



PROCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 1 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

# PROCOLO FLUJO DE PERSONAS POLICONSULTANTES EN SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<p><b>DEBORA NUÑEZ GARCIA</b> Enfermera Encargada de U. de Urgencia</p> <p>CESFAM Puaucho</p> <p><i>Deborá Nuñez García</i> 15.275.435-3 Enfermera</p>	<p><b>DANIELA ESPINOZA ALMONACID</b> Encargada de U. de Calidad y seguridad del paciente CESFAM Puaucho</p> <p><i>Daniela Espinoza Almonacid</i></p> <p><b>NORMA SAID PEREIRA</b> Encargada de Salud Intercultural CESFAM Puaucho</p> <p><i>Norma Said Pereira</i></p>	<p><b>ERNESTO HUAQUIAN VERA</b> Director</p> <p>CESFAM Puaucho</p> <p><i>Ernesto Huaiquian Vera</i></p>
Fecha elaboración: Diciembre 2025	Fecha revisión: Enero 2026	Fecha aprobación: Febrero 2026



PROCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 2 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

## INDICE

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES	5
5. DEFINICIONES	6
6. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	7
7. INDICADOR	10
8. BIBLIOGRAFÍA	11
9. DISTRIBUCION	11
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	11
11. ANEXO	12



PROCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 3 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años


## 1. INTRODUCCION.

El Servicio de Urgencia Rural (SUR) es un dispositivo de atención ubicado en establecimientos de Atención Primaria de Salud en zonas rurales, destinado a brindar atención oportuna y resolutive a personas que presentan problemas de salud que requieren intervención inmediata. Forma parte de la red asistencial y de urgencia local, funcionando de manera integrada con el centro de salud rural que lo alberga.

El SUR opera principalmente fuera del horario habitual de atención, cubriendo noches, fines de semana y días festivos, y está orientado a resolver urgencias de baja y mediana complejidad, realizando su evaluación y manejo inicial, y derivando cuando es necesario. Esta estrategia contribuye a mejorar el acceso a la atención de salud en comunidades alejadas de centros hospitalarios, favoreciendo la equidad y la continuidad del cuidado en sectores geográficamente aislados. En este contexto, se observa la existencia de usuarios que consultan de manera reiterada, lo que genera un desafío para la organización y el uso de los recursos del servicio.

Se consideran usuarios policonsultantes aquellos que acuden en múltiples ocasiones solicitando atención por distintos síntomas. Estas consultas generan un impacto significativo en los establecimientos de atención primaria, debido al uso de recursos humanos y económicos, y a la limitación de tiempo para realizar una evaluación más profunda de las causas de la consulta reiterada.

En este marco, el presente protocolo tiene como finalidad analizar la información de usuarios policonsultantes en el SUR del CESFAM Puauchó, definidos como quienes registran más de 10 atenciones en dos meses, o más de tres atenciones en un mes en el caso de infantes, y estandarizar el proceso de notificación a los sectores correspondientes, con el fin de favorecer el seguimiento y la adecuada gestión de estos usuarios.

	<p>PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS POLICONSULTANTES EN SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1. OBJETIVO GENERAL.

Estandarizar los procedimientos de identificación, notificación, derivación, análisis, gestión y seguimiento de usuarios policonsultantes que acuden al Servicio de Urgencia Rural del CESFAM Puaucho, con la finalidad de optimizar la continuidad de la atención, mejorar la eficiencia en la respuesta asistencial y favorecer la resolución integral de las necesidades de salud de esta población.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Disminuir la demanda en servicios de urgencia de mayor complejidad, evitando derivaciones innecesarias y favoreciendo la resolución local de los casos dentro de la red de atención primaria.
- Fortalecer la red asistencial rural, integrando el SUR como un componente clave en la continuidad del cuidado y en la respuesta organizada ante situaciones de urgencia.

## 3. ALCANCE.

- **Ámbito de aplicación:** Procedimiento aplicable por los equipos de salud del CESFAM Puaucho y SUR Puaucho, que participan en la identificación, notificación, derivación, análisis, gestión y seguimiento de usuarios policonsultantes, especialmente la Encargada del SUR, Encargada de MAIS y jefaturas de sector.
- **Población de aplicación:** Procedimiento aplicable a usuarios policonsultantes (adultos e infantiles) atendidos en el SUR de CESFAM Puaucho.

\*\* Queda excluida Posta de Chamilco por depender técnicamente del Hospital Fütä Srüka Lawenche Künko Mapu Mo.



PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 5 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

#### 4. RESPONSABLES.

<b>Director de CESFAM Puaucho.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Velar por el cumplimiento del presente protocolo.</li></ul>
<b>Encargada MAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Verificar que se estén derivando los usuarios policonsultantes.</li><li>● Constatar que el informe semestral sea presentado a la Dirección de manera oportuna.</li></ul>
<b>Encargada de Servicio de Urgencia Rural (SUR)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar usuarios policonsultantes a través de la revisión de las atenciones de urgencia en plataforma IRIS-RayenSalud.</li><li>● Notificación y derivación de casos policonsultantes a encargados de sector.</li><li>● Actualizar el presente documento, cuando corresponda.</li></ul>
<b>Encargada de Sector</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Realizar análisis, gestiones necesarias y seguimiento de casos policonsultantes derivados.</li></ul>
<b>Jefaturas de Unidades y Servicios de Apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Conocer el presente protocolo.</li><li>● Difundir el presente protocolo en sus equipos a cargo.</li></ul>



PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 6 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

## 5. DEFINICIONES.

- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **SUR:** Servicio de Urgencia Rural.
- **MAIS:** Modelo de Atención Integral de Salud.
- **ECICEP:** Estrategia de Cuidado Integral Centrado en las Personas
- **IRIS:** Herramienta de inteligencia en salud perteneciente a plataforma Rayen Salud, la cual permite obtener reportes estadísticos de los servicios brindados por un centro de salud.
- **POLICONSULTANTE ADULTO:** Es aquel que acude de manera reiterada y frecuente a los servicios de urgencia, teniendo más de 10 atenciones en 2 meses.
- **POLICONSULTANTE INFANTIL:** Es aquel que acude de manera reiterada y frecuente a los servicios de urgencia, teniendo más de 3 atenciones en un mes.



PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 7 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

## 6. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.

A continuación, se describe el proceso de identificación y notificación de usuarios policonsultantes en el SUR Puaucho:


### 6.1. PERFIL DEL USUARIO POLICONSULTANTE EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR).

El usuario policonsultante en el contexto del Servicio de Urgencia Rural (SUR) es una persona que realiza consultas frecuentes y reiteradas, muchas veces fuera de los horarios habituales, buscando atención médica por problemas que no siempre representan una urgencia real. Este perfil suele corresponder a adultos, aunque también puede incluir adolescentes y personas mayores, que presentan una combinación de factores médicos, psicológicos y sociales que influyen en su alta demanda de atención.

Desde el punto de vista clínico, estos usuarios suelen presentar enfermedades crónicas mal controladas, dolencias recurrentes o cuadros inespecíficos de difícil diagnóstico, lo que puede llevar a procesos de somatización donde el malestar psicológico se expresa a través de síntomas físicos persistentes. Además, pueden manifestar ansiedad, depresión u otras condiciones de salud mental no diagnosticadas o insuficientemente tratadas.

En el plano social, estos usuarios a menudo enfrentan condiciones de vulnerabilidad, como aislamiento geográfico, baja escolaridad, dificultades económicas o falta de redes de apoyo familiar y comunitario. La limitada disponibilidad de recursos y servicios de salud en zonas rurales contribuye a que busquen atención urgente como forma de resolver problemas que podrían ser manejados en controles programados o con acompañamiento social.

Este perfil se caracteriza también por una limitada adherencia a tratamientos médicos y dificultades para seguir planes de cuidado a largo plazo, lo que genera una demanda constante y reiterada en el SUR. El agotamiento de recursos humanos y técnicos para atender a estos usuarios es un desafío para el sistema, por lo que es crucial abordarlos desde un enfoque biopsicosocial que permita comprender la complejidad de su situación y ofrecer respuestas integrales que mejoren su calidad de vida y el funcionamiento de la red de salud rural.

	<p>PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS POLICONSULTANTES EN SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 8 de 12
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

## 6.2. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS POLICONSULTANTES.

La Encargada del SUR podrá detectar e identificar a los usuarios policonsultantes y derivar al sector correspondiente para manejo por parte del equipo de cabecera, para los cual:


- 1) Realizará una revisión de las atenciones de urgencia a través de los registros en plataforma IRIS-RayenSalud, con la siguiente periodicidad:
  - De forma mensual para identificar a usuarios infantiles.
  - De forma bimensual para usuarios adultos.
- 2) Posterior a la revisión podrá identificar a los usuarios policonsultantes adultos e infantiles.
- 3) Finalmente realizará reporte de los usuarios identificados y dará aviso vía correo electrónico a los Encargados de cada sector. (ANEXO N°1)

## 6.3. NOTIFICACIÓN Y DERIVACIÓN DE USUARIOS POLICONSULTANTES.

La notificación de los usuarios identificados en el período mencionado, será a través de correo electrónico a los Encargados de Sector correspondiente.

## 6.4. COORDINACIONES DE SECTOR (ANÁLISIS, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS).


- Los Encargados de cada sector, al ser notificados de usuarios policonsultantes, deberán gestionar la entrega de atenciones de salud por parte del equipo de cabecera.
- Según los requerimientos del caso, se debe evaluar un estudio de familia, la elaboración de un plan de cuidados integrales y una posible derivación a sanadores de medicina Mapuche Huilliche mediada por facilitador (a) intercultural según sea necesario.
- En aquellas situaciones donde el usuario ya posee un plan de cuidado integral, se debe agregar esta nueva situación en sus antecedentes y plan consensuado.

	<p>PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS POLICONSULTANTES EN SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 9 de 12
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

#### 6.5. INFORME SEMESTRAL.


La Encargada de SUR de CESFAM Puaucho será responsable de elaborar un informe semestral el cual debe presentar a la Dirección del establecimiento, con copia a la Encargada MAIS, describiendo:

- Catastro de policonsultantes derivados por sector y comparación con notificaciones del periodo anterior.
- Perfil de los usuarios policonsultantes por sector en relación a: rango etario, sexo y patologías según CIE.
- Proporción de usuarios policonsultantes según población inscrita.
- Derivaciones y cobertura de abordaje de los usuarios identificados en el período.
- Resultados de indicador

 <p>MUNICIPALIDAD <b>SAN JUAN DE LA COSTA</b></p>	<p>PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS POLICONSULTANTES EN SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 10 de 12
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

## 7. INDICADOR.

<b>Título</b>	Porcentaje de pacientes policonsultantes derivados correctamente a encargada de sector correspondiente, según el flujo establecido	
<b>Justificación</b>	Evaluar la correcta aplicación del flujo de derivación entre la Enfermera encargada de Unidad de Urgencia y la encargada de sector correspondiente del CESFAM Puaucho, asegurando la continuidad de la atención, mejorar la eficiencia en la respuesta asistencial y favorecer la resolución integral de las necesidades de salud de esta población.	
<b>Tipo de indicador</b>	Proceso	
<b>Dimensión</b>	Continuidad de la atención	
<b>Fórmula</b>	$(N^{\circ} \text{ de usuarios policonsultantes que fueron derivados y gestionados por el equipo de sector en el periodo}) \times 100.$	
	$(N^{\circ} \text{ total de usuarios policonsultantes que fueron derivados al equipo de sector en el periodo}) \times 100.$	
<b>Umbral de cumplimiento</b>	Aumento de cobertura respecto al periodo anterior	
<b>Fuente de datos</b>	Plataforma IRIS-RayenSalud	
<b>Muestreo recomendado</b>	Muestreo estratificado	
<b>Metodología</b>	Cuantitativa basada en registros clínicos.	
<b>Periodicidad</b>	De la medición	Trimestral
	Del reporte	Semestral
<b>Áreas de aplicación</b>	Servicio de Urgencia Rural	
<b>Responsables</b>	Encargada de Urgencia	

	<p style="text-align: center;"> <b>PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS</b>  <b>POLICONSULTANTES EN SERVICIO</b>  <b>DE URGENCIA RURAL (SUR)</b>  <b>CESFAM PUAUCHO</b> </p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 11 de 12
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

## 8. BIBLIOGRAFIA.

- Orientación técnica instrumento para la evaluación y certificación del desarrollo en el modelo de atención integral de salud familiar y comunitaria en establecimientos de atención primaria año 2024.

## 9. DISTRIBUCIÓN

- Dirección CESFAM Puaucho.
- Encargada de Unidad de Urgencia.
- Unidad de Urgencia.
- Postas de Salud Rural.
- Disponible de manera virtual en INTRANET de página web [www.saludsanjuan.cl](http://www.saludsanjuan.cl) para todos los funcionarios de CESFAM Puaucho y establecimientos dependientes.

## 10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
Febrero 2026	1	Elaboración	Enfermera Encargada de Unidad de Urgencia CESFAM Puaucho.



PROTOCOLO FLUJO DE PERSONAS  
POLICONSULTANTES EN SERVICIO  
DE URGENCIA RURAL (SUR)  
CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 12 de 12

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

**11. ANEXO 1: FLUJO DE PERSONAS POLICONSULTANTES SUR**

