de salud, por tener afortunadamente hasta hoy, una buena condición.

Obediente, hace un par de años, cumpliendo con mi responsabilidad de controlarla anualmente, de acuerdo a la política nacional de salud; por la distribución burocrática de acuerdo al domicilio, ingresé al CESFAM de Villa Alemana, Quinta Región, lugar que he debido empezar a frecuentar, estos últimos años, desde que cumplí los 65, para efectuar los controles preventivos por mi edad, entre ellos, el de la salud oral.

Sorprendido y molesto, me ha tocado vivir en el área odontológica junto a mi madre, paciente y usuaria del mismo establecimiento, la experiencia de revisión y tratamiento dental, porque en reiteradas oportunidades hemos concurrido a tratar las mismas obturaciones o tapaduras que se caen frecuentemente, sin cumplir el objetivo deseado, de sellar la cavidad producida por una carie, la última vez, se desprendió el segundo día de colocadas, sin solución hasta hoy.

Como imagino ustedes deben saber, la entrega de número de atención diaria de urgencia dental, es altamente limitada, (9 números la vez pasada que logré conseguir uno) y 2 veces al mes para conseguir un tratamiento.

13/3/23, 10:09

Correo - saludcam@congreso.cl

La entrega de números, empieza alrededor de las 7.30 AM, debiendo estar en la fila mucho antes de las 7.00 AM, para lograr con suerte algún cupo. La atención parte a las 8.00 AM

Esta regla, en total desconsideración de edad para los usuarios, respecto al cuidado del COVID, ya que la obtención de cupo debe ser presencial y no contempla excepciones, juntándose cada vez cantidades no menores de requirentes, que deben volver reiteradamente en busca de una atención, completando un círculo sin fin.

Mi madre de 82 años y yo hemos debido retornar varias veces, hasta lograr cupo. A excepción de la atención otorgada vía e-mail, debido a un reclamo por escrito, que efectué al Sr. Director del CESFAM, por esta circunstancia, que nos asignó una "hora especial para una evaluación" a mi requerimiento, que lo significó que la profesional asignada, cuando nos atendió, nos indicara que, por nuestra edad, condición de nuestra dentadura y calidad de los insumos utilizados, no calificábamos en este CESFAM y debíamos atendernos en el sector privado, por no existir alternativa, para el

material utilizado. Así acabaron con mi solicitud... real y fácil solución, no pueden hacer nada.

Pero su recomendación... algo irreal e impensado con nuestros ingresos de pensionados, que rayan en la falta de respeto, por lo insensible, y tener que volver a pagar de nuestro costo, un servicio cubierto y pagado a FONASA o al Estado anticipadamente, las obturaciones o tapaduras de las caries, porque profesionales del Sistema Público, no cuentan con el material adecuado, ni perseveran en otras soluciones u otras vías, como por ejm. derivarnos a instituciones públicas externas, que ofrezcan el servicio, que ellos no pueden otorgar o no proveen, para solucionarlo definitivamente. Me parece que endosan errónea y fácilmente su responsabilidad y problema al paciente.

Ante su respuesta, por defecto y sin empatía alguna, fuimos excluidos a nuestra suerte del sistema de atención dental del establecimiento y del sistema salud oral, a pesar de tener el derecho legal, de obtener las prestaciones requeridas.

En mi caso y ante mi insistencia, logré ser derivado al Hospital de Quilpué, por mi edad, para "evaluar y calificar" mi factibilidad de obtención de prótesis, pero nada seguro, menos las obturaciones o tapaduras.

Mi madre, excluida del sistema, por su edad, no puede optar a la salud oral, ni por obturaciones, por la que pagó toda su vida activa como funcionaria pública.

Conociendo y agradeciendo por cierto el gran esfuerzo que hacen muchos funcionarios y personal del sistema de salud en general, de dar la mejor atención posible, dentro de sus limitaciones y carencias que la mayoría de las veces, no son transparentadas a los usuarios o pacientes, asumiendo muchas veces ellos, el costo de una responsabilidad que no les compete, recurro a ustedes, para que por favor, ejerzan su potestad fiscalizadora, verificando procedimientos, calidad de insumos, instruyan mejorar lo que corresponda y recojan mi reclamo que, a éstas alturas, ya es una decepción por la percepción de engaño, de fraude y estafa que siento, al no recibir mi madre y yo la atención odontológica, que hoy necesitamos.

Hemos vivido a nuestro pesar, muchas veces acciones cosméticas, para aparentar que las instituciones existen, pero sus acciones son inocuas, inconducentes, o sus resultados son paupérrimos, mediocres o malos, reflejo de una pésima acción displicente de sus pseudo- administradores, que, por no tener un efectivo control de gestión o procesos, tenemos los resultados conocidos... algo que, con un poco de compromiso serio, empatía, buena voluntad y gestión, una utopía puede hacerse realidad.

Por lo tanto, respetuosamente, mi madre y yo quedamos a la espera de su respuesta institucional y/u orientación, como organismo concerniente, para indicarnos que hacer y lograr nuestro objetivo de atención digna, efectiva y oportuna, garantizadas por ley y la Constitución de Chile, que merecemos como adultos mayores, trabajadores honestos, que entregaron gran parte de su vida a contribuir al bienestar del país y que hoy sólo algunos ostentan.

Adjunto cartas, respuestas y documentos que respaldan mi solicitud.

Les saluda atentamente,

Emilio Saldívar Paredes

+56 9 8944 7306

emiliosaldivar@live.cl.

c.c.OIRS CESFAM Villa Alemana./ Para señor Director y funcionarios referidos.

Señor
Director CESFAM, Villa Alemana
Presente.

<https://mail.congreso.cl/owa/#path=/mail>

2/5

13/3/23, 10:09

Correo - saludcam@congreso.cl

REF: Departamento Odontología CESFAM Villa Alemana.

De mi consideración:

Señor Director, junto con saludar y agradecer la atención recibida, en general, de todos los departamentos de la institución que usted representa, especialmente el esfuerzo, abnegación y buena disposición de la mayoría de los profesionales y funcionarios que allí trabajan, que por nuestra edad y protocolo de control de salud, por ser todos adultos mayores, mi madre, esposa y yo, somos usuarios habituales permanentes del CESFAM, desde hace un par de años, que ya pasa a ser como nuestra casa y sus funcionarios como familia, en donde hemos visto con agrado, alegría y satisfacción, su evolución positiva en beneficio de la comunidad, lo que reconocemos y agradecemos profundamente.

Sin embargo, ahora, en mi calidad de afectado, por una situación recurrente, me parece responsable y prudente que usted conozca:

En atención al programa de Salud Bucal, del Ministerio de Salud, como usuario del depto. de Odontología, he debido recurrir en reiteradas oportunidades, tanto al proceso de tratamiento, como a urgencia dental a tapar una carie, cuya tapadura no me dura más de dos días y se cae, denotando que el material usado, al parecer, no es el óptimo.

Entiendo que los dentistas que me han tratado, (que han sido variados), han hecho su máximo esfuerzo para fijarla, pero deben trabajar con el material que tienen, por lo que me parece, debiera ser revisado y optimizado, ya que imagino, la calidad, debe ser diferente, para los diversos tipos de tratamientos, algunos de ellos temporales...y otros definitivos.

Cómo usted sabe, la demanda es alta para este servicio, que, por ser presencial, hay que estar antes de las 7.00 AM en la fila donde se entregan diariamente, un número sumamente limitado para la atención de urgencia (nueve), en mi última atención el 28 de febrero, '23. (tapadura que se me cayó al día siguiente), y dos veces al mes para tratamientos, que finalmente, termina igual, con la tapadura caída, situación vivida en más de una oportunidad, por mi madre de 82 años y yo.

Para nosotros, los adultos mayores, usted comprenderá, que no es fácil tener que recurrir habitualmente, sacar a mi madre, muy temprano, para lograr alcanzar un escaso número y solucionar un inconveniente que puede resolverse óptima y eficientemente en una visita, para también así, agilizar, descongestionar y darle opción a otras personas a obtener atención eficaz, evitando el círculo interminable, agotador e inconducente de un mal servicio, que termina siendo una falta de empatía y de respeto, cuando llega a su turno y le indican que se acabaron los números, que vuelva a la próxima vez, y así sucesivamente....
claramente hay que pensarlo mejor y mejorar este servicio.

Por lo tanto, solicito respetuosamente, revisar protocolos y calidad de los insumos con que el depto. Odontología trabaja y está usando dependiendo la opción, o en su defecto, instruir derivar a otro servicio, vía interconsulta, donde me pudieran entregar el servicio que necesito, ya que, por experiencia propia y familiar, sé que existe otra calidad de insumos, porque aún conservo otra tapadura efectuada muchos años atrás, que nunca se me ha caído, en más de 50 años.

Tiene la verificación de lo indicado en mi ficha odontológica. También está pendiente la respuesta de ingreso al programa de prótesis dental, que solicito considerarme, ya que, de poder obtenerla, pudiera mejorar la fijación de la tapadura en cuestión, por estar al estar al lado de una cavidad, para apoyar la mordedura, al evitando así el riesgo de quebradura de la muela, que queda permanentemente descubierta, por la caída consecutiva de la tapadura.

En caso de que mi solicitud, estuviese fuera de su decisión, favor indicar, cual sería el conducto regular superior, al cual debiera yo recurrir, para lograr mi objetivo, muchas gracias.

Quedo atento, a la espera de su respuesta,

Cordialmente,

Emilio Saldívar Paredes

RUT 7.628.011-8

+56 9 8944 7306.

Enviado desde Outlook para Android

13/3/23, 10:09

Correo - saludcam@congreso.cl

De: Emilio y Viviana Saldivar <emiliosaldivar@live.cl>

Enviado: viernes, 3 de marzo de 2023 15:58

Para: Jessica Cabezas Ahonzo <oirs.cva@saludvalem.cl>

Cc: Gabriel Guzmán Aguirre <direccion.cva@saludvalem.cl>; Marcela Bustos Secretaria CESFAM Villa Alemana <secretaria.cva@saludvalem.cl>; Karina Ibarra Oyarzun <dental.cva@saludvalem.cl>

Asunto: Re: CITAS DENTALES

SEÑORA

JESSICA CABEZAS A

ENCARGADA OIRS CESFAM VILLA ALEMANA

PRESENTE.

De mi consideración:

Acuso recibo de su respuesta y agradezco su deferencia en resolver nuestra solicitud. Estaremos presente, en las fechas asignadas.

Saludos cordiales,

Atentamente,

Emilio Saldivar Paredes

RUT 7.628.011-8

+56 9 8944 7306.

cc.arch.

De: Jessica Cabezas Ahonzo <oirs.cva@saludvalem.cl>

Enviado: viernes, 3 de marzo de 2023 15:18

Para: emiliosaldivar@live.cl <emiliosaldivar@live.cl>

Cc: Gabriel Guzmán Aguirre <direccion.cva@saludvalem.cl>; Marcela Bustos Secretaria CESFAM Villa Alemana <secretaria.cva@saludvalem.cl>; Karina Ibarra Oyarzun <dental.cva@saludvalem.cl>

Asunto: CITAS DENTALES

Sr. Emilio Saldivar

En relación, al correo del 03/03/2023 enviado a secretaria.cva@saludvalem, en la cual expone problemas reiterativos con los trabajos realizados en el área dental, a los pacientes Emilio Saldivar y Guillermina Paredes, en específico con tapaduras, aludiendo calidad de materiales. Con el fin de regularizar la situación expuesta y poder llevar a cabo una revisión de lo expuesto. Se otorgan las siguientes citas de dental, según se indica:

Emilio Saldivar RUT 7.628.011-8 cita 10/11/2023 11:00 hrs Dra Ibarra Módulo A.

Guillermina Paredes RUT 4136566-8 cita 16/03/2023 1130 hrs Dra Ibarra Módulo A

Citas aceptadas e informadas vía teléfono a nombre de Sr Emilio Saldinvar (03/03/2023 14:56hrs)

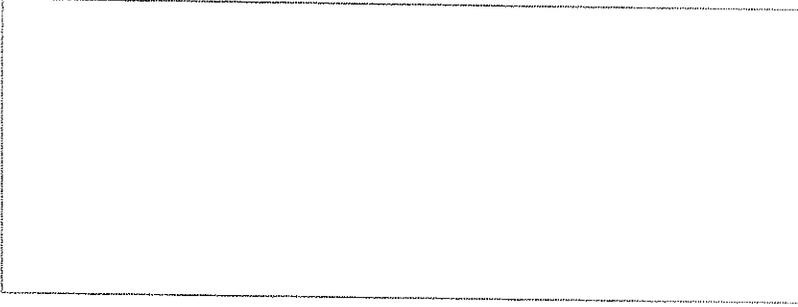
Para su información, toda solicitud, consulta, sugerencia o reclamo el conducto formal para realizarla es por medio del Formulario de registro de requerimiento en OIRS del Cesfam Villa Alemana o en su defecto por medio de la plataforma OIRS.MINSAL

Atentamente,

--

13/3/23, 10:09

Correo - saludcam@congreso.cl





Valparaíso, 16 de marzo de 2023

OFICIO N° 194-2023

La **COMISIÓN DE SALUD** acordó solicitar a esa Secretaría de Estado, tener a bien, tomar conocimiento del reclamo de un particular, debido a la problemática odontológica que afectaría al Centro de Salud Familiar Villa Alemana, especialmente para la atención de adultos mayores, en virtud del documento que se adjunta.

Lo que tengo a honra poner en conocimiento de US., en cumplimiento del mencionado acuerdo y por orden de su Presidente, diputado **Tomás Lagomarsino Guzmán**.

Dios guarde a US.,

MARÍA TERESA CALDERÓN ROJAS
Abogado Secretaria (A) de Comisiones

A LA MINISTRA DE SALUD, SEÑORA XIMENA AGUILERA SANHUEZA.

Comision de Salud Cámara de Diputados
Congreso Nacional de Chile
saludcam@congreso.cl 032-2505520



Firmado electrónicamente

<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: 97C78C05FBD18583

Firmado por María Teresa Calderón
Rojas
Fecha 16/03/2023 16:18:54 CLST