



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :


Versión: 1

Página 1

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<p>ALEJANDRA VERARIOS</p>  <p>Encargada (s) SOME</p>	<p>SANDRA ANGULO REISSER</p>  <p>Encargada de Gestión Clínica</p>	<p>M^º DE LOS ANGELES BAHAMONDE AUBEL</p>  <p>Directora Cesfam Puaucho</p>
<p>13 ABR. 2021</p> <p>Fecha Elaboración</p>	<p>13 ABR. 2021</p> <p>Fecha Revisión</p>	<p>13 ABR. 2021</p> <p>Fecha Aprobación</p>



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :

Versión: 1

Página 2

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. ALCANCE	5
5. RESPONSABLES	5
6. DEFINICIONES	5
7. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	6
<i>7.1 Subproceso de Administración y Programación de la agenda</i>	6
<i>7.2 Subproceso Mantención de horas disponibles</i>	7
<i>7.3 Subproceso de Agendamiento</i>	8
<i>7.4 Subproceso Gestión de Citas</i>	10
<i>7.5 Organización de turnos y puestos laborales</i>	10
<i>7.6 Estrategias de mejora</i>	13
8. BIBLIOGRAFÍA	14
9. DISTRIBUCIÓN	14
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	14



PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Código :

Versión: 1

Página 3

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

1. INTRODUCCIÓN.

El CESFAM Puaucho se encuentra Ubicado en la localidad de Puaucho de la Comuna de San Juan de la Costa, a 33 kilómetros de la ciudad de Osorno. Cuenta con una amplia cartera de servicios, equipos multidisciplinarios, unidades de Urgencia, Farmacia, Laboratorio, Procedimientos, Unidad de Atención Primaria Oftalmológica, Dental, Esterilización y diferentes prestaciones profesionales: Asistente Social, Enfermera, Medico, Matrona, Nutricionista, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga, Psicólogo, Tecnólogo Medico, Kinesióloga, Psicopedagoga, cuenta con cuatro Postas las cuales se encuentran en los sectores de Aleucapi, Purrehuin, Cuinco y Loma de la Piedra y cinco Estaciones Médico Rurales las cuales se encuentran en los sectores de Punotro, Quemeumo, Huacamapu, Liucura y Popoen.

A la fecha se cuenta con 4912 usuario inscritos, de los cuales 2732 son del sector de Puaucho, 342 del sector de Aleucapi, 44 del sector de Carrico, 235 del sector de Cuinco, 53 del sector de Huacamapu, 252 del sector de Liucura, 215 del sector de Loma de la Piedra, 91 del sector de Popoen, 145 del sector de Punotro, 438 del sector de Purrehuin y 92 del sector de Quemeumo.

El Cesfam Puaucho en la actualidad funciona como un establecimiento de Atención Primaria en Salud, basado en el Modelo de Salud Familiar, adecuando su funcionamiento a la Pandemia por coronavirus.

La demanda de atención en nuestro Establecimiento ha aumentado progresivamente, lo cual ha generado que nuestro equipo de trabajo, busquen las herramientas necesarias en el contexto de abordaje de la gestión de la demanda, para dar una respuesta oportuna y de calidad a nuestra población. Además estas actividades pueden ser modificadas dependiendo la fase según el plan paso a paso que se ha instaurado a nivel nacional.



PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Código :

Versión: 1

Página 4

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

Siguiendo las instrucciones ministeriales respecto a la atención ambulatoria, las diferenciaciones de flujo de pacientes y de atenciones, la Unidad SOME de Cefam Puaucho, se resuelve tomar las siguientes acciones en cuanto al proceso de agendamiento para la continuidad de la atención clínica de los usuarios de nuestro establecimiento en el contexto de pandemia Covid-19.

2. OBJETIVO GENERAL.

Estandarizar el proceso de agendamiento del Cefam de Puaucho en contexto de pandemia Covid -19

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Resolver de manera oportuna la demanda de atención asegurando una cita futura
- Mantener la entrega de citas con agendas individuales y escalonadas por profesional y que sean flexibles a eventos que puedan ocurrir
- Informar sobre el flujograma del usuario en contexto pandemia.
- Protocolizar la gestión de agendas en contexto de pandemia.
- Priorizar las atenciones presenciales y remotas de actividades en las diferentes fases del Plan paso a paso.
- Organizar los puestos de trabajos de las unidades críticas y turnos según necesidad.
- Estandarizar las medidas de protección en espacios de circulación de usuarios.
- Implementar estrategias para la disminución de los NSP



PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Código :

Versión: 1

Página 5

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

4. ALCANCE.

Funcionarios y funcionarias del Cesfam Puaucho que participen directa o indirectamente en el proceso de planificación, programación, ejecución y evaluación de agenda.

5. RESPONSABLES.

Los responsables de la ejecución son: Jefatura y funcionarios de Unidad SOME.

6. DEFINICIONES

Agenda: es la estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, procedimientos u otros, sobre la que se produce la cita de atención a un paciente que requiere atención ambulatoria. Está definida por una carga de la actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad.

Agenda diferenciada: la agenda cuenta con cupos diferenciados de atenciones, que da cuenta del proceso programático y otorga acceso a la población a la cartera de prestaciones.

Agenda escalonada (por bloque): Dación de horas escalonadas dentro del día, en donde el tiempo máximo para escalonar es una hora, dado que ello implica que los usuarios/as esperen al menos ese tiempo para ser atendidos. Por ejemplo: citación de 6 usuarios/as para toma de muestra (rendimiento de 10 minutos) a las 8:30 Hrs.

Agendamiento: Proceso encargado de asignar una citación de acuerdo a la oferta de horas de los profesionales.

Apertura de Agenda: Corresponde a la acción de abrir una agenda en un periodo determinado, de acuerdo a lo programado y definido por el establecimiento.

Rendimiento: Número de actividades (Consultas, actividades y otros) a realizar por hora cronológica. El rendimiento es variable y particular para cada tipo de actividad, y profesional u/o TENS.



PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Código :

Versión: 1

Página 6

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

Plan de Gestión de la demanda: Documento elaborado por establecimiento que incluya al menos: Proceso de agendamiento, creación de agenda, gestión de agenda, responsable de los hitos del proceso y evaluación de estas estrategias.

7 DESARROLLO

7.1 Subproceso de Administración y Programación de la agenda **Responsable: Jefe de Some**

La confección de la agenda es realizada por administrativo de SOME.

Por contingencia COVID 19, Cesfam Puaucho realiza una reestructuración de sus espacios para cumplir con los requisitos según flujo de pacientes diferenciado.

La agenda está creada para cada profesional por 1 mes y cada día 15 del mes en curso, se crea para el mes siguiente (por contingencia), según programación enviada por cada uno de los profesionales vía correo electrónico.

- **Tipo de atención con sus rendimientos.**

Se bloquean según cada profesional las horas semanales de "Polichoque" o llamada consulta espontánea, para ser derivados directo del Servicio de Urgencias o por otro profesional (derivación interna).

PROFESIONAL	DÍAS Y HORARIO
MÉDICO	En pandemia no cuenta con cupos de "Polichoque" ya que existe un médico exclusivo para la Unidad de Urgencias.
MATRONA	Lunes a Viernes <u>Modalidad:</u> 3 cupos a las 10.20 hrs, 12.30 hrs y 16.10 hrs.
ODONTÓLOGO	Lunes a Viernes <u>Modalidad:</u> Urgencias dentales entre 8.30 hrs a 12.30 hrs. (rendimiento de 35 minutos)
PSICÓLOGO	Lunes a Viernes <u>Modalidad:</u> 1 cupo a las 12.30hrs
KINESIÓLOGA SALA IRA-ERA	Lunes a Viernes <u>Modalidad:</u> (4 cupos diarios)



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :

Versión: 1

Página 7

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

	2 cupos entre 12:00-13:00 y 2 cupos entre 16:30-17:30 (Excepto Viernes)
KINESIÓLOGA REHABILITACIÓN	Lunes a Viernes <u>Modalidad:</u> (2 cupos diarios) 1 cupos a las 12.30 hrs y 1 cupo a las 16.30 hrs (Excepto Viernes)

7.2 Subproceso Mantenición de horas disponibles

Responsable: Encargada de Gestión Clínica y Jefe de SOME

Las agendas son creadas y se realiza mantención por administrativos y supervisora SOME, para luego ser revisadas por encargada de la Unidad, toda solicitud de cualquier profesional es enviada vía correo electrónico el cual se hace seguimiento de forma constante durante la jornada laboral.

Los bloqueos de agenda programada se enviaran por correo electrónico con un mínimo de tiempo según el tipo de bloqueo:

- ***30 días para Feriado Legal***
- ***7 días para Permiso Administrativo***
- ***7 días para recitaciones por otro motivo***

La ausencia NO PROGRAMADA de cualquier profesional por reuniones, capacitación o imprevistos, se priorizará urgencias y grupos vulnerables de la siguiente manera:

- ***Urgencia con sobrecupo***
- ***Flexibilidad de agenda para grupos vulnerables***
- ***Reubicación dentro de la agenda de otros profesionales de estamento o de programa similar***

Al resto de los usuarios que aún no llegan al establecimiento se les llamará vía telefónica y se les asignará un cupo, lo más cercano a la hora que ya tenía agendada. La hora se puede asignar para el mismo profesional o su similar (Médico – Médico). De no contar con horas disponibles el usuario será registrado en LISTA DE ESPERA para resolver su requerimiento en forma prioritaria.

Si el paciente no contesta se envía cambio de hora a domicilio. Si el paciente se encuentra sin repetición de recetas, se le realiza la respectiva receta por un mes o hasta que tenga el nuevo control. Esta función es realizada por la encargada de Gestión Clínica.



PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Código :

Versión: 1

Página 8

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

7.3 Subproceso de Agendamiento

Responsable: Jefe de SOME, administrativas SOME y TENS TRIAGE

Considerando la necesidad de atención de salud de los pacientes que padecen enfermedades con importante carga de morbilidad, y tomando en cuenta la significativa reducción de controles debido a la pandemia existe una priorización de las actividades presenciales en Cesfam Puaucho.

- a. Atenciones críticas/impostergables o de alto riesgo: De forma presencial en el establecimiento o en el domicilio, garantizando la atención del usuario independiente de la etapa de Plan Paso a Paso que se encuentre la comuna.
Se prioriza la atención en domicilio de todos los adultos mayores de 70 años bajo control en todos los programas de salud.
- b. Atenciones de riesgo moderado y bajo: Son prestaciones que se realizarán luego de alcanzar la etapa 2 del plan paso a paso, donde se realizará la atención en la modalidad que se estime conveniente; presencial; tele asistencia; telefónica; o visita domiciliaria.

Todo usuario que asista al establecimiento o se le realice visita domiciliaria se deberá atender de forma integral, asegurándose que tenga todos sus exámenes, medicamentos, alimentos complementarios y controles al día, de lo contrario se debe gestionar de forma inmediata el seguimiento correspondiente.

7.3.1 Flujoograma del usuario en contexto pandemia

Existen dos entradas de usuarios, los cuales están señalizados con carteles de entrada bajo un color diferenciado: acceso principal (verde) para Consultas de urgencias y morbilidad médica NO respiratoria, para controles programados, consulta de urgencia dental, retiro de medicamentos, leche/alimentos y procedimientos; y entrada de Urgencias (rojo) que corresponde a ingreso de pacientes con síntomas respiratorios y/o urgencias de riesgo vital.

- **Sintomáticos respiratorios:** El usuario que acuda con síntomas respiratorios hará ingreso por este acceso hacia el container disponible para ello, donde un TENS realizará triage y control de signos vitales, asignándole un BOX del área respiratoria para su atención por médico.
De no contar con un box de manera inmediata el usuario aguardará en Sala de Espera disponible en el sector, haciendo uso de su mascarilla correspondiente entregada por el TENS que lo controla.



PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO

Código :

Versión: 1

Página 9

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

Para la toma de examen PCR, será tomado en mismo box de atención, o en su defecto en el espacio físico definido para el procedimiento.

Al finalizar su atención, el usuario saldrá por la puerta del fondo del pasillo de urgencias, permitiendo un flujo unidireccional de pacientes.

- **Acceso Principal:** El acceso principal cuenta con dos coordinadores en la entrada (triage), quienes guiarán al usuario respecto a si deben acercarse a Some a registrarse por su atención o avisar bodega de leche (PNAC/PACAM) y/o a farmacia para el retiro de medicamentos según corresponda; el usuario debe esperar en la sala resguardada para lo mismo o en el exterior del establecimiento.

El usuario que le corresponda atención de salud, deberá tomar asiento en sala de espera y al momento de ser llamado por altoparlante, deberá salir por la puerta de emergencia de la sala e ingresar por la puerta externa al pasillo de atención clínica.

Al terminar la atención, deberá salir por el mismo flujo por donde ingreso y esperar en sala, si es que tiene retiro de medicamentos (que serán entregados por funcionario del área) o algún procedimiento que realizar, para finalmente salir por el acceso principal.

7.3.2 Dación de horas en contexto pandemia

SOME cuenta con 2 puestos de atención al público general, que son atendidos de forma presencial; y una administrativa para central telefónica la que recibe llamados de solicitud de horas de los usuarios y funciones de OIRS.

El funcionamiento de Unidad SOME en la dación de horas es de la siguiente manera:

Las horas son dadas según disponibilidad de tipo de atención, y si no existiera disponibilidad se intenciona convertir horas disponibles por la que solicita el usuario, si esta última opción tampoco es válida, se registra la solicitud en carpeta "lista de espera" que se implementó en SOME y OIRS", esto sea de forma presencial o telefónicamente, que tendrá como objetivo que jefatura de SOME gestione dentro del mes una hora para responder a solicitud de usuario.

Además, cada encargado de programa según demanda, envía a unidad SOME un listado de pacientes que deben ser citados con diferentes atenciones



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :

Versión: 1

Página 10

Fecha de emisión: 14/04/2021

Vigencia: 3 años

y/o profesionales, esto con la finalidad de completar los cupos disponibles de cada profesional.

7.4 Subproceso Gestión de Citas.

Responsable: Administrativos de SOME

Para evitar la inasistencia a diario de los usuarios agendados a las diferentes citaciones se realiza en forma diaria la confirmación de hora vía telefónica correspondientes al día siguiente. Esta acción la realiza administrativa de OIRS en donde ella toma contacto con las y los usuarios recordando y confirmando citación para el día siguiente.

En caso de que el usuario informe que no asistirá, se toma nota de los motivos de la cancelación y se deja libre el cupo otorgándole a algún usuario anotado en el cuaderno de LISTA DE ESPERA.

7.5 Organización de turnos y puestos laborales.

El establecimiento de Salud se dividió en dos zonas, en las cuales existe una distribución diaria de las funciones de cada uno, el modelo tipo de organización de puestos de trabajo es el siguiente:

Urgencia respiratoria	Pre triage 1 y Sala Respiratorio
	Pre triage 2 y Sala Respiratorio
	TENS 1 (Turno largo)
	TENS 2 (Turno jornada)
	Enfermera
	Médico
Atenciones No respiratoria	Pre triage 1 (Puerta principal)
	Pre triage 2 (Puerta Principal)
	Administrativos SOME
	TENS 1
	TENS 2
Procedimientos CESFAM	Enfermera
	TENS 1
	TENS 2
Visitas domiciliarias, procedimientos, varios	TENS 1
	TENS 2
	Enfermera



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :
Versión: 1
Página 11
Fecha de emisión: 14/04/2021
Vigencia: 3 años

	Médico
Vacunación PNI	TENS 1
	TENS 2
	Enfermera
Farmacia	TENS 1
	TENS 2
	TENS Volante
	Q.F
PACAM/PNAC	Nutricionista
	TENS 1
	TENS 2
Esterilización	TENS 1
	TENS 2
Aseo	Encargada
	Aseo respiratorio
	Aseo NO respiratorio
	Aseo áreas comunes
Dental	Odontólogo
	Asistente dental
OIRS	Encargada
	Administrativa
Atención clínica en BOX	BOX 1 (Enfermera)
	BOX 2 (Procedimientos)
	BOX 3 (Nutricionista)
	BOX 4 (Medico)
	BOX 5 (Matrona)
	BOX AS (Asistente Social)
	BOX 7 (Psicólogo)
	DOMO (Kinesióloga Rehabilitación)
	BOX RESPIRATORIO (Sala IRA-ERA)
Equipo Epidemiología	Encargada
	Enfermera
	Fonoaudióloga
Laboratorio	Tecnólogo médico 1



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :
Versión: 1
Página 12
Fecha de emisión: 14/04/2021
Vigencia: 3 años


	Tecnólogo médico 2
	Toma de muestras/ Domicilio
	Procesamiento Lab.
Equipo Terreno Rondas	ENCARGADA TERRENO (Nutricionista)
	MÉDICO
	ENFERMERA
	TENS Apoyo/domicilio
	TENS Posta
	CONDUCTOR
Movilización	Encargada 1
	Encargada 2
	Administrativa
	Conductores
Mantenición	Encargada 1
	Auxiliar de servicio 1
	Auxiliar de servicio 2
TIC	
Dirección	Directora
	Secretario
Encargada Gestión clínica	

- Los cargos designados con número "2" son el apoyo o subrogante de cada puesto de trabajo mencionado.
- Los funcionarios que se encuentran en Teletrabajo son:
 - Enfermedades crónicas (teletrabajo parcializado)
 - Madres con hijos menores de 2 años
 - Embarazadas

7.5.1 Medidas de protección en espacios de circulación de usuarios

Todo el personal de salud, tanto de admisión, clínico o que participe en toma de muestra debe utilizar EPP de acuerdo a la normativa IAAS vigente.

Toda la atención clínica del paciente sospechoso o confirmado con COVID-19 debe ser realizada con precauciones estándar, aislamiento de contacto, gotitas o aérea para procedimientos generadores de aerosoles de riesgo.

	PLAN DE GESTION DE DEMANDA CESFAM PUAUCHO	Código :
		Versión: 1
		Página 13
		Fecha de emisión: 14/04/2021
		Vigencia: 3 años

7.5.2 Uso de elementos de protección personal.

Paciente debe utilizar mascarilla quirúrgica, la cual se puede retirar sólo cuando el personal que evalúa utilice sus EPP.

El personal que lo atiende debe utilizar los siguientes EPP, los cuales debe ponerse en el orden correcto:

- Pechera impermeable con mangas
- Guantes
- Mascarilla quirúrgica
- Gorro
- Antiparras (se deben limpiar y desinfectar posterior a la atención) o escudo facial.
- Higiene de manos (con agua y jabón o con Alcohol Gel)

El personal que ejecuta procedimientos generadores de aerosoles (intubación endotraqueal, ventilación mecánica no invasiva, manejo de traqueotomía, aspiración abierta de la vía aérea y ventilación manual antes de la intubación durante proceso de reanimación), debe utilizar:

- Pechera impermeable con mangas
- Guantes
- Mascarilla N 95 (se descarta posterior a la atención)
- Antiparras (se deben limpiar y desinfectar posterior a la atención)
- Higiene de manos con agua y jabón
- Gorro (se descarta posterior a la atención)

Se definirá un Área Limpia, donde estarán los EPP y un Área Sucia donde se dispondrá de una caja plástica para dejar el equipamiento contaminado.

7.6 Estrategias de mejora

- Como estrategias de mejora se incorporará a partir de los meses siguientes el aumento en el tiempo de apertura de agenda a dos meses en los cuatro estamentos comprometidos: Médico, Enfermera, Nutricionista y Matrona.

Indicador de las estrategias de mejora

1.- Medir el cumplimiento de agenda abierta por dos meses en los cuatro estamentos comprometidos

SI

NO

- Se desarrollará mecanismo de evaluación del indicador todo los meses.



**PLAN DE GESTION DE DEMANDA
CESFAM PUAUCHO**

Código :
Versión: 1
Página 14
Fecha de emisión: 14/04/2021
Vigencia: 3 años

8. BIBLIOGRAFÍA.

Ord. N°4590, Actualiza recomendaciones para el cuidado de personas con enfermedades crónicas No transmisibles en contexto pandemia Covid-19, Servicio de Salud Osorno, 09 Diciembre 2020.

9. DISTRIBUCIÓN.

- ◆ Dirección del Departamento de Salud Municipal de San Juan de la Costa, CESFAM Puaucho.
- ◆ Funcionarios y funcionarias del CESFAM Puaucho y establecimientos de su dependencia.
- ◆ Unidad SOME.

10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

Código	Fecha de vigencia	Fecha de vigencia anterior	Puntos a modificar	Descripción breve