



Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba “Manual de procedimiento de notificación al paciente GES y referencia a la red de usuarios con problemas de salud ges no resolutivos en HUAP”.

Resolución Exenta N° 00201520-12-22 /

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
4. El Decreto Supremo N°35, de 2012, del Ministerio de Salud; Subsecretaría de Salud Pública, que aprueba el Reglamento Sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N°20.584;
5. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;
6. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República;
7. La Resolución Exenta N°506, de fecha 20 de abril de 2022, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que establece el orden de subrogancia en el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública;
8. La Resolución Exenta N°2406, de fecha 18 de noviembre de 2022, del Hospital de Urgencia Asistencia Pública Doctor Alejandro del Río, que Actualiza Jefaturas, determina orden de subrogancia para los cargos de Director, Subdirector, Jefes y Encargados de Unidades; Modifica resolución 1454 del 20 de Julio de 2022.

CONSIDERANDO

a) Que, en julio del 2006 entra en vigencia la Ley N° 19.966 del Régimen General de Garantías de Salud, la cual establece las prestaciones que deben ser cubiertas por el Fondo Nacional de Salud (FONASA) y las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), a todos sus beneficiarios, estas son de carácter promocional, preventivo, curativo, de rehabilitación y paliativo.

b) Que, las GES garantizan a todos sus beneficiarios

- Acceso: asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas.
- Calidad: otorgamiento de las prestaciones por un prestador registrado o acreditado.
- Oportunidad: plazo máximo para el otorgamiento de las prestaciones.
- Protección Financiera: la contribución que deberá efectuar el beneficiario por prestación, la que deberá ser de un 20% del valor determinado en un arancel de referencia.

c) Que, se debe asegurar por los establecimientos prestadores obligatoriamente el cumplimiento de dichas garantías, el cual podrá ser exigido ante FONASA, ISAPRES o la Superintendencia de Salud. Si por algún motivo, no pueden cumplir la garantía de oportunidad, se debe designar un segundo prestador, que le permite al beneficiario acceder a la prestación garantizada en otro establecimiento ya sea público o privado.

d) Que, en el artículo 24 de la Ley, además de explicitar la obligatoriedad del cumplimiento de las garantías, enfatizan en la obligación de los prestadores de salud a informar a través del “Formulario de constancia información al paciente GES” a los beneficiarios de FONASA e ISAPRES que tengan derecho a la GES, como también en las sanciones (amonestación o suspensión hasta 180 días para otorgar las GES o prestaciones en la modalidad libre elección de FONASA) a los prestadores en caso del incumplimiento, ya que el beneficiario, tiene derecho a manifestar su disconformidad ante la Superintendencia de Salud.

e) Que, en la actualidad, son 85 las patologías de salud incluidas en el régimen GES, de los cuales nuestra institución es prestadora del tratamiento de 12 problemas de salud: Ataque Cerebro Vascular, DM tipo I (debut o descompensación), DM II (curación avanzada pie diabético), Politraumatizado, TEC moderado o grave, Infarto Agudo al Miocardio, Hernia de Núcleo Pulposo (solo urgencia), HSA secundaria a ruptura de aneurisma cerebral, Urgencia Odontológica, Colecistectomía Preventiva y Ayudas Técnicas para personas de 65 años y más. Además de ser referentes nacionales en el problema de salud Gran Quemado, lo que implica la responsabilidad de resolver la demanda de pacientes de alta complejidad en todo el país.



f) Que, en este Protocolo se establece como objetivo específico:


- i. Asegurar el cumplimiento obligatorio de información al paciente beneficiario de los problemas de salud incluidos en el Régimen Garantías Explicitas en Salud y establecer lineamientos estandarizados respecto a la derivación de usuarios con problemas de salud GES no resolutivos en HUAP a la red.
- ii. Describir proceso de notificación a través del “Formulario de constancia información al paciente GES”.
- iii. Definir responsabilidad en la realización del “Formulario de constancia información al paciente GES”.
- iv. Elaboración de flujograma de notificación sospecha GES.
- v. Describir proceso de derivación de usuarios con sospecha de problemas de salud GES no resolutivos en HUAP.
- vi. Elaboración de flujograma de derivación sospecha GES.
- vii. Supervisar correcta ejecución del proceso a través de auditoria aleatoria mensual.

g) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la **primera versión** del “Manual de procedimiento de notificación al paciente GES y referencia a la red de usuarios con problema de salud GES no resolutivos en HUAP”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN



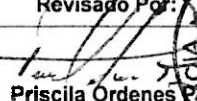
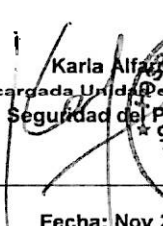
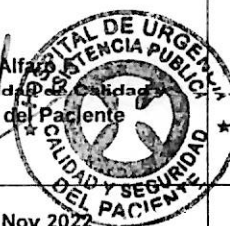


I. APRUEBANSE la **primera versión** del “Manual de procedimiento de notificación al paciente GES y referencia a la red de usuarios con problema de salud GES no resolutivos en HUAP”, que es del siguiente tenor:




 Servicio de Salud Metropolitano Central Ministerio de Salud	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP				
	CÓDIGO UGES	VERSIÓN 01	FECHA 11/2022	VIGENCIA 5 años	Nº PÁGINAS 22



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMAS DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP

Elaborado Por:  Dina Rodríguez Morales Coprdinadora GES 	Revisado Por:  Priscila Ordenes Encargada Unidad de Control de Gestión HUAP  Karla Alfaro Encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente 	Aprobado Por:  Cristian Cáceres Torres Director (S) HUAP 
Fecha: Nov 2022	Fecha: Nov 2022	Fecha: Nov 2022




	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 2 de 22

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivo General:	4
3. Objetivos Específicos:	5
4. Alcance.....	5
5. Definiciones y Siglas:	5
6. Desarrollo del proceso de Notificación al paciente GES	6
6.1 Formulario de Constancia al Paciente GES.....	6
7. Desarrollo del proceso de referencia de usuarios a la red con sospecha de problema de salud GES no resolutivos en HUAP	10
8. Responsables.....	12
9. Referentes técnicos:.....	12
10. Distribución:	12
11. Documentación de Referencia:.....	13
12. Modificaciones del documento.....	13
13. Anexos	14
ANEXO 1: Flujo de notificación al paciente GES.....	14
ANEXO 2: Formulario de constancia información al paciente GES	15
ANEXO 3: Problemas de salud GES resolutivos en HUAP.	16
ANEXO 4: Problemas de salud GES no resolutivos en HUAP	17
ANEXO 5: Flujograma derivación usuario con PS GES no resolutivo en HUAP a la red.....	20
ANEXO 6: Pauta cotejo	21
ANEXO 7: Ficha del indicador de Gestión	22



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 3 de 22

1. Introducción

En Julio del 2006 entra en vigencia la Ley N° 19.966 Del Régimen General de Garantías en Salud, la cual establece las prestaciones que deben ser cubiertas por el Fondo nacional de Salud (FONASA) y las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), a todos sus beneficiarios, estas son de carácter promocional, preventivo, curativo, de rehabilitación y paliativo.


Las GES garantizan a todos sus beneficiarios:

- Acceso: asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas.
- Calidad: otorgamiento de las prestaciones por un prestador registrado o acreditado.
- Oportunidad: plazo máximo para el otorgamiento de las prestaciones.
- Protección Financiera: la contribución que deberá efectuar el beneficiario por prestación, la que deberá ser de un 20% del valor determinado en un arancel de referencia.

Se debe asegurar por los establecimientos prestadores obligatoriamente el cumplimiento de dichas garantías, el cual podrá ser exigido ante FONASA, ISAPRES o la Superintendencia de Salud. Si por algún motivo, no pueden cumplir la garantía de oportunidad, se debe designar un segundo prestador, que le permite al beneficiario acceder a la prestación garantizada en otro establecimiento ya sea público o privado.

En el art. 24 de la Ley, además de explicitar la obligatoriedad del cumplimiento de las garantías, enfatizan en la obligación de los prestadores de salud a informar a través del "Formulario de constancia información al paciente GES" a los beneficiarios de FONASA e ISAPRES que tengan derecho a las GES, como



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 4 de 22


también en las sanciones (amonestación o suspensión hasta 180 días para otorgar las GES o prestaciones en la modalidad libre elección de FONASA) a los prestadores en caso del incumplimiento, ya que el beneficiario, tiene derecho a manifestar su disconformidad ante la superintendencia de salud.

En la actualidad, son 85 las patologías de salud incluidas en el régimen GES, de los cuales nuestra institución es prestadora del tratamiento de 12 problemas de salud: Ataque Cerebro Vascular, DM tipo I (debut o descompensación), DM II (curación avanzada pie diabético), Politraumatizado, TEC moderado o grave, Infarto Agudo al Miocardio, Hernia de Núcleo Pulposo (solo urgencia), HSA secundaria a ruptura de aneurisma cerebral, Urgencia Odontológica, Colectomía Preventiva y Ayudas técnicas para personas de 65 años y más. Además de ser referentes nacionales en el problema de salud Gran Quemado, lo que implica la responsabilidad de resolver la demanda de pacientes de alta complejidad de todo el país.

2. Objetivo General:

Asegurar el cumplimiento obligatorio de información al paciente beneficiario de los problemas de salud incluidos en el Régimen Garantías Explícitas en Salud y establecer lineamientos estandarizados respecto a la derivación de usuarios con problemas de salud GES no resolutivos en HUAP a la red.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 5 de 22

3. Objetivos Específicos:

- 3.1 Describir proceso de notificación a través del “Formulario de constancia información al paciente GES”.
- 3.2 Definir responsabilidad en la realización del “Formulario de constancia información al paciente GES”
- 3.3 Elaboración de flujograma de notificación GES.
- 3.4 Describir proceso de derivación de usuarios con sospecha de problema de salud GES no resolutivos en HUAP.
- 3.5 Elaboración de flujograma de derivación sospecha GES.
- 3.6 Supervisar correcta ejecución del proceso a través de auditoria aleatoria mensual.


4. Alcance

- 4.1 Todos los servicios clínicos del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

5. Definiciones y Siglas:

- 5.1 **GES:** Garantías Explícitas en Salud.
- 5.2 **FONASA:** Fondo Nacional de Salud.
- 5.3 **ISAPRE:** Institución de Salud Previsional.
- 5.4 **PS:** Problema de salud.
- 5.5 **IPD:** Informe Proceso Diagnostico.
- 5.6 **SIC:** Solicitud de interconsulta.
- 5.7 **REFERENCIA:** Solicitud de evaluación diagnostica y/o de tratamiento de un usuario de un establecimiento sin capacidad resolutive a otro con capacidad resolutive.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 6 de 22


- 5.8 **LIBRO REDES GES Y NO GES:** Difunde las redes de atención para el cumplimiento de las GES, detalla los establecimientos prestadores de cada problema de salud, estableciendo funciones y reglas generales de derivación.
- 5.9 **SIGGES:** Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud.
- 5.10 **Formulario de constancia información al paciente GES:** Formulario que notifica a un usuario que es beneficiario de un problema de salud GES.
- 5.11 **Monitor SIGGES:** Funcionario que es el encargado de monitorear las GES del establecimiento.
- 5.12 **Digitador SIGGES:** Funcionario encargado de la digitación de los casos GES en la plataforma SIGGES.
- 5.13 **Coordinadora GES:** Funcionario encargado de brindar continuidad de atención del usuario dentro del establecimiento, y a través de la red.

6. **Desarrollo del proceso de Notificación al paciente GES**

6.1 Formulario de Constancia al Paciente GES.

Una vez confirmada a través de un IPD, alguna de las patologías GES de las cuales es prestadora nuestra institución, se debe elaborar de forma **obligatoria** el "Formulario de constancia al paciente GES". En cualquiera de sus modalidades, ya sea por la Plataforma Florence (DAU), hoja autocopiativa adjuntada por la Oficina 6 en la Ficha Clínica o en su defecto descargar el formulario a través del siguiente link disponible en: https://www.supersalud.gob.cl/servicios/669/articles-6016_form_url.pdf,



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 7 de 22


6.1.1 Elaboración Formulario por plataforma Florence (DAU):

- a. Según la circular IF/N° 391 emitida desde SIS, instruye sobre la ampliación de uso de DAU, en reemplazo del formulario GES, para otras patologías. **(ANEXO 3)**. Esta autorización es otorgada únicamente a aquellos pacientes que requieran atención de urgencia.
- b. Para los fines de notificación GES, el DAU debe contener la siguiente información:
 - Diagnostico GES
 - Nombre y RUN persona que notifica.
 - Nombre y RUN de usuario o representante.
 - Firma de usuario o representante
- c. Una vez dado de alta al usuario de la plataforma Florence, por defecto se imprime una copia del DAU, el cual debe ser firmado por el representante de la institución y el usuario o representante.
- d. Con el Formulario completo, corresponde sacar 1 copia para dejar archivada en ficha clínica y la original debe ser entregada al usuario o representante.

6.1.2 Elaboración Formulario en Hoja Autocopiativa:


- a. El formulario autocopiativo se puede encontrar en todas las Fichas Clínicas, ya que es archivado al momento de la creación de esta en la Oficina 6, ubicada en el Servicio de Urgencia.
- b. El Formulario debe ser completado con la siguiente información:
 - Datos del Prestador:
 - o Nombre de la Institución
 - o Dirección



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 8 de 22

- Ciudad
- Nombre y Rut de persona que notifica en representación del prestador de salud.
- Antecedentes del Paciente:
 - Nombre completo y Rut.
 - Aseguradora (FONASA o ISAPRE)
 - Dirección
 - Comuna y Región
 - Teléfono de Contacto (Celular y/o Fijo)
 - Correo Electrónico
- Información médica
 - Confirmación Diagnóstica GES
 - Seleccionar si es Confirmación Diagnóstica o el paciente está en tratamiento.
- Datos Notificación
 - Fecha y Hora.
- Constancia
 - *"Declaro que, con esta fecha y hora, he tomado conocimiento que tengo derecho a acceder a las "Garantías Explícitas en Salud", GES, siempre que la atención sea otorgada en la "Red de Prestadores" que me corresponde según FONASA o la ISAPRE, a la que me encuentro adscrito."*




	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 9 de 22

- o Firma de quien notifica y la persona que toma conocimiento de la constancia, ya sea el paciente o su representante.
- Antecedentes Representante
- o En caso que la persona que “tomó conocimiento” no sea el paciente, se deben identificar los datos del representante:
 - Nombre completo y Rut
 - Datos de contacto: Teléfono (s) y Correo electrónico.
- c. Una vez completado y notificado el usuario o representante, una de las copias se entrega al usuario o representante y la segunda se deja archivada en la ficha clínica correspondiente.

6.1.3 Elaboración Formulario descargado desde página web SIS

- a. Ingresar a la página Web de la SIS: <https://www.supersalud.gob.cl>
- b. Hacer clic en el icono “MÁS de Supe salud” en el Menú.
- c. Se desplegarán más opciones, hacer clic en “Orientación en salud”
- d. En el costado derecho de la página, seleccionar en Temas “Garantías Explicitas en Salud (GES)”
- e. Se desplegará el Menú, donde se debe seleccionar “Trámites y servicios”, luego en la sección Formulario de constancia al paciente GES hacer clic en “IR A LA FICHA”
- f. Una vez se despliega la información respecto al formulario, dar clic en icono “Formulario” y se abrirá en formato PDF para descargar y posteriormente imprimir.
- g. Adjunto link de descarga inmediata https://www.supersalud.gob.cl/servicios/669/articles-6016_form_url.pdf



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 10 de 22

- h. Una vez completo con los datos requeridos (lr a 6.1.2) y notificado el usuario o representante, se les entrega una copia y la otra se archiva en ficha clínica correspondiente.

6.1.4 Caso especial: URGENCIA ODONTOLÓGICA AMBULATORIA


- a. Respecto a las notificaciones de paciente GES por el problema de salud de Urgencia Odontológica Ambulatoria, el almacenamiento de la copia que respalda a la institución de la correcta notificación al beneficiario, debe ser escaneada y subida a carpeta compartida creada por equipo de informática. Este proceso se da en contexto de atención ambulatoria y está a cargo del servicio de dental.

7. Desarrollo del proceso de referencia de usuarios a la red con sospecha de problema de salud GES no resolutivos en HUAP.

7.1 Un aspecto fundamental de la referencia es privilegiar la continuidad asistencial del usuario, para dar cumplimiento oportuno a las prestaciones indicadas a través de la coordinación entre establecimientos de origen y de referencia. Una de las herramientas que nos ayudan dentro del proceso de referencia es el “**Libro de redes GES y no GES**” que se actualiza anualmente.

7.2 La referencia de usuarios beneficiarios GES a la red, se da en el contexto de atención de hospitalización o urgencia, en la cual el médico



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 11 de 22

tratante sospecha de un problema de salud GES (ANEXO), el cual requiere para su resolución diagnostica la evaluación de un especialista.

7.2.1 Generación de solicitud de interconsulta (SIC)


- La SIC puede ser generada desde cualquier servicio clínico desde nuestro establecimiento. Es una derivación coordinada a consulta de especialidad.
- La SIC debe ser elaborada y firmada por el médico tratante, con toda la información requerida, con especial énfasis en la dirección y numero de contacto actualizado del usuario, para que la referencia sea pertinente al establecimiento que corresponda según domicilio y posterior contacto efectivo para agendamiento de cita médica. Esta va dirigida a médico especialista del hospital de origen del usuario.

7.2.2 Derivación interna de SIC para registro y solicitud de hora prioritaria coordinada.

- Una vez confeccionada la SIC, el médico tratante debe enviar a través de correo electrónico a Unidad GES HUAP:
 - o coordinadorageshuap@gmail.com con copia a digitadora SIGGES veronica.gonzalezf@redsalud.gov.cl, con los siguientes documentos:
 - a. SIC escaneada.
 - b. Resumen de hospitalización.
 - c. Exámenes de laboratorio, informes de biopsias y/o TAC relevantes para el diagnóstico.

7.2.3 La coordinadora Ges, junto a su equipo, programará trimestralmente, visitas a los diversos servicios clínicos, con la finalidad de captar nuevos casos que se



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 12 de 22

generen dentro de la hospitalización, realizar confirmación diagnóstica de casos generados en la urgencia y capacitación médicos.

8. Responsables

- 8.1 Médico/a tratante: Confeccionar IPD y Formulario de constancia información al paciente GES, además de notificar al familiar o representante legal. Confeccionar SIC y enviar información a través de correo electrónico a coordinadora GES.
- 8.2 Odontólogo/a tratante: Confeccionar IPD, entregar DAU a paciente y dejar copia digital de documento en carpeta compartida.
- 8.3 Digitadora GES: Recepción de documentación para ingreso en plataforma SIGGES. Supervisión del cumplimiento de los procedimientos derivados del manual a través de revisión trimestral.
- 8.4 Coordinadora GES: Recepción de documentación para ingreso en plataforma SIGGES. Supervisión del cumplimiento de los procedimientos derivados del manual a través de revisión trimestral.


9. Referentes técnicos:

- 9.1 Enfermera Coordinadora GES: Dafne Rodriguez Morales.

10. Distribución:

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Subdirección de la gestión del cuidado.
- Departamento de Planificación y control de gestión.
- Unidad de Calidad y Seguridad del paciente.
- Unidad de Estadísticas.
- Jefes de Unidades Clínicas.
- Enfermeras Supervisoras de Unidades Clínicas.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 13 de 22


11.Documentación de Referencia:

- 11.1 LEY N° 19966 Establece un régimen de garantías en salud. Disponible en: <https://bcn.cl/2fckl>
- 11.2 Manual de procedimientos SIGGES 4° versión. Marzo 2009.
- 11.3 Redes de atención GES y NO GES 2022. DIGERA.
- 11.4 Circular IF/N°391 08 de septiembre 2022 Instruye sobre la ampliación del uso de DAU o documento alternativo, en reemplazo del formulario GES, para otras patologías.

12.Modificaciones del documento

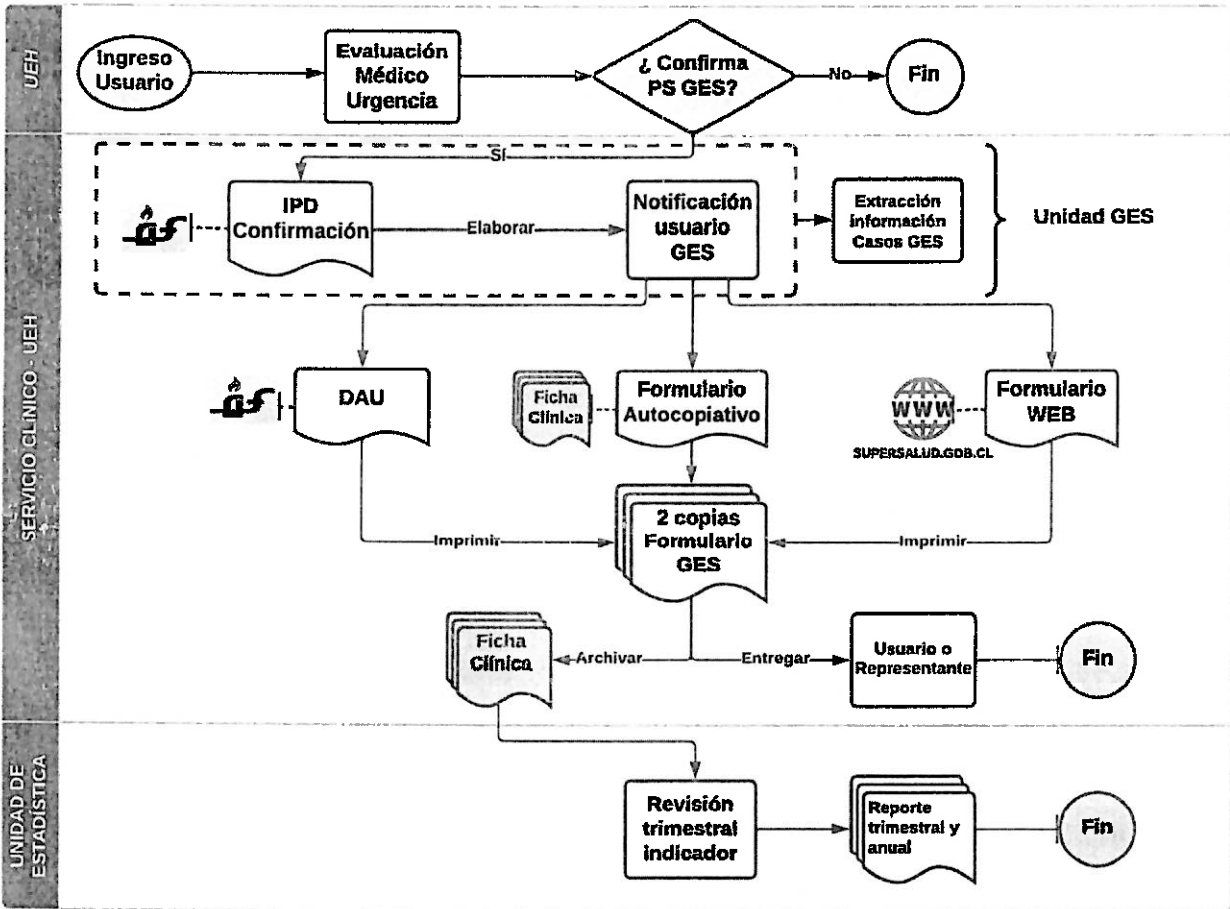
SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACION	APROBADO POR DIRECTOR
VERSION	FECHA	CAUSA DE MODIFICACION		
01	11/2022	Creación protocolo	Dafne Rodriguez Coordinadora GES	Cristian Cáceres Torres




	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 14 de 22

13. Anexos

ANEXO 1: Flujo de notificación al paciente GES.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 15 de 22

ANEXO 2: Formulario de constancia información al paciente GES

FORMULARIO DE CONSTANCIA INFORMACIÓN AL PACIENTE GES
(Artículo 24º, Ley 19.966)

Datos del prestador

Nombre de la Institución (Hospital, Clínica, Consultorio, etc.)

Dirección

Ciudad

Nombre persona que notifica

RUT persona que notifica en representación del Prestador de Salud

Antecedentes del paciente

Nombre completo

RUT

Aseguradora (Seleccione una opción):
FONASA ISAPRE

Dirección

Comuna / Región

Teléfono de contacto:
Fija: Celular:

Correo electrónico (E-mail)

Información médica

Confirmación diagnóstica GES (Problema de Salud - Patología)

Confirmación diagnóstica

Paciente en tratamiento

Notificación

Fecha:

Hora:

Constancia

Declaro que, con esta fecha y hora, he tomado conocimiento que tengo derecho a acceder a las "Garantías Explícitas en Salud", GES, siempre que la atención sea otorgada en la "Red de Prestadores" que me corresponde según Fonasa o la Isapre, a la que me encuentro adscrito.

Informe diagnóstico GES

Firma de la persona que notifica

Tomé conocimiento

Firma o huella digital del paciente o representante

IMPORTANTE : El paciente debe tener presente que si no se cumplen las garantías, puede reclamar ante el Fonasa o la Isapre, según corresponda. Si la respuesta no es satisfactoria, puede recurrir en segunda instancia a la Superintendencia de Salud.

En caso que la persona que "tomó conocimiento" no sea el paciente, identificar los siguientes datos:


Antecedentes del representante

Nombre completo

RUT

Teléfono de contacto:
Fija: Celular:


Correo electrónico (E-mail)

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 16 de 22

ANEXO 3: Problemas de salud GES resolutivos en HUAP.

N°	Problema de Salud
5	Infarto agudo del miocardio
6	Diabetes mellitus tipo 1 (DESCOMPENSACION)
7	Diabetes mellitus tipo 2 (CURACION AVANZADA PIE DIABETICO)
18	Síndrome de la inmunodeficiencia adquirida VIH/SIDA (ETAPA DIAGNOSTICA)
25	Trastorno de generación del impulso y conducción en personas de 15 años y más (URGENCIA)
26	Colecistectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años. (URGENCIA)
36	Ayudas técnicas para personas de 65 años y más. (SOLO HOSPITALIZADOS)
37	Ataque cerebrovascular isquémico en personas de 15 años y más.
42	Hemorragia subaracnoidea secundaria a ruptura de aneurismas cerebrales
44	Tratamiento quirúrgico de hernia del núcleo pulposo lumbar (URGENCIA)
46	Urgencia odontológica ambulatoria.
48	Politraumatizado grave.
49	Traumatismo craneo encefálico moderado o grave.
55	Gran Quemado (REFERENTE NACIONAL)




	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 17 de 22

ANEXO 4: Problemas de salud GES no resolutivos en HUAP


N°	Problema de Salud
1	Enfermedad renal crónica etapa 4 y 5
2	Cardiopatías congénitas operables en menores de 15 años
3	Cáncer Cervicouterino
4	Alivio del dolor y cuidados paliativos por cáncer avanzado
8	Cáncer de mama en personas de 15 años y más.
9	Disrafias espinales
10	Tratamiento quirúrgico de escoliosis en personas menores de 25 años
11	Tratamiento Quirúrgico de cataratas
12	Endoprótesis total de cadera en personas de 65 años y más con artrosis de cadera con limitación funcional severa
13	Fisura labiopalatina
14	Cáncer en menores de 15 años
15	Esquizofrenia
16	Cáncer de testículo en personas de 15 años y más.
17	Linfomas en personas de 15 años y más
18	Síndrome de la inmunodeficiencia adquirida VIH/SIDA (TRATAMIENTO)
19	Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años.
20	Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más.
21	Hipertensión arterial primaria o esencial en personas de 15 años o más.
22	Epilepsia no refractaria en personas desde 1 año y menores de 15 años
23	Salud oral integral para niños y niñas de 6 años
24	Prevención del parto prematuro
25	Trastorno de generación del impulso y conducción en personas de 15 años y más, que requieran marcapaso
26	Colecistectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años
27	Cáncer gástrico
28	Cáncer de próstata en mayores de 15 años y más.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 18 de 22


29	Vicios de refracción en personas de 65 años y mas
30	Estrabismo en personas menores de 9 años
31	Retinopatía diabética
32	Desprendimiento de retina regmatogeno no traumático
33	Hemofilia
34	Depresión en personas de 15 años y más
35	Tratamiento de la hiperplasia benigna de la próstata en personas sintomáticas.
38	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica de tratamiento ambulatorio.
39	Asma bronquial moderada y grave en personas menores de 15 años.
40	Síndrome de dificultad respiratoria en el recién nacido
41	Tratamiento médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla leve o moderada
43	Tumores primarios del sistema nervioso central en personas de 15 años y mas
44	Tratamiento quirúrgico de hernia de núcleo pulposo lumbar (NO URGENCIA)
45	Leucemia en personas de 15 años y más.
47	Salud oral integral del adulto de 60 años
50	Trauma ocular grave
51	Fibrosis quística
52	Artritis reumatoidea
53	Consumo perjudicial o dependencia de riesgo bajo a moderado de alcohol y drogas en personas menores de 20 años.
54	Analgesia del parto
56	Hipoacusia bilateral en personas de 65 años y más que requieren uso de audífono
57	Retinopatía del prematuro
58	Displasia broncopulmonar del prematuro
59	Hipoacusia neurosensorial bilateral del prematuro
60	Epilepsia no refractaria en personas de 15 años y más
61	Asma bronquial en personas de 15 años y más
62	Enfermedad de Parkinson
63	Artritis idiopática juvenil
64	Prevención secundaria enfermedad renal crónica terminal



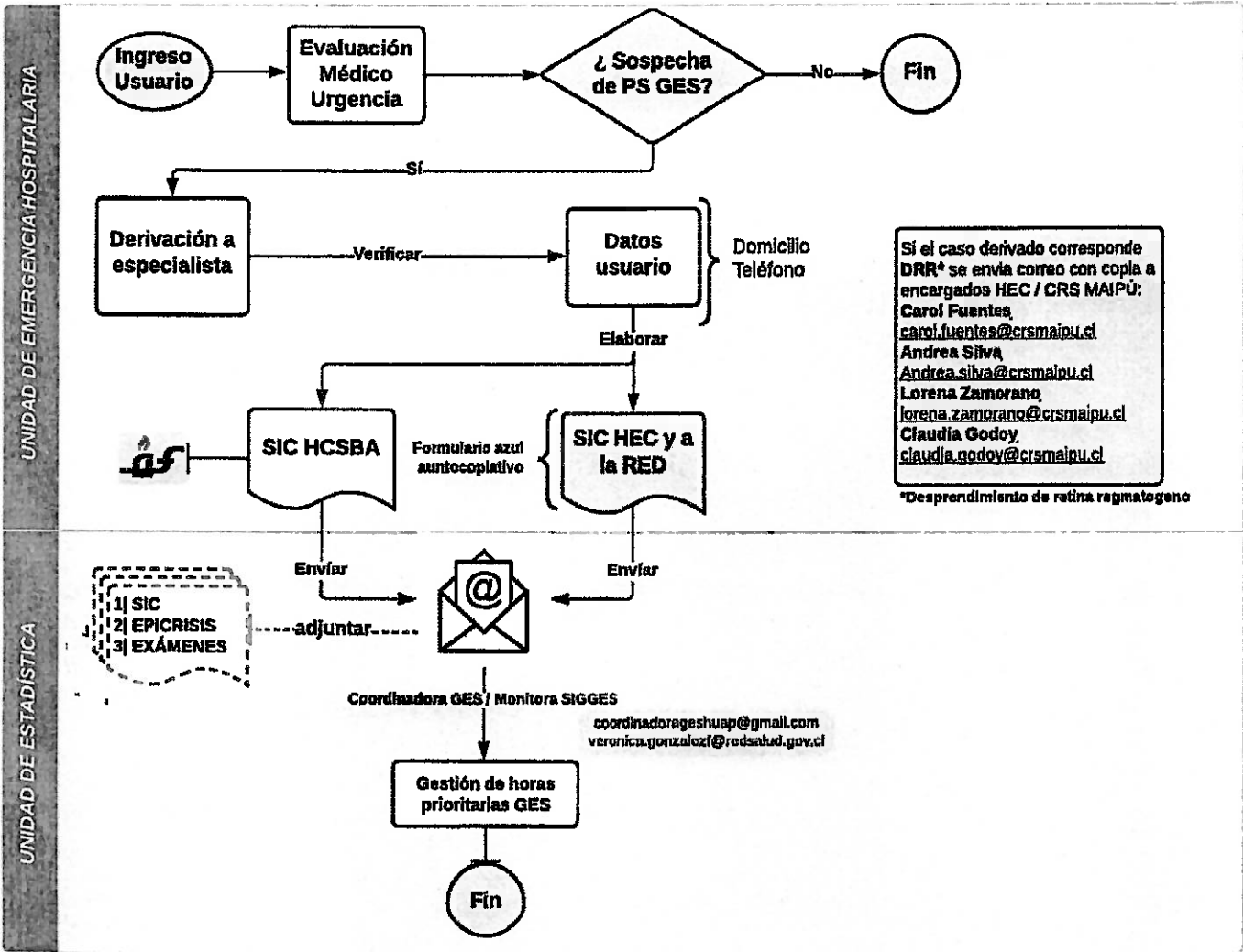
	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 19 de 22


65	Displasia luxante de caderas
66	Salud oral integral de la embarazada
67	Esclerosis múltiple remitente recurrente
68	Hepatitis crónica por virus hepatitis B
69	Hepatitis crónica por virus hepatitis C
70	Cáncer colorectal en personas de 15 años y más.
71	Cáncer de ovario epitelial.
72	Cáncer vesical en personas de 15 años y más.
73	Osteosarcoma en personas de 15 años y más.
74	Tratamiento quirúrgico de lesione crónicas de la válvula aortica en personas de 15 años y mas
75	Trastorno bipolar en personas de 15 años y mas
76	Hipotiroidismo en personas de 15 años y mas
77	Tratamiento de hipoacusia moderada, severa y profunda en personas menores de 4 años.
78	Lupus eritematoso sistémico
79	Tratamiento quirúrgico de lesiones crónica de las válvulas mitral y tricúspide en personas de 15 años y más.
80	Tratamiento de erradicación del Helicobacter pylori
81	Cáncer de pulmón en personas de 15 años y más.
82	Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más.
83	Cáncer renal en personas de 15 años y más
84	Mieloma múltiple en personas de 15 años y más
85	Enfermedad Alzheimer y otras demencias



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 20 de 22

ANEXO 5: Flujograma derivación usuario con PS GES no resolutivo en HUAP a la red.




	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 21 de 22

ANEXO 6: Pauta cotejo

PAUTA COTEJO REVISION FORMULARIO DE CONSTANCIA NOTIFICACION			
PACIENTE GES EN FICHA CLINICA HUAP			
Nombre evaluador:			
N° ficha clínica evaluada:		Fecha evaluación:	
REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
Está presente el "Formulario de constancia notificación paciente GES".			
Está presente el "Dato de atención de urgencia".			
Toma de conocimiento familiar o tutor.			



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UGES
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION	Fecha: 11/2022 Vigencia: 5 años
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES Y REFERENCIA A LA RED DE USUARIOS CON PROBLEMA DE SALUD GES NO RESOLUTIVOS EN HUAP	Página 22 de 22

ANEXO 7: Ficha del indicador de Gestión

FICHA INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de notificación al usuario diagnosticado con algún problema de salud GES del cual HUAP es prestador.
Formula	$\{(N^{\circ} \text{ notificaciones con toma de conocimiento de usuario o tutor} / N^{\circ} \text{ total de notificaciones evaluadas por muestreo aleatorio}) * 100\}$
Estándar de Cumplimiento	80 %
Fuente de datos	Primaria: Reporte EAR SSMC, SIGGES-FONASA y Fichas clínicas de pacientes que han sido diagnosticados con un problema de salud GES en HUAP. Secundaria: pauta de cotejo
Periodicidad	Trimestral
Responsables	Coordinadora GES - Dafne Rodríguez Morales Digitadora GES – Verónica Gonzalez Fuentes
Metodología de la medición	Cumplir con el proceso de notificación a los pacientes beneficiarios de problemas de salud GES, de acuerdo a la obligatoriedad de informar de los establecimientos prestadores GES descrito en LEY N°19996. Se consideran como cumplidas todas aquellas notificaciones con toma de conocimiento de usuario o tutor. Se obtendrá muestra trimestral aleatoria de revisión representativa de cada problema de salud para la evaluación utilizando la herramienta "randomizer.org". Se utilizara la pauta de cotejo para ingresar la evaluación de cada ficha revisada.
Criterios evaluados	1. Está presente el "Formulario de constancia notificación paciente GES". 2. Está presente el "Dato de atención de urgencia". 3. Toma de conocimiento familiar o tutor.



Exp 28800 -



Subsecretaría de Redes Asistenciales

PNM
[Signature]

MEMO C Nº S/N

ANT: Memo CP Nº 3940 / 2020 División de Gestión de Redes Asistenciales.

MAT: Informa Centros de Referencia de Coronavirus 2019-nCoV.

SANTIAGO, 11 FEB 2020

DE: ARTURO ZÚÑIGA JORY
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

A: DRA. SOLANA TERRAZAS MARTINS.
SUBSECRETARIA (S) DE SALUD PÚBLICA


Junto con saludar y en el contexto de la atención de los posibles casos de 2019-nCoV en el país, le envío el listado actualizado de Centros de Referencia.


Servicio de Salud	Nombre establecimiento Centro Referencia CoV
Arica	Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevanni (Arica)
Iquique	Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)
Antofagasta	Hospital Dr. Carlos Cisternas (Calama)
Antofagasta	Hospital Dr. Leonardo Guzmán (Antofagasta)
Atacama	Hospital Provincial del Huasco Monseñor Fernando Ariztía Ruiz (Vallenar)
Atacama	Hospital San José del Carmen (Copiapó)
Coquimbo	Hospital San Pablo (Coquimbo)
Aconcagua	Hospital San Camilo de San Felipe
Valparaíso SA	Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso)
Viña del Mar Quillota	Hospital de Quilpué
Viña del Mar Quillota	Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)
Viña del Mar Quillota	Hospital San Martín (Quillota)

Metro Central	Hospital Clínico Metropolitano El Carmen Doctor Luis Valentín Ferrada
Metro Central	Hospital Clínico San Borja Arriarán
Metro Central	Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río
Metro Sur	Hospital de Enfermedades Infecciosas Dr. Lucio Córdova (Santiago, San Miguel)
Metro Sur	Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)
Metro Sur	Hospital Barros Luco Trudeau
Metro Occidente	Hospital San Juan de Dios
Metro Occidente	Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda (Santiago, Quinta Normal)
Metro Norte	Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río (Santiago, Independencia)
Metro Norte	Complejo Hospitalario San José (Santiago, Independencia)
Metro Oriente	Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna
Metro Oriente	Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias y Cirugía Torácica
Metro Oriente	Hospital Del Salvador de Santiago
Metro Oriente	Hospital Dr. Luis Tisné B. (Santiago, Peñalolén)
Metro Oriente	Hospital Hanga Roa (Isla De Pascua)
Metro Sur oriente	Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río (Santiago, Puente Alto)
Metro Sur oriente	Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza
Metro Sur oriente	Hospital Padre Alberto Hurtado (San Ramón)
O'Higgins	Hospital Regional de Rancagua
O'Higgins	Hospital San Juan de Dios de San Fernando
O'Higgins	Hospital de Santa Cruz
O'Higgins	Hospital Dr. Ricardo Valenzuela Sáez (Rengo)
Maule	Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)
Ñuble	Hospital de San Carlos
Ñuble	Hospital Clínico Herminda Martín (Chillán)
Bío Bío	Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz (Los Ángeles)
Arauco	Hospital Provincial Dr. Rafael Avaría (Curanilahue)
Araucanía Norte	Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol)
Araucanía Norte	Hospital San José de Victoria
Talcahuano	Hospital Las Higueras Talcahuano
Concepción	Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)

Araucanía Sur	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco)
Valdivia	Hospital Clínico Regional (Valdivia)
Osorno	Hospital Base San José de Osorno
Del Reloncavi	Hospital Puerto Montt
Chiloe	Hospital de Castro
Aysen	Hospital Regional de Coyhaique
Magallanes	Hospital Clínico de Magallanes Dr. Lautaro Navarro Avaria

Sin otro particular, le saluda atentamente





ARTURO ZÚNIGA JORY
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

- Distribución:**
- Gabinete Sr. Ministro de Salud.
 - DIGERA

II. **TÉNGASE PRESENTE** la vigencia de este Protocolo a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. **ESTABLÉCESE** que el señalado "*Manual de procedimiento de notificación al paciente GES y referencia a la red de usuarios con problema de salud GES no resolutivos en HUAP*", debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. **DÉJESE SIN EFECTO** toda normativa interna que diga relación con la materia de este Protocolo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

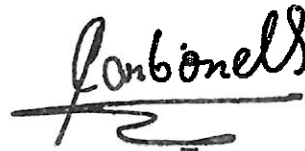

CRISTIAN CACERES TORRES
DIRECTOR (S)

HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA



Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección Médica.
3. Subdirección de la Gestión del Cuidado.
4. Departamento de Planificación y Control de Gestión.
5. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
6. Unidad de Estadísticas.
7. Jefes de Unidades Clínicas.
8. Enfermeras Supervisoras de Unidades Clínicas.
9. Asesoría Jurídica.



Transcrito Fielmente
Ministro de Fe