



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica:</b> N/A                         |
|   |  | <b>Código:</b> CRS-AUGE                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación:</b> 22 de octubre del 2021 |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia:</b> 22 de octubre del 2025   |
|   |  | <b>Versión :</b> 01                                |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

## MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ

| Elaborado Por:   | Revisado Por:   | Aprobado Por:   |
|--|---|---|
| <b>EU. Cristina Bacigalupo V.</b><br><b>Enfermera CRS</b><br><b>Hospital y CRS El Pino</b>     | <b>Dr. Juan Carlos Palma</b><br><b>Médico CRS</b><br><b>Hospital y CRS El Pino</b>  | <b>Patricio Vera Mutizabal</b><br><b>Director Hospital el Pino</b><br><b>Hospital y CRS El Pino</b> |
| <b>Fabella Bravo</b><br><b>Profesional oficina GES</b><br><b>Hospital y CRS El Pino</b>        | <b>Stephanie Poblete Olmos</b><br><b>Jefa Unidad de Calidad y</b><br><b>Seguridad del Paciente</b><br><b>Hospital y CRS El Pino</b> |   |
| <b>Francisco Fuentes</b><br><b>Administrativo Oficina GES</b><br><b>Hospital y CRS El Pino</b> |   |   |
| <b>Fecha: 19 de octubre 2021</b>   | <b>Fecha: 21 de octubre 2021</b>  | <b>Fecha: 22 de octubre 2021</b>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

## INTRODUCCIÓN

La ley 19966, establece un régimen de garantías explícitas en salud, dicha ley fue Promulgada el 25 de agosto del año 2004, publicándose el 03 de septiembre del año 2004, iniciándose su aplicación en el Hospital y CRS El Pino.

El manejo de las patologías Auge, y su registro en primera instancia, fue realizado por SOME, (Sección de orientación médica y estadística) posteriormente dada su complejidad, se creó la Oficina Auge, a cargo de un profesional del área de la salud y personal administrativo de colaboración, a objeto de cumplir con los necesarios registros en las plataformas informáticas creadas para dicho fin. Dando seguimiento así, a los pacientes y sus garantías. Este sistema se denominó SIGGES (Sistema Informático De Gestión De Garantías Explícitas De Salud).

Hoy a casi dos décadas de su inicio, es necesario recoger toda la información con relación a la estructura, funcionamiento y procesos asociados a las garantías explícitas de salud, en un documento que sirva de guía tanto a los profesionales de salud, administrativos y a los funcionarios de la Oficina AUGÉ, conocida como oficina GES, transición lingüística adoptada en el tiempo y usada de manera indistinta. Una guía sencilla y didáctica que permita un acercamiento a todos aquellos que se involucren en su ejecución.


Este documento se ha denominado “Manual De Funcionamiento y Procesos de la Oficina Auge”

### 1. OBJETIVO GENERAL

- Difundir la información relacionada con el Ges en un manual específico y detallado, incorporando la organización de la oficina y los procesos estandarizados en la atención AUGÉ.

#### Objetivos específicos

- Entregar una herramienta de guía, para los profesionales que realizan atención clínica, y a los integrantes de la oficina GES, asegurando de este modo, el otorgamiento de las prestaciones de acuerdo a las garantías y canastas GES, estipuladas en la ley.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

- Facilitar el seguimiento del estado de garantías del paciente GES, a través del monitoreo informático de los casos Creados, las prestaciones otorgadas, los casos cerrados y o exceptuados,
- Garantizar la adecuada facturación de las prestaciones otorgadas de forma eficiente, efectiva y oportuna contribuyendo a la financiación del sistema de salud para poder cumplir con las premisas éticas de la reforma de salud y de los derechos garantizados por ley de los pacientes.

## Marco Legal


Lo dispuesto en la Ley N° 19.966, establece que, las prestaciones de carácter promocional, preventivo, curativo, de rehabilitación y paliativo, y los programas que el Fondo Nacional de Salud (FONASA) debe cubrir a sus respectivos beneficiarios, el referido Régimen debe contener las Garantías Explícitas en Salud relativas a acceso, calidad, protección financiera y oportunidad con que deben ser otorgadas las prestaciones asociadas a un conjunto priorizado de programas, enfermedades o condiciones de salud, debiendo el Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES) asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus respectivos beneficiarios. Las Garantías Explícitas en Salud son constitutivas de derechos para los beneficiarios y su cumplimiento puede ser exigido por éstos ante el Fondo Nacional de Salud o las Instituciones de Salud Previsional, la Superintendencia de Salud y las demás instancias que correspondan.

Listado de garantías GES (Anexo 1).

Fuente:

- Ley N° 19.966: <https://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/w3-propertyvalue-3002.html>

- Decreto vigente: <https://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/w3-propertyvalue-3016.html>

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

## 2. ALCANCE


- Profesionales que participen de las actividades relacionadas con las prestaciones correspondientes a patologías GES.
  - Médicos.
  - Matronas y Enfermeras
  - Odontólogos.
  - Tecnólogos médicos.
- Profesionales y técnicos que participen en los procesos de administración, control y monitoreo de GES.

## 3. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

- Ejecución: Médicos, Matronas, Enfermeras, Odontólogos, Tecnólogos médicos psicólogos; terapeutas ocupacionales; equipo de salud en general y administrativos que deben reconocer que se trata de un problema de salud GES.
- Evaluación: Director, Director(a) CRS y Encargado(a) GES, Subdirector Médico del Hospital

## 4. DEFINICIONES

**Oficina AUGÉ** : es la unidad responsable de pesquisar, conocer y gestionar, todas las atenciones realizadas en CRS y Hospital el Pino, que estén asociadas a las garantías Explicitas en Salud (GES), teniendo un papel fundamental en el seguimiento de; garantías acceso, garantías de oportunidad (GO), protección financiera y calidad estipuladas en el régimen vigente, por lo cual debe ser capaz de desarrollar estrategias y generar procedimientos que puedan garantizar el

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

otorgamiento de estas garantías a sus respectivos beneficiarios, ya que constituye un beneficio exigible por ley.


### **Actividades de la Oficina Auge**

- Supervisar el correcto registro de los usuarios con Problemas de Salud Garantizados.
- Entregar orientación e información a los usuarios respecto a sus derechos.
- Monitorear en forma semanal las garantías de oportunidad vigentes y vencidas del establecimiento.
- Identificar las garantías de oportunidad con riesgo de incumplimiento para la gestión de la entrega oportuna de las prestaciones garantizadas y asegurar la realización de las mismas dentro de los plazos establecidos.
- Capacitar al personal clínico y administrativo que ingresa al establecimiento a solicitud de sus jefaturas.


A su vez es responsable de;

- ➔ manejar y difundir las actualizaciones de la Ley N°19.966 correspondiente al Régimen General de Garantías Explicitas en Salud,
- ➔ de manejar, conocer y comunicar las aplicaciones y actualizaciones de sistema informático SIGGES, plataforma dispuesta por FONASA para el registro, ingreso y monitoreo de las distintas actividades relacionadas con la gestión de GES.

- **PLAN AUGE O GES:** Garantías explícitas en salud, Son garantías de acceso, calidad, protección financiera y oportunidad con que deben ser otorgadas las prestaciones asociadas a un conjunto priorizado de programas, enfermedades o condiciones de salud que señale el decreto correspondiente.
- **SIGGES:** Sistema Informático a Nivel Nacional para el apoyo de la Gestión de Garantías Explicitas de Salud, sistema utilizado para registrar los datos relevantes del paciente para la gestión, control y seguimiento de las garantías explícitas de Salud, otorgadas en la red de prestadores públicos.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

- **FONASA:** El Fondo Nacional de Salud (FONASA) es un servicio público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Es el ente financiero público encargado de recaudar, administrar y distribuir los dineros estatales destinados a salud, en conformidad con las políticas, planes y normas que para esos efectos determina el Ministerio de Salud, organismo del cual depende, a través de la Subsecretaría de Salud Pública, en los aspectos normativos y de política sanitaria en tanto que en lo relacionado a los derechos de los beneficiarios especialmente al Régimen de Garantías Explícitas en Salud es regulado por la Superintendencia de Salud.
- **ATENCION CERRADA:** Prestadores Institucionales de Atención Cerrada, entendiéndose por éstos aquellos establecimientos asistenciales de salud que otorgan atención integral, general y/o especializada, y que están habilitados para la internación de pacientes con ocupación de una cama
- **ATENCION ABIERTA:** Prestadores Institucionales de Atención Abierta, considerando como tales a aquellos centros asistenciales que sólo otorgan atención de tipo ambulatorio, sin pernoctación de pacientes.
- **IPD:** El Informe de Proceso diagnóstico, es un formulario por el cual el médico, odontólogo o matrona pueden confirmar o descartar una patología GES.
- **SIC:** Solicitud de Interconsulta, documento que deriva a atención secundaria la sospecha de determinadas patologías que deben ser confirmadas o descartadas por un especialista. También se utilizan para derivar a atención secundaria en los casos en que APS no logre un manejo adecuado de la patología de un usuario y corresponda el manejo secundario.
- **OA:** Orden de atención, documento que traslada la garantía al establecimiento

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO<br/>DIRECCIÓN CRS<br/>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |


- **FORMULARIO DE CONTANCIA GES:** Es el mecanismo oficial definido por la Superintendencia de Salud para que los hospitales, clínicas, centros médicos y demás prestadores de salud informen a los afiliados a Isapre o a Fonasa, la confirmación diagnóstica de una patología incluida en las Garantías explícitas en salud.
- **FORMULARIO DE EXCEPCION DE GARANTÍA/ CIERRE DE CASO:** Es un formulario utilizado con dos objetivos; cierre de caso de patología ges o excepción de garantía de una etapa del proceso de atención del paciente. El ingreso de un cierre de caso, determina el término de las garantías por ley, continuando su atención en el sistema público sin los beneficios de las ges. En cuanto a la excepción de garantía, es una justificación con fundamentos administrativos y/o clínico, frente al incumplimiento del plazo estipulado por ley.

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

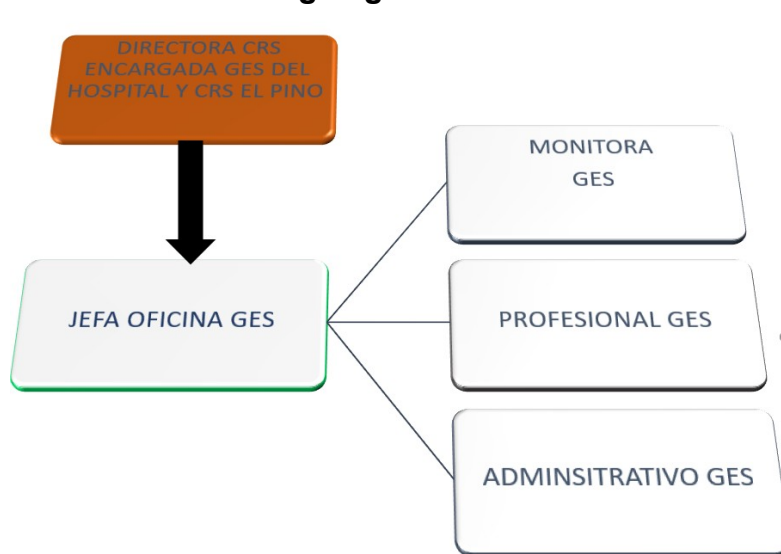
### LA ESTRUCTURA

#### a. Organigrama Hospital Del Pino:

Estructura Organizacional Hospital del Pino plasmada en resolución exenta N° 2265 con fecha 13 noviembre 2015 (Anexo 2).

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica:</b> N/A                         |
|   |  | <b>Código:</b> CRS-AUGE                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación:</b> 22 de octubre del 2021 |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia:</b> 22 de octubre del 2025   |
|   |  | <b>Versión :</b> 01                                |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

## b. Organigrama OFICINA GES O AUGÉ



## 6. DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES:

### a. Encargado GES:

#### i. Descripción:

Es el Profesional encargado del Diseño e Implementación de las materias relacionadas con el GES y de la supervisión del desempeño de la Oficina GES en el cumplimiento de las funciones que le son propias.


#### ii. Funciones:

Diseñar estructura de funcionamiento de Oficina GES.

Proponer al equipo directivo el establecimiento las patologías GES a incorporar en la Cartera de Servicios de Establecimiento, de acuerdo a los recursos y capacidades existentes o con perspectiva de desarrollo, en concordancia al desarrollo o iniciativas propuestas por el Gestor de Redes y /o evaluación de la demanda insatisfecha en la población a cargo, y que pudieran implementarse en el establecimiento.

Evaluar y priorizar los requerimientos de incorporación o compra de prestaciones, procedimientos, medicamentos e insumos solicitados, por los equipos clínicos y



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

que se encuentren garantizados de acuerdo a Listado de Prestaciones Específicas GES vigente o contribuyan a un diagnóstico oportuno, no garantizado favoreciendo el acceso a tratamiento garantizado. Especialmente en patologías que se inician frente a la confirmación y la sospecha no se encuentra cubierta por el AUGÉ particularmente, cuando la no realización de la prestación, produzca deterioro grave o irreversible en la salud de las personas.


## **b. Jefe oficina GES**

### **i. Descripción:**

Es el profesional encargado de dirigir la oficina GES de manera constante y las distintas actividades que conlleva la implementación, el funcionamiento y el seguimiento GES.

### **ii. Funciones:**

- Verificar que se realice el adecuado monitoreo de las prestaciones valoradas GES, Ingreso de Casos GES, Tratamientos y Seguimientos de Problemas de Salud GES.
- Capacitar al personal de establecimiento en relación a los cambios de decreto y registro relacionados con las GES.
- Actualizar, capacitar, supervisar; el cumplimiento de los procesos y funciones relacionadas con el sistema SIGGES y tareas encomendadas al personal GES.
- Entregar nómina de nuevo casos ingresados al SIGGES a Niveles superiores o a quienes corresponda.
- Revisar los Monitoreos de garantías vigentes y gestionarlas
- Revisar las garantías en sistema SIGGES y pesquisar problemas de registro, solucionarlos dentro de las atribuciones que corresponda
- Eliminación de prestaciones, interconsultas, órdenes de atención, IPD y de casos completos según corresponda.
- Responder a las solicitudes de supervisora de Fonasa y Superintendencia en conjunto con encargada GES.
- Difundir información emanada desde la oficina de gestión SSMS a las unidades según corresponda
- Confeccionar informes relacionados a cumplimiento de compromisos de gestión del establecimiento, además de la confección de medios verificadores de los mismos con la finalidad de gestionar estrategias anuales de supervisión y cumplimiento de metas comprometidas.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica:</b> N/A                         |
|   |  | <b>Código:</b> CRS-AUGE                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación:</b> 22 de octubre del 2021 |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia:</b> 22 de octubre del 2025   |
|   |  | <b>Versión :</b> 01                                |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

- Solicitar a los jefes De Servicio la corrección de las inconsistencias detectadas con relación al número y/o calidad de la documentación y registros SIDRA.
- Hacer informe mensual con el detalle de los servicios que presentan problemas de inconsistencia y enviarlo a la Encargada GES del establecimiento; al Director y al Sub Director Médico del hospital


### **c. Monitora GES:**

#### **i. Descripción:**

Es el Profesional encargado del monitoreo constante de garantías Ges para otorgar su cumplimiento coordinando los procesos, funciones relacionadas tareas encomendadas al personal de oficina GES.

#### **ii. Funciones:**

- Obtener reporte semanal de Nomina de Garantías Vigentes y Vencidas.
- Enviar de manera semanal Nomina de Garantías Vigentes y Vencidas a Director de Establecimiento, Encargada GES y Referentes de Clínicos de Patología GES.
- Detectar casos en riesgo de Incumplimiento y Pesquisar sus causas.
- Informar a Encargado GES de Niveles Superiores, problemas relacionados con el cumplimiento de las Garantías.
- Entregar Nomina de Nuevos Casos ingresados al SIGGES a Niveles Superiores o a quienes corresponda.
- Gestionar las Garantías Vigentes.
- Pesquisar problemas de registro, generados dentro de las unidades en relación a los Casos GES y solucionarlos dentro de sus atribuciones.
- Detectar problemas de Registro y corregir cuando corresponda.
- Eliminación de Prestaciones, Interconsultas, Órdenes de Atención, Informes de Proceso Diagnostico y de casos completos según corresponda.
- Monitorear el estado de situaciones y problemática, generadas en las patologías GES.
- Revisar mensualmente la Nómina de Garantías Cerradas.
- Conocer las Garantías Incumplidas y gestionar sus causas.
- Ingresar los casos que presenten dificultades a la Mesa de Ayuda para ser revisados y guardar respaldo de ello.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

- Difundir información emanada desde la jefatura a las Unidades según corresponda.
- Colaborar en las capacitaciones y reuniones de Coordinación referentes a los Problemas de Salud GES y SIGGES.
- Coordinar con Área Clínica las citaciones a pacientes Inasistentes.
- Participar en las Reuniones GES del Establecimiento y Niveles Superiores.
- Elaboración de informes y resolución de tareas encomendadas desde los distintos sectores de la Red asistencial.
- Ingreso de casos GES a sistema SIGGES según corresponda.
- Ingreso de prestaciones valoradas GES a plataforma SIGGES mediante carga masiva o de manera individual.
- Monitorización y supervisión de prestaciones valoradas GES comprometidas por establecimiento, además de revisión de concordancia entre prestaciones valoradas ingresadas correctamente y facturación validada e invalidada emitida desde FONASA.


#### **d. Administrativo de unidad GES atención abierta y cerrada.**

##### **i. Descripción:**

Funcionario encargado de digitar los ingresos de casos GES y sus prestaciones a plataforma SIGGES, entregar atención integral a los usuarios GES del establecimiento, lo cual implica: citación usuarios, rescate de pacientes inubicables, apoyar al proceso administrativos oficina GES, registro adecuado y oportuno de casos

##### **ii. Funciones:**

- Recepción solicitudes de derivación GES internas y externas a Establecimiento.
- Registrar adecuada y oportunamente las prestaciones y documentos Ges de los usuarios del establecimiento y todo lo que implica mantener el ingreso de información dentro del plazo garantizado.
- Confirmación, cambio y reconfirmación de horas GES, aplicando protocolos de llamado.


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

- Rescate de usuarios inubicables mediante solicitud de visita domiciliaria vía APS o envío de carta certificada.
- Mantener los registros actualizados de usuarios.
- Seguimiento de horas dadas por la Unidad.
- Archivar los documentos de respaldo en forma ordenada por caso y correlativa según fecha.
- Mantener comunicación y coordinación permanente con las Unidades de apoyo.
- Revisión permanente de la agenda médica para evitar pérdidas de horas medicas GES.
- Cumplir con otras tareas relacionadas con el cargo encomendadas por su jefe directo.
- Conocer cabalmente los flujogramas de derivación de cada problema de salud y sus códigos.
- Apoyar al encargado o monitor GES en el monitoreo y gestión de garantías.
- Realizar de manera diaria ronda o visita a las distintas unidades de pacientes hospitalizados del establecimiento contactando a la secretaria del servicio con el fin de retirar la documentación generada en papel e identificar aquellos casos que corresponden a usuarios con Problemas de salud Garantizados por la Ley N.º 19.966 y de esta manera asegurar el ingreso de los casos de manera oportuna a plataforma SIGGES y de esta manera otorgar las prestaciones garantizadas dentro de los plazos establecidos.
- Generar nómina de IPD cada 48 horas a objeto de comparar con la documentación recibida en la oficina auge a objeto de solicitar a su Jefatura que exija a los jefes De Servicio la corrección de las inconsistencias detectadas con relación al número y/o calidad de la documentación y registros SIDRA.
- Informar diariamente a su jefatura las irregularidades detectadas

#### **e. Profesionales clínicos a cargo del manejo clínico y garantías GES de Patologías específicas**

##### **i. Descripción:**

Profesional encargado de apoyar la labor desempeñada por monitora GES del Establecimiento.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

## ii. Funciones:

Gestionar y coordinar las garantías de oportunidad GES vigentes y en riesgo de vencimiento del establecimiento, según informe entregado por Oficina GES.

Realizar la revisión y el seguimiento semanal de nómina de garantías vigentes y vencidas, pesquizando garantías de oportunidad de pacientes ingresados al Sistema SIGGES.

Recepción e ingreso de solicitudes GES internas y externas según corresponda.

Registrar adecuada y oportunamente las prestaciones y documentos Ges de los usuarios derivados a establecimiento y todo lo que implica mantener el ingreso de información dentro del plazo garantizados.

Confirmación, cambio y reconfirmación de horas GES, aplicando protocolos de llamado.

Rescate de usuarios inubicables mediante solicitud de visita domiciliaria vía APS o envío de carta certificada.

Obtener y recolectar información de los sistemas Informáticos.

Resolución de dudas en registro SIGGES GES y contingencias.

Identificar aquellas garantías de oportunidad que se encuentren en riesgo de incumplimiento, es decir, se encuentren con fecha de vencimiento dentro de los próximos 15 días, una vez obtenido este reporte se evaluarán las acciones realizadas para dar cumplimiento a estas garantías de oportunidad y se gestionaran las acciones necesarias para poder dar cumplimiento oportuno a estas.

Registrar citaciones en agendas electrónicas de los diversos profesionales, solicitadas por usuarios en forma presencial.

Avisar cambio de citación, vía telefónica.

Consultar a usuarios respecto de las inasistencias a citación a nivel secundario.


Asistir al usuario cuando manifieste dificultades en la tramitación de alguna solicitud.

Entregar orientación, información y educación en canasta de prestaciones a usuarios.

Solicitar ambulancia SOS. Pacientes postrados que necesiten movilización para asistir a controles médicos.

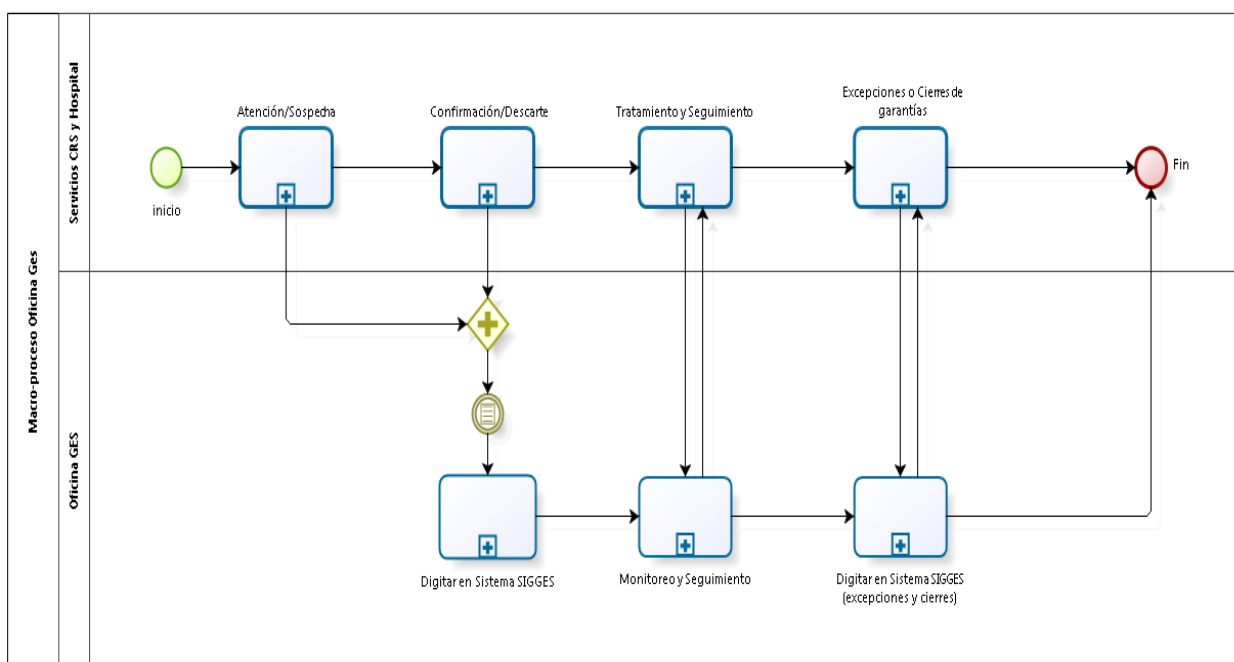
## 7. DESARROLLO

El macroproceso de las garantías explícitas en salud contempla desde el ingreso del paciente con sospecha de una patología GES, confirmación del diagnóstico y tratamiento, seguimiento de la garantía ges controlando el cumplimiento de la


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

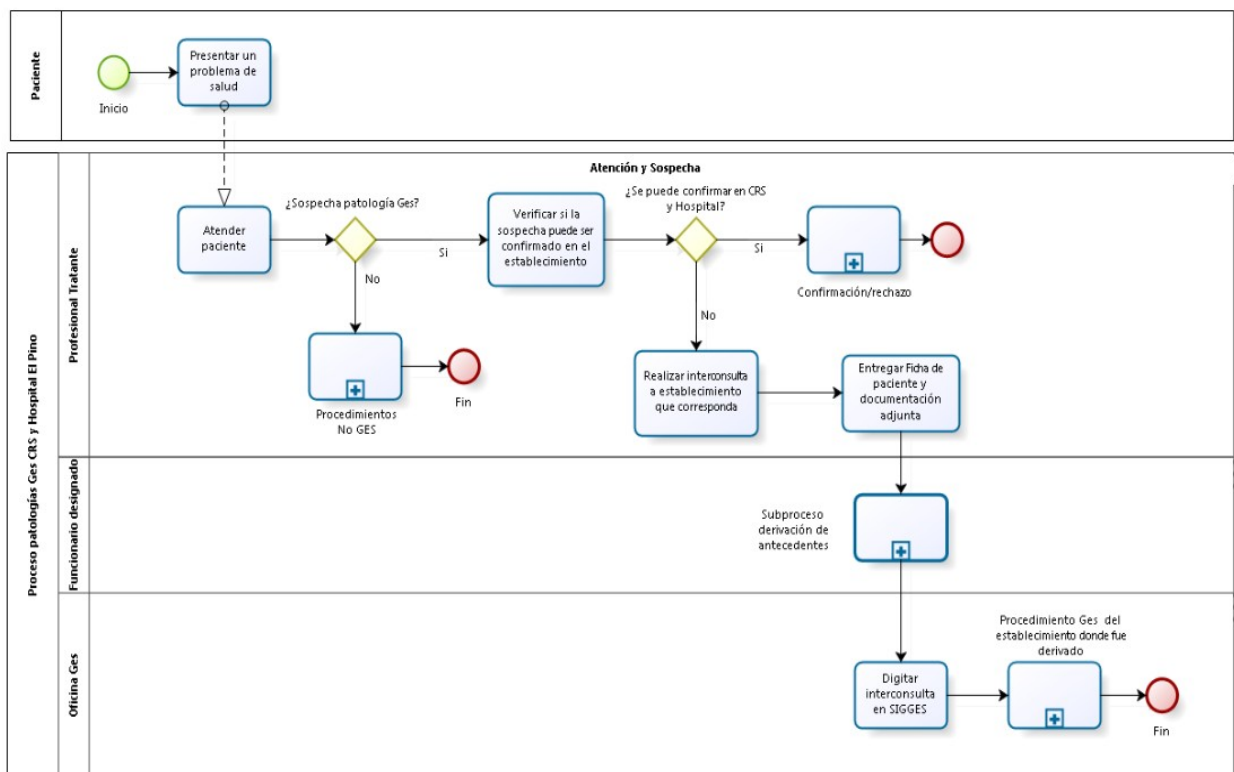
garantía explícita en salud y finalmente los procesos de excepción y cierre de casos con la correspondiente notificación al paciente y registro en sistema.

### a. MACROPROCESO GES




### b. SUBPROCESO ATENCIÓN/SOSPECHA.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica:</b> N/A                         |
|   |  | <b>Código:</b> CRS-AUGE                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación:</b> 22 de octubre del 2021 |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia:</b> 22 de octubre del 2025   |
|   |  | <b>Versión :</b> 01                                |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |



En el momento en el que el profesional médico del establecimiento de atención correspondiente detecta que la persona tiene un problema de salud GES, debe

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO<br/>DIRECCIÓN CRS<br/>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

verificar si este cumple con los criterios de inclusión definidos para cada problema de salud en el decreto vigente de la Ley 19.966.

El paciente debe ser ingresado a través de la red sidra y de acuerdo al problema de salud que presenta, podría ser derivado a otros centros de salud. La derivación de una garantía GES, se realiza a través del registro en SIGGES de una solicitud de interconsulta o derivación, desde el centro derivador (hospitales de menor complejidad de la red, centros de APS, entre otros).


Cada una de las 85 patologías incluidas en la ley N° 19.966 ges, tiene sus propias garantías de acceso y oportunidad, las que se encuentran previamente definidas.

Los usuarios que ingresan al GES pueden ingresar con una sospecha o directamente con informe de proceso de diagnóstico (IPD).

El formulario de informe de proceso diagnóstico (IPD), se utiliza para descartar una sospecha de patología ges y/o para confirmar una patología GES, este debe ser completado con letra legible por el funcionario médico en caso de ser físico o bien ser completado digitalmente en sistema sidra.

Los formularios físicos deben ser entregados a la unidad ges por cada uno de los servicios, estos designaran un funcionario para el traslado de la documentación




|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

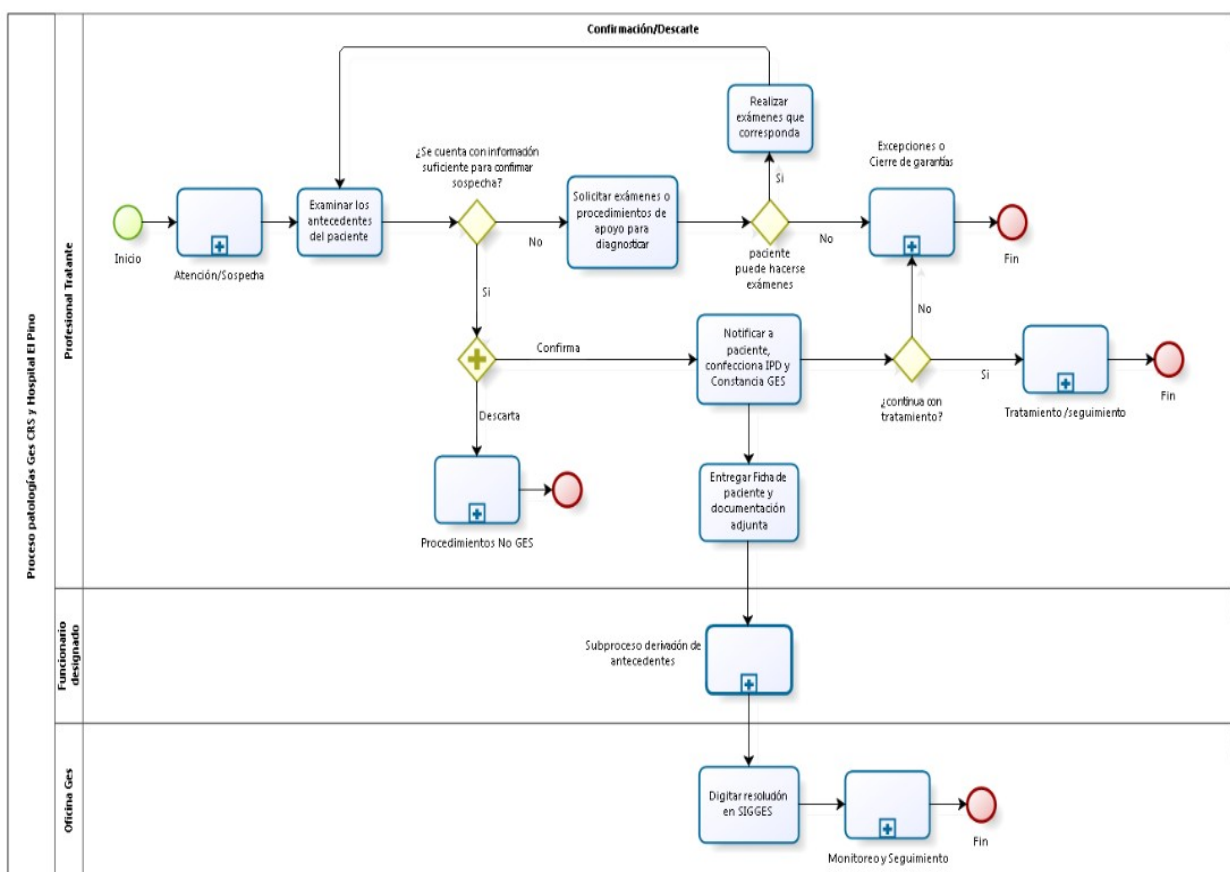
Al ser confirmado un nuevo caso GES, el profesional de la salud debe notificar al paciente, a través de un formulario de constancia de información al paciente GES (notificación), este documento debe ser llenado por completo, con letra legible, debe contener la misma fecha que indica el IPD y la hora de notificación, ingresada marca el momento de activación de las garantías y los plazos para la entrega de las atenciones de salud correspondientes. Esta constancia debe ser firmada por el profesional médico y paciente (o familiar responsable). La hoja original debe ser entregada al paciente y la copia archivada en la ficha del paciente o digitalizada en sistema correspondiente.

Para los casos de recién nacidos, de los cuales se desconozca el Rut y en los prematuros, se ingresarán con la opción de recién nacidos sin Rut, con posterior asignación temporal del Rut de la madre (o padre si este es el beneficiario), además se deben ingresar los datos de edad gestacional y peso al nacer.

En caso que las sospechas de problemas de salud que se realicen en la etapa prenatal, se agrega el tipo de paciente no-nato, que corresponde a pacientes que todavía no nacen, este tipo de pacientes deben estar relacionado con otro paciente (debe ser la madre en este caso).


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

### c. SUBPROCESO CONFIRMACIÓN/DESCARTE



Los problemas de salud con procedimientos diagnósticos y/o tratamientos que tienen garantías de oportunidad, deben cumplirse en los plazos establecidos para lo cual los profesionales de salud de atención abierta o cerrada deben realizar las gestiones necesarias para cumplir con estas garantías (con un estricto monitoreo de la Oficina GES)

Según sea el problema de salud del paciente, el profesional de salud indica los procedimientos diagnósticos o terapias necesarias, para lo cual completa las solicitudes de atención necesarias (órdenes de exámenes, órdenes de tratamiento, solicitud quirúrgica, etc.).

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

Las diferentes atenciones se registran en el SIGGES según el código de listado de aranceles GES. Estos datos son obtenidos por el administrativo GES desde la ficha clínica ya sea físico o digital y con posterior ingreso en el sistema SIGGES.


En los casos en los cuales no se ha podido realizar la presentación debido a causales atribuibles al paciente (rechazo de la prestación o del prestador designado; inasistencia a la prestación) o atribuibles al tratante (criterios de exclusión o indicación del tratante), deben ser registrados en los formularios de excepción de garantías por el administrativo GES.

El médico es quien define si la paciente continúa tratándose en la especialidad o vuelve al establecimiento de origen. En el caso que el paciente vuelva al establecimiento de origen, este mismo profesional registrara en el formulario de solicitud de interconsulta o derivación y en la historia clínica del paciente, el diagnóstico, sus fundamentos y las indicaciones impartidas para su tratamiento, además ser archivada la copia en ficha clínica física o digital.

En esta etapa es el médico el que debe saber discriminar según la patología GES detectada, si el paciente puede ser tratado en el establecimiento o bien debe ser derivado a otro establecimiento, el profesional tratante podrá discriminar con la ayuda de la siguiente tabla.


## **i. TABLA DE DERIVACIÓN DE PATOLOGÍAS**

| Nº Listado de patologías que se inician desde la sospecha diagnóstica y deben ser derivadas a otros centros: |  |
|--|--|
| 9  | Disrrafias espinales (INCA, instituto nacional del cáncer)                         |
| 13   | Fisura labio palatina (HEGC, Hospital Exequiel Gonzales Cortes)                    |
| 14   | Cáncer en menores de 15 años (HEGC)  |
| 17   | Linfoma en personas de 15 años y más (HBLT, hospital Barros Luco)                  |
| 18   | Síndrome de la inmunodeficiencia adquirida VIH/SIDA (HLC, hospital Lucio Córdoba)  |
| 42   | Hemorragia subaracnoidea secundaria a ruptura de aneurisma cerebrales (HBLT)       |
| 43   | Tumores primarios del sistema nervioso central en personas de 15 años y más (HBLT) |
| 45   | Leucemia en personas de 15 años y más (HBLT)                                       |
| 71   | Cáncer de ovario epitelial (HBLT)  |
| 55   | Gran Quemado (posta central)   |


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

### 1.1.1 TABLA DE PATOLOGÍAS QUE SE CONFIRMAN EN CRS Y HOSPITAL EL PINO

| N° Listado de patologías que CRS y Hospital el Pino puede confirmar o descartar: |  |
|--|--|
| 1  | Enfermedad renal etapa IV-V (solo Hospitalizados)  |
| 2  | Cardiopatía congénita operable   |
| 3  | Cáncer cervicouterino (Solo hasta ito quirúrgico)  |
| 4  | Alivio del dolor y cuidado paliativos por cáncer avanzado  |
| 5  | Infarto Agudo al miocardio   |
| 6  | Diabetes Tipo I  |
| 7  | Diabetes Tipo II   |
| 8  | Cáncer de mamas en personas de 15 años u más   |
| 10   | Tratamiento Quirúrgico de escoliosis en menores de 25 años   |
| 11   | Tratamiento quirúrgico de cataratas  |
| 12   | Endoprótesis total de cadera en personas de 65 años o más con artrosis de cadera con limitación funcional severa               |
| 15   | Esquizofrenia  |
| 16   | Cáncer de testículo en personas de 15 años y más   |
| 19   | IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años  |
| 20   | Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en menores de 5 años  |
| 21   | Hipertensión arterial primaria o esencial en personas de 15 años y más   |
| 22   | Epilepsia No refractaria   |
| 23   | Salud oral integral para niños de 6 años   |
| 24   | Prevención parto prematuro PS 24   |
| 25   | Trastorno de generación del impulso y conducción en personas de 15 años y más, que requieran marca pasos (Solo Hospitalizados) |
| 26   | Coleccionista preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años  |
| 27   | Cáncer gástrico (Solo hasta ito quirúrgico)  |
| 28   | Cáncer de próstata en personas de 15 años y más (Solo hasta ito quirúrgico)  |
| 29   | Vicios de refracción de personas de 65 años y más  |
| 30   | Estrabismo en menores de 9 años  |
| 31   | Retinopatía Diabética  |
| 32   | Desprendimiento de retina regmatógeno no traumático  |
| 33   | Hemofilia  |
| 34   | Depresión en personas de 15 años y más PS 34   |
| 35   | Tratamiento de la hiperplasia benigna de la próstata en personas sintomáticas  |
| 36   | Órtesis para personas de 65 años y más   |
| 37   | Ataque cerebro vascular isquémico en personas de 15 años y más   |
| 38   | Enfermedad pulmonar obstructiva crónica de tratamiento ambulatorio   |
| 39   | Asma bronquial moderada y grave en menores de 15 años  |
| 40   | Síndrome de distrés respiratorio en ele recién nacido  |
| 41   | tratamiento médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o Moderada                            |
| 44   | Tratamiento Quirúrgico de hernia Núcleo Pulposos Lumbar  |
| 46   | Urgencia Odontológica ambulatoria  |
| 47   | Salud oral integral para adultos de 60 años  |
| 48   | Politraumatizado grave   |
| 49   | Traumatismo cráneo encéfalo moderado o grave   |
| 50   | Trauma ocular grave  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

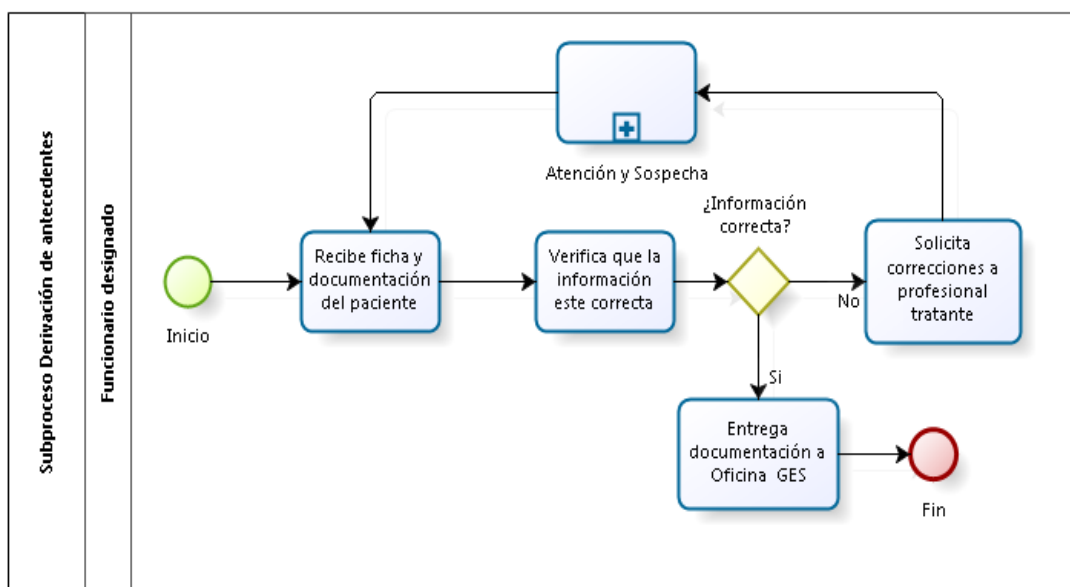
|    |   |
|----|---|
| 51 | Fibrosis Quística   |
| 52 | Artritis reumatoide   |
| 53 | Consumo perjudicial o dependencia de riesgo bajo a moderado de alcohol y drogas en personas menores a 20 años |
| 54 | Analgesia del parto   |
| 56 | Hipoacusia bilateral en personas de 65 años y más que requieren uso de audífonos                              |
| 57 | Retinopatía del prematuro   |
| 58 | Displasia bronco pulmonar del prematuro   |
| 59 | Hipoacusia neurosensorial bilateral del prematuro   |
| 60 | Epilepsia No refractaria en personas de 15 años y más   |
| 61 | Asma bronquial 15 años y más  |
| 62 | Enfermedad de Parkinson   |
| 63 | Artritis idiopática juvenil   |
| 64 | Prevención secundaria enfermedad renal crónica terminal   |
| 65 | Displasia luxante de caderas  |
| 66 | Salud oral integral de la embarazada  |
| 67 | Esclerosis múltiple remitente recurrente  |
| 68 | Hepatitis crónica por virus hepatitis B   |
| 69 | Hepatitis C   |
| 70 | Cáncer color rectal en personas de 15 años y más (Solo hasta ito quirúrgico)                                  |
| 72 | Cáncer vesical en personas de 15 años y más (Solo hasta ito quirúrgico)                                       |
| 73 | osteosarcoma en personas de 15 años y más   |
| 74 | Tratamiento quirúrgico de lesiones crónicas de la válvula aórtica en personas de 15 años y más                |
| 75 | Trastorno bipolar   |
| 76 | Hipotiroidismo en personas de 15 años y más   |
| 77 | Tratamiento de hipoacusia moderada en menores de 2 años   |
| 78 | Lupus Eritema toso Sistemático  |
| 79 | Tratamiento quirúrgico de lesiones crónicas de las válvulas mitral y tricúspide en personas de 15 años y más  |
| 80 | Tratamiento de erradicación de helicobacter pylori  |
| 81 | Cáncer de pulmón en personas de 15 años y más   |
| 82 | Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más  |
| 83 | Cáncer renal en personas de 15 años y más   |
| 84 | Mieloma múltiple en personas de 15 años y más   |
| 85 | Enfermedad de Alzheimer y otras demencias   |


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

#### d. SUBPROCESO DERIVACIÓN DE ANTECEDENTES.

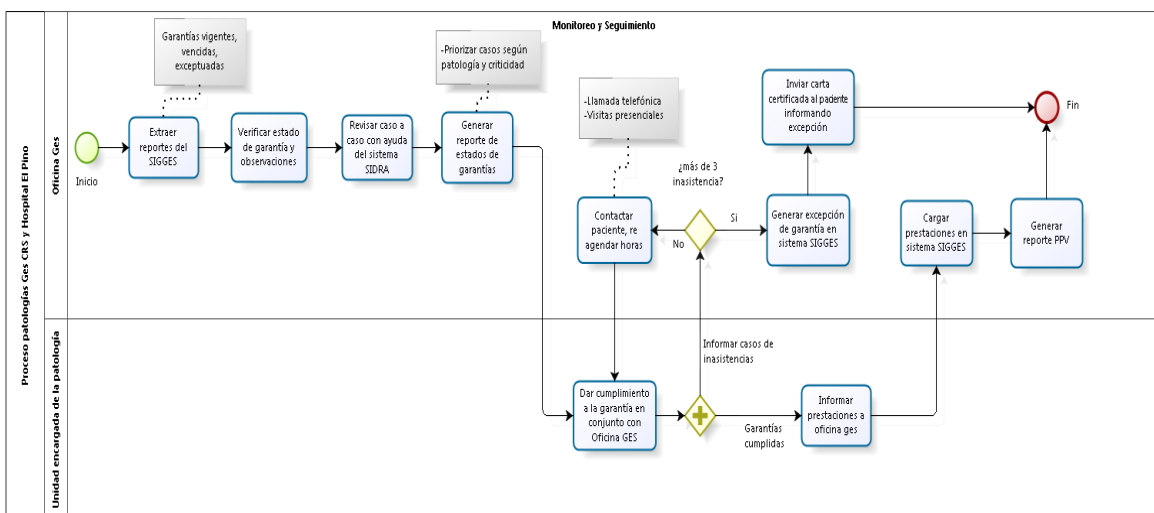
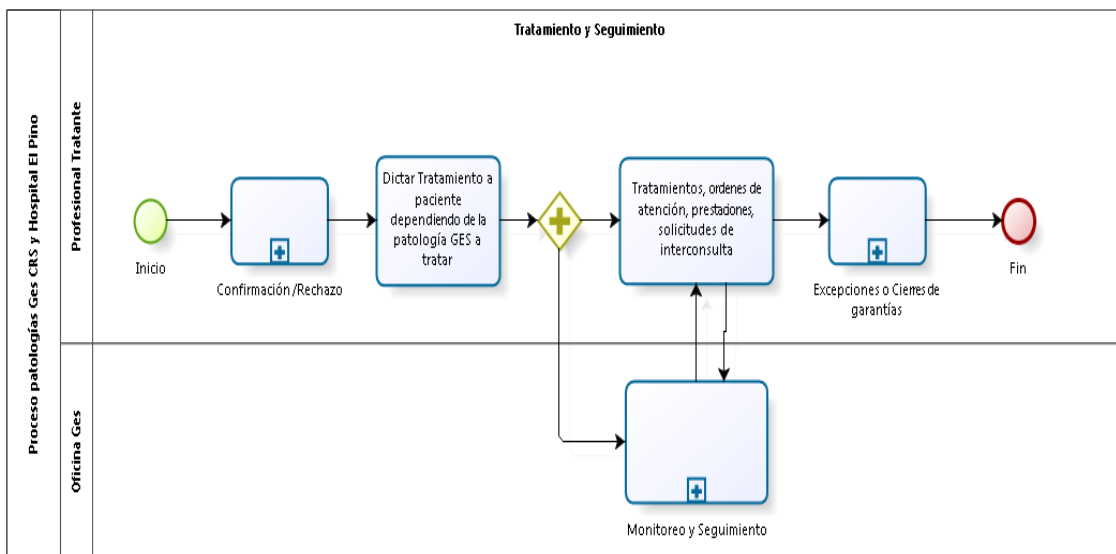
Cada Servicio dispone de una persona responsable en verificar la validez de los datos ingresados en los documentos del paciente (IPD, Constancia, Ficha clínica, SIC, OA, formulario de Excepción). Con su posterior entrega al personal de oficina GES.


Además, es responsable de entregar información de atenciones y/o prestaciones realizadas a pacientes GES.



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

### e. Subproceso Tratamiento y Seguimiento.



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

Los problemas de salud con procedimientos diagnósticos y/o tratamientos que tienen garantías GES, deben cumplirse en los plazos establecidos para lo cual los profesionales de atención deben realizar las gestiones necesarios para cumplir con estas garantías.

Según el problema de salud del paciente, el profesional tratante debe indicar los procedimientos, diagnósticos o terapéuticos necesarios, para lo cual completa las solicitudes de atenciones necesarios (ordenes exámenes, ordenes de tratamientos, solicitud quirúrgica, etc.)

Las diferentes atenciones se deben registrar en el SIGGES con OA. Estos datos son obtenidos desde la ficha clínica por el administrativo de oficina GES desde la ficha clínica del paciente, revisión de prestaciones, revisiones de libros, etc.

El medico es quien define, si el paciente continúa tratándose en la especialidad o vuelve al establecimiento de origen. En el caso en que el paciente vuelva al establecimiento de origen, este mismo profesional registrará en el formulario de SIC o derivación y en la ficha clínica del paciente, el diagnostico, sus fundamentos y las indicaciones impartidas para su tratamiento.


Una vez terminada la etapa de tratamiento, en algunos casos el paciente debe mantenerse en observación por un periodo determinado, según lo que establezca el protocolo clínico.

En esta etapa el paciente recibe prestaciones de diferente índole, especialmente controles y exámenes. En esta etapa del proceso, algunos problemas de salud, pasan de estado de tratamiento al estado de seguimiento.

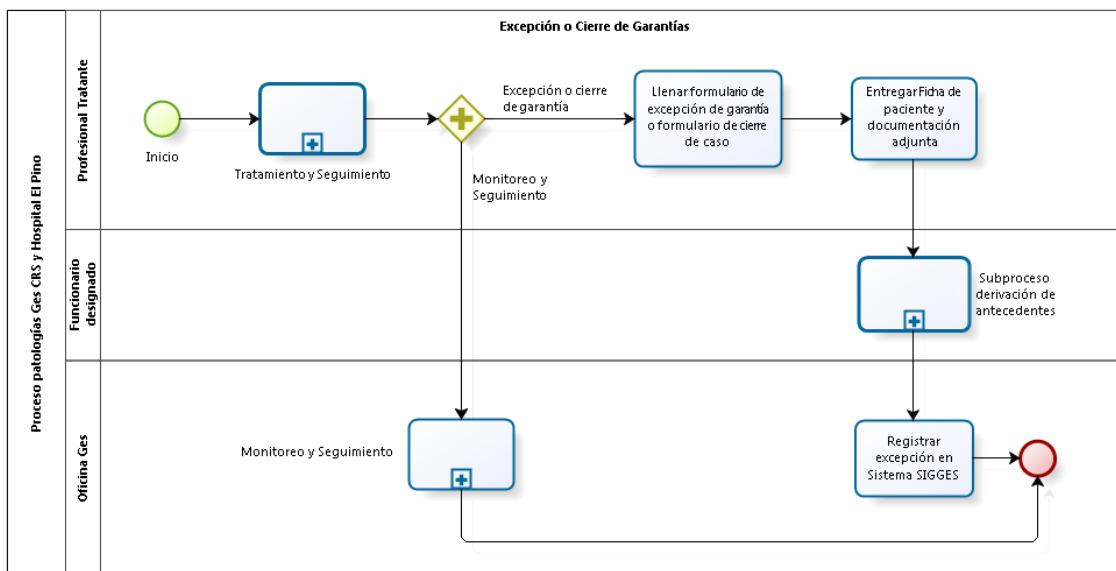
Cuando el seguimiento deba hacerse en otro establecimiento de salud, se emitirá una SIC o derivación, con indicación de seguimiento.

El sistema SIGGES no considera reingresos. Los casos cerrados por cualquier causa, si requieren ser atendidos en un establecimiento de la red u otro, por ese mismo problema de salud, son considerados por el sistema como casos nuevos, debiéndose reiniciar el proceso.



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

## 1.1 Subproceso Excepciones o Cierre de garantías.




Existen ocasiones en que a un determinado paciente no se le realiza un procedimiento o una atención que en el caso de GES tiene asociada una garantía

En estos casos se debe justificar la no realización de ese procedimiento o atención, las causales de excepción:

- Inasistencia
- Rechazo
- Fuerza mayor por estado de salud.

Cuando el paciente o representante informa una determinada situación que le impida asistir para el otorgamiento de la presentación, dicha inasistencia se considerará como justificada, debiendo registrarse tal justificación, así como el nombre de quien la notificó. Los registros lo realizan en la ficha clínica los profesionales ges encargados. Esta inasistencia no se contabiliza como ausencia a una citación efectiva, debiendo practicarse una nueva citación, esta citación debe ser solicitada por el profesional GES o encargado al SOME.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

Para acreditar la citación efectiva, se podrá utilizar cualquiera de los siguientes mecanismos con sus respectivos respaldos: citación presencial, llamada telefónica, visita domiciliaria y/o carta certificada.

En caso de que un contacto no corresponda, para su validación como garantía exceptuada, deberán haberse agotado las gestiones descritas y factibles para llevar a cabo la citación efectiva, debiendo ello constar en los registros que las acrediten, según cada uno de los medios descritos (citaciones, registro de ficha clínica de llamadas telefónicas, visitas domiciliarias vía APS, etc.)

El profesional tratante responsable de la iniciación deberá registrar en la ficha clínica del paciente los antecedentes clínicos que motivan la decisión de postergar el otorgamiento de la prestación o de excluirla, según corresponda.

Luego de exceptuar una garantía, se debe monitorizar y dar cumplimiento con la misma periodicidad contempla en la garantía de que se trate, siendo responsable el profesional ges designado para ello.


El cierre de caso es el término del vínculo del beneficiario con las garantías explícitas del problema de salud cubiertas por FONASA

Un caso cerrado no puede ser abierto nuevamente, en caso de que un problema de salud se vuelva a presentar, se debe ingresar un nuevo caso.

Los casos GES pueden ser cerrados por las siguientes causales:

- Fallecimiento
- Cambio de previsión
- Término de tratamiento garantizado
- No cumple criterios de inclusión
- Cumple los criterios de exclusión
- Inasistencia; cuando el usuario no acude a tres citaciones efectivas
- Contacto no corresponde

Al cerrar un caso, se cierran todas las garantías en el estado que se encuentran en ese momento.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

Los Profesionales de la unidad de GES realizan los cierres de caso en los formularios designados para ello.

Luego de exceptuar una garantía, se debe monitorizar y dar cumplimiento con la misma periodicidad contempla en la garantía de que se trate, siendo responsable el profesional GES designado para ello.

## 8. RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO.

En el Anexo N°3 del presente documento se muestra una tabla que identifica los procesos anteriormente descritos junto con sus cargos y responsabilidades


## 9. SEGUIMIENTO DE GARANTÍAS.

El sistema SIGGES permite a los establecimientos de salud monitorizar el estado de cumplimiento de cada garantía, lo que entrega una herramienta de trabajo en función de los tiempos necesarios para entregar las prestaciones garantizadas en el menor plazo posible y/o de la realización de los rescates de usuarios inasistentes a sus controles de salud.

La unidad GES es responsable de realizar el seguimiento del cumplimiento de las garantías vigentes y retrasadas, pesquisándolas durante el monitoreo constante en la plataforma SIGGES, como también realizar el monitoreo constante de los casos de atenciones abiertas o cerradas a pacientes con sospecha o confirmación de problemas GES, para aquello realiza un monitoreo constante del sistema sidra como también visitas diarias a los distintos servicios del hospital.

Además, la unidad GES es la encargada de la recopilación e ingreso de las distintas prestaciones valoradas:

- Rescatando información de planillas enviadas desde farmacia
- Revisión de las intervenciones quirúrgicas que corresponden a prestaciones ges realizando una revisión al libro de pabellón.
- Rescatando archivo enviado desde el servicio de salud (atenciones mensuales)
- Rescatando archivo enviado desde el servicio de salud mental

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

- Archivo enviado desde unidad de curaciones.
- Fichas clínicas enviadas desde unidad de patología de mamas
- Revisión del libro de pabellón de oftalmología

Y finalmente debe controlar que todas las garantías GES cumplan con la documentación que la ley dispone y requiere.

## **10. OBSERVACIONES:**


Para que los beneficiarios tengan derecho a las garantías establecidas, será necesario que se cumplan los siguientes requisitos o condiciones:

Que se trate de un problema de salud incluido en el artículo 3° del decreto GES 85 de septiembre de 2019.

Que el beneficiario sea de aquellos a quienes dicho artículo 3° haya considerado para el acceso a las prestaciones de la patología que se trate y, si corresponde, cumpla con los criterios de inclusión de la NTMA

Que se sospeche o confirme el diagnóstico de uno o más de los problemas de salud, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo N° 6 del decreto GES 85 de septiembre de 2019, por el profesional que corresponda en la Red de Prestadores. En caso que la confirmación diagnóstica de un beneficiario del Libro II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud se produzca fuera de la señalada red, los beneficiarios podrán ingresar a ella para hacer efectivas las garantías que les corresponda, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 y siguientes del Decreto Supremo N° 136 de 2005, del Ministerio de Salud, que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las garantías explícitas en salud.

Que las prestaciones se otorguen en la red de prestadores, salvo lo dispuesto en el inciso segundo del artículo N°11 del decreto GES 85 de 2019, y que se trate de las prestaciones incluidas en el mencionado artículo 3°, y que hayan sido debidamente prescritas por el profesional que corresponda. Tratándose de la sospecha y siempre que el problema de salud incluya una prestación asociada a esa etapa, el beneficiario tendrá derecho a la(s) garantía(s) correspondientes tanto si se confirma la sospecha como si se descarta.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

## 11. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Decreto GES 85 de 2019
- Ley N° 19.966
- Ley N° 18.933

## 12. DISTRIBUCIÓN


- Servicios Hospital y CRS el Pino
- Dirección CRS
- Profesionales Unidad GES.

## 13. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO.

| Revisión N° | Fecha      | Descripción de la Modificación | Publicado en |
|-------------|------------|--------------------------------|--------------|
| 00          | 19/03/2021 | Edición                        |              |
| 01          | 22/10/2021 | Actualización                  |              |


## 14. ANEXOS

- Anexo 1: Listado de patologías Ges
- Anexo 2: Organigrama Hospital del Pino
- Anexo 3: Responsable de Ejecución CRS y Hospital el Pino
- Anexo 4: Listado de Derechos garantizados
- Anexo 5: Modificaciones en el uso de IPD en Servicios de Urgencia

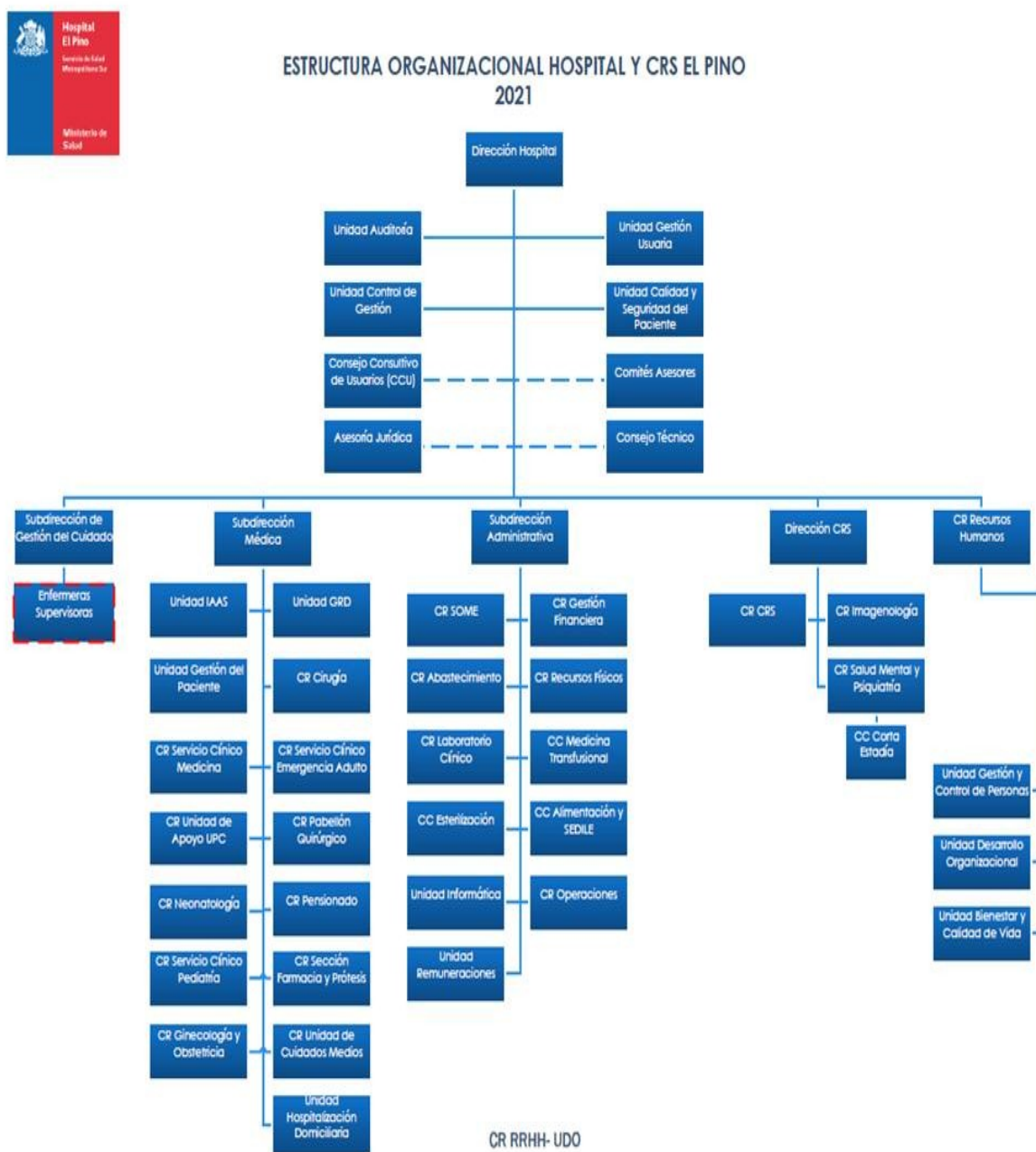
|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |


**a. Anexo 1:**  
**Listado**  
de patologías GES

|  |  |  |
|--|--|--|
| 01. Enfermedad renal crónica etapa 4 y 5   | 29. Vicios de refracción en personas de 65 años y más  | 58. Displasia broncopulmonar del prematuro   |
| 02. Cardiopatías congénitas operables en menores de 15 años  | 30. Estrabismo en personas menores de 9 años   | 59. Hipoacusia neurosensorial bilateral del prematuro  |
| 03. Cáncer cérvico-uterino   | 31. Retinopatía diabética  | 60. Epilepsia no refractaria en personas de 15 años y más  |
| 04. Alivio del dolor y cuidados paliativos por cáncer avanzado   | 32. Desprendimiento de retina regmatógeno no traumático  | 61. Asma bronquial en personas de 15 años y más  |
| 05. Infarto agudo del miocardio  | 33. Hemofilia  | 62. Enfermedad de parkinson  |
| 06. Diabetes Mellitus tipo I   | 34. Depresión en personas de 15 años y más   | 63. Artritis idiopática juvenil  |
| 07. Diabetes Mellitus tipo II  | 35. Tratamiento de la hiperplasia benigna de la próstata en personas sintomáticas                                  | 64. Prevención secundaria enfermedad renal crónica terminal  |
| 08. Cáncer de mama en personas de 15 años y más  | 36. Órtesis (o ayudas técnicas) para personas de 65 años y más   | 65. Displasia luxante de caderas   |
| 09. Dismatías espinales  | 37. Accidente cerebrovascular isquémico en personas de 15 años y más   | 66. Salud oral integral de la embarazada   |
| 10. Tratamiento quirúrgico de escoliosis en personas menores de 25 años  | 38. Enfermedad pulmonar obstructiva crónica de tratamiento ambulatorio   | 67. Esclerosis múltiple remitente recurrente   |
| 11. Tratamiento quirúrgico de cataratas  | 39. Asma bronquial moderada y grave en menores de 15 años  | 68. Hepatitis crónica por virus hepatitis B  |
| 12. Endoprótesis total de cadera en personas de 65 años y más con artrosis de cadera con limitación funcional severa | 40. Síndrome de dificultad respiratoria en el recién nacido  | 69. Hepatitis C  |
| 13. Fisura Labiopalatina   | 41. Tratamiento médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada            | 70. Cáncer colorectal en personas de 15 años y más   |
| 14. Cáncer en personas menores de 15 años  | 42. Hemorragia subaracnoidea secundaria a ruptura de aneurismas cerebrales   | 71. Cáncer de ovario epitelial   |
| 15. Esquizofrenia  | 43. Tumores primarios del sistema nervioso central en personas de 15 años y más                                    | 72. Cáncer vesical en personas de 15 años y más  |
| 16. Cáncer de testículo en personas de 15 años y más   | 44. Tratamiento quirúrgico de hernia del núcleo pulposo lumbar   | 73. Osteosarcoma en personas de 15 años y más  |
| 17. Unifomas en personas de 15 años y más  | 45. Leucemia en personas de 15 años y más  | 74. Tratamiento quirúrgico de lesiones crónicas de la válvula aórtica en personas de 15 años y más               |
| 18. Síndrome de la inmunodeficiencia adquirida VIH/SIDA  | 46. Urgencia odontológica ambulatoria  | 75. Trastorno bipolar en personas de 15 años y más   |
| 19. Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años                           | 47. Salud oral integral del adulto de 60 años  | 76. Hipotiroidismo en personas de 15 años y más  |
| 20. Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más                            | 48. Politraumatizado grave   | 77. Tratamiento de hipoacusia moderada en menores de 2 años  |
| 21. Hipertensión arterial primaria o esencial en personas de 15 años y más   | 49. Traumatismo craneoencefálico moderado o grave  | 78. Lupus eritematoso sistémico  |
| 22. Epilepsia no refractaria en personas desde 1 año y menores de 15 años  | 50. Trauma ocular grave  | 79. Tratamiento quirúrgico de lesiones crónicas de las válvulas mitral y tricúspide en personas de 15 años y más |
| 23. Salud oral integral para niños y niñas de 6 años   | 51. Fibrosis quística  | 80. Tratamiento de erradicación del helicobacter pylori  |
| 24. Prevención de parto prematuro  | 52. Artritis reumatoidea   | 81. Cáncer de pulmón en personas de 15 años y más  |
| 25. Trastornos de generación del impulso y conducción en personas de 15 años y más, que requieren marcapaso          | 53. Consumo perjudicial o dependencia de riesgo bajo a moderado de alcohol y drogas en personas menores de 20 años | 82. Cáncer de Tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más                                       |
| 26. Colectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años   | 54. Analgesia del parto  | 83. Cáncer Renal en personas de 15 años y más  |
| 27. Cáncer gástrico  | 55. Gran quemado   | 84. Mieloma múltiple en personas de 15 años y más  |
| 28. Cáncer de próstata en personas de 15 años y más  | 56. Hipoacusia bilateral en personas de 65 años y más que requieren uso de audífono                                | 85. Enfermedad de Alzheimer y otras demencias  |
|  | 57. Retinopatía del prematuro  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

## b. Anexo 2: Organigrama Hospital del Pino




|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |


### c. Anexo 3: Responsable de Ejecución CRS y Hospital el Pino

| Responsable de la ejecución del GES CRS y Hospital el Pino |  |  |
|--|--|--|
| Subproceso   | Cargo  | Responsabilidad  |
| Atención/Sospecha  | Profesional Tratante<br>(Médico, Matrona,<br>Odontólogo) | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Examinará los antecedentes registrados en la Solicitud de Interconsulta o Derivación por el profesional que la envió.</li> <li>-Efectuará el examen clínico correspondiente.</li> <li>-Formulará una Hipótesis Diagnóstica</li> <li>-Decidirá camino a seguir.</li> <li>-Extenderá las Órdenes de Atención que sean necesarias.</li> <li>-Evaluará la necesidad del concurso de otro especialista, cuando el caso no pueda resolverse en ese nivel</li> <li>-Verificar que el paciente cumpla con los requisitos de inclusión definidos para cada problema Decreto Vigente Ley 19.966 y guías clínicas patologías Ges (<a href="http://www.smschile.cl/new/publicaciones-guías-clínicas/">http://www.smschile.cl/new/publicaciones-guías-clínicas/</a>)</li> <li>-Verificar si el paciente es beneficiario de FONASA o ISAPRE</li> <li>-Informa sobre el Problema de salud. En caso de ser beneficiario de ISAPRE, el profesional tratante debe firmar y solicitar firma de paciente en constancia ges, posteriormente entregar una copia al paciente para que este gestione antes su ISAPRE.</li> <li>-En caso de ser paciente FONASA pero que el problema de salud no corresponda a una patología ges o bien no cumpla con los criterios solicitados anteriormente mencionados se procede a realizar un procedimiento no GES</li> <li>-Saber discriminar cuales de las patologías Ges pueden ser confirmadas por el establecimiento Hospital y CRS el Pino</li> <li>-Entrega documentación de paciente a funcionario designado para acumular, ordenar y verificar antecedentes de paciente por sospecha ges, para posteriormente ser entregados a Oficina Ges</li> </ul> |




|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

|                      |  |   |
|----------------------|--|---|
| Atención/Sospecha    | Funcionario Designado (Enfermeras, Técnico y Administrativo) | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir información entregada por profesional Tratante</li> <li>-Verificar que la información de los documentos este completa y sea correcta, en caso de no estarlo solicitar corrección al profesional Tratante</li> <li>- Entregar Oportunamente de forma física o digital información a Oficina GES (IPD, constancia GES, exámenes, etc.)</li> </ul>   |
| Atención/Sospecha    | Administrativo GES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear IPD de interconsulta para otro establecimiento</li> <li>-Cargar Prestaciones realizadas</li> <li>-Generar caso GES en SIGGES</li> </ul>   |
| Confirmación/Rechazo | Profesional Tratante (Médico, Matrona, Odontólogo)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informar al paciente entregándole copia del Formulario de Constancia correspondiente, previamente firmada por él.</li> <li>-Deberá extender el Formulario de Informe Proceso Diagnóstico (IPD), en el plazo que establece la ley, después de obtener los resultados de los exámenes necesarios de modo de contar con los elementos de juicio necesarios</li> <li>-En ese documento el especialista registrará Diagnóstico, fundamentos de éste, e indicaciones de tratamiento que deba continuarse.</li> <li>-Extenderá las Órdenes de Atención que sean necesarias, para solicitar los exámenes, procedimientos y otros tratamientos que deban efectuarse al paciente, ya sea en el mismo establecimiento o en otro establecimiento. Asimismo, deberá extender una Orden de Atención en el caso que se indique una hospitalización. Estas órdenes se anotarán en los formularios que para estos efectos haya establecido el establecimiento.</li> <li>-Evaluará la necesidad del concurso de otro especialista, cuando el caso no pueda resolverse en ese nivel. En ese caso emitirá una nueva Solicitud de Interconsulta o Derivación</li> <li>-Entrega documentación de paciente a funcionario designado para acumular, ordenar y verificar antecedentes de paciente por sospecha ges, para posteriormente ser entregados a Oficina Ges</li> </ul> |
| Confirmación/Rechazo | Funcionario Designado (Enfermeras, Técnico y Administrativo) | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir información entregada por profesional Tratante</li> <li>-Verificar que la información de los documentos este completa y sea correcta, en caso de no estarlo solicitar corrección al profesional Tratante</li> <li>- Entregar Oportunamente de forma física o digital información a Oficina GES (IPD, constancia GES, exámenes, etc. toda documentación necesaria para la creación del caso en sistema SIGGES por la Oficina Ges)</li> </ul>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| Confirmación/Rechazo      | Administrativo GES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cargar IPD de Rechazo de caso GES</li> <li>-Cargar constancia Ges en SIGGES</li> <li>-Cargar IPD en sistema SIGGES</li> <li>-Cargar Prestaciones realizadas</li> <li>-Generar caso GES en SIGGES (posterior seguimiento)</li> </ul>   |
| Tratamiento y Seguimiento | Profesional Tratante (Médico, Matrona, Odontólogo)           | <p>I.-En esta etapa el paciente recibe prestaciones de diferente índole, especialmente controles, inclusive exámenes.</p> <p>-En los casos en que el especialista considere necesario que se practique algún examen de apoyo al diagnóstico o algún procedimiento o tratamiento al paciente, deberá emitir una Orden de Atención, donde registrará las prestaciones respectivas.</p> <p>-Una vez terminada la etapa de tratamiento, en algunos casos el paciente debe mantenerse en observación por un período determinado, según lo establezca el protocolo clínico.</p> <p>Para pasar un Caso a Seguimiento el profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Deberá emitir una Solicitud de Interconsulta o Derivación, con la indicación A SEGUIMIENTO, cuando éste deba hacerse en otro establecimiento.</li> <li>-Si el seguimiento deberá efectuarse en el mismo establecimiento, deberá emitir una Orden de Atención Especial (que no implica prestaciones asociadas), que establezca explícitamente el cambio A SEGUIMIENTO.</li> <li>-Según el problema de salud del paciente, el profesional tratante debe indicar los procedimientos, diagnósticos o terapéuticos necesarios, para lo cual completa las solicitudes de atenciones necesarios (órdenes exámenes, órdenes de tratamientos, solicitud quirúrgica, etc.)</li> </ul> |
| Tratamiento y Seguimiento | Funcionario Designado (Enfermeras, Técnico y Administrativo) | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir información entregada por profesional Tratante</li> <li>-Verificar que la información de los documentos este completa y sea correcta, en caso de no estarlo solicitar corrección al profesional Tratante</li> <li>- Entregar Oportunamente de forma física o digital información a Oficina GES (IPD, constancia GES, exámenes, etc.)</li> </ul>   |
| Tratamiento y Seguimiento | Administrativo GES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Registrar todas las atenciones o prestaciones en el sistema SIGGES con OA</li> <li>-Crear IPD de interconsulta en SIGGES (especialista, otro establecimiento)</li> </ul>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGÉ</b>                     |  |  |

|                                    |  |  |
|------------------------------------|--|--|
|                                    |  | -Cargar Atenciones y Prestaciones realizadas En SIGGES   |
| Excepciones o Cierres de garantías | Profesional Tratante (Médico, Matrona, Odontólogo)           | -Registrar en ficha clínica o en formulario establecido que el paciente no puede recibir una prestación o que pospondrá la prestación<br>-Extender el Formulario de Cierre de Caso, cuando se produzcan los eventos que así lo requieran<br>-Entrega documentación de paciente a funcionario designado para acumular, ordenar y verificar antecedentes de paciente por sospechas, para posteriormente ser entregados a Oficina Ges |
| Excepciones o Cierres de garantías | Funcionario Designado (Enfermeras, Técnico y Administrativo) | -Recibir información entregada por profesional Tratante<br>-Verificar que la información de los documentos este completa y sea correcta, en caso de no estarlo solicitar corrección al profesional Tratante<br>- Entregar Oportunamente de forma física o digital información a Oficina GES (IPD, constancia GES, exámenes, etc.)  |
| Excepciones o Cierres de garantías | Administrativo GES   | -Registrar formularios de Excepción o de cierre de caso en SIGGES<br>-Realizar reagendamiento de hora del paciente<br>-Confeccionar carta de notificación de excepción o cierre de caso de garantía cuando lo requiera<br>-Realizar seguimiento de los casos<br>-Notificar telefónicamente al paciente   |


#### 14.1 ANEXO 4 Garantías Explícitas en Salud

Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las ISAPRES. Las **Garantías** exigibles son:

Acceso: Derecho por Ley de la prestación de **Salud**.

Oportunidad: Tiempos máximos de espera para el otorgamiento de las prestaciones.

#### 14.1 ANEXO 5 MODIFICACION USO IPD SERVICIOS DE URGENCIA

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

**CIRCULAR 39I****CIRCULAR IF/39I INSTRUYE SOBRE AMPLIACIÓN DEL USO DEL DAU O DOCUMENTO ALTERNATIVO, EN REEMPLAZO DEL FORMULARIO GES, PARA OTRAS PATOLOGÍAS GARANTIZADAS**

**MINISTERIO DE SALUD; SUPERINTENDENCIA DE SALUD; INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

Promulgación: 08-SEP-2021 Publicación: 16-SEP-2021

Versión: Única - 16-SEP-2021

Url: <https://www.bcn.cl/navegar?i=1165336&f=2021-09-16>

Url Corta: <http://bcn.cl/2rjtl>

INSTRUYE SOBRE AMPLIACIÓN DEL USO DEL DAU O DOCUMENTO ALTERNATIVO, EN REEMPLAZO DEL FORMULARIO GES, PARA OTRAS PATOLOGÍAS GARANTIZADAS

Núm. IF/39I.- Santiago, 8 de septiembre de 2021.

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, especialmente las contenidas en los artículos 110 N° 2 y 115 N° 1, ambos del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, y lo dispuesto en el artículo 29 de la ley N° 19.966, se imparten las siguientes instrucciones:

**I. Introducción**

En atención a las facultades regulatorias que otorgan a la Superintendencia de Salud la ley N° 19.966, el decreto supremo N° 22, de 2019, de los Ministerios de Salud y de Hacienda, que aprueba las Garantías Explícitas en Salud, y el decreto N° 136, de 2005, de los mismos ministerios, que aprueba un reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES, este Organismo debe, ante el evento de que algún problema de salud garantizado quede sin ser notificado por el prestador al paciente o a su representante, propiciar una gestión más expedita, aumentando el número de problemas de salud que puedan notificarse mediante el uso del Dato de Atención de Urgencia (DAU) o del documento que lo reemplace en los servicios de urgencia público y privado y cuya atención sea realizada en forma simultánea al diagnóstico. De tal modo, la excepción de notificación, señalada en la normativa vigente, que estaba únicamente constreñida a 2 problemas de salud, se amplía a un total de 13, con el fin de impedir que, por la exigencia de extender debidamente el Formulario de Constancia GES, sin que estén las condiciones dadas para ello, se prescinda de un trámite fundamental cuya omisión afecte el ejercicio de los derechos del paciente.

**II. Objetivo**

Facilitar la notificación GES y el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad de aquellos problemas de salud que requieran atención en los servicios de urgencia público y privado, ampliando el uso del DAU o documento alternativo, en reemplazo del Formulario GES, para otras patologías garantizadas.


**III. Modifica la circular IF/N° 77, del 25 de julio de 2008, que Contiene el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios.**

Modifícase el capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud, GES", Título IV "Normas Especiales para los Prestadores", como sigue:

I. Reemplázase el contenido del primer párrafo del punto I.4, por el siguiente texto:

"Se autoriza a los prestadores de salud públicos y privados, que otorgan atenciones de urgencia, el reemplazo de la obligación de emplear el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES en la notificación de patologías GES por el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)", utilizado por los servicios públicos, y por el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, para efectuar la notificación de los problemas de salud garantizados que a continuación se indican, según la numeración establecida en el decreto GES vigente:

- N° 5 Infarto Agudo del Miocardio.
- N° 6 Diabetes Mellitus Tipo I.
- N° 19 Infección Respiratoria Aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años.
- N° 20 Neumonía Adquirida en la Comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más.
- N° 25 Trastornos de generación del impulso y conducción en personas de 15 años y más, que requieren marcapaso.
- N° 26 Colectectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años.
- N° 37 Ataque Cerebrovascular isquémico en personas de 15 años y más.
- N° 42 Hemorragia Subaracnoidea secundaria a ruptura de aneurismas cerebrales.
- N° 46 Urgencia odontológica ambulatoria.
- N° 48 Politraumatizado Grave.
- N° 49 Traumatismo cráneo Encefálico moderado o grave.
- N° 50 Trauma Ocular Grave.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b><br><b>DIRECCIÓN CRS</b><br><b>AUGE</b> | <b>Característica: N/A</b>                         |
|   |  | <b>Código: CRS-AUGE</b>                            |
|   |  | <b>Fecha de Aprobación: 22 de octubre del 2021</b> |
|   |  | <b>Fecha de Vigencia: 22 de octubre del 2025</b>   |
|   |  | <b>Versión :01</b>                                 |
| <b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCESOS DE LA OFICINA AUGE</b>                     |  |  |

- Nº 55 Gran Quemado.

La autorización otorgada es única y exclusivamente para la notificación de pacientes que requieran atención de urgencia y no exime a los prestadores de la obligación que se establece en el Título VII, del Capítulo VII, de este Compendio, relativa a informar a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y al Fondo Nacional de Salud, dentro de las veinticuatro horas siguientes, las personas que reciban en sus establecimientos en una situación de salud que implique urgencia vital o secuela funcional grave y que tienen derecho a las prestaciones incluidas en el Sistema de Protección Financiera de que trata la ley Nº 20.850.

Si la condición de salud del paciente impide su identificación y consecuente notificación, deberá dejarse registro en su ficha clínica de dicha circunstancia."

2. Agregase a continuación del punto final del actual segundo párrafo del I.4, el siguiente texto:

"En consecuencia, la información registrada en el Dato de Atención de Urgencia (DAU) o documento alternativo siempre deberá contener, para los fines de notificación GES, lo siguiente:

- . **Diagnóstico AUGE o GES.**
- . **Nombre y RUN persona que notifica.**
- . **Nombre y RUN persona notificada.**
- . **Firma de la persona notificada (paciente o su representante)".**

IV. Vigencia

La presente circular entrará en vigencia a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. -  
Manuel Rivera Sepúlveda, Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.