PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA LOCAL DE ATENCIONES

EN CESFAM CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ

ELABORADO POR	REVISADO POR	FECHA
Claudio Miranda Payacán Director (I) CESFAM	Comité Gestor Demanda de Atención Local.	Marzo 2016

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIÓN PROBLEMA:

Nuestro CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez cuenta con una población inscrita de 31769 usuarios al año 2015. A esta población se deben sumar los usuarios que solicitan ingreso a distintos programas y atenciones de distintas índoles.

Esto conlleva a que sea un desafío el poder brindar dentro de tiempos razonables de espera la posibilidad de que uno de nuestros funcionarios pueda contar con una hora de cita agendada para un profesional, y que esta hora agendada se traduzca en una hora de atención brindada.

RECURSOS DISPONIBLES:

DOTACIÓN RECURSOS HUMANOS: Al mes de Diciembre de 2015

ESTAMENTO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	NÚMERO DE HORAS REALES	HORAS SOLICITADO POR DOTACIÓN
Médicos	9	363	396
Cirujano-Dentistas	4	176	176
Enfermeras	8	352	440
Trabajador Social	4	176	176
Fonoaudióloga	1	22	44
Matrona	5	220	264
Nutricionista	4	154	154
Psicólogo	4	154	176
Kinesiólogo	4	154	198
Educadora de Párvulos	1	44	44

NÚMERO DE BOXES

TIPO DE BOX	CANTIDAD DE BOX	CANTIDAD DE PROFESIONALES	
Atención clínica	17	21	Médico, Nutricionista y Enfermera
Atención Psicosocial	4	8	Psicologo y Trabajador Social.
Atención Dental	4	4	Cirujano-dentistas
Salas Respiratorio	3	4	Médico, dentista y enfermera
Salas Matronas	5	5	Matronas
Ludoteca	1	2	Psicóloga y Fonoaudióloga
Sala de Estimulación	1	1	Educadora de párvulos
Procedimientos	1		
Toma de muestras	1		

MATRIZ DE ATENCIONES/PRESTACIONES (Cartera Prestaciones APS, CIRA mayo 2015).

PROGRAMA SALUD DEL NIÑO	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO	OBSERVACIONES
Control de Salud Niño sano	Enfermera, Médico, Nutricionista.	Some central	Al salir de control y en forma espontánea.	
Evaluación Desarrollo Psicomotor	Enfermera y Ed. De párvulos			
Control de malnutrición	Nutricionista y Médico			
Control lactancia materna	Nutricionista			
Educación a grupos de riesgo	Ed. De párvulo y Psicologa			
Consulta Nutricional	Nutricionista y Médico			
Consulta Morbilidad	Médico		De lunes a viernes a partir de las 08:00 Hs.	
Control de Enfermedades Crónicas	Médico, Médico sala IRA y kinesiólogo	Some central y kinesiologo	Al salir de control y en forma espontánea	
Consultas por déficit de DSM	Enfermera Educadora de Párvulos.	Some central	Al salir de control y en forma espontánea	
Consulta Kinésica	kinesiólogo		Forma espontanea	
Consulta y consejería Salud mental	Médico y Psicólogo		Al salir de control y en forma espontánea	

Vacunación	Enfermera y TENS	Box de vacunatorio	Espontaneo y en terreno.	
Programa Alimentación Complementaria	Nutricionista y TENS	Box PNAC	Espontaneo	
Atención a domicilio	Equipo de sector, desmovilizado o equipo ChCC.	Determinado por el equipo.		
Actividades comunitarias de Salud Mental con profesores de establecimientos educacionales.				

PROGRAMA DE SALUD DEL ADOLESCENTE	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO	OBSERVACIONES
Control de salud (Control Joven Sano)	Enfermera.	Some Central.	Espontáneo.	
Consulta morbilidad	Médico	Some central	De lunes a viernes 08:00 Hrs.	Por demanda que supera oferta se debe entregar números antes de apertura.
Control crónico.	Enfermera, Nutricionista, matrona y Médico	Some satélte	Primeros días del mes.	
Control prenatal	Matrona	Some central	Espontáneo	Agenda exclusiva para días viernes.
Control de puerperio			Días miércoles	
Control de regulación de fecundidad				
Consejería en salud sexual y reproductiva				
Control ginecológico preventivo				
Educación grupal	Matrona, Enfermera.		Al salir de control	Taller “Nadie es perfecto”.
Consulta morbilidad obstétrica	Matrona		Espontáneo	
Consulta morbilidad ginecológica				
Intervención Psicosocial	Psicólogo, T. Social		Al salir de control y espontáneo.	
Consulta y/o consejería en salud mental	Psicólogo		Al salir de control	
Programa Nacional de Alimentación Complementaria	Nutricionista	Entrega de PNAC	Espontáneo	
Atención a domicilio.	Equipo de sector, desmovilizado o equipo ChCC.	Determinado por el equipo.		

Actividades comunitarias de Salud Mental con profesores de establecimientos educacionales.				

PROGRAMA DE LA MUJER	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO	TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO
Control prenatal	Matrona	Some Central	Al salir de control.	
Control de puerperio			Espontáneo	Binomio madre-hijo.
Control de regulación de fecundidad			Some miercoles	
Consejería en salud sexual y reproductiva				
Control ginecológico preventivo, incluye climaterio				
Educación grupal	Matrona y Nutricionista.		Al salir de control y espontáneo.	Talleres mensuales: "Cuidados del embarazo y lactancia materna" y "Trabajo de Parto"
Consulta morbilidad obstétrica	Matrona		Espontáneo	
Consulta morbilidad ginecológica				
Consulta nutricional	Nutricionista		Al salir de control	
Programa Nacional de Alimentación Complementaria				
Ecografía Obstétrica del Primer Trimestre	Matrona			
Atención integral a mujeres mayores de 15 años que sufren violencia intrafamiliar.				

PROGRAMA DEL ADULTO	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO	OBSERVACIONES
Consulta de morbilidad	Médico	Some Central	Diariamente de lunes a viernes 08:00 Hrs.	Espontáneo, pero por demanda que supera oferta se debe entregar números antes de apertura de CESFAM.
Consulta y control de enfermedades crónicas, incluye Sala Era	Médico, Enfermera, y Nutricionista	Some satélite	Primeros días de mes.	
Consulta nutricional	Nutricionista			
Control de salud	Médico		Espontáneo	
Intervención psicosocial	Psicólogo, Trabajador Social	Some Central	Espontáneo o coordinado por equipo.	
Consulta y/o consejería de salud mental	Psicólogo		Primeros días del mes.	
Educación grupal	Equipos de Salud Mental Integral, Equipo de Cardiovascular.		Según coordinación de equipo.	
Atención a domicilio	Equipo de sector, desmovilizado.			
Atención podología a pacientes con pie diabético	Podóloga		Espontáneo	
Curación de Pie diabético	Enfermera			
Intervención Grupal de Actividad Física	Dupla Adulto Mayor Autovalente.	Dupla MAS		
Consulta Kinésica	Kinesiólogo.	Some central.		

PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO
Consulta de morbilidad	Médico	Some Central	Espontaneo
Consulta y control de enfermedades crónicas, incluye Sala ERA	Médico, Enfermera, Nutricionista	Some Satélite	Primeros días del mes
Consulta nutricional	Nutricionista		
Control de salud	Médico	Some Central	Espontáneo
Intervención psicosocial	Psicólogo y Trabajador Social.		Espontáneo o coordinado por equipo.
Consulta de salud mental	Psicólogo		
Educación grupal	Equipos de Salud Mental Integral, Equipo de Cardiovascular.		
Consulta kinésica	Kinesiólogo		
Vacunación antiinfluenza	TENS	Box vacunatorio	Espontáneo
Atención a domicilio	Equipo de sector, desmovilizado.	Coordinado por equipo.	Coordinado por equipo
Programa de Alimentación Complementaria del Adulto Mayor	TENS	Box PNAC	Espontáneo.
Atención podología a pacientes con pie diabético	Podóloga	Some central.	Espontáneo
Curación de Pie Diabético	Enfermera.	Some Central	Espontáneo

PROGRAMA DE SALUD ORAL	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO	OBSERVACIONES
Examen de salud	Dentista	Box Dental	Espontáneo	
Educación grupal	Dentista y Aux. Dental		Coordinado por equipo	
Urgencias	Dentista	SOME central	Entrega de horas a las 08:00 Hrs.	Excepcionalmente se preagendan.
Exodoncias				
Destartraje y pulido coronario		Extensiones y urgencias SOME central y Tratamiento Programado: Box Dental	Entrega de horas 08:00 hs para ingreso y al salir de control en más de una sesión.	
Obturaciones temporales y definitivas				
Aplicación sellantes				
Pulpotomías				
Barniz de Fluor	Dentista y Aux. Dental	Jardines Infantiles	Coordinado por equipo.	
Endodoncia	No se realiza en APS	Hospital La Serena	A través interconsutas	
Rayos X dental	Dentista y Aux. Dental	Extensiones y urgencias SOME central y Tratamiento Programado: Box Dental	Entrega de horas 08:00 hs para ingreso y al salir de control en más de una sesión.	

ACTIVIDADES GENERALES ASOCIADAS A TODOS LOS PROGRAMAS	PROFESIONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	LUGAR DE AGENDAMIENTO	MOMENTO DE AGENDAMIENTO
Educación grupal ambiental			
Consejería familiar	Profesionales y TENS	Coordinado por equipos	
Visita domiciliaria integral	Profesionaes y TENS		
Consulta social	Trabajador Social	Some central	Espontáneo
Tratamiento y curaciones	Enfermera y TENS		
Extensión Horaria	Médicos, Matronas, Dentistas, Psicológos, Enfermera.		
Intervención Familiar Psicosocial	Profesionales y TENS	Coordinado por equipos	
Diagnóstico y control de la TBC	Enfermera y Médico TBC	Box de atención	
Exámenes de Laboratorio Básico	Enfermera y TENS	Some examenes	

DETALLE DE MANEJO DE REQUERIMIENTOS

- INSCRIPCIÓN DE USUARIO.

  LUGAR:
  - SOME central.

  REQUISITOS:

  - Ser beneficiario de FONASA.
  - Carné de identidad o certificado de nacimiento.
  - Comprobante de Domicilio.

  ACCIONES
  - Verificación FONASA y documentación.
  - Inscripción en CESFAM.
  - Agendar hora con Trabajador Social sector respectivo para realizar tarjeta familiar.

- USUARIO QUE ASISTE A REALIZAR INSCRIPCIÓN Y NO CUMPLE REQUISITOS.
  - Agendar hora con Trabajador Social para regularización de documentación, y eventualmente garantizar una única atención según necesidad hasta haber regularizado su situación.
  - Una vez regularizada situación realizar Inscripción de Usuario.

- ENTREGA DE CUPOS DE ATENCIÓN DE MORBILIDAD

  - Diariamente de Lunes a Viernes a contar de las 08:00 horas, se entregan cupos de 15 minutos para la atención de consulta distintas de programas crónicos.

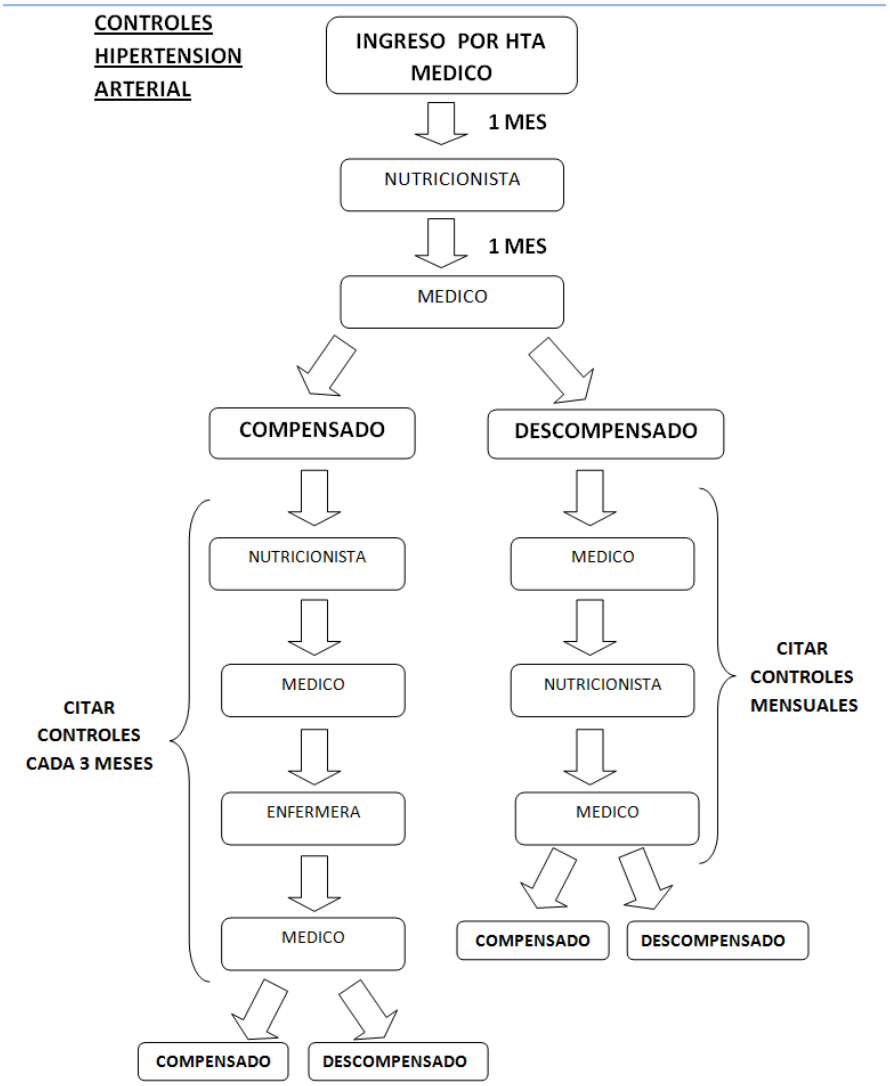
  - Se asigna para este tipo de prestaciones un número no menor al 25% del número de cupos totales de atención médica diario.

  - Grupos Vulnerables: Los pacientes Adulto Mayor y los menores de 5 años se consideran prioridad al momento de asignar las horas, por lo que esta autorizado el agendar al paciente el día anterior a la atención.

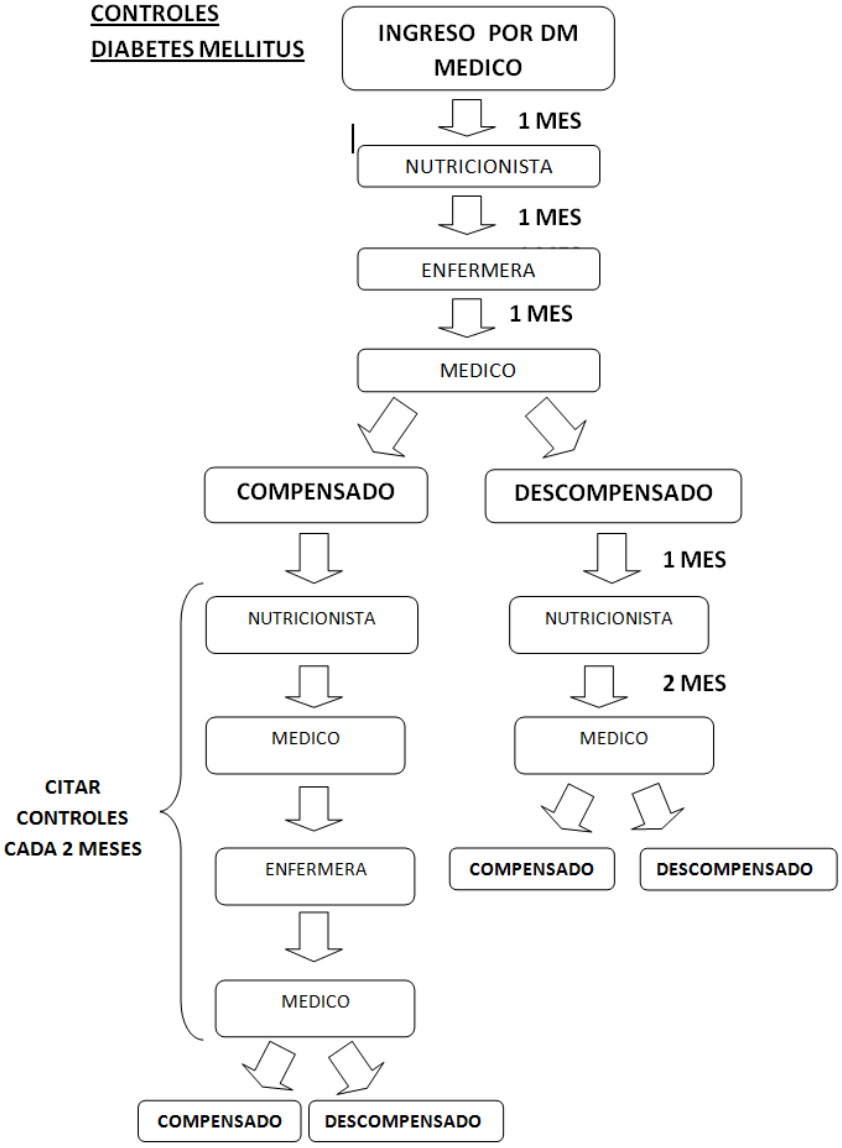
  - Por las ocasiones con que la escasez de cupos de morbilidad ocurre, producto de inasistencias médicas por distintas índoles, es que la comunidad tiene por costumbre el llegar en forma anticipada a la apertura de puertas del CESFAM

(antes de 07:00 horas) inclusive aunque puedan conseguirse cupos aún durante el mediodía. Por lo tanto, se hace necesario el generar un sistema paralelo de orden de llegada con entrega de números, para así evitar conflictos y discusiones entre los propios usuarios.

- **ENTREGA CUPOS ATENCIÓN PROGRAMA CARDIOVASCULAR:**
    - Se entregan los primeros días del mes, en cualquier horario, en SOME satélite, de acuerdo a los siguiente protocolo como base.



CONTROLES
DIABETES MELLITUS



- **ENTREGA DE HORAS DE CONTROL A PACIENTES DEL PROGRAMA SALUD MENTAL**

❖ DESDE 0 a 5 AÑOS EN EL PROGRAMA CHILE CRECE: CON PSICOLOGA.

- La primera hora de atención la obtienen en SOME central por demanda espontánea o derivación de otro profesional, la madre padre o cuidador deberán dirigirse al lugar para obtenerla. La primera hora de ingreso tendrá una duración de 30 minutos por paciente, y variara de 15 a 30 días aproximadamente, según disponibilidad de agenda del profesional.

- Si se tratase de una hora de urgencia se priorizaran los primeros 30 minutos del día, para brindarles atención.

- Para los próximos controles la misma persona deberá sacar una hora de atención en some, según disponibilidad de agenda del profesional. Los controles tendrán una duración de 30 minutos por paciente.

-Los controles de atención dependerán de las necesidades del paciente pero su frecuencia en la adquisición de horas variara de 15 días a 1 mes pasada la primera atención de ingreso.

❖ DESDE 6 AÑOS EN ADELANTE

- El SOME central, entregará a los padres el test de Conners, para ser presentado y contestado en el colegio, para los niños que estén en edad escolar (5 a 19 años), además se le brindara la hora de atención la cual variara de 15 a 30 días respectivamente.

- De los 15 años en adelante los pacientes podrán derivarse al SOME central, para ser incluidos en el proceso de 1ª acogida grupal según su sector, se le entregara hora durante la misma semana o durante los primeros 15 días desde efectuada la solicitud.

- En éste grupo se les brindará psicoeducación del proceso y de la sintomatología general del área a efecto de disminuir la angustia y/o ansiedad en los pacientes.

- también, según sea el caso. Se derivarán desde este grupo, posteriormente a médico de Salud Mental, a psicólogo y/o a trabajador social. La hora deberán obtenerla personalmente en some central, y no debiese ser posterior a 30 días.

- Las horas de citación a control variaran de 15 a 30 días según la necesidad y/o problemática.

- En casos graves, los pacientes podrán derivarse directamente a médico de Salud Mental o psicólogo, y en casos urgentes se podrá recurrir a los psicólogos, para obtener una consulta de urgencia en el momento FACTIBLE MÁS PRÓXIMO (Se considerará la 1ª media hora diaria, para estos casos 8 - 8:30 hrs..

- En caso de requerirse atenciones en el nivel secundario por psiquiatría (cesam las compañías), ésta deberá ser efectuada en la ficha electrónica por medio de una interconsulta realizada por el médico, y la hora de espera variara del establecimiento cesam según su disponibilidad.

- No obstante, podrá incluirse al paciente en consultorías psiquiátricas, previo estudio del equipo de salud mental de los casos, considerando (4 personas máx).para ello no se requerirá hora de atención sino que serán agendados directamente por el equipo del programa.

- Para los casos infanto-juveniles, se llevará a cabo la consultoría en el cesam las compañías (nicaragua con brasil), bajo la misma modalidad, no requerirán sacar hora de atención será proporcionada por el equipo.

Control Niño Sano 2016

- **Paciente solicita hora en forma espontánea o al salir de control, y se agenda de acuerdo al siguiente calendario.**

EDAD	**PROFESIONAL**	**TALLER**	ACTIVIDAD
7-10 días	Matrona		-Control Diada -Consulta de LM en casos necesarios (Nutricionista). - Entrega de G/A lactancia materna CHCC. (Registrar entrega de G/A en tarjeta de control y Ficha clínica) - Refuerzo y/o entrega de guía Paternidad Activa.
1 Mes	Medico	Taller de masaje Shantala y estimulación motora (1 mes a 4 meses), educación de párvulos.	-Evaluación de la lactancia Materna -Derivar a Consulta de LM (Nutricionista) -Incentivar la participación del padre en los controles de salud. - Refuerzo y/o Entrega de G/A lactancia materna CHCC. (Registrar entrega de G/A en tarjeta de control y Ficha clínica) - Refuerzo y/o entrega de guía Paternidad Activa.
2 Meses	Enfermera (o)		-Solicita Rx Pelvis -Entrega Material CHCC (Acompañándote a Descubrir I). -Refuerzo y/o entrega de guía Anticipatoria LM. (Registrar entrega de G/A en tarjeta de control y Ficha clínica) -Derivar a madres con lactancia materna a nutricionista, a los 3 meses. -Fomentar la lactancia materna exclusiva y evaluación. -Incentivar la participación del padre en los controles de salud. -- Refuerzo y/o entrega de guía Paternidad Activa.
3 Meses	Medico		-Revisión resultados de Rx de pelvis (GES Displasia Luxante de caderas) -Incentivar la participación del padre en los controles de salud.

			-Fomentar la lactancia materna exclusiva y evaluación. -Refuerzo y/o entrega de guía Anticipatoria LM.(Registrar entrega de G/A en tarjeta de control y Ficha clínica)
4 Meses	Enfermera (o)		-Incentivar la participación del padre en los controles de salud. -Fomentar la lactancia materna exclusiva y evaluación. -Refuerzo y/o entrega de guía Anticipatoria de LM.
5 Meses	Nutricionista		-Refuerzo de la mantención de la lactancia materna exclusiva hasta el 6to mes. -Entrega de G/A extracción de leche materna. -Entrega Pauta Alimentación Complementaria. -Educar para evitar introducción precoz de alimentos de alta densidad calórica; cero sal y azúcar. -Derivar a madres con lactancia materna a nutricionista, a los 6 meses.
6 Meses	Enfermera (o)		-Incentivar la participación del padre en los controles de salud. -Refuerzo de LM. - Derivar a madres con lactancia materna a nutricionista, a los 8 meses.
7 Meses	Educadora de párvulos	Taller de estimulación motora.	
8 Meses	Enfermera (o)		-Entrega DVD CHCC -Incorporación Cena -Incentivar la participación del padre en los controles de salud
10 Meses	fonoaudiólogo	Taller de estimulación del lenguaje.	
1año	Enfermera (o)		-Entrega Material CHCC (Acompañándote a Descubrir II)

1año 6 meses	Enfermera (o)		
1año 9 meses	Psicólogo	Taller Normas de Crianza	
2 años	Enfermera (o)	Taller Dental (Educadora de Párvulos)	-Entrega cuento CHCC y /o DVD CHCC -Aplicación Factores de riesgo ECNT -Entrega de guía anticipatoria "Vida Saludable en niños de 2-5 años". (Registrar entrega de G/A en tarjeta de control y Ficha clínica)
2 años 6 meses	Nutricionista		-Refuerzo y/o entrega de Guía Anticipatoria "Vida Saludable en niños de 2-5 años.
3 años	Enfermera (o)		-Control P/A -Refuerzo y/o entrega de Guía anticipatoria "Vida Saludable en niños de 2-5 años".
3 años	Educadora de párvulos		
3años 6 meses	Nutricionista		-Educar en estilos de vida saludable con énfasis en alimentación y actividad física. -Refuerzo y/o entrega de Guía Anticipatoria "Vida Saludable en niños de 2-5 años". (Registrar entrega de G/A en tarjeta de control y Ficha clínica)
4años	Enfermera(o)	Taller dental (Educadora de Párvulos)	-Evaluación Visual (Cartilla LEA) -Control P/A --Refuerzo y/o entrega de Guía Anticipatoria "Vida Saludable en niños de 2-5 años".
5 años	Enfermera (o)		-Control P/A - Evaluación agudeza visual - Evaluación auditiva - Evaluación de Tanner y genitales.
6 a 9 año (control anual)s	Enfermera (o)		-Control P/A - Evaluación agudeza visual - Evaluación auditiva - Medición de perímetro de cintura - Evaluación de Tanner y genitales. -Derivación a Dental (GES).

Derivaciones a Sala de Estimulación

1. Niños(as) con déficit en el test de desarrollo Psicomotor categoría REZAGO, RIESGO, RETRASO.

2. Niños(as) con Pauta Breve alterada

3. Niños(as) con condición de discapacidad que requieran de refuerzo en estimulación.

4. Niños(as) con antecedentes de Riesgo Biopsicosocial:

ENTREGA DE HORAS PACIENTES PROGRAMA DE LA MUJER

Cronograma de Citaciones Principales Prestaciones del Programa de la Mujer

Prestaciones	Subclasificación	Concentración de Controles
Control Pre-natal (De Bajo Riesgo)	6-29 Semanas de Gestación	Citación mensual
	30-34 Semanas de Gestación	Citación cada tres semanas
	34-37 Semanas de Gestación	Citación cada 15 días
	37-41 Semanas de Gestación	Citación Semanal
Control Ginecológico		Control Anual
Control Paternidad responsable	Ingreso Método anticonceptivo (y hasta 6 meses)	1º Citación al Mes 2º a los tres Meses, 3º a los 6 meses
	Control Método Anticonceptivo	Control cada 6 meses
Control Preconcepcional		Control cada 3 Meses

OTRAS SITUACIONES.

URGENCIAS DE RIESGO VITAL HORARIO NO SAPU

El CESFAM cuenta con una calendarización que involucra a los médicos y TENS del centro con el fin de prestar la atención necesaria ante una urgencia de riesgo vital en el período comprendido entre las 08:00 horas y las 17:00 horas.

Para ello está establecida la devolución en bloqueos de cupos (15 minutos diarios) para que el médico pueda prestar la atención sin ver afectada su agenda de atención.

Es necesario recordar que al no contar con horas destinadas de dotación para el manejo de urgencias, es que se hace necesario el incluir como selector de demanda un TENS capacitado, con el fin de determinar la veracidad de la urgencia de riesgo vital y no trastocar una agenda de atención médica excepto que el caso lo amerite.

HORARIO ALTO RENDIMIENTO PARA PATOLOGIA RESPIRATORIA

Destinada a ayudar a resolver el aumento de la demanda durante el período de invierno por patologías respiratorias, esta modalidad de atención consiste en una agenda para atención por profesional médico con un rendimiento de 6 pacientes por hora y el apoyo de un kinesiólogo Sala IRA, con horas entregadas a las 08:00 horas previa selección de demanda.

PROTOCOLO PACIENTE POLICONSULTANTE:

OBJETIVO	Establecer un Flujo grama para dar una respuesta integral a los usuarios que presentan poli consultas (más de 4 consultas por semestre) de morbilidad o al SAPU
RESPONSABLE	Coordinador de Salud Familiar
EJECUTOR	Equipos de Cabecera
PERSONAL	Equipo de cabecera
PROCEDIMIENTO ATENCION	1. Coordinador de Salud familiar entrega nomina de pacientes poli consultantes dentro del semestral. 2. Cada equipo de cabecera debe realizar un análisis de las consultas realizadas por los usuarios y determinar un plan de acción, los cuales pueden consistir en: Estudio de Familia, Consejería Familiar, derivación a nivel secundario u otro que el equipo considere pertinente. 3. El equipo de cabecera realiza la intervención planificada con los profesionales más ad-hoc según las características del caso índice y su familia. 4. Se realiza una evaluación de la intervención realizada, sus resultados y cierre de caso o nueva intervención.

AUSENCIA NO PROGRAMADA DE PROFESIONAL MÉDICO

Priorizar urgencias y grupos vulnerables

A través de:

- Urgencia con sobrecupo

- Grupos vulnerables con flexibilidad de agenda vespertina

Resto de agenda se reubica dentro de los otros profesionales del estamento.