|  |
| --- |
|  logo  |
| **Plan de Trabajo Mejora información RNLE 2015 Línea: CONCTACTABILIDAD SALUD RESPONDE** |
| **Ministerio de Salud Subsecretaria de Redes Asistenciales División de Gestión de la Red Asistencial Salud Responde** |

#####

##### AÑO 2015

***Contexto General del Plan de Trabajo Mejora información RNLE 2015***



En el marco de la construcción del Plan Nacional para la reducción de los tiempos de espera, se han generado distintas áreas y líneas de trabajo que se han comenzado a implementar desde el mes de Enero del presente y que se desarrollarán a lo largo del año 2015. Cada línea de trabajo involucra una estrecha coordinación entre la Subsecretaría de Redes Asistenciales, los Servicios de Salud y sus respectivos Establecimientos.

Estas medidas constituyen la primera parte de un plan que apunta a mejorar la continuidad de la atención, la anticipación al daño y la disminución de tiempos de espera y además fue incluido en la formulación de los Compromisos de Gestión 2015-2018 en el marco de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS), con el fin de lograr la optimización de toda la oferta disponible en la Red al mismo tiempo de gestionar la demanda en forma pertinente y oportuna.

***Resumen de las principales líneas de trabajo en el marco de la mejora del registro:***

***CIERRE DE RESULTADOS***

Este documento presenta el procedimiento a seguir con los resultados obtenidos a través de la estrategia de CONTACTABILIDAD SALUD RESPONDE, liderada por el Ministerio de Salud, sobre los pacientes que se encuentran en Lista de espera vigente al 2 de marzo de 2015 y tienen una antigüedad anterior al 31 de diciembre de 2014.

Todas las indicaciones que se entreguen a continuación deberán ser aplicadas por el establecimiento con la coordinación del referente SS, según corresponda.

De los resultados obtenidos por su Servicio de Salud le indicamos lo siguiente:

1. **Gestión de pacientes sin teléfono:**

Corresponde a aquellos registros que no poseen número de contacto o que el número que incluye no fue posible discriminar dado su formato.

En el Excel que se adjunta, en la hoja “registros sin teléfono” se encuentran los casos a los cuales de hace referencia y sobre los cuales se debe enviar carta certificada o visita domiciliaria (según formato tipo adjunto); en ambos casos la medida debe ser resolutiva.

En el caso de la carta certificada, el documento propuesto considera plazos de la respuesta del paciente, que de no obtener, permitirá el egreso según lo indica la normativa vigente. Egresar por la causal Contacto no Corresponde.

1. **Gestión de pacientes No contactados**

Este universo corresponde a personas que poseían un número de contacto pero no fue factible contactar; respecto de ese universo a pesar de los intentos reiterados de llamada aparecía el buzón de voz en las 2 llamadas, no responden a la llamada, el número era equivocado o se encuentra fuera de Servicio.

En el Excel que se adjunta, en la hoja “registros no contactados” se encuentran los casos a los cuales de hace referencia y a los cuales se debe enviar carta certificada o visita domiciliaria (según formato tipo adjunto); en ambos casos la medida debe ser resolutiva.

En el caso de la carta certificada, el documento propuesto considera plazos de la respuesta del paciente, que de no obtener, permitirá el egreso según lo indica la normativa vigente. Egresar por la causal Contacto no Corresponde.

1. **Gestión de pacientes contactados.**

De los pacientes contactados los resultados son 2:

1. **Confirmación de espera,** para estos pacientes considere lo siguiente:

La nómina de pacientes debe ser entregada a los equipos responsables de gestionar la demanda de los establecimientos y los gestores de la Lista de espera del mismo.

Se debe actualizar la base de datos local y para cargarla al RNLE con la nueva información que el paciente entregó y que puede ser importante para el agendamiento. Se adjunta en Excel en la hoja “contactados”

1. **Pacientes con antecedentes para ser egresados:**

Dichos pacientes se encuentran registrados en la planilla Excel en la hoja “egresos”.

Los pacientes al ser contactados refieren lo siguiente:

* Se atendió en Hospital de la Red:

Los pacientes contactados indican que ya recibieron la atención en algún Hospital de la red. Para realizar el egreso de estos pacientes se debe revisar antecedentes clínicos en los establecimientos que permitan verificar la IQ o la Consulta de Especialidad realizada para aplicar la causal N°1. Atención efectiva.

Se deberá resguardar la evidencia según norma de registro establecida.

* Se atendió en Extra sistema:

Se adjunta evidencia de grabación de la llamada que permite respaldar el egreso que el mismo paciente índico atenderse fuera de la Red, por lo que podrá egresarse de la Lista de espera.

Se deberá aplicar el egreso y la causal N°4 “atención en los sistemas locales y el RNLE.

Las grabaciones adjuntas deben ser resguardadas en un medio de almacenamiento seguro con una copia de respaldo (en un lugar diferente) y disponibilizar en caso de auditorías posteriores.

* Contacto Erróneo:

Se adjunta evidencia de grabación de la llamada que permite respaldar el egreso del paciente de la Lista de espera, dado que ellos indican ser el paciente por el cual se consulta pero no estar en espera.

Se deberá aplicar el egreso y la causal N°15. Error de registro en los sistemas locales y el RNLE.

Las grabaciones adjuntas deben ser resguardadas en un medio de almacenamiento seguro con una copia de respaldo (en un lugar diferente) y disponibilizar en caso de auditorías posteriores.

* Rechaza la atención:

Se adjunta evidencia de grabación de la llamada que permite respaldar el egreso del paciente de la Lista de espera que indica no desea la atención.

Se deberá aplicar el egreso y la causal N°6. Rechazo de atención, en los sistemas locales y el RNLE.

Las grabaciones adjuntas deben ser resguardadas en un medio de almacenamiento seguro con una copia de respaldo (en un lugar diferente) y disponibilizar en caso de auditorías posteriores.

* Recuperación Espontánea

Pacientes indican ya se recuperaron de su problema. (CE)

Se adjunta evidencia de grabación de la llamada que permite respaldar el egreso del paciente de la Lista de espera.

Se deberá aplicar el egreso y la causal N°12. En los sistemas locales y el RNLE.

Las grabaciones adjuntas deben ser resguardadas en un medio de almacenamiento seguro con una copia de respaldo (en un lugar diferente) y disponibilizar en caso de auditorías posteriores.

* Pacientes es Ges

Se solicita validar que el paciente se encuentre ingresado en SIGGES como lo indica la normativa vigente. Se debe contactar al paciente y verificar antecedentes.

Se deberá aplicar el egreso y la causal N°0, en los sistemas locales y el RNLE.

Se deberá resguardar la evidencia según norma de registro establecida.

**ANEXO 1: PROTOCOLO DE LLAMADO**

COD: 1.V2.2015

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO LISTA DE ESPERA NO GES** **SE COMUNICA CON CONTACTO DEL LISTADO**“Buenos días / tardes / noches, le llamo desde el servicio **SALUD RESPONDE.**Mi nombre es X “¿con quién tengo el gusto de hablar?”1. Si se comunica con contacto del listado confirmar nombre indicando:

“¿Hablo con el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos**”Una vez confirmado el contacto indicar: “Sr. /Sra. **Nombre**, el MINISTERIO DE SALUD tiene registrados sus datos en el listado de personas que esperan una atención DE CONSULTA MEDICA O DE CIRUGIA.Estamos verificando su situación de salud actual para confirmar sus datos y así informar al Hospital a cargo de la lista de espera.”Preguntar: ¿Usted está en espera de una atención de la especialidad… (nombrar según detalle del registro)?* 1. Si la respuesta es **afirmativa** registrar el dato y consultar:

¿Su RUT es… (nombrar según detalle del registro)?¿Su NUMERO DE TELEFONO FIJO es… (nombrar según detalle del registro en columna TELEFONO 1)?¿Su NUMERO DE TELEFONO MOVIL es… (nombrar según detalle del registro en columna TELEFONO 1)?***IMPORTANTE:*** Si la persona indica alguna modificación en sus datos de contacto:* registrar el nuevo dato en el campo correspondiente,
* anotar SI en campo “MODIFICACION REGISTROS DE BASE” y
* escribir en el campo OBSERVACIONES cuál fue el dato modificado (ejemplo: se cambió número de teléfono)

Cerrar la llamada con la siguiente frase:“Sr. / Sra. **Nombre**, agradecemos su tiempo y hemos registrado sus datos”.**REALIZAR CIERRE DE CASO.****1.2** Si la respuesta es negativa registrar el dato y consultar:“Sr. / Sra. **Nombre**, ¿nos podría indicar cómo solucionó su problema de salud?Registrar según alternativas (con detalle):CONSULTAS AMBULATORIAS:1. Paciente ya es GES.
2. Paciente ya se atendió en Hospital de la Red.
3. Paciente ya se atendió en extrasistema.
4. Cambio de asegurador.
5. Rechazo de atención.
6. Recuperación espontánea.
7. Fallecimiento (si no es el contacto)
8. Contacto erróneo (si no es el contacto datos o situación).

CONSULTAS QUIRURGICAS:1. Paciente ya es GES.
2. Paciente ya se atendió en Hospital de la Red.
3. Paciente ya se atendió en extrasistema.
4. Cambio de asegurador.
5. Rechazo de atención.
6. Fallecimiento (si no es el contacto)
7. Contacto erróneo (si no es el contacto datos o situación).

Registrar en campo correspondiente la respuesta.Cerrar la llamada con la siguiente frase:“Sr. / Sra. **Nombre**, hemos tomado nota de su situación y de acuerdo a lo que nos indica ya no estará en lista de espera. Agradecemos su tiempo”.**REALIZAR CIERRE DE CASO.**

|  |
| --- |
| ***Sólo si recibe consultas por detalles de la enfermedad o proceso de atención, indicar al usuario o la usuaria que puede comunicarse a SALUD RESPONDE y solicitar atención por profesionales de la salud.******fono: 600 360 7777******¿sin saldo? web:*** [***http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10***](http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10) |

**ACTUALIZACION MARZO 2015****FUENTE: División de Gestión de Redes Asistenciales (DIGERA) MINSAL** |
|
|
|
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO LISTA DE ESPERA NO GES** **NO SE COMUNICA CON CONTACTO DEL LISTADO**“Buenos días / tardes / noches, le llamo desde el servicio **SALUD RESPONDE.**Mi nombre es X “¿con quién tengo el gusto de hablar?”1. Si **NO** se comunica con contacto del listado:

Y la persona es distinta al contacto del listado consultar: “Sr. /Sra. **Nombre** ¿puede comunicarme con la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (indicado en listado)?* 1. Si la respuesta es **afirmativa**, esperar contacto y proceder como en punto 1: **SE COMUNICA CON CONTACTO DEL LISTADO**.
	2. Si la respuesta es **negativa**

“Sr. /Sra. **Nombre** ¿tieneusted cómo ubicar a el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (Nombre indicado en listado)? Registrar en campo de observaciones si puede o no ubicarle.Si dice que puede ubicarle decir:“Sr. /Sra. **Nombre** ¿usted puede por favor indicarnos un número telefónico para contactar a el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (según base de datos)?”* + 1. Si la respuesta es afirmativa anotar número telefónico indicado para posteriormente generar el llamado a quien se desea contactar.

***IMPORTANTE:*** Si la persona indica alguna modificación en los datos de contacto:* registrar el nuevo dato en el campo correspondiente,
* anotar SI en campo “MODIFICACION REGISTROS DE BASE” y
* escribir en el campo OBSERVACIONES cuál fue el dato modificado (ejemplo: se cambió número de teléfono)

Cerrar la llamada con la siguiente frase:“Sr. / Sra. **Nombre**, agradecemos su tiempo”.**Al generar nuevo llamado proceder como en punto 1.*** + 1. Si la respuesta es negativa:

 “Sr. / Sra. **Nombre**, agradeceremos pedirle a el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (según base de datos) se comunique a ***SALUD RESPONDE fono 600 360 7777***”. ***IMPORTANTE:*** * escribir en el campo OBSERVACIONES quien atendió el llamado y si le pedirá que llame a SALUD RESPONDE.

 Cerrar la llamada con la siguiente frase: “Sr. / Sra. **Nombre**, agradecemos su tiempo”. **REALIZAR CIERRE DE CASO.*****NOTA:*** Si le preguntan el motivo de la llamada responder:“Sr. /Sra. **Nombre** el MINISTERIO DE SALUD necesita contactar a el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (según base de datos) para realizarle algunas consultas”.

|  |
| --- |
| ***Sólo si recibe consultas por detalles de la enfermedad o proceso de atención, indicar al usuario o la usuaria que puede comunicarse a SALUD RESPONDE y solicitar atención por profesionales de la salud.******fono: 600 360 7777******SI PIDE QUE LE LLAMEN indicar ingresar datos en página web de MINSAL:******¿sin saldo? :*** [***http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10***](http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10) |

**ACTUALIZACION MARZO 2015****FUENTE: División de Gestión de Redes Asistenciales (DIGERA) MINSAL** |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO LISTA DE ESPERA NO GES** **NO SE COMUNICA CON CONTACTO DEL LISTADO,****PACIENTE FALLECIDO**“Buenos días / tardes / noches, le llamo desde el servicio **SALUD RESPONDE.**Mi nombre es X “¿con quién tengo el gusto de hablar?”1. Si **NO** se comunica con contacto del listado:

Y la persona es distinta al contacto del listado consultar: “Sr. /Sra. **Nombre** ¿puede comunicarme con la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (indicado en listado)?* 1. Si la respuesta es **PACIENTE FALLECIDO:**

“Sr. /Sra. **Nombre** en nombre de nuestro servicio le damos sinceras condolencias. Agradecemos su tiempo”.***IMPORTANTE:*** * escribir en el campo OBSERVACIONES quien atendió el llamado.

 **REALIZAR CIERRE DE CASO.*****NOTA:*** Si le preguntan el motivo de la llamada responder:“Sr. /Sra. **Nombre** nuestro servicio está colaborando en verificación de datos para el MINISTERIO DE SALUD”.

|  |
| --- |
| ***Sólo si recibe consultas por detalles de la enfermedad o proceso de atención, indicar al usuario o la usuaria que puede comunicarse a SALUD RESPONDE y solicitar atención por profesionales de la salud..******fono: 600 360 7777******SI PIDE QUE LE LLAMEN indicar ingresar datos en página web de MINSAL:******¿Sin saldo? :*** [***http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10***](http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10) |

**ACTUALIZACION MARZO 2015****FUENTE: División de Gestión de Redes Asistenciales (DIGERA) MINSAL** |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO LISTA DE ESPERA NO GES** **NO SE COMUNICA CON CONTACTO DEL LISTADO,****PACIENTE RECHAZA LLAMADA**“Buenos días / tardes / noches, le llamo desde el servicio **SALUD RESPONDE.**Mi nombre es X “¿con quién tengo el gusto de hablar?”1. Si persona que recibe la llamada manifiesta que no quiere hablar o corta la llamada:

 “Sr. /Sra. **Nombre** agradecemos su tiempo”.***IMPORTANTE:*** * escribir en el campo OBSERVACIONES lo ocurrido.

 **REALIZAR CIERRE DE CASO.*****NOTA:*** Si le preguntan el motivo de la llamada responder:“Sr. /Sra. **Nombre** el MINISTERIO DE SALUD necesita contactar a el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (según base de datos) para realizarle algunas consultas.

|  |
| --- |
| ***Sólo si recibe consultas por detalles de la enfermedad o proceso de atención, indicar al usuario o la usuaria que puede comunicarse a SALUD RESPONDE y solicitar atención por profesionales de la salud..******fono: 600 360 7777******SI PIDE QUE LE LLAMEN indicar ingresar datos en página web de MINSAL:******¿Sin saldo? :*** [***http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10***](http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10) |

**ACTUALIZACION MARZO 2015****FUENTE: División de Gestión de Redes Asistenciales (DIGERA) MINSAL** |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO LISTA DE ESPERA NO GES** **NO SE COMUNICA CON CONTACTO DEL LISTADO,****REGISTRO ERRONEO DE CONTACTO** “Buenos días / tardes / noches, le llamo desde el servicio **SALUD RESPONDE.**Mi nombre es X “¿con quién tengo el gusto de hablar?”1. Si **NO** se comunica con contacto del listado:

Y la persona es distinta al contacto del listado consultar: “Sr. /Sra. **Nombre** ¿puede comunicarme con la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (indicado en listado)?* 1. Si la respuesta es **que no corresponde el número telefónico a la persona que se desea ubicar o no la conoce:**

 “Sr. /Sra. **Nombre** agradecemos su tiempo”.***IMPORTANTE:*** * escribir en el campo OBSERVACIONES lo ocurrido.

 **REALIZAR CIERRE DE CASO.*****NOTA:*** Si le preguntan el motivo de la llamada responder:“Sr. /Sra. **Nombre** el MINISTERIO DE SALUD necesita contactar a el/la Sr. /Sra. **Nombre y apellidos** (según base de datos) para realizarle algunas consultas.

|  |
| --- |
| ***Sólo si recibe consultas por detalles de la enfermedad o proceso de atención, indicar al usuario o la usuaria que puede comunicarse a SALUD RESPONDE y solicitar atención por profesionales de la salud..******fono: 600 360 7777******SI PIDE QUE LE LLAMEN indicar ingresar datos en página web de MINSAL:******¿Sin saldo? :*** [***http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10***](http://164.77.250.68/clicktocall/clicktocall.php?servicio=10) |

**ACTUALIZACION MARZO 2015****FUENTE: División de Gestión de Redes Asistenciales (DIGERA) MINSAL** |

***Anexo 2: Carta Certificada***

*Modelo de Carta Certificada*

Carta L.E. Nº ( / \_2015)

 Santiago; fecha

Sr/a.

Presente

Estimado/a Usuario/a:

En el Hospital (xxxx) usted aparece formado parte de nuestra lista de espera de (Consulta de especialidad o Intervención Quirúrgica)

Lamentablemente, nos ha sido imposible tomar contacto con usted, dado que *el número telefónico \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ al parecer no corresponde.* *(En caso de no tener número reemplace esta frase por: Lamentablemente, nos ha sido imposible tomar contacto con usted, dado que no contamos con un número telefónico de contacto.)*

Es por esto que le solicitamos acuda al Hospital (xxxx) o se comunique al número (XXXX) correspondiente a la “Unidad de Gestión de Lista de Espera”(o la unidad que se defina para ello) para que **actualice su teléfono de contacto**. El objetivo poder dar respuesta a su necesidad de atención.

De no recibir respuesta a esta carta en un plazo máximo de tres meses de la fecha de emisión de la misma, se entenderá que ya no requiere la atención y podremos retirarlo de nuestra lista de espera.

 Saluda atentamente a usted,

**Equipo de Lista de Espera**

**Hospital XXXX**

**Servicio de Salud XXXXXX**