



Subdirección Gestión Asistencial
 Depto. Estadísticas e Información de Salud
 IJC

**ACTA REUNIÓN N°4, MARTES 10 DE DICIEMBRE DE 2024
 COMITÉ LISTA DE ESPERA
 SERVICIO DE SALUD OSORNO**

Con la presencia de la Red Asistencial SSO, Dra. Sandra Jiménez da inicio al último Comité de Lista de Espera del año 2024 a las 10:30 hrs. en Auditorio Hospital Base San José Osorno.

1. Situación Lista de Espera

Sr. Franco Fuentes, presenta situación actual de Lista de Espera del SSO con errores SIGTE (ver ppt adjunta).



Se observa una disminución de 5.000 consultas nuevas y un aumento de 7.000 casos en LE Procedimientos.

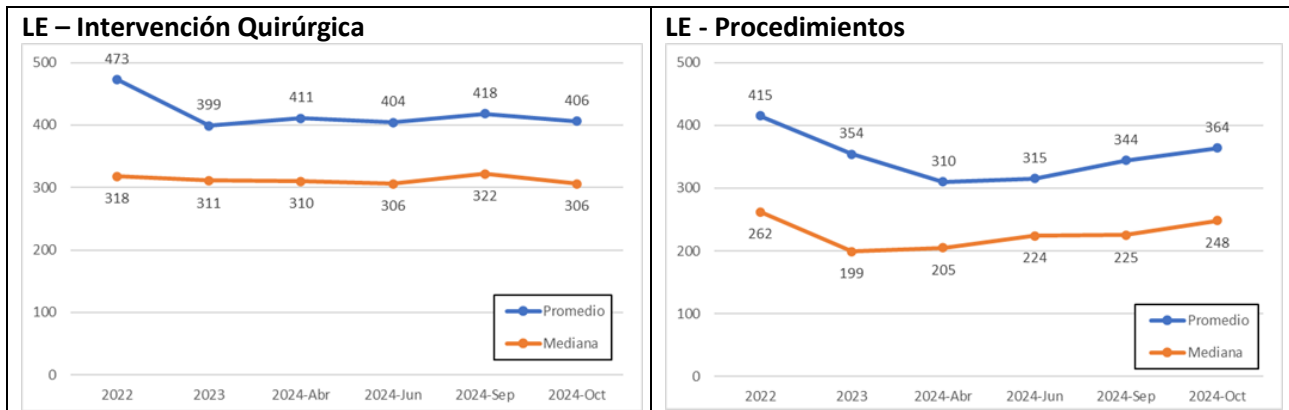
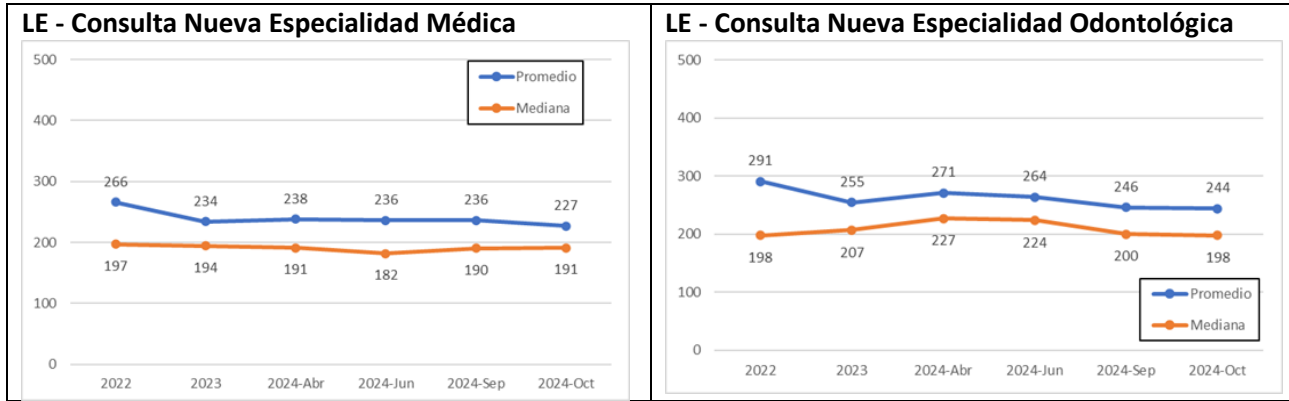
https://estadisticas.ssosorno.cl/lista_espera/

1.1. Reporte SIGTE al 14 de noviembre 2024 sin considerar Errores de SIGTE

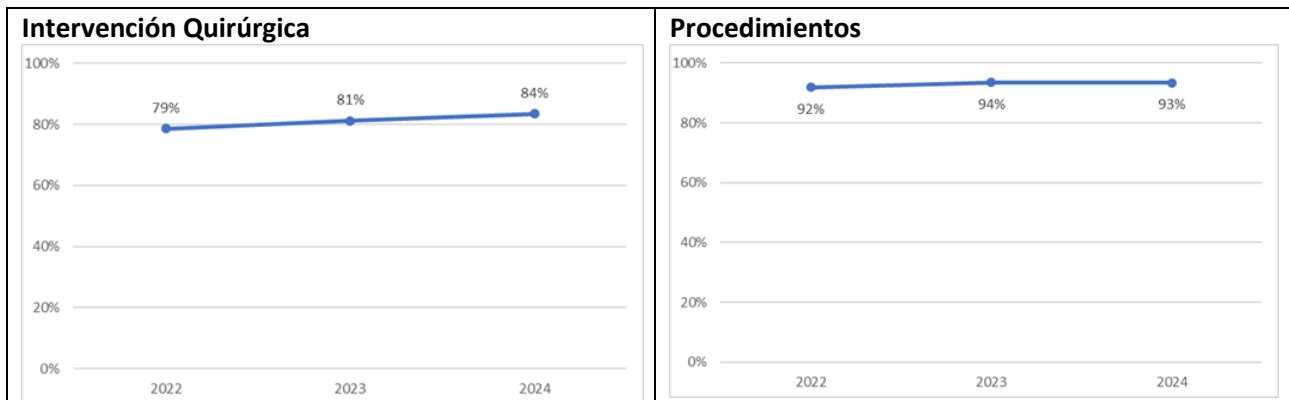
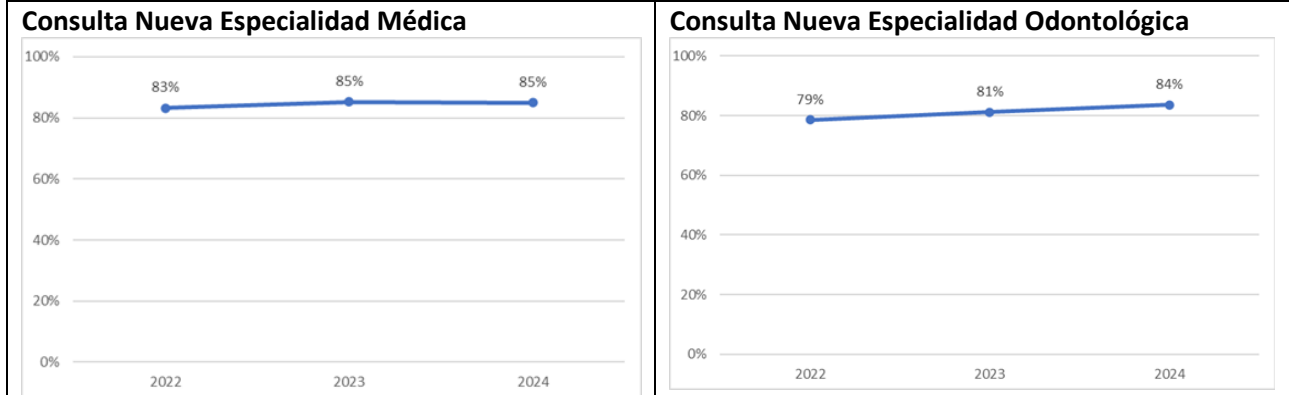
Osorno	Número Casos	Promedio	Mediana	Año Ingreso								
				2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CNE Médica	26.427	227	191					3	0	149	6.639	19.636
CNE Odontológica	12.153	244	198					5	59	248	3.269	8.572
IQ	8.224	406	306		3	15	55	66	390	1.077	2.376	4.242
Procedimientos	32.223	364	248	1	84	57	58	197	1.120	3.554	8.590	18.562

Fuente: SIGTE, sin errores, sin justificaciones y sin causales 3

1.2. Evolución de Tiempos de Espera (Promedio y Mediana de días de espera) en las 4 líneas de LE.



1.3. Porcentaje de Egresos de Lista de Espera a través de Atención Realizada



* considera Atención realizada (causal 1) y Atención por Resolutividad (causal 16)

2. COMGES - 2024

Resultados del Compromisos de Gestión año 2024 en mediana de días de espera SSO en CNE Médicas y Odontológicas, e Intervenciones quirúrgicas, y variación mediana entre SSO vs País.

SS Osorno	Rango de Antigüedad		Total	% Rango de Antigüedad		Mediana de Días de Espera	Var. Mediana v/s País
	< 2 años	> 2 años		< 2 años	> 2 años		
Consultas Médicas	30.034	261	30.295	99,1%	0,9%	180	-30%
Consultas Odontológicas	11.805	294	12.099	97,6%	2,4%	193	-20%
Intervenciones Quirúrgicas	6.965	1.493	8.458	82,3%	17,7%	319	6%
Total	48.804	2.048	50.852	96,0%	4,0%	196	-24%

Lista de espera para Consultas Médicas y Odontológicas tienen una buena tendencia al comparar los indicadores con el país.

La lista de espera de las Intervenciones Quirúrgicas, se debe mejorar ya que estamos con indicadores bajo el nivel país.

Servicio de Salud	COMGES 2024 al mes de junio				
Osorno	LB de Universo de Trabajo	Septiembre	Disminución	% Disminución	% Pendiente
CNE Médica	8.117	760	7.357	90,6%	9,4%
Intervenciones Quirúrgicas	1.988	1.084	904	45,5%	54,5%
CNE Odontología (Sin Ortodoncia)	1.254	223	1.031	82,2%	17,8%
CNE Ortodoncia	402	69	333	82,8%	17,2%
CNE Rehabilitación Oral	1.315	64	1.251	95,1%	4,9%
Total	11.761	2.136	9.625	81,84%	18,2%

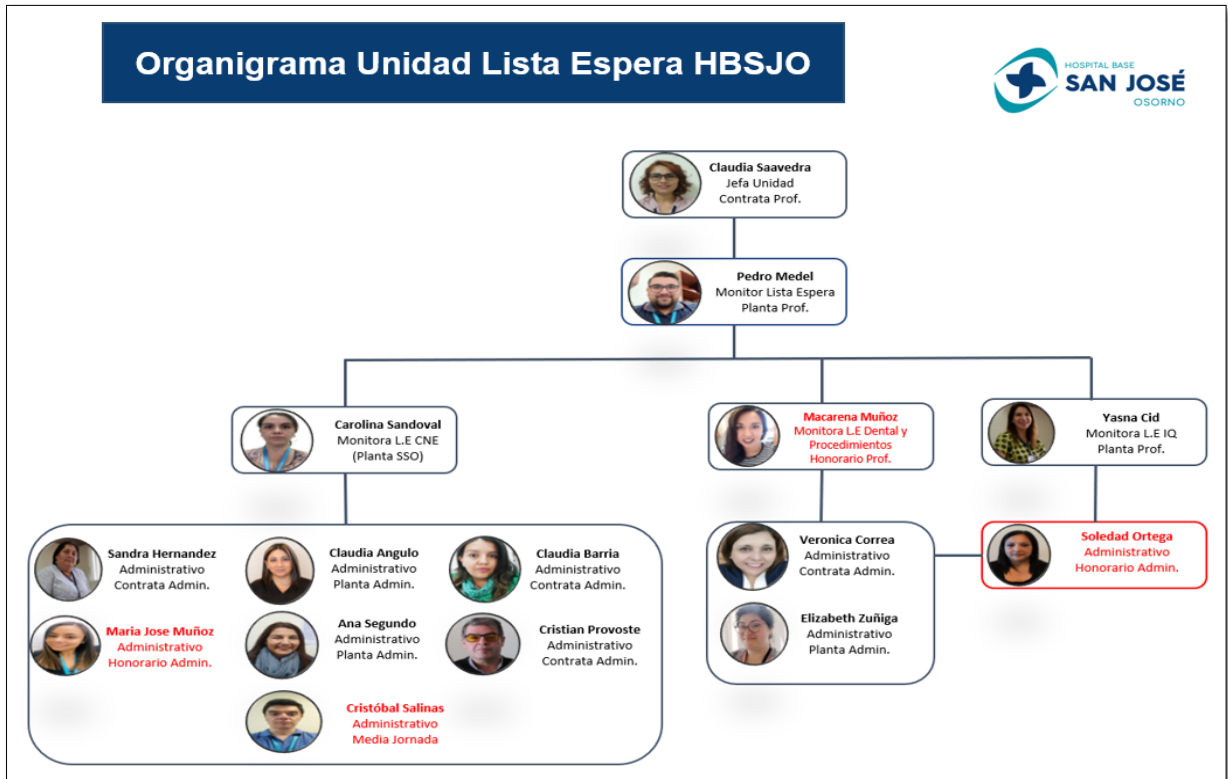
3. Utilizar los Documentos

- **Oficio N°2.334 del 28/08/2024.** Reforzar Normativa e Indicaciones de Registro Lista de Espera SSO.
- **Oficio 2.335 del 28/08/2024.** Reforzar respecto a Causal 12 de Egreso de Lista de Espera SSO.

Se solicita a los Directivos y a los referentes de LE de todos los establecimientos de la Red Asistencial SSO, dar amplia difusión, y tomar los resguardos necesarios para su cumplimiento.

4. Organigrama Unidad Lista de Espera HBSJO

Sra. Claudia Saavedra, presenta la Unidad y comenta que el próximo año realizará una reorganización del equipo de trabajo para reforzar áreas que requieren más trabajo.



5. Causales de Egreso (se adjunta presentación).

Sr. Pedro Medel, presenta algunos ejemplos donde la **Causal de Egreso** utilizada no cumple con lo indicado en Norma Técnica. Por este motivo, no se egresa desde SIGTE hasta no obtener los respaldos necesarios.

Ejemplos:


- Paciente con un Quiste que ya no necesita una Intervención Quirúrgica.
¿Cuál es la causal de egreso? Respuesta: Causal 18
- Paciente con Fimosis.
¿Cuál es la causal de egreso? Respuesta: Causal 7 (con firma del médico) o Causal 18
- Paciente rechaza la atención por atenderse en extrasistema.
¿Cuál es la causal de egreso? Respuesta: Causal 4
- Paciente con una verruga. Falta teléfono de contacto. Hay que llamar al paciente.
- ¿Cuál es la causal de egreso? Respuesta: Causal 4 y debería ser Causal 7

6. Comentarios y Varios

- Dra. Sandra Jiménez, comenta que el tema de Lista de Espera es un tema relevante que es transversal en muchos ámbitos: Contraloría General, Campañas Políticas, Auditorías, etc. Por ello se debe trabajar el ciclo y ver la pertinencia de ellas. El enfoque es la resolución de lista de espera de intervenciones quirúrgicas. Sumado a lo anterior se proponen operativos que permitan apoyan en la resolución de las necesidades de los/as usuarios/as.
- Sra. Claudia Saavedra, informa lo siguiente:
 - Se continúa trabajando con atenciones después de las 17:00 hrs. a través de GORE, CAPRADENA, Otros programas y Producción Propia.
 - El Ord. C21 N° 1.133 del 19/04/2024, respecto al Uso de Contactabilidad multicanal para usuarios/as de Lista de Espera, es un apoyo importante para nuestra gestión. Ordinario, donde considera los WhatsApp como un respaldo oficial. *Se adjunta más adelante.*
 - A través de WhatsApp ya se están confirmando controles para el próximo año 2025. Bidireccionalidad.
 - Se consulta por el problema detectado de San Pablo por ingresos tardíos y subidos a SIGTE directamente, sin el conocimiento del HBSJO. Se indica que la mayoría ya está atendida.
 - Los casos de Dental y Oncológicos enviar a Macarena Muñoz para dar prioridad. Se enviará listado de casos Oncológico.
 - Existirán cambios en el Organigrama de la Unidad para el próximo año.
- Sra. Claudia Saavedra, solicita apoyo de Sr. Mario Seguel para agilizar la detección de usuarios/as fallecidos/as que se encuentran en Lista de Espera. La idea es que el HBSJO trabaje utilizando bases de datos.
- Sra. Irma Jofré, consulta por Brecha de recurso humano para Unidad de Lista Espera HBSJO. Existe una cantidad considerable de 5.000 casos aprox. que están egresados en Phoenix y que **no** se refleja en SIGTE. Sra. Claudia Saavedra informa que efectivamente existen esos casos pendientes de egreso, ya que no están los respaldos necesarios para realizar el egreso correctamente. El proceso es lento y se realiza uno a uno.
- Durante el año 2025 se realizará capacitación en las áreas: Causales de egreso y sus respaldos, uso de nuevo SIGTE 2.0 con sus cambios y nuevas Normativas LE.

7. Uso Contactabilidad multicanal para Usuarios Lista de Espera

Se adjunta Ordinario C21 N° 1.133 del 19/04/2024 respecto al Uso de Contactabilidad multicanal para usuarios/as de Lista de Espera.

		1133
	ORDINARIO C21 N°	
	ANT.: Norma técnica para el registro de Lista de espera N°118, año 2011 disponible en https://www.minsal.cl/rnle/	
	MAT.: Uso de la Contactabilidad multicanal para usuarios en Listas de Espera.	
	SANTIAGO,	19 ABR 2024
DE : SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES		
A : DIRECTORES SERVICIO DE SALUD		
<p>En el marco de la reducción de los tiempos de espera en la atención de salud, es vital adoptar estrategias orientadas a mejorar la contactabilidad con los usuarios, elemento central para una atención continua, coordinada y personalizada que atienda oportunamente las necesidades de salud y minimice los riesgos asociados a las enfermedades.</p>		
<p>En el contexto del esfuerzo por mejorar la ubicabilidad y contactabilidad dentro de la Red de Establecimientos, la División de Gestión de la Red Asistencial proporciona regularmente, a través de la carpeta nacional de Listas de Espera, información actualizada de contactos. Estos listados incluyen datos actualizados de contactabilidad gestionados por el departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con el objetivo de enriquecer la información disponible para la red asistencial. Adicionalmente, el Departamento de Asistencia Remota en Salud (DARS) contribuye en estrategias centralizadas de contactabilidad en coordinación con diferentes servicios de salud, ejecutando las causales de salida administrativas con el objetivo de reducir la brecha de usuarios no contactados en la Lista de Espera y asegurar una comunicación efectiva con los usuarios.</p>		
<p>En concordancia con lo anterior, se hace necesario que los establecimientos de la red aumenten los esfuerzos para implementar procesos de contactabilidad permanente y bidireccional con los usuarios que demandan una atención, lo que requiere integrar y coordinar múltiples estrategias que apunten a mantener los canales de comunicación vigentes. A fin de establecer criterios mínimos para dichas estrategias, se deben considerar:</p>		
<ol style="list-style-type: none">Mejora de la Contactabilidad Bidireccional: Desde una perspectiva centrada en el usuario, es esencial mejorar la contactabilidad bidireccional (desde establecimientos a usuarios y viceversa) para superar las barreras de comunicación. Esta aproximación asegura una mejor gestión de los casos y la eficiencia de los procesos de referencia y contrarreferencia.Procedimiento de egresos de lista de espera: En los múltiples eventos de vinculación con el usuario ya sean presencial o a distancia, se generan espacios de recopilación de antecedentes que dan cuenta de que puedan concurrir causales de egreso, y ser aplicadas sin necesidad de avanzar en proceso de gestión de citas y atención. Lo anterior permite mantener una lista de espera actualizada y vigente, en concordancia con la aplicación de la normativa vigente.Herramientas de Comunicación: Con el fin de optimizar la eficiencia de los procesos de comunicación es esencial avanzar en incorporar estrategias de contactabilidad masivas, buscando la vinculación efectiva con los usuarios. Estas herramientas incluyen mensajería instantánea WhatsApp, llamados telefónicos, correos electrónicos, etc, manteniendo respaldos en conformidad con la normativa vigente.		

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta crucial implementar en la red asistencial estrategias de contactabilidad amplias utilizando múltiples canales, accesibles tanto para los establecimientos como para los usuarios. Estas estrategias podrían incluir herramientas como WhatsApp para mensajería instantánea, llamadas telefónicas automatizadas, correos electrónicos, entre otros.

La implementación efectiva de estos canales debe asegurar la recopilación de información completa y de calidad, siempre que se asegure la privacidad y la protección de los datos confidenciales del usuario, y manteniendo un registro verificable, facilitando así el cumplimiento de la normativa actual para la validación de posibles egresos en Lista de espera. Para ello, es importante considerar la optimización de los recursos existentes, adaptándolos al contexto específico del establecimiento y buscando mejorar la satisfacción del usuario. Considerando lo expuesto, solicitamos tener a bien, incorporar el uso de la contactabilidad multicanal para optimizar la comunicación permanente y bidireccional con los usuarios.

Saluda atentamente a usted,



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
DR. OSVALDO SALGADO ZEPEDA
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

Distribución:

- Gabinete Ministro
- División Presupuesto (Redes Asistenciales)
- División de la Gestión de la Red Asistencial
- Of. Pages

8. Asistencia a Comité de Lista de Espera



SUBDIRECCIÓN GESTIÓN ASISTENCIAL
DEPARTAMENTO ARTICULACIÓN DE LA RED ASISTENCIAL

REUNION COMITÉ LISTA DE ESPERA S.S.O.

FECHA: 10 de Diciembre de 2024

NOMBRE	CARGO	ORGANIZACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO / FONOS	FIRMA
Macarena Muñoz Ojeda	Monitora LE Dental	Hospital Base San José	macarena.muñoz@redsalud.gob.cl	
Magdalena Arel Aguila	Monitora LE Consulta (R)	Hospital Base San José	arelmagdalena@gmail.com	
Pedro Medel Torres	MONITOR Y REFERENTE REGISTRO DE L.E	" "	PEDRO.MEDEL@REDSALUD.GOB.CL	
Alvaro Jaime Písteria	ADM.	CESFAM Puyehue	ALVARO.FOJATZ@skob.mio.cl	
CARMELO CÁRMON L.	DAP - DSSO	DSSO	CARMELLO.CARMON@redsalud.gob.cl	
Yeridely Zepeda H.	E-h sup. SGO	HPU	ye.h.zepeda@redsalud.gob.cl	
Viviana Valdebeano	E. Lista Espera	HPU	Viviana.Valdebeano@redsalud.gob.cl	
Jessica Rosas A.	Enc. Reg. LE. Cu HPU	HPU	jessica.rosasa@redsalud.gob.cl	
Elisa Marquillo Ros.	Enc. Prerolamientos HPU	HPU	elisa.marquillo@redsalud.gob.cl	
César González B.	Coor. LE	Cesfam Puyehue	Cesar.gonzalez@redsalud.gob.cl	
SABIS CARRERA V.	GESTION REG. Y LE	CESFAM MAHUE ALTO	SABIS.CARRERA@redsalud.gob.cl	
Jessica Cármon	JEFE (S) SGO	H. B. S	Jessica.Carmon@redsalud.gob.cl	
Clayton Saavedra	Coor. LE Exps	HDO	Clayton.Saavedra@redsalud.gob.cl	

NOMBRE	CARGO	ORGANIZACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO / FONOS	FIRMA
Carolina Vidal J.	Coor. Proceso Asist.	SSO	carolina.vidal@redsalud.gob.cl	
Jirna Jofre Camino	Jefa DEIS-	SSO	jirna.jofre@redsalud.gob.cl	
Alejandra Morales	Inf. GES - LE	Cesfam I Antofagasta	alejandra.morales@redsalud.gob.cl	
M ^{ra} Selva Rodríguez C	Coor. LE Exps Salud Osorno	Salud Osorno	Selva.Rodriguez@redsalud.gob.cl	
M ^{ra} Fernanda Barros G.	Enc. GES-LE	Cesfam Osorno	fernanda.barros@redsalud.gob.cl	
M ^{ra} Soledad Sepul	JEFE - TIC	SSO	soledad.sepul@redsalud.gob.cl	
Caroline Ojando P.	Directora	H. Pu. Mules	caroline.ojando@redsalud.gob.cl	
Camila González	LE(S)	H. Pu. Mules	camila.gonzalez@redsalud.gob.cl	
Hosin Suljman	Coor. Exps	H. Pu. Mules	Hosin.Suljman@redsalud.gob.cl	
Paulina Soto Paredes	LE CRIS	CRIS	Paulina.Soto@redsalud.gob.cl	
Ana Díaz	Coor. Procs	Procs	ana.diaz@redsalud.gob.cl	
Marcos Santibañez	Administrativo	Procs	marcos.santibanez@redsalud.gob.cl	
Ana Arengo Palma	Administrativo	Cosam Oriente	ana.arengo@redsalud.gob.cl	
Daniela Veloso Lino	LE no GES	Daniela Puyehue	daniela.veloso@redsalud.gob.cl	
Constanza Bascuñán	Coor. Exps	Lopetegui	constanza.bascunan@redsalud.gob.cl	
MARCO A. GONZALEZ FORNER	Enc. Salud Oral	DAPA - DSSO	marco.gonzalez@redsalud.gob.cl	
Ana Sepúlveda Paredes	JEFE O J D	DAPA - DSSO	ana.sepulveda@redsalud.gob.cl	
Lina Bumenting	Enc. HPU	SSO	lina.bumenting@redsalud.gob.cl	
Alicia Paredes Pizarro	SDN HPU	HPU	alicia.paredes@redsalud.gob.cl	

Término de reunión 12:00 hrs.