



SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL
 DPTO. DE GESTIÓN DE PROCESOS CLÍNICOS INTEGRADOS
 Oficina de Gestión de la Información y Control de Gestión

854



ORD. C202 /Nº _____

ANT.: No existe

MAT.: Manual de Procedimiento para Mantener la Continuidad de la Información Relativa a Lista de Espera

SANTIAGO, - 4 MAR 2022

DE : SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

A : DIRECTORES DE SERVICIO DE SALUD

El sistema de Gestión de Tiempos de Espera SIGTE, es la plataforma a través de la cual los Servicios de Salud y los distintos establecimientos de la Red deben declarar sus Listas de Espera No GES en prestaciones tales como, consulta nueva de especialidad, consulta de control de especialidad, Procedimientos e Intervención Quirúrgica. La naturaleza y complejidad de esta plataforma, que maneja y gestiona miles de datos con más de 1.500 usuarios a nivel nacional, puede ocasionar lentitud y/o colapso del procesamiento de los registros.

Por lo anterior se ha diseñado Manual de Procedimiento para Mantener la Continuidad de la Información Relativa a Lista de Espera que se adjunta a continuación, el cual se requiere sea a sus Redes con el objeto de mantener la continuidad del flujo de la información relativa a la Lista de Espera No Ges de nuestros usuarios.

Sin otro particular, saluda atentamente,



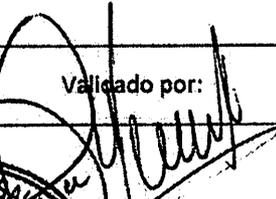
Adj: Manual de Procedimiento para mantener la continuidad de la Información Relativa a Lista de Espera

DISTRIBUCIÓN

- Directores de Servicios de Salud
- Subsecretaría de Redes Asistenciales
- División de Gestión y Red Asistencial
- Oficina de Gestión de la Información y Control de Gestión DIGERA
- Oficina de partes

**Manual de Procedimiento para Mantener la Continuidad de la
Información Relativa a Lista de Espera**



AUTORES:	REVISOR:	Validado por:
 George Ericas Chávez Referente de Registro L Espera No Ges	 Marina Fuentes Oficina de Gestión de la Información y Control de Gestión de DIGERA	 Pablo Norambuena Mateluna (s) DIGERA
Fecha		
Responsable de la Elaboración e Implementación:	Oficina de Gestión de la Información y Control de Gestión de DIGERA	

Contenido

Introducción.....	3
Objetivos.....	4
Alcance.....	4
Responsables.....	5
Proceso.....	5
Anexo N°1:	7

Introducción

El presente documento tiene como finalidad otorgar lineamientos generales que permitan mantener el flujo de información de las Listas de Espera no GES para los distintos participantes del proceso de registro en los momentos en que la plataforma del Sistema de Gestión de Tiempos de Espera (SIGTE) presente alguna incidencia, entendiéndose como toda circunstancia que impida el correcto funcionamiento habitual de cargas masivas por parte de los operadores del sistema para carga de planillas con el propósito de Ingreso, egreso o edición de registros.

Objetivos

Objetivo general:

Mantener la operatividad del Sistema de Gestión de Tiempos de Espera (SIGTE) ante dificultades tecnológicas.

Objetivos específicos:

- Otorgar lineamientos para el que hacer ante una situación de no disponibilidad del sistema.
- Articular acciones que permitan mantener la operatividad del sistema.
- Identificar actores claves para la realización de acciones necesarias.

Alcance

Todos los actores que participan en el proceso de registro de información en SIGTE tienen un grado de responsabilidad en la cadena de valor de información de lista de espera no GES, por lo tanto, el alcance de este documento es para todos los usuarios y administradores del sistema.

Los perfiles disponibles en SIGTE en este momento y sus características son las siguientes:

Operador Minsal:

Este perfil está configurado para monitorear la actividad realiza por lo perfiles entregados en la red de registro nacional, puede visualizar las cargas realizadas y la información relacionada con estas transacciones, puede crear y configurar perfiles para usuarios nuevos, además de poder subir archivos Excel para ingresos, egresos o ediciones masivas. Este perfil puede además realizar extracciones de reportes desde la bandeja de casos de todo el país.

Operador Servicio de Salud:

Este perfil está configurado para monitorear la actividad realizada por los perfiles de menor jerarquía de la red local, puede visualizar las cargas propias y las pre cargas realizadas por otros usuarios de la misma red de manera de autorizar estas transacciones. Este perfil puede además realizar extracciones de reportes desde la bandeja de casos de toda su red.

Operador Establecimiento:

Este perfil está configurado para realizar sólo pre cargas y extracciones de reportes desde la bandeja de casos de los registros subidos dentro de su propia red. Entiéndase que las pre cargas son aquellos registros tributados a SIGTE para el procesamiento de las reglas de negocio, y todos aquellos registros validados quedan en espera de ser autorizadas por un perfil superior como el de Operador de Servicio de Salud, pasando a base oficial de registros SIGTE.

Para conocer mayores detalles de los perfiles con sus correspondientes permisos, revisar el Anexo N°4, donde los tickets destacados corresponden a las funcionalidades otorgadas.

Responsables

Para fines de este documento, en el entendido de que, ante una situación de no disponibilidad del sistema, se deben realizar acciones en escalada, las cuales consideran los siguientes responsables:

- **Usuarios Nivel de Operadores de Establecimiento y Operadores de Servicio de Salud:** Estos están a cargo de seguir las instrucciones de cargas masivas y de alertar en caso de incidencias referente a lentitud y/o problemas de procesamiento.
- **Usuarios Nivel Operador Minsal:** Son responsables de reiterar instrucciones a la red de registro y escalar a TIC las alertas pertinentes recibidas desde los usuarios asociadas a la operatividad del sistema.
- **Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** Son responsables de dar solución a los requerimientos recibidos respecto a operatividad del sistema.

Proceso

En relación con el proceso de carga que realizan los usuarios, mensualmente referentes de DIGERA recuerdan la proximidad de las fechas de corte y extracción de datos de SIGTE, según calendario (Anexo N°3), a todos los Operadores de los Servicios de Salud y a través de estos a los Operadores de Establecimiento.

Si se presenta alguna incidencia, que dificulte el dar cumplimiento a lo programado en calendario antes mencionado, ya sea por algún reporte de los usuarios o por comportamiento anómalo del sistema se deben realizar los siguientes pasos en nivel central:

- Tomar contacto con TIC para evaluar las circunstancias que están generando lentitud o detención del procesamiento de las cargas
- De acuerdo con la evaluación de TIC se debe programar la comunicación con los servicios y las condiciones de uso para descomprimir el sistema
- Deshabilitar los permisos de carga para los usuarios de los servicios de salud y los establecimientos.
- Comunicar a la red de registro SIGTE las condiciones de uso del sistema y las limitaciones para las cargas que se definieron con TIC.
- Habilitar los permisos para los usuarios definidos y se monitorea en conjunto con TIC el procesamiento de las cargas para ir liberando a los demás usuarios las cargas.

Si aun considerando todas las medidas anteriormente mencionadas no es recomendable por parte de TIC el uso del sistema, se define cerrar los perfiles de carga, con el objeto de que TIC pueda revisar y corregir el incidente.

Según los tiempos que TIC considere necesarios para corregir el incidente y esto afecte las fechas establecidas en el calendario, se procederá a definir una nueva fecha de carga y de extracción informándose a las redes oportunamente. Si los tiempos requeridos por TIC afectan las reporterías o compromisos establecidos se deberán tomar otras medidas como, por ejemplo, emular la funcionalidad del sistema en la declaración de las listas de espera abierta y cerrada, a través de archivos Excel recibidos mediante carpetas compartidas u otro medio seguro resguardando la integridad y confidencialidad de la información.

Una vez que TIC informe y verifique que la incidencia a sido resuelta se procederá a informar a las redes de registro que pueden utilizar el sistema con normalidad, lo anterior considerando las indicaciones descritas (Anexo N°1).

Anexo N°1

Condiciones de carga en SIGTE en circunstancias de indisponibilidad parcial del sistema

Se considera indisponibilidad parcial cuando por errores técnicos o exceso de conexiones simultaneas, el sistema disminuye su desempeño en el procesamiento de archivos cargados, provocando retraso en su respuesta y eventualmente colapso general.

1. Se solicita mantener archivos con un umbral bajo 1.000 registros o filas, rigiéndose por el CMBD establecido (Anexo N°2)
2. Si los archivos subidos contienen pocos registros (<300), pueden subir hasta 7 archivos simultáneamente. Si son por sobre los 800, uno a la vez, y esperar que termine de procesar para continuar con el siguiente.
3. Se habilitarán los accesos a los usuarios por zonas geográficas/regiones y horarios, lo que será informado vía correo electrónico mediante un calendario.
4. se informará vía telefónica a los grupos una vez puedan acceder para que pueda adelantar el horario y realizar sus cargas.
5. Como tarea paralela se deben ir preparando los archivos para cargarlos en el turno correspondiente y no retrasar el calendario.
6. Una vez hayan cargado todos los servicios según los turnos definidos procederemos a realizar el cierre de la plataforma para realizar la extracción de datos para el cierre mensual.

Anexo N°2

El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) de SIGTE corresponden a la segunda columna de la siguiente tabla, tanto para carga masiva en sistema o continuidad de operación sin sistema:

Concepto	Formato Solicitado Encabezado de estructura	Formato	Ejemplo	Obligatoriedad al Ingreso	Obligatoriedad al Egreso	Uso por Tipo de Prestación
Servicio de Salud	SERV SALUD	Númérico	25	SI	SI	
RUN	RUN	Númérico	8921762	SI	SI	
DV	DV	Carácter	0	SI	SI	
Nombres	NOMBRES	Carácter	JOSÉ ENRIQUE	SI	SI	
Apellido Paterno	PRIMER APELLIDO	Carácter	MUÑOZ	SI	SI	
Apellido Materno	SEGUNDO APELLIDO	Carácter	CÁRCAMO	SI	SI	
Fecha de Nacimiento	FECHA NAC	Fecha	03-08-1972	SI	SI	
Sexo	SEXO	Númérico	01	SI	SI	
Previsión	PREVISION	Númérico	02	SI	SI	
Tipo de Prestación	TIPO PREST	Númérico	4	SI	SI	
Prestación MINSAL	PRESTA MIN	Númérico	17-03-161	SI	SI	
Plano	PLANO	Númérico	1	SI	SI	4
Extremidad	EXTREMIDAD	Númérico		SI	SI	4
Prestación Establecimiento	PRESTA EST	Carácter	210415806	SI	SI	
Fecha de Entrada	F ENTRADA	Fecha	31-08-2017	SI	SI	
Establecimiento de Origen	ESTAB ORIG	Númérico	125100	SI	SI	
Establecimiento de Destino	ESTAB DEST	Númérico	125100	SI	SI	
Fecha de Salida	F SALIDA	Fecha	30-01-2019	Vacio	SI	
Causal de Salida	C SALIDA	Númérico	4	Vacio	SI	
Establecimiento Otorgante de Atención	E OTOR AT	Númérico	125100	Vacio	SI	
Prestación MINSAL de Salida	PRESTA MIN SALIDA	Númérico	17-03-161	Vacio	SI	
PRAIS	PRAIS	Númérico	2	SI	SI	
Región	REGION	Númérico	11	SI	SI	
Comuna de Residencia	COMUNA	Númérico	11101	SI	SI	
Sospecha Diagnóstica	SOSPECHA DIAG	Carácter		SI	SI	
Confirmación Diagnóstica	CONFIR DIAG	Carácter	Patología Corona	SI	SI	
Ciudad de Residencia	CIUDAD	Carácter	Puerto Aysén	SI	SI	
Condición de Ruralidad	COND RURALIDAD	Númérico	01	No	No	
Tipo de Dirección	VIA DIRECCION	Númérico	04	No	No	
Nombre de la Calle	NOM CALLE	Carácter	Manuel Ros 956 Pobl. Tomas González	No	No	
Numeración de Dirección de Residencia	NUM DIRECCION	Carácter		No	No	
Otro antecedente de Dirección	RESTO DIRECCION	Carácter		No	No	
Número de Teléfono Fijo	FONO FIJO	Númérico	95181971	No	No	
Número de Teléfono Móvil	FONO MOVIL	Númérico	95181971	No	No	
Email	EMAIL	Carácter		No	No	
Fecha de Citación	F CITACION	Fecha	30-01-2019	No	No	
RUN del Profesional Solicitante	RUN PROF SOL	Númérico	13753788	SI	SI	
DV del Profesional Solicitante	DV PROF SOL	Carácter	5	SI	SI	
RUN del Profesional Resolutor	RUN PROF RESOL	Númérico		Vacio	SI	
DV del Profesional Resolutor	DV PROF RESOL	Carácter		Vacio	SI	
ID en sistema Local	ID LOCAL	Carácter	PROV-1-3551	SI	SI	
Resultado Normal o Alterado de biopsia u examen	RESULTADO	Carácter		Vacio	No	3

Anexo N°3

Calendario Carga 2022

Mes de Carga	Periodo Comprendido		Fecha máxima de Carga	Fecha de Exportación de Bases	Días Hábiles de Carga	Días Corridos de Carga
Enero	01-01-2022	31-01-2022	10-02-2022	11-02-2022	8	10
Febrero	01-02-2022	28-02-2022	10-03-2022	11-03-2022	8	10
Marzo	01-03-2022	31-03-2022	12-04-2022	13-04-2022	8	12
Abril	01-04-2022	30-04-2022	11-05-2022	12-05-2022	8	11
Mayo	01-05-2022	31-05-2022	10-06-2022	11-06-2022	8	10
Junio	01-06-2022	30-06-2022	12-07-2022	13-07-2022	8	12
Julio	01-07-2022	31-07-2022	10-08-2022	11-08-2022	8	10
Agosto	01-08-2022	31-08-2022	12-09-2022	13-09-2022	8	12
Septiembre	01-09-2022	30-09-2022	13-10-2022	14-10-2022	8	13
Octubre	01-10-2022	31-10-2022	11-11-2022	12-11-2022	8	11
Noviembre	01-11-2022	30-11-2022	14-12-2022	15-12-2022	8	14
Diciembre	01-12-2022	31-12-2022	12-01-2023	13-01-2023	8	12

Anexo N°4

Permisos Operador Minsal

Permisos

- Autorizar Carga (cargas:play)
- Administrar Roles (roles:all)
- Administrar Tipos Prestación (tiposPrestacion:all)
- Gestionar Universos (universos:all)
- Administrar Alertas (alertas:all)
- Agregar Privilegios (privilegios:add)
- Administración de Noticias (noticias:all)
- Para visualizar los tutoriales del sistema (tutorial:all)
- Visualización de Reportes Operacionales (reportes:operacional)
- Crear carga de ingreso (cargas:new:ingreso)
- Consulta Run (casos:consultaRun)
- Vista Usuarios (usuarios:webv)
- Listar Cargas (cargas:lst)
- Administrar Causales (causales:all)
- Administrar Configuración Notificaciones (notificaciones:all)
- En el Dashboard el usuario tendrá la opción de visualizar los reportes para "Todos los Servicios de Salud" (dashboard:all)
- Borrar Privilegios (privilegios:delete)
- Permite buscar casos en todos los servicios de salud (casos:global)
- Para visualizar los tutoriales de la administración del sistema (tutorial:admin)
- Visualización de Reportes de Cargas (reportes:cargas)
- Pre Carga (cargas:pre-carga)
- Crear carga de edición (cargas:new:edición)
- Administrar Usuarios (usuarios:edit)
- Listar Casos (casos:lst)
- Administrar Estados Caso (estadosCaso:all)
- Enviar Cargas con Tipo Perfil Administrador (cargas:admin)
- Editar Mensajes Errores SIGTE (errores:SIGTE:edit)
- Administrar Parámetros Cron (parametro_cron:all)
- Ver Privilegios (privilegios:view)
- Permite buscar cargas en todas las regiones/servicios de salud (cargas:global)
- Administración de reportes (reportes:all)
- Visualización de Reportes Ministeriales (reportes:ministerial)
- Administrar Homologaciones (homologacion:all)
- Historial de Caso (historial:Casos:view)
- Crear carga de egreso (cargas:new:egreso)

Permisos Operador Servicio de Salud

Permisos

- | | | |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Autorizar Carga
(cargas:play) | <input type="checkbox"/> Vista Usuarios
(usuarios:view) | <input type="checkbox"/> Administrar Usuarios
(usuarios:edit) |
| <input type="checkbox"/> Administrar Roles
(roles:all) | <input checked="" type="checkbox"/> Listar Cargas
(cargas:list) | <input checked="" type="checkbox"/> Listar Casos
(casos:list) |
| <input type="checkbox"/> Administrar Tipos Prestación
(tiposPrestacion:all) | <input type="checkbox"/> Administrar Causales
(causales:all) | <input type="checkbox"/> Administrar Estados Caso
(estadosCaso:all) |
| <input type="checkbox"/> Gestionar Universos
(universos:all) | <input type="checkbox"/> Administrar Configuración
Notificaciones
(notificaciones:all) | <input type="checkbox"/> Enviar Cargas con Tipo Perfil
Administrador
(cargas:admin) |
| <input type="checkbox"/> Administrar Alertas
(alertas:all) | <input checked="" type="checkbox"/> En el Dashboard el usuario tendrá la
opción de visualizar los reportes
para 'Todos los Servicios de Salud'
(dashboard:all) | <input type="checkbox"/> Editar Mensajes Errores SIGTE
(erroresSigte:edit) |
| <input type="checkbox"/> Agregar Privilegios
(privilegios:add) | <input type="checkbox"/> Borrar Privilegios
(privilegios:delete) | <input type="checkbox"/> Administrar Parámetros Cron
(parametro_cron:all) |
| <input type="checkbox"/> Administración de Noticias
(noticias:all) | <input type="checkbox"/> Permite buscar casos en todos los
servicios de salud
(casos:global) | <input type="checkbox"/> Ver Privilegios
(privilegios:view) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Para visualizar los tutoriales del
sistema
(tutorial:all) | <input type="checkbox"/> Permite buscar cargas en todas las
regiones/servicios de salud
(cargas:global) | <input type="checkbox"/> Administración de reportes
(reportes:all) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Visualización de Reportes
Operacionales
(reportes:operacional) | <input type="checkbox"/> Para visualizar los tutoriales de la
administración del sistema
(tutorial:admin) | <input checked="" type="checkbox"/> Visualización de Reportes
Ministeriales
(reportes:ministerial) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Crear carga de ingreso
(cargas:new:ingreso) | <input checked="" type="checkbox"/> Visualización de Reportes de Cargas
(reportes:cargas) | <input type="checkbox"/> Administrar Homologaciones
(homologacion:all) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consulta Run
(casos.consultaRun) | <input type="checkbox"/> Pre Carga
(cargas:pre-carga) | <input checked="" type="checkbox"/> Historial de Caso
(historialCasos:view) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Crear carga de edición
(cargas:new:edicion) | <input checked="" type="checkbox"/> Crear carga de egreso
(cargas:new:egreso) |

Permisos Operador Establecimiento

Permisos

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Autorizar Carga
(cargas:play) | <input type="checkbox"/> Vista Usuarios
(usuarios:view) | <input type="checkbox"/> Administrar Usuarios
(usuarios:adm) |
| <input type="checkbox"/> Administrar Roles
(roles:all) | <input checked="" type="checkbox"/> Listar Cargas
(cargas:list) | <input checked="" type="checkbox"/> Listar Casos
(casos:list) |
| <input type="checkbox"/> Administrar Tipos Prestación
(tiposPrestacion:all) | <input type="checkbox"/> Administrar Causales
(causales:all) | <input type="checkbox"/> Administrar Estados Caso
(estadosCaso:all) |
| <input type="checkbox"/> Gestionar Universos
(universos:all) | <input type="checkbox"/> Administrar Configuración
Notificaciones
(notificaciones:all) | <input type="checkbox"/> Enviar Cargas con Tipo Perfil
Administrador
(cargas:admin) |
| <input type="checkbox"/> Administrar Alertas
(alertas:all) | <input checked="" type="checkbox"/> En el Dashboard el usuario tendrá la
opción de visualizar los reportes
para 'Todos los Servicios de Salud'
(dashboard:all) | <input type="checkbox"/> Editar Mensajes Errores SIGTE
(erroresSigte:edit) |
| <input type="checkbox"/> Agregar Privilegios
(privilegios:add) | <input type="checkbox"/> Borrar Privilegios
(privilegios:delete) | <input type="checkbox"/> Administrar Parámetros Cron
(parametro_cron:all) |
| <input type="checkbox"/> Administración de Noticias
(noticias:all) | <input type="checkbox"/> Permite buscar casos en todos los
servicios de salud
(casos:global) | <input type="checkbox"/> Ver Privilegios
(privilegios:view) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Para visualizar los tutoriales del
sistema
(tutorial:all) | <input type="checkbox"/> Para visualizar los tutoriales de la
administración del sistema
(tutorial:admin) | <input type="checkbox"/> Permite buscar cargas en todas las
regiones/servicios de salud
(cargas:global) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Visualización de Reportes
Operacionales
(reportes:operacional) | <input type="checkbox"/> Administración de reportes
(reportes:all) | <input checked="" type="checkbox"/> Visualización de Reportes
Ministeriales
(reportes:ministerial) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Crear carga de ingreso
(cargas:new:ingreso) | <input checked="" type="checkbox"/> Visualización de Reportes de Cargas
(reportes:cargas) | <input type="checkbox"/> Administrar Homologaciones
(homologacion:all) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consulta Run
(casos:consultaRun) | <input checked="" type="checkbox"/> Pre Carga
(cargas:pre-carga) | <input checked="" type="checkbox"/> Historial de Caso
(historialCasos:view) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Crear carga de edición
(cargas:new:edicion) | <input checked="" type="checkbox"/> Crear carga de egreso
(cargas:new:egreso) |