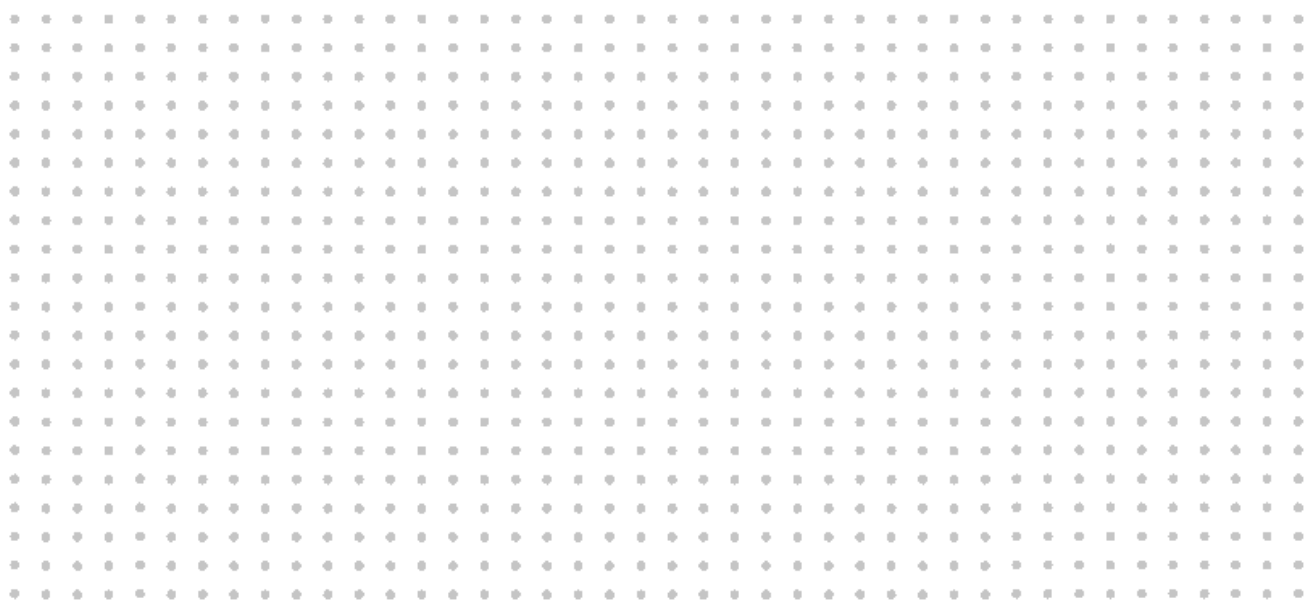
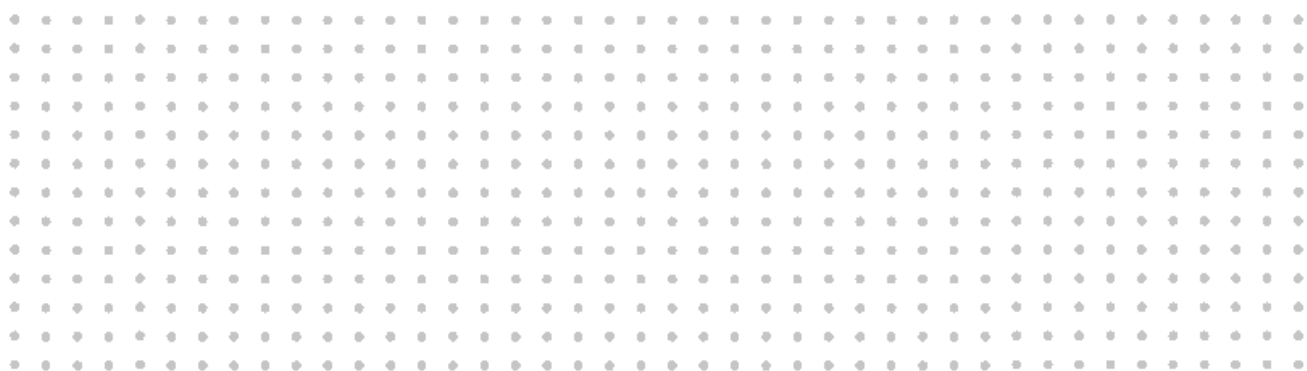




PROTOCOLO ESTRATEGIA MEDICINA GENERAL

Departamento de Salud Digital
Subsecretaría de Redes Asistenciales
Ministerio de Salud



CONTROL Y REVISIÓN DE CAMBIOS

Versión	Vigencia	Responsables
2da versión	2024-2026	-Encargado/a. de Proyecto Depto. Salud Digital. -Director/a. De Estrategia (célula) -Encargado/a. Calidad Depto. Salud Digital



Aprobado por la Jefatura del Departamento de Salud digital: Dra. María José Letelier.

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO

AUTOR(ES)	
Amigo, Daniel	Profesional, Encargado de Proyecto, Departamento de Salud Digital/SRA
Duarte, Ana	Profesional, Calidad y Seguridad, Departamento de Salud Digital/SRA
Reyes, Jimena	Directora Estrategia Medicina General, Departamento de Salud Digital/SRA

REVISIÓN Y EDICIÓN	
Duarte, Ana	Profesional, Calidad y Seguridad, Departamento de Salud Digital/SRA
Guzmán, Eva	Jefa (S) Unidad de Hospital Digital, Departamento de Salud Digital/SRA

ÍNDICE

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO	3
INTRODUCCIÓN	5
PROPÓSITO DEL DOCUMENTO.....	6
ALCANCE.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
POBLACIÓN OBJETIVO.....	7
CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	7
CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	7
PARTICIPANTES DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y SUS FUNCIONES	8
FLUJOS CLÍNICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO/A.....	10
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN A ESPECIALISTA DE SALUD DIGITAL	12
CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCESO CLINICO ADMINISTRATIVO.....	13
INDICADORES	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15
ANEXOS	16

INTRODUCCIÓN

La implementación de la Estrategia de Medicina General de Salud Digital comenzó en febrero de 2019 con el lanzamiento del Hospital Digital Rural (HDR). Este programa se despliega en las postas de salud rural (PSR), pertenecientes a los establecimientos de Atención Primaria de Salud (APS), ubicadas en áreas rurales con mediana o baja densidad poblacional, así como dispersión moderada o alta. Estas postas, a cargo de las acciones de salud de las comunidades rurales, son fundamentales para brindar atención médica a poblaciones que, en ocasiones, carecen de servicios de salud especializados.

El propósito de esta estrategia es agilizar la atención de casos de morbilidad aguda, especialmente para respaldar a los técnicos de nivel superior de Enfermería (TENS) que trabajan en las PSR en momentos en que no hay disponibilidad de médicos en el establecimiento. Como resultado, se logra una atención más eficiente y oportuna a nivel local, optimizando los recursos disponibles.

Esta iniciativa ha desempeñado un papel crucial al acercar los servicios médicos a la población rural, reduciendo la necesidad de traslados innecesarios a los centros de salud. Esto es particularmente relevante considerando las dificultades que a menudo surgen debido a las características geográficas del país.

En el transcurso del año 2020, la Estrategia de Medicina General de Salud Digital se puso a disposición de los Establecimientos de Larga Estadía de Adultos Mayores (ELEAM). Estos establecimientos, que funcionan como residencias o centros de apoyo, se dedican a proporcionar un entorno protegido y cuidados especializados a personas mayores cuyas necesidades de salud y funcionalidad requieren atención diferenciada debido a factores biológicos, psicológicos o sociales. Al igual que en el caso del Hospital Digital Rural (HDR), la estrategia tiene como objetivo principal agilizar la prestación de servicios de Medicina General para aquellas personas mayores que lo necesiten. Este enfoque busca asegurar una atención médica efectiva y adaptada a las particularidades de esta población, mejorando así la calidad de vida y el bienestar de los residentes en los ELEAM.

En consecuencia, la Estrategia de Medicina General de Salud Digital ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar el acceso a la atención médica, contribuyendo significativamente a la salud y bienestar de la población.

PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

Guiar en el proceso de atención, entregando un conjunto de recomendaciones prácticas para conocer e implementar la estrategia (célula) de Medicina General en modalidad sincrónica, con el fin de contribuir a mejorar el acceso y la oportunidad de atención por medio del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) disponibles a través de Hospital Digital.

ALCANCE

Este protocolo está dirigido a todos los profesionales, técnicos y administrativos de APS, Directivos de los Servicios de Salud, Equipos Directivos de los establecimientos de la Red Asistencial, Equipos Técnicos de APS, Referentes de Telemedicina, Referentes de Salud Digital, Referentes Técnicos de Unidades de Gestión de la Demanda de la Red Asistencial y médicos generales contratados por el Departamento de Salud Digital, involucrados en implementación de la estrategia de Medicina General través de la plataforma de Hospital Digital.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la Red Integrada de Servicios de Salud mediante un modelo de atención a distancia que se integre y complemente de manera eficaz con la atención presencial, centrado en las necesidades de las personas. Esto posibilitará mejorar la accesibilidad y oportunidad de la atención de Medicina General, haciendo uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). La telemedicina sincrónica será empleada como un componente esencial para la prestación de servicios, contribuyendo así a optimizar la oferta de atención médica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contribuir al acceso y oportunidad de atención para usuarios/as con episodios de morbilidad aguda que requieren atención por médico general, en ciertas zonas geográficas o situaciones que dificulten el acceso a atención médica.
2. Otorgar atención médica de morbilidad aguda en situaciones de contingencia según lo mandatado desde nivel central.
3. Velar por la continuidad en red, según corresponda y siempre que sea posible, de las prestaciones e indicaciones otorgadas por la estrategia, mediante la solicitud de agendamiento remoto.

POBLACIÓN OBJETIVO

1. Usuarios/as de todas las edades, y que, en una posta de salud rural, requieran evaluación de medicina general y que no cuenten con posibilidad de atención por médico local.
2. Usuarios/as pertenecientes a un grupo poblacional que requiera apoyo de medicina general, según lo determine el Ministerio de Salud.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

1. Usuarios/as de todas las edades que presenten signos/síntomas asociados a un cuadro de morbilidad aguda.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

1. Si el usuario/a presenta alguna condición de salud de riesgo vital que requiera evaluación en Servicio de urgencia no deben ser derivados a la célula de Medicina General.

2. Atenciones relacionadas con prestaciones correspondientes a controles de programas de salud de APS (controles crónicos).
3. Si el establecimiento de salud cuenta con hora de atención por médico local, no debiese hacer uso de la estrategia.
4. Constatación de lesiones, solicitudes de informes médicos u otra situación que requiera de un examen físico que deba ser realizado de manera estricta por un médico.
5. Solicitudes de licencias médicas.

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y SUS FUNCIONES

El/a director/a de célula, el/la encargado/a de proyecto, el/la referente y el/la implementador/a de Salud Digital del Servicio de Salud son los encargados de monitorear la continuidad de la estrategia y de apoyar a los equipos locales en la implementación, además de velar por el cumplimiento del proceso de atención, de registro y de seguimiento.

A continuación, se definen los roles y responsabilidades de los participantes de la atención:

- 1. Director/a de Estrategia Medicina General de Salud Digital (médico general): profesional del Departamento de Salud digital.**
 - Coordinar y supervisar el correcto funcionamiento de la célula y su articulación con la Red Asistencial.
 - Organizar y coordinar al equipo clínico de profesionales que participen en esta estrategia.
 - Evaluar y monitorear indicadores en conjunto con la Unidad de Control de Gestión y Calidad del Departamento de Salud Digital.
 - Participar y colaborar en reuniones de capacitación en la etapa de implementación a nivel nacional.
 - Capacitar a las Redes Asistenciales en los procesos de atención asociados a la estrategia a cargo.

2. Encargado de Proyecto Estrategia: profesional del Departamento de Salud digital.

- Participar en la coordinación de las etapas de diseño, desarrollo, capacitación, implementación y evaluación de la estrategia.
- Mantener coordinación constante con Referentes de Salud Digital de los Servicios de Salud para gestión y resolución oportuna de nodos críticos.
- Participar en reuniones Inter divisiones MINSAL y en reuniones de la mesa técnica de la estrategia.
- Trabajar en conjunto con referentes de Telemedicina de los SS.
- Evaluar y monitorear los indicadores en conjunto con la Unidad de Control de Gestión y Calidad del Departamento de Salud Digital.

3. Personal del establecimiento de origen que solicita atención (TENS, cuidador, profesional no médico):

- Realizar la valoración inicial clínica del usuario/a de manera presencial, recopilando antecedentes y motivo de consulta. Además, realiza control de signos vitales.
- Facilitar la atención entre el usuario/a y el médico de Salud digital.
- Solicita atención en plataforma de Salud digital y proporciona información a médico de Salud digital según se requiera.
- Realiza procedimientos y administra medicamentos según sus competencias y las indicaciones del médico de Salud digital.
- Registrar en sistema de registro local y en plataforma de SD, el consentimiento de atención digital por parte del usuario/a y el detalle de la gestión realizada.

4. Médicos de Salud Digital/establecimiento de destino: médicos generales inscritos en Superintendencia de Salud.

- Realizar atenciones de salud, en modalidad sincrónica, según los estándares del Departamento de Salud digital.
- Participar de instancias de capacitación en el uso de la Plataforma SD programadas por el nivel central.

- Solicitar, si aplica o es necesario y factible, un agendamiento remoto para continuidad de la atención en un establecimiento de salud de APS.

5. Químico farmacéutico: Profesional del Departamento de Salud digital.

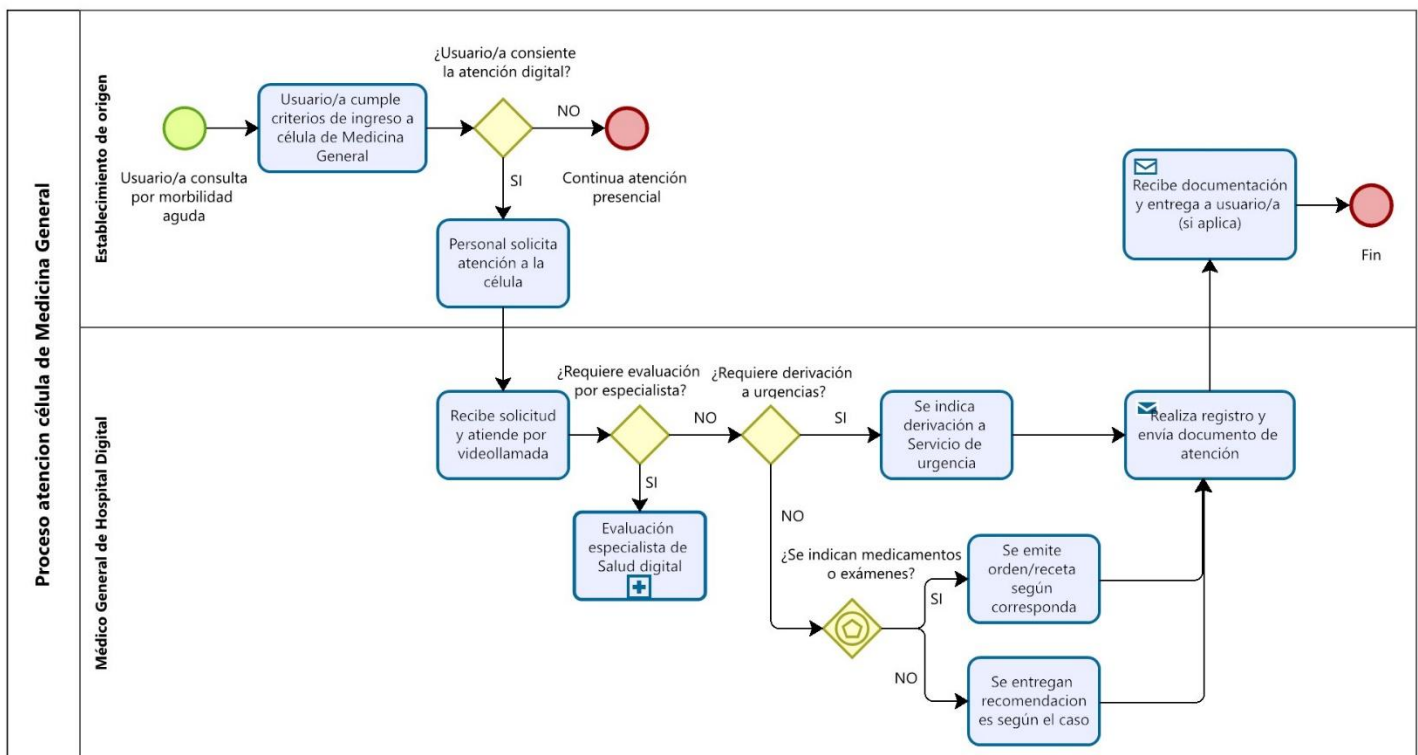
- Notificar sospechas de reacciones adversas a medicamentos (RAM) según necesidad.
- Asesorar al médico general de Salud digital sobre las indicaciones farmacoterapéuticas según necesidad.

6. Usuarios/as:

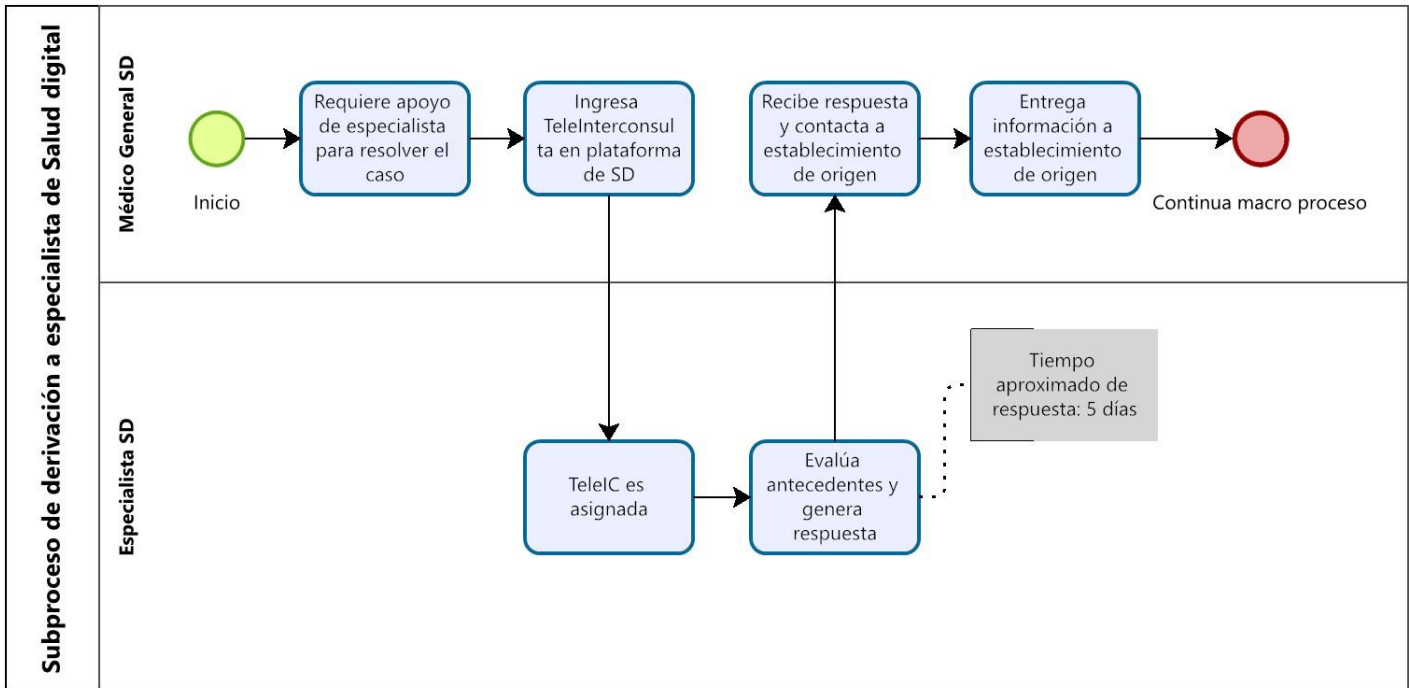
- Proporcionar antecedentes de salud a personal que lo atiende.
- Dar su consentimiento para ingreso a la estrategia de Salud digital.

FLUJOS CLÍNICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO/A

Flujograma N°1: Proceso atención célula Medicina general



Flujograma N°2: Subproceso interconsulta a especialista de Salud digital



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN

El proceso de atención inicia cuando el personal del establecimiento de origen detecta la necesidad de atención médica de morbilidad aguda por parte de un usuario/a.

Durante esta fase, el personal debe considerar si es factible realizar una atención por esta estrategia de Salud digital.

Luego de realizar la recopilación de antecedentes médicos (Anexo N°1), antecedentes farmacológicos y realizar el control de signos vitales, el personal del establecimiento que requiere atención, procede a informar al usuario/a, de manera clara y con lenguaje comprensible, sobre el proceso de atención en esta estrategia, y el usuario/a manifiesta la aceptación de la modalidad de atención, lo cual debe quedar registrado en un medio fidedigno que el establecimiento disponga para tales fines (papel, plataformas informáticas, etc.)

Si el usuario/a se encuentra acompañado de un tutor, se debe registrar en el registro clínico local: el nombre, RUN y parentesco (especialmente en el caso de niños, adolescentes, personas

mayores y personas con capacidades diferentes), además de contar con la autorización del paciente para compartir las indicaciones médicas al acompañante.

La persona del establecimiento que solicita atención debe ingresar una solicitud de atención en la plataforma de videoconferencia de Salud digital. La cual se asigna a un médico de Salud digital, quien solicitará todos los antecedentes del usuario/a para luego generar indicaciones según corresponda.

Posterior a la atención, el médico de Salud digital registrará el resumen de atención en plataforma de Salud digital y además enviará una copia a la persona que solicitó atención para que sea incorporada al registro clínico local o al portafolio del usuario/a. Además, en caso de generarse recetas médicas u ordenes de exámenes, estas serán enviadas por el mismo medio.

SOLICITUD DE INTERCONSULTA A ESPECIALISTA DE SALUD DIGITAL

Cuando el médico de Salud digital determina que se requiere apoyo por un médico especialista, recopilará todos los datos necesarios durante la atención y emitirá una Tele interconsulta a un especialista de Salud digital. Una vez que el médico reciba la respuesta a la IC (tiempo aprox. 5 días), contactará a la persona que envió el caso, para que cite al usuario/a a una nueva atención y así entregar la respuesta y hacer los ajustes al tratamiento que correspondan.

Los médicos de la estrategia de medicina general no pueden realizar interconsultas a especialistas que no sean de HD (nivel secundario).

Alcances sobre la Indicación farmacoterapéutica

- La indicación de medicamentos se realizará mediante una receta electrónica, utilizando como medio principal el Sistema Nacional de Recetas Electrónicas del MINSAL.
- Cuando se indica tratamiento con medicamentos, el médico de Salud digital debe considerar como referencia el arsenal farmacoterapéutico existente para dicho nivel de atención. Para los casos enviados por una PSR u otro establecimiento que cuente con medicamento, es

responsabilidad del personal de salud que solicita atención, informar al médico de Salud digital sobre los medicamentos disponibles.

- Para los usuarios/as residentes de ELEM que sean FONASA y estén inscritos en un CESFAM, podrán retirar los fármacos que se prescriban en el CESFAM o consultorio que les corresponda, según su inscripción y arsenal farmacoterapéutico disponible en APS. Si no están inscritos en un establecimiento de APS, deben inscribirse antes de realizar una solicitud de entrega de medicamento.
- Se debe considerar que Salud digital no dispone de medicamentos para proporcionar a la red.
- Si durante la atención el médico de Salud digital pesquisa una sospecha a reacción adversa a medicamentos (u otro relacionado), lo notificará por vía interna al Químico Farmacéutico de Hospital Digital, proporcionando la información necesaria para notificar el evento.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCESO CLINICO ADMINISTRATIVO

- La estrategia de Medicina general realiza sus atenciones a través de telemedicina sincrónica, utilizando para ello una plataforma de videoconferencia.
- El acceso a la plataforma de Salud digital será utilizando el perfil creado previamente por el Departamento de Salud Digital con el rol que corresponda.
- La plataforma puede estar sujeta a distintas actualizaciones y modificaciones en el tiempo, según los requerimientos y mejoras requeridas.

INDICADORES

Los indicadores serán monitorizados de forma mensual por la Unidad de Estadísticas y Control de Gestión del Departamento de Salud Digital.

Nombre del indicador	Dimensión	Fórmula de cálculo	Umbral de cumplimiento	Periodicidad de evaluación	Fuente de datos
Porcentaje de registro de atenciones del equipo de médicos de Hospital Digital que se realizaron de manera completa.	Calidad	(N° de registros de atención evaluados que están completos en el período de 1 mes /N° total de registros de atención evaluados en 1 mes) *100	≥80%	Mensual	Registros Unidad Control de Gestión Depto. Salud Digital
Porcentaje de registros de atenciones del equipo de médico que contienen indicaciones médicas acordes al diagnóstico del paciente.	Calidad	(N° de registros de atención evaluados que contienen indicaciones acordes al diagnóstico en el período de 1 mes /N° total de registros de atención evaluados en 1 mes) *100	≥80%	Mensual	Registros Unidad Control de Gestión Depto. Salud Digital
Porcentaje de consultas de morbilidad atendidas por médicos de Hospital Digital con indicación terapéutica de resolución en el establecimiento de origen	Eficiencia	(N° de consultas de morbilidad atendidas por médicos de Hospital Digital con indicación terapéutica de resolución en el establecimiento de origen/ N° total de atenciones médicas realizadas por el equipo médico de Hospital Digital en 1 mes) * 100	Definir meta	Mensual	Registros Unidad Control de Gestión Depto. Salud Digital
Porcentaje de solicitudes de atención que son realizadas por médicos de Hospital Digital	Eficacia	(N° de solicitudes de evaluación que son realizadas por médicos de Hospital Digital en 1 mes/ N° de solicitudes de evaluación solicitadas a los médicos de Hospital Digital en 1 mes) * 100	Definir meta	Mensual	Registros Unidad Control de Gestión Depto. Salud Digital

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ministerio de Salud de Chile, Subsecretaría de Redes Asistenciales, División de Atención Primaria. Norma Técnica Postas de Salud Rural. 2021
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/>

ANEXOS

Anexo N°1: Recomendación de acciones previas a la solicitud de atención por la célula de Medicina General del Hospital Digital

