
	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>SUBDIRECCIÓN MÉDICA</b> <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>	Característica: N/A
		Código: SDM-UGP
		Fecha de Aprobación: 12 de Enero del 2024
		Fecha de Vigencia: 12 de Enero del 2029
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL</b>		

## **PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL HOSPITAL Y CRS EL PINO**

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>Dr. Edgardo Villavicencio Pinto</b> Jefe Unidad de Gestión de Pacientes Hospital y CRS El Pino	<b>Dr. Mauricio Muñoz Miranda</b> Subdirección Médica Hospital y CRS El Pino	<b>Luis Roldán Valdebenito</b> Director (S) Hospital y CRS El Pino
<b>EU Catalina Mardonez Hidalgo</b> Supervisora (S) Unidad de Gestión de Pacientes Hospital y CRS El Pino	<b>Stephanie Poblete Olmos</b> Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Hospital y CRS El Pino	
<b>Fecha: 08 de Enero de 2024</b>	<b>Fecha: 10 de Enero de 2024</b>	<b>Fecha: 12 de Enero de 2024</b>

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>SUBDIRECCIÓN MÉDICA</b> <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>	Característica: N/A
		Código: SDM-UGP
		Fecha de Aprobación: 12 de Enero del 2024
		Fecha de Vigencia: 12 de Enero del 2029
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL</b>		

## 1. OBJETIVO GENERAL

Este protocolo tiene como objetivo establecer las pautas y procedimientos a seguir cuando el gestor de pacientes de la Unidad de Gestión de Pacientes del hospital no se encuentra disponible durante horarios inhábiles. En estas circunstancias, se designa al gestor de procesos del servicio de urgencia como responsable de asumir las funciones relacionadas con la gestión de camas y pacientes, garantizando la continuidad de la atención de los pacientes hospitalizados.

### 1.1 OBJETIVO ESPECIFICO

Desarrollar un conjunto detallado de procedimientos operativos que permitan al gestor de procesos del servicio de urgencia asumir de manera efectiva las responsabilidades relacionadas con la gestión de camas y pacientes en ausencia del gestor de pacientes de la Unidad de Gestión de Pacientes del hospital durante horarios inhábiles. Estos procedimientos deberán contemplar la coordinación eficiente con el personal médico, de enfermería y administrativo, asegurando así la continuidad óptima en la atención de los pacientes hospitalizados, así como la actualización y mantenimiento de la información relevante en el sistema de gestión de pacientes del hospital.


## 2. ALCANCE

Jefe unidad de emergencia hospitalaria, jefe de servicio de unidad de gestion de pacientes, gestor de pacientes, supervisor de unidad de gestor de pacientes, supervisor de unidad de emergencia hospitalaria, gestor de procesos de unidad de emergencia hospitalaria, jefes de servicios clínicos y supervisores de servicios clínicos, adulto, pediátrico, neonatológico y maternidad.

## 3. RESPONSABLES

Supervisión:

- Subdirector Medico
- Jefe Unidad de Gestión de Pacientes
- Jefe Unidad de Emergencia Hospitalaria Adulto
- Supervisor de Unidad de Gestión de Pacientes
- Supervisor Unidad de Emergencia Hospitalaria Adulto

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>SUBDIRECCIÓN MÉDICA</b> <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>	<b>Característica: N/A</b>
		<b>Código: SDM-UGP</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 12 de Enero del 2024</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 12 de Enero del 2029</b>
		<b>Revisión:00</b>
<b>PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL</b>		

Ejecución:

- Gestor de Pacientes de Unidad de Gestión de Pacientes
- Gestor de Procesos de Unidad de Emergencia Hospitalaria Adulto

#### 4. DEFINICIONES:


- **UEH:** Unidad de Emergencia hospitalaria
- **SDM:** Subdirección médica.
- **UGP:** Unidad de Gestión de Pacientes.
- **Horario inhábil:** Se refiere a los períodos fuera del horario laboral regular, que incluyen noches, fines de semana y días festivos.
- **Ausencia del gestor de pacientes:** Cuando el gestor de pacientes de la Unidad de Gestión de Pacientes no está disponible para cumplir sus funciones debido a licencia, vacaciones, o cualquier otra razón.

#### 5. DESARROLLO

La unidad de gestión de pacientes corresponde a una unidad de apoyo dentro del Hospital El Pino y responde a la necesidad de optimizar el recurso de cama y traslado de pacientes de acuerdo a la atención que requieran, cumpliendo con el rol de integrar y facilitar la coordinación entre los distintos servicios que integran el establecimiento y la red hospitalaria.

Dentro de la unidad se establecen las funciones y rol que cumple cada integrante con el fin de definir y mejorar los flujos y procesos correspondientes a la unidad y que facilitan el trabajo colaborativo dentro y fuera del servicio de gestión de pacientes.

Las funciones de cada integrante de la unidad son priorizadas y redistribuidas en horario inhábil por el gestor de pacientes y gestor diurno de la Unidad de Gestión de Pacientes.


	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>SUBDIRECCIÓN MÉDICA</b> <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>	<b>Característica: N/A</b>
		<b>Código: SDM-UGP</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 12 de Enero del 2024</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 12 de Enero del 2029</b>
		<b>Revisión:00</b>
<b>PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL</b>		

De manera excepcional, las funciones y responsabilidades específicas que el gestor de pacientes de la Unidad de Gestión de Pacientes realiza, se deben delegar al gestor de procesos del servicio de urgencia en situaciones de ausencia durante horarios inhábiles. El objetivo es asegurar una gestión eficiente de camas y pacientes, así como garantizar la continuidad de la atención hospitalaria sin interrupciones durante estos períodos críticos.

En caso de ausencia del gestor de pacientes de la Unidad de Gestión de Pacientes, bajo cualquier término, el jefe de la Unidad de Gestión de Pacientes deberá informar de manera oportuna, por la vía más expedita, a la jefatura del servicio de urgencia y a todos los jefes clínicos para su difusión.

A continuación, se describen de manera detallada las tareas que el gestor de procesos del servicio de urgencia asumirá temporalmente para mantener la calidad y seguridad de la atención de nuestros pacientes:

- Recepcionar el turno al Gestor de Pacientes.
- Conocer la capacidad y disponibilidad de camas en el hospital.
- Coordinar la asignación de camas y asegurar que se cumplan los criterios de traslado según las normativas y protocolos vigentes.
- Dar continuidad a las asignaciones y/o gestiones realizadas durante horario hábil.
- Buscar y verificar camas disponibles en los servicios clínicos.
- Gestionar traslados fuera del hospital, pendientes o nuevos requerimientos, incluyendo pacientes pediátricos o gineco obstétricos.
- Mantener comunicación y/o dar respuesta a requerimientos a través del teléfono celular de la Unidad de Gestión de Pacientes.
- Gestionar requerimientos de ambulancias, cuyas solicitudes deben ser impresas y tramitadas personalmente con el Gestor de Procesos de la Urgencia.
- Realizar y registrar las bioluminiscencias requeridas según los protocolos vigentes.
- Verificar con residente del servicio de urgencia, los candidatos(as) para traslado por contingencia UGCC durante el turno noche.
- Entregar turno a Gestor de Pacientes de Unidad de Gestión de Pacientes entrante.
- Cumplir con todas las tareas y funciones necesarias para garantizar la continuidad de la atención hospitalaria en horario inhábil.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>SUBDIRECCIÓN MÉDICA</b> <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>	<b>Característica: N/A</b>
		<b>Código: SDM-UGP</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 12 de Enero del 2024</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 12 de Enero del 2029</b>
		<b>Revisión:00</b>
<b>PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL</b>		

Se suprime durante horario inhábil las siguientes actividades:

- Seguimiento y traslado de pacientes a la red (especialidades HBLT, INT, etc)
- Realización de Hoja de Urgencias y reportes enviados vía WhatsApp

Dichas actividades suspendidas deberán ser retomadas y realizadas por turno hábil entrante.


**NOTA:** Este protocolo no sustituye las funciones y responsabilidades habituales del gestor de procesos del servicio de urgencia ni del gestor de pacientes de la Unidad de Gestión de Pacientes. Su aplicación se limita a situaciones específicas de contingencia.

## 6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

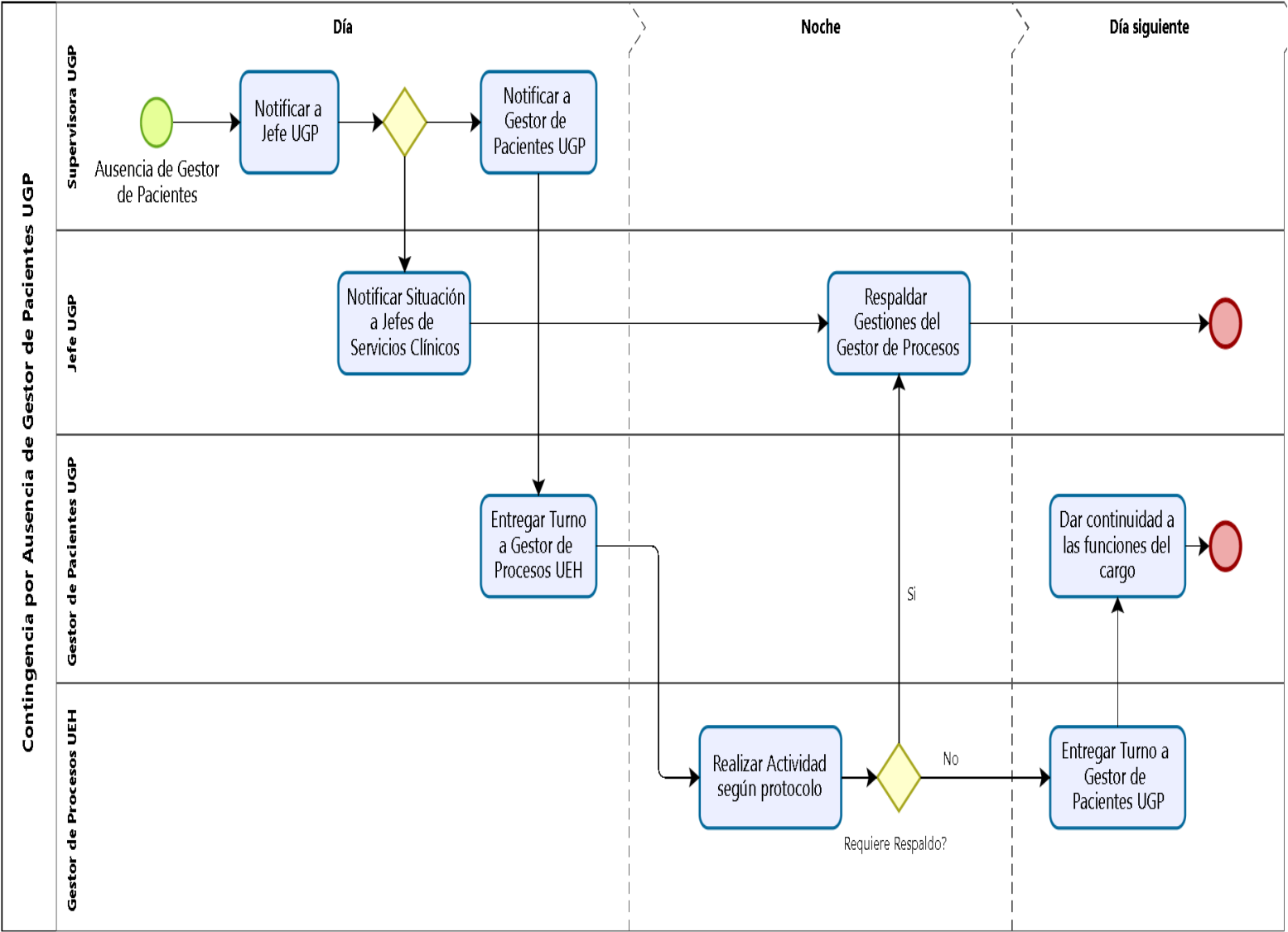
No aplica


## 7. DISTRIBUCIÓN:

- Dirección Hospital, Subdirección de Enfermería, Servicios Clínicos.
- Médicos jefes de servicios CCRR Clínicos de Medicina, Cirugía, UPC, Pediatría, Neonatología, Maternidad, Urgencias, Psiquiatría.

 <div><b>Hospital El Pino</b>  Servicio de Salud Metropolitano Sur  </div>
---

8. FLUJOGRAMA:



	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>SUBDIRECCIÓN MÉDICA</b> <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>	<b>Característica: N/A</b>
		<b>Código: SDM-UGP</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 12 de Enero del 2024</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 12 de Enero del 2029</b>
		<b>Revisión:00</b>
<b>PROTOCOLO CONTINGENCIA ANTE AUSENCIA DE GESTOR DE PACIENTES EN HORARIO INHÁBIL</b>		

## 9. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO:

<b>Corrección Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>	<b>Publicado en</b>
00	12/01/2024	Primera Edición	CC / SerQ

## 10. ANEXOS:

No Aplica.