

ORD. INT. N° 42 / 2023

ANT. ORD INT. 64/2018

MAT. Aprueba y oficializa "Protocolo de derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden la capacidad de resolución", 6ª versión.

TOME,

20 JUN. 2023

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, Informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento **"Protocolo de derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden la capacidad de resolución", 6ª versión**, en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento; Desde la presente fecha, hasta junio de 2028.

Lo anterior, para conocimiento y difusión, en los casos que corresponda.

Atentamente,



OLÍVIA MUÑOZ TORRES
DIRECTORA INTERINA

OMT/jfm.
Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica y Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul y Verde)
- Coordinadora CECOSF El Santo
- Coordinadora CECOSF Cerro Estanque
- Coordinadora SAR

C.c.

- Encargada de Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes

DIRECCION



**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

AOC 2.1

Versión: 06

Fecha de Elaboración : 06/2023

Fecha de Revisión : 06/2028

Página : 1 de 15

**PROTOCOLO DE DERIVACIÓN DE LOS PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS QUE EXCEDEN LA CAPACIDAD
DE RESOLUCIÓN**

**CESFAM DR. ALBERTO REYES Y ESTABLECIMIENTOS
DEPENDIENTES, TOMÉ.**

Elaborado/Actualizado por Dra. Flavia Biaz Yevette Médica de Familia CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	Revisado por Laura Baez Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	Aprobado por Juliana Muñoz Torres Directora (I) CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé
20/06/2023 Fecha	20/06/2023 Fecha	20/06/2023 Fecha

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. RESPONSABLES.....	4
5. TERMINOLOGÍA.....	7
6. DESARROLLO.....	8
6.1 Transporte.....	8
6.1.1 Tipo y condiciones de transporte.....	8
6.1.2 Definición de Móvil de Traslado.....	9
6.2. Red de derivación.....	10
6.3. Procedimiento de derivación	10
7. REFERENCIAS.....	13
8. DISTRIBUCION.....	13
9. ANEXO.....	15
10. MODIFICACION DEL DOCUMENTO.....	16



**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 3 de 17

AOC 2.1

1. INTRODUCCIÓN

Toda Institución de salud tanto del sistema público como privado debe asegurar que las personas en situación de urgencia reciban todas las prestaciones requeridas para brindar la calidad y seguridad necesarias para mantener o mejorar su estado de salud evitando complicaciones que pongan en riesgo su vida.

En caso de que los recursos humanos, materiales y/o tecnológicos sean insuficientes para la atención de estas personas, se debe velar por que éstos sean derivados a otra Institución de Salud, ya sea de la red pública o privada, que pueda brindar con seguridad la atención requerida. Hasta que se concrete la derivación, la Institución que presta la atención de la persona (CESFAM Dr. Alberto Reyes o sus establecimientos dependientes), deberá evaluar el estado general del paciente tantas veces como sea necesario y deberá adoptar todas las medidas terapéuticas pertinentes a su alcance para evitar que se agrave su estado de salud.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer un protocolo de derivación de las personas que presenten urgencias que exceden la capacidad de resolución del CESFAM Dr. Alberto Reyes o sus establecimientos dependientes, que requieran ser trasladados a la red de salud asistencial.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Asegurar la satisfacción de las necesidades de salud de las personas en situación de urgencia de manera oportuna, eficaz y eficiente.





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

AOC 2.1

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 4 de 17

- Establecer las diferentes acciones y responsables que participan en el proceso de derivación de pacientes en el CESFAM Dr. Alberto Reyes y sus establecimientos dependientes.
- Estandarizar y unificar los procedimientos de derivación de urgencias que se atienden en CESFAM Dr. Alberto Reyes y sus establecimientos dependientes.
- Definir la información mínima que debe acompañar a la persona en el momento del traslado.
- Definir el tipo y las condiciones de transporte del proceso de derivación.

3. ALCANCE

Todo trabajador del CESFAM Dr. Alberto Reyes y sus establecimientos dependientes que presten atención a personas en situación de urgencia y que requiera ser derivado para su manejo en un centro de salud de mayor complejidad.

4. RESPONSABLES:

- **PROFESIONAL TRATANTE (MÉDICO, ODONTOLOGO, MATRONA):** Será el "responsable que decide la derivación", el tipo de móvil requerido para el transporte, las condiciones del traslado, la información y la documentación adjunta en caso de contar con ella y debe emitir la interconsulta.
- **TENS DE PREPARACION DE SECTOR (en caso de CECOSF es el mismo TENS de procedimiento).** Será el responsable de:





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

AOC 2.1

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 5 de 17

- ✓ Informar del traslado a Secretaria del CESFAM y entregar copia de interconsulta realizada.
- ✓ En caso de CECOSF el TENS debe informar del traslado y entregar copia de interconsulta al administrativo del CECOSF.
- ✓ Trasladar a la persona desde el sector, al box de procedimiento para la espera del móvil de traslado.
- ✓ Entregar a TENS de Procedimiento, la interconsulta y documentación adjunta (en caso de contar con alguna) para continuar el flujo de derivación.
- **TENS DE EXTENSION HORARIA (16:00- 17:00), días viernes:** Será responsable de:
 - ✓ Coordinar ambulancia, si es requerido con prontitud gestionar con red SAMU.
 - ✓ Entregar copia de interconsulta a administrativo de extensión
- **TENS DE EXTENSION HORARIA (17:00-20:00) :** Será responsable de:
 - ✓ Trasladar a la persona desde el sector a SAR con la interconsulta para solicitar traslado
 - ✓ Entregar copia interconsulta a administrativo de extensión.
- **TENS DE PROCEDIMIENTO (08:00 a 17:00) O TENS DE SAR (17:00 a 20:00):** Será responsable de:
 - ✓ Recibir a la persona que viene derivada desde el sector
 - ✓ Cumplir con las indicaciones establecidas por el profesional responsable de la derivación.
 - ✓ Registrar el ingreso de la persona a la sala, su hora de llegada, cumplimiento de indicaciones y la hora de salida desde procedimiento.





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06
Fecha de Elaboración: 08/2023
Fecha de Revisión: 06/2028
Página 6 de 17

AOC 2.1

- ✓ Entregar los antecedentes del paciente para continuar el proceso al TENS de ambulancia.
- ✓ En CECOSF además es el encargado de avisar al administrativo para coordinar el traslado.
- **TENS DE AMBULANCIA (17:00 a 20:00).** Será el encargado de
 - ✓ Realizar el traslado de la persona y llevar la documentación anexa desde el box de procedimiento hasta el centro de mayor complejidad
 - ✓ Entregar al usuario la documentación mencionada al TENS de la Unidad de Emergencia correspondiente.
- **SECRETARIA CESFAM:**
 - ✓ Encargada de coordinar móvil de traslado en horario diurno (08.00 a 17.00) en CESFAM Dr. Alberto Reyes.
 - ✓ Dejar respaldo del traslado, guardando la copia de la interconsulta en archivador destinada para ello.
- **ADMINISTRATIVO CECOSF:**
 - ✓ Encargado de coordinar móvil de traslado correspondiente al CECOSF en horario diurno (08.00 a 17.00), con secretaria de CESFAM
 - ✓ Respaldo el traslado guardando copia de la interconsulta en el archivador dispuesto para ello.
- **ADMINISTRATIVO DE EXTENSIÓN HORARIA:** Encargado de guardar la copia de la interconsulta en el archivador de secretaria dispuesto para ello.
- **MEDICO DE TURNO (SAR):** Deberá coordinar y autorizar la ambulancia de traslado de las derivaciones que se generen durante la extensión horaria.





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2020

Página 7 de 17

AOC 2.1

- **PERSONAL AMBULANCIA:** Será encargado de realizar traslados desde CESFAM hacia centro de mayor complejidad

5. TERMINOLOGÍA:

- **AMBULANCIA:** Móvil destinado al transporte de pacientes.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar.
- **CENTRO DE SALUD DE MAYOR COMPLEJIDAD:** Corresponde a un centro de salud que brinda atención a pacientes con patologías que exceden en complejidad al nivel de resolución de un centro de atención primaria (CESFAM, CECOSF, consultorios y postas); es decir, se refiere principalmente a hospitales, donde se cuenta con mayor cantidad de recursos, de acuerdo a nuestra red asistencial, nuestro centro de derivación corresponde a Hospital de Tomé, Unidad de Emergencia.
- **INTERCONSULTA:** Instrumento por el cual un profesional de salud se comunica con otro para solicitar la continuidad del proceso diagnóstico o terapéutico de un paciente.
- **SAMU:** Servicio de Atención Médica de Urgencia.
- **SAR:** Servicio Atención de Urgencia de Alta Resolutividad.
- **TENS:** Técnico de Enfermería de Nivel Superior.
- **URGENCIA:** Condición de salud o cuadro clínico que implique riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave para una persona, de no recibir atención médica oportuna





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

AOC 2.1

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2020

Página 8 de 17

6. DESARROLLO

6.1. TRASNPORTE

6.1.1. TIPO Y CONDICIONES DEL TRANSPORTE:

- **AMBULANCIA CESFAM (TRASLADO):** Es una ambulancia básica, destinada al transporte de pacientes que no tienen compromiso vital, con escasa o nula potencialidad de agravación. El equipamiento de esta ambulancia, por lo tanto, no necesita ser complejo y el requerimiento está dado por lo necesario para asegurar la posición del paciente y algún elemento de ayuda básica. Dentro de estos se contempla elementos de inmovilización y extricación, y de manejo no invasivo de la vía aérea. Su tripulación considera dos personas, un conductor y un TENS, que son parte de la planta de funcionarios del CESFAM. Esta ambulancia no se encuentra en la red SAMU.
- **AMBULANCIA SAMU BASICA:** Móvil destinado al transporte de pacientes que no tienen compromiso vital, con escasa o nula potencialidad de agravación. El equipamiento de esta ambulancia, por lo tanto, no necesita ser complejo y el requerimiento está dado por lo necesario para asegurar la posición del paciente y algún elemento de ayuda básica. Dentro de éstos se contemplan elementos de inmovilización y extricación y de manejo no invasivo de la vía aérea. Su tripulación considera dos personas; un conductor y un técnico paramédico, ambos debidamente capacitados en atención prehospitalaria.





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 9 de 17

AOC 2.1

- **AMBULANCIA AVANZADA (M2 O M3):** Ambulancia destinada al transporte de pacientes con compromiso vital, que pueden o no estar inestables. El equipamiento de este móvil incluye, además de los especificados en la ambulancia básica, elementos necesarios para apoyar un procedimiento de reanimación cardiopulmonar avanzada, elementos de manejo avanzado de la vía aérea, acceso vascular, soporte farmacológico, monitorización y / o desfibrilación. Su tripulación considera a tres personas que pueden estar conformadas de alguna de las siguientes maneras: 1. Un conductor, un técnico paramédico y un profesional reanimador. 2. Un conductor, y dos profesionales reanimadores 3. Un conductor, un técnico paramédico y un médico, todos capacitados en atención prehospitalaria, el acceso a esta ambulancia está coordinado por regulador SAMU evaluando estado del paciente.

6.1.2.DEFINICION DE MOVIL DE TRASLADO:

a) En horario diurno:

- El traslado deberá realizarse en ambulancia **de traslado del CESFAM Dr. Alberto Reyes**, de no encontrarse este disponible **coordinar con Red APS Comuna** (CESFAM Bellavista o CESFAM Dichato).
- De corresponder ésta a una emergencia mayor que no permita la espera de móvil del CESFAM o de la Red APS, se procederá a coordinar **móvil a través de La Red SAMU.**





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

AOC 2.1

Versión: 08

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 10 de 17

b) En horario de extensión horaria:

- El traslado deberá coordinarse a través del SAR, quien gestionará móvil según recursos disponibles y condición del usuario.

6.2. RED DE DERIVACIÓN:

CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes tienen como principal centro de derivación al Hospital de Torné (Unidad de Emergencia), y sólo en casos específicos como **INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO CONFIRMADO** y **ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR** su centro de derivación puede ser Hospital Higuera vía coordinación SAMU, esto dependerá de condiciones clínicas de usuario e indicaciones de regulador SAMU.

En situación de "Alerta Sanitaria" por instrucción superior se podrá derivar según se indique.

6.3. PROCEDIMIENTO DERIVACIÓN:

- 1) Profesional tratante, según criterio clínico, decide la derivación del paciente a un centro de mayor complejidad.
- 2) El profesional informa de la conducta decidida al paciente, representante legal y/o acompañante quién puede aceptar o rechazar el traslado (*).
- 3) Si el paciente y/o su representante legal acepta el traslado, el profesional tratante emite la interconsulta de la siguiente forma:
 - A través de sistema electrónico (impresión de atención Trakcare) con dos copias.





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 11 de 17

AOC 2.1

- De no encontrarse trackcare disponible se realiza a través de formulario papel con copia.
- 4) Profesional hace entrega de la interconsulta (ambas copias) al TENS de preparación de sector (en CECOSF es el mismo TENS de procedimiento) y le informa sobre el traslado del paciente hacia sala de procedimiento de enfermería, según condición de la persona éste puede ser trasladado en silla de ruedas, camilla o caminando con apoyo.
- 5) Profesional que deriva, llama telefónicamente a su par de turno en el servicio de urgencia Hospital de Tomé para entregar los antecedentes del paciente en segundo nivel de atención
- 6) Enfermera/o de procedimientos se comunica telefónicamente con enfermera/o de turno para avisar de derivación de paciente.
- 7) TENS de preparación de sector o procedimiento, según corresponda, debe informar del traslado a la secretaria del CESFAM y en el caso del CECOSF al administrativo del mismo centro, junto con esto deberá hacer entrega de la copia de la interconsulta para coordinar ambulancia.
- 8) Coordinación de ambulancia:
 - ✓ Secretaria de CESFAM, en horario diurno coordina ambulancia para el traslado y archiva copia de la interconsulta.
 - ✓ En el CECOSF administrativo, solicita ambulancia a secretaria de CESFAM y archiva copia de la interconsulta.
- ✓ En extensión horaria el administrativo coordina ambulancia y archiva copia de interconsulta en secretaria del CESFAM.





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

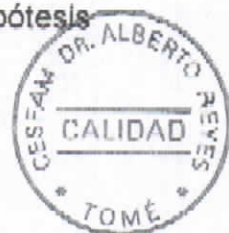
Versión: 06
Fecha de Elaboración: 05/2023
Fecha de Revisión: 05/2028
Página 12 de 17

AOC 2.1

- 9) TENS de sector entrega a TENS de procedimiento el paciente, interconsulta y la documentación anexa (en caso de existir) a fin de que en dicho lugar (procedimiento) el paciente espere continuar el flujo de traslado.
- 10) TENS de procedimiento recibe al paciente, registra su ingreso en el libro de procedimiento y da cumplimiento de las indicaciones, dictadas por el profesional, a realizar en APS (*).
- 11) TENS de procedimiento entrega información sobre traslado, paciente, interconsulta y documentación anexa a TENS de ambulancia. Posteriormente TENS de procedimiento registra (en libro de procedimiento) hora de salida del paciente hacia el centro de derivación.
- 12) Se realiza traslado, TENS ambulancia entrega a usuario y documentación adjunta a TENS en centro de referencia.
- 13) En caso de corresponder a una emergencia con riesgo vital, se debe llevar a cabo procedimiento según protocolo AOC 1.1"
- 14) En caso de rechazo de derivación, o el móvil de traslado indicado, debe quedar registro de ello en ficha clínica, libro de procedimiento (si corresponde), especificando la causal y con la firma del paciente y/o su representante legal, en la interconsulta

6.4 INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA AL PACIENTE:

- Interconsulta, la que debe contener información mínima: Fecha, nombre, RUN, edad, sexo, dirección, lugar de origen y destino de la derivación, hipótesis





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06
Fecha de Elaboración: 08/2023
Fecha de Revisión: 08/2028
Página 13 de 17

AOC 2.1

diagnóstica, fundamento de la derivación, indicaciones en APS, objetivo de la derivación, identificación del profesional responsable y firma del mismo.

- Documentación anexa, en algunos casos el usuario puede además llevar documentación complementaria como exámenes de sangre, ECG, Radiografía o algún otro.

7. REFERENCIAS:

- Norma para la elaboración y control de documentos, CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé 2016.
- Norma General Técnica N° 17, sobre Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), 2005.
- Manual del Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta.

8. DISTRIBUCION:

- Dirección CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Encargada de Calidad DISAM Tomé.
- Urgencia CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referente Médicos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referente Odontólogos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referentes Matronas CESFAM Dr. Alberto Reyes





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

AOC 2.1

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

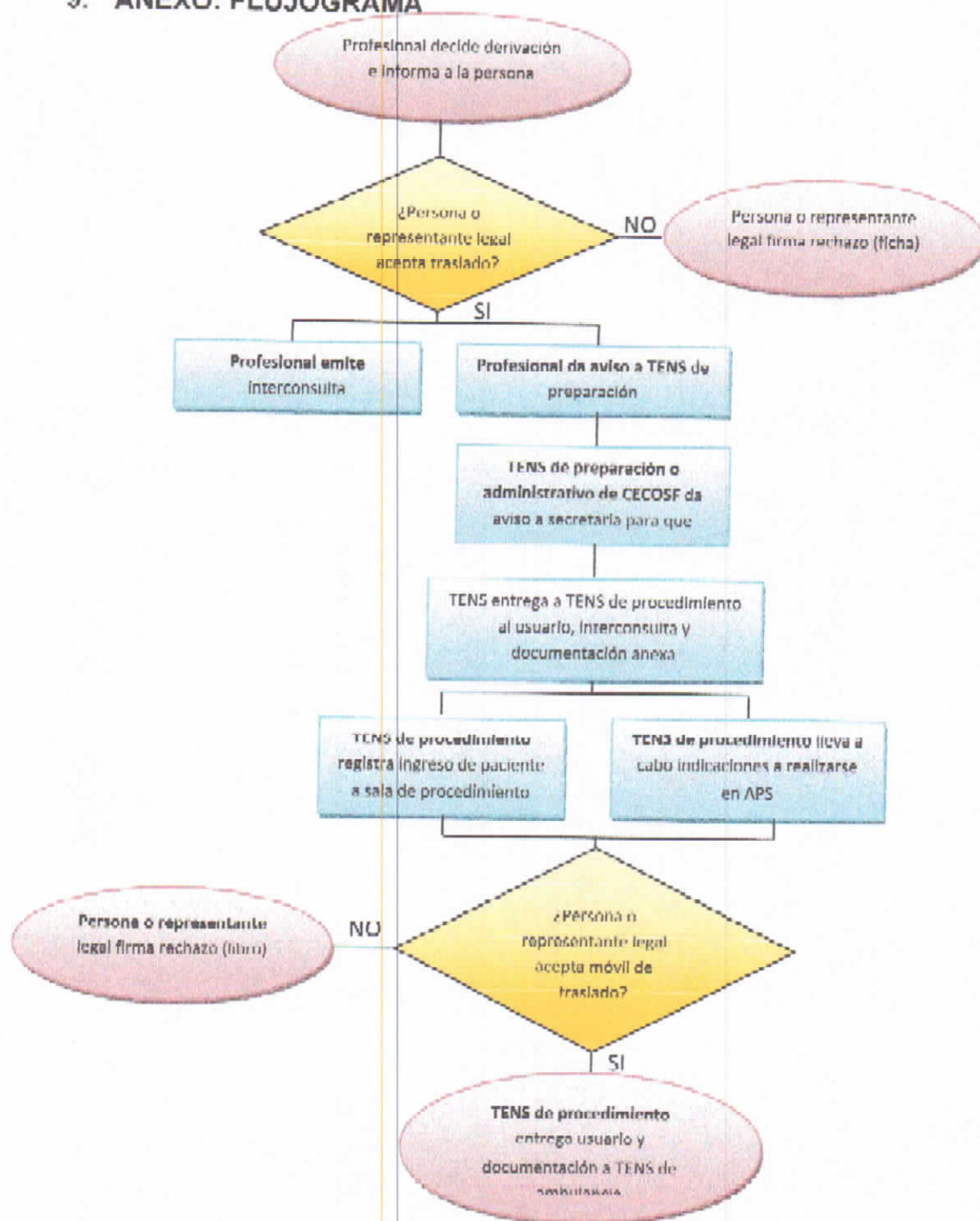
Fecha de Revisión: 06/2028

Página 14 de 17

- CECOSF El Santo
- CECOSF Cerro Estanque
- Procedimientos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Box preparación sectores CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Secretaria CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Chofer Ambulancia CESFAM Dr. Alberto Reyes



9. ANEXO: FLUJOGRAMA





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

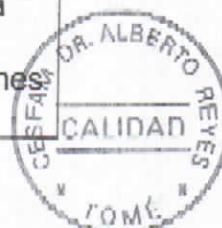
Página 16 de 17

AOC 2.1

10. MODIFICACION DEL DOCUMENTO

Revisión Nº	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha de aprobación	Fecha de difusión
01	2,8,12-16	Se saca anexo y cambia primer paso del punto 6.3	6-11-14	24-11-14

Revisión Nº	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha de versión anterior	Autor de versión anterior
02	3-10, 13,14 y 15	Se establecen nuevas acciones, responsables, terminología, se actualiza y complementa procedimiento. Se cambia flujograma del procedimiento, distribución y cuadro de modificación del documento	11-2014/ 11-2019	Flavia Díaz Yévenes
03	Todas	Se modifica contenido en índice, responsables, desarrollo y bibliografía.	02-2017/ 02-2022	Flavia Díaz Yévenes
04	1	Se agrega a título "Establecimientos dependientes"	11/2017 11/2022	Flavia Díaz Yévenes
04	5	Se cambia nombre "TENS de Sector o Preparación" por "TENS de Preparación de Sector"	11/2017 11/2022	Flavia Díaz Yévenes





**PROTOCOLO DE
DERIVACIÓN DE LOS
PACIENTES QUE
PRESENTAN URGENCIAS
QUE EXCEDEN LA
CAPACIDAD DE
RESOLUCIÓN**

Versión: 06

Fecha de Elaboración: 06/2023

Fecha de Revisión: 06/2028

Página 17 de 17

AOC 2.1

04	5	Se agrega TENS en horario de 16:00 a 17:00 días viernes.	11/2017 11/2022	Flavia Díaz Yévenes
05		Se actualiza por vencimiento	06/2018 06/2023	Flavia Díaz Yévenes

