



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 1 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS DERIVADOS DESDE EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<p>DEBORA NUÑEZ GARCIA Enfermera Encargada de U. de Urgencia</p> <p>CESFAM Puaucho <i>Debora Nuñez García</i> 15 475 435-3 Enfermera</p>	<p>DANIELA ESPINOZA ALMONACID Encargada de U. de Calidad y seguridad del paciente</p> <p>CESFAM Puaucho <i>Daniela Espinoza</i></p>	<p>ERNESTO HUAQUIAN VERA Director</p> <p>CESFAM Puaucho <i>Ernesto Huaiquian Vera</i></p>
Fecha elaboración: Diciembre 2025	Fecha revisión: Enero 2026	Fecha aprobación: Febrero 2026



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01


Página 2 de 15

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	14
8. BIBLIOGRAFÍA	15
9. DISTRIBUCION	15
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	15

	<p>PROTOCOLO DE RESCATE DE USUARIOS DERIVADOS DESDE EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR)</p> <p>CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 3 de 15
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

1. INTRODUCCION.

El CESFAM de Puaucho, ubicado en la comuna de San Juan de la Costa, cuenta con un Servicio de Urgencia Rural (SUR) que atiende a usuarios de toda la red comunal, sin importar el CESFAM al que pertenezcan. Actualmente, la comuna dispone de dos establecimientos con SUR, además del Hospital Comunitario Intercultural Futa Sruka Lawenche Kunko Mapu Mo, que ofrece atención médica las 24 horas del día.

Las patologías atendidas en el SUR son diversas y de distintos niveles de complejidad. Sin embargo, estos centros no otorgan continuidad de atención ni seguimiento posterior. Por esta razón, los usuarios que lo requieran deben ser derivados a su CESFAM de origen, donde se completará el estudio, se establecerá un diagnóstico y se realizará el seguimiento correspondiente según el programa de salud aplicable.

En este contexto, el Centro de Salud Familiar Puaucho cuenta con un protocolo de derivación y seguimiento para pacientes que consultan por patologías no transmisibles, tales como crisis hipertensivas, crisis respiratorias o crisis de salud mental, entre otras. Los tres principales grupos de atención definidos son:

- Patologías cardiovasculares
- Patologías de salud mental
- Patologías respiratorias

La gestión se efectuará conforme a la disponibilidad de agenda, con prioridad para los requerimientos de carácter urgente.



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 4 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL.


Establecer un flujo claro de derivación para los pacientes inscritos en el CESFAM Puaucho y sus establecimientos dependientes que consulten en el Servicio de Urgencia Rural (SUR) de la comuna de San Juan de la Costa con diagnóstico de patologías no transmisibles, con el propósito de prevenir la ocurrencia de nuevas crisis asociadas a sus patologías de base.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar a los pacientes que consultan en SUR por patologías no transmisibles.
- Coordinar la gestión de horas de atención con profesionales del CESFAM, de acuerdo con el diagnóstico médico.
- Definir y asignar responsabilidades dentro del equipo de salud para la implementación de la estrategia.
- Mejorar la compensación de los usuarios, reduciendo la recurrencia de consultas en los servicios de urgencia.

3. ALCANCE.

- **Ámbito de aplicación:** Procedimiento aplicable por los equipos de salud del CESFAM Puaucho y SUR Puaucho, que participan en los procesos de derivación, seguimiento y continuidad de atención de usuarios que son atendidos en el Servicio de Urgencia Rural (SUR) por diagnóstico de patología no transmisible con el fin de garantizar una atención oportuna, integral y coordinada que contribuya a prevenir nuevas crisis derivadas de dichas patologías.


	PROTOCOLO DE RESCATE DE USUARIOS DERIVADOS DESDE EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 5 de 15
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

- **Población de aplicación:** Procedimiento aplicable a todos los usuarios, inscritos en el CESFAM Puaucho y en sus establecimientos dependientes, que reciban atención en el Servicio de Urgencia Rural (SUR) del mismo centro por diagnóstico de patología no transmisible.

** Queda excluida Posta de Chamilco por depender técnicamente del Hospital Fúta Srúka Lawenche Künko Mapu Mo.

4. RESPONSABLES.

Director de CESFAM Puaucho	<ul style="list-style-type: none"> ● Velar por el cumplimiento del presente protocolo.
Gestora Clínica	<ul style="list-style-type: none"> ● Asegurar la continuidad clínica y la calidad del proceso asistencial de los usuarios rescatados o derivados, verificando que reciban la atención resolutive y el seguimiento adecuado.
Encargada/o de SUR CESFAM Puaucho	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitorizar que se estén llevando a cabo los rescates correspondientes.
Gestora de Demanda	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar rescate de usuarios atendidos en SUR con diagnóstico de patologías no transmisibles. ● Coordinar y gestionar las horas de atención de los usuarios rescatados, según programa correspondiente.
Personal de SOME CESFAM Puaucho	<ul style="list-style-type: none"> ● Contactar a usuarios para entregar citación y registrar su rechazo si corresponde.
Encargados de Programa Cardiovascular, ECICEP, Salud Mental, Sala IRA/ERA	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar seguimiento de los casos rescatados, que corresponden a sus programas a cargo.
Jefaturas de Unidades, Servicios de Apoyo y Equipos de Terreno de CESFAM Puaucho	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocer el presente protocolo. ● Difundir el presente protocolo en sus equipos a cargo.

	<p>PROTOCOLO DE RESCATE DE USUARIOS DERIVADOS DESDE EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR)</p> <p>CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 6 de 15
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

5. DEFINICIONES.

- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **APS:** Atención Primaria en Salud.
- **CONSULTA ERA:** Tipo de atención para usuarios mayores de 20 años en Sala de Enfermedades Respiratorias del Adulto.
- **CONSULTA IRA:** Tipo de atención para usuarios menores de 20 años en Sala de Infecciones Respiratorias Agudas.
- **CONTROL CARDIOVASCULAR (CV):** Tipo de atención para usuarios con patologías cardiovasculares.
- **ECICEP:** Estrategia de cuidado integral centrado en la persona.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **EMR:** Estación Médico Rural.
- **ENT:** Enfermedad no transmisible.
- **PSR:** Posta de Salud Rural.
- **HBSJO:** Hospital Base San José de Osorno.
- **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.
- **SOME:** Servicio de orientación médica y estadístico, es el servicio responsable de la gestión de la demanda del establecimiento.
- **SUR:** Servicio de Urgencia Rural.



PROTOCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 7 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

6. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.

6.1. GENERALIDADES DEL RESCATE DE USUARIOS ATENDIDOS EN SUR.

Para implementar esta estrategia, se siguen una serie de pasos cuyo objetivo principal es prevenir nuevas crisis relacionadas con patologías de base.

Se considera que los pacientes pueden presentar dos situaciones:

- Contar con un diagnóstico previo y acudir al SUR por una descompensación
- O bien, ser usuarios sin atención previa en nuestro centro por dicho trastorno, lo que requiere establecer un diagnóstico y tratamiento.

De esta manera, se garantiza una atención oportuna, optimizando el acceso a los cuidados de salud, previniendo complicaciones y mejorando la calidad de vida de los usuarios.

6.2. PROCEDIMIENTO DE RESCATE DE USUARIOS ATENDIDOS EN SUR.

- 1) La Gestora de Demanda del CESFAM Puaucho, es la responsable de gestionar los rescates telefónicos a través de la plataforma IRIS, desde donde obtiene el reporte de usuarios atendidos en el SUR.
Este reporte será generado semanalmente o, como máximo, cada 15 días.
- 2) Posteriormente, la Gestora filtra los casos según patología, clasificándolos en tres grupos principales:
 - a. Patologías cardiovasculares: Comprende crisis hipertensivas, diabetes de cualquier tipo, lectura elevada de presión arterial, insuficiencia cardíaca, hiperglicemia u otras similares.
 - b. Patologías de salud mental: Comprende trastorno de pánico, trastorno de ansiedad, episodio depresivo, trastorno mixto de ansiedad y pánico, intento suicida u otros similares.



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 8 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

- c. Patologías respiratorias: Comprende asma, crisis asmática, EPOC, EPOC descompensado, estado asmático u otros similares.
- 3) Posteriormente debe registrar los siguientes datos del usuario en la planilla correspondiente: nombre y dos apellidos, RUT, previsión, edad, codificación, fecha de atención y diagnóstico.
- 4) Se verifica si los usuarios se encuentran inscritos o no en programas de nuestro centro de salud (Cardiovascular, ECICEP, Salud Mental, Sala IRA/ERA).

** En caso de ausencia de la Gestora de Demanda, esta función será asumida por la subrogante designada por la Dirección del establecimiento.

6.3. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE HORAS DE ATENCIÓN.

La Gestora de Demanda es la responsable de coordinar y gestionar las horas de atención de acuerdo con los siguientes flujos:

6.3.1. PATOLOGÍAS CARDIOVASCULARES.

6.3.1.1. USUARIOS CON DIAGNÓSTICO DE PATOLOGÍAS CARDIOVASCULARES.

Si es mayor de 65 años, otorgar hora de EMPAM si no se encuentra vigente.

Si tiene menos de 65 años, otorgar hora de EMPA si no se encuentra vigente.



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 9 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

Si tiene control ECICEP pendiente, otorgar hora para continuidad de flujo ECICEP, según disponibilidad de agenda.

Si tiene control CV no vigente, otorgar hora de control profesional que corresponda, según disponibilidad de agenda.

Hora de morbilidad médica, solo si no se cuenta con las demás alternativas.

6.3.1.2. USUARIOS SIN DIAGNÓSTICO DE PATOLOGÍAS CARDIOVASCULARES.

Si es mayor de 65 años, otorgar hora de EMPAM si no se encuentra vigente.

Si tiene menos de 65 años, otorgar hora de EMPA si no se encuentra vigente.

Si el examen preventivo se encuentra vigente, se asigna una hora de morbilidad médico, según disponibilidad de agenda.



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 10 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

6.3.2. PATOLOGIAS ASOCIADAS A SALUD MENTAL.

6.3.2.1. USUARIOS CON DIAGNOSTICO DE SALUD MENTAL, EN TRATAMIENTO.

PRIMERA OPCION:

Asignar hora con su psicólogo/a tratante.

SEGUNDA OPCION:

Asignar hora con su médico tratante.

TERCERA OPCION:

Asignar hora con Asistente/Trabajador Social de su Sector.

6.3.2.2. USUARIOS SIN DIAGNOSTICODE SALUD MENTAL, NO INGRESADOS AL PROGRAMA.

Asignar hora de consulta con psicólogo/a o Asistente/Trabajador social de su sector.



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 11 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

6.3.3. PATOLOGÍAS RESPIRATORIAS.

6.3.3.1. USUARIOS CON DIAGNOSTICO DE PATOLOGIA RESPIRATORIA.

Menores de 20 años, otorgar hora de control sala IRA, kinesiólogo.

Mayores de 20 años, otorgar hora de consulta aguda ERA, kinesiólogo.

6.3.3.2. USUARIOS SIN DIAGNOSTICO DE PATOLOGIA RESPIRATORIA.

Menores de 20 años: otorgar hora de consulta aguda IRA, kinesiólogo

Mayores de 20 años, otorgar hora de consulta aguda ERA, kinesiólogo.



PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 12 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026

Vigencia: 5 años

6.4. RESCATE TELEFONICO DEL USUARIO.

- 1) Una vez asignada la hora, el funcionario de SOME realizará rescate telefónico y llamará al usuario para informar su fecha y hora de citación.
- 2) En caso de que el usuario rechace la atención, se deberá registrar dicha situación al momento de realizar la anulación, consignando el motivo correspondiente.

6.5. REPORTE GESTIÓN DE HORA.

- 1) La Gestora de la Demanda registrará en planilla Excel tipo de agendamiento identificando: tipo de citación, profesional, fecha.
- 2) Luego de terminar un proceso de gestión de hora se debe reportar a Servicio Salud Osorno a través de salud digital en página web: <http://saluddigital.ssosorno.cl>

6.6. INFORME Y ANALISIS CUALITATIVO DE LAS BRECHAS.

6.6.1. PERIODICIDAD DEL INFORME.

El informe de usuarios derivados desde el Servicio de Urgencia Rural se elaborará de forma mensual, consolidando la información de las atenciones realizadas durante el período correspondiente. En caso de detectarse situaciones que requieran seguimiento prioritario, se podrá emitir un informe extraordinario según necesidad.

6.6.2. RESPONSABLE.

La elaboración del informe será responsabilidad de la Gestora de Demanda, quien deberá recopilar y organizar la información de los usuarios.

La revisión y seguimiento de los casos corresponderá a los Encargados de los Programas Cardiovascular, ECICEP, Salud Mental y Sala IRA/ERA, con el fin de asegurar la continuidad de la atención.



PROTOCOLO DE RESCATE DE USUARIOS
DERIVADOS DESDE EL SERVICIO
DE URGENCIA RURAL (SUR)

CESFAM PUAUCHO

COD: S/C

Versión: 01

Página 13 de 15

Fecha de emisión: Febrero 2026


Vigencia: 5 años

6.6.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

El análisis del informe considerará los siguientes aspectos:


- a) Número de usuarios derivados en el período.
- b) Motivos de derivación.
- c) Programas a los que fueron derivados.
- d) Cumplimiento de la atención o rescate del usuario.
- e) Identificación de usuarios con derivaciones reiteradas o que requieran seguimiento especial.

Este análisis permitirá fortalecer la continuidad de la atención, mejorar la coordinación entre el Servicio de Urgencia Rural y los sectores, y apoyar la toma de decisiones para el manejo y seguimiento de los usuarios.

 <p>MUNICIPALIDAD SAN JUAN DE LA COSTA</p>	<p>PROCOLO DE RESCATE DE USUARIOS DERIVADOS DESDE EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR)</p> <p>CESFAM PUAUCHO</p>	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 14 de 15
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

7. INDICADOR

Título	Porcentaje de pacientes con patologías no transmisibles derivados correctamente según el flujo establecido.	
Justificación	Evaluar la correcta aplicación del flujo de derivación entre el Servicio de Urgencia Rural y el CESFAM Puaucho, asegurando la continuidad de la atención de los pacientes con patologías no transmisibles y promoviendo una atención oportuna, coordinada y de calidad dentro de la red asistencial comunal.	
Tipo de indicador	Proceso	
Dimensión	Continuidad de la atención	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de pacientes derivados según flujo establecido}) \times 100.$	
	$(\text{Total de pacientes con ENT atendidos en SUR})$	
Umbral de cumplimiento	$\geq 90\%$	
Fuente de datos	Sistema Rayen / IRIS	
Muestreo recomendado	Muestreo Estratificado	
Metodología	Cuantitativa basada en registros clínicos.	
Periodicidad	De la medición	Mensual
	Del reporte	Semestral
Áreas de aplicación	Servicio de Urgencia Rural	
Responsables	Gestora de Demanda	

	PROTOCOLO DE RESCATE DE USUARIOS DERIVADOS DESDE EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL (SUR) CESFAM PUAUCHO	COD: S/C
		Versión: 01
		Página 15 de 15
		Fecha de emisión: Febrero 2026
		Vigencia: 5 años

8. BIBLIOGRAFIA.

- Protocolo de Referencia de pacientes con sospecha diagnóstica o diagnóstico de Enfermedades No Transmisibles (ENT) desde los Servicios de Urgencia, a establecimientos de Atención Primaria de Salud de la Red Asistencial del Servicio de Salud Osorno (2019)

9. DISTRIBUCIÓN.

- Dirección CESFAM Puaucho.
- Encargada de Gestión de la Demanda.
- Unidad de Urgencia.
- Postas de Salud Rural.
- Disponible de manera virtual en INTRANET de página web 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 Urgencias CESFAM Puaucho.