

LLAMEA SALUD RESPONDE

600•360•7777

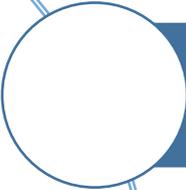
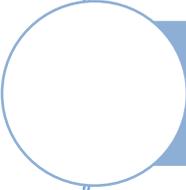
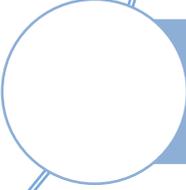
Listas de Espera



Francisca Arriagada G.
Supervisora Campañas de Salida
Departamento de Asistencia Remota en Salud (DARS)
Gabinete de Ministro
Ministerio de Salud

Lista de Espera



-  Se refiere a la espera para acceder a diversas prestaciones de salud.
-  Incluye procedimientos médicos, consultas especializadas, cirugías, exámenes, entre otros.
-  Las personas pueden enfrentar tiempos de espera diferentes para recibir atención en salud según la disponibilidad de recursos y la demanda en el sistema de salud.



Generalidades

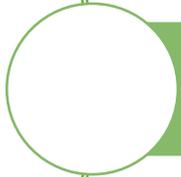
Listas de Espera GES



Lista de Espera GES



Se relaciona específicamente con las patologías y enfermedades incluidas en el plan GES.



El GES establece un conjunto de enfermedades y condiciones para las cuales existe un acceso garantizado y tiempos máximos de espera para recibir atención.



Si una persona es diagnosticada con una patología GES, se espera que reciba tratamiento en un plazo determinado y sin costo adicional.



Plan de Acceso Universal a Garantías Explícitas (AUGE), también conocido como el Régimen General de Garantías Explícitas en Salud (GES)



Garantiza la cobertura de **87 enfermedades** a través del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE).



Garantías

Acceso

Es el derecho a recibir las atenciones y las distintas intervenciones sanitarias, en la forma y condiciones establecidas para cada problema de Salud AUGE.

Es el derecho a recibir las atenciones garantizadas dentro de plazos establecidos.

Calidad

Protección Financiera

Es el derecho a que se determine el valor que a la persona le corresponde pagar por las atenciones (de acuerdo al Arancel GES, las normas que rigen el cálculo del copago y los topes máximos autorizados).

Es el derecho a recibir las atenciones garantizadas dentro de plazos establecidos.

Oportunidad

GARANTÍAS
VENCIDAS O
RETRASADAS



Generalidades

Listas de Espera No GES



Lista de Espera

“Conjunto de personas que, en un momento determinado, se encuentran en espera de ser atendidas mediante una consulta de especialidad, un control de especialidad, un procedimiento (incluye exámenes de apoyo de diagnóstico y terapéuticos) o, una intervención quirúrgica (electiva o derivada de una atención de urgencia diferida),”



Lista de Espera No GES (LENG)



Lista de espera para recibir atención médica o procedimientos médicos que no están cubiertos por el Plan de Garantías Explícitas en Salud (GES)



Y los que no son GES y/o urgentes?



- Plan Nacional de Tiempos de Espera.
- Algoritmo de urgencia para ordenar la LE entre DIGERA1 y DEIS2
- Sistema de Gestión de Tiempos de Espera (**SIGTE**) acoge todas las modificaciones necesarias para otorgar oportunidad y calidad.



Plataforma Ministerial

The screenshot shows the top navigation bar of the SIGTE platform. On the left, there is a logo for the Ministerio de Salud and Gobierno de Chile. The main header area contains the text 'SIGTE' and 'Gestión de tiempos de espera'. Below this is a horizontal menu with options: Dashboard, Casos, Maestros, Reportes, Tutorial, and Administración. On the right side of the menu, the user's name 'francisca arriagada gutierrez' and a 'Salir' button are visible. Below the menu, there is a breadcrumb trail: 'Sigte > Casos > Bandeja casos abiertos'.

Gestión de
tiempos de
espera nacional.

Medición de
tiempos de
espera reales.

Conocer
anticipadamente
la demanda.

SIGTE:
Identificador
único del caso.



Listas de Espera

Consultas (Tipo Prestación 1)

- Consultas Nueva Especialidad (CNE).
- Odontológicas

Controles (Tipo Prestación 2)

- Atención de Seguimiento.

Procedimientos diagnósticos (Tipo Prestación 3)

- Prueba o exploración en una consulta o sala especial.

Intervención Quirúrgica (Tipo Prestación 4)

- Incluye Cx mayores electivas ambulatorias, No ambulatorias y Cx menores.
- Fecha de ingreso: Indicación de cx.
- Se excluyen: Cx que se indican durante hospitalización y de urgencia.



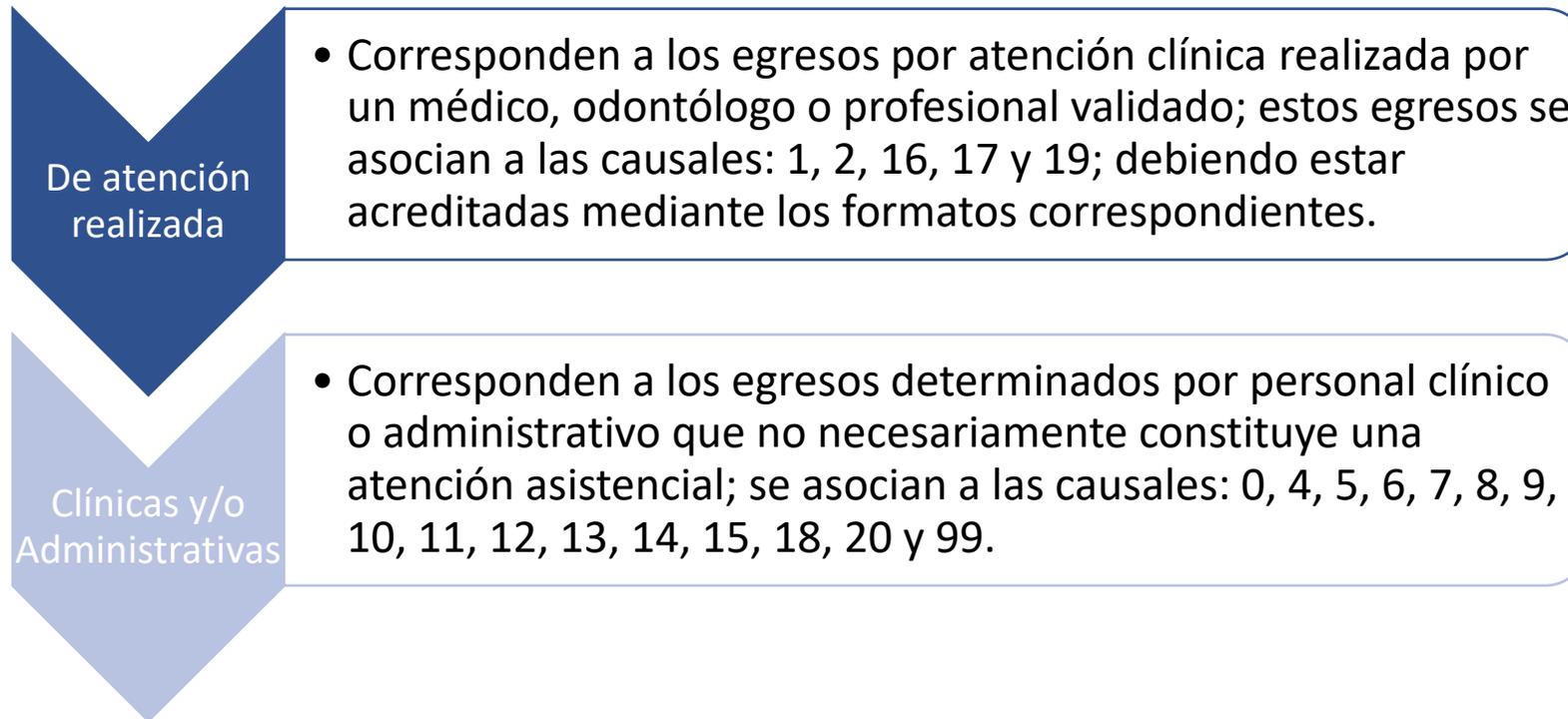
Causales de Egreso

Listas de Espera No GES



Descripción

Razones por las cuales un paciente puede ser retirado de la lista de espera

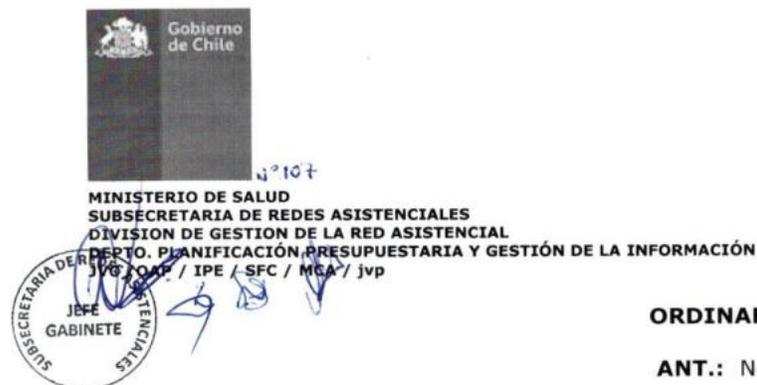


Causales

N° CAUSAL	NOMBRE
0	GES
1	Atención Realizada
2	Procedimiento Informado
3	Indicación Médica Para Reevaluación
4	Atención otorgada en el extra sistema
5	Cambio de Asegurador
6	Renuncia o Rechazo Voluntario
7	Recuperación Espontánea
8	Inasistencias
9	Fallecimiento
10	Solicitud de Indicación Duplicada
11	Contacto no corresponde
12	No corresponde realizar cirugía
13	Traslado coordinado
14	No Pertinencia
15	Error de Digitación
16	Atención por Resolutividad
17	Atención por Telemedicina
18	Modificación de la condición clínico- diagnóstica del caso
19	Atención por Hospital Digital
20	Postergaciones
99	Técnico Administrativo de Nivel Central



Ord. C202 N°3365 del 15 de Septiembre 2023



3365

ORDINARIO C202 N.º _____

ANT.: Norma Técnica N°118

MAT.: Actualiza especificaciones para Norma Técnica N°118 para egresos de Lista de Espera no GES mediante el Departamento de Asistencia Remota en Salud y Hospital Digital en su modalidad sincrónica y asincrónica

SANTIAGO, 15 SEP 2023

DE: SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

A: DIRECTORES (AS) DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Con el fin de mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los usuarios y reducir los Tiempos de Espera (TE) en las Listas de Espera (LE) no GES, estamos incorporando nuevos servicios que ofrece la salud digital en nuestra red asistencial. En virtud de mejorar los procesos de contactabilidad y aumentar la oferta de atención, estamos implementando una estrategia que involucra el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) para actuar de manera transversal en la reducción de las LE no GES, fortaleciendo las atribuciones de egresos de Salud Digital (SD) y entregando facultades de egresos administrativos de manera centralizada para el Departamento de Asistencia Remota en Salud (DARS). Además, se incluye el apoyo de Portal Paciente (PP) como medio digital que permite capturar información para generar egresos de casos de lista de espera no GES.



Nuevas Modalidades de Generación de Egresos

1. Mejorar el contacto entre la institución y el paciente
2. Disminuir la incertidumbre respecto de la resolución de su problema de salud aumentando la transparencia



DARS

- Unidad funcional centralizada y resolutor de causales administrativas para todos los Servicios de Salud (SS).
- Código DEIS DARS: 201435.
- Grabación de cada llamada es el medio verificador (contralor).
- Respaldo a nivel central de las siguientes causales:

Causales	Nombre de Causal	Tipos de Causal
2	Procedimiento informado	Administrativas
4	Atención otorgada en el extra-sistema	Administrativas
5	Cambio de asegurador	Administrativas
6	Renuncia o rechazo voluntario del usuario	Administrativas
7	Recuperación espontánea	Administrativas
9	Fallecimiento	Administrativas



Estrategia de Contactabilidad

Listas de Espera No GES



Estrategia LENG

Gestionar la duración y experiencia de la espera de las personas, contribuyendo a reducir los tiempos.

Call Center central de SR para comunicación efectiva con las personas en LENG.

Coordinación con Servicios de Salud (SS) y Establecimientos de la Red.

Adicional a los procesos de contactabilidad de los SS.



Contactabilidad

Discado

Automático mediante un motor de discado.
Asistido por búsqueda de casos.

Grabaciones

Todo registro telefónico genera una grabación (validador de egreso y monitoreo)

Gestión de llamado

Debe considerar al menos **1 intento de llamado a cada teléfono registrado.**

Son **3 gestiones** de llamados en días y horarios diferentes, considerando al menos 1 gestión en horario inhábil.

Llamados en horario inhábil

De lunes a viernes de **18:00 a 20:00 horas.**

Fines de semana de las **10:00 a 18:00 horas.**

Registro en formulario

CRM



CRM

Neotel
Tecnología para contact centers

Crn 34 - LENG
Idioma Español
Campaña
Estilo Web Blue
Estado Tiempo administrativo
Discar Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas 99 00:00

Gestión de contactos

Presentación Contact Historial

Db 11 - BBDD LENG N2 ABRIL 2023

Modificar + Referido Liberar Gest efva. Gest efva. (2) Grabar Cortar

Efectivas vigencia desde 03/11/2022 No efectivas vigencia desde 03/11/2022 Tipo discador Predictive Device status UNREACHABLE Hora local 02-05 10:29 Hora País Contacto 02-05 10:29

DATOS USUARIO Id: 5 Db: 3 - Leng 17-10 (BUSCADO)

Nombre Mariana Apellido Paterno Prueba Apellido Materno Prueba Edad 28 Documento de identificación RUT Pasaporte Otro ID
Fecha de Nacimiento 11/04/1995 Correo prueba 123 Confirmar correo .. Sexo Hola
26451934 - 9
Si es rut, colocar sin puntos, con guión y dígito verificador

Telefono 1 22222222 Telefono 2 Telefono 3 Telefono 4 Telefono 5 Nuevo Telefono 1 0963892527 Nuevo Telefono 2 052498685

DOMICILIO Guardar nuevos telefonos

Nombre Calle Prueba Numeración 86 Nro Dpto/Casa 4 Ciudad Santiago Region Metropolitana Comuna Curacaví



CRM

SISTEMA PREVISIONAL

Sistema Previsional

FONASA O PRAIS



TELÉFONO DEL TERCERO A CONTACTAR

Datos del contacto es distinto al afectado

Si No

Si la Respuesta es NO, completar los datos del afectado

Nombre

Prueba1

Telefono 1

01585628652



Telefono 2

074562865



Correo Electronico

Prueba@correo.cl

Relación con el afectado

Prueba1

Guardar telefonos del tercero



CRM

DATOS DE LA PRESTACIÓN

Estado	TipoPrestación	SIGTE	Fecha Ingreso	Especialidad	Sospecha Diag	Confir Diag
Prueba	Prueba	Prueba	24/05/2023	Prueba	Prueba	Prueba
Prueba	Prueba	Prueba	-	Prueba	Prueba	Prueba
Prueba	Prueba	Prueba	-	Prueba	Prueba	Prueba

Actualizar



CRM

DETALLES PRESTACIÓN

¿La prestación corresponde?
Si Si la resp es NO, rellenar observaciones

Aún requiere de la prestación?
No

¿El establecimiento/Hospital se contactó con usted?:
No

Causa de egreso
Fue atendido en:

Estado del caso: Cerrado

Se responden las preguntas por cada atención registrada.



Actualización de SIGTE

1. Seleccionar con clic izquierdo

Estado	SIGTE	Fecha Ingreso	Especialidad	Sospecha Diag	Confir Diag	Tipo Prestacion	Establecimie
-	19194846	22/12/2020	Traumatología	GONARTROSIS IZO SEVERA	ARTROPLASTIA TOTAL RODILLA	Cirugía Mayor	Hospital Clí Metropolita Doctor Luis Ferrada
-	19194850	22/12/2020	Traumatología	GONARTROSIS DERECHA SEVERA	ARTROPLASTIA TOTAL RODILLA	Cirugía Mayor	Hospital Clí Metropolita Doctor Luis

Actualizar

2. Responder las preguntas según el SIGTE seleccionado.

DETALLES PRESTACIÓN

¿La prestación corresponde?

Si

Si la resp es NO, rellenar observaciones

Aún requiere de la prestación?

-



¿El establecimiento/Hospital se contactó con usted?:

-



Causa de egreso

Cambio de prest

Estado del caso:

Cerrado



Actualización de SIGTE

DATOS DE LA PRESTACIÓN

Estado	SIGTE	Fecha Ingreso	Especialidad	Sospecha Diag	Confir Diag	Tipo Prestacion	Establecimie
Cerrado	19194846	22/12/2020	Traumatología	GONARTROSIS IZQ SEVERA			Hospital Clí Metropolita Doctor Luis Ferrada
-	19194850	22/12/2020	Traumatología	GONARTROSIS DERECHA SEVERA			Hospital Clí Metropolita Doctor Luis

Actualizar



CRM

Resolución y Notas de la Llamada

Form fields: [Dropdown], [Dropdown], Hora local, [Dropdown], 02/05/2023, [Dropdown], 58004 - Arriagada Gutierrez, Francisca, [Dropdown], [Dropdown]

(11-01-23 08:15 hrs). Se contacta a Sr. (Nombre y Apellidos) y se entrega información del motivo de la llamada, se verifican datos de contacto. El usuario acepta ser contactado vía telefónica de Lunes a Viernes idealmente en horario XX. Se indica que el establecimiento de Salud se pondrá en contacto para la continuidad del proceso. En caso de dudas se informan vías de contacto de Salud Responde EU. Francisca Arriagada.

Observación de cada llamada realizada

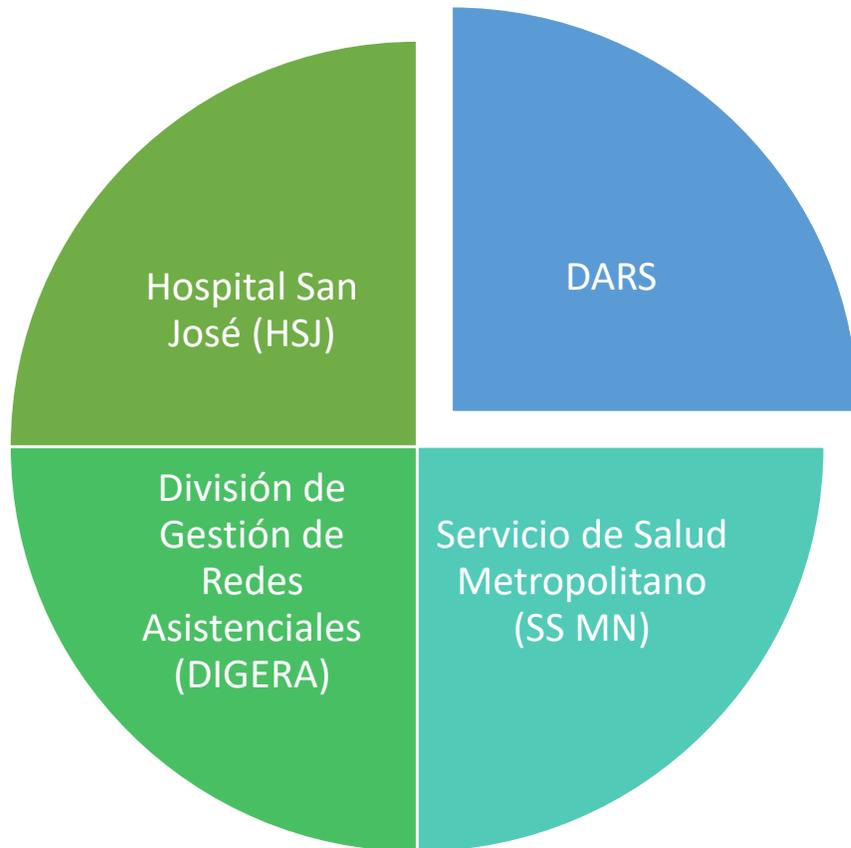


SS Metro Norte Hospital San José

1.000 días de espera



Plan de trabajo

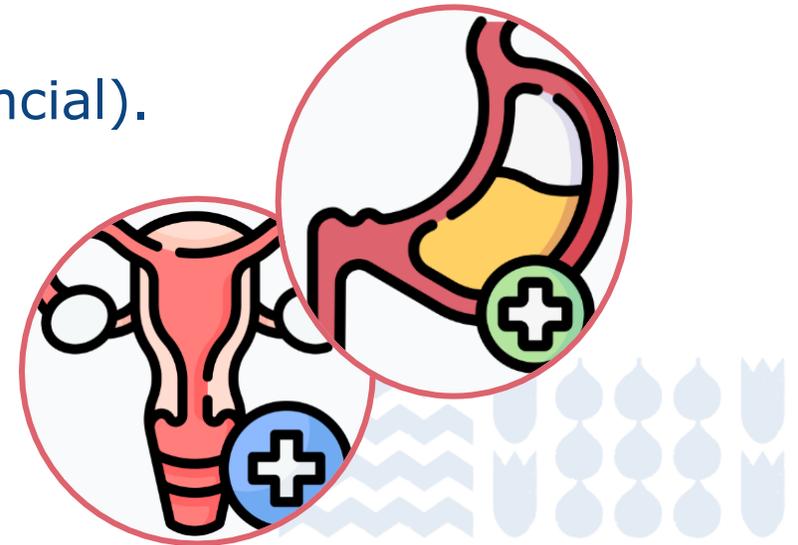


- Disminuir los casos en LENG con mayor a 1.000 días de espera del SS MN.
- Establecer un flujo de procesos desde el ámbito de la contactabilidad de forma coordinada, procurando establecer una agenda efectiva (resolutividad).
- Para lista de espera de consultas de nueva especialidad (CNE).



Estrategia

- Implementado, en una primera etapa, para las consultas de especialidad médica de cirugía abdominal y ginecología, incorporando luego traumatología.
- Contactabilidad por DARS con un posterior agendamiento por parte del HSJ.
- Registros en sistemas:
 - Neotel.
 - SIDRA (Sistema de Información de la Red Asistencial).



SS MN - HSJ



CNE

**Ginecología, Cx abdominal,
traumatología**



- 1. Verificar progreso** de su lista de espera: Si aún requiere prestación, si ya no la requiere, si corresponde la atención, etc.
- 2. Actualización** de datos personales y medios de contacto.
- 3. Registro de cada caso en SIDRA:** Casos que requieran atención "Pendientes por citar" por parte del HSJ.

Gestión de la lista de espera



[Agenda](#)
[Atenciones](#)
[Informes](#)
[Procesos](#)

Contactabilidad del Paciente Última actualización :

Lista de Espera

No Ges

Tipo de Interconsulta

Consulta nueva especialidad

Nº Registros

100

Tipo de Prioridad

Prioridad APS

P0

Sin Prioridad

Todas

Atención

Odontológica

Médica

Especialidades

Estado de la Gestión

Sin Gestión

Con Gestiones

Pendiente Citación

Gestiones Cerradas en Módulo de RCR

Ver sólo fallecidos

1 NSP



Registro	ID SIDRA	Gestión	NSP	NSP VC	Rut 1347482	Dv	Nombre	Sexo	Edad	Fecha Entrada	Año	Servicio	Especialidad	Modalidad	Prioridad APS	Prioridad Hospital	Sospecha Diagnóstica	Fecha Defunción	Fecha Atención	P



Servicio de Salud Viña Quillota

Estrategia 1.000 días



Estrategia

- Realizar la contactabilidad de los usuarios/as que se encuentran en lista de espera de CNE de otorrinolaringología.
- Oferta para realizar Audiometría (requerido para la CNE).
- Las personas que tengan pendiente la realización de la audiometría o que tengan el examen realizado hace más de 6 meses, serán atendidas a través de Convenio Docente Asistencial en la Universidad Andrés Bello para la ejecución de dicho examen.
- Agenda inicia el miércoles 17 de enero.

Grupo Objetivo

En LENG desde el 2018 al 2021.

Rango etario desde los 65 años.



Otorrinolaringología Dg. Hipoacusia

**Convenio docente
Universidad Andrés Bello**

Egresos solo si la persona
fue atendida por el
especialista.

Agendamiento de casos
que requieran la
audiometría (previa a
CNE).

Se pueden pesquisar casos
que ya se encuentran en
proceso de atención o
atendidos por convenio de
compra de servicios.

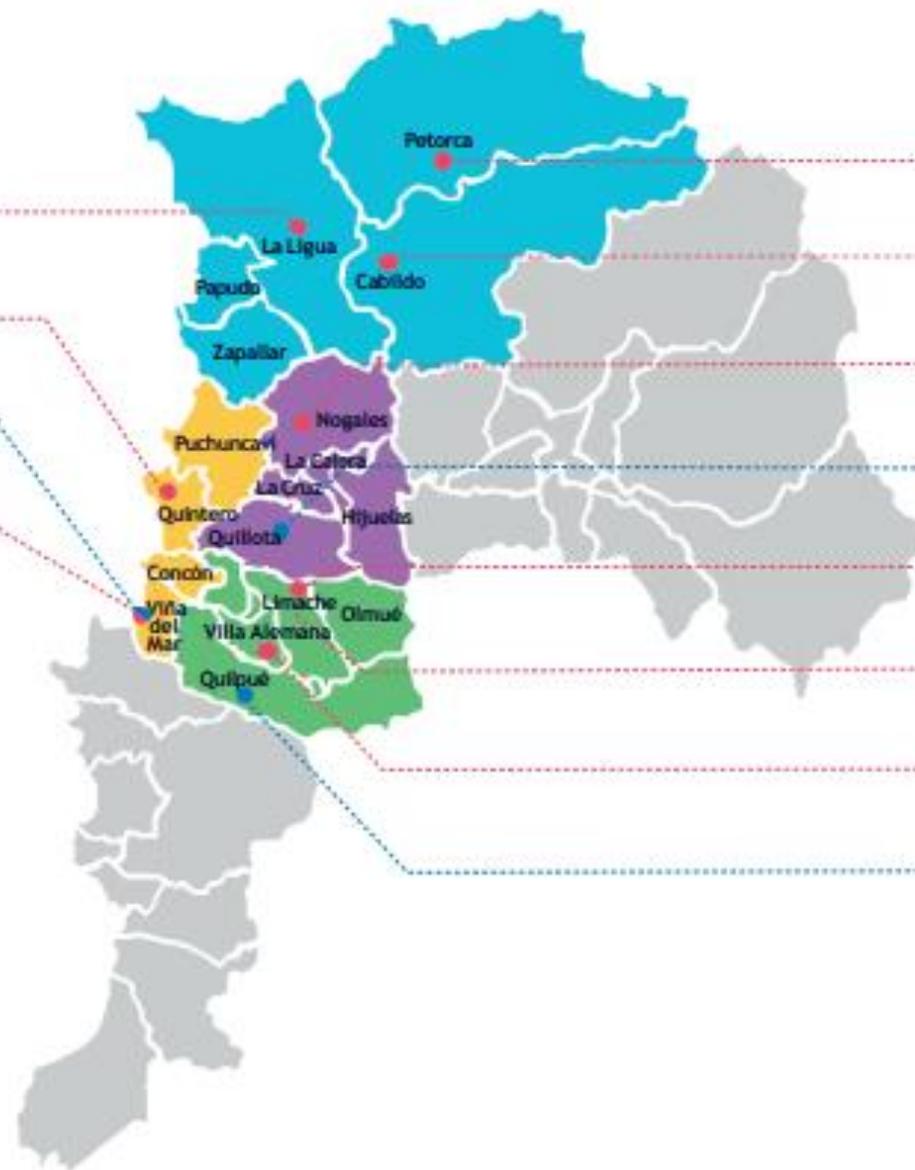


Hospital San Agustín de La Ligua

Hospital Adriana Cousiño de Quintero

Hospital Dr. G. Fricke, Viña del Mar

Dirección SSVQ



Hospital de Petorca



Hospital Dr. Víctor Hugo Möll de Cabildo



Hospital Mario Sánchez de La Calera



Hospital Biprovincial Quillota - Petorca



Hospital Santo Tomás de Limache



Hospital Geriátrico Paz de La Tarde



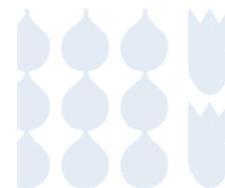
Hospital Juana Ross de Edwards de Peñablanca



Hospital de Quilpué

Provincias

Petorca Quillota Bordo Costero Manga-Marga



Estrategia LENG SS V-Q



CNE:
Otorrinolaringología



- 1. Verificar progreso** de su lista de espera: Si aún requiere prestación, si ya no la requiere, si corresponde la atención, etc.
- 2. Actualización** de datos personales y medios de contacto.
- 3. Agendamiento en nómina Excel:** Casos que requieran audiometría.

Gestión de la lista de espera



56. GES Hipoacusia

- Ante esta sospecha diagnóstica, el profesional médico deberá emitir una Solicitud de Interconsulta (SIC) para derivar a la especialidad de Otorrinolaringología.
- Esta consulta puede ser realizada por telemedicina. Esta derivación **NO** se encuentra garantizada dentro del régimen GES.

2.2 Garantía de Acceso

Todo beneficiario de 65 años y más:

- i. Con confirmación diagnóstica e indicación médica de audífono, tendrá acceso a tratamiento, seguimiento y rehabilitación.
- ii. En tratamiento tendrá acceso a continuarlo.



Registro de Agendamiento

Los casos contactados que **requieran la audiometría** se registraran en la nómina de Excel para agendamiento (separada por días):

- Se debe ofrecer siempre la hora para agendar más próxima disponible.
- En la nómina de Excel se debe completar de forma obligatoria el RUT, nombre completo, teléfono y una observación.

N° PAC	DÍA	FECHA	HORARIO	RUT (sin puntos con guión y dv)	SIGTE ID	NOMBRE COMPLETO	TELEFONO 1 (9 Dígitos)	TELEFONO 2	OBSERVACIONES
28	MIÉRCOLES	17-01-2024	14:00						
29	MIÉRCOLES	17-01-2024	14:00						
30	MIÉRCOLES	17-01-2024	14:00						
31	MIÉRCOLES	17-01-2024	15:00						
32	MIÉRCOLES	17-01-2024	15:00						
33	MIÉRCOLES	17-01-2024	15:00						
34	MIÉRCOLES	17-01-2024	15:00						

< > Oferta OFERTA UNAB 17-01-2024 18-01-2024 19-01-2024 22-01-2024 23-01-2024 24-01-2024 25-01-2024 26-01-2024 26-02-2024 27-



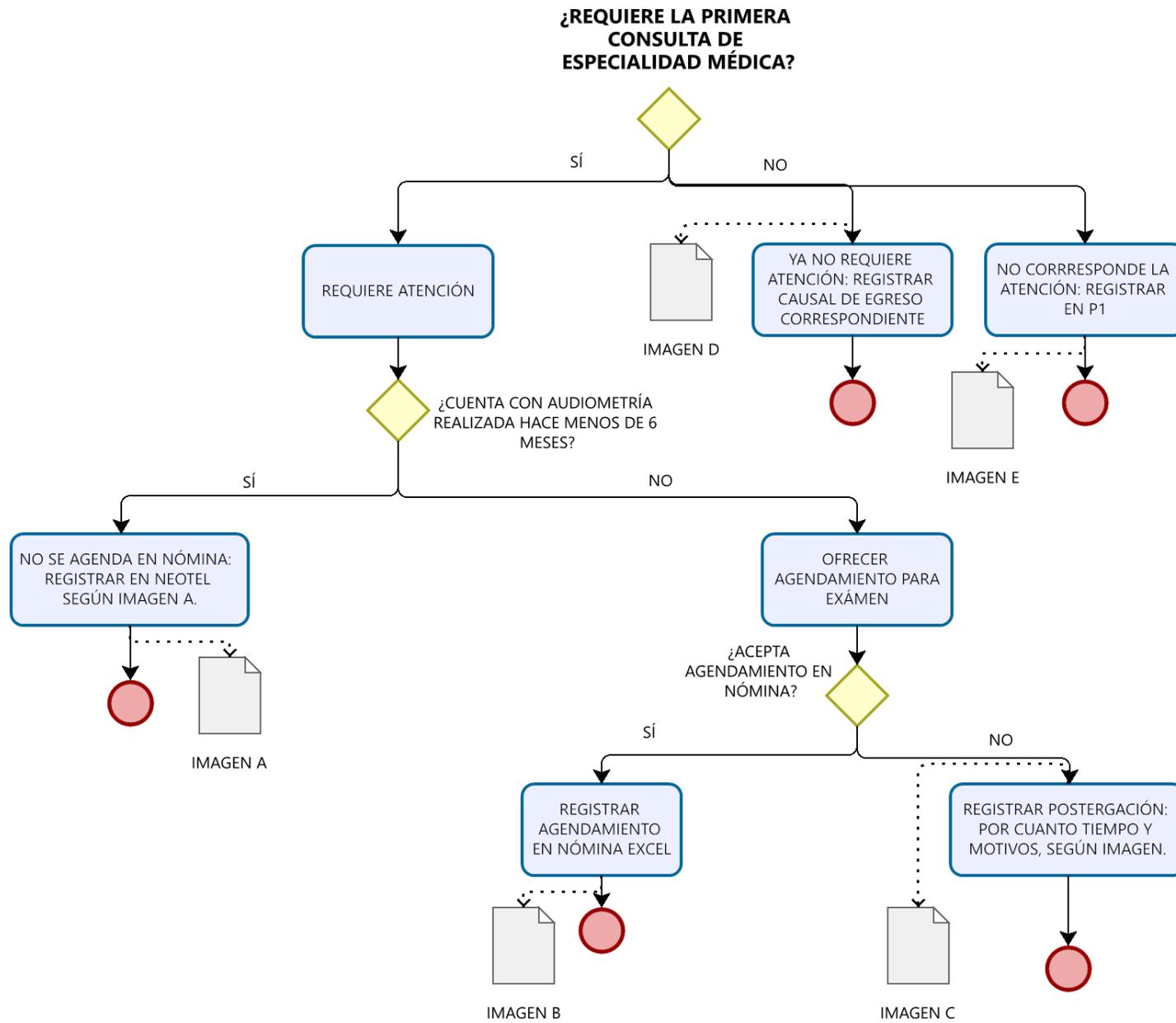
Registro de Agendamiento

Si la persona consulta sobre detalles de la atención:

- El lugar de atención será en la Universidad Andrés Bello ubicada en calle Quillota 980, Viña del Mar (Altura entre 11 y 12 Norte, primer piso, Torre C)
- Si la persona no es autovalente deberá asistir acompañada.
- Debe llegar al menos 15 minutos antes de su cita.

Al finalizar el llamado se debe volver a confirmar los datos de la atención agendada en nómina e indicar a la persona que tome nota.





A) No requiere agendamiento

DETALLES PRESTACIÓN	
¿La prestación corresponde?	
<input type="text" value="Si"/> 	Si la resp es NO, rellenar observaciones
NO requiere agendamiento, cuenta con audiometría realizada el (FECHA) en (LUGAR)	
Aún requiere de la prestación?	
<input type="text" value="Si"/> 	
NO acepta agendamiento, rechaza examen	
¿El establecimiento/Hospital se contactó con usted?:	
<input type="text" value="No / Sí"/> 	

Cuenta con audiometría realizada hace menos de 6 meses o la persona NO desea ser atendida en la Universidad Andrés Bello



B) Requiere agendamiento

DETALLES PRESTACIÓN	
¿La prestación corresponde?	
<input type="text" value="Si"/> 	Si la resp es NO, rellenar observaciones
Aún requiere de la prestación?	
<input type="text" value="Si"/> 	
¿El establecimiento/Hospital se contactó con usted?:	
<input type="text" value="No / Sí"/> 	



No cuenta con audiometría o tiene más de 6 meses



C) Postergación

DETALLES PRESTACIÓN	
¿La prestación corresponde?	
<input type="text" value="Si"/> 	Si la resp es NO, rellenar observaciones
Postergación: (MOTIVOS) por (TIEMPO). No acepta agendamiento.	
Aún requiere de la prestación?	
<input type="text" value="Si"/> 	
¿El establecimiento/Hospital se contactó con usted?:	
<input type="text" value="No / Sí"/> 	

**Sí la persona indica que desea postergar el examen en un plazo que no se encuentre disponible dentro de la agenda de la Universidad Andrés Bello.
Registrar motivos y tiempo.**



D) No requiere atención

DETALLES PRESTACIÓN	
¿La prestación corresponde?	
<input type="text" value="Sí"/> v	Si la resp es NO, rellenar observaciones <input type="text"/>
Aún requiere de la prestación?	
<input type="text" value="No"/> v	
¿El establecimiento/Hospital se contactó con usted?:	
<input type="text" value="No / Sí"/> v	
Causa de egreso	
<input type="text" value="(Seleccionar)"/> v	

Sí la persona indica ya no requiere la atención de CNE



E) Atención no corresponde

DETALLES PRESTACIÓN	
¿La prestación corresponde?	
<input type="text" value="No"/> 	Si la resp es NO, rellenar observaciones (Registrar lo que refiere la persona)
¿La persona mencionada en espera de una atención de? (nombrar datos de la prestación, tipo)	
Especialidad (Registrar si está esperando otra atención)	Glosa (Detalles de la atención)

Sí la persona indica que la CNE no corresponde



Plazos para la CNE:

IMPORTANTE

Consultas sobre
plazos de
atención para
CNE (Consulta
Nueva
Especialidad)

Los casos contactados que requieran aún la atención de especialidad médica de otorrinolaringología (CNE), y cuenten con audiometría realizada hace menos de 6 meses:

- Deberán esperar el contacto por parte de su establecimiento de salud para la atención médica de especialidad.
- Si la persona consulta por tiempo de contacto por parte de su establecimiento de salud, indicar lo siguiente:

*“Sr. / Sra. **Nombre**, su establecimiento de salud lo/a contactará dentro de este año para agendar una hora con el especialista”.*



Estrategia Salud Responde

En caso de dudas
o consultas en
salud se entrega
información de
contacto SR

Respaldo de la
veracidad del
Programa LENG

Casos
pesquisados de
interés son
derivados a
Supervisor/a

LLAME A SALUD RESPONDE

600-360-7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA



LLAMEA SALUD RESPONDE
600•360•7777

