



EU. Fernanda Mora Muñoz

Enfermera con 9 años de experiencia, principalmente en Servicio Público. Supervisora(s) de CRS, asumiendo también labores de referente de Programación, Referencia y Contrarreferencia.

Con colaboración activa en LE y otros procesos de gran relevancia en este centro de responsabilidad.



Buenas Prácticas del Proceso y Gestión Clínica Hospitalaria

Hospital Padre Alberto Hurtado

CR Atención Ambulatoria

Equipo Dirección CRS

Septiembre 2023

CONTENIDOS:

- Motivación
- Estrategias
- Resultados
- Desafíos
- Proyección

Modelo de Trabajo de Gestión de Lista de Espera No GES: Abordaje Integral

ÁMBITO	
✓	Gestión de Lista de Espera
✓	Proceso de Gestión de la Demanda
✓	Proceso de Referencia en Red
✓	Gestión Local en Salud

Motivación

- Población Usuaría 423.000 Habs.
- 46 especialidades médicas.



Tiempos de Espera



Antigüedad > 10 años



Vulnerabilidad social



Oferta Institucional

Abordaje Integral LE CNE No GES

Programación y Agenda

Demanda Controlada

Contactabilidad

Gestión de Casos

Jornadas de Resolución
Extraordinarias

Resultados Obtenidos

633 DIAS



163 DIAS

1.1 Lista de Espera CNE: Interconsultas

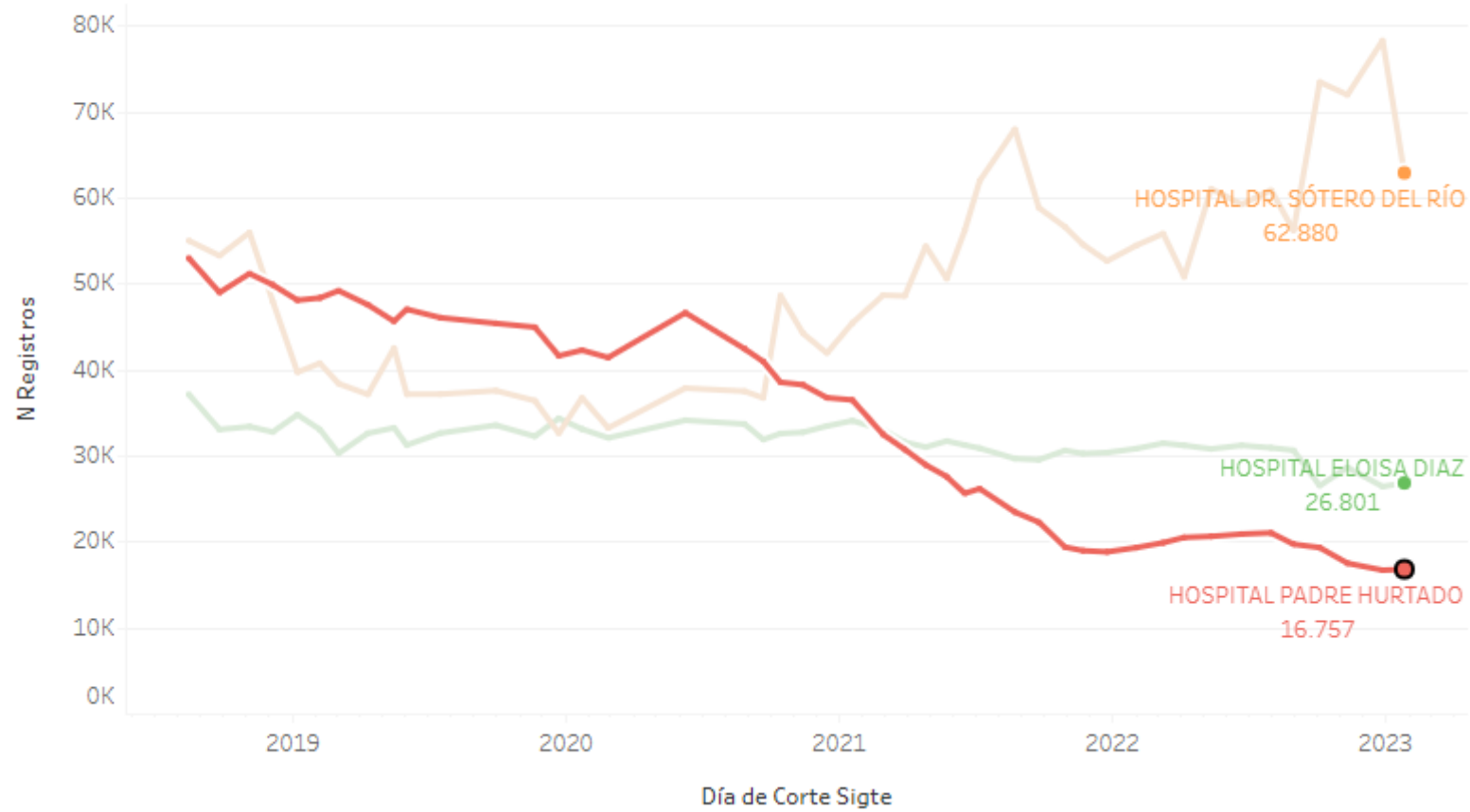
Especialidad	TOTAL
BRONCOPULMONAR INFANTIL	39
CARDIOLOGIA ADULTO	2,392
CARDIOLOGIA INFANTIL	245
CIRUGIA ABDOMINAL	1,348
CIRUGIA ADULTO	2,372
CIRUGIA DE MAMA	30
CIRUGIA DE TORAX	27
CIRUGIA INFANTIL	909
CIRUGIA MAXILO FACIAL Y CC	331
CIRUGIA PLASTICA ADULTO	129
CIRUGIA PLASTICA INFANTIL	6
CIRUGIA PROCTOLOGICA	1,260
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	806
DERMATOLOGIA	2,307
DIABETES	13
ENDOCRINOLOGIA ADULTO	177
ENDOCRINOLOGIA INFANTIL	89
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	971
GASTROENTEROLOGIA INFANTIL	126
GENETICA	209
GERIATRIA	169
GINECOLOGIA	1,788
GINECOLOGIA INFANTIL	51
HEMATOLOGIA ADULTO	311
INFECTOLOGIA ADULTO	25
INFECTOLOGIA INFANTIL	129
INMUNOLOGIA	125
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	137
MEDICINA INTERNA	1,384
NEFROLOGIA ADULTO	176
NEFROLOGIA INFANTIL	42
NEUROCIRUGIA INFANTIL	1
NEUROLOGIA ADULTO	797
NEUROLOGIA INFANTIL	588
NUTRICION ADULTO	122
NUTRICION INFANTIL	64
OBSTETRICIA	81
OFTALMOLOGIA	3,542
ONCOLOGIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	3,493
PEDIATRIA	174
PSIQUIATRIA ADULTO	225
PSIQUIATRIA INFANTIL	33
REUMATOLOGIA ADULTO	151
REUMATOLOGIA INFANTIL	11
TRAUMATOLOGIA ADULTO	6,999
TRAUMATOLOGIA INFANTIL	462
UROLOGIA ADULTO	731
UROLOGIA INFANTIL	90
TOTAL	36,721



1.1 Lista de Espera CNE: Interconsultas

Especialidad	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	307
BRONCOPULMONAR ADULTO	164
BRONCOPULMONAR INFANTIL	198
CARDIOLOGIA ADULTO	704
CARDIOLOGIA INFANTIL	118
CIRUGIA ABDOMINAL	384
CIRUGIA ADULTO	561
CIRUGIA DE TORAX	2
CIRUGIA INFANTIL	123
CIRUGIA MAXILO FACIAL Y CC	6
CIRUGIA PLASTICA ADULTO	12
CIRUGIA PROCTOLOGICA	70
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	298
DERMATOLOGIA	1,465
DIABETES	26
ENDOCRINOLOGIA ADULTO	485
ENDOCRINOLOGIA INFANTIL	37
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	687
GASTROENTEROLOGIA INFANTIL	74
GENETICA	36
GERIATRIA	200
GINECOLOGIA	2,026
GINECOLOGIA INFANTIL	32
HEMATOLOGIA ADULTO	150
INFECTOLOGIA ADULTO	47
INFECTOLOGIA INFANTIL	9
INMUNOLOGIA	123
MEDICINA INTERNA	1,351
NEFROLOGIA ADULTO	102
NEFROLOGIA INFANTIL	29
NEUROLOGIA ADULTO	284
NEUROLOGIA INFANTIL	663
NUTRICION INFANTIL	55
OFTALMOLOGIA	892
OTORRINOLARINGOLOGIA	1,578
PEDIATRIA	126
PSIQUIATRIA ADULTO	62
PSIQUIATRIA INFANTIL	199
REUMATOLOGIA ADULTO	235
REUMATOLOGIA INFANTIL	4
TRAUMATOLOGIA ADULTO	424
TRAUMATOLOGIA INFANTIL	242
UROLOGIA ADULTO	291
UROLOGIA INFANTIL	41
TOTAL	14,922

LISTA DE ESPERA HISTÓRICA SIGTE



1.5 Lista de Espera CNE: Variación Total de Interconsultas por Especialidad



Total Egresos según Causal de Salida

Atención Realizada	24.639	72,77%
Atención otorgada en el extra sistema	298	0,88%
Cambio de Asegurador	60	0,18%
Renuncia o Rechazo Voluntario	1.624	4,80%
Recuperación Espontánea	124	0,37%
Inasistencias	1.169	3,45%
Fallecimiento	842	2,49%
Contacto no corresponde	3.248	9,59%
No Pertinencia	1.065	3,15%
Error de Digitación	309	0,91%
Atención por Telemedicina	442	1,31%
Modificación de la condición clínico- diagnóstica..	41	0,12%
TOTAL	33.861	



Total Egresos según Causal de Salida

Atención Realizada	16.479	82,08%
Atención otorgada en el extra sistema	123	0,61%
Cambio de Asegurador	26	0,13%
Renuncia o Rechazo Voluntario	840	4,18%
Recuperación Espontánea	42	0,21%
Inasistencias	713	3,55%
Fallecimiento	310	1,54%
Solicitud de Indicación Duplicada	60	0,30%
Contacto no corresponde	1.146	5,71%
No Pertinencia	208	1,04%
Error de Digitación	79	0,39%
Atención por Telemedicina	2	0,01%
Modificación de la condición clínico- diagnóstica..	48	0,24%
TOTAL	20.076	

Tiempos de Espera BSC	2021	2022	2023
LB	783	557	250
Resultado Obtenido	557	334	151
Puntaje Obtenido	4	4	4

Cumplimiento Programación BSC	2021	2022	2023
Resultado Obtenido	100%	134%	93%
Puntaje Obtenido	4	4	4

Desafíos

- Regularización contractual equipo operativo directo
- Afinar modelaje de procesos
- Mejorar la disponibilidad de recursos de servicios de apoyo
- Ampliar modelo alta resolutiveidad
- Convocar mayor número de profesionales para realizar jornadas extraordinarias

Proyección

Instaurar el modelo como eje central del proceso de gestión de la demanda tanto para lista de espera GES como no GES y potenciar el valor agregado de la alta resolutiveidad en primera consulta como herramienta para disminuir la necesidad de realizar controles sucesivos

https://public.tableau.com/app/profile/estadistica.hph/viz/ListadeEsperaCNE_16522847927640/ListadeEsperaCNE

