



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 1 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA "TELESALUD" CESFAM PUAUCHO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<p>LESLYE CARRILLO DUPRÉ Encargada Estrategia Telesalud Equipo TELESALUD CESFAM Puaucho</p> 	<p>DANIELA ESPINOZA ALMONACID Encargada de Programa de Calidad y Seguridad del usuario CESFAM Puaucho</p> 	<p>Mª DE LOS ANGELES BAHAMONDE AUBEL Directora CESFAM Puaucho</p>  
Fecha de elaboración: 01/04/2024	Fecha de revisión: 24/05/2024	Fecha de aprobación: 05/06/2024



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 2 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

INDICE

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES	4
5. DEFINICIONES	5
6. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	7
7. EVALUACIÓN-INDICADORES	22
8. BIBLIOGRAFÍA	24
9. DISTRIBUCION	24
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	25
11. ANEXO	26



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 3 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

1. INTRODUCCION.

El modelo de gestión remota de la demanda para la Atención Primaria en Salud (TELESALUD), se crea en base a la necesidad latente en la población en base a una atención oportuna, accesible, resolutive y segura para nuestros usuarios, esto debido a la alta demanda de solicitudes de horas, comparado con la correcta organización y priorización de horas clínicas, además de la resolución de solicitudes de tipo administrativo.

TELESALUD, es un sistema digital, que permite por medio de una plataforma web que nuestros usuarios/as puedan realizar solicitudes de atención en salud, mediante el llenado de un formulario estándar desde cualquier dispositivo tal como computador, Tablet o celular, de forma remota, evitando tener que asistir de manera presencial al CESFAM.

La solicitud será visada por el equipo de teleTriagistas debidamente capacitados, priorizando según la necesidad de salud y entregando una respuesta oportuna a su requerimiento a cada usuario que complete el formulario correctamente.

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Definir implementación del proceso de gestión de demanda, a través de Telesalud, permitiendo optimizar y priorizar necesidades según análisis de riesgo, para una mejor gestión y organización de las agendas disponibles en CESFAM Puaucho.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Definir conceptos básicos sobre Telesalud y otros.
- Definir Roles y Funciones de los integrantes de los Equipos de Telesalud.
- Categorizar el problema de salud del usuario solicitante según los criterios de priorización establecidos.
- Establecer los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios de acuerdo a priorización clínica.
- Facilitar la resolución de la demanda a través de atención remota.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 4 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

3. ALCANCE.

- **Ámbito de aplicación:** Procedimiento aplicable por personal de CESFAM Puaucho, que desarrollarán funciones relacionadas con la implementación de la atención de usuarios en forma remota, a través de la Plataforma Telesalud.
- **Población de aplicación:** Usuarios inscritos en el nodo Rayen CESFAM Puaucho, que acceden a solicitud de atención por medio de sistema de atención remota: Telesalud.

** Quedan excluidos usuarios que se encuentren como población bajo control, en Postas de Salud Rural y Estaciones Médico Rurales.

4. RESPONSABLES.

DIRECTOR (A) DEL ESTABLECIMIENTO	Responsable de velar por el cumplimiento del presente protocolo
ENCARGADO/A DE SOME	Responsable de velar por el correcto funcionamiento de la agenda, según cupos designados por profesional.
SUPERVISOR/A	Responsable de coordinar, diseñar y monitorear el proceso de gestión remota de la demanda, junto con el equipo directivo y equipo de Telesalud.
GESTOR DE CASOS	Responsable de resolver los casos que tengan mayor complejidad o que requieran coordinación con equipo interdisciplinario.
TRIAGISTA	Responsable de definir el nivel de prioridad de las solicitudes y su modalidad atención (presencial o remota).



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 5 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

ADMINISTRATIVOS/AS	Responsables de gestionar y administrar la oferta de prestaciones de salud sobre la demanda categorizada, su prioridad y modalidad de atención.
EQUIPO DE COMUNICACIONES	Responsable de difundir la estrategia de Telesalud en la comunidad (Equipo Telesalud).
ADMINISTRATIVO/A OIRS	Responsable de colaborar con la difusión de estrategia y apoyar a los/as usuarios/as en el uso de la plataforma Telesalud.

5. DEFINICIONES.

- **ADMINISTRATIVO:** Personal de salud a cargo de la actualización constante de los datos personales de las personas solicitantes, así como verificación de su estado de inscripción. Además es el responsable de agendamiento de solicitud de atención.
- **AGENDA:** Estructura organizativa de la actividad asistencial en ingresos, consultas, procedimientos u otro sobre la que se produce la cita de atención a un paciente que requiere una atención ambulatoria de especialidad. Está definida por una carga de actividad y rangos horarios determinados, basado en los rendimientos acordados para dicha actividad.
- **AGENDAMIENTO:** Proceso encargado de asignar una citación de acuerdo a la oferta de horas de los profesionales y la priorización de las solicitudes. Lo anterior incluye contactar posteriormente al paciente y entregar indicaciones, si corresponde, para que ésta se lleve a cabo.
- **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.
- **GESTIÓN DE CITAS:** Actividades que tienen por objetivo disminuir los pacientes que no se presentan a su atención, asegurando el acceso y oportunidad. Esta actividad es realizada por personal TENS, cuyo objetivo es confirmar la cita entregada, de tal modo de contribuir a la realización de una gestión eficiente



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 6 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

de la lista de espera y de la agenda, junto a sus recursos existentes, mejorando la satisfacción usuaria.

- **GESTOR DE CASOS:** Responsable del proceso de análisis integral y especial de solicitud de atención.
- **GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA (TELESALUD):** Sistema que busca mejorar y acercar la atención de salud a los pacientes y usuarios de los centros de Atención Primaria de Salud (APS). Para dar una atención Accesible, Oportuna y Segura, a través de un sistema digital en línea, que hace más eficiente el servicio de solicitud y seguimiento de horas profesionales.
- **MANTENCIÓN DE HORAS:** Proceso administrativo, que permite a través del responsable del proceso de agendamiento, realizar cambios a las horas disponibles para el agendamiento.
- **PROCEDIMIENTO:** Corresponden a acciones de salud, identificadas por prestaciones unitarias o grupos de prestaciones, que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos o terapéuticos, que según de que se trate, utilizan equipos, instrumental, instalaciones o salas de procedimientos.
- **SUPERVISOR:** Profesional a cargo de monitorear y emitir informes sobre el desarrollo de la estrategia de Telesalud
- **TRIAGISTA:** Profesional encargado de identificar y priorizar las necesidades de los usuarios que solicitan atención a través de plataforma digital Telesalud y gestiona con el Equipo de Salud aquellas solicitudes altamente complejas.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 7 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.

6.1. REALIZACIÓN DE SOLICITUD DE ATENCIÓN.

- Este proceso se inicia con la necesidad de atención de un usuario, que ingresa al sistema a través de un formulario en línea que puede completar desde su teléfono, tablet o computador.
- Dependiendo de su requerimiento, se define si la atención es remota o presencial y con qué prioridad se debe agendar. De esta manera, se evitan visitas innecesarias al CESFAM y se resuelven las demandas o necesidades sanitarias en menor tiempo y por vías de comunicación a distancia.
- La estrategia Gestión Remota de la Demanda Telesalud es una vía más de acceso a solicitudes de los usuarios del CESFAM Puaucho y en ningún caso será la única forma de acceder a solicitar hora u otros requerimientos.

6.2. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN EL CESFAM PUAUCHO.

- Los Formularios de solicitudes llegan al Triagista, quien tiene como primera acción revisar si la persona que genera la solicitud pertenece al CESFAM Puaucho.
- En caso de que el usuario solicitante de atención esté inscrito en otro establecimiento de salud, se le informará que debe realizar su solicitud en su establecimiento de origen o de lo contrario iniciar proceso de inscripción en CESFAM Puaucho. Documentos solicitados: - Carnet de identidad o certificado de nacimiento en menores de 18 años. - Comprobante de Domicilio (entregado por la junta de vecinos, comunidad indígena), boleta de agua o luz que esté a nombre del usuario o contrato de trabajo que acredite que trabaja en la comuna.
- En caso de presentar problemas con la validación en FONASA se le llamará telefónicamente y explicará el proceso para que pueda regularizar situación antes de gestionar su requerimiento.



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA "TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 8 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

- En caso de pertenecer a otro sistema previsional distinto a FONASA se contactará al usuario y se informará que la única manera de recibir una prestación en el establecimiento es ser usuario FONASA o PRAIS.
- En caso que la persona siendo FONASA no esté inscrito en ningún CESFAM, se le solicita acercarse presencialmente a SOME en jornada tarde de 14:00 a 16:00 hrs miércoles y viernes, para realización de proceso de inscripción en el establecimiento, antes de gestionar el requerimiento específico.
- Una vez analizada la solicitud, el Triagista debe:
 - 1) Derivar o cerrar la solicitud.
 - 2) Contactar al paciente, dejando registro en Ficha Clínica Rayen de las acciones realizadas

6.3. DEFINICIÓN DE GRUPOS PRIORIZADOS DE ATENCIÓN.

- Mayores de 60 años: Población mayor de 60 y más años que presenta algún problema de salud, y que se encuentren inscritos en el CESFAM Puaucho.
- Embarazada: gestante, que se encuentre inscrita en el CESFAM Puaucho.
- Personas en situación de Discapacidad: Usuarios que presenten discapacidad permanente, y que posean credencial de discapacidad o presenten formulario de postulación vigente, inscritos en CESFAM Puaucho.
- Usuarios G3: Usuarios con multimorbilidad de 65 años y más, derivado de algún servicio de urgencia de la red.
- Usuarios que sean cuidadores.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
“TELESALUD”
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 9 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.4. FUNCIONES SEGÚN PERFIL.

6.4.1. TRIAGISTAS/GESTOR DE CASO.

- Triagistas: Revisar las solicitudes ingresadas en la plataforma de gestión de Telesalud.
- Gestor de caso: revisión de solicitudes derivadas.
- Revisión de ficha clínica en rayen para conocimiento de antecedentes clínicos.
- En caso de dudas sobre el motivo de consulta del usuario deberá comunicarse vía telefónica para recabar más información y determinar si amerita derivación a otro profesional.
- Definir modalidad de atención remota o presencial.
- Revisar y evaluar atenciones que requieran atención por profesional médico y determinar la prioridad con la que deben ser resueltas (alta, media o baja) y derivación o cierre según gestión y según el caso.
- Revisar historial de exámenes para asegurar vigencia de estos y evitar segundas consultas, en caso de ser necesario realizar solicitud de exámenes.
- Derivar a funcionario administrativo en caso de necesidad de agendar cita.
- Registrar acciones en ficha clínica rayen previo y post agendamiento.
- Revisión permanente de las solicitudes de atención pendiente.
- Determinar y gestionar controles pendientes según programa de APS de cada usuario que realice su solicitud.
- Dar respuesta a necesidad de salud de usuarios que requieran una atención de mayor complejidad, dentro del marco de atención integral, multimorbilidad y según estrategia ECICEP.



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 10 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.4.2. ADMINISTRATIVO.

- Revisión permanente de las solicitudes de atención derivadas.
- Verificar estado de inscripción de usuario que consulta y actualizar sus datos en caso necesario (dirección y teléfono).
- Generar agendamiento de las prestaciones obligatorias presenciales.
- Realizar cambios y confirmación de citas de usuarios agendados de Telesalud.

6.4.3. SUPERVISOR.

- Monitorizar, analizar y emitir reportes sobre los datos estadísticos que entrega el sistema de Telesalud.
- Informar al equipo los resultados de los análisis y preocuparse de que se mejoren los procesos necesarios para lograr mejorar los indicadores.



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 11 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.5. DERIVACIÓN DE SOLICITUDES DESDE TRIAGISTAS CLÍNICOS A ADMINISTRATIVO.

Para la derivación de casos se utilizarán algunos acuerdos locales que buscan facilitar el entendimiento, manejo de información, dar fluidez a los casos y aclarar que administrativo realizará el cierre.

Para la entrega oportuna de prestaciones, con la finalidad de dar respuesta a solicitud de usuario, se determinan prioridades:

- **Prioridad Alta:** Casos que deben ser cerrados en un máximo de 72 horas hábiles, el plazo específico debe estar explicitado en la "Nota de Derivación" del Triagista en caso de ser necesario.
- **Prioridad Media:** Casos que deben ser cerrados en un máximo de 10 días hábiles, el plazo específico debe estar explicitado en la "Nota de Derivación" del Triagista en caso de ser necesario.
- **Prioridad Baja:** Casos que deben ser cerrados en un máximo de 20 días hábiles, el plazo específico debe estar explicitado en la "Nota de Derivación" del Triagista.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 12 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.6. VÍAS DE ATENCIÓN SEGÚN MOTIVO DE CONSULTA, PRIORIZACIÓN, TIPO DE AGENDAMIENTO Y PROFESIONAL QUE LO ATIENDE.

6.6.1. PRESTACIONES PRESENCIALES.

MOTIVO DE CONSULTA	PRIORIZACIÓN	MODALIDAD	TIPO AGENDAMIENTO	PROFESIONAL
Síntomas respiratorios agudos, dolor de pecho.	Alta	Presencial	Derivación a Servicio de Urgencia Rural.	MÉDICO/A
Condición de salud aguda en el que el paciente está inhabilitado de realizar su trabajo habitual (necesidad de licencia médica).	Alta	Presencial	Morbilidad médica.	MÉDICO/A
Controles de salud (cardiovascular, salud mental, Niño sano, IRA/ERA entre otros).	Media/Baja	Presencial	Control según ciclo vital.	PROFESIONAL SEGÚN CORRESPONDA
Ingreso a programa de salud crónico.	Media	Presencial	Control de ingreso.	MÉDICO/A
Controles post alta.	Media	Presencial	Consulta de enfermería.	ENFERMERO/A
Controles desde urgencias u otros establecimientos.	Media	Presencial	Consulta morbilidad.	MÉDICO/A



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 13 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

Clínica de lactancia materna.	Alta	Presencial	Consulta Alerta y Seguimiento Lactancia Materna	MATRONA
Controles prenatales.	Alta	Presencial	Control Matronería	MATRONA
Ingreso a control prenatal.	Alta	Presencial	Consulta Matronería	MATRONA
Morbilidad ginecológica.	Media	Presencial	Consulta morbilidad	MATRONA
Controles ginecológicos.	Baja	Presencial	Control Matronería	MATRONA
Ingreso a regulación de fertilidad.	Media	Presencial	Consulta Matronería	MATRONA
Ingreso a climaterio y menopausia.	Baja	Presencial	Consulta Matronería	MATRONA
Educación para insulino terapia.	Media	Presencial	Consulta de Enfermería	ENFERMERO/A
Control Multimorbilidad G3.	Media	Presencial	Control multimorbilidad	ENFERMERO/A
Control Multimorbilidad G2.	Media	Presencial	Control Multimorbilidad	ENFERMERO/A
Control Multimorbilidad G1.	Baja	Presencial	Control Multimorbilidad	ENFERMERO/A
Control de salud infantil.	Media	Presencial	Control Niño sano	ENFERMERO/A



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 14 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

Control de salud infantil con evaluación de desarrollo psicomotor.	Media	Presencial	Control niño sano	ENFERMERO/A
Control de salud infantil con evaluación de desarrollo psicomotor.	Media	Presencial	Control niño sano	ENFERMERO/A
Control patología respiratoria GES (bronquitis aguda, neumonía, bronconeumonía, crisis de asma).	Alta	Presencial	Consulta tratamiento	KINESIOLOGO/A
Control crónico respiratorio sin control los últimos 6 meses a un año.	Media	Presencial	Control	MEDICO/A
Control crónico respiratorio sin control últimos 3 a 6 meses.	Baja	Presencial	Control	KINESIOLOGO/A
Sd. dolorosos de origen traumáticos recientes (fracturas, esguinces, luxaciones).	Media	Presencial	Consulta	MEDICO/A
Patologías neurológicas recientes (ACV, PFP, TEC, LESIÓN MEDULAR, DISRAFIAS, entre otras).	Media	Presencial	Consulta	MEDICO/A



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01
Versión: 01
Página 15 de 26
Fecha de emisión: Junio 2024
Vigencia: 5 años

Cirugías recientes (prótesis de cadera, meniscectomía, entre otras).	Media	Presencial	Consulta	KINESIOLOGO/A
Amputaciones de cualquier localización (Procedimiento).	Alta	Presencial	Consulta	ENFERMERA/O
Enfermedad de Parkinson.	Media	Presencial	Consulta	KINESIOLOGO/A
Retraso desarrollo psicomotor.	Media	Presencial	Consulta	ENFERMERO/A
Evaluación de ayuda técnica.	Baja	Presencial	Consulta	KINESIOLOGO/A
Sd. dolorosos de origen no traumático (tendinitis, lumbago, entre otros).	Baja	Presencial	Consulta	MEDICO/A
Artrosis de cualquier localización.	Baja	Presencial	Consulta	MEDICO/A

**Se incluyen además todas aquellas solicitudes a hora de Morbilidad por prestaciones de Salud, que ameriten atención presencial con profesional Médico y no Medico.*



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 16 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.6.2. PRESTACIONES REMOTAS.

MOTIVO DE CONSULTA	PRIORIZACIÓN	MODALIDAD	TIPO AGENDAMIENTO	PROFESIONAL
Extensión de receta anticonceptiva y consulta de resultados de exámenes.	Media	Remota	Consulta abreviada Matronería	MATRONA
Emisión de certificados, licencias, renovación y apelación de licencias.	Baja	Remota	Consulta abreviada	MEDICO/A
Extensión de receta PSCV (repetición).	Media	Remota	Consulta abreviada	MEDICO/A
Revisión de exámenes EMPA	Baja	Remota	Consulta	ENFERMERO/A
Educación de fármacos.	Baja	Remota	Consulta abreviada	ENFERMERO/A
Consejería.	Media	Remota	Consulta abreviada	ENFERMERO/A
Interconsulta UAPO.	Baja	Remota	Consulta	MEDICO/A
Solicitud de hora para tomas de Examen.	Alta (G3) Media (G2) Baja (G1)	Remota	Consulta	ENFERMERO/A

**En el caso de pacientes que soliciten repetición de receta de medicamentos del programa salud mental, esta sólo se llevará a cabo si el paciente tiene control vigente y hora agendada con receta caducada. Pacientes sin control vigente serán derivados a control de salud mental presencial con enfermera donde se regularizarán controles y tratamiento farmacológico **



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA "TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 17 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.7. DERIVACIÓN DE SOLICITUDES.

Este proceso se utiliza para redirigir la solicitud a otro perfil de gestión (Triagista, Administrativo, Gestor de Casos o Supervisor), según la acción que se desee realizar con la solicitud del usuario/a. Es importante notar que no se puede derivar una solicitud sin especificar la prioridad evaluada.

6.7.1. TIPOS DE DERIVACIÓN SEGÚN DESTINATARIO:

- **Derivación a Administrativo:** Cuando la solicitud ya ha sido priorizada y se necesita agendar o contactar al usuario para dar una respuesta.
- **Derivación a Triagista:** Si la solicitud se dirige a otro Triagista, quedará en solicitudes derivadas, y se podrá repetir el proceso de priorización. Esto ocurre cuando la solicitud se ha enviado a un profesional incorrecto o el motivo es relevante para otro Triagista.
- **Derivación a Gestor de Casos:** Para manejar casos complejos que requieren un plan integral, alta prioridad sin disponibilidad de agenda, o casos que no se resuelven con los flujogramas establecidos de cada programa.

Si se requiere, se puede agregar una "Nota de Derivación" que debe ser clara y precisa, especificando: cargo, unidad o sector al que se deriva; tipo de control; plazo de citación o fecha específica y modalidad de atención (presencial o remota). Además, se pueden incluir indicaciones específicas como: "usuario/a solo puede asistir en la jornada de la tarde".

6.8. CONTACTO CON EL USUARIO

- Si se necesita contactar al usuario/a por teléfono, la plataforma de TeleSalud permite registrar este contacto. Se puede indicar si se logró contactar seleccionando SÍ o NO, o escribir una nota detallando la comunicación. Si se desea, se puede enviar una nota al usuario por correo.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 18 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

- Si no se logra contactar al usuario después de 3 intentos fallidos en días y horarios diferentes, se debe registrar en la sección "Notas" y cerrar la solicitud por esta causa.
- Si una solicitud muestra signos o síntomas de alarma, el Triagista debe contactar inmediatamente al usuario e indicarle que acuda a un servicio de urgencia. Si no se logra contactar, dejar una nota: "Estimado usuario, no se ha logrado contactar, pero debido a los antecedentes es importante que acuda al servicio de urgencia más cercano".

6.9. EDITAR SOLICITUDES.

Este proceso se realiza cuando la información enviada por el usuario está incorrecta. Se pueden modificar el tipo de prestador, tipo de atención, motivo de la consulta y la especificidad de esta. Al hacer esto, la solicitud vuelve a la bandeja principal para repetir el proceso de priorización.

6.10. CIERRE DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN.

Este proceso se lleva a cabo cuando una solicitud se resuelve. Puede ser cerrado por el Triagista, Administrativo, Gestor de Casos o Supervisor. Es necesario especificar la prioridad de la solicitud y puede incluir una nota visible para el usuario. Si el usuario ha registrado un correo, recibirá una notificación del cierre y la nota.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA "TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 19 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.10.1. OPCIONES PARA CIERRE DE CASOS.

- **Agendado para atención presencial:** Cierre de la solicitud tras agendar una hora de atención presencial.
- **Agendado para atención por telemedicina:** Cierre de la solicitud tras agendar una teleconsulta.
- **Agendado para orden de examen:** Cierre de la solicitud tras agendar para entrega o revisión de exámenes.
- **Cerrado por no poder ubicar al paciente:** Cierre tras 3 intentos fallidos de contacto en días y horarios diferentes.
- **Resuelto por contacto telefónico:** Cierre tras resolver la solicitud telefónicamente sin necesidad de agendar atención.
- **Solicitud no aplica:** Cierre cuando el usuario no está inscrito en el CESFAM PUAUCHO o no cumple requisitos previsionales.

6.11. ANULACIONES POR CONFIRMAR.

En la plataforma de TeleSalud, la pestaña de anulaciones muestra solicitudes anuladas por el usuario/a a la espera de confirmación por el administrativo de SOME. Estas solicitudes pueden ser exportadas a CSV para su gestión.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
“TELESALUD”
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 20 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.12. HERRAMIENTA DE CONSULTA POR PACIENTE.

Desde la pestaña “Consulta por paciente”, se pueden buscar todas las solicitudes generadas por los usuarios del CESFAM, y exportar los datos a CSV. Es posible buscar por DNI, RUN o Pasaporte.

La plataforma permite editar los datos personales del usuario/a desde la pestaña “Modificar datos de paciente”.

6.13. AGENDAMIENTO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN.

El agendamiento implica disponer, mantener y asignar horas para la atención clínica. El Administrativo tiene el rol principal en el agendamiento y gestión de citas, mientras que el Gestor de Casos puede reprogramar citas de alta prioridad.

6.13.1. PROCESO DE AGENDAMIENTO.

- **Auto-agendamiento:** El Triagista puede resolver el requerimiento remotamente y agendar una teleconsulta.
- **Agendamiento por Administrativo:** El Triagista deriva el caso al Administrativo para agendar una cita presencial o remota.
- **Agendamiento de Controles de Programas de Salud y Tratamientos secuenciales:** El Supervisor agenda al usuario cuando se realice alguna gestión de atención en otro establecimiento.

Todo agendamiento debe validar la pertinencia previsional y del centro de salud.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
“TELESALUD”
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 21 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

6.14. INFORMACIÓN AL USUARIO DEL CAMBIO DE ESTADO DE SU SOLICITUD

- **Cambio de estado del caso:** Se notifica al usuario si se selecciona la opción “deseo mostrar nota al paciente” en el menú CONTACTAR.
- **Cierre de caso:** Al cerrar un caso, si el usuario ha registrado un correo electrónico, se envía la información de cierre automáticamente. También se considera la notificación telefónica de la hora agendada y del cierre del caso.

6.15. REGISTROS.

Las atenciones deben registrarse en la ficha clínica electrónica RAYEN y en las estadísticas mensuales REM A 32 sección B. Se sugieren los siguientes formatos de registro en RAYEN:

- **Motivo de consulta:** TeleSalud.
- **Actividad:**
 - Consulta de salud (para resolver solicitudes).
 - Otras consultas (cuando no se logra contacto).

6.16. SOPORTE / MESA DE AYUDA.

- **Desde Usuarios/as:** En caso de dificultades, dirigirse al establecimiento y contactar al orientador, administrativo de SOME o Asistente Social.
- **Desde funcionarios:** Para ayuda informática o solicitudes de perfiles en la plataforma, contactar al profesional TICS del establecimiento.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 22 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

7. EVALUACIÓN – INDICADORES.

Se realiza una evaluación mensual de indicadores, los cuales se presentan a continuación y son obtenidos desde la base de datos a la cual tenemos acceso desde panel de control de Telesalud (evaluación mensual).

- Solicitudes totales vs Solicitudes cerradas.
- Desglose de solicitudes totales vs cerradas por prestador.
- Motivos de consulta por prestador.
- Tiempo promedio de cierre de solicitudes según priorización.
- Tiempo de permanencia de solicitudes en plataforma.



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
“TELESALUD”
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01
Versión: 01
Página 23 de 26
Fecha de emisión: Junio 2024
Vigencia: 5 años

7.1. INDICADOR.

CODIGO DE LA CARACTERISTICA	TEL-01	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes resueltas a través de la Modalidad de TeleSalud.	
TIPO DE INDICADOR	Proceso.	
JUSTIFICACIÓN	Evaluar la cantidad de solicitudes que son resueltas a través de la plataforma TeleSalud, en periodo de un mes.	
DIMENSIÓN	Oportunidad.	
FÓRMULA	$\frac{\text{Nº Total de solicitudes mensuales ingresadas a la plataforma TeleSalud}}{\text{Nº Total de solicitudes mensuales cerradas en la plataforma TeleSalud}} \times 100$	
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	N/A	
UMBRAL	≥ 80%	
FUENTES DE DATOS	Panel de indicadores de la plataforma TeleSalud, Agenda	
MUESTREO	Totalidad de las solicitudes	
PERIODICIDAD	De la Medición	Mensual
	Del reporte	Trimestral
ÁREAS DE APLICACIÓN	N/A	
RESPONSABLE	Supervisor TeleSalud	



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
“TELESALUD”
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 24 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

8. BIBLIOGRAFIA.

- MINSAL, Programa Nacional de Telesalud. En el contexto de Redes Integradas de Servicios de Salud, Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Protocolo de gestión de la demanda local de atenciones CESFAM Lirquén, Octubre 2022.
- Curso introductorio “habilidades para la gestión de la demanda en APS usando Teletriage”, <https://cursospaises.campusvirtualesp.org/course/view.php?id=679>.
- Manuales de usuario, plataforma Telesalud, Perfil de gestión: Triagista, Gestor de Casos, Administrativos, Supervisor, versión 2, julio 2022.
- LEY 21.168, modificación de la Ley 20.584 a fin de crear el derecho a la atención preferente. Publicada 27 de julio 2019.
- Estrategia de Cuidado Integral Centrado en las Personas para la promoción, prevención y manejo de la cronicidad en el contexto de multimorbilidad. Subsecretaría de Redes Asistenciales. División de Atención Primaria 2020.

9. DISTRIBUCIÓN.

- Dirección CESFAM Puaucho.
- Encargada de SOME.
- Encargada de Telesalud.
- Encargada OIRS.
- Encargada de Calidad y Seguridad del usuario.
- Disponible de manera virtual en INTRANET de página web www.saludsanjuan.cl para todos los funcionarios del Departamento de Salud Municipal de San Juan de la Costa.



PROCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA
"TELESALUD"
CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 25 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
Junio 2024	1	Elaboración	Encargada Telesalud



PROTOCOLO DE GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA "TELESALUD"

CESFAM PUAUCHO

COD: TEL-01

Versión: 01

Página 26 de 26

Fecha de emisión: Junio 2024

Vigencia: 5 años

11. ANEXO N°1:

FLUJOGRAMA DE SOLICITUD

El flujo de atención para acceder a la solicitud de prestación a través de tres vías, el usuario podrá acceder a la canasta de prestaciones del establecimiento.

