



MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO SALUD  
VALPARAÍSO-SAN ANTONIO  
HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R.  
DIRECCION /  
ASG/MCP/fpj.

RESOLUCIÓN EXENTA: N° 03505,

VALPARAÍSO, 29 JUL 2019

**VISTOS:** Manual de Proceso de Agendamiento, actividades administrativas que tienen por objetivo disponibilizar, mantener y agendar horas para la atención de un paciente. D.F.L. N° 29/2004 del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; D.F.L. N° 1/2005 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.F.L. N° 1/2005 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763/79 y su Reglamento aprobado por el D.S. N° 140/2004 del Ministerio de Salud; Resolución N° 1600/2008 y N° 6/2019 AMBAS de Contraloría General de la República; Resolución Exenta N° 110612/40/2018 de fecha 26.05.2018 del S.S.V.S.A., que me nombra Director del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez, de Valparaíso y en uso de las facultades que me confiere el D.S. N° 38/2005, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

**1. APRUEBESE, MANUAL DE PROCESO DE AGENDAMIENTO. Código MN-SDM-001**, dispóngase, a contar de la fecha de la Resolución, y hasta nueva disposición, la aprobación y aplicación en el Hospital Eduardo Pereira R., para mejorar la eficiencia en el otorgamiento de las prestaciones, generando lineamientos que permitan coordinar el recurso humano, infraestructura y de equipamiento necesario para el otorgamiento de atenciones clínicas programables.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**




*Angélica Sanhueza González*  
**SRA. ANGÉLICA SANHUEZA GONZÁLEZ**  
**DIRECTORA**  
**HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R.**

Transcrito Fielmente

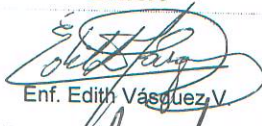





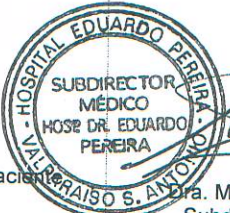
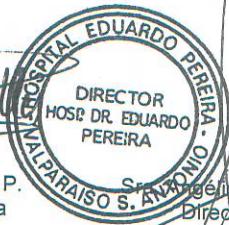


*[Signature]*  
**Ministro de Fs**


**DISTRIBUCIÓN:**

- Oficina de Partes
- Dirección
- Subdirección Médica
- Oficina de Calidad
- Control de Gestión ✓
- GES HEP
- GES CDE
- Pólí Personal
- Jefe CDE
- Agendamiento CDE

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024 Página 1 de 19


# MANUAL DE PROCESO DE AGENDAMIENTO

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
 Enf. Edith Vázquez V.	 Eugenia Olivares O. Enfermera Encargada Of. Calidad y Seguridad del Paciente	 Dra. Mónica Cevallos P. Subdirección Médica	 Ing. Angélica Sanhueza G. Directora HEP
 Ing. Angélica Zurita E.	 Nicolí Muñoz G. Enfermera Of. Calidad y Seguridad del Paciente		
 María Paz C. Control de Gestión			
 E. Moisés Delpino S.			

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: <b>01</b>
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024 Página 2 de 19

## Índice.

INTRODUCCIÓN: .....	3
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Definiciones de Términos y Nomenclatura .....	4
DEFINICIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE LA AGENDA .....	6
Actores del Proceso .....	6
DEFINICIÓN SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA .....	7
Consideraciones del Subproceso Administración y programación de la agenda .....	7
Flujograma del Subproceso administración y programación de la agenda .....	8
DEFINICIÓN SUBPROCESO MANTENCIÓN DE HORAS DISPONIBLES .....	8
Consideraciones al Subproceso de Mantenimiento de Horas Disponibles .....	8
Flujograma Subproceso Mantenimiento de Horas Disponibles .....	9
DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO DE AGENDAMIENTO .....	10
Flujograma Subproceso de Agendamiento .....	123
Consideraciones de Subproceso de Agendamiento .....	114
DEFINICIÓN DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CITAS: .....	16
Consideraciones Subprocesos Gestión de citas .....	17
Flujograma Subproceso Gestión de citas .....	170
CONSIDERACIONES EN EL REGISTRO DE LA ATENCIÓN CLÍNICA Y EVENTO DE LA CITA....	17
CONSIDERACIONES EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA .....	18
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO .....	18
PLAN DE DIFUSIÓN .....	19
BIBLIOGRAFÍA: .....	19

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 3 de 19

## **INTRODUCCIÓN:**

El Hospital Dr. Eduardo Pereira R. es un centro docente asistencial dedicado a la atención del adulto, en su modalidad electiva, en las especialidades básicas de Medicina Interna y Cirugía General.

Además de la atención en el ámbito hospitalario, el Hospital Dr. Eduardo Pereira R. ofrece atención ambulatoria en su Centro de Especialidades, ubicado en el plan de la ciudad.


El Hospital Dr. Eduardo Pereira R. es un centro de alta complejidad que para el área de hospitalizados cuenta con 196 camas para satisfacer las necesidades de atención de Medicina Interna, Cirugía general y de especialidad, para mayores de 15 años, además otorga prestación en Atención Abierta a 35.000 usuarios anualmente.

Se caracteriza por el alto estándar de cumplimiento de Indicadores de Gestión tanto Administrativos como Clínicos, destacando el gran desarrollo alcanzado en lo relacionado con la Cirugía Endovascular y la Cirugía Bariátrica, lo que lo ha posicionado como uno de los hospitales públicos más avanzados en estas ramas de la atención de salud. El Hospital Dr. Eduardo Pereira R. es un centro docente asistencial dedicado a la atención del adulto, en su modalidad electiva, en las especialidades básicas de Medicina Interna y Cirugía General.

La cartera de Servicios del Centro de Especialidades es:

- Medicina Interna
- Hepatitis B y C
- Gastroenterología
- Programa de Salud Cardiovascular
- Policlínico de Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor.
- Programa de Tuberculosis
- Cirugía General
- Cirugía Bariátrica
- Cirugía Vascul Periférica
- Cirugía Plástica
- Cirugía de Tórax
- Cirugía Cabeza y Cuello
- Cirugía Digestiva
- Cirugía Coloproctológica
- Broncopulmonar
- Trasplante Hepático
- Policlínico Anticoagulante Oral

El acceso del paciente al nivel de atención secundaria y a su cartera de prestaciones estará dado por la generación de una Solicitud de Interconsulta proveniente desde la APS, desde el mismo nivel de especialidad o desde el Servicio de Urgencia Hospitalario. Todas las derivaciones generadas deben ser ingresadas a lista de espera SIGTE y deben contar con protocolos clínicos de Referencia y Contrarreferencia, instrumentos de aplicación eminentemente prácticos que determinan los procedimientos administrativos y asistenciales requeridos para efectuar la referencia y contrarreferencia de los usuarios entre establecimientos de la red asistencial, los que son elaborados y validados por la Red. En base a lo anterior, todas las derivaciones son revisadas, validadas y priorizadas, ya que de no corresponder son remitidas a la Atención Primaria de Salud.

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 4 de 19

Dentro del proceso, debe ser analizada la pertinencia de la solicitud de interconsulta, entendiendo como pertinente la derivación de acuerdo a los protocolos de referencia y contrarreferencia establecidos en la red. En el caso de no ser pertinente, se realiza la derivación para reevaluación de la solicitud informando de tal situación al profesional clínico derivador o al paciente según corresponda.

Respecto de la Referencia y Contra referencia, se debe tener presente el mapa de derivación y carteras de servicios vigentes de manera tal que el paciente fluya en forma segura y eficiente a través de la Red. El paciente, una vez resuelto su problema de salud, deberá ser contrarreferido desde éste establecimiento al del origen. Esta acción corresponderá a la respuesta del especialista, dirigida al profesional del establecimiento o Servicio Clínico de origen del paciente, respecto de la interconsulta solicitada.

La aplicación de este manual busca diseñar los procesos de Atención de pacientes desde que el usuario entra en contacto con el establecimiento de salud para solicitar atención clínica, pasando por una serie de procesos que van desde la admisión del paciente hasta su egreso del ámbito de atención que corresponda.

### Objetivo General

Optimizar el proceso de agendamiento para mejorar la eficiencia en el otorgamiento de las prestaciones, generando lineamientos que permitan coordinar los recursos humanos, de infraestructura y de equipamiento necesario para el otorgamiento de atenciones clínicas programables.

### Objetivos Específicos

- Implementar una estructura de agenda que refleje la oferta programada.
- Disponibilizar el recurso de consultas nuevas y de controles.
- Gestionar la Pertinencia en la derivación de pacientes.
- Gestionar la contra referencia del paciente a su establecimiento derivador
- Mejorar la oportunidad de atención y satisfacción usuaria de pacientes.
- Asegurar trazabilidad de la información para la oportuna gestión y toma de decisiones.


### Alcances

El contenido de este Manual debe ser conocido y aplicado en lo que corresponda por los siguientes responsables.


- ✓ Integrantes de Comité de Agendamiento.
- ✓ Médicos Tamizadores.
- ✓ Encargado de Agenda.
- ✓ Mantenedor de Agenda.
- ✓ Oficiales Administrativos encargados de citar y/o confirmar consultas nuevas o controles.
- ✓ Oficial Administrativo GES.
- ✓ Personal Clínico.

### Definiciones de Términos y Nomenclatura.

- **Solicitud de Interconsulta (SIC)** Instrumento por el cual un profesional de la salud responsable de la atención de un paciente se comunica con otro para solicitar la continuidad del proceso diagnóstico de un paciente.
- **Médico Tamizador:** Profesional encargado de del tamizaje de interconsultas discriminando entre pertinentes y no pertinentes, indicando derivaciones correspondientes y asignación de prioridad según criterio clínico para atención médica.

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Edición: 01
Fecha: Julio de 2019		
Vigencia: Julio de 2024		
		Página 5 de 19

- **Referencia-Contrarreferencia:** Es el conjunto de Instituciones, normas y procedimientos que permiten el traslado de usuarios, muestras para realización de estudios, diagnósticos y reportes de los mismos, entre nivel de atención y otro y entre un prestador de servicios de salud y otro, con el objetivo de garantizar la accesibilidad oportuna y seguimiento en la atención de pacientes que necesitan atención en un nivel o sitio diferente, según la complejidad de las patologías y la capacidad resolutoria de los diferentes prestadores de servicios de salud.
- **Citadores:** Oficiales Administrativos encargados de asignar horas para prestaciones ofertadas a través de agenda según disponibilidad y/o indicación profesional.
- **Administrativo de Referencia y Contrarreferencia:** Control de la logística de interconsultas, proceso de entrada y salida de estas. Coordina aquellos requerimientos del Centro de Responsabilidad que dicen relación con apoyo de unidades externas.
- **Administrativo Encargado Lista de Espera:** Genera informe confiable de la brecha existente entre oferta y demanda, es decir, lista de espera prolongada.
- **Agenda:** Es la 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. En su configuración no se debe contemplar la asistencia a casos urgentes que tendrá su propia mecánica al margen de la actividad programada.
- **Agendamiento:** proceso de asignar una citación de acuerdo a la oferta de horas de los profesionales y la priorización de las solicitudes.
- **Agenda escalonada (por bloque):** esto significa dación de horas escalonadas dentro del día, en donde el tiempo máximo es de una hora, dado que ello implica que los usuarios esperaran al menos ese tiempo para ser atendidos, por ejemplo, citación de 4 usuarios para consulta de morbilidad de 15 minutos, los 4 citados a las 08.00 am.
- **Administración y Programación de la Agenda:** Actividades que permiten poner a disposición la Programación de los Profesionales a través de un sistema de agenda, definido por el Establecimiento, según la disponibilidad previa de los siguientes recursos: Personal de apoyo, disponibilidad de box acondicionado a la prestación, equipamiento necesario y horas contratadas del profesional.
- **Gestor de Agenda:** Profesional encargado de llevar a cabo las coordinaciones con los jefes de servicio y/o profesionales para cumplir con los estándares de agendamiento, además es el encargado de realizar los procedimientos necesarios en el desarrollo de la programación de agenda (creación en sistema informático, gestión de bloqueo y reprogramaciones).
- **Gestión de Citas:** Actividades que tienen por objetivo disminuir los pacientes que no se presentan a su atención de salud, asegurando el acceso y oportunidad. De esta manera se contribuye a realizar una gestión eficiente de las listas de espera junto a sus recursos existentes y también mejorar la satisfacción usuaria.
- **Mantención de horas disponibles:** Proceso administrativo que permite a través del responsable de agendamiento, realizar cambios a las horas disponibles para el agendamiento.
- **Consulta nueva de especialidad (Ingreso):** Es la primera atención generada por un episodio de una enfermedad, mediante la que se puede o no dar resolución a un problema de salud. Cada primera atención de un paciente generada por una interconsulta es una consulta nueva por la especialidad que realiza la atención, independiente que el paciente haya sido atendido en otra ocasión en la especialidad. En esta actividad el especialista evaluará el ingreso a la especialidad según la pertinencia, de acuerdo a los criterios de Referencia previamente definido.

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: <b>01</b>
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024 Página 6 de 19

- **Controles por Especialidad:** Son las atenciones posteriores a la primera consulta por un mismo problema de salud cuya finalidad es completar el estudio, tratamiento y/o seguimiento.
- **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.
- **Consulta Abreviada:** Corresponde a la ejecución de acciones destinadas a repetir receta de pacientes que se están atendiendo en el establecimiento, o a la lectura de exámenes o revisión de informes. Dicha actividad no es considerada como Consulta propiamente tal ya que, por lo general, no existe atención directa del profesional y el rendimiento de ésta es de 12 consultas por hora médico.
- **Rendimiento:** Se define rendimiento como el número de actividades (consultas, actividades u otro) a realizar por hora cronológica. El rendimiento es variable y particular para cada tipo de actividad, tipo de profesional y especialidad.
- **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.
- **APS:** Atención Primaria de Salud.
- **UEA:** Unidad de Emergencia Adulto Hospital Carlos Van Buren.
- **SIGTE:** Sistema de Gestión de Tiempos de Espera.
- **SIDRA:** Sistema Informático Red Asistencial.
- **HEP:** Hospital Eduardo Pereira.
- **CDE:** Centro de Especialidades.


### Definición del Proceso Gestión de la Agenda.

El proceso de gestión de agenda es el conjunto de actividades administrativas que tienen por objetivo creación la agenda de manera digital, disponibilizar las horas, mantener la agenda en materia de bloqueo y reprogramación, monitorear y agendar horas para la atención de un paciente.

El Proceso de Gestión de Agenda responde a las Orientaciones Ministeriales, al Mapa de Red, Gestión de la oferta y demanda en Red, Protocolos de referencia y contrarreferencia, insumos necesarios para lograr una eficiente utilización de horas a través del fiel reflejo de la programación, mantenimiento de la agenda, agendamiento y gestión de citas.

### Factores del Proceso.

Actores	Responsabilidades
Director del Establecimiento	Responsable final
Sub Director Médico	Responsables de la Gestión
Jefe del Centro de Especialidades	Responsables de la Gestión
Jefe Servicio de Medicina	Responsables Operativos de la Programación
Jefe Servicio de Cirugía	Responsables Operativos de la Programación
Jefe de UPC	Responsables Operativos de la Programación
Jefe de Pabellón	Responsables Operativos de la Programación
Jefe Administrativo CDE	Responsables Operativos de la Programación
Enfermero Supervisor CDE	Responsables Operativos de la Programación

	<b>Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso</b> <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01 Fecha: Julio de 2019 Vigencia: Julio de 2024 Página 7 de 19
<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>		

Actores	Responsabilidades
Gestor de Agenda	Responsable Operativo de la Gestión de Agenda
Oficial Administrativo	Responsable Operativo de la Gestión de Agenda
Jefe de Control de Gestión	Responsable de controlar la gestión y verificables Indicadores de Autogestión y COMGES.
Jefe de Estadísticas	Responsable Operativo de la Programación y Producción.
Mantenedor de Agenda	Responsable de la Mantención Operativa de la Agenda.

Responsables de la Gestión:

Trimestralmente el equipo de gestión y actores involucrados deben reunirse con el objetivo de:

- Generar informes del proceso de gestión de agenda.
- Informar el estado actual de la programación en relación a la demanda y gestión de las citas a nivel general y por especialidad para la planificación, gestión y toma de decisiones.
- Verificar % de cumplimiento de programación
- Verificar % de cumplimiento por tipo de atención: nuevos, controles, consultas abreviadas, sobrecupos
- Verificar % de atendidos y NSP.
- Verificar % de Bloqueo por causal.
- Destacar y mostrar las iniciativas que realizan algunas especialidades o unidades administrativas para el cumplimiento de la programación.
- Informar y revisar brechas para consensuar posibles soluciones.
- Reforzar temáticas que necesiten de mayor profundidad.

#### **Definición Subproceso Administración y Programación de la Agenda.**

Son aquellas actividades que permiten poner a disposición la programación de los profesionales a través de un sistema de agenda definido por el establecimiento, según recursos disponibles y horas contratadas de los profesionales implicados en la atención directa del usuario, considerando la oferta y necesidad de los pacientes.

#### **Consideraciones del Subproceso Administración y programación de la agenda.**

El proceso de programación correspondiente al año que se cursa, debe estar validado y actualizado de la totalidad de horas contratadas de profesionales médicos y debe reprogramarse en caso de ser necesario. Para la Atención Ambulatoria de Especialidades, las Orientaciones para la Planificación y Programación de la Red es un insumo que contiene los pasos necesarios para realizar la programación anual de todos los profesionales médicos y no médicos.

Esta Programación debe estar validada mediante Resolución del SSVSA.

La Sub dirección Médica en conjunto con los Jefes de Servicios de Medicina y Cirugía, Jefe de Centro de Especialidades, Jefe de Estadísticas y Control de Gestión son los responsables de construir de acuerdo a las Orientaciones Técnicas Ministeriales la Programación anual.


Debe existir una absoluta concordancia entre lo programado y la agenda ofertada por cada uno de los profesionales y por la especialidad a la que pertenecen.

Coordinar previamente la utilización de Box, apertura de local de especialidad para el especialista en SIDRA, así como, la destinación del personal clínico en los Sectores médicos correspondientes.

En la medida de lo posible se deben ajustar las horas médicas asignadas a la atención ambulatoria según la demanda.

De no existir recursos disponible de tipo estructural o humano, se deberá gestionar nuevamente con el Jefe de Servicio otras alternativas.

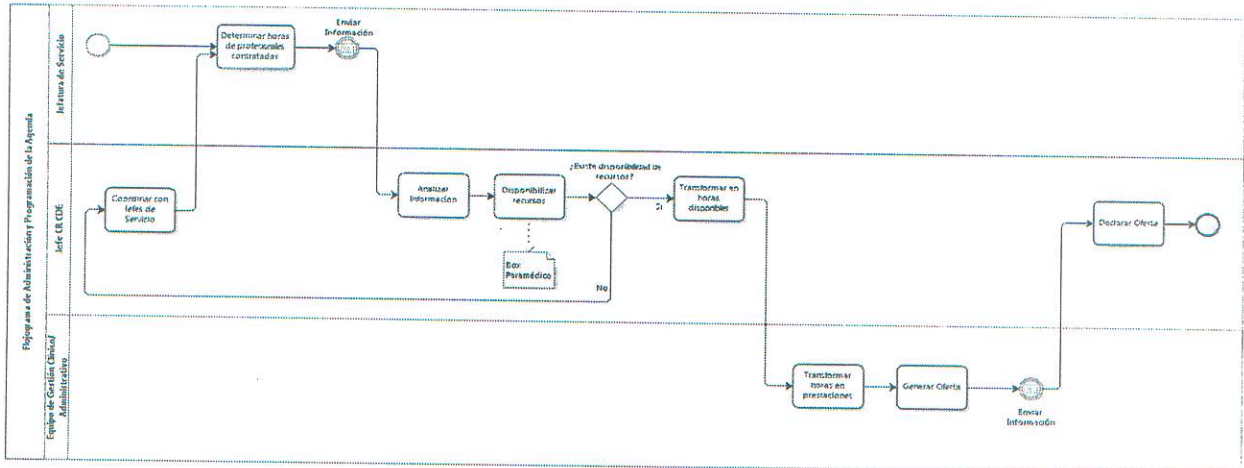


	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Edición: 01
Fecha: Julio de 2019		
Vigencia: Julio de 2024		
		Página 8 de 19

Definir cupos, de acuerdo a la hora programática y OT MINSAL, para pacientes nuevos, controles, controles GES, controles alta y se ajustan las horas médicas de acuerdo a la demanda.

Se generan controles de manera proporcional a los cupos nuevos (1 nuevo y 2 controles) por hora. La periodicidad de apertura de agenda, según OT MINSAL, es cada tres meses.

### Flujograma del Subproceso administración y programación de la agenda.



### Definición Subproceso Mantenimiento de Horas Disponibles.

Proceso administrativo, que permite que responsable del proceso de agendamiento, realice cambios a las horas disponibles y agendadas.

Lo anterior a causa de: ausencia temporal, cambios contractuales, redistribución de funciones, problemas de infraestructura, entre otros.

### Consideraciones al Subproceso de Mantenimiento de Horas Disponibles.

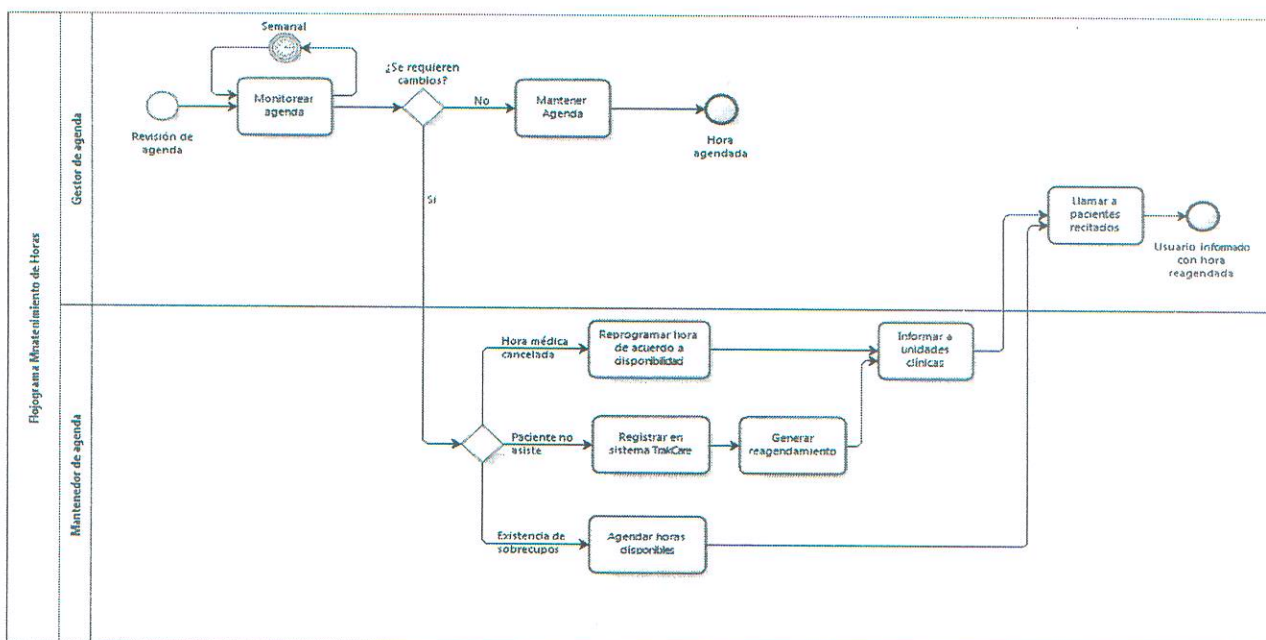
Validar todas las solicitudes de cambio de agenda programada por la jefatura pertinente. Evitar reprogramaciones.

Evitar que existan pacientes en espera por agendas cerradas.

Las alteraciones no notificadas o no planificadas en los plazos establecidos deben ser asumidas desde el punto operativo por la unidad que autoriza las modificaciones, por lo cual, se debe reorganizar la agenda que sufrió modificaciones, para otorgar la atención oportuna ya sea previamente, o en días posteriores (no más allá de 30 días continuos).


Toda nueva cita por reprogramación debe agendarse un tiempo no superior a 7 días.

### Flujograma Subproceso Mantenición de Horas Disponibles.



### Ficha del Subproceso Mantenición de Horas Disponibles.

Subproceso Mantenición de horas disponibles			
N°	Tarea	Responsable	Descripción
1	Monitorear agenda semanalmente	Gestor de agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar informe y gestionar la utilización eficiente de los cupos nuevos y/o controles que se encuentren disponibles a lo menos dos veces por semana.</li> </ul>
2	Disponibilidad de recursos	Mantenedor de Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de los horas disponibles de los médicos en el sistema Track care otorgar las citaciones a los usuarios.</li> <li>Reprogramación de cancelación de horas médicas y otros profesionales por permisos administrativos, licencias médicas, feriados legales, etc.</li> </ul>
		Mantenedor de Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a todas las Unidades Clínicas y Administrativas las cancelaciones de horas de atención médica y otros profesionales por permisos administrativos, licencias médicas, feriados legales programados de los profesionales.</li> </ul>
		Mantenedor de Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación y citación de horas para los pacientes en caso de cancelaciones y sobrecupos.</li> </ul>
		Mantenedor de Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con el Profesional de Enfermería a cargo de la supervisión en CDE, de la disponibilidad de box ante la incorporación de reemplazos.</li> </ul>
		Mantenedor de Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenición de la agenda de Becados e Internos de Medicina y contacto con las cátedras respectivas.</li> </ul>
3	Ausentismo del profesional	Mantenedor de Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llamados telefónicos a pacientes recitados</li> </ul>
		Gestor de agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto con las Jefaturas Unidades de Cirugía y Medicina del HEP en caso extraordinario o de ausencia del profesional.</li> <li>Contacto con la Jefatura del CDE.</li> </ul>

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 10 de 19

**Definición del Subproceso de Agendamiento.**

El proceso de gestión de agendamiento es el conjunto de actividades administrativas que tienen por objetivo disponibilizar, mantener y agendar horas para la atención de un paciente.



Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso  
Subdirección Médica

MN-SDM-001

Edición: 01

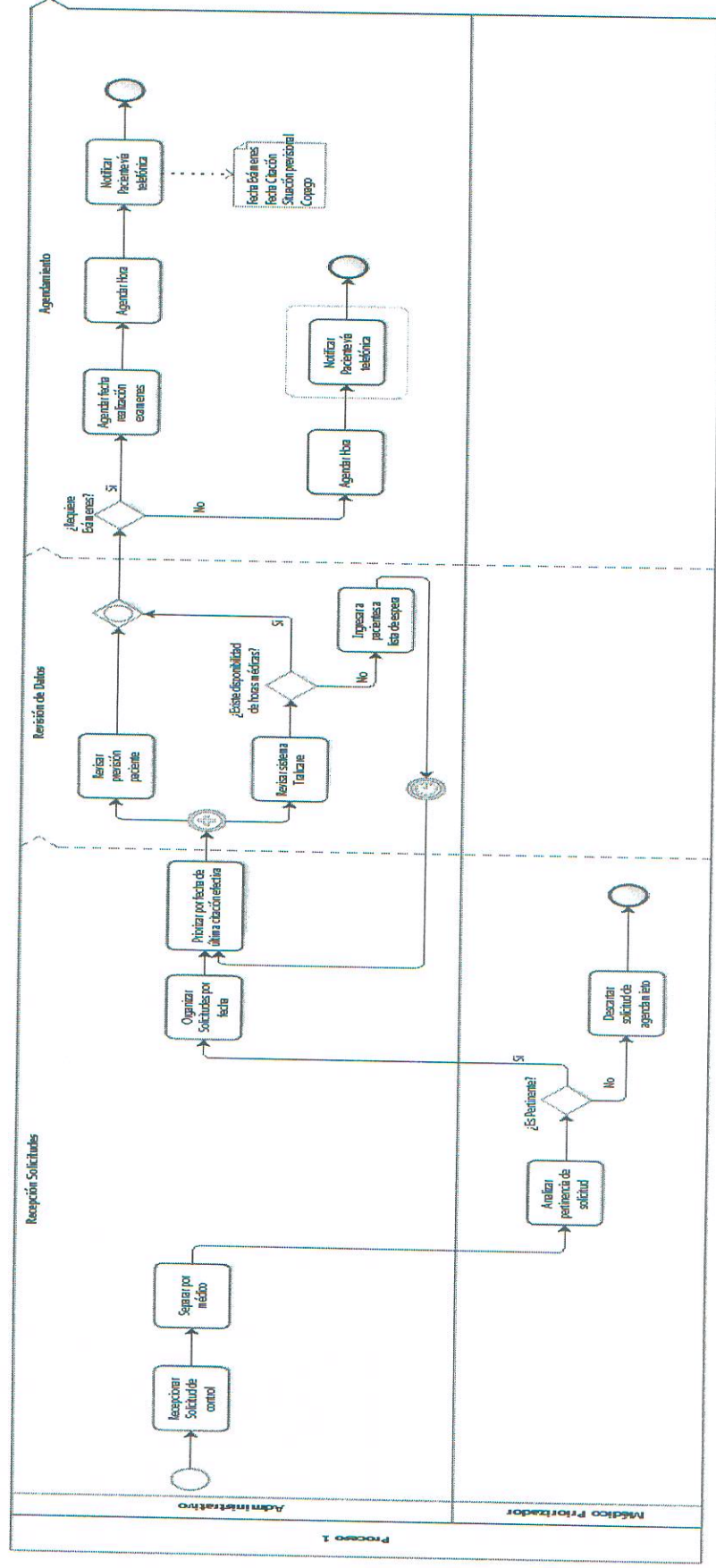
Fecha: Julio de 2019


Vigencia: Julio de 2024

Página 11 de 19

Manual de Proceso de Agendamiento

Flujograma de Subproceso de Agendamiento.



	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Edición: 01
Fecha: Julio de 2019		
Vigencia: Julio de 2024		
		Página 12 de 19

### Consideraciones Subproceso de Agendamiento.

El proceso de agendamiento se realiza previo a los siguientes criterios de priorización del médico tamizador:

Análisis de la pertinencia de las Interconsultas.

- En caso de **No pertinencia** corresponde la derivación al establecimiento de origen para reevaluación de la solicitud, por parte del profesional clínico derivador.
- En el caso de **Pertinencia** el médico tamizador definirá a quien corresponda la especialidad en la atención.

Priorización de las Interconsultas.

- Priorizar de acuerdo a lineamientos instituciones, tales como GES, Lista de espera, SENAME, PRAIS, altas, controles etc.
- Agendar según criterio médico en materia de urgencia

El agendamiento se realiza mediante la asignación de las horas de acuerdo a una solicitud de interconsulta (interna, externa, urgencia u otro) para primera atención en la especialidad. Esta asignación de hora se genera luego de aplicar los criterios de priorización anteriormente mencionados.

En caso de aplazamiento o reasignación de hora por voluntad del paciente, debe quedar registrado en sistema informático.

Las agendas se centralizan en dos lugares: CDE y HEP (en aquellos casos de requerimientos especiales tales como infraestructura o procedimientos).


Agendamiento nuevo

Proceso de agendar una citación de acuerdo a la oferta de horas de los profesionales y la priorización de las solicitudes. Lo anterior incluye contactar previamente al paciente y entregar indicaciones, si corresponde, para que ésta se lleve a cabo.

A continuación y después de lo definido anteriormente, se han agregado tablas con detalle de los procesos de agendamiento para:

- Proceso de Agendamiento de Consultas nuevas de Centro de Especialidades HEP.
- Proceso de Agendamiento de Controles en Centro de Especialidades HEP.
- Proceso de Agendamiento de citaciones GES HEP.


Proceso de Agendamiento de Consultas nuevas en Centro de Especialidades HEP			
N°	Tarea	Responsable	Descripción
1	Tamizaje de Interconsulta	Medico tamizador	Verifica pertinencia, define prioridad y designa especialidad.
2	Recepción de Interconsulta	OFA Referencia y Contra referencia	Distribuye interconsulta a sector correspondiente verificando que las SIC estén digitadas en SIDRA.
3	Ingresar Interconsulta internas a SIDRA	OFA encargados de asignar horas medicas	Digitar interconsultas en Sidra, solo en el caso de ser internas.
4	Asignación de horas nuevas de especialidad	OFA encargado de asignar horas medicas	Prioriza dación de hora sobre todas aquellas SIC que fueron tamizadas como urgentes y las más antiguas. Llama a paciente para confirmar asistencia a la posible citación  Cita las Interconsultas Nuevas de cuyos pacientes confirmaron asistencia de

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	MN-SDM-001
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 13 de 19

Proceso de Agendamiento de Consultas nuevas en Centro de Especialidades HEP			
			acuerdo a las horas disponibles en sistema SIDRA
5	Guardar SIC	OFA encargados de asignar horas medicas	Encarpeta SIC con citación para el día correspondiente
6	Gestion NSP	OFA encargados de asignar horas medicas	Recita SIC que tuvieron una primera citación y el paciente no se presentó Recita según protocolo L.E. (dos citaciones efectivas)
			Realiza cambio de hora paciente nuevo que avisa con tiempo y otorga cupo a otro paciente.
			Llama un día antes recordando cita

Proceso de Agendamiento de Controles en Centro de Especialidades HEP.


Proceso de Agendamiento de Controles en Centro de Especialidades HEP			
N°	Tarea	Responsable	Descripción
1	Recepcionar solicitud de control	OFA Citaciones CDE	Recibe las solicitudes de control emitidas por los Especialistas del establecimiento.
2	Separar y organizar solicitudes de controles		Clasifica solicitudes por médico y de acuerdo a las fechas de próxima citación hasta la apertura de agenda (cada 3 meses)
4	Priorizar por fecha de última citación efectiva		Cataloga por fecha, siendo las de mayor prioridad aquellas que tienen una fecha de citación efectiva más antigua. De igual forma, el médico tratante también puede indicar la necesidad de control.
5	Revisar previsión paciente		Revisa la situación previsional del paciente y deriva a Recaudación en caso de corresponder pagos.
6	Revisar sistema Trakcare		Sistema en donde existe información sobre las horas médicas disponibles.
7	Ingresar pacientes a lista de espera de controles		Catalogar solicitudes de controles que no cuentan con disponibilidad de horas, generando una lista de espera de controles.
8	Gestionar fecha realización de exámenes de laboratorio		Gestionar en Toma de Muestras o la mejor hora disponible.
9	Agendar Hora		Agenda la hora para el control en sistema SIDRA, una vez confirmada la hora para exámenes.
10	Notificar paciente vía telefónica		Avisa al paciente la fecha de los exámenes y/o procedimientos a realizar, al igual que la fecha de citación, su situación previsional y el copago.
11	Registra en SIDRA información de aviso		Deja constancia de la información de citación.
12	Egreso LE controles		En caso de la inasistencia del paciente al control sin alguna justificación previa, este es removido del registro de la lista de espera, generando una liberación de cupo, el cual será asignado en base a las

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 14 de 19

<b>Proceso de Agendamiento de Controles en Centro de Especialidades HEP</b>		
		priorizaciones de las fechas de las últimas citaciones efectivas.


**Proceso de Agendamiento de citaciones GES HEP.**

<b>Proceso de Agendamiento de citaciones GES HEP</b>			
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Agendamiento.</li> </ul>		
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hora agendada para control o consulta nueva.</li> <li>Eliminación paciente de registro por rechazo.</li> <li>Devolución de SIC a lugar de origen.</li> </ul>		
Objetivos			
N°	Tarea	Responsable	Descripción
1	Recepcionar solicitud de control (SC)	OFA GES	Recibe la solicitud de control.
2	Analizar solicitud	OFA GES	Revisa que cumpla con la información requerida.
3	Ordenar SC de acuerdo a fecha de vencimiento de la garantía	OFA GES	<p>Esto se debe realizar de acuerdo a las patologías AUGE/GES, considerando que cada una de estas tiene un plazo establecido para dar respuesta.</p> <p>Es de suma importancia asegurar el cumplimiento de la garantía dentro de los plazos.</p>
4	Asignar citación priorizada	OFA GES	Una vez que se cuenta con la información anterior, se priorizarán los controles de acuerdo a las necesidades y fechas establecidas.
5	Confirmar asistencia en SIDRA	OFA GES o Técnico Paramédico	Administrativo GES o paramédico GES debe registrar la confirmación de la cita control en el sistema para dar cuenta del cumplimiento de las garantías por parte del hospital.
6	Sacar de registro LE	OFA GES	En caso del rechazo de las citas control por parte del paciente, se debe notificar esta acción mediante la eliminación del paciente de los registros de listas de espera, generando liberación de cupo.
7	Reasignar cita control	OFA GES	Subproceso en donde se reasigna la hora para control. Esto se produce cuando el paciente tiene algún inconveniente en asistir, o no cuenta con los exámenes/procedimientos necesarios.
8	Asignar fecha para realización de exámenes y/o procedimientos asociados	OFA GES	En caso de que la cita control requiera de exámenes y/o procedimientos y el paciente no se los haya realizado, se debe agendar una hora para la realización de estos.
9	Contactar paciente	OFA GES	<p>Informar al paciente la hora para que asista a realizarse los exámenes y/o procedimientos necesarios.</p> <p>Tras establecer el contacto, existen tres opciones;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El paciente acepta la hora designada.</li> <li>El paciente rechaza el examen y/o procedimiento.</li> <li>El paciente solicita un reagendamiento.</li> </ol>

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	MN-SDM-001
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 15 de 19

Proceso de Agendamiento de citaciones GES HEP			
10	Sacar de registro LE	OFA GES	Tarea que se debe realizar tras el rechazo de la realización de examen por parte del paciente, por lo que se libera un cupo para la lista de espera de exámenes y procedimientos. Todo esto debe ser notificado en el sistema.
11	Recepcionar SIC	OFA GES	Tarea en donde el personal administrativo de la oficina AUGE recepciona las solicitudes de interconsultas.
12	Analizar procedencia SIC	OFA GES	Las solicitudes pueden provenir de distintos establecimientos de la Red, por lo que es importante tener conocimiento de su procedencia.
13	Clasificar por especialidad	OFA GES	El establecimiento ofrece prestaciones asociadas a 17 patologías GES que abarcan distintas especialidades, por lo que es necesario identificar a que especialidad corresponde la solicitud.
14	Analizar pertinencia SIC	Médico tamizador	Tarea en donde el médico tamizador, RE N°, analizará la pertinencia de la solicitud, en base a la cartera de servicios ofrecida por nuestro establecimiento.
15	Ordenar SIC por fecha de vencimiento de garantía	OFA GES	Esto se debe realizar de acuerdo a las patologías AUGE/GES, considerando que cada una de estas tiene un plazo establecido para dar respuesta.  Es de suma importancia asegurar el cumplimiento de la garantía dentro de los plazos
16	Agendar citación priorizada	OFA GES / Técnico Paramédico GES	Una vez que se cuenta con la información anterior, se priorizarán los controles de acuerdo a las necesidades y fechas establecidas.
17	Confirmación telefónica	OFA GES / Técnico Paramédico GES	Tarea en donde se entra en contacto con el paciente y se confirma la citación, frente a la cual el paciente la puede aceptar, rechazar o solicitar un reagendamiento.
18	Solicitar fichas clínicas	Técnico Paramédico GES	Una vez que la citación fue aceptada, se solicitarán las fichas clínicas.
19	Revisar previsión y dirección paciente	Técnico Paramédico GES	Información necesaria para el contacto con el paciente.
20	Confirmación citación en SIDRA	OFA GES/Técnico Paramédico GES	Registrar la confirmación de la cita en el sistema para dar cuenta del cumplimiento de las garantías por parte del hospital.
21	Sacar de registro LE	OFA GES	
22	Reasignar cita	OFA GES / Técnico Paramédico GES	Reasignar la cita fijada debido a incompatibilidad de horas o fechas por parte del paciente.  La nueva fecha se notifica al paciente y se registra en el sistema.
23	Confirmar citación en SIDRA	OFA GES/ personal clínico	Registra la información con respecto a la fecha y hora para la cual la cita médica queda agendada.
24	Egresar de SIDRA	OFA GES	Tarea en donde el paciente es removido de la lista de espera debido a un rechazo a la citación. Lo anterior genera una liberación de cupo, los que se asignan de acuerdo a la priorización y fecha de vencimiento de garantías.



	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	MN-SDM-001
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024 Página 16 de 19

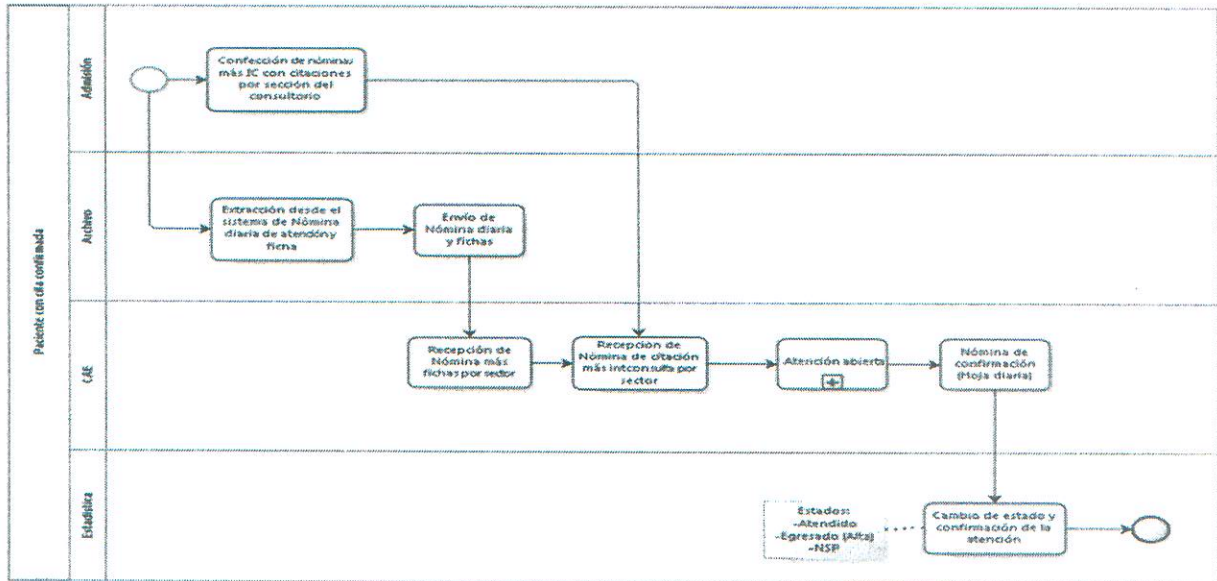
Proceso de Agendamiento de citas GES HEP			
25	Realizar visita domiciliaria.	OFA GES	En caso de que tras el envío de la carta certificada no se obtenga respuesta en una semana, se gestiona la visita domiciliaria, para intentar entrar en contacto con el paciente.
26	Confirmar citación en SIDRA	OFA GES / Personal Clínico	Si tras la visita domiciliaria se establece contacto con el paciente y se logra una coordinación de la cita, esta se registra en el sistema.
27	Egresar de registro LE	OFA GES	Si el paciente rechaza la cita médica debido a diversos motivos, este es removido del registro de lista de espera actuando de la misma forma que en la actividad 24.  De igual manera, si tras el envío de la carta certificada y la visita domiciliaria no se establece contacto con el paciente, se procede a la eliminación del registro de la lista de espera
28	Contrarreferir a lugar de origen SIC	Lugar de origen SIC	Cuando la SIC no es correcta debido a la falta de datos o la pertinencia no corresponde, la SIC es devuelta al lugar de origen.  Los establecimientos desde los cuales se reciben estas solicitudes son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital Dr. Eduardo Pereira</li> <li>• Hospital Casablanca</li> <li>• Hospital Salvador</li> <li>• Hospital Claudio Vicuña</li> <li>• Hospital Carlos Van Buren</li> <li>• Consultorios APS CORMUVAL</li> <li>• Consultorios APS SSVSA</li> </ul>

#### Definición del Subproceso de Gestión de Citas:

El subproceso de Gestión de Citaciones es el conjunto de actividades que tienen por objetivo disponibilizar, mantener y agendar horas para la atención clínica de un paciente. Además se espera poder disminuir los pacientes que no se presentan a su atención de salud, asegurando el acceso y oportunidad.

De esta manera se contribuirá a realizar una gestión eficiente de la lista de espera junto a sus recursos existentes y también mejorar la satisfacción usuaria. En este sentido, el término de contactabilidad, se utiliza como una actividad clave para asegurar la asistencia del usuario.”

### Flujograma Subproceso Gestión de citas.



### Consideraciones Subprocesos Gestión de citas.

El paciente gestiona su hora de control en Oficina de Citaciones y en caso de no existir hora disponible el paciente debe dejar comprobante de citación del control anterior para que en el momento de la apertura de agenda se le cite y se le avise.

Con el fin de anticiparse a las ausencias, de modo de no perder consultas por ausentismo, los pacientes se citan preferentemente con 15 días de anticipación y se realiza una llamada el día anterior a la cita.

Pensando en el usuario e intentando concentrarlas en el tiempo, evitando viajes repetidos del usuario y dando un enfoque multidisciplinario a la atención, se coordina la citación a exámenes de diverso tipo, se intenta, de acuerdo a disponibilidad de agenda, coincidir procesos como citas a profesionales médicos y no médicos, retiro de medicamentos, etc.

En caso de cancelaciones a causa de Licencia Médica del Profesional o por motivos de cumplir con funciones de urgencia en atención cerrada, el Jefe de Servicio respectivo deberá velar porque sea cubierta la ausencia por otro profesional o se reprogramme el Policlínico de Atención Abierta. Los médicos que realizan residencia médica deben avisar los turnos a principio de año para bloquear agenda.


Los médicos que realizan residencia médica en otro establecimiento deben recuperar bloqueo de agenda. El mismo caso aplica para los becados que realizan turno en la posta.

La información debe ser formalizada por las Secretarías correspondientes.

Los bloqueos de agenda que se realizan a causa de que el médico es trasladado a Atención Cerrada deberían ser considerados y reemplazar su ausencia, de lo contrario realizar cambio en la Programación.

### Consideraciones en el Registro de la Atención Clínica y Evento de la Cita.

Oficial Administrativo Encargado Estadísticas confirma asistencia consultas nuevas y controles en el módulo estadístico de SIDRA, indica además lo que los Médicos registran en su Nómina de pacientes citados: si el diagnóstico era pertinente de atender, si el paciente no se presentó (NSP), si se le realizó una contrarreferencia, si le dio el alta o si le indicó hospitalización.

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b>
		Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019
		Vigencia: Julio de 2024
		Página 18 de 19

El egreso de este nivel de complejidad se dará como:

1. Un Alta médica, en el caso que la patología no amerite un control con especialista. El paciente debe ser dado de alta y reenviado a controles posteriores en la APS a través de una contrarreferencia.
2. Derivación a otra especialidad, en el caso de una patología más compleja a través de una referencia del interconsultor al mismo nivel.
3. Una Hospitalización para tratamiento médico quirúrgico o estudio de patologías más complejas, que requiere internación en un establecimiento hospitalario.

### **Consideraciones en el Proceso de Referencia y Contrarreferencia.**

La Referencia y Contra referencia debe realizarse de acuerdo al Mapa de Gestión en Red establecido por la Dirección del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio y sancionado por el CIRA, el cual se describen los establecimientos que la conforman la Red, su complejidad y el alcance de sus carteras de Servicios, las que deben ser complementarias y dar respuesta a las necesidades de salud de la población beneficiaria asignada. Para que este diseño funcione tiene que contar con un sistema de comunicación que permita que este beneficiario fluya en forma segura y eficiente a través de ella.

El paciente, una vez se defina como necesaria su derivación entre niveles para evaluación diagnóstica y/o tratamiento, deberá ser remitido desde un establecimiento de salud de menor a otro de mayor capacidad resolutoria y una vez resuelto, ser contrarreferido desde éste a su establecimiento de origen. Esta acción corresponderá a la respuesta del especialista, dirigida al profesional del establecimiento o Servicio Clínico de origen del paciente, respecto de la interconsulta solicitada.

La Contrarreferencia incorpora dos momentos:


1. La respuesta inicial o Retroalimentación a la Interconsulta: Cuando el paciente recibe su primera atención (consulta nueva), donde se informa al establecimiento de origen que el paciente fue atendido, se confirma o descarta la hipótesis o duda diagnóstica y se informa el plan de tratamiento.
2. El momento de alta del paciente del establecimiento de mayor complejidad, donde se informa al establecimiento referente que el paciente está dado de alta de la patología por la cual fue derivado o que fue estabilizado y requiere continuidad de la atención con un plan terapéutico definido.

En relación a lo anterior se identifican tres situaciones especiales:

- a) En el caso excepcional que el origen de la referencia sea el Servicio de Urgencia la contrarreferencia será remitida al establecimiento de APS donde está inscrito el beneficiario.
- b) Aquellas situaciones en que la solicitud sea una consulta y/o procedimiento con carácter de tamizaje con resultado de no pertinencia, también requerirán una respuesta del resultado al referente.
- c) En el caso de programas de Crónicos, donde el control del paciente es compartido entre APS y nivel secundario o terciario con acciones definidas en cada nivel, en esta situación debe existir un mecanismo de comunicación expedito entre ambos establecimiento que asegure la continuidad del cuidado.

### **Metodología de Evaluación del Proceso.**

Para generar la evaluación de la metodología de los procesos anteriormente definidos cada unidad responsable del agendamiento y sus sub procesos deberán elaborar pautas de cotejo cuyo objetivo es validar y evidenciar que cada una de las tareas vinculadas al responsable estén acordes a lo estipulado en este Manual.

	Hospital Dr. Eduardo Pereira R. de Valparaíso <b>Subdirección Médica</b>	<b>MN-SDM-001</b> Edición: 01
	<b>Manual de Proceso de Agendamiento</b>	Fecha: Julio de 2019 Vigencia: Julio de 2024 Página 19 de 19

### Plan de Difusión.

El presente Manual será difundido a través de:

- Distribución vía correo electrónico a Jefes de Servicio y enfermeras supervisoras para su difusión.
- Página WEB del establecimiento.
- Biblioteca Hospital Dr. Eduardo Pereira.
- Intranet institucional.
- Reuniones Clínicas.

### BIBLIOGRAFÍA:

- Consultoría para la Estandarización de Procesos de Redes Asistenciales MINSAL, Proceso Gestión de Citaciones.
- Manual de Organización Interna, Unidad Control de Gestión y Registros de las Producciones Profesionales Centro de Especialidades Hospital Dr. Eduardo Pereira R.
- Orientaciones Técnicas "Proceso De Agendamiento" ,Atención Ambulatoria, Subsecretaría De Redes Asistenciales, Ministerio De Salud
- COMPROMISOS DE GESTIÓN 2019 Departamento de Control de Gestión. Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales Ministerio de Salud Año 2019.
- Estandarización Proceso de Agendamiento en la Red Asistencial COMGES 4.
- Proceso De Agendamiento, Centro Especialidades Hospital Dr. Eduardo Pereira R.