

Procedimiento para registrar las acciones relacionadas con la **Citación** de pacientes en **Lista de Espera** de Consulta Nuevas, Consultas repetidas, e Intervenciones Quirúrgicas

Doc. Elaborado por: Dpto. de Estadísticas y Gestión de la Información

Jefe Dpto.: Matr. Paula Santelices Huerta

Servicio de Salud Metropolitano Oriente

Diciembre de 2012

Alcance

El presente documento tiene por objeto establecer los criterios de registro de las acciones relacionadas con las citaciones de pacientes que se encuentran en las Listas de espera para Consulta de Especialidad e Intervenciones quirúrgicas de acuerdo a lo establecido en Norma Técnica para el Registros de las Listas de Espera N°118 del MINSAL.

A continuación se describe el procedimiento para cada tipo de atención:

I. Consultas de especialidad Nuevas y Repetidas

i. Generalidades

El medio para registrar las acciones destinadas a gestionar las citas es el **Sistema de referencia y Contrarreferencia vigente para el SSMO**.

Una vez que el paciente se encuentra con una cita agendada en el establecimiento de destino, la gestión que corresponde en el flujo de atención es la “**citación del paciente**”, esta acción se registra en el sistema de referencia y Contrarreferencia a través de un cambio de estado denominado “**confirmación de la cita**” (ver **Manual Sistema REf y CR SIDRA FAST TRACK vigente**).

La **confirmación de cita**: corresponde al acto por el cual se contacta a un usuario para entregar la fecha de cita para la atención, se realiza por el funcionario de admisión del establecimiento que corresponda según se trate de una consulta nueva o repetida y los medios a utilizar son los que se disponen en el sistema de ref y CR: teléfono, correo electrónico, domicilio a través de visita domiciliaria o carta.

- **Consultas Nuevas**: son agendadas por el establecimiento de destino y en la mayor parte de los casos la confirmación debe ser realizada por el establecimiento de Atención Primaria del que es originario el paciente, si se trata de una derivación entre hospitales o entre Servicios en un mismo establecimiento, la citación la realiza el mismo establecimiento de destino. En todos los casos el establecimiento que gestiona la cita tiene la atribución para **cancelar la citación**, liberando el cupo agendado, por razones del paciente:

- Rechazo de la atención: transitorio o permanente, utilizando los criterios definidos en la norma de Listas de espera.
 - Fallecimiento: el que una vez constatado en el SRCI permitirá cerrar el evento permanentemente.
 - Contacto no corresponde : tras intentar el contacto a través de **al menos un medio que el paciente entrega para ser ubicado**: telefónico o correo electrónico, o visita domiciliaria institucional en la APS o carta certificada,. Los datos de contacto se encuentran disponibles en la pantalla de datos biodemográficos del Sistema de Ref y CR en uso por la red.
Para uso de visita domiciliaria y carta certificada ver **anexos 1 y 2** respectivamente.
 - Cambio de asegurador: ante el contacto el paciente informa no ser beneficiario lo que se comprueba en el certificador FONASA.
- **Consultas Repetidas**: son agendadas por el establecimiento de destino y en la mayor parte de los casos, la confirmación se realiza con el paciente en forma presencial, ya que la solicitud la realiza directamente en el establecimiento de destino según la indicación del especialista. La cancelación de citas procede ante razones del paciente descritas en el punto anterior.

ii. Registro de acciones en Sistema de Referencia y Contrarreferencia:

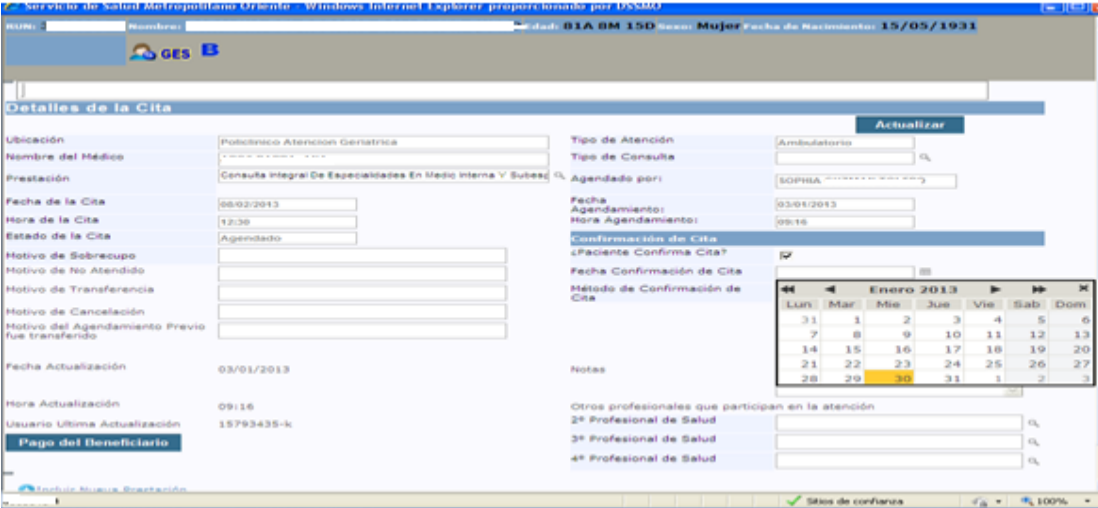
A continuación se muestran las pantallas del Sistema actual de Ref y CR donde se deben registrar las acciones de citación y confirmación de ésta para Consulta de especialidad Nueva y Repetidas:

1. En el listado de Citas agendadas, seleccionar la cita a gestionar (queda en amarillo):



Selecc.	LIBRO Citas	• Hora Cita	• Fecha	RUT	• Apellido Paterno	Apellido Materno	• Nombres	Edad	Tipo de Atención	Prestación	Estado de Cita	¿Paciente Confir
<input type="checkbox"/>		12:00					ROSA ESTER	83	Consulta Repetida	Consulta Integral de Especialidades en Medio Interno y Subespecialidad: Neuro, DPOC Hospital 1 y 2	Asignado	
<input checked="" type="checkbox"/>		12:30					CATALINA DEL ROSARIO	81	Consulta Repetida	Consulta Integral de Especialidades en Medio Interno y Subespecialidad: Neuro, DPOC Hospital 1 y 2	Asignado	
<input type="checkbox"/>		13:00	03/11/2013				Jula	71	Consulta Repetida	Consulta Integral de Especialidades en Medio Interno y Subespecialidad: Neuro, DPOC Hospital 1 y 2	Asignado	
<input type="checkbox"/>		13:30					GUILHERMO	77	Consulta Repetida	Consulta Integral de Especialidades en Medio Interno y Subespecialidad: Neuro, DPOC Hospital 1 y 2	Asignado	

- Desplegar el cuadro de "Detalle de la cita" desde la prestación y Seleccionar la fecha en que se realiza la confirmación (gestión de la cita)



Detalles de la Cita

Ubicación: Policlínico Atención Geriátrica
 Nombre del Médico: _____
 Prestación: Consulta Integral De Especialidades En Medio Interno Y Subespecialidad: Neuro, DPOC Hospital 1 y 2
 Fecha de la Cita: 08/02/2013
 Hora de la Cita: 12:30
 Estado de la Cita: Asignado
 Motivo de Sobrecurso: _____
 Motivo de No Atendido: _____
 Motivo de Transferencia: _____
 Motivo de Cancelación: _____
 Motivo del Agendamiento Previo fue transferido: _____
 Fecha Actualización: 03/01/2013
 Hora Actualización: 09:16
 Usuario Última Actualización: 15793435-k

Tipo de Atención: Ambulatorio
 Tipo de Consulta: _____
 Agendado por: SOPRIA
 Fecha Agendamiento: 03/01/2013
 Hora Agendamiento: 09:16

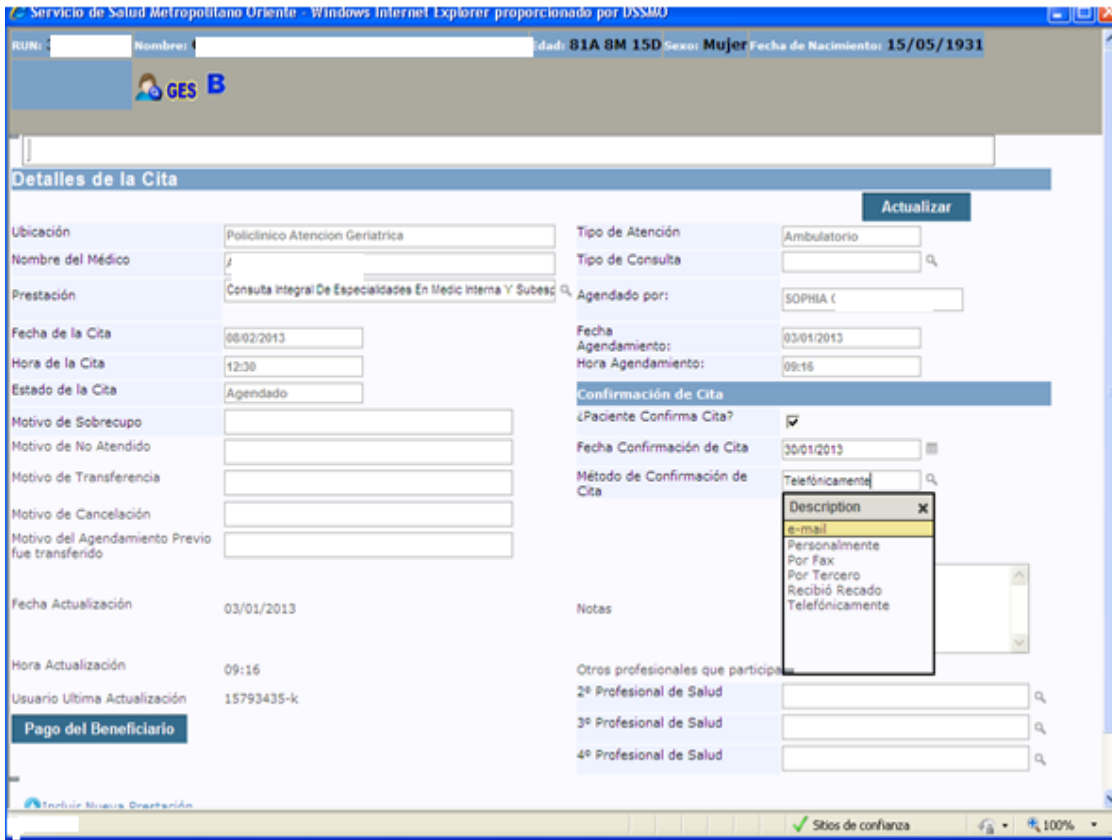
Confirmación de cita
 ¿Paciente Confirma Cita?
 Fecha Confirmación de Cita: _____
 Método de Confirmación de Cita: _____

Notas:

Enero 2013						
Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

Otros profesionales que participan en la atención
 2º Profesional de Salud: _____
 3º Profesional de Salud: _____
 4º Profesional de Salud: _____

- Seleccionar el medio por el cual se gestiona la cita



Servicio de Salud Metropolitano Oriente - Windows Internet Explorer proporcionado por DSSMO
 RUN: [] Nombre: [] Edad: 81A 8M 15D Sexo: Mujer Fecha de Nacimiento: 15/05/1931
 GES B

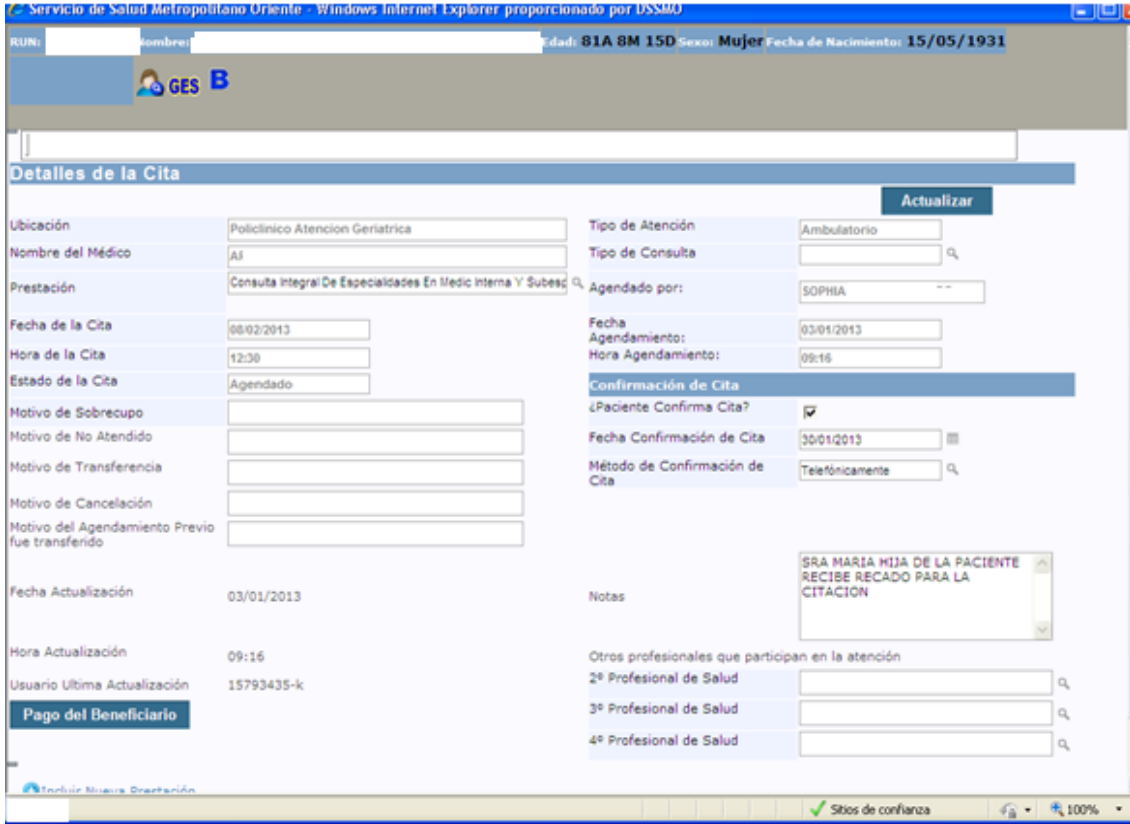
Detalles de la Cita

Actualizar

Ubicación	Policlinico Atencion Geriatrica	Tipo de Atención	Ambulatorio
Nombre del Médico	[]	Tipo de Consulta	[]
Prestación	Consulta Integral De Especialidades En Medic Interna Y Subespec	Agendado por:	SOPHIA ([])
Fecha de la Cita	08/02/2013	Fecha Agendamiento:	03/01/2013
Hora de la Cita	12:30	Hora Agendamiento:	09:16
Estado de la Cita	Agendado	Confirmación de Cita	
Motivo de Sobrecepo	[]	¿Paciente Confirma Cita?	<input checked="" type="checkbox"/>
Motivo de No Atendido	[]	Fecha Confirmación de Cita	03/01/2013
Motivo de Transferencia	[]	Método de Confirmación de Cita	Telefónicamente
Motivo de Cancelación	[]	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Description e-mail Personalmente Por Fax Por Tercero Recibió Recado Telefónicamente </div>	
Motivo del Agendamento Previo fue transferido	[]	Notas	[]
Fecha Actualización	03/01/2013	Otros profesionales que participan	[]
Hora Actualización	09:16	2º Profesional de Salud	[]
Usuario Última Actualización	15793435-k	3º Profesional de Salud	[]
Pago del Beneficiario		4º Profesional de Salud	[]

Sitio de confianza | 100%

- Registrar los detalles de las acciones en el cuadro de notas, dentro de las detalles se requiere el nombre de la persona contactada, la respuesta que entrega. Finalmente guardar los cambios y actualizar el estado de la solicitud en el sistema, el estado de la cita será **CONFIRMADO**. Si el paciente señala alguna causal para no asistir a la cita procede cancelar la cita y dejar el registro en estado **CANCELADO** para liberar el cupo de la cita.



RUC: [] Nombre: [] Edad: 81A 8M 15D Sexo: Mujer Fecha de Nacimiento: 15/05/1931

Detalles de la Cita Actualizar

Ubicación	Policlinico Atencion Geriatrica	Tipo de Atención	Ambulatorio
Nombre del Médico	AI	Tipo de Consulta	[]
Prestación	Consulta Integral De Especialidades En Medic Interna Y Subespec	Agendado por:	SOPHIA --
Fecha de la Cita	08/02/2013	Fecha Agendamiento:	03/01/2013
Hora de la Cita	12:30	Hora Agendamiento:	09:16
Estado de la Cita	Agendado	Confirmación de Cita	
Motivo de Sobreocup	[]	¿Paciente Confirma Cita?	<input checked="" type="checkbox"/>
Motivo de No Atendido	[]	Fecha Confirmación de Cita	30/01/2013
Motivo de Transferencia	[]	Método de Confirmación de Cita	Telefónicamente
Motivo de Cancelación	[]	Notas SRA MARIA HIJA DE LA PACIENTE RECIBE RECADO PARA LA CITACION	
Motivo del Agendamento Previo fue transferido	[]	Otros profesionales que participan en la atención 2º Profesional de Salud [] 3º Profesional de Salud [] 4º Profesional de Salud []	
Fecha Actualización	03/01/2013		
Hora Actualización	09:16		
Usuario Última Actualización	15793435-k		

iii. Medio de verificación para las gestiones realizadas:

Todas las acciones serán registradas por el usuario responsable en el Sistema de ref. CR en uso en el SSMO, sin embargo cada gestión puede ser verificada en distintos medios:

- Llamadas telefónicas: Listado de llamados de Compañía telefónica del establecimiento que realiza la gestión.
- Cartas Certificadas en archivo correspondencia de la oficina de SOME (ver anexo sobre cartas certificadas)
- Correo electrónico: bandeja de correos enviados del funcionario que realiza la citación.
- Visitas domiciliarias: en archivos de correos de coordinación entre establecimientos de origen y destino (ver anexo sobre visitas domiciliarias).

II. Intervenciones Quirúrgicas

El medio para registrar las acciones destinadas a gestionar las citas es la **Ficha Clínica**.

Los pacientes que requieren una intervención quirúrgica ya han iniciado un proceso de atención en el establecimiento que resuelve la cirugía, por tal motivo para que las acciones de citación para la IQ tengan buen resultado se requiere:

- La existencia de un flujo de información al interior del establecimiento que permita registrar la Lista de espera con el CMBD que establece la norma en los sistemas de registro locales y que constituirán la fuente de información para el RNLE.
- Registro de datos biodemográficos completos del paciente en el sistema de registro de Listas de espera quirúrgicas locales
- Consulta periódica al Sistema de Referencia y CR en uso por el SSMO para mantener actualizados los datos en los sistemas internos. Cabe señalar que los usuarios del sistema **deben actualizar** los datos demográficos cada vez que consultan por un paciente en el sistema.

i. Procedimiento de Citación

1. Citación a la cirugía por el establecimiento resolutor **a través de al menos un medio que haya definido el paciente**: teléfono o carta certificada o correo electrónico, etc.
2. Si el contacto no se produce por el establecimiento que resuelve la cirugía, **se debe solicitar al establecimiento de APS** desde donde proviene el paciente que realice visita domiciliaria o logre el contacto informando al establecimiento de destino los resultados de esta, ver anexo 1 sobre coordinación de Visitas domiciliarias.
3. Si esta última acción no tiene el resultado esperado, o bien el paciente **no tiene otra opción para ser contactado**, se enviará carta certificada al domicilio registrado con la citación correspondiente. Ver anexo 2 sobre cartas certificadas.

ii. Registro de acciones de Citación de Cirugías:

Todas las acciones realizadas, incluyendo las mencionadas en el párrafo anterior, y que tienen el fin de gestionar la cita del paciente a una cirugía, deben ser registradas en la **Ficha Clínica**.

iii. Medio de verificación para las gestiones realizadas:

Todas las acciones serán registradas por el funcionario responsable de las oficinas prequirúrgicas de los establecimientos donde se resuelve la cirugía en la Ficha Clínica, la citación registrada en ella puede ser verificada en los distintos medios utilizados de la siguiente forma:

- Llamadas telefónicas: Listado de llamados Compañía telefónica del establecimiento que realiza la gestión.
- Cartas Certificadas en archivo de correspondencia de la oficina prequirúrgica (ver anexo sobre cartas certificadas) y su copia en la ficha clínica.
- Correo electrónico: bandeja de correos enviados del funcionario que realiza la citación.
- Visitas domiciliarias: en archivos de correos de coordinación entre establecimientos de origen y destino (ver anexo sobre visitas domiciliarias)

Anexo 1:

Coordinación de Visitas en APS para citaciones en los establecimientos de mayor Complejidad

Los establecimientos de mayor complejidad (hospitales, institutos, CRS), podrán gestionar con los establecimientos de atención Primaria (APS), visitas a domicilio de los pacientes para citar a Consultas de especialidad o Ciugías.

I. Requisitos:

- Paciente inscrito en los establecimientos de la red del SSMO y domicilio registrado perteneciente a la comuna del establecimiento
- Contacto telefónico o por otro medio no logrado.
- No existe otra alternativa para efectuar el contacto

II. Procedimiento

- Los establecimientos de mayor complejidad que requieren contactar al paciente (hospital, Instituto o CRS) para realizar una Consulta de especialidad o una Cirugía y que cumplen con los requisitos del punto 1, envían correo electrónico al Jefe de SOME del establecimiento de APS con la nómina de pacientes que requieren ser visitados. La nómina debe incluir los siguientes datos:
 - Nombre
 - RUT
 - Motivo de la citación: fecha, lugar, especialidad, nombre de funcionario que debe contactar el paciente.
- La APS coordina y realiza la visita domiciliaria. Luego registra el resultado en la misma nómina en la que fue solicitada la visita, la que es devuelta al establecimiento de mayor complejidad vía correo electrónico al remitente.
- Ejemplo Planilla:

ESTABLECIMIENTO DESTINO				ESTABLECIMIENTO ORIGEN
N°	Nombre	RUT	Motivo de Citación	Respuesta APS
1	JUAN JUAN	XXXXXXXX-X	Consulta de especialidad Gastroenterología el día 15 de enero de 2013 a las 15:00	Paciente contactado por visita asistirá a Consulta
2	PEDRO PEDRO	YYYYYYY-Y	Requiere presentarse en Of. 21 con Sra. Blanca Ortiz para repetir examen preqx	Paciente visitado no lo conocen en domicilio

III. Registros

- **Citas para Consultas de especialidad:** Registro de las acciones en el sistema de Ref y CR en la ventana “detalle de citas”, Confirmación de citas.
- **Citas para Cirugías:** Registro de acciones en Ficha Clínica

IV. Documentos de Respaldo

- **Nóminas de Citación:**
 - registros de correos electrónicos de los solicitantes de las visitas
 - registros de correos electrónicos de los Jefes de SOME de APS que entregan las respuestas de las visitas.
 - Archivo con nóminas en PC de Jefes de SOME de ambos establecimientos.

Anexo 2:

Procedimiento para citar vía Carta Certificada a pacientes que se encuentren en Listas de Espera de Consulta de especialidad e Intervenciones quirúrgicas

Cuando no exista otra vía para citar al paciente para una Consulta de especialidad o Intervención quirúrgica, se utilizará la citación **vía carta certificada**, esta es aplicable para todos los establecimientos de la red Oriente.

I. Requisitos:

- Contacto telefónico o por otro medio no logrado.
- No existe otra alternativa para efectuar el contacto.

II. Procedimiento

- Citación en formato carta para ser enviada a través de Correos de Chile a través de carta certificada.
- Seguimiento de la citación **a los 20 días hábiles** desde el despacho de la carta por el establecimiento que lo realiza, salvo que el paciente haya establecido el contacto con el establecimiento. El plazo se establece considerando el tiempo máximo que establece Correos de Chile para entregar cartas certificadas: 3 a 5 días.
- Gestionar la cita de acuerdo al resultado del seguimiento:
 - Si no hay respuesta posterior a 20 días hábiles de despachada la carta sin devolución por parte de Correos de Chile, procede cierre por “Contacto no corresponde”.
 - Si la carta es devuelta por Correos de Chile por no encontrar al destinatario, procede, cierre por “Contacto no corresponde”.

III. Registros

- **Citas para Consultas de especialidad:** Registro de las acciones en el sistema de Ref. y CR en la ventana “detalle de citas”, Confirmación de citas, registro del número y fecha de la carta entregada por correos de Chile y los resultados del seguimiento.

- **Citas para Cirugías:** Registro de acciones en Ficha Clínica.

IV. Documentos de Respaldo

- **Citas para Consultas de especialidad:** Cartas enviadas en archivo de documentación de SOME que realiza la citación.
- **Citas para Cirugía:** Cartas se archivan en la Ficha Clínica del establecimiento que cita al paciente