
	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica:</b> No aplica
		<b>Código:</b> CRS
		<b>Fecha de Aprobación:</b> 04 de abril del 2023
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 04 de abril del 2028
		<b>Revisión:</b> 01
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO**

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>EU Daniela Muñoz Morales</b> Encargada oficina de Lista de Espera Hospital y CRS El Pino	<b>MG. Nora Galvez Diaz</b> Directora CRS Hospital y CRS El Pino.	<b>Luis Roldán Valdebenito</b> Director (s) Hospital y CRS El Pino.
<b>EU Ingrid Grandon Carvajal</b> Enfermera Jefe de Centro CRS Hospital y CRS El Pino	<b>Dr. Mauricio Muñoz Miranda</b> Subdirector Médico Hospital y CRS El Pino	
<b>EU Daniela Arluciaga Botello</b> Mt Jefa de Oficina AUGE Hospital y CRS El Pino	<b>Marcela Martínez Contreras</b> Jefa (s) Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Hospital y CRS El Pino	
<b>Fecha: 15 de marzo del 2023</b>	<b>Fecha: 31 de marzo del 2023</b>	<b>Fecha: 04 de abril del 2023</b>

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

## INTRODUCCIÓN

En los sistemas de salud públicos las listas de espera constituyen un claro factor regulador de la demanda. Sin embargo, los tiempos excesivamente prolongados pueden comprometer sensiblemente el principio de equidad que inspira a estos sistemas sanitarios. En este contexto, la lista de espera, constituye uno de los elementos de mayor presión a la hora de garantizar una adecuada respuesta a las necesidades de los pacientes.


Nuestra institución Hospital y CRS El Pino, busca de manera activa entregar atención de salud integral y de calidad a nuestra población asignada, usando para ello de manera eficiente y eficaz los recursos asignados.

Una de las estrategias conductoras de nuestro quehacer apunta a la gestión de la demanda, específicamente a la reducción las listas de espera de los beneficiarios en los ámbitos de: consulta médica de especialidades, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, actividad quirúrgica; salud mental y salud odontológica.

Todas estas intervenciones sanitarias se encuentran definidas en las normativas de manejo de LE No GES y GES, siendo esta ultima, además, materia de ley.

La adecuada gestión de la demanda permite la instalación de un proceso de seguimiento y gestión clínica de pacientes en espera de atención; permite detallar el volumen, individualizar los registros de pacientes y generar información confiable valida, replicable, basada en herramientas o sistemas estandarizados que permitan apoyar la toma de decisiones en nuestro establecimiento. El hospital y CRS, trabaja en conjunto con nuestra la red integrada de salud, potenciando además los procesos de referencia, contrarreferencia y creando nuevos polos de desarrollo definidos por el Gestor de Red, en respuesta a la demanda de la población a cargo.

Considerando que las patologías GES tienen un marco legal que las resguarda, queremos definir sistemas complementarios y coordinados para la resolución de la demanda independiente de sus características. Con criterios de priorización

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		


biomédicos, que consideren también la condición de ges, ley Ricarte soto, pacientes oncológicos considerando además los tiempos de espera prolongados. Así integraremos las de las acciones sanitarias disminuyendo la inequidad en relación a la condición Ges Y NO Ges, buscan la satisfacción de nuestros pacientes. Tenemos como norte institucional la integración, y rehuimos a la fragmentación que duplica esfuerzos y no da cuenta al concepto de integralidad, que nos guía.

Para dar respuesta a la demanda de atención de salud es necesario establecer modelos y prácticas de gestión institucional que permitan generar y desarrollar herramientas que orienten la mejor toma de decisiones, tanto en la planificación, monitorización y evaluación del grado de consecución de los objetivos definidos para la reducción de la Lista de Espera. Entre éstos, los sistemas informáticos nos permiten avanzar en la validación y fiabilidad de los registros, para lo que resulta obligatorio la normalización de los datos y la actualización de estos permanentemente, teniendo como eje central las normas técnicas de registro de listas de esperas ministeriales.

## 1. OBJETIVOS:

### Objetivos específicos:

- Estandarizar proceso de registro de lista de espera en la institución.
- Relacionarse estrechamente con las especialidades médicas y servicios de apoyo del establecimiento, para que se resuelvan los requerimientos de los pacientes; presentación de casos; compra de servicio; realización de procedimientos diagnósticos, gestión de horas médicas y sobrecupos; traslados coordinados a otros centros; etc.
- Establecer proceso de gestión de casos en lista de espera quirúrgica y Consulta de Especialidad No GES, procedimientos y casos oncológicos.
- Gestionar la atención oportuna de los pacientes según priorización

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

- Establecer flujo de la información de pacientes que demandan atención a nivel local que nos permita garantizar el ingreso oportuno de los datos al sistema informático para el adecuado seguimiento.
- Mantener actualizada y disponible la información sobre la demanda total generada por listas de espera para la toma de decisiones y cumplimiento de compromisos de gestión.
- Monitorear periódicamente los registros de la Unidad de lista de espera.
- Realizar análisis de la información, para su envío a las diferentes especialidades; a la dirección y al SSMS y proponer algunas estrategias para su resolución.
- Resguardar los documentos de respaldo relacionados con los egresos realizados.
- Dar cumplimiento a las acciones de mejora establecidas en los procesos de evaluación de Lista de Espera.
- Mantener contacto activo con los pacientes en lista de Espera, a objeto de informarles las condiciones en las cuales recibirán la prestación que demandan o esperan.
- Individualizar los pacientes que corresponden a los distintos programas, para que sean gestionados directamente por cada unidad incluyendo rescate de pacientes GES.


## 2. ALCANCE:

A todos los usuarios que se encuentran en listas de espera GES Y No GES en el Hospital y CRS El Pino.

## 3. RESPONSABLES:

### Supervisión

Sub Director Médico, directora CRS, Enfermera jefe de CRS; Jefes de Servicios clínicos y de apoyo, Jefe de SOME, Profesionales Supervisora (es)

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

clínicos de centros de responsabilidad y de costos, Jefa De Oficina Auge, Encargada de Gestión Unidad de Lista de Espera No GES; enfermeras gestoras oncológicas; EU y Matronas clínicas de especialidades ambulatorias de la Institución y jefe de control de gestión.

### **Ejecución:**

Enfermera jefa de CRS; jefes de Servicios clínicos y de apoyo, funcionarios administrativos, Profesionales Supervisora (es) clínicos de centros de responsabilidad y de apoyo, Jefa De Oficina Auge, Encargada de Gestión Unidad de Lista de Espera No GES; enfermeras gestoras oncológicas; EU y Matronas clínicas de especialidades ambulatorias de la Institución y jefe de control de gestión.


## **4. DEFINICIONES:**

**Listas de espera:** se define como al conjunto de personas que en un momento dado se encuentran en espera de ser atendidas, para una consulta de especialidad, procedimiento o intervención quirúrgica.

**Intervención quirúrgica:** es la actividad terapéutica efectuada preferentemente en pabellón quirúrgico y por personal calificado, que implica la incisión de la piel y otros planos, con el fin de extirpar, drenar, liberar o efectuar un aseo quirúrgico ante un cuadro patológico.

**Intervención quirúrgica electiva:** es el procedimiento quirúrgico que, por las características del cuadro clínico del paciente, puede ser diferida su realización en el tiempo, sin riesgo de su estado de salud y que ha sido agendada previamente.

**Intervención quirúrgica compleja:** Corresponde a procedimientos Quirúrgicos que implican manipulación de órganos vitales y/o cuya incisión permite acceder a grandes cavidades. Requiere de un equipo quirúrgico y de anestesta especializado, se realiza siempre en pabellón quirúrgico; demanda preparación preoperatoria, sedación, anestesia general y/o

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

regional, eventualmente local. Utiliza recuperación post quirúrgica y puede necesitar apoyo a funciones vitales


**Lista de Espera de Consulta Nueva de Especialidad** corresponde a “La primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución al problema de salud” y es independiente de atenciones anteriores que se hayan efectuado al usuario en la misma especialidad.

**Egreso Asistencial:** Proceso mediante el cual el paciente termina con su atención u hospitalización, se da de alta y se realiza la entrega de información escrita, que contiene los hechos o intervenciones ocurridas en su atención.

**Causal de egreso :** La salida del registro de listas de espera ocurre cuando se presenta cualquiera de las causales de salida definidas en la norma técnica de la Lista de Espera actualizada año a año

Existen tres tipos de egreso:

- **egreso médicas:** corresponden a los egresos determinados por una decisión de un médico, dentista o profesional validado; causales de egreso según norma técnica N° 118, debiendo estar acreditadas mediante los formatos correspondientes.
- **egreso administrativas:** corresponden a los egresos determinados por personal administrativo u otro autorizado; se asocian a las causales de egreso según Norma Técnica
- **Egreso por GES;** corresponde a un tipo de salida administrativa, pero su manejo debe ser coordinado con la oficina GES, para el seguimiento, resolución y rescate de los pacientes con garantías explícitas de salud.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

**Registro Válido:** Se entiende como aquel registro que cumple los lineamientos de la norma técnica de la Lista de Espera N° 118.

**Tiempo de Espera:** El tiempo de espera de un paciente, se define como el tiempo transcurrido entre la fecha de entrada a la lista y la fecha de salida de ella; en fórmula corresponde a la diferencia de días entre ambas fechas.


#### **Referente del Registro de Lista de Espera:**

referente de registro de lista de espera, como el encargado de velar por la integridad de los datos, además de resguardar la confidencialidad de estos. Este cargo se encuentra representado por un profesional de la Salud en los distintos Servicios de Salud (SS) SSMS.

**Referente de Gestión:** es el profesional encargado de la coordinación de las distintas Listas de Espera, analizar las brechas de recursos humanos, infraestructura o recursos económicos que no permiten la resolución de las listas antes mencionadas. Gestionar o redistribuir recursos.

Además, debe solicitar a las autoridades externas acerca de las distintas necesidades y dificultades, que se presentan con respecto a la resolución de lista de espera. Este cargo presente en los distintos establecimientos de la red se encuentra representado por un profesional de la salud, ya sea, Dirección de Establecimiento de Salud o Gestor de la demanda. (SDM Y DIRECCION CRS)

**Responsable del Registro de Lista de Espera:** Personal encargado de supervisar y garantizar las cargas de nóminas de pacientes ingresados en sistema Trakcare mediante interconsultas provenientes desde APS o institucionales. Está encargada de actualizar de forma semanal, las listas de espera de la institución (Consulta Nueva de Especialidades, Procedimientos e Intervenciones Quirúrgicas), debe estar informado acerca de la normativa vigente emanada desde MINSAL de Lista de Espera, velar por la integridad de los datos referidos en el Manual de Lista de espera vigente. Debe proporcionar nóminas solicitadas para el seguimiento y gestión para la atención de pacientes y cumplimiento de compromisos de gestión (encargada de lista de espera)

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

## 5. DESARROLLO

La gestión de pacientes nace desde la demanda, y esta puede provenir desde atención primaria, servicios de hospitalizados, y desde CRS, las cuales pueden ser GES y/o NO GES También pueden ser desde servicios de urgencia de forma ocasional (pediatría, obstetricia, urgencia adulta) dependiendo de la patología, estos pacientes deben presentar epicrisis desde SU y está delimitada por pacientes sintomáticos y poli consultantes.


### Consultas nuevas de Especialidad

Se define como Consulta Nueva de Especialidad: Es la atención otorgada por un médico especialista u odontólogo en forma ambulatoria, en forma programa con cupos reservados para pacientes que se encuentran en lista de espera, en un lugar destinado para estos fines, para diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un usuario. Este acto incluye anamnesis, examen físico, hipótesis y confirmación diagnóstica (con o sin prescripción de exámenes o medidas terapéuticas), control y seguimiento de indicaciones y evolución, respuesta a interconsultas, indicación de derivación o contrarreferencia a atención primaria y alta.

De las consultas de especialidades que derivan no GES y GES en nuestro centro son:

- Cirugía general adulto
- Ginecología adulta y obstetricia
- Urología Adulto
- Oftalmología
- Dermatología
- Cirugía de Mamas
- Pediatría
- Medicina general e interna
- Neurología adulta
- Psiquiatría adulto e infantil
- Traumatología infantil
- Broncopulmonar infantil



	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

- Gastroenterología adulta
- Patología cervical
- Cuidados Paliativos
- Odontología

**De las derivaciones realizadas desde APS, internas Hospital/CRS a consulta de especialidad se puede mencionar lo siguiente:**


Se establece flujo local de las solicitudes de interconsultas generadas tanto en APS como intra Hospital/CRS por consulta de especialidad para el ingreso de los casos nuevos como de las acciones que deben realizarse para el agendamiento de una hora con especialista y la citación del paciente para su asistencia al centro de especialidades.

Toda la información generada producto de las gestiones realizadas para la resolución de Lista de espera como el agendamiento de horas de especialidad, reevaluaciones por especialistas, actualizaciones de exámenes, contactos telefónicos, contacto mediante ubicación mediante APS y movilización del recinto, contacto mediante carta certificada y por otro medio con el usuario y confirmación de asistencia quedan respaldados en forma escrita digital en sistema SIDRA y archivos digitales. Esta información es revisada y monitoreada periódicamente permitiendo dar cuenta de las acciones de la Unidad de Lista de Espera en el cumplimiento de lo establecido y como respaldo para la aplicación de criterios de egreso según causal de ambas listas de espera (Anexo n° 1)

### **Lista de espera de Procedimientos:**

Se define como procedimiento, a toda prueba o exploración realizada en una consulta o sala especial que no corresponde a la anamnesis o exploración física básica y que requiere de tiempo distinto al de la propia consulta.

Estos procedimientos son solicitados desde las consultas medicas ambulatorias realizadas en CRS desde las distintas especialidades. La citación

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

a los procedimientos los realiza las unidades de Endoscopia (endoscopia y colonoscopia) y cardiología (Ecocardiograma), se realiza citación de forma telefónica confirmando la cita, y también contacto por ubicación mediante APS y movilización del recinto, contacto mediante carta certificada y por otro medio con el usuario y confirmación de asistencia quedan respaldados en forma escrita digital en sistema SIDRA y archivos digitales que se respaldan en unidad de lista de espera.

Los procedimientos que se encuentran en SIGTE son:

- Endoscopía (abierto a APS)
- Colonoscopía (derivación interna)
- Ecocardiograma Doppler (derivación interna)


### **Lista de espera Quirúrgica**

Es la actividad terapéutica efectuada preferentemente en pabellón quirúrgico y por personal calificado, que implica la incisión de la piel y otros planos, con el fin de extirpar, drenar, liberar o efectuar un aseo quirúrgico ante un cuadro patológico.

Intervención ambulatoria electiva: las características del cuadro clínico del paciente, puede ser diferida su realización en el tiempo, sin riesgo de su estado de salud y que ha sido agendada previamente.

Para dichas solicitudes emitidas por intervención quirúrgica se establece un flujograma local que permite que la información mantenga un proceso continuo y asegure el ingreso de la misma a los diferentes sistemas, con el objetivo de mantener un seguimiento y una adecuada gestión de los casos en Lista de espera.

se realiza citación de forma telefónica confirmando la cita, contacto mediante carta certificada. Confirmación de asistencia quedan respaldados

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

en forma escrita digital en sistema SIDRA y archivos digitales que se respaldan en unidad de lista de espera.


De las consultas de especialidades que derivan solicitudes para intervención quirúrgica no GES y GES en nuestro centro son:

- Cirugía general adulto
- Ginecología adulta
- Urología
- Oftalmología
- Dermatología
- Cirugía de Mamas


### **GESTIÓN INSTITUCIONAL A NIVEL SECUNDARIO DE CONSULTA DE ESPECIALIDAD E INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA NO GES**

#### **CONSULTA DE ESPECIALIDAD Y PROCEDIMIENTOS**


ETAPA	RESPONSABLE	FUNCIONES
Recepción De Sic Desde APS e Internas HPINO en TRAKCARE	Unidad de admisión SOME Jefa de SOME	<b>MANUAL:</b> Las SIC emitidas en nuestro centro realizadas en papel deben ser ingresadas formato digital por unidad de admisión de SOME.  Verificar que el 100% de la SIC generadas digitalmente sea coincidente con el Reporte de SIC recibidas por el establecimiento.  Las interconsultas emitidas

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

		<p>en APS deben venir ingresadas en trakcare con ID Local correspondiente.</p>
<p>Generación de la lista de espera actualizada y consolidada del establecimiento</p> <p>Derivación desde APS y del propio establecimiento</p> <p>HPINO</p> <p>(Consulta nueva)</p>	<p>Referente clínico de Lista de Espera de consulta de Especialidades y Quirúrgica</p> <p>Encargado de registro lista de espera.</p>	<p>Generar nómina para carga de Lista de espera en sistema ministerial SIGTE.</p>
<p>Gestión de agendas de consulta de especialidad NO GES y GES</p>	<p>Sub Director Médico</p> <p>Dirección CRS</p> <p>Enfermera jefa CRS</p> <p>SOME</p> <p>Unidad de Lista de Espera</p> <p>Oficina AUGE</p>	<p>Programación establecida, de cupos para consulta nueva, consulta nueva de lista de espera, consulta GES y procedimientos.</p> <p>Oficinas de LE y Auge realizan citación pacientes que se encuentran en Lista de Espera de consultas, según modalidad descrita.</p> <p>En procedimientos, cada unidad se hace cargo de citar pacientes en cupos disponibles para ese propósito, SOME cita pacientes priorizados como P1 en cupos disponibles.</p>

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		


Consulta nueva de especialidad	Médico de nivel secundario	<p>Evaluación médica de especialidad: diagnóstico, indicaciones y derivación. Registro de evolución médica.</p> <p>Realiza SIC con indicación para realización de procedimientos.</p>
Gestión administrativa del flujo de la información	<p>Referente clínico de Lista de Espera de consulta de Especialidades, Procedimientos y Quirúrgica</p> <p>Enfermera Encargada de Lista de Espera CRS</p>	<p>Monitoreo de Lista de espera según protocolo.</p> <p>Verificar coincidencia con base de Datos de registros egresados de la LE con registros informados en el reporte de pacientes egresados.</p> <p>Identificar casos con sospechas diagnósticas GES que se encuentran en LE y derivar información a oficina GES para su revisión e ingreso a plataforma SIGGES.</p> <p>Generación de reporte de pacientes egresados de la LE.</p> <p>Generación de la carga</p>

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		


		<p>masiva de pacientes egresados de la lista de espera.</p> <p>Monitoreo periódico de la información.</p> <p>Establecer estrategias en base a los resultados obtenidos: Gestión de agenda médica, re captación de pacientes, coordinación con los encargados de especialidades, coordinación con SOME, oficina AUGÉ y distintas unidades clínicas.</p>
--	--	--

## INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

ETAPA	RESPONSABLE	FUNCIONES
LE Consulta de especialidad	Médico de nivel secundario	<p>Evaluación médica de especialidad: diagnóstico, indicaciones y derivación. Registro de evolución médica.</p> <p><b>*Indicación quirúrgica documentada a través de <u>Solicitud De Pabellón realizada en trakcare.</u></b></p>


	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

Generación de la lista de espera actualizada y consolidada del establecimiento	Referente clínico de Lista de Espera de Quirúrgica Enfermera Encargada De Lista De Espera  Administrativo Encargado de registro lista de espera	Generación de la carga masiva de pacientes ingresados a la lista de espera.  Reporte Resultado de la carga. Corrección de datos erróneos, duplicidad y seguimiento  Emisión de informe y distribución a jefes de Servicio clínicos según especialidad y supervisoras y encargada de unidad preoperatoria
Gestión clínica de evaluación preoperatoria	Supervisoras (es) de Centro ambulatorios de CRS.  Enfermera/o preoperatorio y/o matrón/a preoperatorio clínicas  Referente clínico de Lista	Entrevista pre operatoria a usuarios con indicación quirúrgica.  Registro de evolución clínica en trakcare  Derivación de especialidad médica si corresponde, ya sea por pases operatorios o reevaluaciones  Actualización de exámenes si corresponde  Indicaciones pre


	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

	de Espera de Quirúrgica Enfermera Encargada De Lista De Espera	operatorias  Derivación de casos evaluados al servicio correspondiente y/o presentación en reunión de tabla quirúrgica según especialidad  Agendamiento de pacientes en mapa de pabellón trakcare, realizada por cada encargado de preoperatorio.  La referente clínico de lista de espera, se encarga de agendar en cupos disponibles para pacientes que requieran pases operatorios o reevaluaciones.
	<b><u>Profesionales miembros del Comité quirúrgico institucional:</u></b>  Director Hospital y CRS El Pino Directora CRS	Planificar y proveer las estrategias que permitan el mejoramiento del rendimiento de los pabellones quirúrgicos y el RRHH




	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

<b>Gestión clínica y de administrativa comité quirúrgico.</b>	<b>Sub director médico</b>	
	<b>Sub director administrativo</b> <b>Sub directora Gestión del Cuidado</b>	Proveer los recursos necesarios que garanticen la ejecución del proceso quirúrgico.
	<b>Eu Encargada de Lista De Espera</b>	Elaborar reportes y Análisis de la información generada desde LE Quirúrgica.
	<b>Jefes de Servicios clínicos</b> <b>Supervisora (es)</b> <b>Servicios de apoyo (pabellones quirúrgicos, central de Esterilización)</b>	Planificación de Tablas quirúrgicas en base a criterio clínico y tiempos de espera.
	<b>Jefe de control de gestión</b>	Vigilar el cumplimiento de los compromisos de Gestión.
	<b>Enfermeras y matronas</b>	Presentar pacientes de

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica:</b> No aplica
		<b>Código:</b> CRS
		<b>Fecha de Aprobación:</b> 04 de abril del 2023
		<b>Fecha de Vigencia:</b> 04 de abril del 2028
		<b>Revisión:</b> 01
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

	<p><b>preoperatorias</b></p> <p>Enfermera de gestión quirúrgica de Lista de espera cirugía gastroenterológica, dermatología, plástica y reconstructiva.</p> <p>Enfermera encargada de: Urología</p> <p>Matrona jefa de CAROP Ginecología; Mamas</p> <p>Enfermera oftalmología</p> <p>Médico jefe Y Enfermera supervisora De Pabellones</p>	<p>LE en Comité quirúrgico.</p> <p>Realizar seguimiento de los pacientes programados en tabla</p> <p>Velar por el cumplimiento de la programación quirúrgica.</p> <p><b>Asignar bloques quirúrgicos;</b> de acuerdo a la programación por especialidad, definiendo equipamiento, RRHH, insumos, requerimientos de recuperación Y coordinación con las unidades de apoyo; (banco de sangre; laboratorio; esterilización; UPC; Abastecimiento, CRS.</p>
	<p>Enfermera de gestión quirúrgica de Lista de espera cirugía</p>	


	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

	gastroenterológica, dermatología, plástica y reconstructiva.  Enfermera encargada de: Urología  Matrona jefa de CAROP Ginecología; Mamas  Enfermera oftalmología	<b>Contrarreferencia</b> de pacientes suspendidos de tabla quirúrgica a gestora prequirúrgica correspondiente para su reevaluación según corresponda.
--	--	---

## 6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Norma Técnica para el registro de las listas de Espera. Nro. 118
- Manual de proceso de registro de listas de Espera no GES.
- Protocolo de validación para la indicación quirúrgica de patologías ges catarata
- Guías Clínicas GES realizadas, MINSAL.

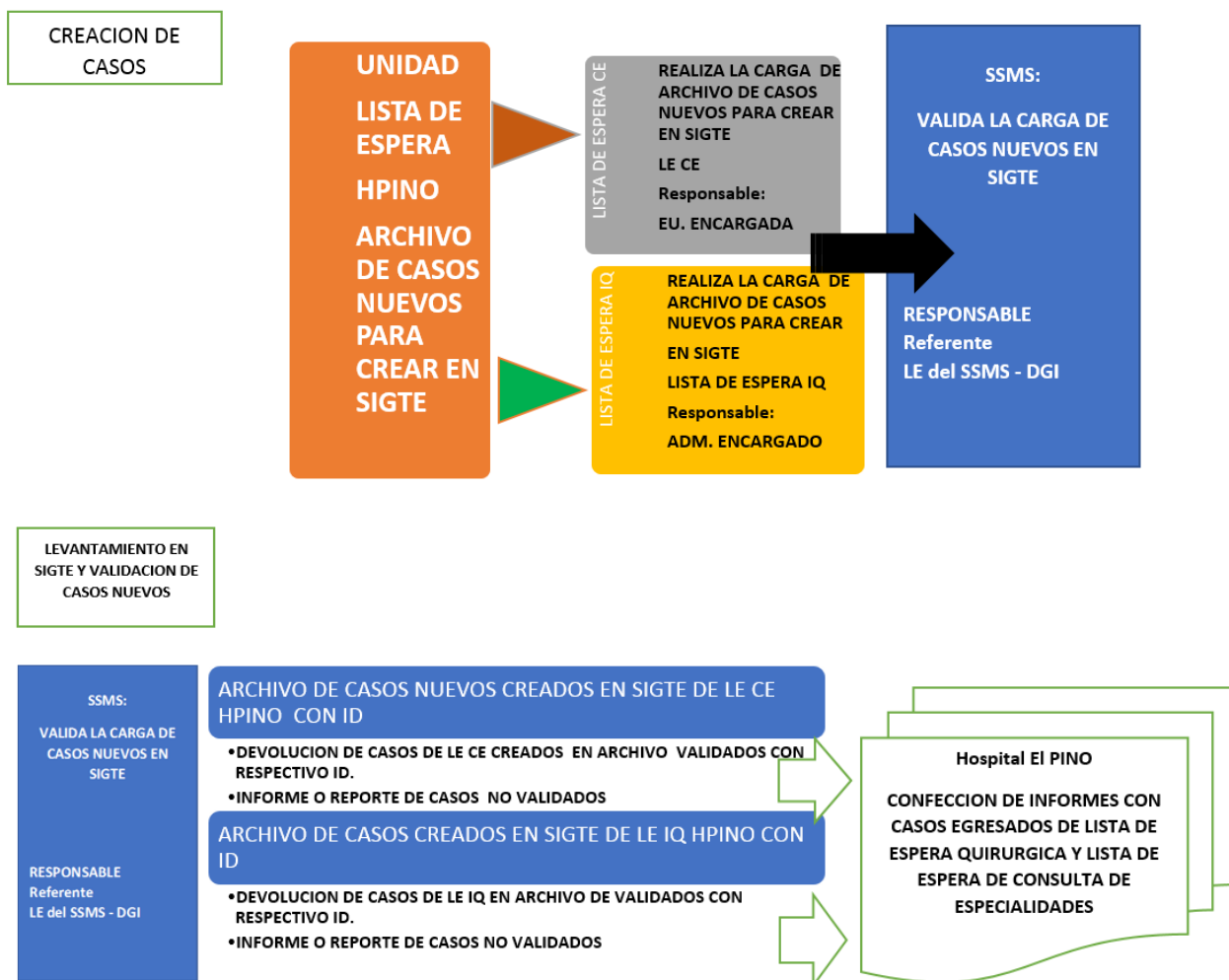
## 7. DISTRIBUCIÓN:


	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

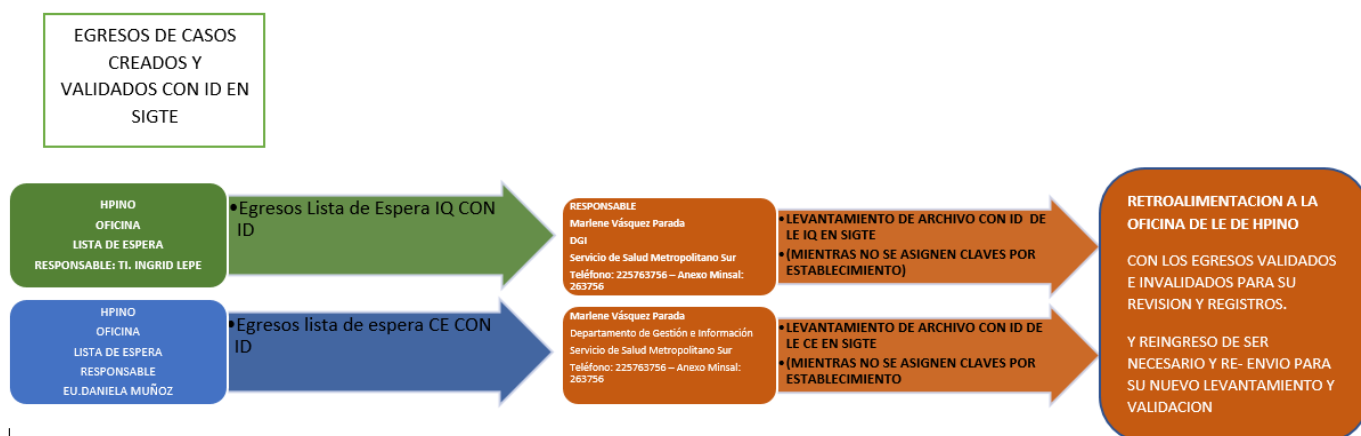
Jefes de servicio clínico y de apoyo, dirección del establecimiento.

## 8. FLUJOGRAMA:

Nº1 Flujograma de creación de casos:




	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		



## 9. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

Corrección N°	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en
0	31/08/2018	Se modifica flujograma, incorporándose el nuevo repositorio de lista de espera SIGTE	CC
1	31/03/2023	Actualización de Manual GES Y NO	CC

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

		GES	
--	--	-----	--


## 10. ANEXOS

Anexo 1. Proceso de carga de nómina No GES (Consulta nueva de especialidad, procedimientos e Intervenciones Quirúrgica) a SIGTE

### ANEXO 1:

#### **Proceso de carga de nómina No GES (Consulta nueva de especialidad, procedimientos e Intervenciones Quirúrgica) a SIGTE**

A continuación, se describe el proceso de carga para SISTEMA DE GESTION DE TIEMPOS DE ESPERA (SIGTE). Este proceso debe ser realizado por personal

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

que se encuentre capacitado y designado por Dirección de CRS, el cual llevará el control de las nóminas para visualización, análisis y gestión de los pacientes que se encuentran en las distintas listas de espera de la institución.

#### Proceso de confección de nómina para carga en SIGTE:

Para ingreso de paciente a Lista de Espera a una especialidad, debe ser evaluado por profesional médico el cual generará una Solicitud de Interconsulta (SIC) para consulta nueva, procedimiento, a la especialidad que corresponda por patología de paciente. Al realizar dicha acción, generará un trackID que es una identidad única de esa interconsulta.


El personal designado para la confección de nóminas para carga en SIGTE, debe contar con el perfil “CLXX GESTION DE INTERCONSULTAS” en SIDRA para poder confeccionar las nóminas para carga en SIGTE.

Dentro del perfil, en la pestaña SIGTE, se debe elegir el periodo a extraer, realizar selección para generar las columnas adicionales y poder visualizar de mejor forma lo que se desea analizar. Se debe también seleccionar el tipo de consulta a extraer y el estado que se desea observar.

Al momento que se descarga nómina, se deben extraer aquellas SIC que no son derivadas en un profesional médico (se encuentra descrito en norma técnica nro. 118), se debe priorizar a pacientes con sospecha diagnóstica de cáncer y enviar mediante correo electrónico a gestora oncológica para gestión y priorización de pacientes, lo cual tiene como periodicidad de forma semanal.

Pacientes con sospecha diagnóstica de patología AUGE deben ser separados de la nómina y enviados mediante correo electrónico a jefatura de AUGE para revisión en plataforma SIGGES (en este punto se incluyen, consultas médicas, procedimientos e intervenciones quirúrgicas), también tiene como periodicidad de forma semanal.

Al tener la nómina con el formato correspondiente debe ser ingresada a plataforma SIGTE para ser validada por SSMS. La persona encargada debe tener perfil dentro de la plataforma SIGTE para la carga y descarga de nóminas, esta se debe

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

solicitar mediante correo electrónico a referente de Lista de Espera de SSMS, la carga de nóminas se debe realizar de forma semanal, para mantener actualizadas las distintas listas de espera NO GES.

Posterior a la carga, se debe extraer la nómina desde plataforma para el monitoreo de lista de espera, como se indica en los tutoriales de la plataforma.

La comunicación con SSMS con respecto a pacientes de Lista de Espera deben ser mediante correo electrónico para el respaldo de la gestión de la unidad.

La información de cambios de carga o descarga o cualquier instrucción debe ser enviada por correo electrónico por parte de referentes de SSMS.


El reporte de las nóminas de Lista de Espera No GES serán enviados de forma mensual a los equipos de CRS para la información y priorización de las nóminas de lista de espera (consulta nueva de especialidad, procedimiento e intervención quirúrgica) a los jefes de servicio clínico y dirección de establecimiento.

La monitorización de Listas de Espera No GES, realizados por encargada/o de lista de espera serán informados manera mensual a dirección de CRS.

La solicitud de nóminas por Control de Gestión para monitorización de compromisos de gestión, EAR y/o lo que se requiera, deberán ser solicitadas mediante correo electrónico a encargado/a de unidad de lista de espera, especificando la nómina a solicitar (abierta y/o cerrada) y del tipo de lista de espera que se desea evaluar.

Eventualmente durante una contingencia, SIGTE presenta desperfecto para carga de nómina, la información debe ser enviada mediante correo electrónico a SSMS referente encargada de Lista de Espera. La información de nómina debe ser respaldado en archivos EXCEL con formato SIGTE.




	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

Pacientes egresados de lista de espera por causales 3 y 12 (solamente en LE IQ)  
 Extracto de Ord. 143 enviado por correo electrónico día 28/01/2019.

Los pacientes que son egresados mediante evoluciones clínicas de profesionales médicos por causal 3 (indicación de reevaluación) y 12 (No corresponde realizar cirugía), según ordinario ministerial:

- Paciente egresado con causal 3: se aplica la causal 3 cuando el paciente es evaluado de forma presencial por médico tratante y requiera un plan terapéutico previo al procedimiento o intervención quirúrgica, cuyo objetivo es optimizar los resultados de la intervención. El tiempo para reevaluación es de 6 meses, si posterior a esos 6 meses paciente no es compensado de sus patologías base o necesita otros estudios, se puede aplicar nuevamente la causal 3, obteniendo nuevamente 6 meses de plazo. Esta causal se puede aplicar únicamente 2 veces y no se considera un egreso efectivo de Lista de Espera. Se otorgará al momento de control, una orden de solicitud para 6 meses posterior a la primera cita. Esa orden de reevaluación, será monitoreada por referente clínica de lista de espera en conjunto con las enfermeras y matronas preoperatorias, las cuales realizan gestiones clínicas para resolución del caso según corresponda e informa a referente clínico de lista de espera.
- Paciente egresado con causal 12: Se aplica causal 12 cuando médico tratante considera que paciente por motivos clínicos o cuando la intervención no sea un beneficio para el paciente o implique un riesgo mayor debido a las patologías base y/o otras enfermedades concomitantes o que ya no requiera la intervención quirúrgica propuesta. Debe ir acompañado por un plan terapéutico para el paciente. Este plan terapéutico debe ser definido por médico que determina este egreso de lista de espera, contra refiriendo a APS o a medico especialista dentro de CRS según su condición de irreversibilidad de este egreso. Será monitoreada por referente clínica de lista de espera en conjunto con las enfermeras y matronas preoperatorias, las cuales realizan gestiones clínicas del caso según corresponda e informa a referente clínico de lista de espera.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

Se realizarán monitoreos a causal 3 y 12 el segundo viernes de cada mes, una vez nominados los pacientes, se otorgarán de acuerdo a disponibilidad no mayor de 6 meses hora para una reevaluación médica. La causal 3 no se puede utilizar mas de 2 veces, por lo tanto, el paciente egresará definitivamente de lista de espera.

## RESUMEN

**Compromisos de gestión No GES y GES:** son lineamientos estratégicos que tiene el estado. Es una herramienta para poder resolver lista de espera en forma indirecta, ya que permite su monitorización.

Para cumplir los compromisos de gestión se requiere establecer cifras de egresos de pacientes determinados por el MINSAL.


Este compromiso se mide de forma semestral, en formato de mediana de lo cual se emite un informe realizado por Control de Gestion, en base a la nómina enviada por Referente de Lista de Espera y jefa oficina AUGÉ con fechas de corte solicitadas por SSMS.

### Lista de Espera GES:

Los plazos a cumplir corresponden a las garantías de oportunidad establecidas para cada patología que se atiende en este hospital.

La modalidad de citación de los pacientes es semejante a las citaciones realizadas por oficina LE No GES.

Egresos GES: se realiza por atenciones realizadas según plazo GES de acuerdo a cada patología y normativa vigente.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>DIRECCIÓN CRS</b>	<b>Característica: No aplica</b>
		<b>Código: CRS</b>
		<b>Fecha de Aprobación: 04 de abril del 2023</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 04 de abril del 2028</b>
		<b>Revisión: 01</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS GES Y NO GES EN EL HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

Con respecto a egresos administrativos, se realizan por inasistencia (2 citaciones confirmadas e inasistencia sin previo aviso), ubicación de paciente infructuosa mediante carta certificada, excepción de garantía y otros egresos según normativa vigente.

Monitoreo de LE GES: El monitoreo lo realiza la jefa de oficina AUGÉ de manera semanal, en donde se emite una nomina extraída de SIGGES y se envía a todos los referentes técnicos de Hospital y CRS mediante correo electrónico y las direcciones.

Reporte de LE GES: prestaciones ingresadas a SIGGES como PPV GES, carga se realiza de manera mensual los primeros 10 días del mes y se envía informe de carga en la quincena del mes a control de gestión y dirección.

Si plataforma SIGGES los reportes son respaldados en archivos digital.

Si plataforma SIGGES presenta problemas, se debe enviar correo electrónico a mesa de ayuda FONASA y se informa a referente de registro GES de SSMS.