
	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		


MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Dr. Edgardo Villavicencio Dr. Ángel González EU. Diego Ruiz EU. Félix Salazar EU. Soledad Rojas EU. Marcela González EU. Veronica Drago Alicia Hurtado TENS. Estrella Piña TENS Karen Cerda	Dr. Mauricio Muñoz M. Subdirector Médico Hospital y CRS El Pino	Sr. Patricio Vera M. Director Hospital y CRS El Pino
Unidad de Gestión de Pacientes Hospital y CRS El Pino	Eu. Marcela Escudero D. Subdirectora Gestión del Cuidado Hospital y CRS El Pino	
	EU Stephanie Poblete Unidad de Calidad Hospital y CRS El Pino	
Fecha: 01 de abril del 2021	Fecha: 05 de abril del 2021	Fecha: 13 de abril del 2021

CONTENIDO

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	4
Definiciones.....	4
Estructura.....	5
Funciones.....	5
Jefe Unidad.....	5
Médico Gestor.....	7
Gestor De Camas.....	9
Gestor Diurno.....	10
Administrativo.....	11
Gestor de Procesos.....	13
Gestor de Ambulancias.....	14
Distribución.....	14
Flujograma.....	14
Control de Cambio.....	15
Anexos.....	15

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

1.- INTRODUCCIÓN

La unidad de Gestión de pacientes inicia sus funciones como mejora de la unidad de Gestión de Camas existente en el hospital, como implementación de proyecto presentado en diplomado de jefes de servicio, a principio del año 2017. Esto con miras a un cambio de la estrategia de gestión, cambiando el foco en la ocupación de la cama por una estrategia más integral que gestiona al paciente durante toda su estancia hospitalaria.

Desde entonces, la unidad de gestión de pacientes (UGP), inició un levantamiento de necesidades, identificando nodos críticos y un plan de mejora continua, implementando sucesivas estrategias, unas frustras, otras acertadas, que fueron centralizando actividades críticas en la UGP, agilizando los procesos. Este proceso expansivo constante ha generado en un crecimiento en el número de funcionarios de la unidad, consolidando y ampliando funciones de manera constante y recurrente.


Por otra parte, la UGP cumple un rol muy relevante como ente integrador en la institución, formalizando y asentando un modelo de gestión moderno y más funcional que el modelo de gestión en silos, común en instituciones públicas, intentando afianzar un organigrama funcional, centrado en liderazgos horizontales.

La integración del hospital en la red, generando lazos de comunicación bidireccional con su hospital base, como con los centros de derivación primaria, se alinean con lo propuesto a nivel central como objetivo de modelo de trabajo en RISS.

2.- OBJETIVO

Ordenar el funcionamiento y normalizar las responsabilidades de los funcionarios que desempeñan funciones en la unidad de gestión de pacientes del Hospital el Pino.

3.- ALCANCE

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

Todo funcionario que desempeñe y/o realice funciones en la UGP, bajo cualquier modo contractual y/o duración de éste.

4.- DEFINICIONES

Unidad de Gestión de Pacientes (UGP):


Unidad encargada de gestionar los distintos requerimientos que presenta un paciente/usuario durante toda su estadía hospitalaria con la misión de optimizar los tiempos de respuesta de los distintos procesos y actores involucrados, de esta forma, logrando un impacto en los días de estadía hospitalaria con la consiguiente mejoría en la satisfacción usuaria y eficiente uso de los recursos.

Somos una Unidad estratégica y de apoyo dentro del establecimiento hospitalario con el objetivo de optimizar el recurso cama y el traslado de los pacientes de acuerdo a la atención que estos requieran. Ante el escenario actual de la alta demanda de necesidad de cama es que los gestores de cama tienen la misión de cumplir con el rol integrador y facilitador colaborando con la atención progresiva, siendo claves en la atención y coordinación asistencial en Redes.

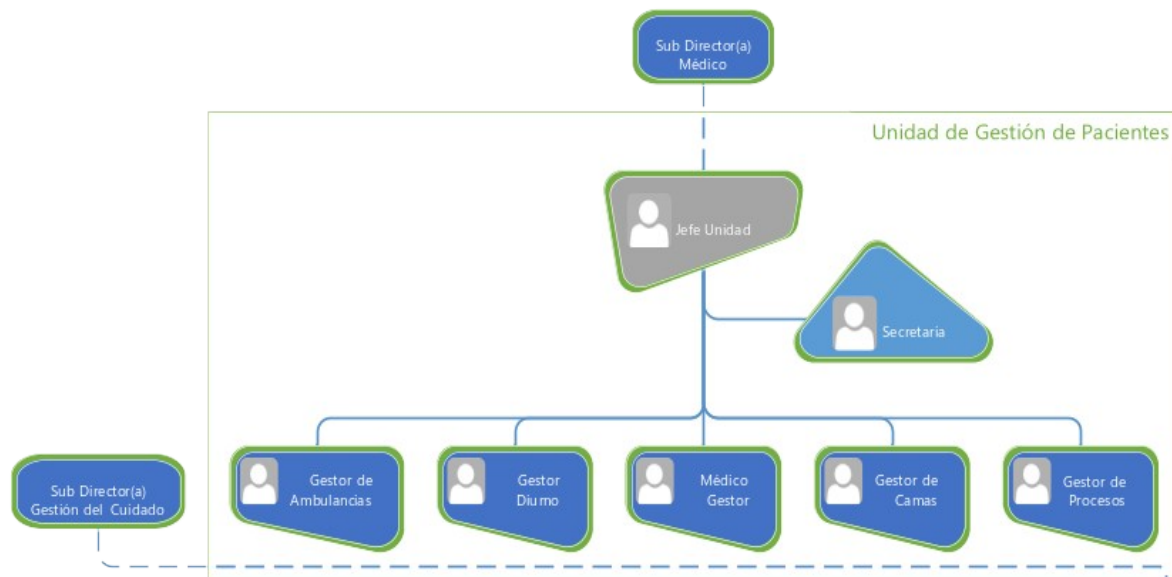
SDM: Sub Dirección Médica

UGCC: Unidad Gestión Centralizada de Camas dependiente del MINSAL.

LU: Ley de Urgencia

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

5.- ESTRUCTURA:



La UGP depende directamente de la Subdirección Médica y tiene una relación funcional con la Subdirección de Gestión del Cuidado, quien, en casos necesario asume funciones jerárquicas de supervisión del personal no médico de la Unidad.


6.- FUNCIONES

A continuación, se describen los objetivos del cargo y sus funciones principales.

1.1 JEFE UNIDAD


Objetivo del Cargo:

Supervisar y dirigir las actividades del equipo de Gestión de Pacientes, para asesorar y apoyar a la SDM en lo que se refiera a la gestión de pacientes hospitalizados, desde su ingreso hasta el alta, incluyendo todos los procesos secundarios requeridos para la atención del paciente, planificando, coordinando y gestionando los recursos (camas, exámenes complementarios, especialistas, etc.) en forma centralizada, con criterio clínico y económico asegurando la calidad en la atención maximizando el uso de los recursos.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

Funciones principales:

- Participar en la elaboración de estrategias de mejoras de procesos asistenciales, relacionadas con la atención de pacientes dentro del hospital como lo relacionado con la red asistencial.
- Integrar equipos de trabajo con los jefes clínicos para resolver tareas de coordinación con los servicios, como criterios de ingresos, flujos de movimientos de pacientes y todo lo que tenga que ver con mejoras de los procesos.
- Participar en la elaboración de protocolos relacionados con los procesos de atención clínica de los pacientes hospitalizados.
- Analizar datos, efectuar diagnósticos, identificar y priorizar nodos críticos, y proponer modificaciones de procesos clínicos y/o administrativos.
- Trabajar colaborativamente con los jefes clínicos y de unidades de apoyo para optimizar los procesos.
- Trabajar colaborativamente con los jefes dependientes de las Sub Direcciones Gestión del Cuidado y/o administrativa para mejorar los procesos clínicos administrativos.
- Gestionar junto a los jefes de servicio clínico la agilidad del proceso de gestión de camas a diario.
- Supervisar las gestiones realizadas por el equipo y velar por el cumplimiento de las normas y protocolos establecidos.
- Velar por el cumplimiento de los protocolos relacionados al proceso de atención clínica en relación a la gestión de pacientes.
- Supervisar el proceso de rescate de pacientes LU u otras modalidades de derivación.
- Supervisar el proceso de derivación de pacientes a otros centros de nuestra Red de derivación u otro establecimiento.
- Supervisar y validar la revisión de cuentas relacionadas a servicios clínicos.
- Efectuar análisis de datos GRD y monitorear los resultados.
- Mantener una comunicación permanente con el referente de Gestión de Pacientes del SSMS, los pares de otros establecimientos de nuestra red de derivación y los referentes de la Red de Atención Primaria.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		


- Proveer información estratégica a la Dirección del Hospital para la toma de decisiones del establecimiento.
- Ser el referente del establecimiento con el Servicio de Salud y la UGCC dependiente del Ministerio de Salud en lo que a camas se refiere.
- Velar por la mejora continua de los procesos de su área, estimulando nuevas iniciativas, creatividad e innovación para la optimización de estos y la mejora en la atención de nuestros usuarios y sus familias.
- Administrar y gestionar al equipo de personas a su cargo, coordinando procesos de inducción de personal nuevo y capacitación permanente del personal a su cargo; además de realizar la evaluación de desempeño según el cronograma establecido.
- Cumplir con otras tareas relacionadas con el cargo encomendado por su Jefe Directo o el equipo directivo del Hospital.

1.2 MÉDICO GESTOR

Objetivo del Cargo: Apoyo clínico en funciones de gestión de pacientes.

Funciones principales:

- Conocer estado oferta y demanda de camas del hospital.
- Participar en entrega de turno y reunión de camas.
- **Situación hospital:**
 - Realizar revisión diaria de informe camas.
 - Participar en la entrega de turno.
 - Conocer novedades del turno.
 - Conocer razones de no uso de camas.
- **Reunión de camas:**
 - Participar en reunión de camas.
 - Moderar reunión de camas si se requiere.
- **Alta y asignación de camas:**

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

- Supervisar asignación de camas.
- Colaborar con el gestor de camas en la toma de decisiones.
- Supervisar proceso de alta y ocupación de camas.
- Buscar activamente fallas de proceso y/u oportunidades de mejora.
- Proponer planes de mejora.

● **Derivación UGCC:**

- Supervisar proceso de derivación vía UGCC.
- Supervisar proceso de traslado a extrasistema.
- Apoyar en presentación de casos si se requiere.

● **Proceso de hospitalización:**

- Monitorear el Proceso.
- Pre clasificar Pacientes Según GRD.
- Monitorear Estancia de Pacientes según Norma GRD.
- Supervisar gestión de exámenes complementarios pendientes.
- Gestionar proceso de pacientes fuera de norma según estancia GRD.


● **Ley de urgencia:**

- Conocer lista de pacientes LU pendientes.
- Revisar Informes de pacientes y destinar.
- Presentar pacientes LU a Jefe de Servicio.
- Supervisar seguimiento a pacientes pendientes.
- Gestión de casos de pacientes LU.
- Elaborar informe mensual LU.
- Elaborar resumen anual LU.

● **Derivaciones:**

- Monitorear derivaciones a otros centros.
- Supervisar el proceso de gestión de informes.
- Supervisar proceso de derivación y traslado.

● **Certificación de prestaciones:**

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		


- Monitorear listado de cuentas rebase LU.
- Revisar y certificar cuentas rebase LU.
- Revisar y certificar cuentas relacionadas a servicios clínicos.

1.3 GESTOR DE CAMAS

Objetivo del Cargo: Apoyo clínico y administrativo en funciones de gestión de pacientes del hospital.


Funciones principales:

- Conocer estado oferta y demanda de camas del hospital.
- Participar en entrega de turno y reunión de camas.
- **Revisar pacientes hospitalizados en el servicio de urgencia.**
- **Verificar requerimientos de traslados a extrasistema.**
- **Revisar camas disponibles** en los servicios clínicos.
- **Ingresar altas** y movimientos de pacientes durante el día **en Trackbed o similar.**
- **Gestionar asignación de camas:**
 - Presentar candidatos a residentes/jefes de servicio con cupos.
 - Coordinar y colaborar con la asignación de camas realizada por residente/jefe de servicio.
 - Registrar asignación de camas en RCE del paciente y avisar a enfermería derivadora y receptora del paciente.
 - Registrar asignaciones y traslados en Track Bed o similar.
 - Verificar criterios de traslado según normativa y/o protocolos vigentes.
- **Bioluminiscencias (horario inhábil):**
 - Realizar mediciones en horario inhábil según protocolo vigente.
 - Registrar Bioluminiscencias en APP Bio de celular de gestión o similar.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

- **Reportes UGP:**
 - Actualizar Hoja de Urgencias (1 hora 30 min aprox)
 - Llenar Reporte de UGP.
 - Reportar situación del hospital a las 08:00 hrs. - 14:00 hrs. - 21:00 hrs. (modificables según indicación de jefatura).
 - Ambos documentos enviar a Grupo WSP comité de contingencia u otro según sea dispuesto por jefatura.
- **Asignación de ingresos SAR:**
 - Revisar plataforma SAR y asignar cupo coordinadamente con gestor de procesos, enviar información y programar traslados a HEP.
 - En caso de pacientes con ACV en ventana / graves asignar de inmediato sin requerir confirmación de cupo por gestor de proceso UEH e informar asignación del paciente y tiempo estimado de llegada.
 - En caso de pacientes SAR con prestaciones de especialidad no disponibles en HEP, sugerir y asesorar derivación a otro centro (politrauma, TEC, disecciones, etc.).
- **Visita a servicios clínicos** según sea necesario.
- **Revisar y responder correos** de manera oportuna.
- Apoyar a servicios de baja complejidad con temas clínico-administrativos en emergencias de pacientes.
- Gestionar ambulancias en horario inhábil.
- Gestionar todos los traslados de pacientes fuera del hospital en horario inhábil.
- Coordinar y dar continuidad a las gestiones realizadas por gestor diurno si se requieren en horario inhábil.
- Asumir todas las funciones necesarias de la unidad en horario inhábil y que no puedan ser postergadas.

1.4 GESTOR DIURNO


	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

Objetivo del Cargo: Gestión de casos de pacientes al extra hospital apoyando las labores del gestor de camas.

Funciones principales:

- Conocer estado oferta y demanda de camas del hospital.
- Participar en entrega de turno y reunión de camas.
- **Gestión administrativa:**
 - Gestionar traslados: diferidos/urgencias.
 - Gestionar Rescates: GRD/LU/PUBLICOS.
- **Gestión de procesos:**
 - Gestionar Interconsultas Externas: diferidas/ Urgencias.
 - Gestionar Exámenes: red/compra externa/urgencias.
- **Gestión de casos:**
 - Coordinar evaluaciones por especialidades HEP/HBLT/Otros centros.
- **Gestión traslados:**
 - Presentar pacientes a UGCC.
 - Gestionar casos de Traslados UGCC.
 - Traslados SSMS (HBLT-HBUIN-HEGC –HDLC) y fuera de la RED (INT-HMET-Modular Huechuraba -HSR-etc.).
 - Presentar pacientes Pediátricos / Neonatos / Gineco obstétricos a centros de mayor complejidad o UGCC.
 - Presentación y derivación de pacientes Isapre.
- **Reportabilidad:**
 - Informe mensual LU y Traslados UGCC.
 - Resumen Anual LU y Traslados UGCC.
 - Informe mensual traslados HLC.
 - Otros reportes solicitados por jefatura o normativa vigente.
- **Otras funciones:**
 - Toda otra función atingente al cargo instruida por jefatura o mandatada por normativa vigente.

1.5 ADMINISTRATIVO

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

- Conocer estado oferta y demanda de camas del hospital.
- Participar en entrega de turno y reunión de camas.

- **Gestión de interconsultas:**
 - Revisar lista de trabajo en 3 cortes diarios al menos.
 - Verificar pertinencia de Interconsulta.
 - Enviar mail a especialidad y referente correspondiente.
 - Notificar a servicio emisor en caso de documento mal emitido.

- **Gestión de requerimientos de pacientes derivados por convenio GRD:**
 - Gestionar entrega de fármacos.
 - Gestionar Interconsultas y/o derivaciones.


- **Gestión de coronariografías:**
 - Gestionar solicitudes de coronariografías.
 - Recepcionar asignación de horas.
 - Informar a servicios clínicos sobre asignación de horas.
 - Solicitar a gestor con perfil clínico el registro de la hora en RCE.

- **Listado derivaciones UGCC**
 - Registrar casos de pacientes trasladados vía UGCC.
 - Consolidar información.
 - Remitir reporte a Unidad de Abastecimiento mensualmente.

- **Gestión de proceso de alta paciente psiquiátrico**
 - Gestión de horas para evaluaciones psiquiatría ambulatoria/hospitalizados.

- **Gestión de documentos RRHH:**
 - Cambios de turno, errores de marcación, vacaciones.

- **Insumos**

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		


- Gestionar orden de pedido de insumos y retirar de bodega.
- Almacenar y ordenar insumos de oficina.
- **Certificación de compras Ley de Urgencia**
 - Listar casos
 - Recopilar documentos (epicrisis, certificado especialización, etc.)
 - Entregar documentos a quien corresponda para tramitación.
- **Solicitudes de compra:**
 - Gestionar solicitudes.
 - Seguimiento de las solicitudes.
- **Labores propias del cargo**
 - Revisar a diario correo y notificación según corresponda.
 - Gestionar de documentos y correspondencia.
 - Ordenar y archivar documentos.
 - Coordinación agenda Jefe UGP.
 - Otras labores propias del cargo o relacionadas instruidas por su jefatura.

1.6 GESTOR DE PROCESOS

Objetivo del cargo: Priorizar y gestionar solicitudes de exámenes, evaluaciones o procedimientos para agilizar el proceso de alta de los pacientes hospitalizados.

Funciones principales:

- Conocer estado oferta y demanda de camas del hospital.
- Participar en entrega de turno y reunión de camas.
- Realizar levantamiento de solicitudes pendientes (ecocardiogramas, endoscopias, colonoscopias, interconsultas urgentes, procedimientos, holter de ritmo, horas de CRS requeridas para el alta o controles, etc.).
- Priorizar solicitudes junto a jefe de servicio o médico tratante.
- Gestionar requerimientos con encargados (jefes de servicio, supervisoras de CRS, etc.).

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		


- Seguimiento de solicitudes especiales.
- Apoyo en gestiones de solicitud de compra externa.
- Rescate de informe de exámenes especiales.
- Informe mensual de actividad.
- Resumen anual de actividades.
- Apoyo en funciones administrativas cuando se requiera.

1.7 GESTOR DE AMBULANCIAS

Objetivo del cargo: Gestionar solicitudes de traslados en ambulancia desde los servicios clínicos coordinando el recurso hospitalario disponible y/o comprando servicios externos si la demanda lo requiere.

Funciones Principales:

- 2- Conocer estado oferta y demanda de camas del hospital.
- 3- Participar en entrega de turno y reunión de camas.
- 4- Revisar disponibilidad de ambulancias para el turno.
- 5- Verificar completitud del equipo por cada ambulancia.
- 6- Visitar dependencias de funcionarios de ambulancias.
- 7- Hacer levantamiento de requerimientos clínicos del personal de ambulancia.
- 8- Informar y/o gestionar requerimientos clínicos de las ambulancias.
- 9- Recibir y revisar solicitudes de ambulancias del día.
- 10- Coordinar solicitudes y traslados.
- 11- Revisar y confirmar cumplimiento de requisitos para traslado.
- 12- Gestionar compra de servicios externos de ambulancias si se requiere.
- 13- Registro compras externas y gestión de carta de respaldo.
- 14- Informe mensual actividad de traslados en ambulancias.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES	Característica: Complementario: interno / Auditoria
		Código: HUGP
		Fecha de Aprobación: 13 de abril del 2021
		Fecha de Vigencia: 13 de abril del 2026
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE GESTION DE PACIENTES		

15-Resumen anual de actividad realizada.

7. DISTRIBUCIÓN:

Personal Interno Unidad Gestión Pacientes

8. FLUJOGRAMA: **No Aplica**

9. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

Corrección Nº	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en
00	13/04/2021	1era Edición	CC / SERQ-Q

10. ANEXOS: **No Aplica**