

Contactabilidad Multicanal

Lista de espera No GES

Implementación centralizada, estandarizada y masiva para la gestión eficiente de listas de espera



DIGERA – DARS – Hospital Digital – TIC – Servicios de Salud

UNIVERSO OBJETIVO

Intervenciones
Quirúrgicas
Mayores

Intervenciones
Quirúrgicas
Menores

Consultas Nuevas
de Especialidad
Médica

Consultas Nuevas
de Especialidad
Odontológicas

- Personas en FONASA/PRAIS inscritas en Listas de Espera No GES
- Atenciones abiertas en Visor Gestor.
- Contactabilidad a nivel persona, resolución a nivel prestación.

OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategia de contacto multicanal que permita una depuración eficiente de las LE, identificando a personas que:

- Requieren atención.
- Pueden ser egresadas.
- No logran ser ubicadas por medios telefónicos

Validar y actualizar información de contacto y vigencia de prestación

Optimizar el uso de recursos

Mejorar trazabilidad y seguimiento

Generar confianza en la ciudadanía

ESTRATEGIA MULTICANAL INTEGRADA

SMS

- Validación inicial de teléfonos

WhatsApp

- Chatbot

Portal Paciente

- Actualización de datos y confirmación de necesidad de salud de forma segura

Centro de comando

- Validación telefónica con equipo especializado en DARS

EGRESOS POR DARS



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL
Jefe de División / JPE / SFC / MCA / JVP

Jefe
Gabinete

3365

ORDINARIO C202 N.º

ANT.: Norma Técnica N°118

MAT.: Actualiza especificaciones para Norma Técnica N°118 para egresos de Lista de Espera no GES mediante el Departamento de Asistencia Remota en Salud y Hospital Digital en su modalidad sincrónica y asincrónica

SANTIAGO, 15 SEP 2023

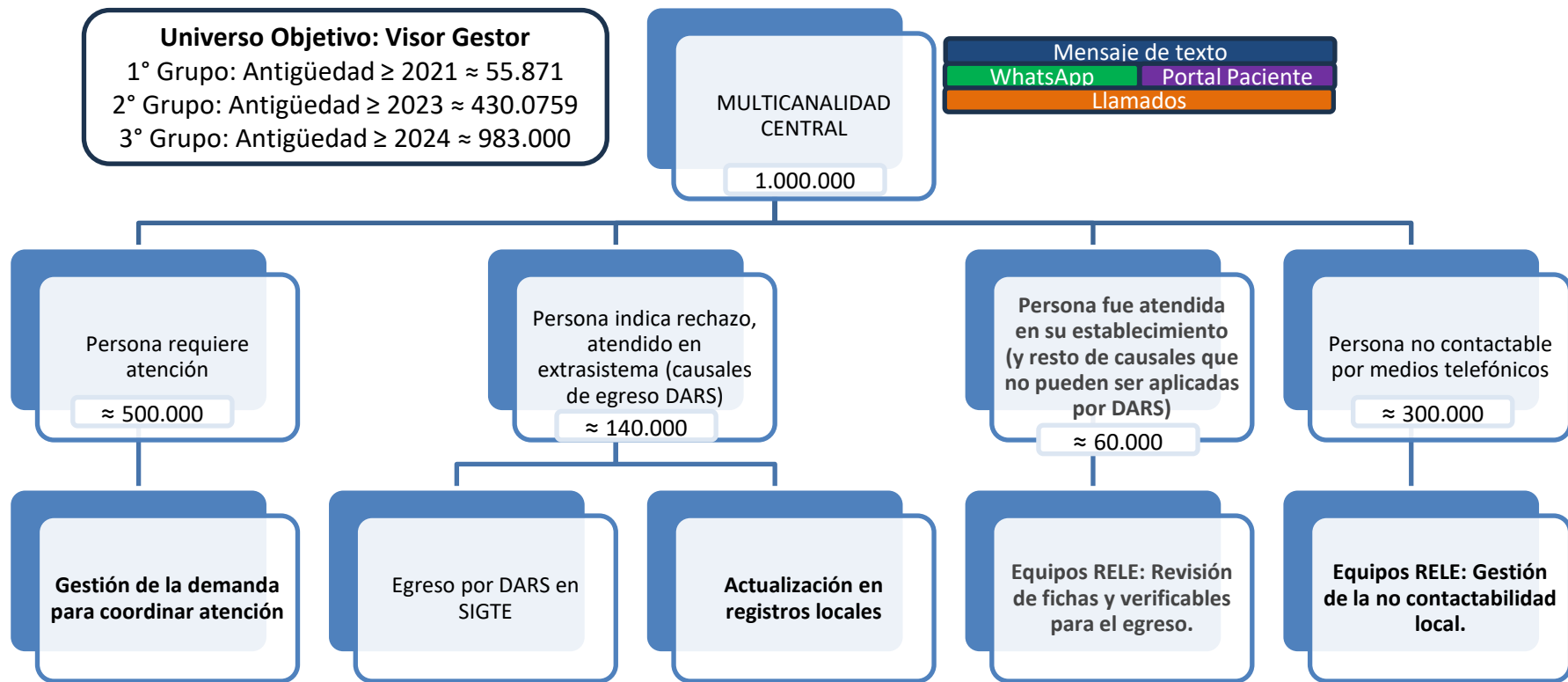
DE: SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

A: DIRECTORES (AS) DE LOS SERVICIOS DE SALUD

2. El departamento de asistencia remota en salud (DARS) contribuirá en las etapas de contactabilidad de las personas, trabajando además con diferentes servicios de salud en el agendamiento efectivo. DARS se crea como una nueva unidad funcional centralizada, quedando además como establecimiento resolutor administrativo transversal para todos los Servicios de Salud (SS), con un conjunto de causales administrativas existentes y pudiendo generar egresos en SIGTE para dichas causales, según tabla adjunta:

Causales	Nombre de Causal	Tipos de Causal
2	Procedimiento informado	Administrativas
4	Atención otorgada en el extra-sistema	Administrativas
5	Cambio de asegurador	Administrativas
6	Renuncia o rechazo voluntario del usuario	Administrativas
7	Recuperación espontánea	Administrativas
9	Fallecimiento	Administrativas

FLUJO GENERAL



ACTORES Y ROLES

DIGERA

- Define universo y supervisa proceso.

DARS

- Coordina contacto central y egresos administrativos.

TIC:

- Administra bases de datos: poblamiento y conexiones.

Hospital Digital

- Canal digital: Portal Paciente.

ENTEL

- Normalización y envío de SMS/WhatsApp.
- Llamados masivos.

Servicios de Salud:

- Gestión local de casos para atención, egresos clínicos, traslados, entre otros.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

- Mensajes oficiales a personas en LE.
- Coordinación con DARS y DIGERA para resolver dudas sobre egresos o casos complejos.
- Mensaje clave: *“El Ministerio de Salud está trabajando en reducir las listas de espera. Si recibe SMS, WhatsApp o llamada oficial, responda con confianza”*

Número oficial cuenta empresa
SMS/WhatsApp MINSAL

• 600 360 7777 Cuenta WhatsApp en gestión

Número de teléfono de llamados
salientes del Centro de Comando

• 600 006 1022

Número oficial para dudas o
consultas

• 600 360 7777



GES | **20**
años

GARANTÍAS EXPLÍCITAS
EN SALUD