



ORD. INT. N° 65/2024

ANT. N/E

MAT. Aprueba y oficializa Protocolo Gestión Remota de la demanda "Telesalud", versión 1.

TOME, **28 JUN 2024**

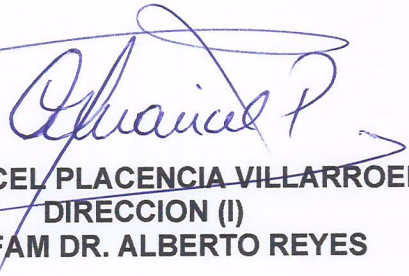
DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION.

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento **Protocolo Gestión Remota de la Demanda "Telesalud"** para nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento: Desde la presente fecha, hasta junio de 2029.

Atentamente,



MARICEL PLACENCIA VILLARROEL
DIRECCION (I)
CESFAM DR. ALBERTO REYES

MPV/DCP/LCS/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"

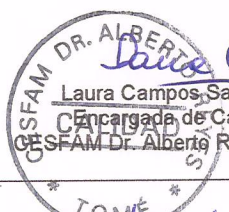
Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes

DIRECCION

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES CAR/49	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 1 de 18
---	--	---

PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA “TELESALUD”

CESFAM DR. ALBERTO REYES

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
 Dayana Cartes Peña 15.473.839-7 Matrona Matrona Superiora Telesalud CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Marcel Placencia Villarroel Directora (I) CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé
28/6/2024 Fecha	28/06/2024 Fecha	28/06/24 Fecha

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 2 de 18
	CAR/49	

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN	03
2.- OBJETIVO.....	03
3.- ALCANCE.....	04
4.- RESPONSABLES.....	04
5.- TERMINOLOGÍA.....	07
6.- DESARROLLO.....	08
7.- PROCESO DE LA GESTIÓN DE LA DEMANDA REMOTA.....	09
a) Sub-proceso de inscripción en el CESFAM Dr. Alberto Reyes..	09
b) Sub-proceso de selección de la demanda remota de atenciones	10
c) Sub-proceso de gestión de agendamiento	12
8.- EVALUACION ESTRATEGIA.....	14
9.- REFERENCIAS.....	15
10.- DISTRIBUCIÓN.....	15
11.- ANEXOS	16
12.- MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.....	18

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 3 de 18
	CAR/49	

1.- INTRODUCCION

La **gestión remota de la demanda “Telesalud”**, constituye un proceso basado en la modernización de la gestión y el uso de nuevas tecnologías como una puerta de acceso y oportunidad de ingreso de los usuarios a toda la cartera de prestaciones de nuestro establecimiento, de forma segura y sin necesidad de la presencialidad de estos mismos al centro de salud.

El CESFAM Dr. Alberto Reyes, implementará inicialmente dicha estrategia en solicitud de horas Matrona y programa odontológico menores de 20 años, con análisis de mejora, e innovando en la entrega de prestaciones a nuestra comunidad.

2.- OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GENERAL

Describir el proceso de gestión de la demanda remota “Telesalud”, solicitada por las personas a través de la vía remota.

2.2 OBETIVOS ESPECIFICOS

- 2.2.1 Administrar la demanda de solicitud de horas matrona y odontólogo/a del CESFAM de manera remota, evitando la asistencia de usuarios/as de manera presencial.
- 2.2.2 Priorizar la atención según el nivel de clasificación, de acuerdo a la condición clínica, criterio biomédico y pertinencia de la solicitud del usuario.
- 2.2.3 Aumentar el acceso de las personas a las prestaciones de salud entregadas por el CESFAM a través de una plataforma digital.
- 2.2.4 Mejorar la oportunidad de atención de los usuarios/as del establecimiento.

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 4 de 18
	CAR/49	

3.- ALCANCE

Este protocolo está dirigido principalmente a todos los colaboradores que desempeñan o podrían desempeñar distintos roles en la gestión de la demanda remota “Telesalud”, del CESFAM; triagistas, administrativos, gestor/a y supervisor/a.

4.- RESPONSABLES

Responsable	Actividad
Orientador con módulos fijo de atención	Se cuenta con un/a orientador/a ubicado/a en el acceso principal del CESFAM, OIRS, en donde difunden la estrategia, ofrece y apoya la formulación de solicitudes de atención y resuelve cualquier tipo de consulta al respecto.
Triagista Clínico Otros Profesionales	Este perfil puede ser desarrollado por profesional matrona y odontólogo/a. Se trabaja según demanda, este tiempo se encuentra reflejado y protegido en su agenda. Realiza triage de solicitudes procurando cerrar casos, y si no es posible derivando solicitudes priorizadas según protocolo y criterio clínico a administrativo. Para esto debe realizar revisión de ficha clínica y de los datos obtenidos por el formulario de solicitud del usuario, además



**PROTOCOLO GESTION
REMOTA DE LA
DEMANDA
TELESALUD
CESFAM DR.
ALBERTO REYES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 06/2024
Fecha de Revisión: 06/2029
Página: 5 de 18

CAR/49

	de obtener información extra si es necesario por vía remota de preferencia de usuario. Determina la vía de atención (presencial o remota), la priorización de atención (Alta, Mediana o Baja) y confirma el tipo de prestación. Además, realizará la derivación al gestor de caso en aquellas situaciones donde así lo determine.
Triagistas Clínicos	Se cuenta con un odontólogo y una matrona con tiempos resguardados ajustados según la demanda. Estos realizan triage de solicitudes procurando cerrar casos y si no es posible derivando solicitudes priorizadas según protocolo y criterio clínico a administrativos por sector o a gestor de casos. Para esto debe realizar revisión de ficha clínica y de los datos obtenidos por el formulario de solicitud del usuario, además de obtener información extra si es necesario por vía remota de preferencia de usuario. Determina la vía de atención (presencial o remota), la priorización de atención (Alta, Mediana o Baja) y confirma el tipo de prestación.
Gestor de casos	En el caso del CESFAM Dr. Alberto Reyes, este rol es asumido por Matrona Triagista y supervisora telesalud. Revisa aquellas



**PROTOCOLO GESTION
REMOTA DE LA
DEMANDA
TELESALUD
CESFAM DR.
ALBERTO REYES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 06/2024
Fecha de Revisión: 06/2029
Página: 6 de 18

CAR/49

	solicitudes de atención que no pudieron ser atendidas dentro de los plazos establecidos. Además de coordinar con equipo de sector casos de mayor complejidad entregando una prestación biopsicosocial.
Supervisor/a Telesalud	Coordina y diseña proceso de trabajo con el equipo directivo y el equipo de Telesalud. Determina bloques de agenda para entrega de prestaciones. Registra y supervisa tareas esenciales y metas fijadas por el CESFAM. Organiza información desde el Panel de Indicadores, emite informes, reporta información a su jefatura y propone mejoras de adaptación.
Administrativo	Debe gestionar los casos derivados por triagistas, según información en donde aparece listado de derivaciones que les corresponden. Para determinar de qué sector son, el triagista codificará en “Nota de Derivación” el sector del usuario. En CESFAM Dr. Alberto Reyes, este rol lo cumplen ambos profesionales (matrona y odontólogo) ya que tienen perfil de admisión. Esto mejora la gestión de casos.

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 7 de 18
	CAR/49	

5.- TERMINOLOGIA:

➤ Definidos por MINSAL:

- **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 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

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 8 de 18
	CAR/49	

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 qué se trate, utilizan equipos, instrumental, instalaciones o salas de procedimientos.
- **Panel de Indicadores:** panel donde se recogen los datos y/o acciones fundamentales de la plataforma telesalud, desde donde posteriormente se pueden obtener datos con fines estadísticos o de evaluación.
- **Triagista:** Profesional encargado de identificar y priorizar las necesidades de los usuarios que solicitan atención a través de plataforma digital “Telesalud”.
- **TENS:** Técnico en nivel superior.
- **PAP:** examen de tamizaje para cáncer cervicouterino.

6.- DESARROLLO

- Todo se inicia con la necesidad de atención de un paciente 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

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 9 de 18
	CAR/49	

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 y en ningún caso será la única forma de acceder a solicitar hora u otros requerimientos.

7.- PROCESO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA REMOTA:

a. SUB-PROCESO DE INSCRIPCION

- Una de las primeras acciones realizadas por los triagistas es revisar si la persona que genera la solicitud pertenece al CESFAM Dr. Alberto Reyes. En caso de que la persona solicitante de atención esté inscrita en otro CESFAM de la comuna (que cuente con misma plataforma), se gestionará la derivación de dicha solicitud por el mismo profesional triagista o supervisor, sin necesidad de eliminar y realizar nueva solicitud.
- Si el CESFAM al que pertenece no tiene la plataforma, se le visará a usuario por la vía de preferencia y se cerrará la solicitud con “**no aplica**”.
- En caso de presentar problemas con la validación en FONASA se le llamará telefónicamente y explicará proceso para que pueda regularizar situación antes de gestionar su requerimiento.
- Si pertenece a otro sistema previsional distinto a FONASA se contactará a 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 oficina percápita en

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 10 de 18
	CAR/49	

horarios establecidos, para realización de proceso de inscripción en el establecimiento, antes de gestionar el requerimiento específico.

b. SUB-PROCESO DE SELECCIÓN DE LA DEMANDA REMOTA DE ATENCIONES

- Para la prestación que se entregará no existirán grupos prioritarios ya que no es pertinente.
- Será prioridad según tipo de solicitud evaluada por profesional.
- Según fecha que le corresponde control o PAP.
- Según fecha que le corresponde nueva receta de su anticonceptivo.
- Según indicación en control odontológico anterior.

➤ Consideraciones

- Triagistas realiza la revisión de solicitudes idealmente en forma diaria (máximo 5 días hábiles) y dará priorización.
- La creación de las agendas de las profesionales matronas y odontólogos es de acuerdo al recurso disponible y al perfil epidemiológico, la que suele ser de tipo escalonada y confeccionada para dos meses.

➤ Derivación y Cierre 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 qué administrativo realizará el cierre.

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 11 de 18
	CAR/49	

➤ 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 2 semanas, 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 1 mes, el plazo específico debe estar explicitado en la “**Nota de Derivación**” del triagista.

➤ Información a usuarios Cambio de estado del caso:

Cuando la solicitud de atención es derivada desde un triagista a un administrativo, el usuario será avisado automáticamente a su mail de este cambio de estado en su solicitud, esto siempre que haya registrado un mail en el formulario de solicitud. Si no lo registró, solo se le contactará telefónicamente para coordinar su hora.

➤ Cierre de caso: Para cerrar un caso (triagista o administrativo) se debe contactar al usuario al número telefónico registrado y coordinar según disponibilidad de agenda la hora para la prestación solicitada. En este caso el motivo de cierre es “Agendado para atención Presencial”.

Otras opciones de cierre pueden ser:

Resuelto por contacto telefónico; Agendado para telemedicina; Agendado para orden de examen o solicitud no aplica.

Cuando el usuario haya registrado su mail en la solicitud, la información del

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 12 de 18
	CAR/49	

cierre será enviada automáticamente al mail del usuario, inclusive con la Nota en campo libre si fuera necesario.

También se puede cerrar un caso por no poder contactar al usuario y si registró correo le llegará esta notificación de cierre. Esta opción solo debe ser utilizada cuando se haya intentado ubicar al usuario/a en 3 ocasiones distintas en día y horario.

- Contacto telefónico: Al llamar a paciente, está la opción en la plataforma de registrar el llamado. En caso de no lograr contactar al usuario en tres oportunidades en horario y fechas distintas estas quedarán registradas en el sistema como **rescate telefónico** con horas de llamadas. Con la opción de enviar a paciente nota a su correo que indica que se le intentó contactar.

c. SUB-PROCESO DE GESTIÓN DE AGENDAMIENTO.

- Para la descripción de cómo se realiza este sub-proceso en el establecimiento, se debe tener en cuenta que pueden existir casos imprevistos, en donde el profesional se ausente por diversos motivos y sea necesario reagendar a los usuarios.
- Será **coordinador** de cada sector quien debe informar a supervisor de Telesalud de la ausencia de dicho profesional, y de que hay agenda de telesalud para reagendar. Si tienen cupos disponibles, cada sector puede entregar nueva citación y luego informar a supervisor de telesalud del cambio.

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 13 de 18
	CAR/49	

Se agendarán las siguientes prestaciones:

ACTIVIDAD	RENDIMIENTO	MODALIDAD	AGENDAMIENTO	PROFESIONAL
CONTROL REGULACION DE FECUNDIDAD	30 MIN	PRESENCIAL	CONTROL REGULACION DE FECUNDIDAD	MATRONA SEGÚN SECTOR DE USUARIA
CONTROL GINECOLÓGICO	30 MIN	PRESENCIAL	CONTROL GINECOLÓGICO	MATRONA SEGÚN SECTOR DE USUARIA
INGRESO A CONTROL CLIMATERIO	60 MIN	PRESENCIAL	INGRESO CLIMATERIO	MATRONA SEGÚN SECTOR DE USUARIA
INGRESO PRENATAL	60 MIN	PRESENCIAL	INGRESO CONTROL PRENATAL	MATRONA SEGÚN SECTOR DE USUARIA
MORBILIDAD GINECOLÓGICA	60 MIN	PRESENCIAL	CONSULTA GINECOLÓGICA	MATRONA SEGÚN SECTOR DE USUARIA
PAP EXCLUSIVO	20 MIN	PRESENCIAL	PAP	MATRONA SEGÚN SECTOR DE USUARIA

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 14 de 18
	CAR/49	

REVISION EXAMENES	15 MIN	REMOTA	REVISION HISTORIA	MATRONA / ONDOTOLOGO SUPERVISOR/A O SEGÚN SECTOR.
	20 MIN	PRESENCIAL		
DENTAL TELESALUD	30 MIN	PRESENCIAL	DENTAL MENOR DE 20 AÑOS	ODONTÓLOGO SEGÚN SECTOR USUARIO/A

El flujo de atención para acceder a la solicitud de prestación será el indicado en el **ANEXO 1**, en donde a través de tres vías, el usuario podrá acceder a la canasta de prestaciones Matrona y odontólogo del establecimiento según oferta correspondiente.

8. EVALUACIÓN DE ESTRATEGIA

Se realizará 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). Esta evaluación será realizada por encargados de estrategia del SST (Servicio Salud Talcahuano) en conjunto con supervisor del establecimiento:

- ✓ Solicitudes totales v/s Solicitudes cerradas
- ✓ Desglose de solicitudes totales v/s cerradas por prestador
- ✓ Motivos de consulta por prestador
- ✓ Tiempo promedio de cierre de solicitudes según priorización
- ✓ Tiempo de permanencia de solicitudes en plataforma

	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 15 de 18
	CAR/49	

9. REFERENCIA

- LEY 21.168, modificación de la Ley 20.584 a fin de crear el derecho a la atención preferente. Publicada 27 de julio 2019.
- Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria, MINSAL 2012
- Protocolo de gestión remota de la demanda local de atenciones CESFAM Lirquén.
- Norma para la Elaboración y Control de Documentos, CESFAM Dr. Alberto Reyes, Versión 4

10.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Encargadas de áreas
- Coordinadores de sector
- Encargada de calidad y seguridad de la atención
- Encargado OIRS y participación social.



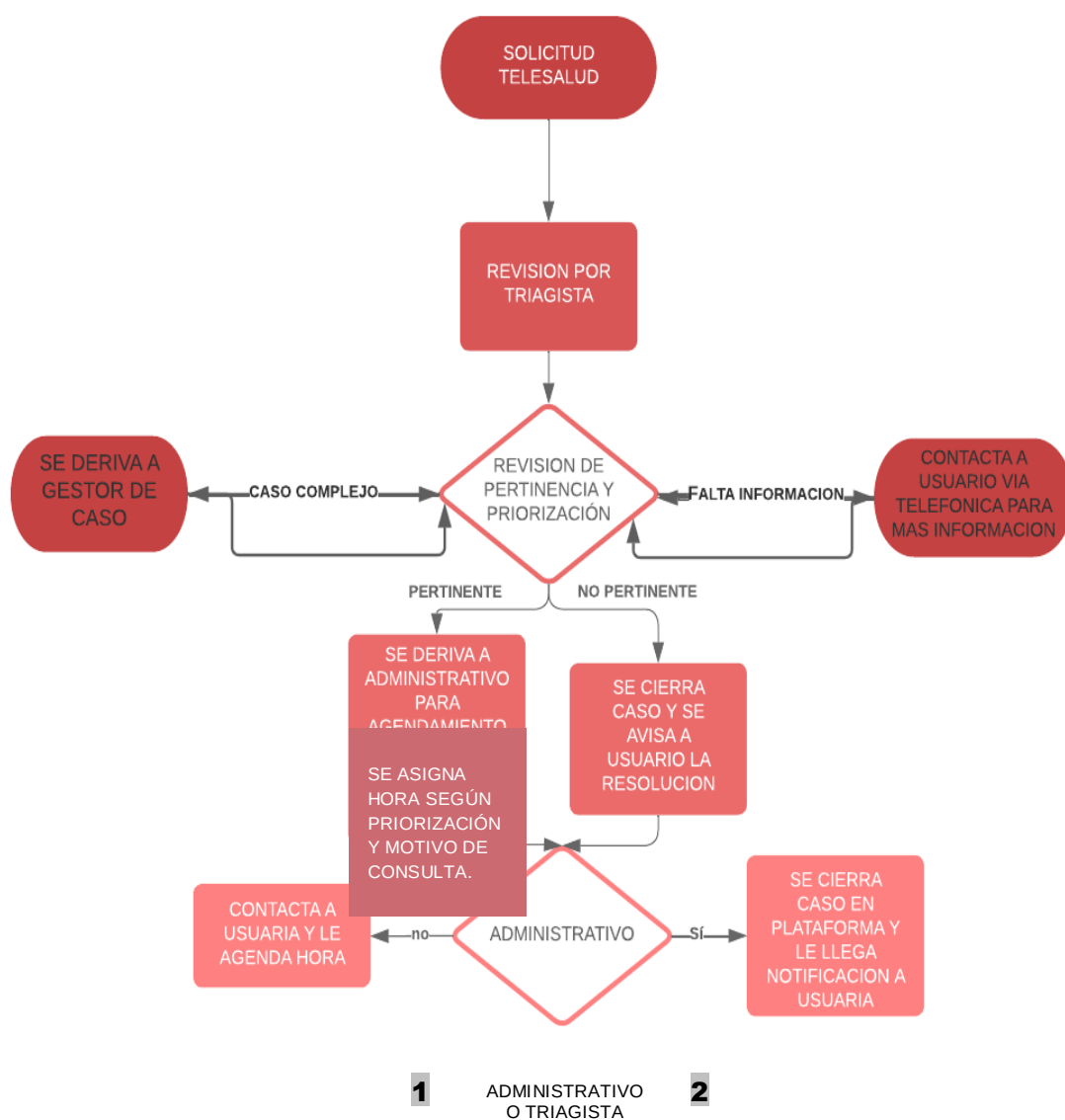
**PROTOCOLO GESTION
REMOTA DE LA
DEMANDA
TELESALUD
CESFAM DR.
ALBERTO REYES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 06/2024
Fecha de Revisión: 06/2029
Página: 16 de 18

CAR/49

11.- ANEXOS

11.1 ANEXO 1 Flujograma



	PROTOCOLO GESTION REMOTA DE LA DEMANDA TELESALUD CESFAM DR. ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 06/2024 Fecha de Revisión: 06/2029 Página: 17 de 18
	CAR/49	

11.2 ANEXO 2

Flyers y difusión



TeleSalud *Hacia una Atención Primaria universal*

**NECESITO HORA DE MATRONA
O SEGUIMIENTO ODONTOLÓGICO**

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR ATENCIÓN?

Completa el formulario que encontrarás en el sitio web,
<https://telesalud.gob.cl>

Sólo si estas inscrito en CESFAM Dr. Alberto Reyes

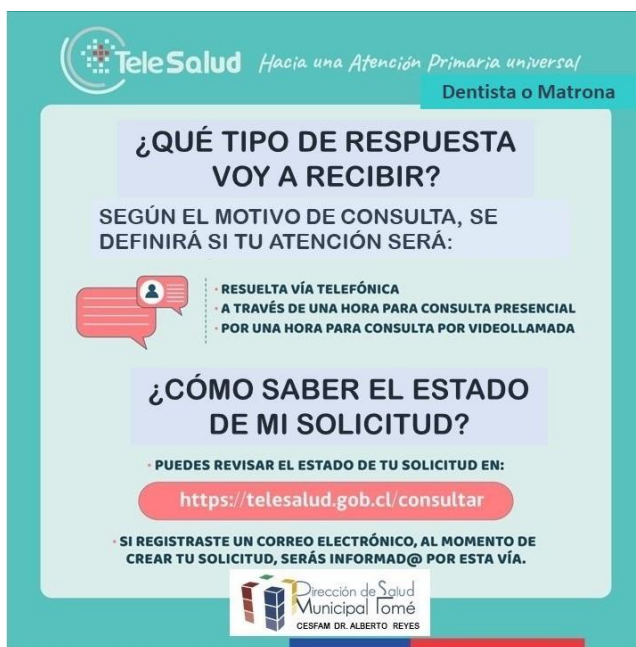
¿QUÉ TIPO DE ATENCIÓN NECESITO?

Según tu motivo de consulta, selecciona

Horas Matrona
Pap, Control Ginecológico, Control de método anticonceptivo, control Climaterio.

Horas Dentales
Control o seguimiento de 0 a 19 años o control de Embarazadas. NO URGENCIAS.

Dirección de Salud Municipal Tomé
CESFAM DR. ALBERTO REYES



TeleSalud *Hacia una Atención Primaria universal*

Dentista o Matrona

¿QUÉ TIPO DE RESPUESTA VOY A RECIBIR?

SEGÚN EL MOTIVO DE CONSULTA, SE DEFINIRÁ SI TU ATENCIÓN SERÁ:

- RESUELTA VÍA TELEFÓNICA
- A TRAVÉS DE UNA HORA PARA CONSULTA PRESENCIAL
- POR UNA HORA PARA CONSULTA POR VIDEO LLAMADA

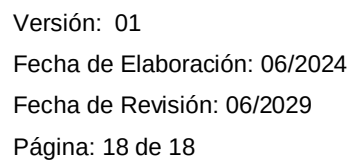
¿CÓMO SABER EL ESTADO DE MI SOLICITUD?

PUEDES REVISAR EL ESTADO DE TU SOLICITUD EN:

<https://telesalud.gob.cl/consultar>

SI REGISTRASTE UN CORREO ELECTRÓNICO, AL MOMENTO DE CREAR TU SOLICITUD, SERÁS INFORMADO POR ESTA VÍA.

Dirección de Salud Municipal Tomé
CESFAM DR. ALBERTO REYES

[illegible]