
	HOSPITAL Y CRS EL PINO PROTOCOLO UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO

Elaborado Por: Dr. Edgardo Villavicencio P. Jefe UHD Hospital y CRS El Pino Fecha: 17 de febrero 2020	Revisado Por: Dr. Mauricio Muñoz M. Subdirector Médico Hospital y CRS El Pino Fecha: 25 de febrero 2020	Aprobado por: Patricio Vera Mutizabal Director Hospital y CRS El Pino Fecha: 02 de marzo 2020
--	--	--

1. OBJETIVOS:

	<div><div>HOSPITAL Y CRS EL PINO</div><div>PROTOCOLO</div><div>UNIDAD DE</div><div>HOSPITALIZACIÓN</div><div>DOMICILIARIA</div></div>	<div>Característica: N/A</div> <div>Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria</div>
		<div>Código: HDOM</div>
		<div>Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020</div>
		<div>Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025</div>
		<div>Revisión: 00</div>
<div>PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO</div>		


1.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad del servicio, la comunicación con el paciente y el acceso oportuno a la información entregada por la UHD, implementando medidas de transformación digital.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.2.1. Implementar medidas de transformación digital, modernizando los procesos.
- 1.2.2. Mejorar la comunicación con el paciente o su tutor.
- 1.2.3. Disponibilizar material educativo, al paciente o su tutor, relacionado a su motivo de hospitalización.
- 1.2.4. Mejorar la oportunidad de entrega de información al paciente de la UHD.
- 1.2.5. Disponibilizar, de manera segura, documentación relevante de su hospitalización, minimizando el riesgo de extravío de la documentación.
- 1.2.6. Envío de “comprobantes de citación”, encuesta de satisfacción u otros documentos en soporte electrónico relacionados con su hospitalización.
- 1.2.7. Contribuir al cuidado del medio ambiente, evitando la utilización excesiva de papel que se requiere al entregar información al paciente o tutor.

2. **ALCANCE:** Unidad de Hospitalización Domiciliaria, Unidad de Informática, Unidad de Calidad.


	HOSPITAL Y CRS EL PINO PROTOCOLO UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

3. RESPONSABLES:

- 3.1. Equipo Clínico UHD
- 3.2. Administrativos UHD
- 3.3. Jefe Unidad de Hospitalización Domiciliaria

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Epicrisis:** Documento confeccionado por el médico al momento del alta, donde resume los aspectos más relevantes de la enfermedad que cursó el paciente.
- 4.2. **Transformación Digital:** Integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de una organización para cambiar su forma de funcionar. El objetivo es optimizar los procesos y ofrecer un nuevo valor añadido a sus usuarios.
- 4.3. **Soporte Electrónico:** Objeto sobre el cual o en el cual es posible grabar o recuperar datos electrónicamente.
- 4.4. **Documento Electrónico:** Es un documento cuyo soporte material es un dispositivo electrónico o magnético, y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido mediante sus conocimientos sociales adquiridos por las redes informáticas que nos ayuda a abrir un documento electrónico.
- 4.5. **UHD:** Unidad de Hospitalización Domiciliaria.

	<div>HOSPITAL Y CRS EL PINO</div> <div>PROTOCOLO</div> <div>UNIDAD DE</div> <div>HOSPITALIZACIÓN</div> <div>DOMICILIARIA</div>	Característica: N/A
		Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
Revisión: 00		
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

5. DESARROLLO


5.1. INTRODUCCIÓN

Este protocolo va enfocado a adquirir información fidedigna de su diagnóstico y tratamiento, citas y educación pertinente a su patología, por vía correo electrónico. En el año 2017 según la encuesta nacional de acceso y uso de internet en Chile realizada por la subsecretaría de telecomunicaciones, evidencio que el 87.4% de los chilenos son usuarios frecuentes de internet independiente de la condición socioeconómica y está centrado en tres objetivos principales acceder a información, comunicarse con otras personas y complementar la educación; en el caso de la persona mayor un 54.6% acceden a la web para obtener información. Por ende, creemos que en la actualidad este porcentaje va en aumento sobre todo en el área de la salud ya sea para adquirir información de sus diagnósticos, tratamiento etc, logrando que la mayoría de las veces busquen información poco fidedigna del autocuidado de sus patologías por buscar en páginas no reconocidas, información desactualizada o simplemente no comprender el lenguaje técnico que se utiliza. Al poder enviarles información por esta vía de forma expedita, evitaremos que el paciente o tutor tenga que acudir al hospital para recibir información personal del paciente, se mantendrán actualizados, también el paciente o tutor aclara dudas y no obtendrá información poco fidedigna por otros medios, siempre resguardando la protección de datos.

5.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los problemas que se generan en la unidad respecto a la entrega de información son las siguientes:

- Entrega tardía de la información al paciente
- extravío de documentos por parte del paciente o familiar
- Familiar ocupa tiempo en el transporte ya que debe acudir al hospital cada vez que quiere retirar documentos.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO PROTOCOLO UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

- Diversas personas acuden a solicitar información del paciente ya que no siempre pueden asistir el tutor, perdiendo la privacidad de información.
- Desperdicio de papel, favoreciendo la contaminación ambiental


Estos son los problemas principales que queremos mejorar en la unidad con el fin de mejorar la calidad de atención al paciente y contribuir a la disminución de la contaminación ambiental.

5.3. MAGNITUD DEL PROBLEMA

Actualmente la UHD, que ha ido en constante crecimiento en los últimos años, mantiene en promedio 90 altas mensuales. En donde el familiar o el paciente es citado a las oficinas de la Unidad a retirar el documento respectivo, ya sea epicrisis o citaciones, lo que genera una alta demanda al personal administrativo y/o clínico en atención de público. Lo anterior genera dos problemas, uno de espacio físico, ya que las oficinas no se encuentran adaptadas ni poseen las condiciones necesarias para la recepción de público. El segundo, la movilidad reducida de algunos pacientes o la dependencia severa genera conflicto al tutor a la hora de desplazarse a nuestras dependencias a la realización del trámite en cuestión.

5.4. ALCANCES DEL PROBLEMA

La solución al problema es poder enviar a través de correo electrónico la documentación, sabemos qué datos personales y datos sensibles deben ser protegidos tal como lo solicita la ley 19.628 “ley de protección de datos de carácter personal”, para esto se solicitará previa autorización al paciente y/o tutor a través de una carta de aceptación, para realizar el envío de epicrisis, folletos informativo, citaciones médicas a través de correo electrónico, por otra parte se resguardará la información manteniendo codificada la información a través de una Código digital, que solo el paciente o tutor podrá acceder. Todo

	HOSPITAL Y CRS EL PINO PROTOCOLO UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

esto con el fin de mejorar la comunicación con el tuto y/o paciente y mejorar la calidad de atención.

6. Adendum Carta de Aceptación de Ingreso a UHD

Se agrega al documento de “Aceptación de Ingreso a UHD” un Consentimiento de envío de información a través de soporte digital al mail indicado.

ADENDUM

Respecto a ser contactada/o por vía correo electrónico para recibir información relacionada a mi hospitalización, o la de quien represento como tutor, como material educativo, citaciones, epicrisis y/o cualquier otro documento relevante y/o atingente, con los debidos resguardos de seguridad de la información sensible, voluntariamente,

Acepto _____ Rechazo _____ Revoco _____


Mail _____@_____ (completar en caso de aceptación)

Nombre _____ del _____ Paciente: _____
RUT: _____

Nombre _____ del _____ Tutor: _____ RUT: _____

Firma Paciente o Tutor: _____

Fecha: _____

	HOSPITAL Y CRS EL PINO PROTOCOLO UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

7. Distribución

Funcionario de la Unidad de Hospitalización Domiciliaria

OIRS


Oficina de Calidad

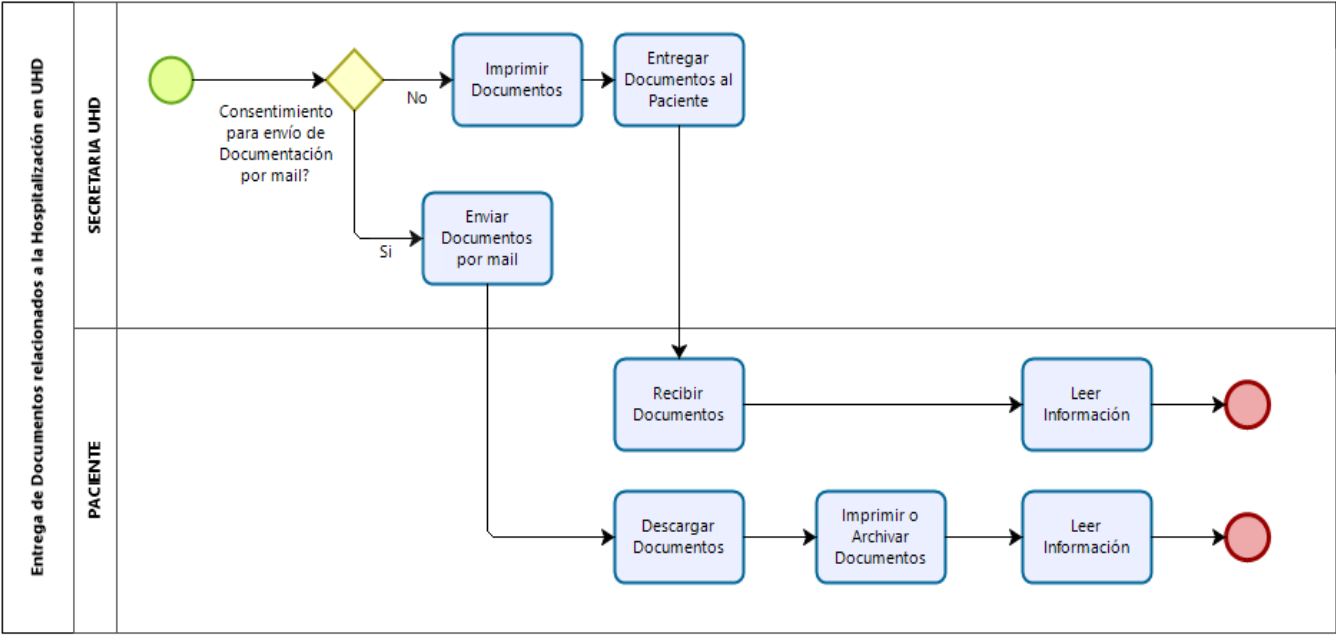
Oficina de Informática


Unidad de Gestión de Pacientes

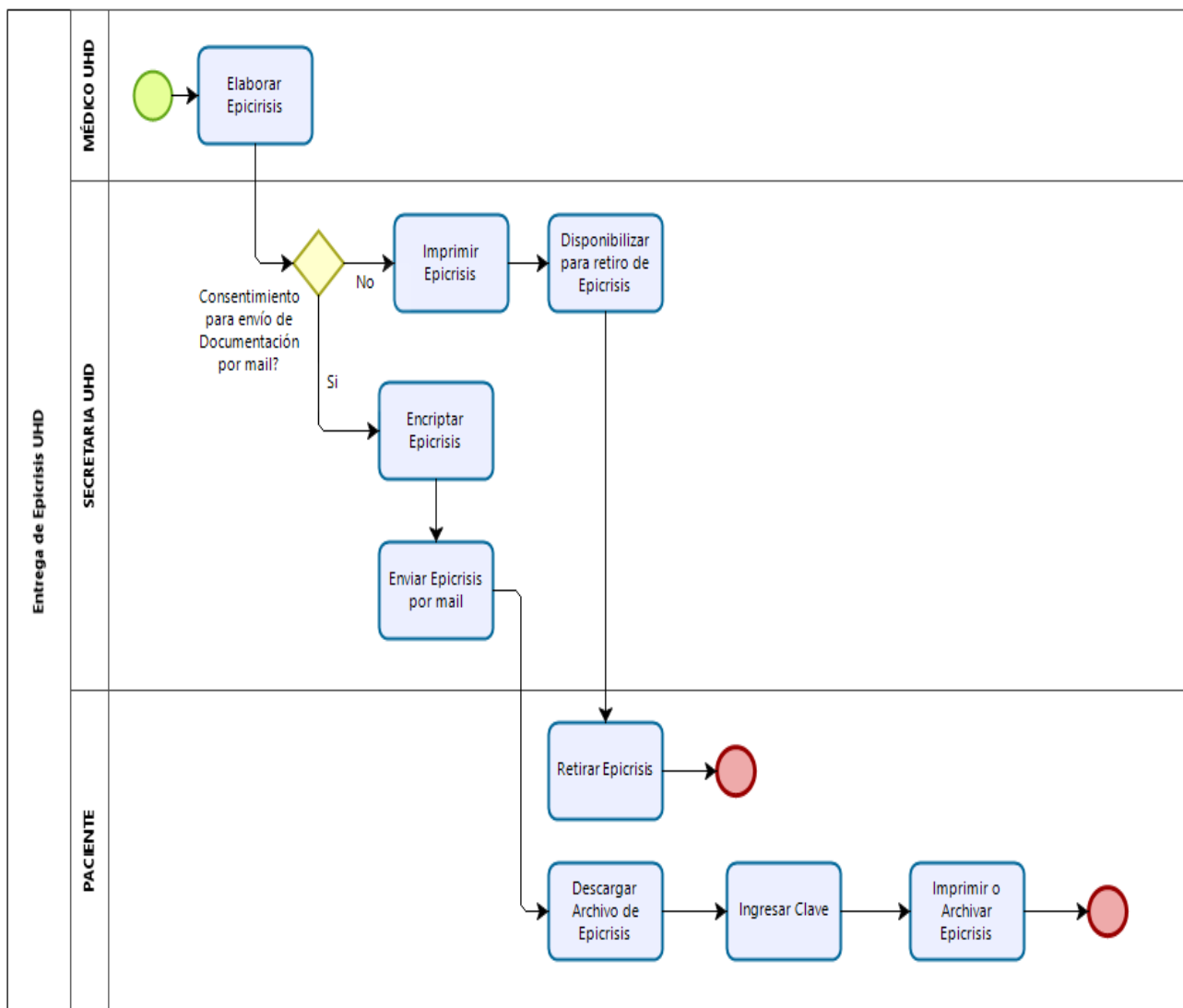
SOME


8. Flujograma

	<div><div>HOSPITAL Y CRS EL PINO</div><div>PROTOCOLO</div><div>UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA</div></div>	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		



	<div>HOSPITAL Y CRS EL PINO</div> <div>PROTOCOLO</div> <div>UNIDAD DE</div> <div>HOSPITALIZACIÓN</div> <div>DOMICILIARIA</div>	Característica: N/A
		Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
Revisión: 00		
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		



	HOSPITAL Y CRS EL PINO PROTOCOLO UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	Característica: N/A Complementario: Interno Unidad de Hospitalización Domiciliaria
		Código: HDOM
		Fecha de Aprobación: 02 de marzo 2020
		Fecha de Vigencia: 02 de marzo 2025
		Revisión: 00
PROTOCOLO ENVÍO DE EPICRISIS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA EN SOPORTE ELECTRÓNICO		

9. Documentación de referencia

- Pablo viollier, febrero 2017. “El estado de protección de datos personales en chile” disponible en <https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/PVB-datos-int.pdf>
- “LEY 19.628: Protección de datos de carácter personal”, santiago de chile, agosto 6 del 1999 aprobado por el congreso nacional, disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=19628>
- Encuesta de acceso y usos de internet, Diciembre del 2017, subsecretaria de telecomunicaciones de chile, editorial Brujula investigacion y estrategia, disponible en : https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf

10. Control de Cambios

Corrección N°	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en
00	02/03/2020	Edición	SERQ/CC