

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 1 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	--	--



**MANUAL DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO EN ATENCIÓNES
AMBULATORIAS DE ESPECIALIDAD
2019**

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 2 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	--	--

Aprobado Julio 2019	Revisado Junio 2019	Elaborado Abril 2019
Dra. Maria Lorena León Hernandez Directora Hospital Peñaflor	Dra. María Angélica Budini Gutierrez SDM Hospital Peñaflor Unidad de Calidad Hospital Peñaflor	EU: Llady Huenchullan Solar Jefe SOME Mesa Expertos SSMOC
Resolución Exenta N° 470		

Documento Institucional No Modificable

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 3 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	--

INDICE:

1) INTRODUCCIÓN.....	6
2) OBJETIVO GENERAL.....	6
3) OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
4) DEFINICIONES DE TERMINOS.....	7
5) DEFINICIÓN PROCESO GESTIÓN AGENDA.....	9
6) ACTORES DEL PROCESO.....	9
7) DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA.....	11.12.13.14
8) CONSIDERACIONES DEL SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA.....	15
9) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA.....	16
10) DEFINICIÓN SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLES.....	17-18-19-20.....
11) CONSIDERACIONES SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLES...	21-22-23-24
12) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLES.....	25-26-27
13) DEFINICIÓN SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO.....	28-29-31-32
A. Agendamiento de Consultas Nuevas:.....	
a. Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Secundaria) a través de SISLE.....	

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 4 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	--

14) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO.....	33-35
15) CONSIDERACIONES DEL SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO.....	36-37-38
16) DEFINICIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CITAS.....	39-40
17) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE CITAS.....	41-43
18) CONSIDERACIONES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE CITAS.....	44-45
19) CONSIDERACIONES EN EL REGISTRO DE LA ATENCIÓN CLÍNICA Y EVENTO DE LA CITA.....	46-47-48
20) CONSIDERACIONES EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.....	49-50-51-52
21) METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO.....	53-54-55
22) PLAN DE DIFUSIÓN.....	56-57-58
23) BIBLIOGRAFÍA.....	59
24) REFERENCIA.....	60

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 5 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	--

1. INTRODUCCIÓN

El agendamiento de citas médicas ambulatorias, es un proceso dinámico que se encuentra en constante presión debido a la alta demanda de la población, la que se ha tornado cada vez más empoderada, una población más envejecida y que va en aumento de las enfermedades crónicas y en donde aún existen altas brechas entre la oferta y la demanda, dado que las necesidades son infinitas y los recursos son limitados.

Se hace necesario, crear un modelo integral y estandarizado de agendamiento, el cual se enmarque dentro del Modelo de Gestión de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS), cuyos objetivos son mejorar la salud de la población, disminuir las desigualdades en salud, aumentar la satisfacción de la población frente a los servicios de salud y asegurar la calidad de las intervenciones sanitarias. Este modelo, busca asegurar agendas ambulatorias transparentes, ajustadas a programación y con una metodología estándar, que logre ajustar una eficiente utilización de los cupos médicos, reducir los tiempos de espera y generar satisfacción usuarios; debe integrar a los principales actores en la creación, mantención y gestión de la agenda médica ambulatoria.

2. OBJETIVO GENERAL:

Servir como un instrumento de gestión que defina y establezca la estructura orgánica y funcional del sistema de agendamiento de atención Ambulatoria del Hospital San Juan de Dios, para mejorar la eficiencia en el otorgamiento de prestaciones logrando mejorar oportunidad de atención y satisfacción usuaria de pacientes.

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 6 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	--

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 3.1 Generar lineamientos que permita coordinar los recursos humanos, de infraestructura y de equipamiento necesarios para el otorgamiento de atenciones clínicas programables.
- 3.2 Asegurar trazabilidad de la información para la oportuna gestión y toma de decisiones.
- 3.3 Definir la estructura orgánica formal que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el sistema de agendamiento.
- 3.4 Establecer líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades que participan en el proceso de agendamiento.

4. DEFINICION DE TERMINOS:

AGENDA: es la estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, controles, procedimientos u otros sobre la que se produce la cita de atención a un paciente que requiere una atención ambulatoria de especialidades. Esta definida por una carga de actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad. En su configuración no se debe contemplar la asistencia a casos urgentes que tendrá su propia mecánica al margen de la actividad programada

GESTOR DE AGENDA: Profesional encargado de ejecutar a cabo las coordinaciones con los jefes de servicio y/o profesional es para cumplir con los estándares de agendamiento, además es el encargado de realizar las gestiones administrativas necesarias en el desarrollo de la programación de agenda.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 7 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	--

MANTENCION DE HORAS DISPONIBLES: proceso administrativo, que permite a través del responsable del proceso de agendamiento, realizar cambios a las horas disponibles para agendamiento.

AGENDAMIENTO: proceso encargado de asignar una citación de acuerdo a la oferta de horas de los profesionales y la priorización de las solicitudes. Lo anterior incluye contactar previamente al paciente y entregar indicaciones, si corresponde, para que ésta se lleve a cabo.

GESTION DE CITAS: Actividades que tienen por objetivo disminuir los pacientes que no se presentan a su atención de salud, asegurando el acceso y oportunidad. De esta manera se contribuirá a realizar una gestión eficiente de la lista de espera junto a sus recursos existentes y también mejorar la satisfacción usuaria.

CONSULTA NUEVA DE ESPECIALIDAD (Ingreso): Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución a un problema de salud. Cada primera atención de un paciente generada por una interconsulta es una consulta nueva por la especialidad que realiza la atención, independiente que el paciente haya sido atendido en otra ocasión en la especialidad. En esta actividad el especialista evaluará el ingreso a la especialidad según la pertinencia, de acuerdo a los criterios de Referencia previamente definido.

CONTROLES POR ESPECIALIDAD: Son las atenciones posteriores a la primera consulta por un mismo problema de salud cuya finalidad es completar el estudio, tratamiento y/o seguimiento.

PROCEDIMIENTO: Corresponden a acciones de salud, identificadas por prestaciones unitarias o grupos de prestaciones, que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos o terapéuticos, que según de que se trate, utilizan equipos, instrumental, instalaciones o salas de procedimientos.

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 8 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	--

CONSULTA ABREVIADA: Corresponde a la ejecución de acciones destinadas a repetir receta de pacientes que se están atendiendo en el establecimiento, o a la lectura de exámenes o revisión de informes Dicha actividad no es considerada como Consulta propiamente tal ya que, por lo general, no existe atención directa del profesional y el rendimiento de ésta es de 12 consultas por hora médica.

RENDIMIENTO: Se define rendimiento como el número de actividades (consultas, actividades u otro) a realizar por hora cronológica. El rendimiento es variable y particular para cada tipo de actividad, tipo de profesional y especialidad.

ADMINISTRACION Y PROGRAMACION DE LA AGENDA: actividades que permiten poner a disposición la programación de los profesionales a través de un sistema de agenda, definido por el establecimiento, según disponibilidad de recursos.

APERTURA DE AGENDA: Corresponde a la acción de abrir una agenda en un periodo determinado, de acuerdo a lo programado y definido por el establecimiento.

5. **DEFINICION DEL PROCESO GESTION DE LA AGENDA:**

La gestión del proceso de agenda ambulatoria, se define como la administración y gestión de los cupos ambulatorios de profesionales médicos y no médicos, de manera que éstos se vean disponibles para los usuarios intermedios y finales de la atención médica. Este proceso, tiene su base en la programación médica de actividades y con la coordinación entre los jefes de servicio y el gestor de agenda, para realizar los ajustes pertinentes y poder entregar la oferta acorde a los requerimientos establecidos por las metas institucionales. Este proceso, tiene implicancia desde su creación, hasta en el manejo del agendamiento y de las citas, generando con ello un eficaz uso de los cupos de profesionales médicos y no médicos.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 9 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	--



6.-ACTORES DEL PROCESO:

Responsable final: Director del establecimiento

Responsable de la gestión: Subdirector médico Subdirector

Responsable operativo de Programación: jefes de servicios de especialidad, jefaturas del CAE

Responsable operativo de gestión de Agenda: Gestor de agenda y administrativos de admisión

Otros participantes: Subdirector de DRRHH, Jefe SOME, Control de Gestión, Encargado TICS,

Unidad de calidad, comité de programación y agendamiento.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 10 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

7- DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN AGENDA:

Nombre del subproceso	Administración y Programación de la Agenda	
Objetivo	Disponibilizar la programación de profesionales a través de un sistema de agenda definido por el establecimiento, según recursos disponibles y horas contratadas de los profesionales de salud implicados en la atención directa del usuario, considerando la oferta y necesidad de los pacientes.	
Alcance	Este proceso aplica a todas las agendas de atención ambulatoria del Hospital de Peñaflor.	
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ COMGES 4 año 2019 “Estandarización del Proceso de Agendamiento en la Red Asistencial” ■ “Orientaciones para la Planificación y programación en Red 2019, Minsal” ■ Resolución Exenta N°185/20-03-2019 que crea el “Comité de Programación y Agendamiento” del Hospital de Peñaflor 	
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> ■ Subdirector Médico ■ Jefes de Servicios / Unidades ■ Enfermera Supervisora CAE ■ Jefe Unidad Gestión de Personal ■ Gestor de Agenda ■ Mantenedor de Agendas 	
Definiciones	<p>Agenda: Es la estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, procedimientos u otro sobre la que se produce la cita de Atención a un paciente que requiere una atención ambulatoria de especialidad. Está definida por una carga de actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad. En su configuración no se debe contemplar la asistencia a casos urgentes que tendrá su propia mecánica al margen de la actividad programada.</p> <p>Gestor de Agenda: profesional encargado de llevar a cabo las coordinaciones con los jefes de servicio y/o profesionales para cumplir con los estándares de agendamiento, además es el encargado de realizar los procedimientos necesarios en el desarrollo</p>	

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 11 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>de la programación de agenda (creación en sistema informático, gestión de bloqueo y reprogramaciones).</p> <p>■ Administración y programación de la agenda: actividades que permiten poner a disposición la programación de los profesionales a través de un sistema de agenda, definido por el establecimiento, según disponibilidad previa de los siguientes recursos: personal de apoyo, disponibilidad de box acondicionado a la prestación, equipamiento necesario y horas contratadas del profesional</p>
Insumos asociados	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programación Médica ■ Programación de Profesionales No Médicos ■ Sistema Informático
Descripción de etapas del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Apertura de Agenda: Jefe de Servicio/Unidad envía de Agenda propuesta vía correo electrónico a SDM, Enfermera CAE y a Gestor de Agenda/Mantenedor. En casos de tratarse de agendas que se abren en forma continua, esta solicitud debe enviarse a más tardar el día 15 de cada mes, o día hábil siguiente en caso de que ese día sea inhábil, con la o las agendas del mes cuarto siguiente, debiendo contarse con agendas abiertas al menos para los tres meses siguientes al mes en curso. En caso de agendas de nuevos profesionales esta solicitud debe enviarse cuando el Jefe de Servicio/Unidad lo requiera, debiendo informar la agenda para los tres meses siguientes a la apertura de la agenda, según corresponda. En caso de agenda de nuevos médicos o profesionales no médicos, el Gestor de Agenda debe enviar mail a Jefe Unidad de Gestión de Personal, o a quien este designe para esta tarea, consultando respecto a la modalidad de contrato del médico/profesional no médico y especialidad registrada en la Superintendencia de Salud. 2. Asignación de box: Enfermera supervisora CAE, o quien este designe para esta tarea, revisa disponibilidad de box y de personal de apoyo a la atención, respondiendo vía mail a Jefe de Servicio/Unidad con copia a Gestor de agenda/Mantenedor de Agendas con su VºBº o informando disponibilidades alternativas al Jefe de Servicio/Unidad, para que evalúe, ajuste y reenvíe la Solicitud de Apertura de Agendas. 3. Validación de Agendas: Gestor/Mantenedor de Agenda revisa la concordancia de Agendas con la Programación Médica, en cuyo caso las valida, y luego de la confirmación de box procede su apertura. En caso de no ser validadas se informan las diferencias vía

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 12 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>mail a Jefe de Servicio/Unidad con copia a Subdirector Médico y se procede a su apertura.</p> <p>En caso de que la especialidad del médico informada por Jefe Unidad de Gestión de Personal sea diferente a la especialidad indicada por el Jefe de Servicio/Unidad para la apertura de agenda, se enviará mail informando a Jefe de Servicio con copia a Subdirector Médico del Hospital.</p> <p>4. Ajuste y Reenvío de Agendas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ En casos de no existir disponibilidad de box, el Jefe de Servicio/Unidad podrá ajustar y reenviar agendas, según lo informado por Enfermera Supervisora de CAE. ■ En caso de agendas no validadas por Gestor de Agenda, el Jefe de Servicio/Unidad deberá enviar modificaciones a la agendas según “Subproceso de Mantención de Horas Disponibles”, contenido en este mismo Manual, o desarrollar la reprogramación correspondiente ■ En caso se ser informado de que la especialidad del médico registrada en la Superintendencia de Salud no corresponda a la especialidad en la que se encuentra solicitando apertura de agenda, el Jefe de Servicio/Unidad deberá enviar las correcciones de agendas que correspondan, con copia a Subdirector Médico. <p>5. Apertura de Agenda: Una vez recibida la validación de la o las agendas, el Mantenedor de Agendas realiza su apertura en el Sistema Informático.</p> <p>6. Corrección de Agendas: En caso de ser informado de errores en apertura de agendas, Mantenedor de Agendas corrige y envía mail a Jefe de Servicio/Unidad, informando gestiones realizadas para su corrección.</p>
--	---

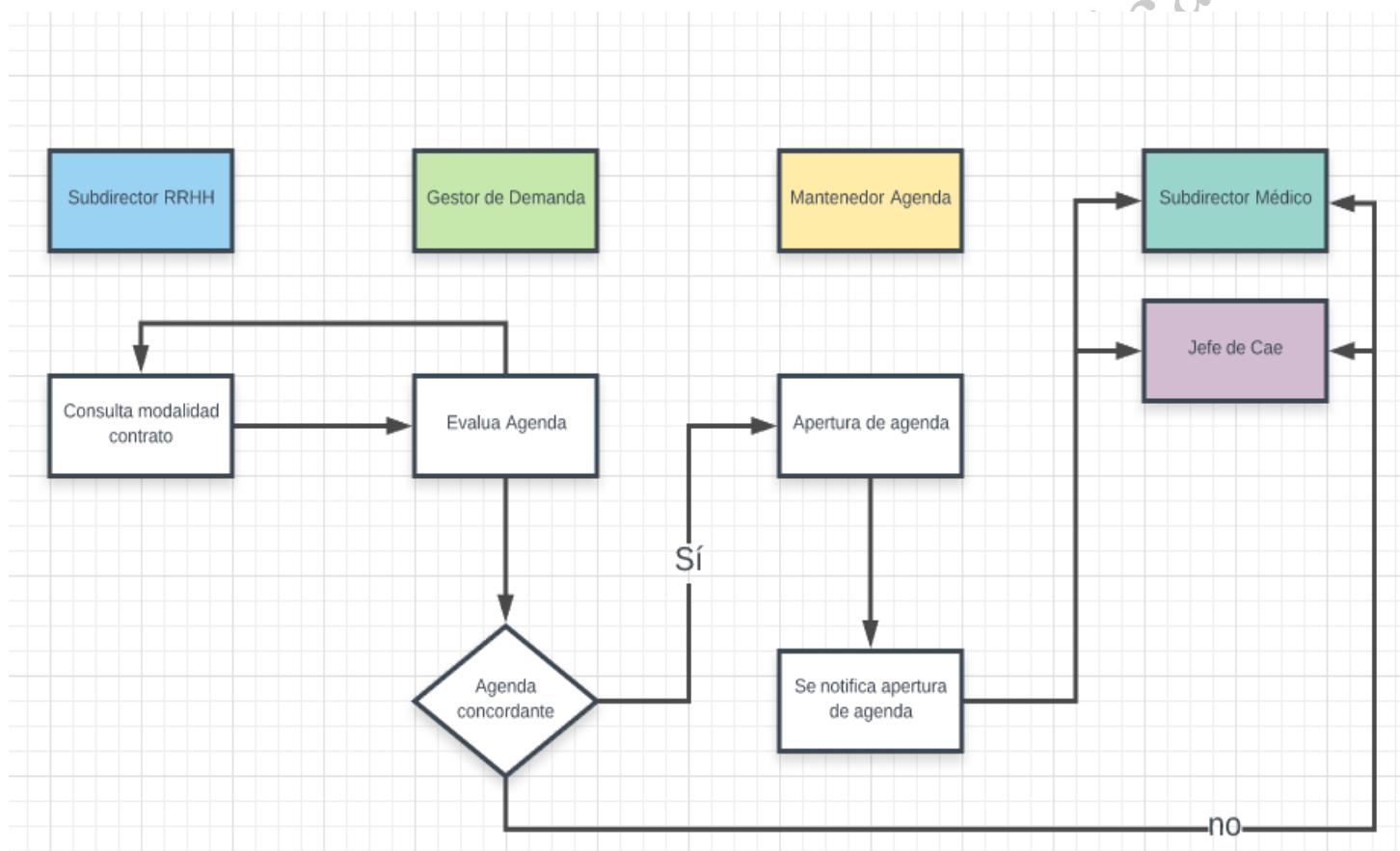
  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 13 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

8- CONSIDERACIONES DEL SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA

- » Este proceso aplica a todas las agendas de atención ambulatoria del Hospital de Peñaflor.
- » Las agendas deben responder a la cartera de servicios ambulatorios que tiene el establecimiento, a la Programación Médica y Programación de Profesionales no médicos. Agendas con cupos y/o rendimientos diferentes a la Programación serán informadas al Subdirector Médico del Hospital.
- » Las agendas son generadas por cada Jefe de Servicio/Unidad o quienes ellos designen, Jefes de Servicio/Unidad deben cautelar la concordancia de la Programación con las Agendas y solo podrán reprogramar en los plazos establecidos por el Ministerio de Salud para el Proceso de Reprogramación.
- » La concordancia de las agendas será validada por Gestor de Agenda
- » Para la programación de agendas debe existir una coordinación previa de infraestructura, equipamiento y personal de apoyo con Unidades correspondientes.
- » Las agendas se crearán por especialidad a nombre y RUN del profesional que realizará las atenciones, identificando días, horarios, tipo de atención y prestaciones.
- » Las agendas se encuentran informatizadas y conectadas con funcionalidades del sistema que permiten la trazabilidad de la atención (Archivo, Estadísticas, Registros Clínicos, etc.).
- » La programación de las agendas debe considerar al menos un 35% de Consultas Nuevas.
- » Las agendas deben encontrarse abiertas al menos para tres meses en forma continua y rotatoria para dar la posibilidad de agendar los controles de los pacientes en forma inmediata post atención. Agendas abiertas por plazos inferiores a tres meses deben ser autorizados por Subdirección Médica.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 14 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

**9-FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA
REVISAR SI FLUJO CORRESPONDE”””**



  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR	Código:
	MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Edición: 1
		Elaboración: Abril 2019
		Página 15 de 60
		Vigencia: Abril 2022

10-DEFINICIÓN SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLES:

El Subproceso Mantención de horas disponibles, es el proceso administrativo, que permite a través del equipo de gestión clínica- administrativa, realizar los cambios correspondientes en las horas disponibles para el agendamiento. Ante lo cual, el equipo de gestión clínica recepcionara el cambio, que puede ser por diferentes motivos, tales como: ingreso, salida, ausencias temporales, problemas de infraestructura. Este cambio debe ser validado y/o autorizado por la jefatura del Ambulatorio ya que generará un cambio en la programación inicial. Para luego realizar la reprogramación, que se lleva a cabo de la misma forma que el proceso de "Administración y Programación de la Oferta", para terminar con la actividad de comunicar y coordinar a las partes involucradas en dicho cambio.

Se valida dicha solicitud por Jefe Atención Ambulatoria o Sub dirección Ambulatoria ya que implica cambio de la oferta

Nombre del subprocesso	Mantención de Horas Disponibles
Objetivo	Mantener actualizadas y disponibles las agendas ambulatorias.
Alcance	Este proceso se aplica para todas las agendas de atención ambulatoria del Hospital de Peñaflor.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ COMGES 4 año 2019 "Estandarización del Proceso de Agendamiento en la Red Asistencial" ■ "Orientaciones para la Planificación y programación en Red 2019, Minsal" ■ Resolución Exenta N° 185/20-03-2019 que crea el "Comité de Programación y Agendamiento" del Hospital de Talagante
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> ■ Subdirector Médico ■ Jefes de Servicios / Unidades ■ Gestor de Agenda ■ Mantenedor de Agendas ■ Enfermera Supervisora CAE ■ Médicos / Profesionales no Médicos
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agenda: Es la estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, procedimientos u otro sobre la que se produce la cita de Atención a un paciente que requiere una atención

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código:
		Edición: 1
		Elaboración: Abril 2019
		Página 16 de 60
		Vigencia: Abril 2022

	<p>ambulatoria de especialidad. Está definida por una carga de actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad. En su configuración no se debe contemplar la asistencia a casos urgentes que tendrá su propia mecánica al margen de la actividad programada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestor de Agenda: profesional encargado de llevar a cabo las coordinaciones con los jefes de servicio y/o profesionales para cumplir con los estándares de agendamiento, además es el encargado de realizar los procedimientos necesarios en el desarrollo de la programación de agenda (creación en sistema informático, gestión de bloqueo y reprogramaciones). ■ Mantención de horas disponibles: proceso administrativo que permite, a través del responsable del proceso de agendamiento, realizar cambios a las horas disponibles para el agendamiento.
Insumos asociados	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programación Médica ■ Programación de Profesionales No Médicos ■ Sistema Informático
Descripción de etapas del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Bloqueo, Modificación o cierre de agenda: Jefe de Servicio/Unidad, o quién este designe, solicita vía correo electrónico dirigido a Gestor de Agenda / Mantenedor de Agenda con copia a Enfermera Supervisora CAE y SDM, el bloqueo, modificación, o cierre de agenda, indicando el motivo y el conducto a seguir con los pacientes afectados. 2. Confirmación de Box: Enfermera Supervisora CAE, o quien designe, evalúa requerimiento de modificación de agenda, en caso de que signifique cambios en el uso de Box, e informa su disponibilidad, respondiendo vía mail a Jefe de Servicio / Unidad con copia a Gestor de Agenda / Mantenedor de Agendas con su VºBº o informando disponibilidades alternativas, para que evalúe, ajuste y reenvíe la solicitud de modificación de agenda. 3. Revisión de Solicitudes de Modificación de Agendas: Gestor de Agenda revisa si la modificación de agenda afecta la concordancia con la Programación Médica, en caso de no afectarla se gestiona la modificación de agenda y, luego de la confirmación de box, se envía a Mantenedor de Agenda para su ejecución. En caso de que la modificación de agenda afecte la concordancia con la Programación Médica, se informa las diferencias vía mail a Jefe de Servicio/Unidad con copia a Subdirector Médico, y luego se envían a Mantenedor de Agenda para su ejecución.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 17 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>4. Ajuste y Reenvío de Solicitud de Modificación de Agendas: En caso de no existir disponibilidad de box, el Jefe de Servicio/Unidad podrá ajustar y reenviar la solicitud de modificación de agenda, según lo informado por Enfermera CAE. En caso de cambios de agendas que afecten la concordancia con la Programación Médica, el Jefe de Servicio/Unidad podrá enviar modificaciones a la agenda según lo señalado en este mismo sub-proceso.</p> <p>5. Ejecución de modificación de bloqueo, modificación o cierre de Agenda: Una vez recibida la solicitud de bloqueo, modificación o cierre de agenda, Mantenedor de Agenda da curso en Sistema Informático, re agendando a los pacientes afectados según lo indicado en la solicitud por el Jefe de Servicio/Unidad. En caso de solicitudes de modificación de agendas, solo una vez confirmado el box el Mantenedor de Agendas realiza su ejecución en el Sistema Informático. Una vez realizado el bloqueo, modificación o cierre de agendas, el Mantenedor de Agendas envía mail a Jefe de Servicio / Unidad para su revisión y validación y envía nómina de pacientes afectados al unidad de admisión para gestión de citas que corresponda.</p> <p>6. Corrección de Agendas: En caso de ser informado de errores en bloqueo, modificación o cierre de agenda, Mantenedor de Agendas corrige y envía mail a Jefe de Servicio / Unidad, informando gestiones realizadas para su corrección.</p>
--	--

11- CONSIDERACIONES DEL SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLE:

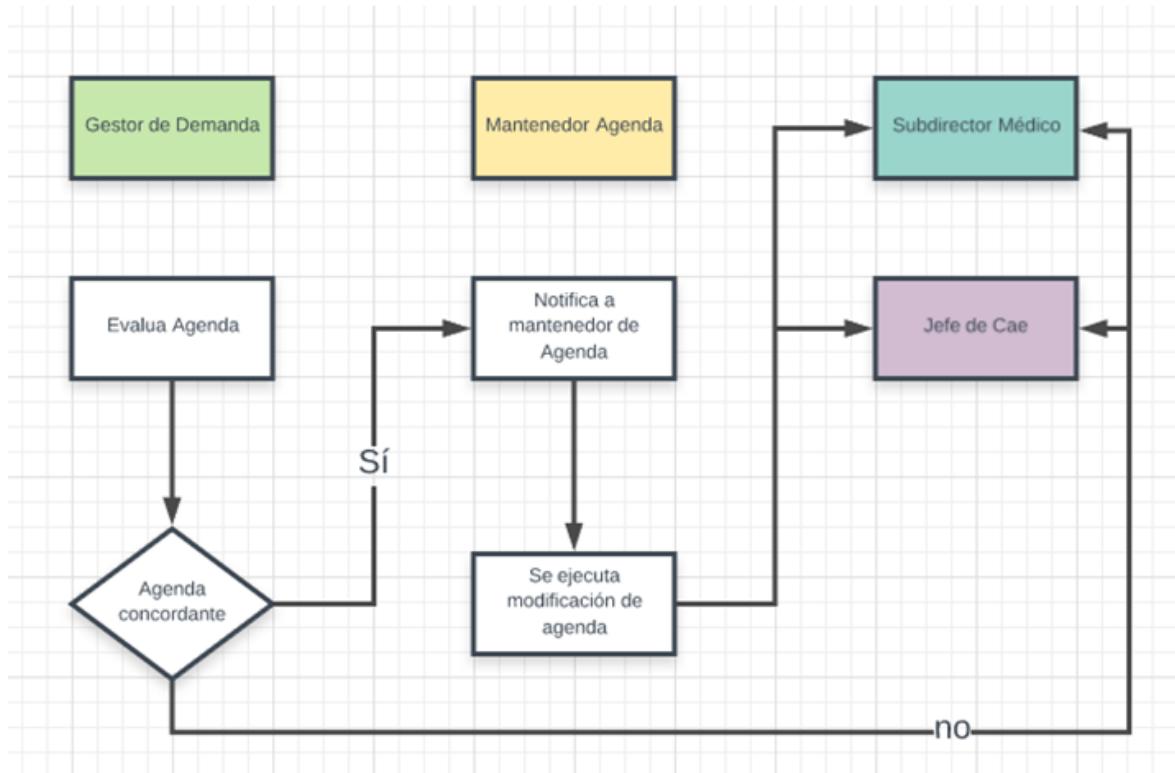
- Este proceso aplica a todas las agendas de atención ambulatoria del Hospital de Peñaflor.
- Se deben evitar las reprogramaciones de Agendas
- Se debe evitar que haya pacientes en espera por estar agenda cerrada
- Los tipos de modificaciones de Agenda son: Bloqueos de agenda (total o parcial), modificaciones de agendas (días/horarios/tipos de atención/cupos) y cierres de agenda.
- Las solicitudes de Bloqueos, modificación o cierre de agendas deben ser realizadas por Jefe de Servicio / Unidad, o quien éste designe y validadas por Sub Dirección Médica.

 HOSPITAL PEÑAFLOR <small>MONSERRAT</small>	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 18 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

- Pueden acordarse con profesional, y en conocimiento del Jefe de Servicio, compensaciones por bloqueos transitorios mediante Sobrecupos de agendas, es decir atención de pacientes por encima de la actividad previamente definida.
- A todos los pacientes cuya cita ha sido desprogramada por motivos ajenos al paciente debe darse solución inmediata, de no ser posible debe generarse una nueva cita, en lo posible, dentro de 30 días, lo que implica, si es necesario, sobrecupo de agendas o reasignar a otro profesional de acuerdo con criterio clínico.
- Las agendas deben encontrarse abiertas al menos para tres meses en forma continua y rotatoria para dar la posibilidad de agendar los controles de los pacientes en forma inmediata post atención. Agendas abiertas por plazos inferiores a tres meses deben ser autorizados por Subdirección Médica.

12- FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLES:

REVISAR SI CORRESPONDE???????



  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 19 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

13-SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO:

Asignación de las horas de acuerdo a una solicitud de interconsulta (interna, externa, urgencia u otro) para primera atención en la especialidad u orden de atención para procedimientos o derivación para control habitual. Esta asignación de hora se realiza en base a criterios de priorización existentes asegurando una oportuna atención.

Los subprocessos de Agendamiento del Hospital de Peñaflor son los siguientes:

1.-AGENDAMIENTO DE CONSULTA NUEVA

AGENDAMIENTO DE CONSULTA NUEVA: Agendamiento de consulta nueva a pacientes derivados desde establecimiento de la red del Servicio de Salud metropolitano occidente Atención Primaria y Secundaria a través de **SISLE**

AGENDAMIENTO DE CONSULTA NUEVA: Agendamiento de consulta nueva a pacientes derivados desde establecimiento de la red del Servicio de Salud metropolitano occidente Atención Primaria y Secundaria a través de **SIGGES**.

AGENDAMEINTO DE CONSULTA NUEVA: Agendamiento de consulta nueva a paciente con derivaciones internas.

AGENDAMEINTO DE CONSULTA NUEVA: Agendamiento de consulta nueva a paciente de **Alta de Hospitalización**.

2.-AGENDAMIENTO DE CONTROLES EXAMENES Y PROCEDIMIENTOS

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 20 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

1. Agendamiento de Consultas Nuevas

a) Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Secundaria) a través de SISLE

Nombre del subprocesso	Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Secundaria) a través de SISLE
Objetivo	Cautelar que pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente tengan una atención médica de especialidad, de acuerdo con la normativa, metas y recursos existentes.
Alcance	Pacientes beneficiarios de Fonasa que son derivados por Atención Primaria de Salud y por Atención Secundaria para una atención médica de especialidad y que corresponde atención en Hospital de Talagante según Mapa de Derivación Vigente.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Norma Técnica N° 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta N° 502/2011, del Ministerio de Salud; ■ Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta N° 662/2013, del Ministerio de Salud; ■ Manual de Gestión de la Demanda de Lista de Espera Ambulatoria y Quirúrgica, aprobado por Resolución Exenta N°6500/2017 del Hospital Dr. Félix Bulnes Cerdá; ■ Resolución Exenta N°1890/06-07-2016 que actualiza el “Mapa de derivación a especialidades Médicas desde APS, Hospital Comunitario, Hospitales provinciales y Hospitales de mayor Complejidad”;

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 21 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ord. DECOR N°144/1744 del 26-10-2017 que remite modificación del Mapa de Derivación de Consulta de Neurología Infantil y de la actualización del Mapa de los pacientes en control por TBC en toda la Red Occidente; ■ Ord. DECOR N°6/208 del 30-01-2019 que remite modificaciones del Mapa de Derivación correspondiente a Red de Rehabilitación Física de Población Adulta del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Protocolo de Referencia y Contrareferencia vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
Responsables	Referente de Registro Lista de Espera No GES, Gestor de Agenda, Monitor GES del Hospital de Talagante, Sub Dirección Médica
Definiciones	<p>Consulta Nueva: Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución al problema de salud y es independiente de atenciones anteriores que se hayan efectuado al usuario en la misma especialidad, pero por otras causas.</p> <p>Listas de Espera: Con carácter genérico se define como lista de espera al conjunto de personas que en un momento dado se encuentran en espera de ser atendidas para una consulta de especialidad médica u odontológica, para un procedimiento o prueba diagnóstica o para una intervención quirúrgica programada, solicitada por un profesional médico u odontólogo autorizado en la red y teniendo documentada tal petición.</p> <p>Solicitud de Interconsulta (SIC): Es el documento con el que se envía la solicitud de evaluación diagnóstica y/o tratamiento de un paciente derivado de un establecimiento de salud de menor capacidad resolutiva a otro de mayor capacidad, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicio.</p> <p>SIGLAS:</p> <p>APS: Atención Primaria de Salud</p> <p>SIGGES: Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud</p> <p>SIGTE: "Sistema Informático de Gestión de Tiempos de Espera", es una aplicación Ministerial para registro y gestión de Listas de Espera</p> <p>SISLE: Sistema Informático local del Servicio de Salud Occidente para el registro y gestión de Lista de Espera</p> <p>GES: Garantías Explicitas de Salud</p> <p>CNE: Consulta Nueva de Especialidades.</p>

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 22 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>CAE: Consultorio Adosado de Especialidades SSMOC: Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
Insumos asociados	Sistemas informáticos de derivación (SISLE), Sistema informático de agendamiento, personal de registro LE, coordinación GES/NO GES y administrativos admisión.
Descripción de etapas del proceso	<p>1. Monitoreo SISLE, preparación y entrega de nóminas para citar: Semanalmente el Referente de Registro de Lista Espera o quien este designe, realiza monitoreo de SIC abiertas (pendientes) en SISLE, prepara nóminas de Lista de Espera por especialidad, ordenadas según antigüedad de la derivación, y entrega a administrativo admisión para su agendamiento y citación, según disponibilidad de cupos en agendas</p> <p>2. Agendamiento y citación de pacientes: Diariamente por administrativo admisión, agenda citas de pacientes de la nómina de Lista de Espera por especialidad y realiza gestión de contacto telefónico con paciente para informar de su cita.</p> <p><u>En caso de no lograr contactar a paciente</u> Se actualizan datos con APS, se solicita vía mail al establecimiento de origen, informar de su cita a paciente y retroalimentar al Hospital respecto a los resultados de sus gestiones. El envío de citas vía mail al establecimiento de origen debe realizarse al menos con una semana de anticipación al día de la cita. En otra instancia, envío de carta certificada del hospital.</p> <p><u>En caso de lograr contactar al paciente, si el paciente acepta cita</u> administrativo de admisión debe registrar en sistema informático el resultado de sus gestiones: aceptación de cita con fecha y hora del contacto, número telefónico de contacto, nombre de la persona contactada, funcionaria responsable del contacto.</p> <p><u>Si el paciente no acepta cita</u> se suspende cita en sistema informático y se registra, junto con el resultado del contacto (rechazo y motivo del rechazo, contacto no corresponde, solicitud de postergación de cita por dificultades para asistir), fecha y hora del contacto, número telefónico de contacto, nombre de la persona contactada, funcionaria responsable del contacto.</p> <p>3. Registro de resultados de citaciones enviadas a establecimiento de origen: en caso de citaciones enviadas vía mail al establecimiento de origen, una vez recibida la retroalimentación respecto a los resultados de sus gestiones, se procede a registrar en sistema informático.</p>

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 23 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

b)Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Secundaria) a través de SIGGES

Nombre del subprocesso	Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Secundaria) a través de SIGGES
Objetivo	Cautelar que pacientes derivados a través de SIGGES desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente tengan una atención médica de especialidad, de acuerdo con la normativa, metas y recursos existentes.
Alcance	Pacientes beneficiarios de Fonasa que son derivados por Atención Primaria de Salud y por Atención Secundaria para una atención médica de especialidad y que corresponde atención en Hospital de Peñaflor según Mapa de Derivación GES Vigente.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> » Norma Técnica N° 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta N° 502/2011, del Ministerio de Salud; » Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta N° 662/2013, del Ministerio de Salud; » Ley N° 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud; » Mapa de Derivación GES vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; » Protocolo de Referencia y Contra referencia vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
Responsables	Gestor de Agenda, Monitor GES del Hospital de Peñaflor, administrativo de admisión, Sub Dirección Médica.
Definiciones	Consulta Nueva: Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución al

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 24 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>problema de salud y es independiente de atenciones anteriores que se hayan efectuado al usuario en la misma especialidad, pero por otras causas.</p> <p>Solicitud de Interconsulta (SIC): Es el documento con el que se envía la solicitud de evaluación diagnóstica y/o tratamiento de un paciente derivado de un establecimiento de salud de menor capacidad resolutiva a otro de mayor capacidad, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicio.</p> <p>GES: Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las Isapres.</p> <p>Las Garantías exigibles son: Acceso: Derecho por Ley de la prestación de Salud; Oportunidad: Tiempos máximos de espera para el otorgamiento de las prestaciones; Protección financiera: La persona beneficiaria cancelará un porcentaje de la afiliación y Calidad: Otorgamiento de las prestaciones por un prestador acreditado o certificado.</p> <p>SIGLAS:</p> <p>APS: Atención Primaria de Salud</p> <p>SIGGES: Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud</p> <p>SIGTE: "Sistema Informático de Gestión de Tiempos de Espera", es una aplicación Ministerial para registro y gestión de Listas de Espera</p> <p>SISLE: Sistema Informático local del Servicio de Salud Occidente para el registro y gestión de Lista de Espera</p> <p>GES: Garantías Explicitas de Salud</p> <p>CNE: Consulta Nueva de Especialidades.</p> <p>CAE: Consultorio Adosado de Especialidades</p> <p>SSMOC: Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
Insumos asociados	Sistemas informáticos de derivación (SIGGES), Sistema informático de agendamiento, coordinación GES/NO GES y administrativo de admision.
Descripción de etapas del proceso	<p>1. Monitoreo SIGGES y revisión de SIC/Ordenes de Atención: Diariamente el Monitor GES realiza monitoreo en SIGGES de SIC y Órdenes de Atención recibidas, revisa en SIGGES si poseen caso GES vigente y revisa si corresponde derivación de acuerdo a Mapa de Derivación GES vigente. En caso de SIC/Ordenes de Atención que no correspondan según Mapa de Derivación GES vigente, Monitor GES envía mail a referente de SSMOCC para las gestiones</p>

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 25 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>que correspondan.</p> <p>2. Agendamiento de Citas: En caso de SIC/Ordenes de Atención con caso GES Vigentes y que corresponda derivación a este establecimiento según Mapa de Derivación GES vigente, Monitor GES solicita vía mail a administrativa admisión el agendamiento en sistema informático local, <u>si no existe disponibilidad de cupos antes de su vencimiento</u> procede a gestionar con jefes de servicio o unidades cupos adicionales o sobrecupos.</p> <p>3. Citación de pacientes: <u>si existe disponibilidad de cupos antes del vencimiento</u> de la garantía de oportunidad, administrativo admisión realiza gestión de contacto telefónico con paciente para informar de su cita. <u>En caso de no lograr contactar a paciente</u> se informa vía mail a al establecimiento de origen, solicitándole informar de su cita a paciente y retroalimentar al Hospital respecto a los resultados de sus gestiones. El envío de citas vía mail al establecimiento de origen debe realizarse al menos con una semana de anticipación al día de la cita. <u>En caso de lograr contactar al paciente, si el paciente acepta cita</u> administrativo admisión debe registrar en sistema informático el resultado de sus gestiones: aceptación de cita con fecha y hora del contacto, número telefónico de contacto, nombre de la persona contactada, funcionaria responsable del contacto. <u>Si el paciente no acepta cita</u> debe registrarse junto con el resultado del contacto (rechazo y motivo del rechazo, contacto no corresponde, solicitud de postergación de cita por dificultades para asistir) fecha y hora del contacto, número telefónico de contacto, nombre de la persona contactada, funcionaria responsable del contacto.</p> <p>4. Registro de resultados de citaciones enviadas a establecimiento de origen: en caso de citaciones enviadas vía mail al establecimiento de origen, una vez recibida la retroalimentación respecto a los resultados de sus gestiones, Monitor GES procede a registrar en sistema informático.</p>
--	---

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 26 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

c) Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes con derivaciones internas

Nombre del subproceso	Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes con derivaciones internas
Objetivo	Cautelar que pacientes derivados desde CAE del Hospital de Peñaflor, y que corresponda según Mapa de Derivación vigente, tengan una atención médica de especialidad, de acuerdo con la normativa, metas y recursos existentes.
Alcance	Pacientes beneficiarios de Fonasa que son derivados desde CAE para una atención médica de especialidad y que corresponde atención en Hospital de Peñaflor según Mapa de Derivación Vigente.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> » Norma Técnica Nº 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta Nº 502/2011, del Ministerio de Salud; » Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta Nº 662/2013, del Ministerio de Salud; » Ley Nº 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud; » Manual de Gestión de la Demanda de Lista de Espera Ambulatoria y Quirúrgica, aprobado por Resolución Exenta Nº6500/2017 del Hospital Dr. Félix Bulnes Cerdá; » Resolución Exenta Nº1890/06-07-2016 que actualiza el “Mapa de derivación a especialidades Médicas desde APS, Hospital Comunitario, Hospitales provinciales y Hospitales de mayor Complejidad”; » Ord. DECOR Nº144/1744 del 26-10-2017 que remite modificación del Mapa de Derivación de Consulta de Neurología Infantil y de la actualización del Mapa de los pacientes en control por TBC en toda la Red Occidente;

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 27 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ord. DECOR Nº6/208 del 30-01-2019 que remite modificaciones del Mapa de Derivación correspondiente a Red de Rehabilitación Física de Población Adulta del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Mapa de Derivación GES vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Protocolo de Referencia y Contra referencia vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
Responsables	Sub Dirección Medica, Referente de Registro Lista de Espera No GES, Monitor GES, Médico designado para priorización de SIC internas,
Definiciones	<p>Consulta Nueva: Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución al problema de salud y es independiente de atenciones anteriores que se hayan efectuado al usuario en la misma especialidad, pero por otras causas.</p> <p>Solicitud de Interconsulta (SIC): Es el documento con el que se envía la solicitud de evaluación diagnóstica y/o tratamiento de un paciente derivado de un establecimiento de salud de menor capacidad resolutiva a otro de mayor capacidad, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicio.</p> <p>GES: Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las Isapres.</p> <p>Las Garantías exigibles son: Acceso: Derecho por Ley de la prestación de Salud; Oportunidad: Tiempos máximos de espera para el otorgamiento de las prestaciones; Protección financiera: La persona beneficiaria cancelará un porcentaje de la afiliación y</p> <p>Calidad: Otorgamiento de las prestaciones por un prestador acreditado o certificado.</p> <p>SIGLAS:</p> <p>APS: Atención Primaria de Salud</p> <p>SIGGES: Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud</p> <p>SIGTE: "Sistema Informático de Gestión de Tiempos de Espera", es una aplicación Ministerial para registro y gestión de Listas de Espera</p> <p>SISLE: Sistema Informático local del Servicio de Salud Occidente para el registro y gestión de Lista de Espera</p> <p>GES: Garantías Explicitas de Salud</p> <p>CNE: Consulta Nueva de Especialidades.</p>

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 28 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>CAE: Consultorio Adosado de Especialidades SSMOC: Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
Insumos asociados	Sistemas informáticos de derivación (SIGGES), Sistema informático de agendamiento, coordinación GES/NO GES y administrativo de admisión
Descripción de etapas del proceso	<p>1. Recepción de SIC Internas: Diariamente se recepcionan SIC que corresponden al Hospital de Peñaflor, según Mapa de Derivación vigente, en la admisión ambulatoria.</p> <p>2. Entrega de SIC Internas para priorización: Las SIC internas recepcionadas, quincenalmente se envían a Médico designado para Priorización de SIC internas. Una vez revisadas y priorizadas las SIC son devueltas a Gestor de Agenda.</p> <p>3. Citación de SIC Internas priorizadas: Gestor de Agenda entrega SIC a administrativos de admisión según disponibilidad de cupos. realiza gestión de contacto telefónico con paciente para informar de su cita. <u>En caso de no lograr contactar a paciente</u> Se actualizan datos con APS, se solicita vía mail al establecimiento de origen, informar de su cita a paciente y retroalimentar al Hospital respecto a los resultados de sus gestiones. El envío de citas vía mail al establecimiento de origen debe realizarse al menos con una semana de anticipación al día de la cita. <u>En caso de lograr contactar al paciente, si el paciente acepta cita</u> administrativo de admisión registrar en sistema informático el resultado de sus gestiones: aceptación de cita con fecha y hora del contacto, número telefónico de contacto, nombre de la persona contactada, funcionaria responsable del contacto. <u>Si el paciente no acepta cita</u> debe registrarse junto con el resultado del contacto (rechazo y motivo del rechazo, contacto no corresponde, solicitud de postergación de cita por dificultades para asistir) fecha y hora del contacto, número telefónico de contacto, nombre de la persona contactada, funcionaria responsable del contacto.</p> <p>4. Agendamiento y citación de SIC Internas no priorizadas: Para aquellos casos de SIC Internas no priorizadas, pacientes serán agendados y citados según antigüedad y disponibilidad de cupos</p>

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 29 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	según número 2 y siguientes de la letra a) de este Manual.
--	--

d)Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes de Alta de Hospitalización

Nombre del subproceso	Agendamiento a Consultas Nuevas a pacientes de Alta de Hospitalización
Objetivo	Cautelar que todos los pacientes que se encuentren dados de alta de una hospitalización tengan una atención médica de especialidad de acuerdo a las especificaciones médicas descritas en la Epicrisis y Solicitud de Interconsulta, según Mapa de Derivación vigente
Alcance	Pacientes beneficiarios de Fonasa pertenecientes a nuestra Red de Salud que se encuentren dados de alta de una atención cerrada y que por indicación médica requieran una atención de control al alta y que corresponda según el Mapa de Derivación vigente.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Norma Técnica Nº 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta Nº 502/2011, del Ministerio de Salud; ■ Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta Nº 662/2013, del Ministerio de Salud; ■ Ley Nº 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud; ■ Manual de Gestión de la Demanda de Lista de Espera Ambulatoria y Quirúrgica, aprobado por Resolución Exenta Nº6500/2017 del Hospital Dr. Félix Bulnes Cerdá; ■ Resolución Exenta Nº1890/06-07-2016 que actualiza el “Mapa de derivación a especialidades Médicas desde APS, Hospital Comunitario, Hospitales provinciales y Hospitales de mayor Complejidad”; ■ Resolución Exenta Nº3610/31-12-2018 que Aprueba la Actualización de Mapa de Derivación de Especialidades Odontológicas para la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente;

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 30 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> » Ord. DECOR Nº144/1744 del 26-10-2017 que remite modificación del Mapa de Derivación de Consulta de Neurología Infantil y de la actualización del Mapa de los pacientes en control por TBC en toda la Red Occidente; » Ord. DECOR Nº6/208 del 30-01-2019 que remite modificaciones del Mapa de Derivación correspondiente a Red de Rehabilitación Física de Población Adulta del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; » Mapa de Derivación GES vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; » Protocolo de Referencia y Contrareferencia vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
--	---

d)Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes de Alta de Hospitalización

Nombre del subproceso	Agendamiento a Consultas Nuevas a pacientes de Alta de Hospitalización
Objetivo	Cautelar que todos los pacientes que se encuentren dados de alta de una hospitalización tengan una atención médica de especialidad de acuerdo a las especificaciones médicas descritas en la Epicrisis y Solicitud de Interconsulta, según Mapa de Derivación vigente
Alcance	Pacientes beneficiarios de Fonasa pertenecientes a nuestra Red de Salud que se encuentren dados de alta de una atención cerrada y que por indicación médica requieran una atención de control al alta y que corresponda según el Mapa de Derivación vigente.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> » Norma Técnica Nº 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta Nº 502/2011, del Ministerio de Salud; » Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta Nº 662/2013, del Ministerio de Salud; » Ley Nº 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud; » Manual de Gestión de la Demanda de Lista de Espera Ambulatoria y Quirúrgica, aprobado por Resolución Exenta Nº6500/2017 del Hospital Dr. Félix Bulnes Cerdá;

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 31 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resolución Exenta N°1890/06-07-2016 que actualiza el “Mapa de derivación a especialidades Médicas desde APS, Hospital Comunitario, Hospitales provinciales y Hospitales de mayor Complejidad”; ■ Resolución Exenta N°3610/31-12-2018 que Aprueba la Actualización de Mapa de Derivación de Especialidades Odontológicas para la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Ord. DECOR N°144/1744 del 26-10-2017 que remite modificación del Mapa de Derivación de Consulta de Neurología Infantil y de la actualización del Mapa de los pacientes en control por TBC en toda la Red Occidente; ■ Ord. DECOR N°6/208 del 30-01-2019 que remite modificaciones del Mapa de Derivación correspondiente a Red de Rehabilitación Física de Población Adulta del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Mapa de Derivación GES vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Protocolo de Referencia y Contrareferencia vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
Responsables	Sub Dirección Médica, Gestor de Agenda, funcionarios admisión.
Definiciones	<p>Consulta Nueva: Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución al problema de salud y es independiente de atenciones anteriores que se hayan efectuado al usuario en la misma especialidad, pero por otras causas.</p> <p>Solicitud de Interconsulta (SIC): Es el documento con el que se envía la solicitud de evaluación diagnóstica y/o tratamiento de un paciente derivado de un establecimiento de salud de menor capacidad resolutiva a otro de mayor capacidad, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicio.</p> <p>Epicrisis: Resumen hospitalario del paciente elaborado en formato institucional definido por cada servicio clínico, entregado al alta que menciona: identificación del paciente, diagnósticos, cirugías y procedimientos, fecha de ingreso y egreso, tratamientos, indicaciones, derivaciones e identificación del responsable del alta.</p> <p>GES: Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las Isapres.</p>

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 32 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>Las Garantías exigibles son: Acceso: Derecho por Ley de la prestación de Salud; Oportunidad: Tiempos máximos de espera para el otorgamiento de las prestaciones; Protección financiera: La persona beneficiaria cancelará un porcentaje de la afiliación y Calidad: Otorgamiento de las prestaciones por un prestador acreditado o certificado.</p> <p>SIGLAS:</p> <p>APS: Atención Primaria de Salud</p> <p>SIGGES: Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud</p> <p>SIGTE: "Sistema Informático de Gestión de Tiempos de Espera", es una aplicación Ministerial para registro y gestión de Listas de Espera</p> <p>SISLE: Sistema Informático local del Servicio de Salud Occidente para el registro y gestión de Lista de Espera</p> <p>GES: Garantías Explicitas de Salud</p> <p>CNE: Consulta Nueva de Especialidades.</p> <p>CAE: Consultorio Adosado de Especialidades</p> <p>CMA: Cirugía Mayor Ambulatoria</p> <p>SSMOC: Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
Insumos	Sistema informático de agendamiento, funcionarios SAP
Descripción de etapas	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de cita en Admisión-SOME: Al momento del alta de un paciente atendido bajo la modalidad de atención cerrada, el médico tratante debe emitir una epicrisis y, si corresponde, también puede emitir Solicitud (es) de Interconsulta (s). Si el alta se produce en días/horario hábil, esta solicitud será gestionado presencialmente por funcionario del correspondiente Servicio Clínico o por acompañante del paciente. Si el alta se produce en día/horario inhábil, esta solicitud será gestionada por paciente o familiar en forma posterior al alta. Agendamiento de cita al Alta: Admisión verifica si corresponde atención según Mapa de Derivación vigente, si es así procede a agendar una cita de control al alta de acuerdo a la disponibilidad de agenda. En caso de no existir agenda disponible se copia documento para registro en Lista de Espera de SIC Internas, en cuyo caso aplica número 2 en adelante de la letra c) de este Manual.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 33 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

2. Agendamiento de Controles, Exámenes y Procedimientos

Nombre del subproceso	Agendamiento de Controles, Exámenes y Procedimientos
Objetivo	Cautelar que todos los pacientes que se encuentren en proceso de atención médica de especialidades en modalidad ambulatoria en el Hospital de Peñaflor tengan continuidad en su proceso de atención hasta el momento de su contra referencia.
Alcance	Todos los pacientes en proceso de atención ambulatoria médica de especialidades.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Norma Técnica Nº 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta Nº 502/2011, del Ministerio de Salud; ■ Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta Nº 662/2013, del Ministerio de Salud; ■ Ley Nº 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud; ■ Manual de Gestión de la Demanda de Lista de Espera Ambulatoria y Quirúrgica, aprobado por Resolución Exenta Nº6500/2017 del Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda; ■ Resolución Exenta Nº1890/06-07-2016 que actualiza el “Mapa de derivación a especialidades Médicas desde APS, Hospital Comunitario, Hospitales provinciales y Hospitales de mayor Complejidad”; ■ Ord. DECOR Nº144/1744 del 26-10-2017 que remite modificación del Mapa de Derivación de Consulta de Neurología Infantil y de la actualización del Mapa de los pacientes en control por TBC en toda la Red Occidente; ■ Ord. DECOR Nº6/208 del 30-01-2019 que remite modificaciones del Mapa de Derivación correspondiente a Red de Rehabilitación Física de Población Adulta del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Mapa de Derivación GES vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; ■ Protocolo de Referencia y Contrarreferencia vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 34 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

Responsables	Funcionarios de Admisión ambulatoria, funcionarios de otras unidades autorizadas para el agendamiento de controles
Definiciones	<p>Consulta Repetida o de Seguimiento: Es la atención de seguimiento del proceso iniciado por un primer episodio de enfermedad, realizada por médico especialista, en forma ambulatoria y en un lugar destinado para estos fines.</p> <p>Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos: Se define como procedimiento, a toda prueba o exploración realizada en una consulta o sala especial que no corresponde a la anamnesis o exploración física básica y que requiere de tiempo distinto al de la propia consulta.</p> <p>SIGLAS:</p> <p>APS: Atención Primaria de Salud</p> <p>SIGGES: Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud</p> <p>SIGTE: "Sistema Informático de Gestión de Tiempos de Espera", es una aplicación Ministerial para registro y gestión de Listas de Espera</p> <p>SISLE: Sistema Informático local del Servicio de Salud Occidente para el registro y gestión de Lista de Espera</p> <p>GES: Garantías Explicitas de Salud</p> <p>CNE: Consulta Nueva de Especialidades.</p> <p>CAE: Consultorio Adosado de Especialidades</p> <p>SSMOC: Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>
Insumos	Sistema informático de agendamiento, personal Admisión
Descripción de etapas del proceso	<p>Solicitud de hora de control: Los pacientes en proceso de atención ambulatoria con indicación de control se presentan en Módulos de Admisión en donde se agenda la horas más cercana a la fecha indicada en documento en que el médico tratante registra plazo del control.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De no existir disponibilidad y en caso de tratarse de especialidad en la que no exista lista de espera de controles, se indica al paciente fecha aproximada en la que puede presentarse nuevamente a solicitar su cita. 2. Solicitud de exámenes y/o Procedimientos: En caso de que la indicación de control sea con examen (es) y/o procedimiento (s), éste (os) se agendará y se indicará ir a solicitar cita en laboratorio, imagenología o donde corresponda.

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 35 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

	3. Cuando examen (es) y/o procedimiento (s) correspondan a atenciones que no son agendadas por Admisión, se informa al paciente el conducto para solicitar esas citas
--	---

15- CONSIDERACIONES DEL SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO:

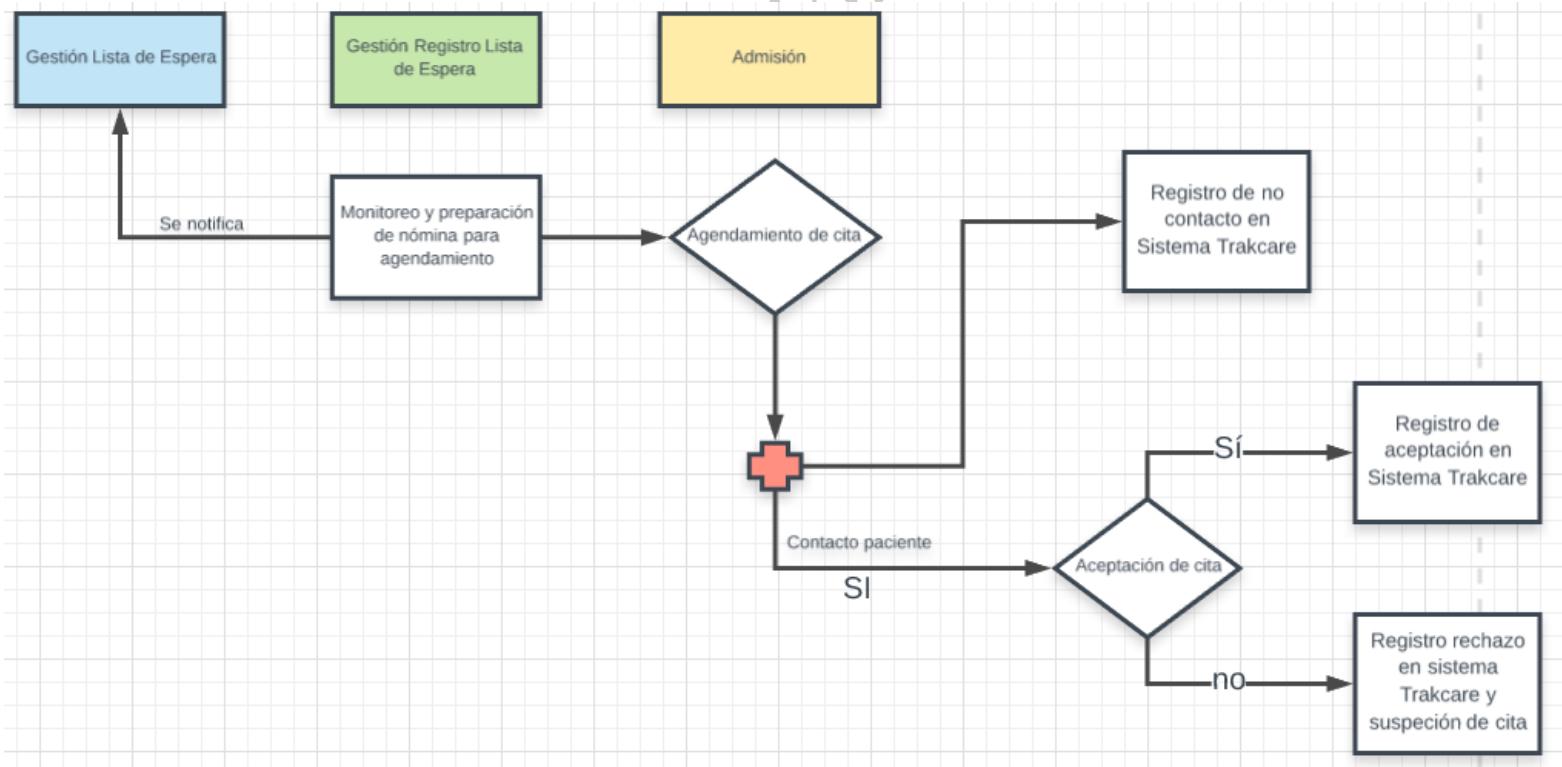
- El agendamiento de citas se debe realizar en la funcionalidad de Agenda del Sistema Informático en uso.
- Se debe entregar al paciente cita en el primer espacio libre con priorización de acuerdo a lineamientos institucionales (GES, Lista de espera, SENAMH, PRAIS, Altas Hospitalaria)
- En caso de aplazamiento o reasignación de hora por voluntad del paciente, debe quedar registrado el respaldo en sistema informático.
- Para las citaciones de Consultas Médicas, de Consultas de Profesionales no Médicos y Procedimientos debe imprimirse el “Comprobante de Citación” que indica la fecha y hora de la cita agendada.
- En el Hospital de Peñaflor existen los siguientes criterios de agendamiento, tanto para pacientes derivados desde APS, como de pacientes derivados desde CAE.
 - a) Antigüedad del paciente en Lista de Espera de CNE
 - b) Criterios Minsal (COMGES, Compromiso Presidencial, Metas, indicadores, etc.)
 - c) Casos priorizados clínicamente por Jefes de Servicios o unidades, ya sean de derivación interna o por coordinación con APS (Urgencia Clínica)
 - d) Pacientes con sospecha de patología GES.
- En algunos casos, previa coordinación, a Jefes de Servicios Clínicos del Establecimiento se les remitirá nómina de Lista de Espera para su priorización según criterio clínico. Una vez priorizada Gestor de Agenda para que proceda al agendamiento y citación según el procedimiento 1, c), números 3 y 4.
- El agendamiento de citas tiene como producto un comprobante de cita que es entregado al paciente y que contiene la siguiente información:

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 36 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

14- FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO:

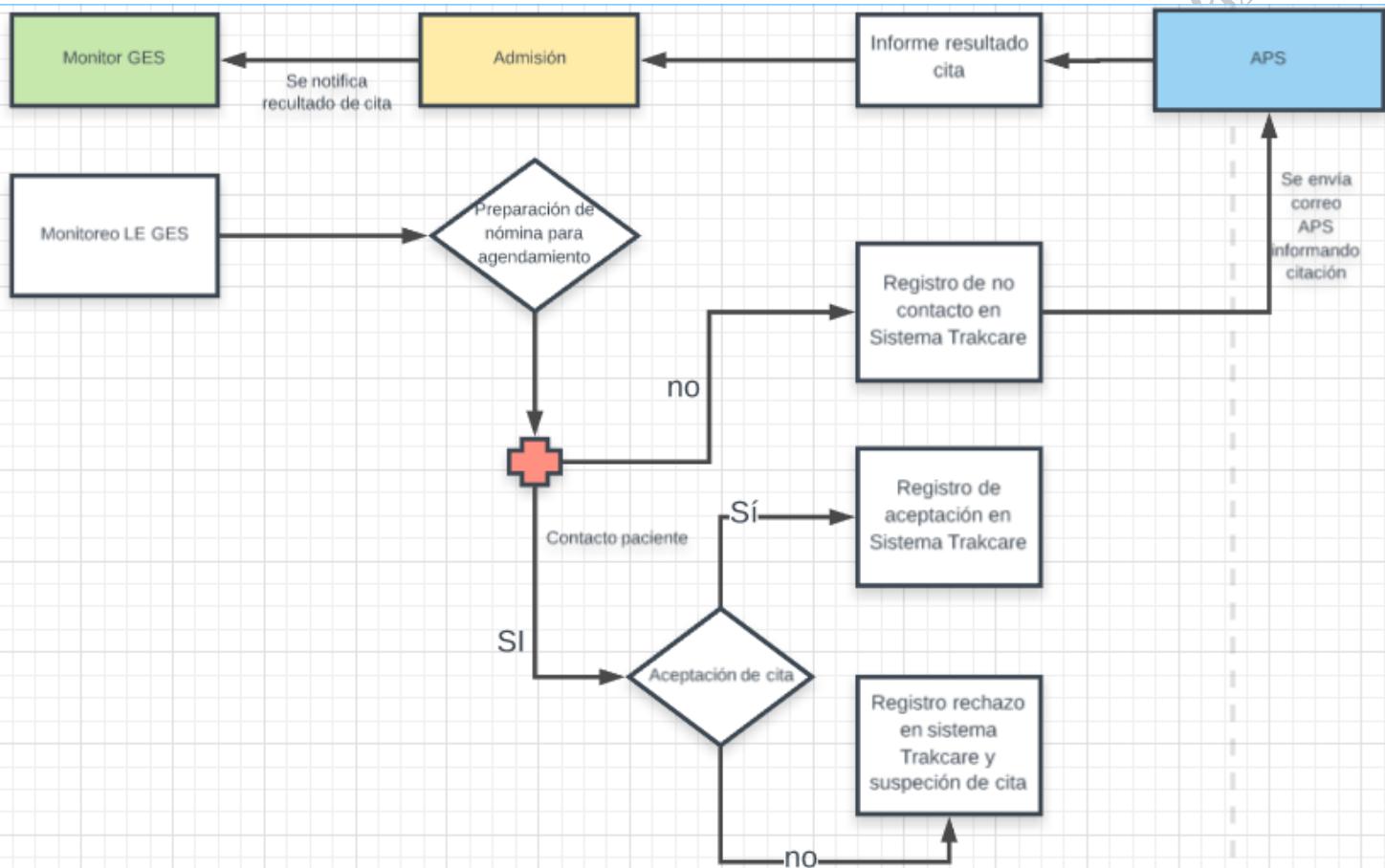
A. Agendamiento de consultas nuevas

- a) **Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Segundaria) a través de SISLE.**



 HOSPITAL PEÑAFLOR <small>SESACO</small>	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 37 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

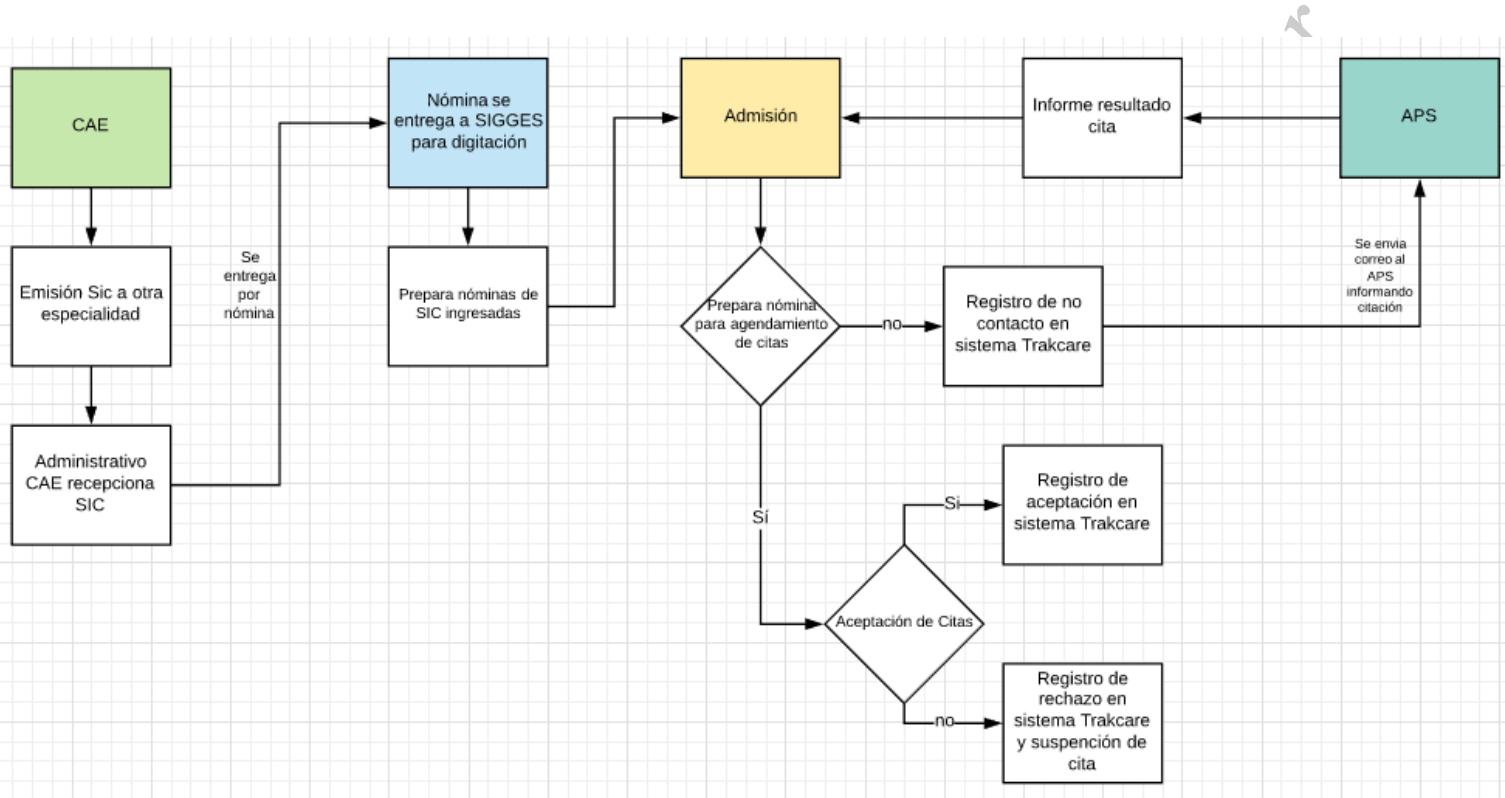
- b) Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes derivados desde Establecimientos de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Atención Primaria y Secundaria) a través de SIGGES.



Observación: se va a modificar por que faltó gestión de cartas certificadas

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 38 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

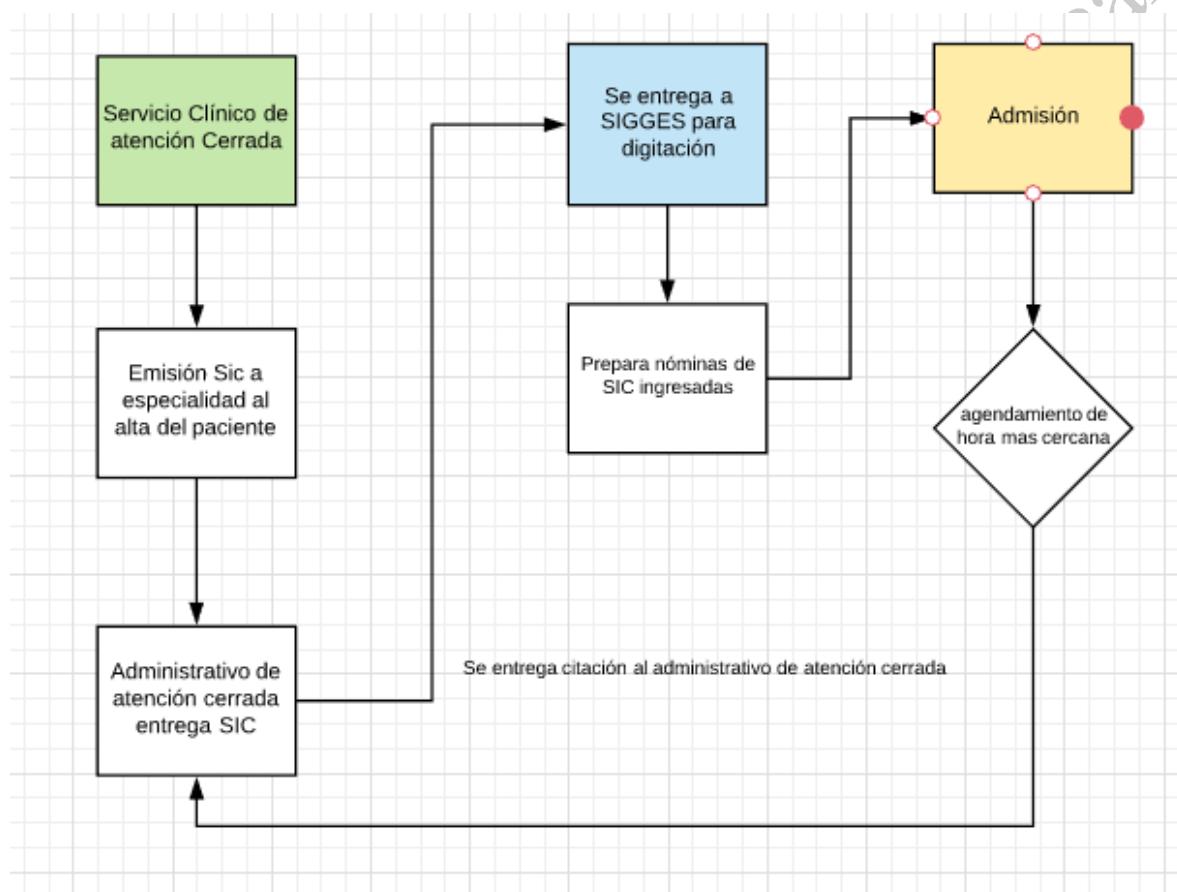
C) Agendamiento Consultas Nuevas a pacientes con derivaciones internas.



Observación: pendiente agregar derivación a establecimientos de mayor complejidad ejemplo:
(HFBC, HSJDD, HT)

 SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 39 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

D) Agendamiento de Consultas Nuevas a pacientes de Alta de Hospitalización



 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 40 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

HITOS	Antecedentes
Datos de la Cita	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fecha y Hora de la Cita ■ Especialidad ■ Nombre del Profesional ■ Lugar de Atención
Aspectos demográficos del paciente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre del paciente ■ RUN del Paciente ■ Edad del Paciente ■ Ficha Clínica del Paciente ojoooo
Previsión	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fonasa A,B,C,D / Isapre
Prestación	<ul style="list-style-type: none"> ■ Código Fonasa de la Prestación ■ Nombre de la Prestación
Asignado por	<ul style="list-style-type: none"> ■ Funcionario que realiza el agendamiento ■ Fecha y hora del agendamiento
Información Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datos Personales: Verificar en este documento si sus datos personales son los correctos, de lo contrario acercarse a ventanillas de Admisión y actualizar información. ■ Actualizar datos de contacto: Mantener actualizados dirección y teléfonos, para contactarlo(a) en caso necesario. ■ Timbre Recaudación: Si este documento no cuenta con el timbre 'Paciente Beneficiario sin Copago', debe presentarse en ventanillas de Recaudación antes del día de la atención. ■ Control: Recomendamos se presente al menos con 15 minutos de anticipación el día de su citación. ■ Cedula de identidad: recuerde siempre portar su cédula de identidad u otro documento de identificación, que se solicitará para ser atendido. ■ Menores de edad: Pacientes menores de edad deben obligatoriamente presentarse acompañados de un adulto. ■ En caso de no poder asistir a su cita favor

 SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 41 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

	informar con 24 Horas. de anticipación al siguiente teléfono 225744220, para asignar hora a otra persona
--	--

16-DEFINICION SUBPROCESO DE GESTION DE CITAS:

Corresponde a las actividades que tienen por objetivo disminuir los pacientes que no se presentan a su atención de salud, asegurando el acceso y oportunidad, de esta manera se contribuye a realizar una gestión eficiente de la lista de espera junto a sus recursos existentes y también mejorar la satisfacción usuaria.

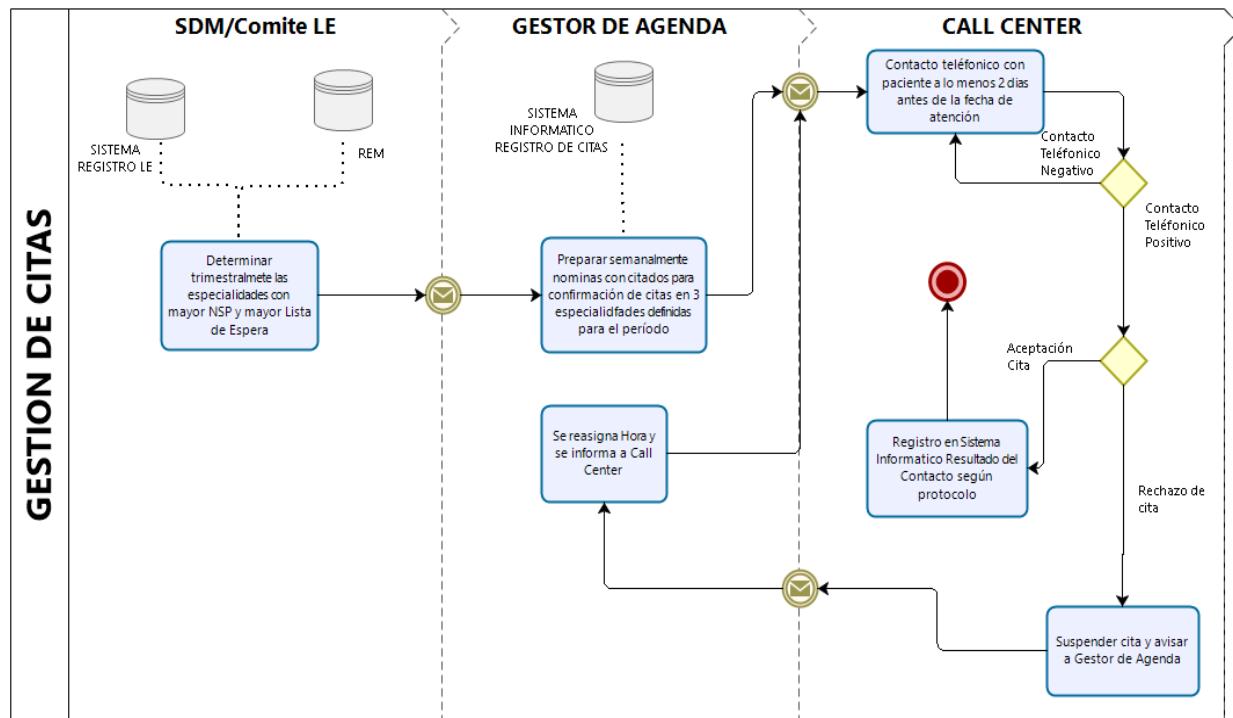
Nombre del subprocesso	Gestión de Citas
Objetivo	Disminuir número de pacientes que no se presentan a su atención de salud.
Alcance	Este proceso se aplica en las 3 agendas de atención ambulatoria de especialidades con mayor NSP (No se presenta) y mayor Lista de Espera del Hospital de Peñaflor.
Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ■ COMGES 4 año 2019 “Estandarización del Proceso de Agendamiento en la Red Asistencial” ■ “Orientaciones para la Planificación y programación en Red 2019, Minsal” ■ Resolución Exenta N°1129/31-05-2019 que crea el “Comité de Programación y Agendamiento” del Hospital de Peñaflor
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> ■ SDM ■ Comité lista de espera ■ Gestor de Agenda ■ Enfermera Supervisora CAE ■ Administrativos de admisión
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>Agenda</u>: es la estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, procedimientos u otro sobre la que se produce la cita de Atención a un paciente que requiere una atención ambulatoria de especialidad. Está definida por una carga de actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad. En su configuración no se debe contemplar la asistencia a casos urgentes que tendrá su propia mecánica al margen de la actividad programada. ■ <u>Gestor de Agenda</u>: profesional encargado de llevar a cabo las coordinaciones con los jefes de servicio y/o profesionales para

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 42 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

	<p>cumplir con los estándares de agendamiento, además es el encargado de realizar los procedimientos necesarios en el desarrollo de la programación de agenda (creación en sistema informático, gestión de bloqueo y reprogramaciones).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Administrativos de admisión: Equipo de funcionarios encargados de la contactividad del paciente.
Insumos asociados	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema Informático ■ Teléfonos
Descripción de etapas del proceso	<p>C) Definición de especialidades en que se confirmará citaciones: Comité de lista de espera, al término de cada trimestre evalúa registros REM de NSP y Lista de Espera a la fecha, identificando las 3 especialidades que cumplen con el criterio de mayor NSP y mayor Lista de Espera e informa a Gestor de agenda/Enf. Supervisora CAE.</p> <p>D) Gestión de confirmación de citas: Gestor de agenda semanalmente entrega a administrativo de admision o persona (s) que se designe, nómina de pacientes agendados para confirmación de citas en las 3 especialidades que corresponda al período.</p> <p>E) Confirmación de citas: administrativo de admisión o persona (s) que se designe, contacta telefónicamente a los pacientes de las nóminas entregadas por Gestor de Agenda (como máximo 2 días antes de las citas) y registra en sistema informático detalle de los resultados de sus gestiones con fecha y hora del contacto, número telefónico y persona contactada. En caso de pacientes contactados que no confirmen asistencia, además del registro en sistema informático la cita debe ser suspendida, informando a Gestor de Agenda para la reasignación del cupo.</p>

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 43 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

17-FLUJOGRAMA SUBPROCESO GESTIÓN DE CITAS:



Powered by
bizagi
Modeler

Documento

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 44 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

18-CONSIDERACIONES EN EL REGISTRO DE LA ATENCION CLINICA EVENTO DE CITA:

El registro de la atención clínica

La atención clínica es el proceso en el cual el paciente recibe la atención directa de un profesional de salud.

El registro de la atención clínica corresponde a los hallazgos encontrados según actividades realizadas por el profesional de salud en la atención con el usuario, considera la realización de la anamnesis (recopilación de antecedentes clínicos personales, familiares y sociales si corresponde), la identificación del motivo de consulta, la sintomatología, la realización del examen físico, la definición de un diagnóstico clínico o sospecha diagnóstica y el Plan terapéutico. Todo lo anterior, con el debido registrado en la Ficha Clínica Electrónica del paciente y la emisión de la documentación que asegure la gestión de indicaciones establecida.

***Registro del evento de la cita**

Corresponde al cambio del estado de la cita cuando llega el día de la atención. Este cambio de estado debe realizarse en forma obligatoria y lo lleva a cabo el funcionario que la recepción al paciente en primera instancia o el profesional a cargo de la atención, según se defina para cada caso en particular, debiendo siempre existir registro de quien realiza el cambio de estado.

Los estados de la atención son “Asiste”, “Atendido”, “No Atendido” y “Alta”. Podrá además existir el estado de “Suspendido”, en cuyo caso siempre deberá registrarse nota con el motivo de la suspensión, además de nombre y cargo de quien lo realiza.

- **Asiste:** El usuario acude al establecimiento para su atención clínica el día agendado. El establecimiento realiza su recepción, verifica los datos de identificación, valida datos clínicos de atención, se envía a recaudación y queda a la espera de su atención.
- **Atendido:** Una vez que el paciente recibe la atención de un profesional de salud, el estado de asistencia se cambia a “Atendido”, en este caso es el propio profesional que desarrolla la atención quien registra el cambio de estado en sistema informático, o bien lo realice personal del equipo clínico-administrativo del CAE una vez concluya la atención, todo ello según se encuentre establecido para cada caso en particular. Al finalizar el proceso, se entregan las indicaciones al paciente de acuerdo a evaluación realizada con el fin de responder a problema de salud presentado.
- **Alta:** En caso de que el profesional tratante determine el “Alta” del paciente que se encuentra siendo Atendido, debe marcar “Alta” en cambio de estado en sistema informático. En este caso para todos los efectos se considera a este paciente como “Atendido”.

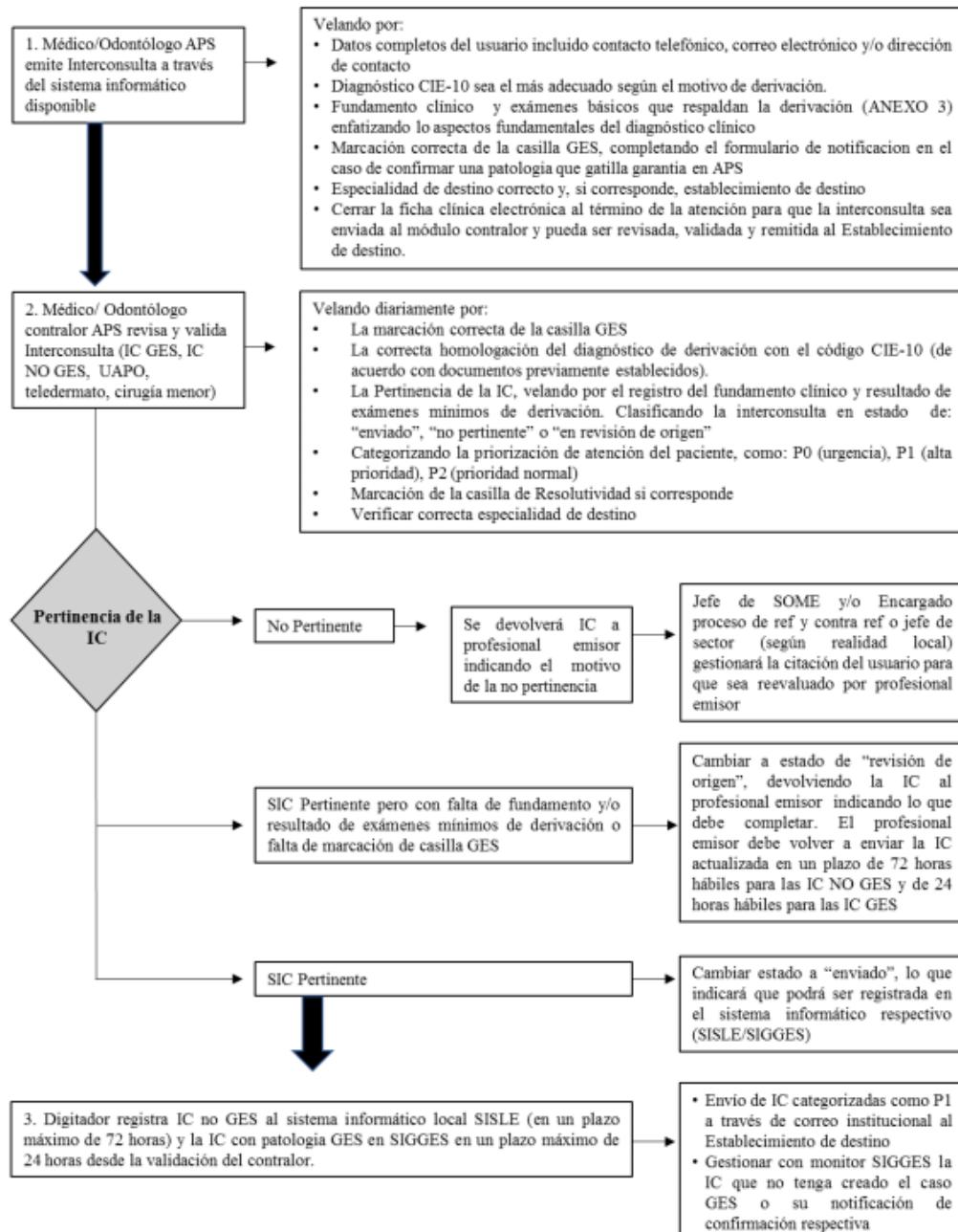
  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 45 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

- **No atendido:** Este cambio de estado ocurre cuando el usuario no es atendido, ya sea por problemas del establecimiento o porque el usuario no se presenta a la cita, en todos los casos siempre debe registrarse en sistema el motivo del No Atendido. El registro “No Atendido” puede ser realizado por el profesional a cargo de la agenda o por el equipo clínico-administrativo de CAE, según se encuentre establecido para cada caso en particular.
- **Suspendido:** Este cambio de estado debe realizarse cada vez que un funcionario encargado de agendamiento tome conocimiento de alguna situación que signifique suspensión de la cita, tales como error al agendar o causales de egresos administrativos según Norma Técnica N° 118 (Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta N° 502/2011), tales como fallecimiento, rechazo, contacto no corresponde, etc. Para todas las suspensiones de cita debe registrarse en sistema informático, además del motivo de la suspensión, el detalle que origina la suspensión, según lo establecido en la Norma Técnica antes mencionada.

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 46 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	--

19-FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REFERENCIA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REFERENCIA



  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 47 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

20-CONSIDERACIONES DEL PROCESO DE REFERENCIA:

Descripción de Etapas del Proceso de Referencia

- I. Una Interconsulta es emitida por el profesional de Atención Primaria (médico/odontólogo) a través del sistema informático respectivo, velando por el registro de un contacto telefónico y/o correo electrónico, el diagnóstico por el cual se deriva (según la clasificación CIE-10), el fundamento clínico, los exámenes básicos que respaldan la derivación y la correcta especialidad y establecimiento de destino cuando corresponda. En caso que el usuario no tenga registrado un contacto telefónico en su ficha clínica electrónica, enviarlo a SOME, para actualizar datos, registrando de igual forma, el número telefónico en la interconsulta.
 En el caso de que la patología a derivar cree una garantía explícita de salud desde APS deberá crear el caso y completar el formulario de notificación en el caso de confirmar dicha patología. Marcando la casilla GES si corresponde.
 Para el envío efectivo de la interconsulta y su posterior revisión y validación por el médico contralor, el médico de APS debe cerrar la atención (en el caso de contar con ficha clínica electrónica).
- II. El profesional contralor APS revisará la interconsulta a través del sistema informático respectivo, clasificando la interconsulta en los siguientes estados:
- A. **Estado “No Pertinente”:** es aquella interconsulta cuyo diagnóstico no es pertinente de derivar al nivel secundario, de acuerdo con los documentos clínicos vigentes, establecidos por el Servicio de Salud. La IC será devuelta al profesional que la originó, dejando constancia en la ficha clínica respectiva, el fundamento de la no pertinencia. El profesional que originó la interconsulta deberá comunicarle al paciente que su diagnóstico es de resolución y/o seguimiento en Atención Primaria.
 El profesional contralor APS, a través del sistema informático, realizará un reporte periódico con las interconsultas no pertinentes, el cual será entregado a:
- La Dirección del Establecimiento como reporte.
 - A encargados de sector para gestionar la citación del paciente
 - Al profesional gestor de referencia y contra-referencia y/o Jefe de SOME para monitorizar la gestión de estos casos.

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 48 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

- B. **Estado “En revisión de origen”:** son aquellas interconsultas que por diagnóstico son pertinentes de derivar, pero, están incompletas, ya sea porque no se describe el fundamento clínico adecuado o porque no se registra el resultado de los exámenes mínimos para su derivación, o es aquella interconsulta que corresponde a una patología que activa Garantía Explícita en Salud desde APS y no tiene la casilla GES marcada. El profesional contralor reenviará la IC al profesional que la originó con las observaciones correspondientes y con copia al SOME quedando en un estado de “Revisión de origen”. El profesional emisor de la IC deberá completar los datos faltantes re-enviando la Interconsulta actualizada en un plazo máximo de 72 horas hábiles (para IC con patologías no GES) y 24 horas para IC con patologías GES, quedando automáticamente en estado de “Reemitida”, continuando su proceso de contraloría. En caso de no estar disponible el profesional emisor de la IC original y/o es prioritaria la derivación del paciente, el profesional contralor APS excepcionalmente, podrá reevaluar la interconsulta y completar los datos faltantes así como también en coordinación con el monitor GES podrá crear un caso GES en la hoja diaria APS y/o firmar la notificación de confirmación, si corresponde, procurando que ambas fechas sean iguales y dejando registro en la ficha clínica que se creó el caso y/o se realizó la notificación respectiva. El profesional contralor monitorizará las interconsultas en estado “En revisión de origen” y enviará un reporte semanal a la Dirección y jefes de sector, para asegurar su gestión.
- C. **Estado “Enviado” (o ícono que refleje validación de interconsulta):** es aquella interconsulta que cumple con todos los requisitos para derivación, esto es:
- Contiene los datos completos de la persona incluido un teléfono de contacto.
 - Contiene el fundamento clínico y los resultados de exámenes mínimos que respaldan la pertinencia de la derivación, verificando que el diagnóstico CIE 10 sea el más adecuado según el motivo de derivación.
 - Contiene la marcación de la casilla GES y de la casilla de Resolutividad si corresponde.
 - Se comprobó o categorizó su priorización en:
 - Prioridad 0 (P0, urgencia): Si al momento de revisar una Interconsulta, el profesional contralor considera que la interconsulta emitida describe un diagnóstico por el cual el paciente debería haber sido derivado a un servicio de urgencia, gestionará a la brevedad posible con el resto del equipo local la citación del usuario para su re-evaluación y derivación al servicio de urgencia si corresponde, devolviendo la interconsulta original al médico emisor como no pertinente.
 -

 HOSPITAL PEÑAFLOR <small>MONSERRAT</small> SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 49 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

- Prioridad 1 (P1, alta prioridad): El profesional contralor APS revisará y priorizará la interconsulta como P1, marcándola en Estado de “Enviado” (o el ícono que refleje validación de la interconsulta), validándola para que el digitador la traspase al sistema informático respectivo, de acuerdo con las observaciones entregadas por el profesional contralor APS, paralelamente el Equipo Gestor APS enviará vía estafeta o por correo electrónico institucional la IC a Equipo Gestor del nivel secundario quien agendará hora respectiva, si corresponde.
 - Prioridad 2 (P2, prioridad normal): Una vez que el profesional contralor APS haya revisado y priorizado la interconsulta como P2 podrá ser traspasada por el digitador al sistema informático respectivo, de acuerdo con las observaciones del profesional contralor APS a la espera que se le asigne un cupo de atención de acuerdo con la oferta disponible
 - Se verificó la especialidad de destino, de acuerdo con mapas de derivación vigentes. En el caso que una Interconsulta sea derivada a una especialidad de destino que no corresponda, deberán ser redireccionadas por el contralor APS al momento de su revisión, indicando en el ítem de “observación” la especialidad de destino correcto.
- III. Una vez que el profesional contralor APS haya revisado la interconsulta, el digitador traspasará la Interconsulta NO GES al sistema informático local SISLE en un tiempo máximo de 72 horas, desde la validación del médico contralor. En el caso de corresponder a una interconsulta categorizada como P1 deberá además enviarla al establecimiento de destino. En el caso de corresponder a una Interconsulta que crea Garantía Explícita de Salud desde la Atención Primaria, deberá ser digitalizada en el sistema informático SIGGES en un tiempo máximo de 24 horas desde su validación. Si el digitador detecta una interconsulta que corresponde a un caso GES desde Atención Primaria y no tiene el caso creado en SIGGES o no se ha realizado su notificación de confirmación respectiva, deberá coordinar con el monitor GES para la gestión correspondiente.
- IV. Establecimiento de destino recepción a interconsulta y la registra en SIGTE. Las interconsultas P1 deberán ser agendadas y citadas a la brevedad posible, idealmente antes de 30 días. En el caso de que se modifique la priorización de P1 a P2, se comunicará al establecimiento de origen.

Las Interconsultas P2 serán recibidas a través de SISLE, posteriormente SOME enviará un reporte periódico a médico gestor hospitalario y/o jefe de servicio clínico respectivo para que defina su priorización dentro de la especialidad respectiva. Una vez priorizada se procede a agendar y citar al usuario. De no ser ubicable el usuario (vía telefónica, carta certificada, visita domiciliaria, según disponibilidad) se enviará hora agendada al Establecimiento de origen con un plazo prudente para su gestión, informando las

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 50 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	--

gestiones realizadas. El establecimiento de origen deberá realizar todas las gestiones necesarias para entregar citación, comunicando al Establecimiento de destino el resultado de la acción (usuario ubicable / no ubicable / acepta o rechaza hora) y detalle de las acciones realizadas (vía telefónica, carta certificada, visita domiciliaria, según disponibilidad)

- V. SOME agendada hora en sistema informático local (TRAKCARE, SFERE, PHILAXMED, EXPERTO) imprimiendo interconsulta desde sistema informático SISLE con su posterior envío al servicio clínico respectivo.
- VI. Funcionario del servicio clínico respectivo prepara ficha clínica, recepcionando interconsulta física (enviada desde SOME e impresa desde SISLE), entregando dicha interconsulta al médico especialista al momento de la atención.
- VII. Médico especialista evalúa al usuario según motivo de derivación de la interconsulta que tendrá disponible de manera física, marcando la pertinencia en el sistema local respectivo.

Rendimientos y Tiempos protegidos

- Contralor Médico: Se sugiere que el tiempo garantizado para realizar todas las actividades mencionadas previamente sea de un mínimo de 11 horas semanales, con un rendimiento de revisión de 10 interconsultas por hora. Se sugiere la siguiente distribución de horas:

Actividad	Tiempo
Revisión y validación de Interconsultas	1,5 Horas diarias
Coordinación, seguimiento y reportes de SIC	3,5 Horas semanales
Total	11 Horas semanales

- Contralor Odontológico: el tiempo disponible dependerá de la cantidad de usuarios inscritos validados del CESFAM y de la cantidad de SIC que se emite, pero debiese estimarse un mínimo de 20 minutos diarios para dar continuidad a la revisión de SIC emitidas.

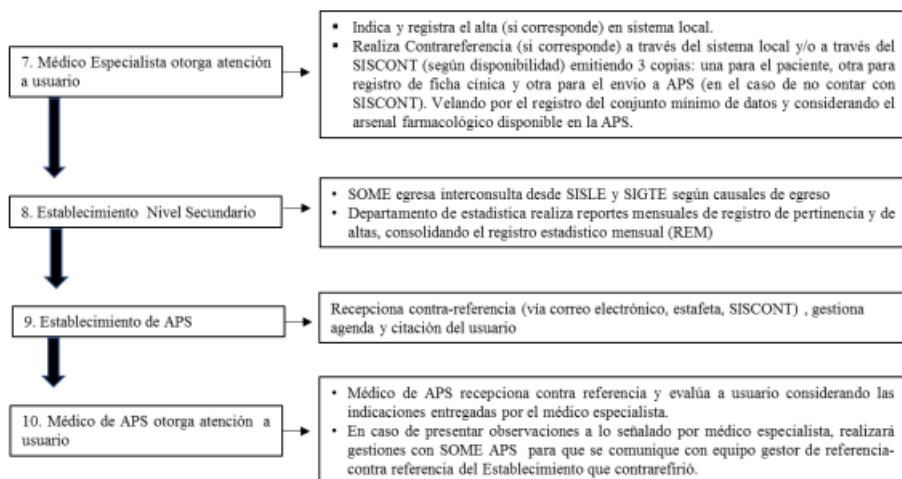
Estos tiempos deben estar incluido en la programación anual, autorizado y en conocimiento de las autoridades locales.

De igual manera para garantizar la continuidad de las funciones del contralor debe existir un subrogante previamente designado y capacitado por el titular para que pueda cumplir todas las funciones.

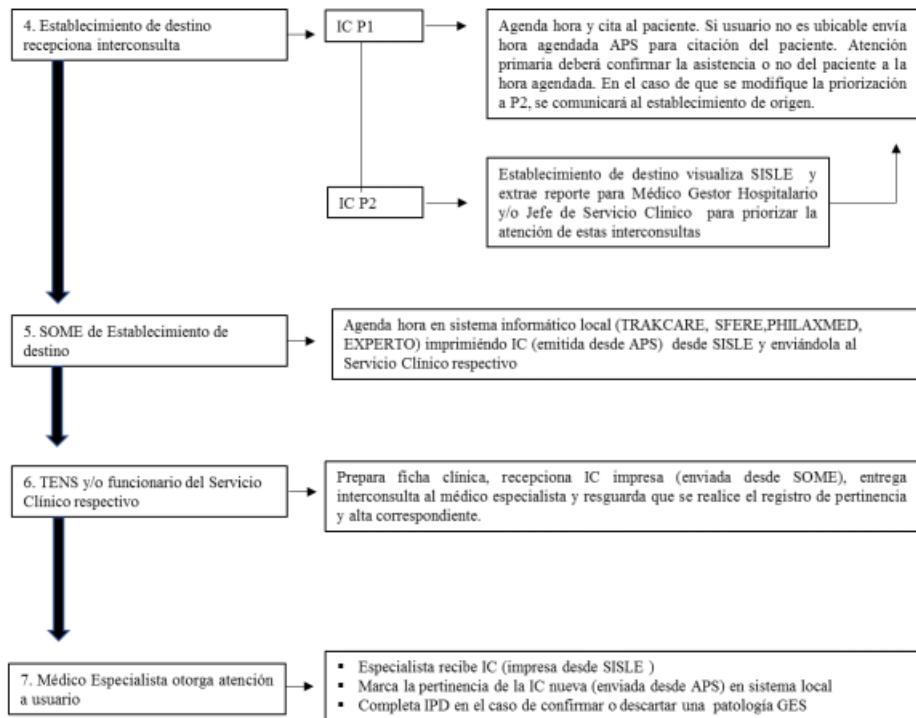
  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 51 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

21-FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRAREFERENCIA:

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRA REFERENCIA



 HOSPITAL PEÑAFLOR <small>NEOSALUD</small>	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 52 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---



22-CONSIDERACIONES DEL PROCESO DE CONTRA-REFERENCIA:

Descripción de Etapas del Proceso de Contra- Referencia

- I. El usuario es evaluado por el médico especialista, quien contará con la interconsulta física emitida desde APS y registrada en SISLE. El especialista deberá:
 - Marcar la pertinencia (pertinente o no pertinente) de dicha derivación en sistema local.
 - Completar IPD en el caso de confirmar una patología GES
 - Indicar y registrar el alta (si corresponde) en sistema local realizando una contra referencia a través del sistema local y/o a través del SISCONT (según disponibilidad), imprimiendo 3 copias: una para el paciente, otra para el registro en Ficha Clínica y otra para ser enviada (de no contar con SISCONT) al establecimiento de origen.
- II. Se procede a realizar los registros respectivos:
 - SOME egresa IC de SIGTE y SISLE de acuerdo a causales de egreso .
 - Departamento de estadística realiza reportes mensuales de registro de pertinencia y de altas, consolidando el registro estadístico mensual (REM).

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 53 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

- III. Establecimiento de APS recepciona contra referencia, gestiona agenda y realiza citación del usuario, indicando en Observaciones (a través de Sistema Informático APS) que el paciente tiene indicaciones de contra referencia.
- IV. Médico APS recepciona contra-referencia y evalúa a usuario considerando las indicaciones entregadas por el médico especialista y realizando las gestiones necesarias en caso de que haya observaciones a lo señalado, presentando el caso al Jefe SOME y/o Gestor de referencia y contra-referencia APS.

Documento Institucional No Modificado

23-METODOLOGIA DE EVALUACION DEL PROCESO:

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código:
		Edición: 1
		Elaboración: Abril 2019
		Página 54 de 60
		Vigencia: Abril 2022

Para evaluación del proceso se consideraran indicadores del COMGES N° 3 y 4

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD DE CONTROL
%de cumplimiento de las etapas para la implementación del proceso de agendamiento en Establecimientos de alta y mediana complejidad.	*** (Nº etapas cumplidas para la implementación del proceso de agendamiento en establecimientos de alta y mediana complejidad en el periodo/ Nº etapas programadas para la implementación del proceso de agendamiento en establecimientos de alta y mediana complejidad en el periodo) x 100.	Trimestral
% de Consultas Médicas Nuevas Ambulatorias de Especialidades en Establecimientos de alta y mediana complejidad	(Número de consultas nuevas de médicos especialistas realizadas en el periodo de evaluación / Total de consultas de médicos especialistas realizadas en el mismo periodo de evaluación) x 100.	Trimestral
“35% de consultas nuevas anuales de médicos de atención secundaria”.	Nº consultas médicas Nuevas en período t - % consultas médicas NSP en período t-1) /total de consultas nuevas en el período t-1 x 100	Trimestral
% de consultas concordante anuales de especialidades médicos de atención secundaria”.	Nº consultas médicas concordante agendadas de especialidades trazadoras en período t - /total de consultas agendadas en especialidades trazadoras en el período t-1 x 100	Trimestral

 SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 55 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

* * *	
Etapa N°1	Enviar plan de trabajo para la construcción del “Manual de Proceso de Agendamiento”, por cada establecimiento (acorde a los ítems entregados en Orientaciones Técnicas, según anexo N°1).
Etapa N°2	Construir en un 100% el Manual de Proceso de Agendamiento (acorde a los ítems entregados en Orientaciones Técnicas, según anexo N°1).
Etapa N°3	Difundir en 100% el “Manual de Proceso de Agendamiento” de cada establecimiento de mediana y alta complejidad de su Red. Envío de resolución del “Manual de Proceso de agendamiento” por cada establecimiento.
Etapa N°4	Reflejar 100% de la programación en sistema de agenda según periodo a evaluar.

24-PLAN DE DIFUSION

OBJETIVO	Descripción de la estrategia a aplicar	Responsable de la estrategia	Plazo	Indicador de logro		Evidencia que se observará

	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 56 de 60 Vigencia: Abril 2022
SOME-ADMISION		

Dar a conocer el Manual del Proceso de Agendamiento en Atenciones Ambulatorias de Especialidad en el Establecimiento y comprometer a los Jefes de Servicios y Unidades para su cumplimiento y difusión a equipos de trabajo.	Presentar el Manual al Comité de Programación y Agendamiento	JEFE SOME	-2019	Existencia del Acta y nómina de asistencia SI-NO	100%	Convocatoria a Reunión, nómina de asistencia y Acta de la reunión
	Difundir y reforzar contenido del Manual a equipo Admisión	JEFE SOME	-2019	Existencia del Acta y nómina de asistencia SI-NO		
	Presentar el Manual en Reunión de Subdirección Médica, con la participación de todos los Jefes de Servicios y Unidades de su dependencia	JEFE SOME	-2019	Existencia del Acta y nómina de asistencia SI-NO		
	Enviar Manual por correo electrónico a Subdirección médica, del cuidado y gestión, Jefes de Servicio, Matrona DARO, Enfermera Supervisora CAE, Matrona coordinadora	SDM y JEFE SOME	-2019	Correo enviado	100%	Copia de correo electrónico
	Presentar principales puntos del Manual en reunión de CIRA Local Hospital de Peñaflor.	JEFE SOME	-2019	Acta y nómina de Asistencia CIRA Local Peñaflor	100%	Convocatoria a Reunión, nómina de asistencia y Acta de la reunión

25-BIBLIOGRAFIA:

- » **Compromiso de Gestión 2019**, En el marco de las redes integradas de servicios de Salud; Departamento de control de Gestión; Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales; MINSAL; 2019

  SOME-ADMISION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 57 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	---	---

- Orientaciones para la planificación y programación en Red; Subsecretaria de Redes Asistenciales; MINSAL; 2019
- Consultoría para la Estandarización de Procesos de Redes Asistenciales, MINSAL.
- PROCESO ATENCIÓN AMBULATORIA DE ESPECIALIDADES, Año 2012
- Consultoría para la Estandarización de Procesos de Redes Asistenciales, MINSAL.
- PROCESO ATENCIÓN AMBULATORIA DE ESPECIALIDADES, Año 2015
- Orientaciones Técnicas “Proceso de Agendamiento”, ATENCIÓN AMBULATORIA, Subsecretaría de Redes asistenciales MINISTERIO DE SALUD, año 2018
- MESA Trabajo de Expertos del SSMOC Manual de agendamiento de Especialidades.
- MESA Trabajo de Expertos del SSMOC Protocolo Referencia y Contra referencia.

26-REFERENCIAS:

- Compromisos de Gestión 2019, En el Marco de las Redes Integradas de Servicios de Salud, Departamento de Control de Gestión, Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ministerio de Salud, Año 2019;
- Orientaciones Para la Planificación y Programación en Red, 2019. Ministerio de Salud, Subsecretaría de Redes Asistenciales;

  SOME-ADMISSION	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 58 de 60 Vigencia: Abril 2022
--	---	---

- Norma Técnica N° 118, Norma Técnica para el Registro de las Listas de Espera aprobada mediante la Resolución Exenta N° 502/2011, del Ministerio de Salud;
- Manual Procesos de Registros de Lista de Espera no GES, sancionado por la resolución exenta N° 662/2013, del Ministerio de Salud;
- Ley N° 19.966 que Establece un Régimen de Garantías en Salud;
- Manual de Gestión de la Demanda de Lista de Espera Ambulatoria y Quirúrgica, aprobado por Resolución Exenta N°6500/2017 del Hospital Dr. Félix Bulnes Cerdá;
- Resolución Exenta N°1129/31-05-2019 que crea el “Comité de Programación y Agendamiento” del Hospital de Talagante
- Resolución Exenta N°1890/06-07-2016 que actualiza el “Mapa de derivación a especialidades Médicas desde APS, Hospital Comunitario, Hospitales provinciales y Hospitales de mayor Complejidad”;
- Resolución Exenta N°3610/31-12-2018 que Aprueba la Actualización de Mapa de Derivación de Especialidades Odontológicas para la Red del Servicio de Salud Metropolitano Occidente;
- Ord. DECOR N°144/1744 del 26-10-2017 que remite modificación del Mapa de Derivación de Consulta de Neurología Infantil y de la actualización del Mapa de los pacientes en control por TBC en toda la Red Occidente;
- Ord. DECOR N°6/208 del 30-01-2019 que remite modificaciones del Mapa de Derivación correspondiente a Red de Rehabilitación Física de Población Adulta del Servicio de Salud Metropolitano Occidente;
- Mapa de Derivación GES vigente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente;
- Protocolo de Referencia y Contra referencia preliminar, del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

 HOSPITAL PEÑAFLOR	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 59 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	--	---

Documento Institucional No Modificar

 HOSPITAL PEÑAFLOR	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL PEÑAFLOR MANUAL DE AGENDAMIENTO DE ESPECIALIDADES	Código: Edición: 1 Elaboración: Abril 2019 Página 60 de 60 Vigencia: Abril 2022
---	--	---

Documento Institucional No Modificar