2015

CESFAM DR. SERGIO
AGUILAR DELGADO

HERNAN RODRÍGUEZ
CÁRDENAS
JEFE DE SOME

[PROTOCOLO GESTIÓN USURARIA]

Protocolo de Gestión usuaria

1. CESFAM Doctor Sergio Aguilar Delgado.

Nuestro establecimiento cuenta con una población inscrita de 56150.

Está ubicado en el sector covico frente al hospital San Pablo y cuenta con una dotación de 150 funcionarios.

El establecimiento trabaja con el modelo de salud familiar considerando la sectorización de la población en:

1.1

Sector 1	Sector 2	Sector 3
Baquedano	**Sindempart**	**Herradura**
Llano	**Covico**	**Totoralillo**
Centro	**Las torres**	**La cantera**
Porvenir		**El sauce, la Rinconada, El Panul**
Villa Dominante		**Peñuelas**
El Triángulo		
Gabriela Mistral		

1.2 Horarios de atención

Lunes a jueves 8:00 -17:00 atención programada

Viernes 8:00 - 16:00 atención programada

1.3 Horario SAPU

Lunes a viernes 17:00-24:00 atención de urgencia

Sábados- Domingos y Festivos 8:00-24:00

Recordar que en horario de 8:00 a 17:00 no hay médico de urgencia SAPU

2. Definiciones y Terminología APS

2.1 CESFAM: centro de salud familiar.

2.2 SAPU: servicio de atención primaria de urgencia.

2.3 SOME: servicio de orientación medico estadístico.

2.4 Administrativo: agente encargado de gestionar, entregar y atender al usuario interno y externo.

2.5 Cupo de reemplazo: estrategia para optimizar el recurso profesional humano.

2.6 Cupo de ajuste: estrategia para optimizar y abordar la alta demanda.

2.7 Sobrecupo: cupo extra autorizado por profesional.

2.8 Morbilidad: cantidad de personas que enferman en lugar y periodo determinado en relación al total de la población.

2.9 NSP: NO SE PRESENTO

2.10 Consulta abreviada: Control de menor rendimiento para autorización de medicamentos, revisión de exámenes y otros.

3. Objetivo

Establecer un manual que describa los procedimientos que se realizan en SOME para coordinar la dación de horas y el monitorio de los profesionales para minimizar la alta demanda usuaria.

4. Responsable de agendas

Es el personal involucrado en manejar, controlar y evaluar los procesos en agendas visualizando eventos y modificando la estructura de la programación dependiendo de la necesidad actual.

Procura la maximización de agendas y la correcta dación de horas para los profesionales del recinto.

4.1 Jefe de SOME

4.2 Jefe técnico

4.3 Administrativo

5. Alcance

5.1 Dirección

5.2 Sub dirección

5.3 Área técnica

5.4 Jefes de sector

5.5 Calidad

5.6 Desarrollo de la comunidad

5.7 Administrativos

5.8 Consejo consultivo y comunidad.

6. Que es SAYDEX

Herramientas que entrega a los centros de salud y a las autoridades sanitarias son un apoyo a la gestión, que les permite contar con información centralizada, compartida y en línea, asegurando una operación continua y protegida bajo los más altos estándares y normas de seguridad internacionales.

7. Que es RAYEN

Rayen es la plataforma donde se realizan los registros de todos los datos clínicos de los pacientes, como también sus datos personales y familiares.

Permite estar en línea con los centros de salud que pertenecen a SAYDEX, compartiendo datos y entregando una ficha electrónica única a nivel nacional.

8. Tipos de atención

Al contar en el establecimiento con el sistema RAYEN, permite categorizar la atención con el fin de estandarizar los tiempos en box y la cantidad de pacientes vistos por hora.

Este sistema ayuda a optimizar la atención y la calidad de esta, como también la estadística mensual, semestral y anual.

En la siguiente tabla se muestra el profesional con el tipo de atención y el rendimiento por paciente.

9.1Medico	**Atención**	**Rendimiento**
	Morbilidad	15 minutos
	Control niño sano	30 minutos
	Ingreso crónico	30 minutos
	Control salud mental	30 minutos
	Control cardiovascular	20 minutos
	Consulta abreviada	10 y 6 minutos

9.2 Enfermera	**Atención**	**Rendimiento**
	EFAM	60 minutos
	Control cardiovascular	30 minutos
	Evaluación pie diabético	30 minutos
	Control niño sano	30 minutos
	Curación avanzada	30 minutos
	Inicio de insulina	30 minutos
	Desarrollo psicomotor	45 minutos
	Agudeza visual	60 minutos

9.3 Nutricionista	**Atención**	**Rendimiento**
	Ingreso malnutrición	30 minutos
	Ingreso nutricional	30 minutos
	Control niño sano	30 minutos
	Lactancia materna	30 minutos
	Consulta nutricional	

9.4 Psicólogo	Atención	Rendimiento
	Ingreso salud mental	45 minutos
	Consulta salud mental	45 minutos
	Selector de la demanda	10 minutos

9.5 Trabajador Social	Atención	Rendimiento
	Consulta social	30 minutos
	Selector de la demanda	10 minutos
	Ficha CLAP	60 minutos

9.6 Odontólogos	Atención	Rendimiento
	Consulta odontológica	20 minutos
	Control odontológico	30 minutos
	Urgencia odontológica	15 minutos

9.7 TENS	Atención	Rendimiento
	Control niño sano	30 minutos
	Curación simple	20 minutos
	Electrocardiograma	15 minutos

9.8 MATRONAS	Atención	Rendimiento
	Ingreso control prenatal	60 minutos
	Control puerperio	60 minutos
	Control prenatal	30 minutos
	Otras consultas maternales	20 minutos
	Consejería VIH	30 minutos
	Consulta abreviada	10 minutos

10. Dación de horas por cupo

El consultorio funciona con un sistema de entrega de horas trimestral donde las agendas para todos los profesionales (ver pág.6 y 7) se habilitan el primer día hábil.

Este sistema busca que el paciente pueda tener acceso al próximo control luego de salir de su cita, no siendo necesario que el paciente deba venir en otra oportunidad a reservar el cupo; en el caso de médicos, enfermeras, nutricionistas matronas y psicólogos.

11. Pro y contras del sistema

La modalidad de entrega de horas semestral beneficia descongestionando el establecimiento, programando las atenciones futuras y no genera desfase con medicamentos.

Las debilidades que presenta son los constantes cambios de horas por reuniones espontáneas, permisos, vacaciones, cambios de horarios y reestructuración de programas entre otros.

Es importante la labor de SOME para realizar un correcto registro de los datos telefónicos y dirección, con el fin de poder acceder al paciente cuando hay eventualidades y cambios.

Las horas son entregadas en SOME de acuerdo al programa.

11.1

SOME 1	SOME 2	SOME 3	SOME 4	SOME CENTRAL
Programa Cardiovascular	**Programa de la Mujer**	**Programa de Salud Mental Programa del Niño**	**Toma de Muestras Programa IRA-ERA**	**INSCRIPCIÓN MEDICINA GENERAL**

Cada programa cuenta con una cantidad de horas establecidas a comienzo de año por la jefatura técnica, considerando la estadística anual y el aumento de la población bajo control por programa.

Por otra parte existe un flujograma para cada atención siendo este la pauta para la entrega de horas en SOME.

11.2 Flujograma Cardiovascular	VER ANEXO 17.1
11.3 Flujograma Programa Niño Sano	VER ANEXO 17.2
11.4 Flujograma Programa de la Mujer	VER ANEXO 17.3
11.5 Flujograma Programa Salud Mental	VER ANEXO 17.4
11.6 Flujograma Programa IRA / ERA	VER ANEXO 17.5 y 17.6

12. Cuando se acaban las horas por programa:

Naturalmente las horas de los profesionales son limitadas, muchos pacientes que deberían tener control en X fechas no logran acceder a la atención siendo derivados al siguiente mes.

12.1 Programa Cardiovascular

12.1.1 Se entrega la atención futura y se realiza una consulta abreviada si es el caso para autorizar los medicamentos hasta la fecha de control.

12.1.2 SOME registra el rechazo de la atención con el fin de generar una estadista de la población no controlada durante el trimestre.

12.1.3 Se debe considerar el flujograma y no saltar el control programado en la libreta del paciente.

12.2 Programa de la Mujer

12.2.1 .Se coordina con jefe de SOME y profesional tratante una atención en las fechas programas por control.

12.2.2 Si el paciente necesita receta o tratamiento puede esperar un cupo de reemplazo o agendarse como consulta abreviada.

12.2.3 Registra el rechazo de la atención con el fin de generar una estadista de la población no controlada durante el trimestre.

12.3 Programa del niño

12.3.1 Se revisa el calendario de control, si la edad del paciente ya no corresponde a calendario se procede a agendar una hora para el control siguiente que coincida con el calendario y la edad del paciente.

12.3.2 Se autoriza los alimentos si es el caso.

12.3.3 Se realiza un cupo de ajuste. (Ver cupos de ajustes)

12.3.4 SOME registra el rechazo de la atención con el fin de generar una estadista de la población no controlada durante el trimestre.

12.4 Programa Salud Mental

12.4.1 Para la atención de médico, se entrega la hora más próxima para control y se autorizan los medicamentos por consulta abreviada o cupo de reemplazo.

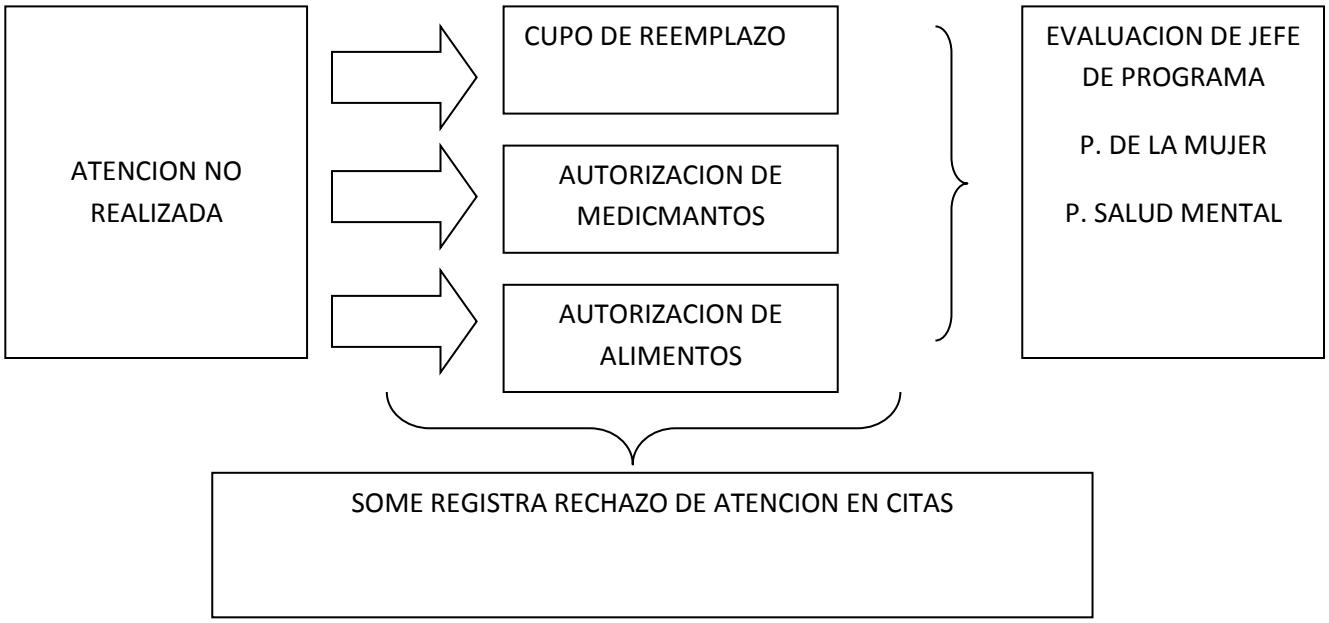
12.4.2 Se entrega una hora de medicina general si el paciente está con gravedad de su enfermedad

12.4.3 Parta atención de psicólogo, se entrega una hora futura acorde a la necesidad del paciente

12.4.4 El paciente con gravedad se deriva al encargado de programa para contención y evaluación.

12.4.5 SOME registra el rechazo de la atención con el fin de generar una estadista de la población no controlada durante el trimestre.

12.3 Flujograma General



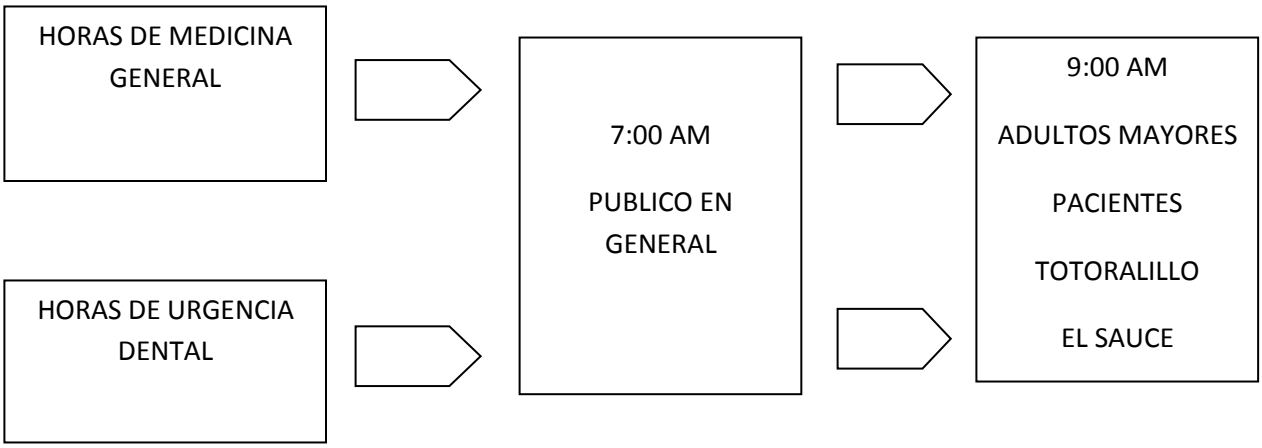
13. Cupo espontáneo

El establecimiento cuenta durante la jornada de trabajo con horas de medicina general y de urgencia dental para los siguientes grupos y segmentos de nuestra población:

13.1 Adultos mayores desde 65 años

13.2 Usuarios de sector Totoralillo y Rinconada el sauce

13.3 Flujograma Cupo Espontáneo

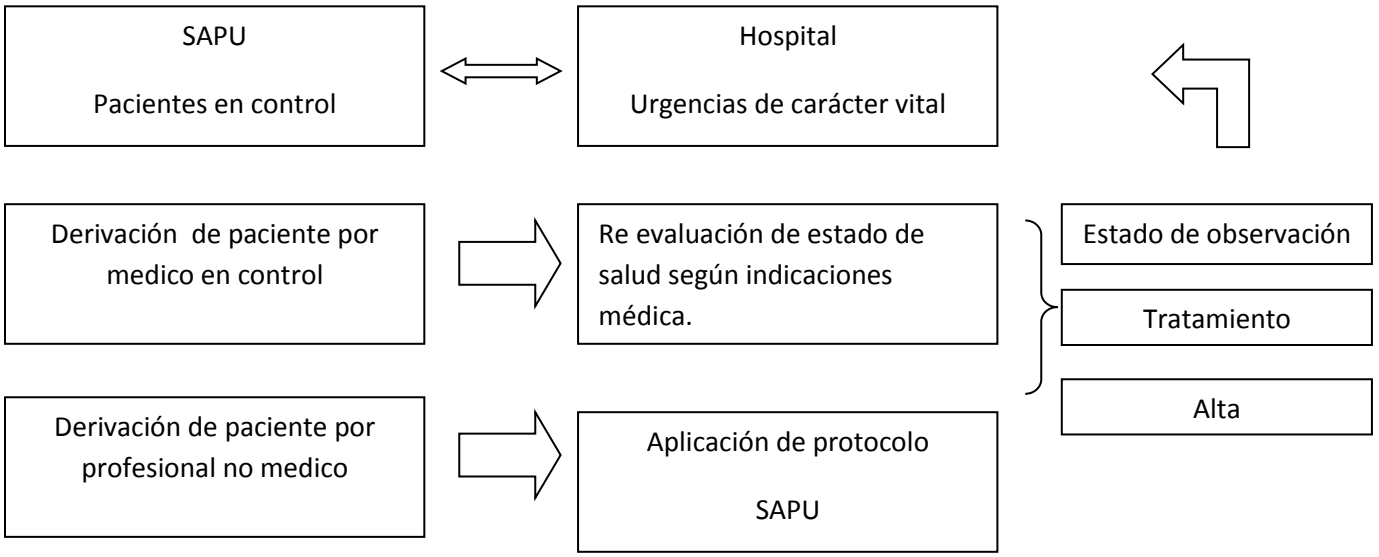


Se informa que las horas para adulto mayor y para pacientes de los sectores antes mencionados son categorizadas en SOME de acuerdo a urgencias y patologías base.

14. Urgencias medicas durante la jornada de trabajo

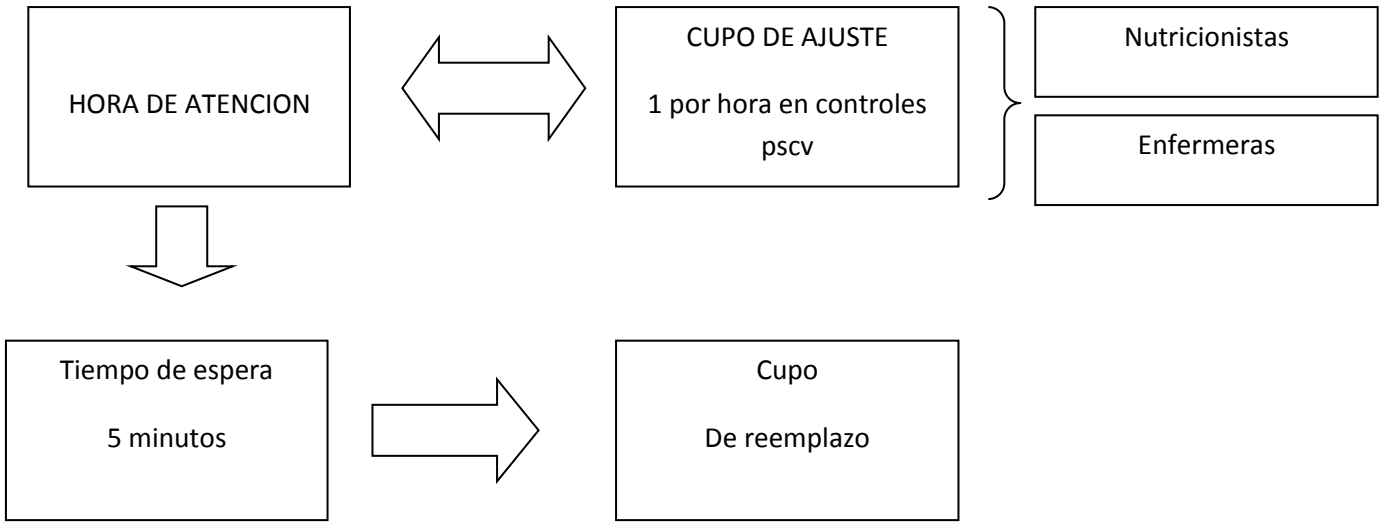
El SAPU funciona de 17 a 24 horas, por lo que durante la jornada de 8 a 17 hrs el protocolo de derivación está a cargo de la coordinadora de SAPU, quien entrega el plan de trabajo para el paciente. La derivación debe ser indicada por un profesional del establecimiento con previa evaluación y no de forma espontanea o por selector de demanda.

14.1



15. Cupos de reemplazo y cupos de ajuste

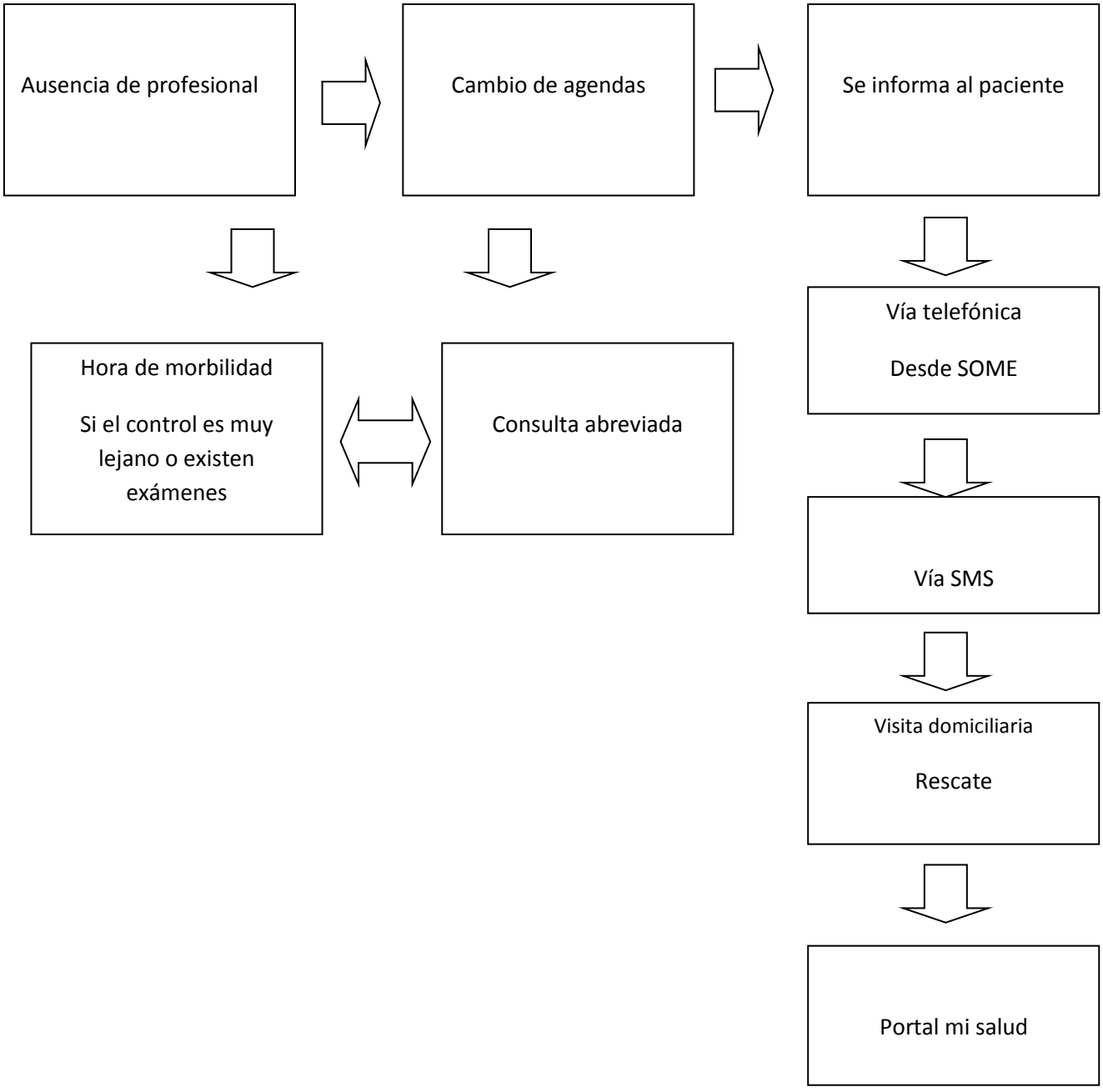
Esta estrategia nace con la necesidad de dar cobertura a todos los usuarios que no consiguen hora de control y aumentar el rendimiento de las agendas de los profesionales con altos índices de NSP.



16. Cambio de horas y nuevas citas

El CESFAM cuenta 4 formas para informar el cambio de cita de los pacientes:

16.1 Flujograma cambio de horas y nuevas citas.



INTERCONSULTAS

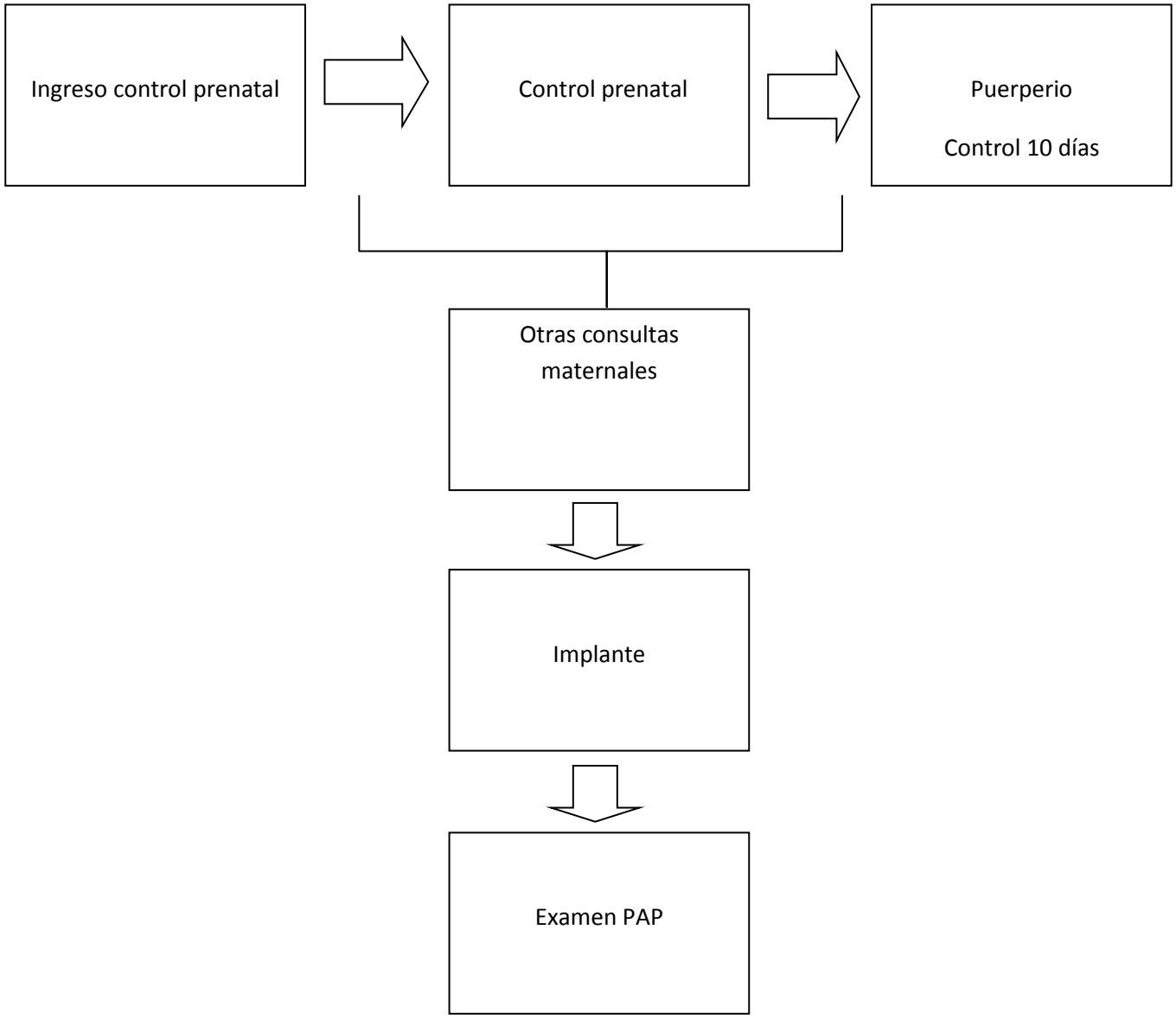
GES

17. Anexos

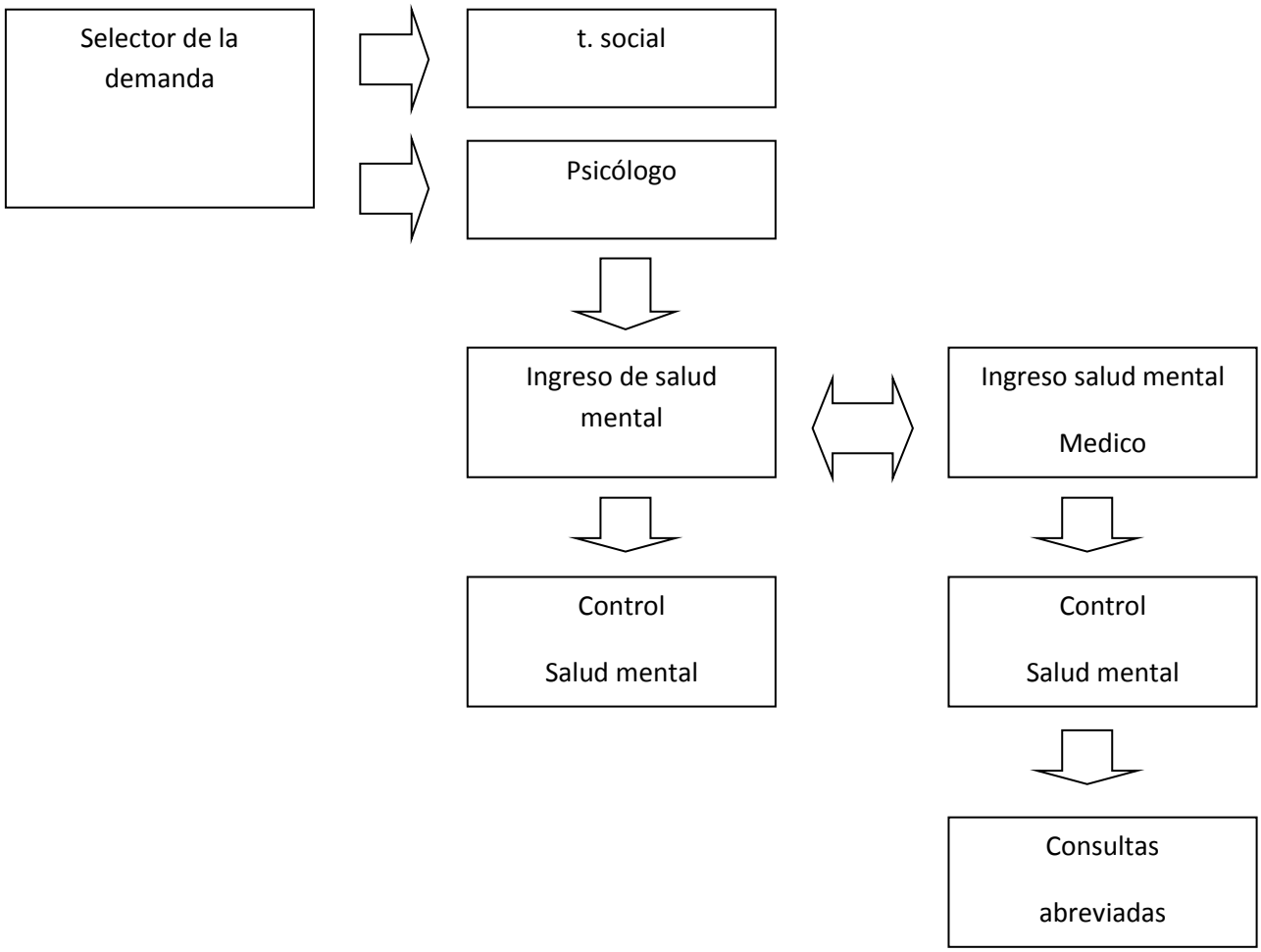
17.1 Flujograma cardiovascular

17.2 Flujograma programa niño sano

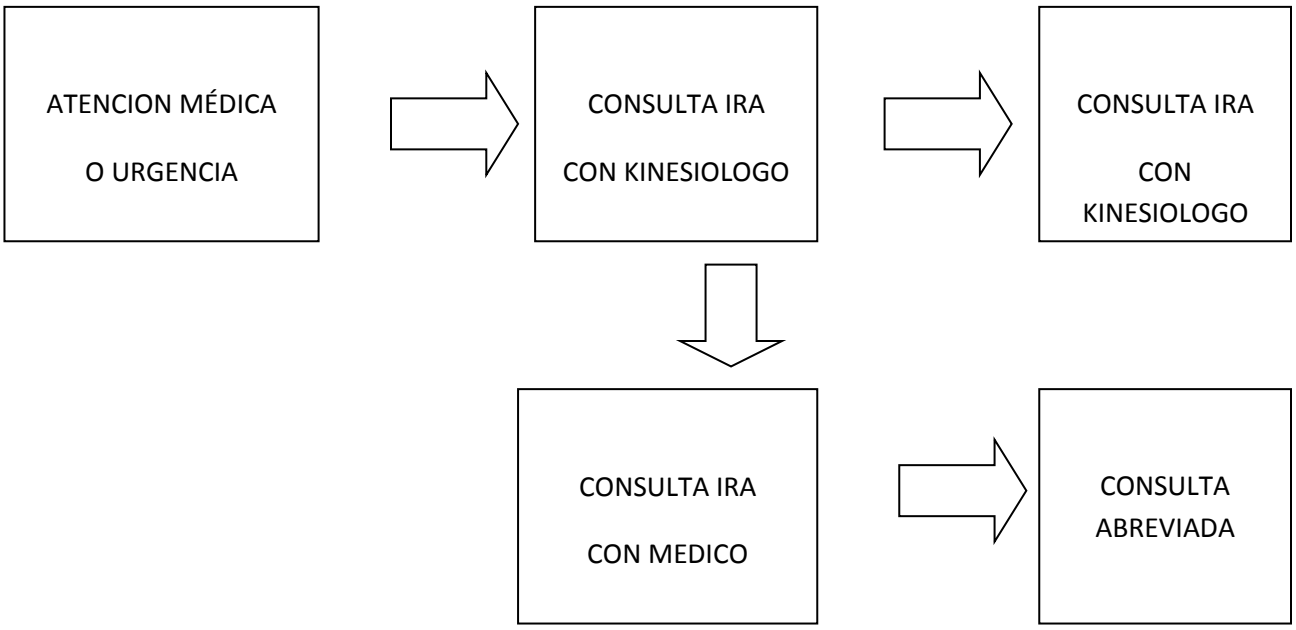
17.3 Flujograma programa de la mujer



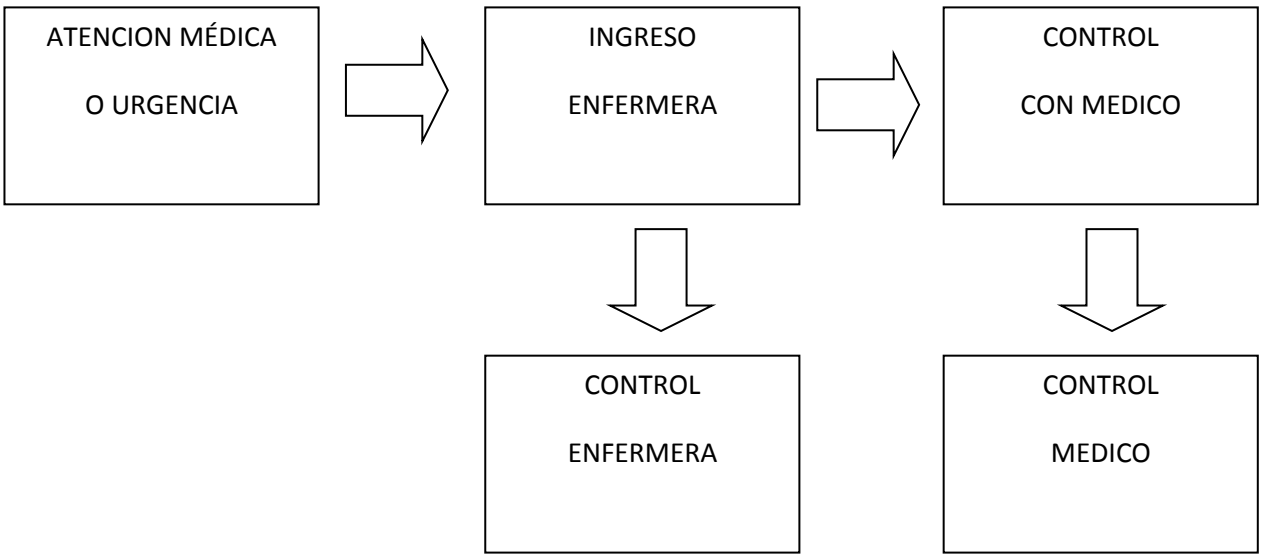
17.4 Flujograma programa salud mental



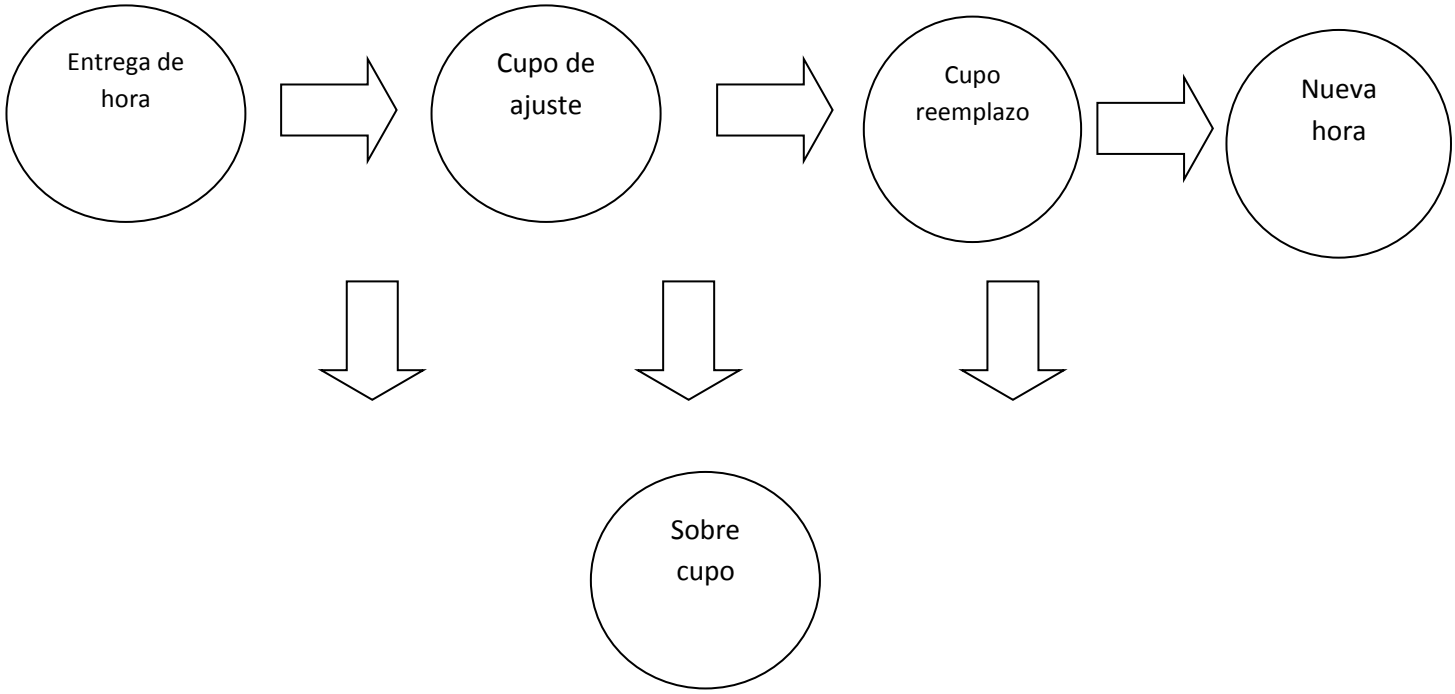
17.5 Flujograma programa IRA



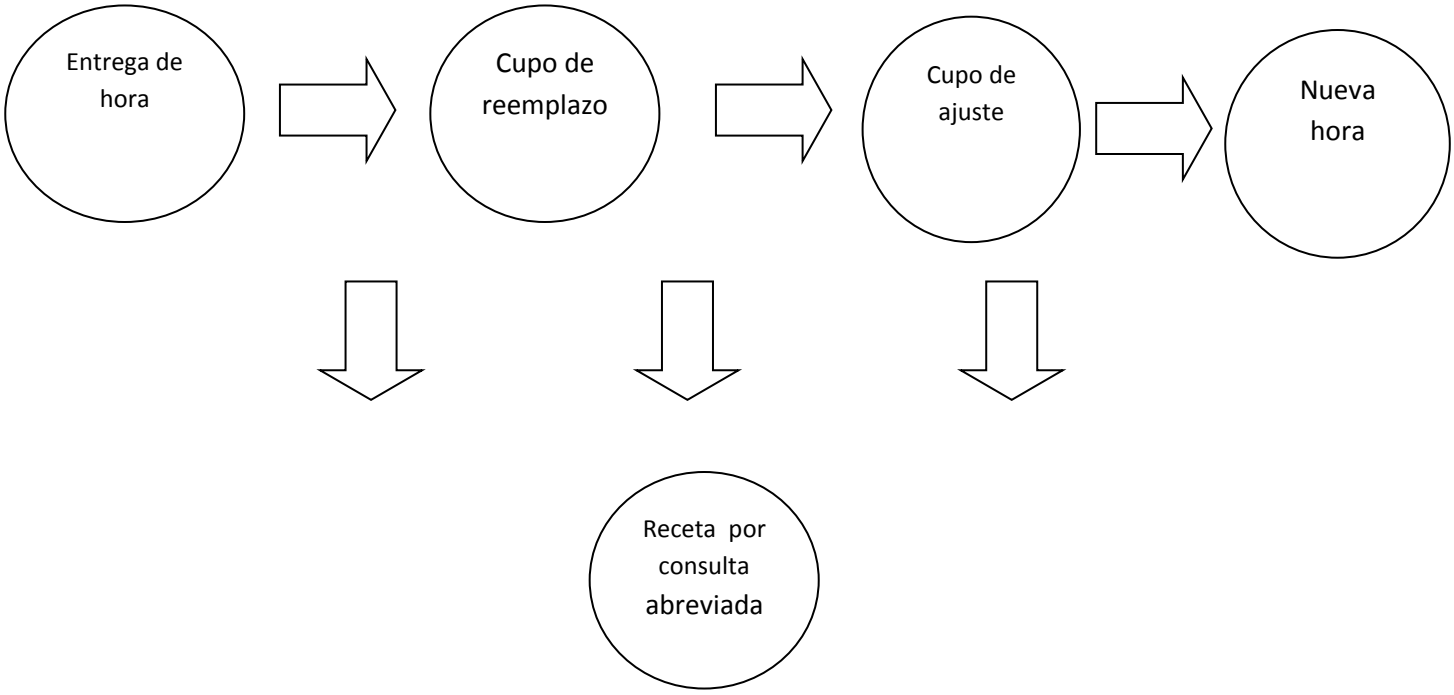
17.6 Flujograma programa ERA



17.7 Otras atenciones.



17.8 Flujograma entrega de horas médicas



PROCEDIMIENTOS Y DACIÓN DE HORAS

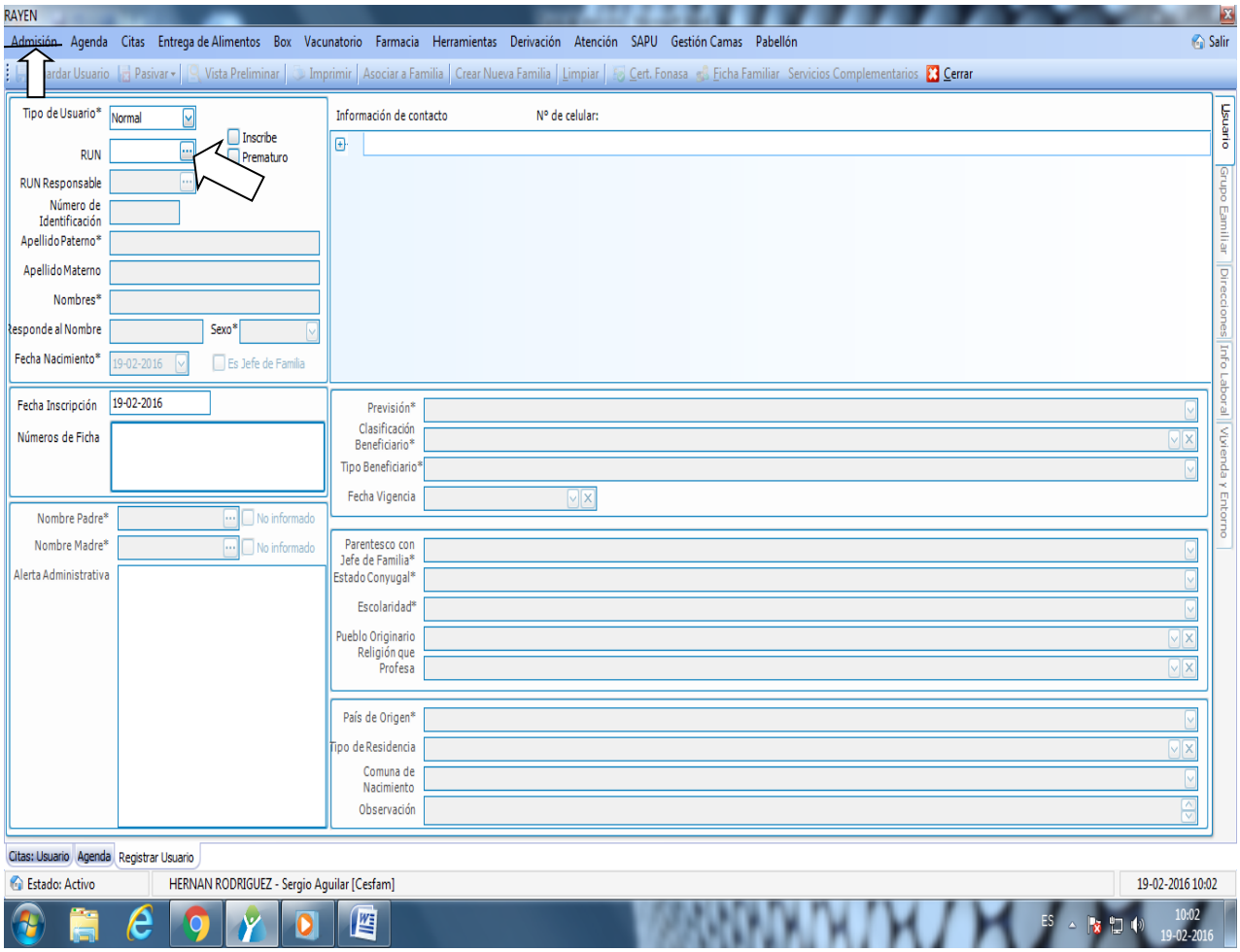
INSCRIPCION: registro de atención de pacientes que vienen con traslado desde otro centro de salud, con residencia definitiva en la comuna.

Primera parte

Paso 1: ingresar a la pestaña de admisión

Paso 2: ingresar Rut en campo RUN

Paso: 3 llenar los campos obligatorios; nombre-apellidos-nombre de padres – previsión –comuna y otros

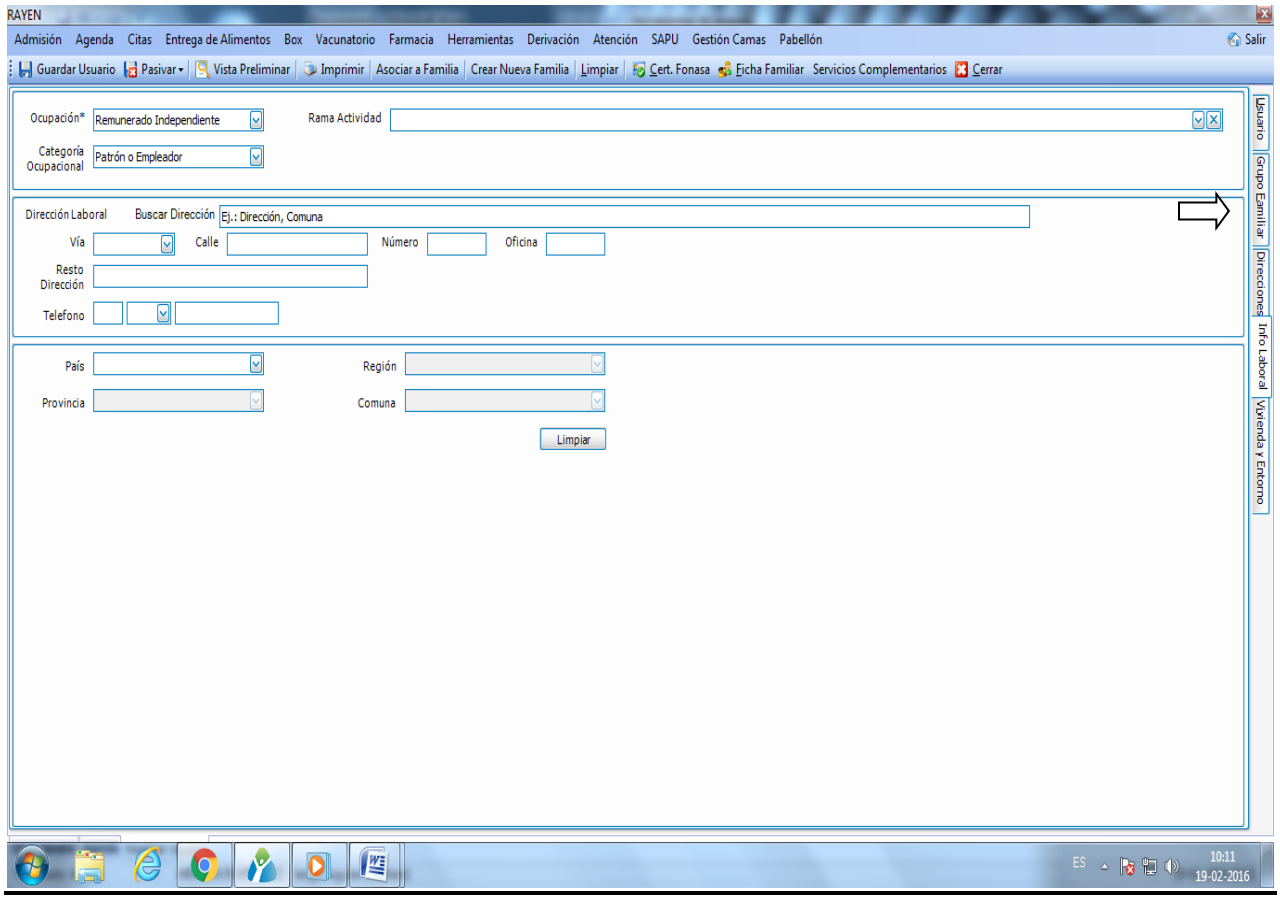


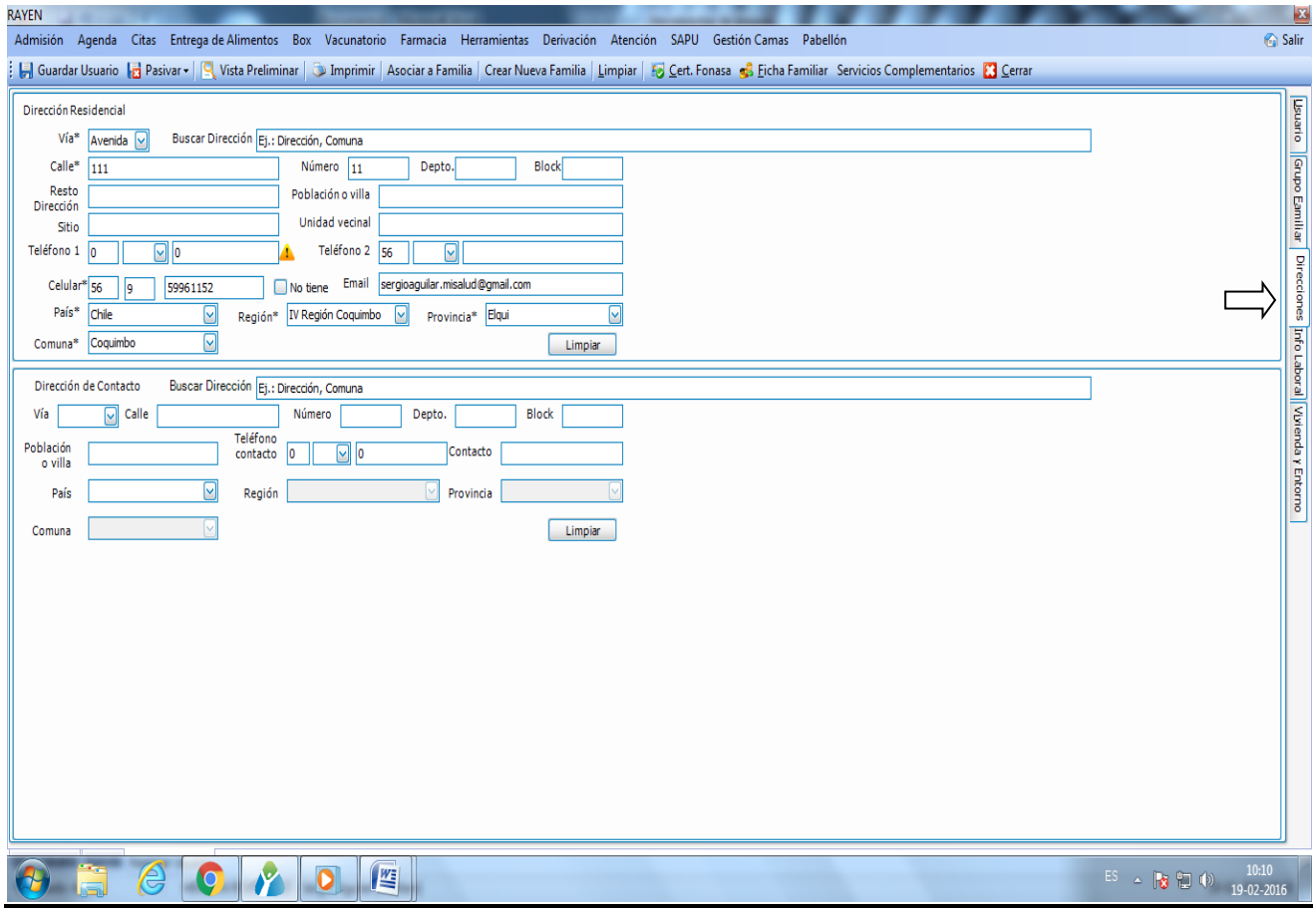
Segunda parte

Ingresados los campos anteriores se procede a:

Paso 4: ingresar a grupo familiar e ingresar datos solicitados * obligatorios

paso5: ingresar a direcciones y llenar los campos *obligatorios

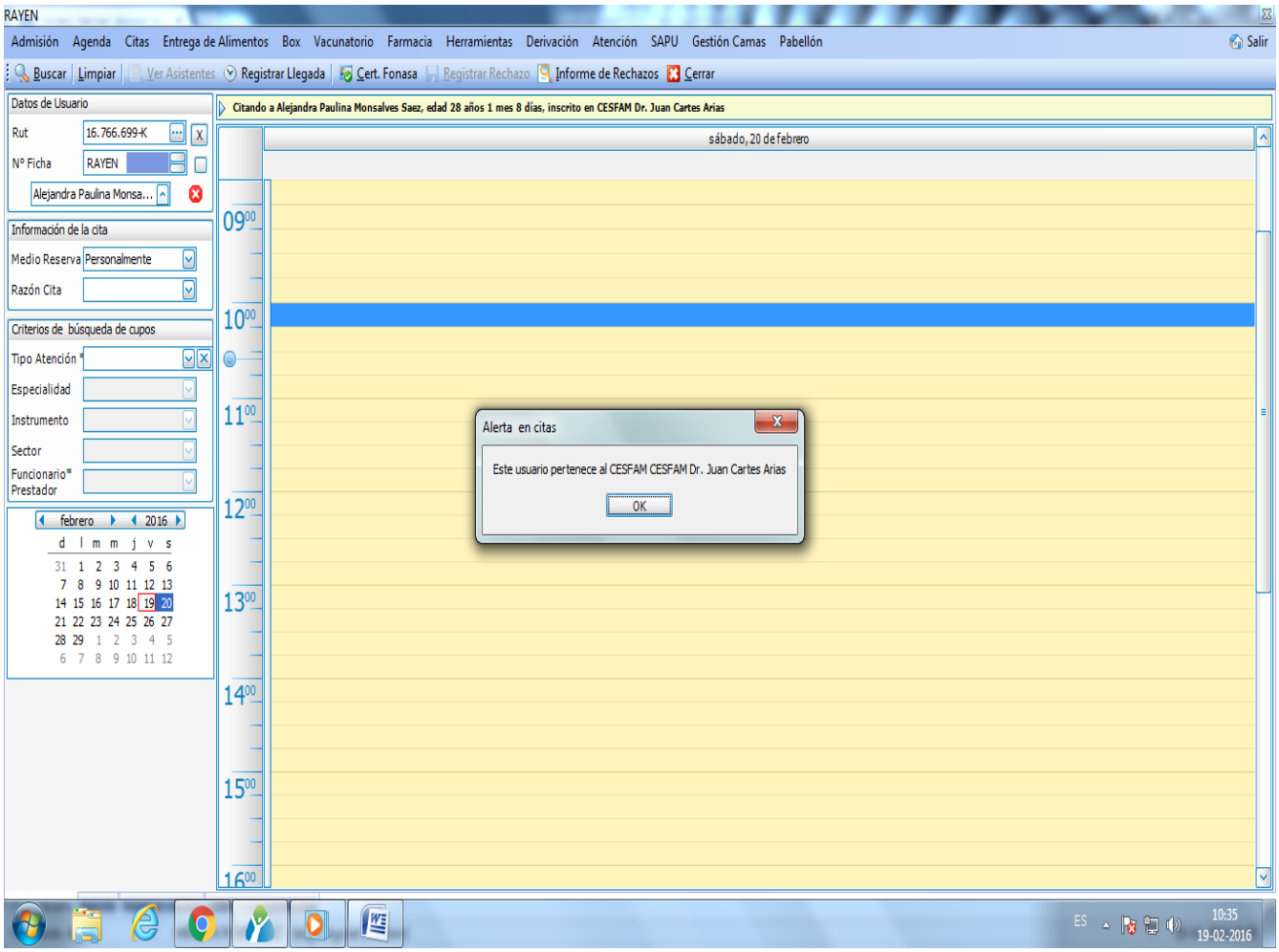



RAYEN
Admisión Agenda Citas Entrega de Alimentos Box Vacunatorio Farmacia Herramientas Derivación Atención SAPU Gestión Camas Pabellón
Salir
Guardar Usuario Pasivar Vista Preliminar Imprimir Asociar a Familia Crear Nueva Familia Limpiar Cert. Fonasa Ficha Familiar Servicios Complementarios Cerrar
Dirección Residencial
Vía* Avenida
Buscar Dirección Ej.: Dirección, Comuna
Calle* 111
Número 11
Depto.
Block
Resto Dirección
Población o villa
Sitio
Unidad vecinal
Teléfono 1 0 0
Teléfono 2 56
Celular* 56 9 59961152
No tiene
Email sergioaguilar.misalud@gmail.com
País* Chile
Región* IV Región Coquimbo
Provincia* Elqui
Comuna* Coquimbo
Limpiar
Dirección de Contacto
Buscar Dirección Ej.: Dirección, Comuna
Vía
Calle
Número
Depto.
Block
Población o villa
Teléfono contacto 0 0
Contacto
País
Región
Provincia
Comuna
Limpiar
Usuario
Grupo Familiar
Direcciones
Info Laboral
Vivienda y Entorno
ES
10:10
19-02-2016

Adscripción: Registro de atención de pacientes “temporales” o “de paso”.

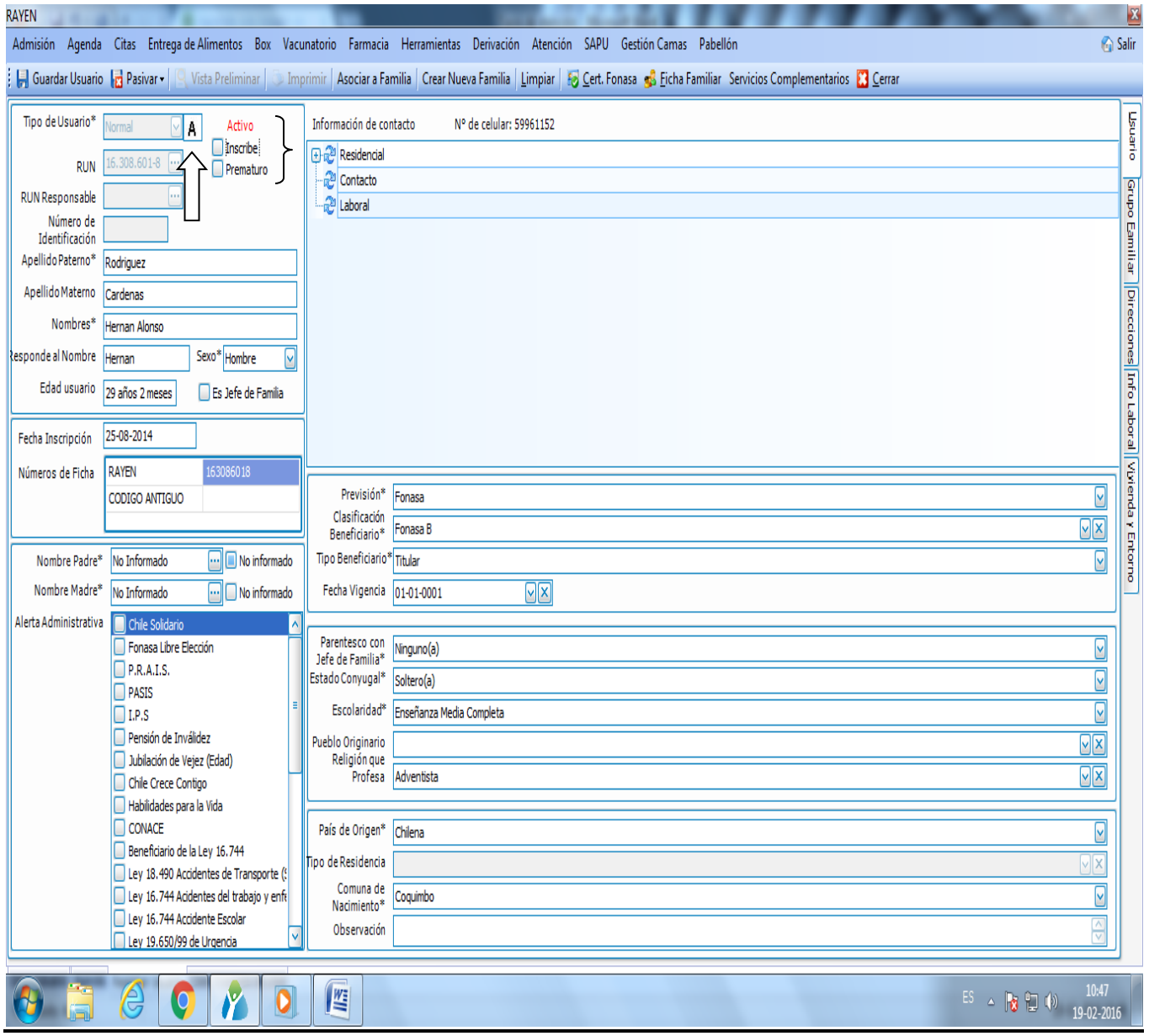
Hace referencia a una atención por motivo de urgencia única, debido a su situación de estacionalidad por vacaciones trabajo y otros.

En CITAS aparece una señal alertando condición del paciente antes de entregar hora.



En la pantalla DE INSCRIPCION a mano izquierda aparece un icono con la información de activo con dos recuadros inscribe y prematuro.

En la caso de adscripción debe apretar la primera opción y aparecerá una A en la pantalla (* tipo de usuario A). Esto significará que el paciente es un usuario temporal en nuestro establecimiento.

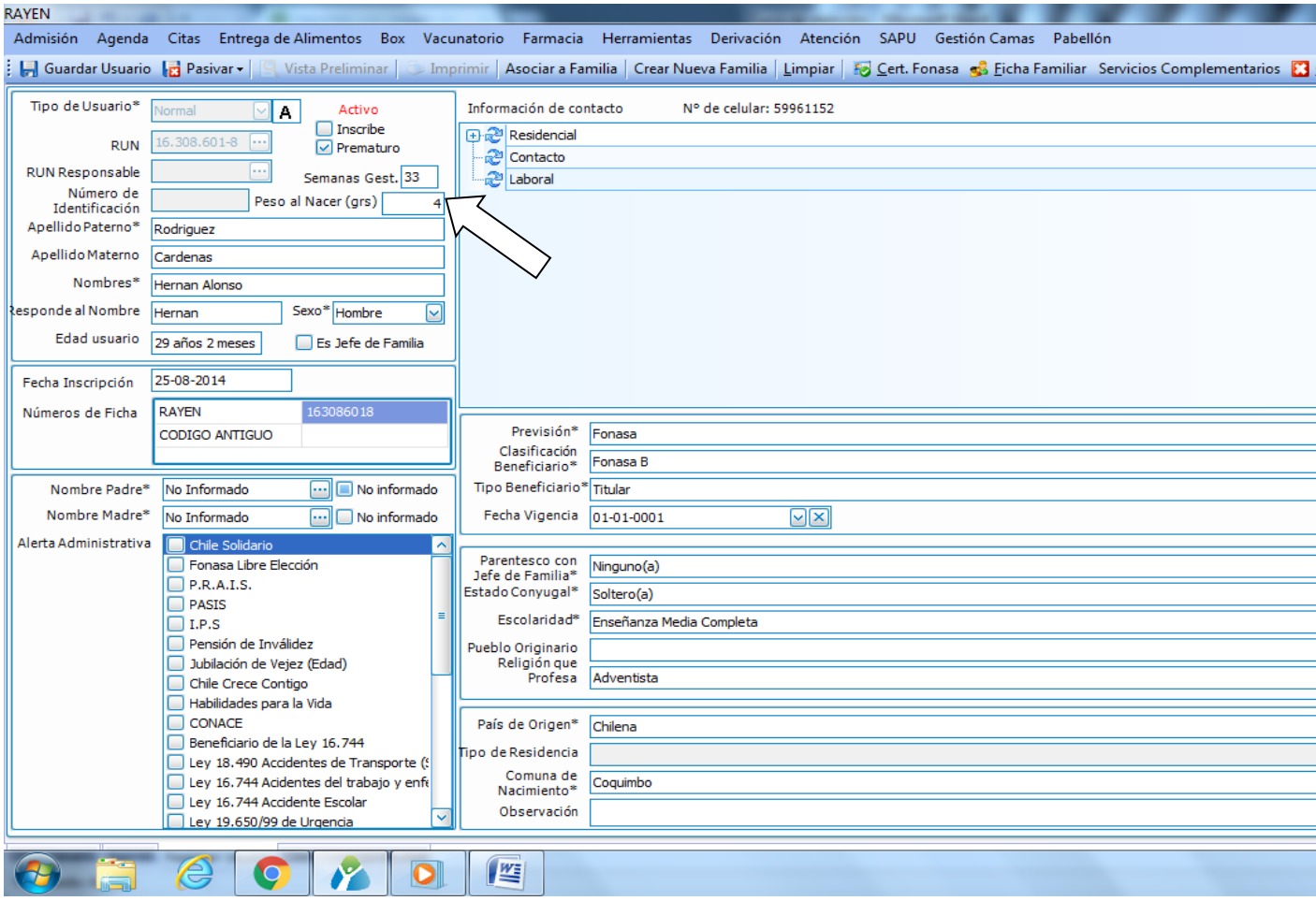


PREMATUROS: Es importante registrar en inscripción la edad prematura del paciente como también su peso y su edad gestaciónal. Esto es la base para que los profesionales puedan realizar un correcto registró de la atención y de los controles del paciente.

Paso 1: ingresar a admisión e ingresar el Rut del paciente (ver imagen en inscripción)

Paso2: a mano izquierda de admisión encontrará un recuadro que dice **prematuro**, pichar ese recuadro, desplegará dos ítems adicionales.

Paso3: ingresar semanas gestacional y el peso al nacer (grs).



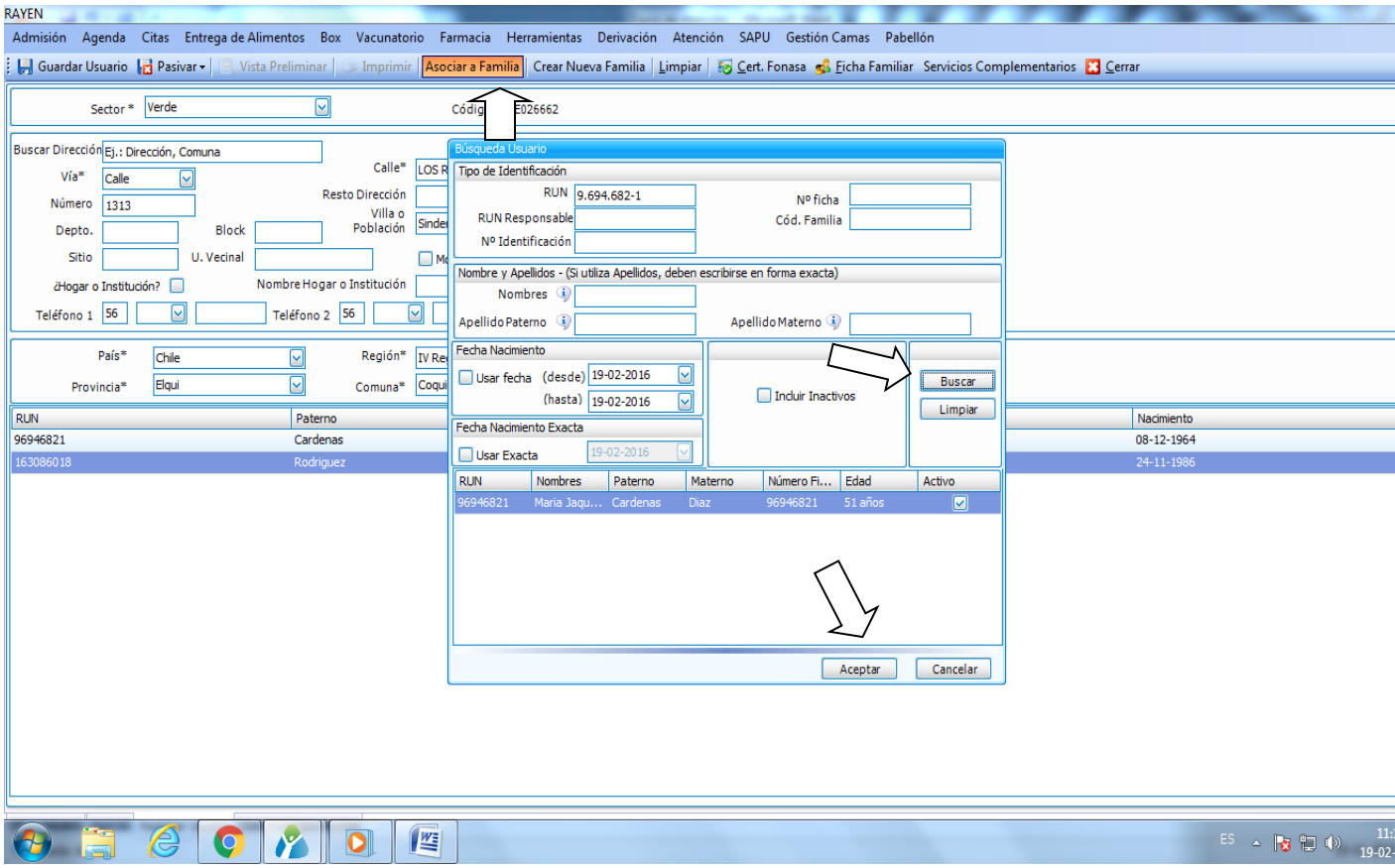
Inscripción grupo familiar: Este registro se realiza cuando un usuario inscribe a más de un paciente que pertenece a su núcleo familiar. Esta acción es generalmente traslados definitivos de grupos familiares.

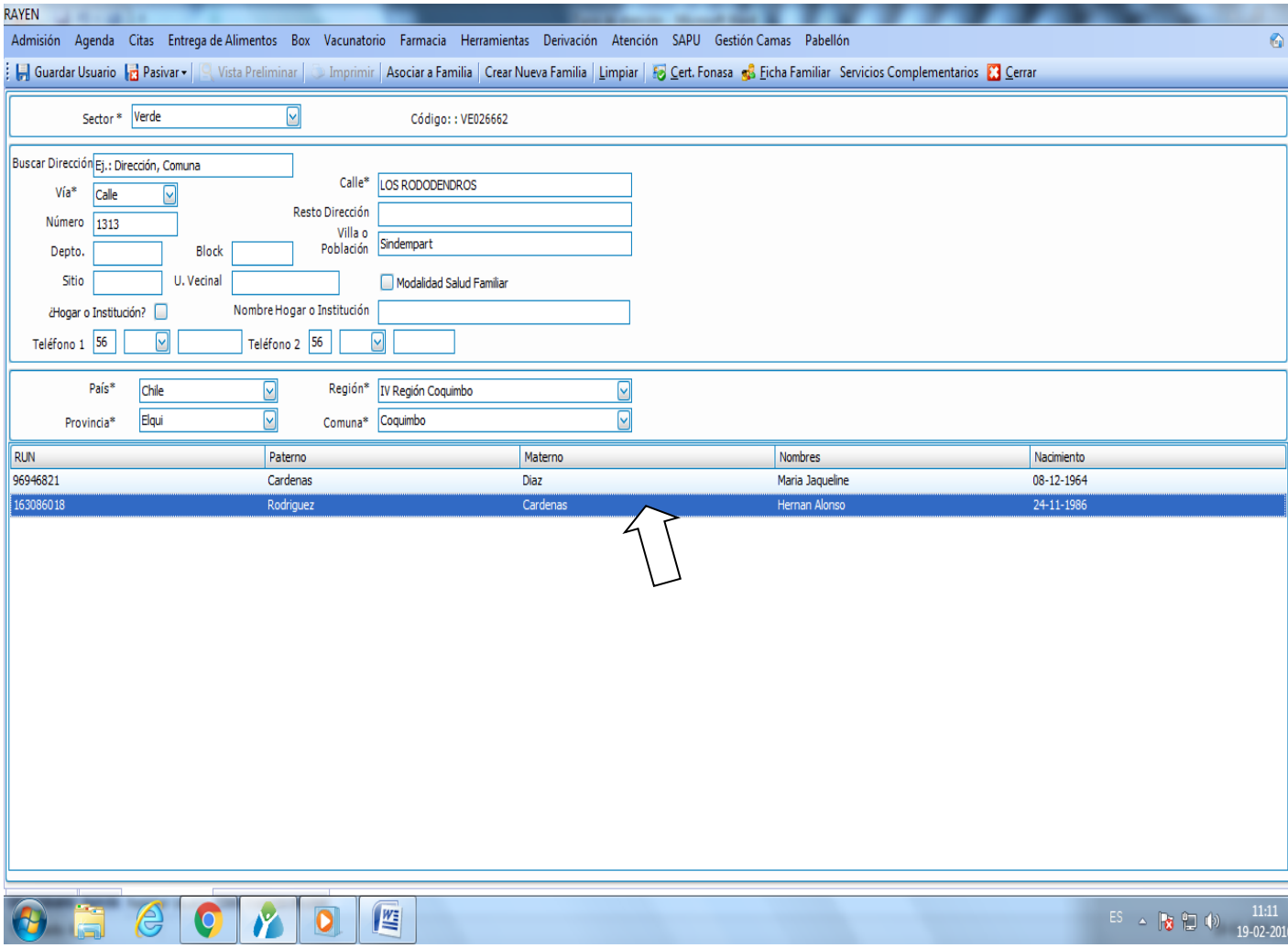
Paso1: inscribir a cada uno de los integrantes como se explica en pagina 24.

Paso2: pasar a la pestaña grupo familiar e ingresar los datos solicitados. En la parte superior tenemos una pestaña **asociar familia**, pichar el icono.

Paso3: en asociar familia aparecerá una página desplegable donde solicitara ingresar los datos del primer inscrito o del jefe del grupo familiar; padre, madre, tutor,etc.

Paso4: pinchar la pestaña buscar, allí aparecerá el dato solicitado del jefe del grupo familiar. Luego aceptar y el comando asociará al nuevo inscrito a la dirección del usuario jefe del grupo familiar.





Este procedimiento debe realizarse con cada uno de los integrantes que se inscriban en el grupo familiar.

No procede para adscripciones.

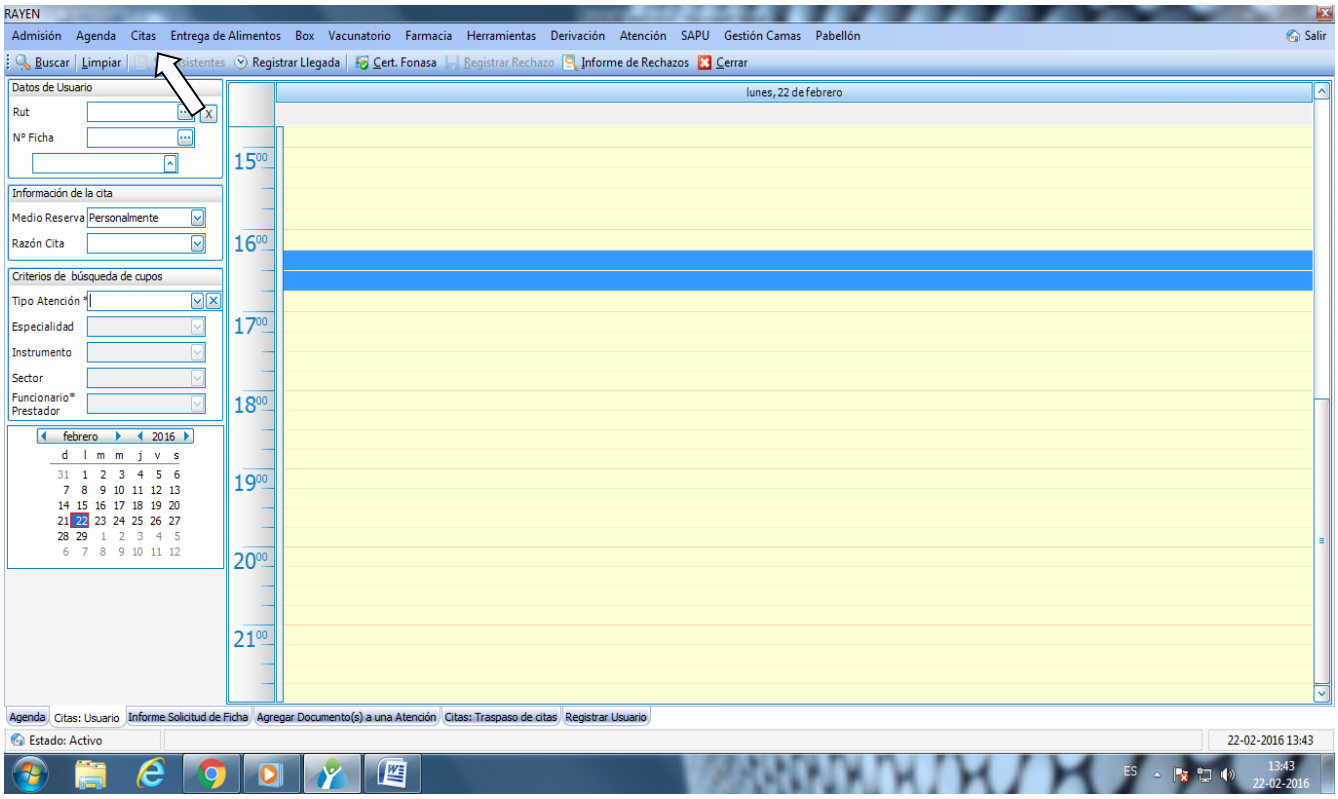
Citas

Todas las atenciones futuras que el usuario solicite deben quedar registradas en RAYEN. En vista podrá visualizar atenciones futuras como atenciones pasadas, con los horarios y el registro de asistencias.

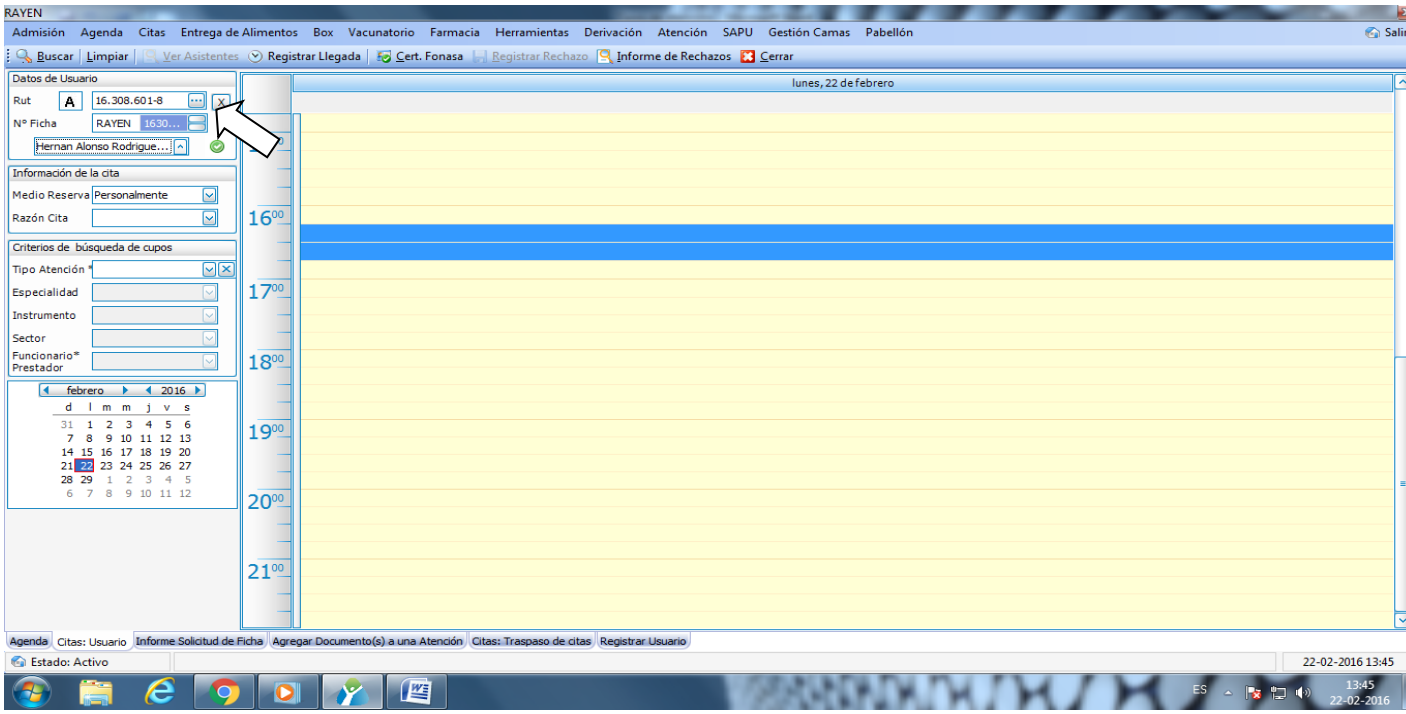
Como citar:

Para todos las citaciones ocupamos el mismo patrón de trabajo, diferenciando solo el tipo de atención, y el profesional.

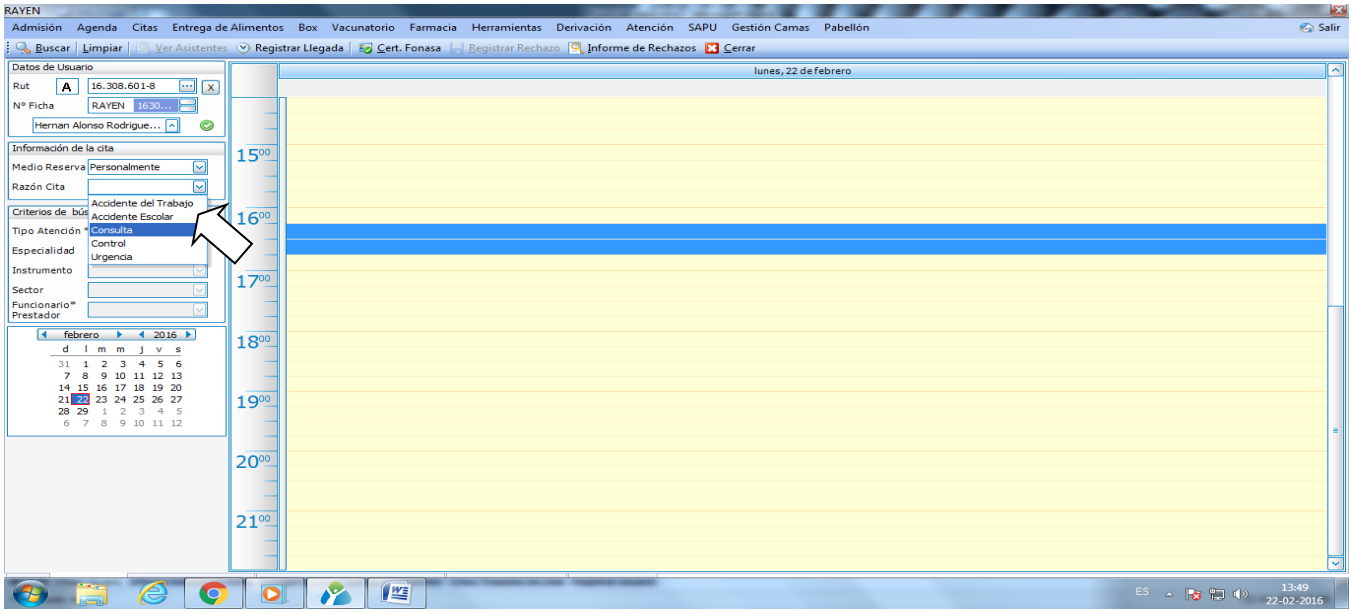
Primero ingresar al modulo citas



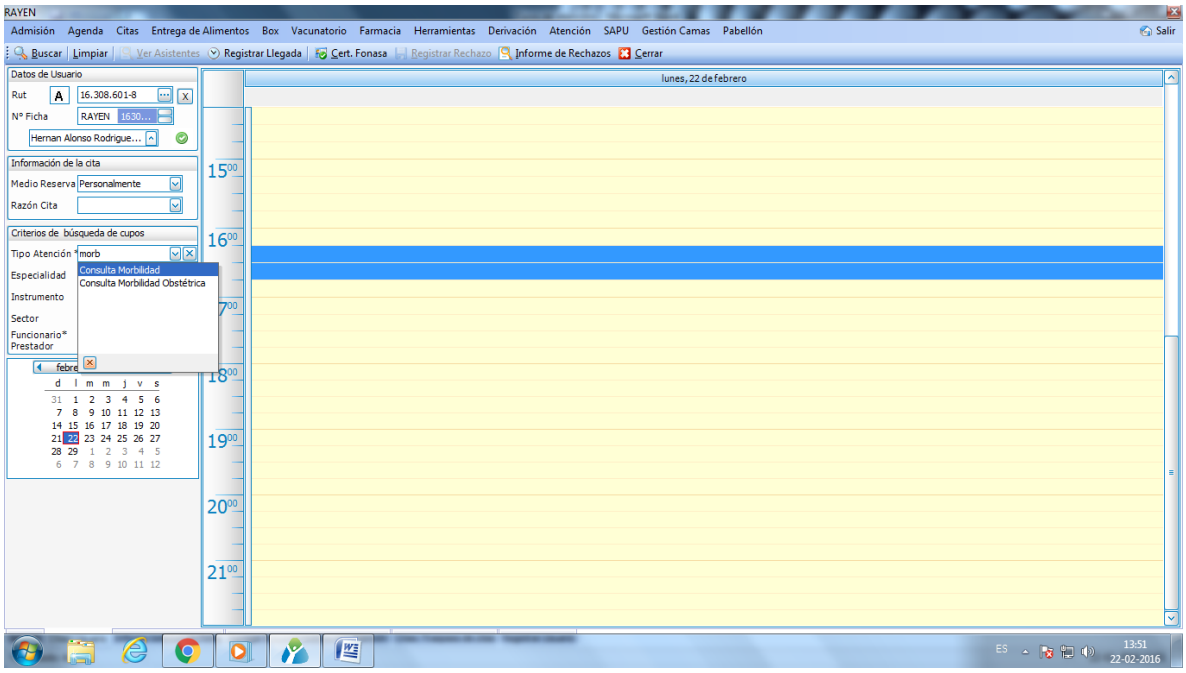
Paso 2: ingresar los datos solicitados en RUT. Luego de ingresar cedula de identidad arrojara los datos personales del paciente (inscrito-adscrito) Modificables desde admisión.



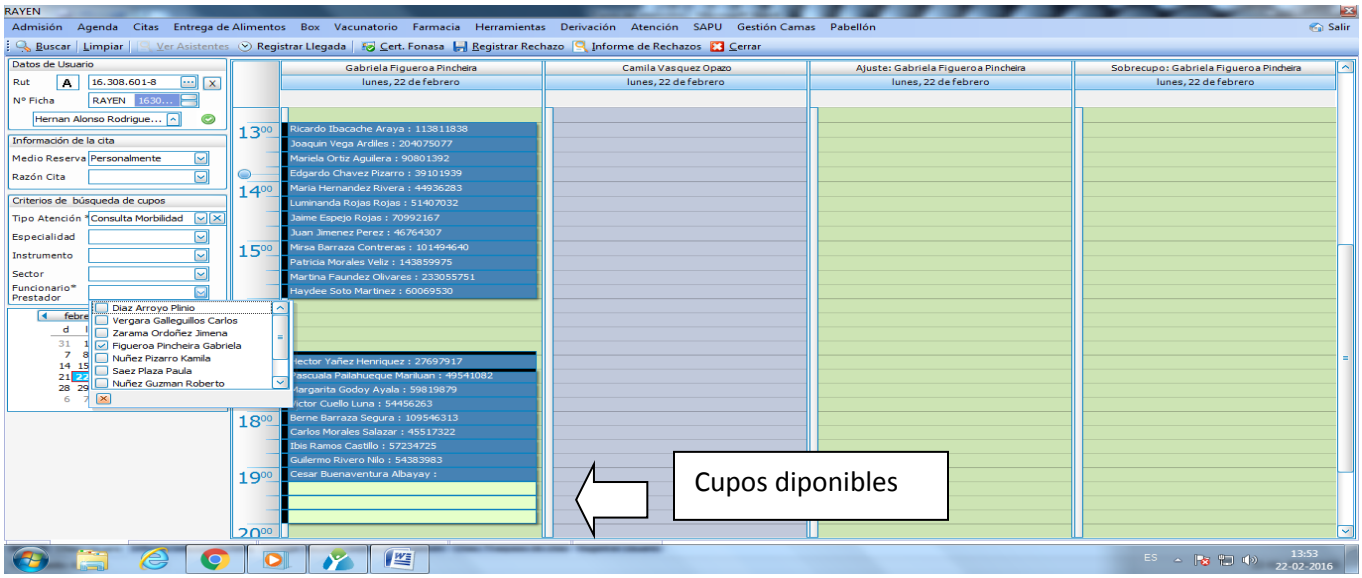
Tercer paso: ingresar en razón de cita: consulta o control



Cuarto paso: ingresar en tipo de atención, la actividad solicitada por el paciente, ejemplo; Morbilidad, consulta maternal, consulta salud mental, control cardiovascular etc. Ver



Quinto paso: luego de elegir el tipo de atención que necesita el paciente, ingresamos a funcionario prestador, donde aparecerá por consecuencia la cantidad de cupos disponibles para agendar un ahora para el usuario.



Los cupos por profesional son determinados por el tipo de agenda y la apertura que esta pueda tener.

Rayen buscando facilitar y maximizar el tiempo de atención con el usuario dispone de colores para señalar la capacidad de horas, siendo el color azul signo de horas disponibles y el color naranja signo de horas completas.

Visto en calendario inferior mano izquierda.

PROTOCOLO JEFE DE SOME Y SUBROGANCIA

PROTOCOLO DE TURNOS Y EXTENSION

BOX DE ATENCION POR PROFESIONALES

CITOFONOS