



REGION DE ATACAMA  
I. MUNICIPALIDAD DE CALDERA  
DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL  
DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

**APRUEBA PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALÁN DE CALDERA.**

CALDERA 10 AGO 2022

**VISTOS:** La Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado; la Resolución 1600 y 759 ambas de la Contraloría General de la República; el Decreto Alcaldicio N° 5300 de fecha 21 de diciembre de 2016, Delegación de Facultades de la Sra. Alcaldesa al Director de Salud Municipal, el Decreto N° 5617 de fecha 31 diciembre de 2019 que Designa Directora Subrogante de Salud Municipal y las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades", con sus modificaciones posteriores.

**CONSIDERANDO:**

1.- La necesidad de formalizar el **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALÁN DE CALDERA.**, CÓDIGO: GD-0.1, EDICIÓN: 1.0, VIGENCIA: DIC 2022- DIC2024, DE FECHA: 01/05/2022, se procede a dictar el siguiente:

**DECRETO Int. N° 1133 N° 2364**

1.- APRUÉBASE: **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALÁN DE CALDERA.**, CÓDIGO: GD-0.1, EDICIÓN: 1.0, VIGENCIA: DIC 2022- DIC2024, DE FECHA: 01/05/2022 el cual se adjunta y forman parte integral de dicho decreto.

2. La Dirección Técnica del CESFAM Rosario Corvalán, tomara todas las providencias para resguardar el fiel cumplimiento de lo estipulado en el descriptor de cargo que por este acto se aprueba.

ANOTESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE



WALDO WONG GENERAL  
SECRETARIO MUNICIPAL

Distribución:

- D.S.M.
- DIRECCION CESFAM
- Secretaria Municipal

AVG/MWG/FVQ/fvq



ADELINDA VERGARA GODOY  
DIRECTORA (S) DE SALUD MUNICIPAL  
"por delegación de facultades de la alcaldesa"



PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA

Código: GD-0.1

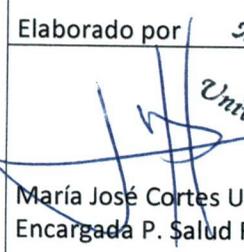
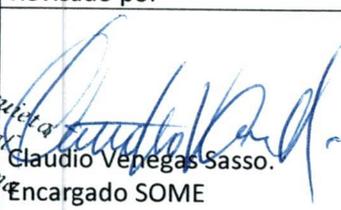
Edición:1.0

Fecha: 01/05/2022

Página: 1 de 15

Vigencia: dic 2022-dic 2024

**PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO  
CORVALAN DE CALDERA**

Elaborado por  María José Cortes Urqueta. Encargada P. Salud Familiar	Revisado por  Claudio Venegas Sasso. Encargado SOME	Aprobado por  María José Angulo Gómez Directora CESFAM Rosario Corvalán
Fecha elaboración	Fecha revisión	Fecha aprobación
01-05-22	01-06-22	30-06-22

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 2 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gestión de la demanda resulta un aspecto fundamental en Salud, al permitir optimizar recursos, tales como tiempo, recursos humanos, materiales, entre otros. Lo que finalmente se traduce en una mejor calidad de atención hacia los usuarios, y asimismo una mejor satisfacción usuaria. En la demanda para utilizar los diferentes servicios sanitarios intervienen 3 factores fundamentales: el usuario, el profesional y la organización. Aunque están interrelacionados se ha demostrado útil el análisis por separado de cada uno de ellos.

La Atención Primaria de Salud es la puerta de entrada al sistema de Salud en cualquier lugar del país y es la responsable de la pesquisa de enfermedades crónicas no transmisibles, con énfasis en aquellas pertenecientes a las Garantías Explícitas de Salud /GES.

El CESFAM Rosario Corvalán y el CECOSF Orfilia Lavin Rojas de Caldera, son los únicos centros de Atención Primaria que se encuentran en la comuna, por tanto, debe abarcar a toda la población que en ella habita.

En el año 2021 se evidenció la necesidad de realizar un nuevo proceso de resectorización en la comuna de la Caldera, con la finalidad de incorporar un nuevo sector y así brindar una mejor gestión en las atenciones requeridas por los usuarios de CESFAM, dicha estrategia se origina por el aumento de la población en la comuna, lo que produce también un aumento en las inscripciones en el Centro de Salud. Como se mencionó anteriormente, se crea un nuevo sector identificado como:

**Sector Amarillo** el cual abarca desde Avenida Rene Schneider hacia salida Este de Caldera delimitando con Av. Covadonga y Av. O'Higgins, incluye toda la población de Nueva Caldera y sus sectores aledaños, además de todas las playas hacia el norte de Caldera (Pulpo, Pulpito, Ramada, Rodillo, Obispito, etc.).

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 3 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

**El Sector Azul:** Desde Avenida Batallón Atacama hacia el Oeste de sector costero de la comuna hasta Avenida Rene Schneider, además incluye sector Alto Bahía y también Playas hacia el lado sur de Caldera (Playa Loreto, Bahía inglesa, El Morro, Barranquilla, Puerto Viejo, Hacienda María Isabel, etc.

**Sector Rosado:** Desde Avenida Rene Schneider hacia lado Sur de Caldera delimitando con Av. Batallón Atacama, incluyendo todas las viviendas sociales nuevas y las que entregarán a futuro, sector de Villa San Francisco y Villa Esmeralda, delimitando con el Sector de CECOSF. No incluye sectores costeros.

**CECOSF:** Mantiene su misma población, además se agrega el sector de Población Padre Negro y desde Avd. Ferrocarril con Arenal Paipote y dunas San Pedro, dunas San Pedro con eje calle Bahía Salada y Fabacea.

En relación a lo mencionado anteriormente, se puede mencionar que en el transcurso de los años ha existido un aumento exponencial de la población en nuestra comuna y pese a las estrategias adoptadas por el equipo de salud y la creación de un nuevo sector, aun así, como equipos de Salud nos hemos visto con un aumento en la demanda de atenciones en los diferentes sectores y dispositivos de salud. Esto conlleva a que sea un desafío el poder brindar, dentro de tiempos razonables de espera, una hora con profesional o alguna otra prestación y que esta hora agendada se traduzca en una hora de atención brindada.

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 4 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

## **2 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un sistema de categorización de pacientes/usuarios, que permita estandarizar los procesos de SOME, según la necesidad asistencial de la comunidad, lo que permitirá mejorar la calidad de atención por medio de la gestión de la demanda del CESFAM Rosario Corvalán.

### **2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Garantizar la accesibilidad a la atención de salud dando una respuesta eficaz y oportuna.
- Mejorar la oferta de atención por consulta de morbilidad diaria priorización de la demanda.
- Favorecer la satisfacción del usuario, en relación a la atención clínica recibida.
- Ofrecer un equipo de apoyo de nivel profesional y técnico en forma continua y permanente.

### **3. ALCANCE**

Todos los funcionarios que desarrollen actividades asistenciales en CESFAM Rosario Corvalán, CECOSF Orfilia Rojas Lavín y SAR de Caldera.

### **4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Usuarios que estén inscritos en el Centro de Salud Familiar y CECOSF, con FONASA activa. En el caso de usuarios bloqueados en FONASA deben solicitar atención con Trabajadora Social la cual realizará análisis de cada caso.
- Usuarios con previsión ISAPRE, quienes deben cancelar previa a la atención.

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 5 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

- Usuarios CAPREDENA o Fuerzas Armadas, quienes previa a la atención deben hacer entrega de Carta Orden.

Cabe señalar que nuestra prioridad en prestaciones de Salud, son usuarios FONASA y de acuerdo a disponibilidad de agenda al resto de la población con otras previsiones de Salud, lo que se traduce en mayores ingresos para nuestros servicios.

#### 5. RESPONSABILIDADES

- Directora CESFAM: Supervisión y control de la aplicación.
- Encargado de SOME: Supervisión y control de la aplicación.
- Funcionarios SOME: ejecución y aplicación de protocolo.
- Profesionales clínicos y no clínicos: ejecución y aplicación del protocolo.
- Funcionarios CESFAM: ejecución y aplicación del protocolo.

#### 6. DEFINICIONES

**GESTION DE LA DEMANDA:** Entendemos por gestión de la demanda la actuación dirigida a regular y adecuar la demanda que se produce en la consulta a partir del rediseño de circuitos, y la redistribución y racionalización de actividades.

**CESFAM:** Centro de Salud Familiar.

**CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar.

**SOME:** Servicio de Orientación Médica y Estadística.

**SAPU:** Servicio de Atención Primaria de Urgencia.

**FONASA:** Fondo Nacional de Salud.

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 6 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

**APS:** Atención Primaria de Salud.

**EMPA:** Examen de medicina preventiva del adulto.

**EMPAM:** Examen de medicina preventiva del adulto mayor.

**Morbilidad:** Enfermedad o patología que necesita evaluación médica.

## 7. DESARROLLO

CESFAM Rosario Corvalán y CECOSF Orfelía Lavín, cuenta en el año 2022, cuyo corte fue en agosto del 2021 con una población **16.327** y de acuerdo a nuestro sistema Rayen, tenemos un total a junio del 2022 de 22.087 usuarios inscritos. Diariamente se realizan prestaciones de diversa índole, médicas, no médicas y asistenciales técnicas.

La dotación de recursos humanos y la brecha existente en cada estamento se visualiza en la siguiente tabla:



PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA

Código: GD-0.1

Edición:1.0

Fecha: 01/05/2022

Página: 7 de 15

Vigencia: dic 2022-dic 2024

PROFESIONAL	NÚMERO	BRECHA
MEDICO	8	2
ODONTOLOGO	5	0
ENFERMERA	9	2
MATRONA	5	0
TECNOLOGO MEDICO	2	1
TECNOLOGO MEDICO	1	0
NUTRICIONISTA	4	0
PSICOLOGO	4	2
KINESIOLOGO	6	0
FONOAUDIOLOGO	1	1
QUIMICO FARMACÉUTICO	1	0
EDUCADORA PARVULO	1	0
ASISTENTE SOCIAL	4	1
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1	1
TENS	34	0
ASISTENTE DENTAL	4	0
PODOLOGO	1	1
AUXILIARES DE ASEO	5	1
CONDUCTORES	8	1
ADMINISTRATICOS	16	1
VIGILANTES	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>16</b>

Se han planteado medidas para poder abordar la contingencia, de acuerdo a la demanda de atención, las cuales están orientadas a la entrega de horas médicas y no médicas determinando criterios de entrega de horas que se señalan a continuación:

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 8 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

- Priorización de horas de morbilidad diarias para atención de adultos mayores de 60 años y más y niños menores de 5 años, estas horas son entregadas de manera presencial.
- Todos los días al finalizar la jornada se publican las Horas de Morbilidades médicas disponibles para el día siguiente (telefónicas y presenciales para adultos mayores y otras edades).
- Las horas de Control crónico se entregan de acuerdo al tipo de profesional que deba realizar el control de Salud, en el caso del control con profesional nutricionista y enfermera, el control de Salud se realizara de acuerdo al flujograma de atención y en el caso del control de Salud con profesional médico, es de acuerdo a la fecha de próximo control y con exámenes vigentes. En los casos que los usuarios tengan sus exámenes realizados las últimas semanas, se entregan horas diarias, las cuales son entregadas desde las 8:30 a 20° horas en CESFAM.
- Existencia de la línea 800500316, con la finalidad de entregas de horas de morbilidad desde las 08 a 09 horas, para consultas y otros agendamientos desde las 09 horas en adelante.
- Reconversión de horas crónicas, cuando éstas no son ocupadas o se anula alguna citación.
- Extensión Horaria de médicos y profesionales de la Salud, como así también están incluidas la toma de EMPA y EMPAM, los días de lunes a viernes de 17 a 20 horas y días sábados de 09 a 13 horas.
- Las horas de urgencias dentales se priorizan para población mayor a 70 años y usuarios que tengan una atención en SAR el día anterior en horario no hábil.

**Es importante considerar que, para mejorar el acceso a la atención, se han definido las siguientes modalidades:**

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 9 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

- Entrega de hora de morbilidad de lunes a viernes, vía telefónica y presencial desde las 08 a 09 horas de la mañana para el mismo día solicitado.
- Atención de SOME con horario continuado desde las 08 a 20 horas y agendamiento de horas de todos los profesionales que atienden por sector.
- SOME cuenta con cuatro funcionarios en ventanillas y un funcionario en CECOSF para la entrega de horas de distintos profesionales y técnicos según demanda de usuarios. Además se dispuso de un SOME en sector amarillo con la finalidad de realizar sectorización, agendamiento, registro horario de llegada u otras informaciones, en relación al nuevo sector y requerimientos de los usuarios de dicho sector.
- En Sala de Estimulación cuenta con Administrativa SOME, la cual entrega horas para Fonoaudióloga y Educadora de Párvulo, desde las 08:00 a las 17 horas.
- Sala de rehabilitación entrega sus horas de acuerdo a listado de Ingreso de Usuario y con previsión FONASA, los profesionales realizan sus propios agendamientos según priorización de ingresos de acuerdo a normativas.
- Entrega de horas Odontológicas (urgencia dental) todos los días a las 07:45 horas.

Lo que se espera con estas acciones es mejorar el sistema de selección de la demanda de los usuarios y ampliar las modalidades de agendamientos de acuerdo a las necesidades de nuestra comunidad.

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 10 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

**Descripción de Proceso de selección de la Demanda:**

La confección de las agendas es diferida (por dos meses) y en algunas ocasiones, con el fin de no limitar la entrega de una prestación por falta de horas profesionales, está dada principalmente por la no disponibilidad de agenda en sistema RAYEN y de esta manera se busca lograr una mejor resolutivez a la demanda de la comunidad.

Los usuarios que asisten a SOME a solicitar atención para Control Cardiovascular, deben acudir con su carnet de control y resultado de exámenes para acceder a la prestación, según última atención del usuario en donde el funcionario de SOME verificará con que profesional le corresponde para el mes actual o próximo mes.

En el caso de que usuario solicite atención por morbilidad, estas son entregadas todos los días de 8:00 a 9:00 horas por vía telefónica y presencial, para el mismo día.

En el voucher de citación, se informa por medio de mensaje sobre la importancia de llegar 15 minutos antes de la citación y de informar cuando no asistirá a su atención agendada, con la finalidad de evitar pérdida de horas de profesionales por atraso o inasistencia a la hora agendada.

Además, se le informa a usuario que debe realizar Registro de Llegada en SOME o en Tótem ubicado al ingreso del Centro de Salud, esto con la finalidad de identificar el correcto ingreso del usuario a su control de Salud correspondientes y mejorar el flujo de ingreso en SOME.

Una estrategia de SOME al momento de visualizar usuarios con dificultad para la toma de horas de morbilidad en la mañana (adultos mayores, discapacitados, madre con niños menores de 2 años, embarazadas u otras limitaciones), se deriva a encargado de SOME para la entrega de horas diferidas.

	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 11 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

**Periodicidad de evaluación:**

La evaluación del sistema de entrega de horas, se realiza una vez al año, en donde se ejecuta una encuesta a los usuarios con la finalidad de medir diferentes áreas, tanto la forma de acceso a las horas como la obtención de las mismas.



PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA

Código: GD-0.1

Edición:1.0

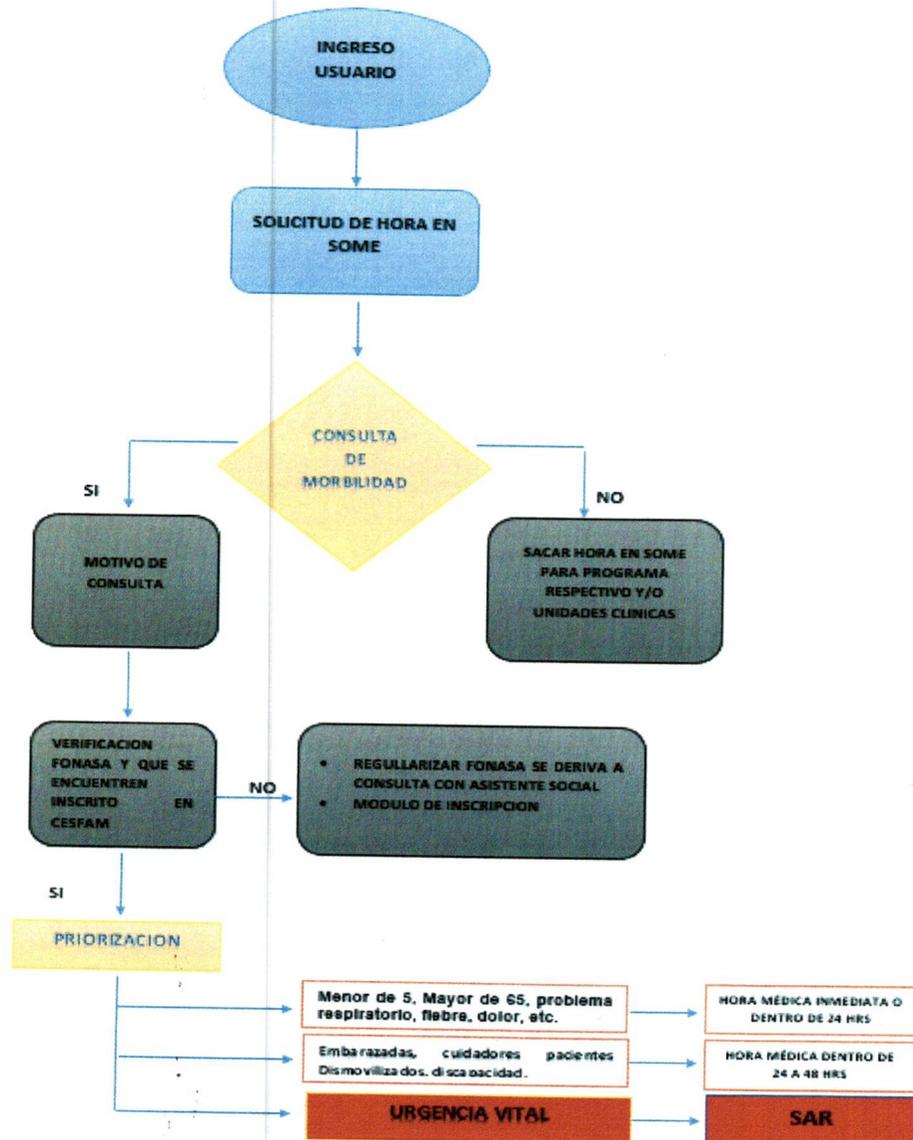
Fecha: 01/05/2022

Página: 12 de 15

Vigencia: dic 2022-dic 2024

## 8. FLUJOGRAMAS

### 8.1 FLUJograma INGRESO USUARIOS A LA ATENCIÓN.





PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA

Código: GD-0.1

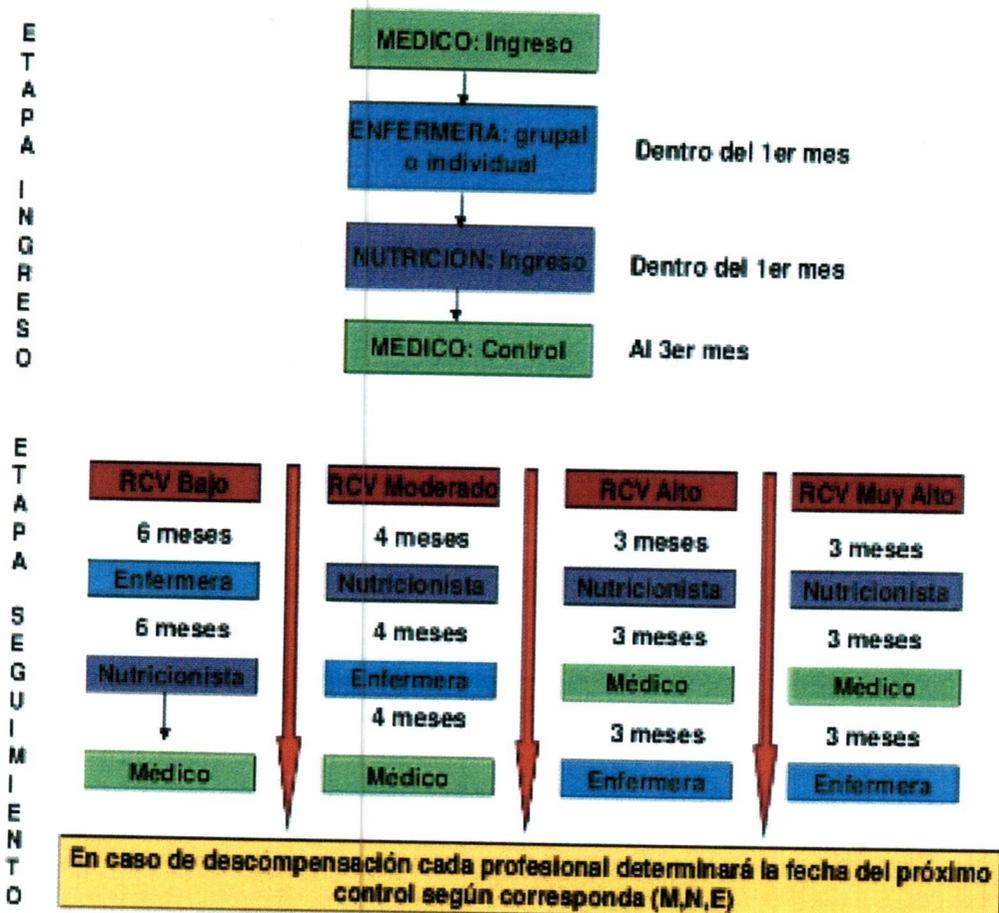
Edición:1.0

Fecha: 01/05/2022

Página: 13 de 15

Vigencia: dic 2022-dic 2024

8.2 FLUJOGRAMAS DE DERIVACION Y ATENCION CONTROL PROGRAMA CARDIOVASCULAR





PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA

Código: GD-0.1

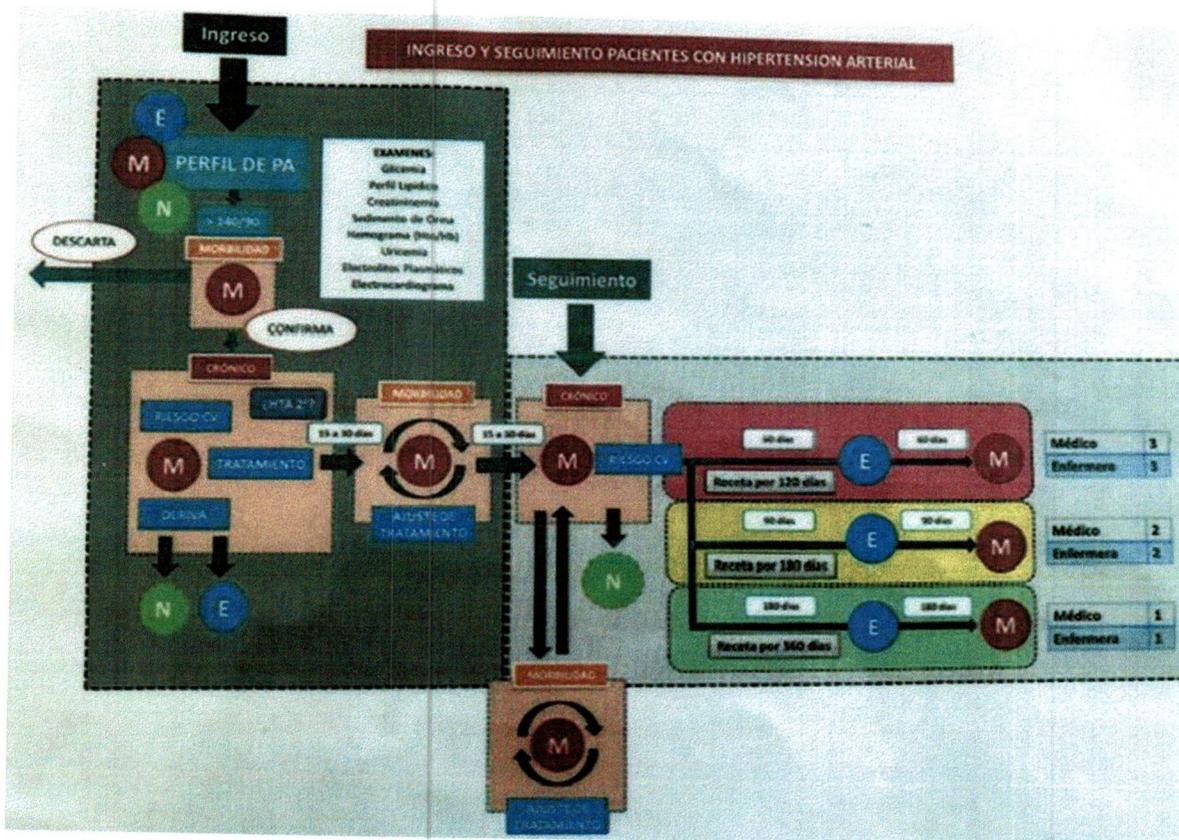
Edición:1.0

Fecha: 01/05/2022

Página: 14 de 15

Vigencia: dic 2022-dic 2024

8.3 FLUJOGRAMAS DE INGRESO Y SEGUIMIENTO PACIENTES CON HIPERTENSIÓN





PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA  
CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA

Código: GD-0.1

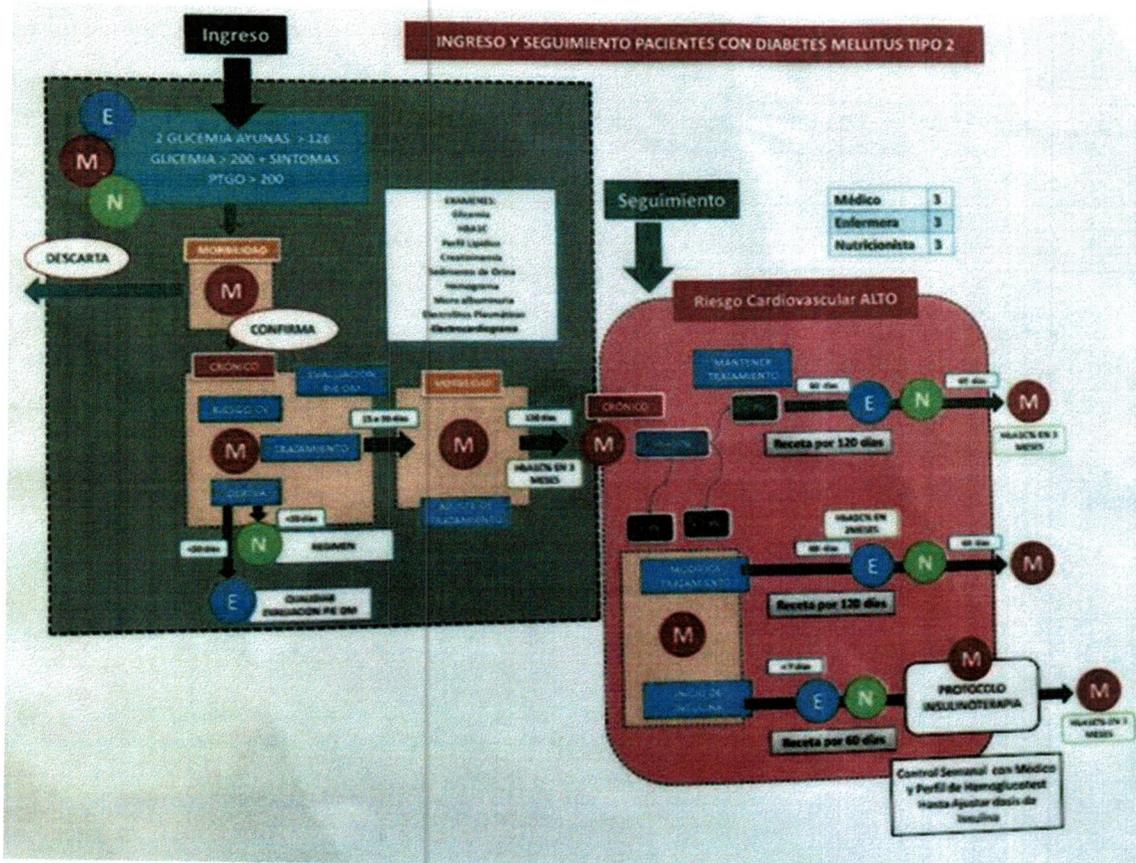
Edición:1.0

Fecha: 01/05/2022

Página: 14 de 15

Vigencia: dic 2022-dic 2024

8.4 FLUJOGRAMAS INGRESO Y SEGUIMIENTO PACIENTES CON DIABETES MELLITUS TIPO 2



	<p>PROTOCOLO GESTIÓN DE LA DEMANDA CESFAM ROSARIO CORVALAN DE CALDERA</p>	Código: GD-0.1
		Edición:1.0
		Fecha: 01/05/2022
		Página: 15 de 15
		Vigencia: dic 2022-dic 2024

## 9. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Elaborado por	Páginas revisadas	Descripción de la modificación	Fecha de modificación

## 10. BIBLIOGRAFÍA

1. Vargas Palavicino, I (2012) *Orientaciones para la implementación del modelo de atención integral de salud familiar y comunitaria*, Subsecretaría de Redes Asistenciales División de Atención Primaria, Chile.
2. [Informes | Rayen \(rayenaps.cl\)](#)
3. [Rayen \(rayenaps.cl\)](#)