



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

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.

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.

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:

1. **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 asegurará una mejor gestión de los casos y la eficiencia de los procesos de referencia y contrarreferencia.
2. **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.
3. **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,

  
DR. OSVALDO SALGADO ZEPEDA  
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

Distribución:

- Gabinete Ministra
- División Presupuesto (Redes Asistenciales)
- División de la Gestión de la Red Asistencial
- Of. Paqes

## Karen Camila Lloncon Parra

**De:** Oficina de Partes  
**Enviado el:** lunes, 29 de abril de 2024 9:28  
**Para:** angela.ulloa; S.S. CONCEPCIÓN ; S.S. MAULE ; Gloria Sepulveda; S.S. METRO SUR-ORIENTE ; S.S. BIO BIO ; nuvia cuevas; Oficina de Partes; Oficina de Partes Servicio de Salud Los Rios; S.S. ARICA ; S.S. BIO BIO ; Ofiicna Partes; S.S. ARAUCANÍA SUR ; S.S. RELONCAVÍ ; SSVSA-DIR-Omar López; S.S. O´HIGGINS ; S.S. O´HIGGINS ; S.S. RELONCAVÍ ; Gabriela Rojas Marquez; Guillermo Menay; JARASER@SALUDAYSEN.CL; S.S. METRO SUR-ORIENTE ; maria.riveros.s@redsalud.gob.cl; oficina partes aysen; Oficina De Partes Dssa; Oficina Partes Sso; S.S. ANTOFAGASTA ; Oficina de Partes SSAN; S.S. METRO ORIENTE ; Opartes Ssi; Sandra Salazar; S.S. METRO SUR ; Direccion Ssi; Gabriela Rojas Marquez; S.S. RELONCAVÍ ; Jonathan Jelves; Mirtha Herrera; Oficina de Partes; Oficina De Partes DSSMC; S.S. METRO SUR-ORIENTE ; oficinapartes ssmn; S.S. AYSÉN ; ofpartes02 dssa; Rodrigo Martinez; Servicio Salud Metropolitano Occidente; Yasmin Flores; oficinadepartes.ssrv; Oficina Partes SSMOC  
**CC:** Alberto Parra Salazar; Oficina de Partes  
**Asunto:** ORD.816-1101-1130-1133-1134-1139-1146-788-810, OFICIO N°7204  
**Datos adjuntos:** ORD.816.pdf; ORD.1101.pdf; ORD.1130.pdf; ORD.1133.pdf; ORD.1134.pdf; ORD.1139.pdf; ORD.1146.pdf; OFICIO CP N°7204.pdf; ORD.788.pdf; ORD.810.pdf

Estimad@s:

Remito copia Ordinario N°816-1101-1130-1133-1134-1139-1146-788-810 y Oficio N°7204.

Para conocimiento y fines correspondientes.

Saludos cordiales.



### OFICINA DE PARTES

División Finanzas y Administración

Ministerio de Salud

Teléfono: (+56 2) 5740 202 - (+56 2) 5740 260 / Anexo: 240-202 - 240-260

Horario: Lun-Jue 8:30 a 17:00 | Vie: 8:30 - 16:00

