



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA AGENDA GES-OFTALMOLOGÍA HOSPITAL LAS HIGUERAS**

SEMINARIO DE NEGOCIOS EMPRESARIALES
INGENIERIA DE EJECUCIÓN EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES: CARMEN GLORIA SUAZO FERNÁNDEZ

Profesor Guía: Rojas Contreras, Karina

CONCEPCIÓN, 2017



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

INDICE

INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO PRIMERO.....	9
1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	9
1.1 ASPECTOS GENERALES.	9
1.2 MISIÓN HOSPITAL.	12
1.3 VISIÓN HOSPITAL.....	12
1.4 VALORES.....	12
1.5 NORMALIZACIÓN DEL HOSPITAL LAS HIGUERAS	13
1.6 ORGANIGRAMA HOSPITAL LAS HIGUERAS.	16
1.7 ESTABLECIMIENTOS RED ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO	17
1.8 POBLACIÓN PERTENECIENTE AL SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO	18
1.9 DOTACIÓN FUNCIONARIA HOSPITAL LAS HIGUERAS.....	19
CAPITULO SEGUNDO.....	21
2 DESCRIPCIÓN DEL LA UNIDAD PPV-GES Y ESTADÍSTICAS.....	21
2.1 UNIDAD PPV-GES Y ESTADISTICA.	21
2.2 ORGANIGRAMA UNIDAD PPV-GES Y ESTADISTICA.	21
2.3 HISTORIA UNIDAD PPV-GES/ HOSPITAL LAS HIGUERAS	22
2.4 UNIDAD PPV-GES CONSTITUIDA POR CUATRO SECCIONES	23
2.5 DEFINICIÓN PROGRAMAS DE SALUD EN LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS.	24
2.6 UNIDAD DE ESTADÍSTICAS DEL HOSPITAL LAS HIGUERAS.....	25
2.6.1 ÁREAS Y FUNCIONAMIENTO UNIDAD DE ESTADÍSTICAS.	25
2.7 DESCRIPCION SECCIÓN COORDINACIÓN AGENDA MÉDICA GES AREA PROPUESTA DE MEJORA.	26
2.7.1 OBJETIVO GENERAL	26
2.7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	26
2.7.3 FUNCIONES GENERALES	27
2.7.4 FUNCIONARIAS SECCIÓN COORDINACIÓN AGENDA GES.	27
2.8 OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA ÁREA DE ESTUDIO PROPUESTA DE MEJORA.	28
2.8.1 OBJETIVO GENERAL	28
2.8.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.	28
2.8.3 PATOLOGÍAS ASIGNADAS AGENDA GES DE OFTALMOLOGIA.	30



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.9	PROBLEMÁTICA.....	39
2.10	OBJETIVO GENERAL.....	39
2.11	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	40
2.12	SOLUCIÓN PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA EN ESTUDIO.	40
	CAPITULO TERCERO	41
3	MARCO TEÓRICO.....	41
3.1	LA ADMINISTRACION.....	41
3.2	PLANIFICACIÓN.....	42
3.3	ORGANIZACIÓN.....	42
3.3.1	ETAPAS DE UNA ORGANIZACIÓN.....	42
3.3.2	HERRAMIENTAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
3.4	DIRECCIÓN.....	57
3.5	CONTROL.....	57
3.5.1	ETAPAS DEL PROCESO CONTROL.....	57
3.6	GESTIÓN POR PROCESOS.....	58
3.6.1	RELEVANCIA Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	58
3.6.2	LA MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	60
3.6.3	RELEVANCIA DE LA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD.....	61
3.6.4	MEJORA DE LOS PROCESOS.....	62
3.6.5	DIAGNÓSTICO DEL PROCESO.....	62
3.6.6	BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS.....	62
3.7	ELEMENTOS CONCEPTUALES Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR EN PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	64
4	CAPITULO CUARTO	65
4.1	DISEÑO PROPUESTA DE MEJORA Y AREAS QUE PARTICIPAN EN ESTE PROYECTO.....	65
4.1.1	COMPONENTES DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO ACTUAL.....	65
4.2	RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	67
4.2.1	SIGGES.....	68
4.2.2	TRAKCARE.....	81



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.2.3	INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS INFORMATICOS EXISTENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED ASISTENCIAL.	82
4.3	ACTIVIDADES DESARROLLADOS OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGIA ÁREA PROPUESTA DE MEJORA.	85
4.3.1	LISTA DE TAREAS OFICINA AGENDA MEDICA GES OFTALMOLOGIA.	86
4.4	PROGRAMAS DE DISEÑO EN DIAGRAMA DE FLUJOS Y SUS CARACTERISTICAS.	88
4.4.1	BIZAGI PROCESS MODELER (BPM).....	88
4.4.2	RFFLOW	90
4.4.3	DRAW.IO	92
4.5	DISEÑO DE PROCESOS DEL AREA AGENDA MEDICA GES OFTALMOLOGIA.	93
4.5.1	PROGRAMA ELEGIDO EN PROPUESTA MEJORA ÁREA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA.	93
4.5.2	PROCESO 1 ASIGNACIÓN HORAS OFTALMOLOGÍA PACIENTES GES	96
4.5.3	PROCESO 2 GESTION INTERCONSULTAS GES OFTALMOLOGÍA	97
4.5.4	PROCESO 3 GESTION ADMINISTRATIVA EN GARANTIAS GES, RECEPCIÓN DOCUMENTOS GES	98
4.5.5	PROCESO 4 GESTION CONTROL PACIENTE RETINOPATIA DIABETICA	99
	VALIDACION DEL PROYECTO MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA.	100
	CONCLUSIONES.....	101
	BIBLIOGRAFÍA.....	103
	ANEXO A MANUAL DEL SISTEMA SIGGES.	108
	A1 BUSQUEDA PACIENTE.	108
	A2 CARTOLA UNIFICADA DEL PACIENTE	109
	A3 NOMINA DE GARANTIAS VIGENTES.	110
	A4 SIGLAS Y ABREVIATURAS.	111
	A5 FORMULARIOS SIGGES.	112
	ANEXO B MANUAL DEL SISTEMA TRAKCARE.....	117
	B1 INGRESO SISTEMA TRAKCARE.....	117
	B2 BUSQUEDA DEL PACIENTE.	118



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

B3 REGISTRO PACIENTE	119
B4 PROCESO DE AGENDAMIENTO EN EL TRAKCARE.....	120



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

INDICE DE TABLA

TABLA 1 HITOS DE IMPORTANCIA EN HOSPITAL LAS HIGUERAS.	10
TABLA 2 PATOLOGÍAS ASIGNADA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA.	30
TABLA 3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE SALUD CATARATAS.	31
TABLA 4 DEFINICIÓN PROBLEMA DE SALUD VICIOS DE REFRACCIÓN.	33
TABLA 5 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE SALUD ESTRABISMO.	35
TABLA 6 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE SALUD DE RETINOPATÍA DIABÉTICA.	37
TABLA 7 DIAGRAMA DE FLUJO ASME.	50
TABLA 8 DIAGRAMA DE FLUJO ANSI.	51
TABLA 9 DIAGRAMA DE FLUJO ISO,	53
TABLA 10 DIAGRAMA DE FLUJO DIN.	54
TABLA 11 DIAGRAMA DE FLUJO DO.	55
TABLA 12 DIAGRAMA DE FLUJO DIF.	56
TABLA 13 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COORDINACIÓN AGENDA MÉDICA GES	65
TABLA 14 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SECCIÓN ATENCIÓN USUARIO GES	66
TABLA 15 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SECCIÓN MONITOREO Y GARANTÍAS GES.	66
TABLA 16 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEPARTAMENTO DE ARCHIVO.	67
TABLA 17 DATOS QUE FIGURAN EN EL SIGGES.	71
TABLA 18 TAREAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE REALIZAN EN OFICINA AGENDA MEDICA GES OFTALMOLOGÍA.	87
TABLA 19 PROCESO 1 DE ASIGNACIÓN HORAS DE OFTALMOLOGÍA GES SEGÚN GARANTÍAS.	94
TABLA 20 PROCESO 2 GESTIÓN DE INTERCONSULTAS GES DE OFTALMOLOGÍA.	95
TABLA 21 PROCESO 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA GARANTÍAS GES. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS GES.	95
TABLA 22 PROCESO 4 GESTIÓN CONTROL PACIENTES RETINOPATÍA DIABÉTICA.	95
TABLA 23 SIGLAS Y ABREVIATURAS DEL SIGGES.	111



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

INDICE ILUSTRACION

ILUSTRACIÓN 1 ETAPA 1 NORMALIZACIÓN HOSPITAL LAS HIGUERAS-----	15
ILUSTRACIÓN 2 ETAPA 2 NORMALIZACIÓN HOSPITAL LAS HIGUERAS-----	15
ILUSTRACIÓN 3, ETAPA 3 NORMALIZACIÓN EN PROYECTO DE EJECUCIÓN H. LAS HIGUERAS-----	15
ILUSTRACIÓN 4 ORGANIGRAMA CENTRAL A NIVEL DIRECTIVO HOSPITAL LAS HIGUERAS. -----	16
ILUSTRACIÓN 5 ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEPENDIENTE DEL SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO. -----	17
ILUSTRACIÓN 6, POBLACIÓN PERTENECIENTE A LA JURISDICCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD THNO. -----	18
ILUSTRACIÓN 7 DOTACIÓN AUT. LEY PRESUPUESTO PERSONAL HOSPITAL LAS HIGUERAS. -----	19
ILUSTRACIÓN 8 PERSONAL DE PLANTA PERTENECIENTE AL HOSPITAL LAS HIGUERAS. -----	19
ILUSTRACIÓN 9 PERSONAL A CONTRATA HOSPITAL LAS HIGUERAS. -----	20
ILUSTRACIÓN 10 FUNCIONARIOS QUE PRESTAN SERVICIOS A HONORARIOS SUMA ALZADA-----	20
ILUSTRACIÓN 11 ORGANIGRAMA UNIDAD DE GESTIÓN GARANTÍAS Y PRODUCCIÓN.-----	21
ILUSTRACIÓN 12 FLUJO DEL PROCESO DE SALUD CATARATAS. -----	32
ILUSTRACIÓN 13 FLUJO PROCESO DE VICIOS DE REFRACCIÓN. -----	34
ILUSTRACIÓN 14 FLUJO DEL PROCESO EN ESTRABISMO.-----	36
ILUSTRACIÓN 15 FLUJO DEL PROCESO EN EL PROBLEMA DE SALUD RETINOPATÍA DIABÉTICA. -----	38
ILUSTRACIÓN 16 GESTIÓN POR PROCESOS COMO PLATAFORMA DE TRABAJO EN ORG.DE SALUD -----	63
ILUSTRACIÓN 17 SALIDAS GENERADAS EN EL SIGGES. -----	78
ILUSTRACIÓN 18 PROGRAMA BIZAGI MODELER -----	89
ILUSTRACIÓN 19 PROGRAMA QUE DISEÑA DIAGRAMA DE FLUJOS-----	91
ILUSTRACIÓN 20 PROGRAMA DRAW.IO ES UNA HERRAMIENTA QUE DISEÑA DIAGRAMA DE FLUJOS-----	92
ILUSTRACIÓN 21 BÚSQUEDA PACIENTE EN SIGGES.-----	108
ILUSTRACIÓN 22 GARANTÍAS DE OPORTUNIDAD SISTEMA SIGGES -----	109
ILUSTRACIÓN 23 NOMINA DE GARANTÍAS VIGENTES. -----	110
ILUSTRACIÓN 24 FORMULARIO DE SOLICITUD DE INTERCONSULTA (SIC). -----	112
ILUSTRACIÓN 25 FORMULARIO INFORME PROCESO DE DIAGNÓSTICO (IPD). -----	113
ILUSTRACIÓN 26 FORMULARIO CIERRE DE CASO. -----	114
ILUSTRACIÓN 27 FORMULARIO EXCEPCIÓN DE GARANTÍA. -----	115
ILUSTRACIÓN 28 FORMULARIO CONSTANCIA GES. -----	116



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

ILUSTRACIÓN 29 PANTALLA DE INICIO DEL TRAKCARE. -----	117
ILUSTRACIÓN 30 PERMITE LA BÚSQUEDA PACIENTE EN TRAKCARE. -----	118
ILUSTRACIÓN 31 REGISTRO PACIENTE EN TRAKCARE. -----	119
ILUSTRACIÓN 32 PROCESO DE AGENDAMIENTO. SISTEMA TRAKCARE-----	120
ILUSTRACIÓN 33 PASO 1 AGENDAMIENTO OFTALMOLOGÍA, BÚSQUEDA PACIENTE PARA SU AGENDAMIENTO. -----	121
ILUSTRACIÓN 34 PASO 2 DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA -----	122
ILUSTRACIÓN 35 PASO 3 DE PROCESO DE AGENDAMIENTO EN OFTALMOLOGÍA. -----	123
ILUSTRACIÓN 36 PASO 4 PROCESO DE AGENDAMIENTO OFTALMOLOGÍA. -----	124
ILUSTRACIÓN 37 PASO 5 PROCESO DE AGENDAMIENTO HORAS DE OFTALMOLOGÍA. -----	125
ILUSTRACIÓN 38 PASO 6 PROCESO DE AGENDAMIENTO OFTALMOLOGÍA, -----	126
ILUSTRACIÓN 39 PACIENTE AGENDADO TERMINO DEL PROCESO. -----	127

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar una propuesta de mejora en los procedimientos administrativos que se realizan en el área correspondiente a la oficina Agenda Ges especialidad Oftalmología dependiente de la Unidad Ppv-Ges y Estadísticas del Hospital Las Higueras de Talcahuano. Cuya finalidad permita apoyar y facilitar todas las actividades administrativas que se realizan y de esta forma obtener procesos más eficaces y eficientes. Optimizando de esta forma los tiempos de respuesta y las actividades el cual será finalmente documentado.

La problemática que presenta, tiene relación con las funciones y responsabilidades las cuales están claramente definidas por protocolos informales de gestión administrativas, pero no existe un proceso de gestión documentado que defina como ordenar, agilizar, priorizar y secuenciar cada una de las actividades que se realizan para así obtener la optimización de los recursos y tiempos con los que se cuenta.

A todo lo expuesto con anterioridad, es necesario realizar un análisis de la situación actual del área en estudio definiendo, identificando y detallando los procesos administrativos con la finalidad de detectar las deficiencias y dificultades que afectan las actividades. También se revisaran conceptos teóricos relacionados con una administración eficiente y gestión de procesos lo que hará posible que el diseño de propuesta de mejora que se elija sea respaldado por estudios de profesionales e investigadores experimentados en el tema.

Con este proyecto de mejora para la Oficina Agenda Ges Oftalmología del Hospital Las Higueras, se podrá contar con un documento de gran valor que servirá como guía a sus funcionarios en la ejecución de las actividades y procedimientos administrativos.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

CAPITULO PRIMERO

1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

1.1 ASPECTOS GENERALES.

HISTORIA:

Nombre de la Organización: Hospital Las Higueras

El antiguo hospital fue construido en 1871. Tras el terremoto de 1939, se construye un nuevo edificio hospitalario en el sector San Vicente, el cual funciona por un periodo de 30 años. Según su historia el Dr. Roberto Vega Burboa realiza las gestiones necesarias para construir el nuevo hospital con la creación de un Comité Pro-Construcción donde toda la Comunidad del puerto se adhiere a la nueva propuesta. Obteniendo los resultados esperados el año 1969. El 22 de Noviembre de ese año el Presidente de la República Don Eduardo Frei Montalva inaugura las nuevas instalaciones (sector Las Higueras).

Su primer director fue el Dr. Heriberto Peña Rocha. Contaba el establecimiento con una superficie de 12.000 m². Inicialmente su construcción era baja e irregular llegando a aumentar a 14.000 m² a consecuencia del aumento en la población.

A partir del año 1980 con la creación de los Servicios de Salud, Hospital Las Higueras se clasifica como hospital tipo 1 pasando a ser establecimiento base del Servicio de Salud Talcahuano.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

HITOS DE RELEVANCIA EN LA HISTORIA DEL HOSPITAL.

Año	Hitos
1970	Creación de la unidad de Cuidados Intensivos.
1988	Primer trasplante Renal.
1991	Inicio Cirugía Laparoscópica, creación el comité del Sida.
1992	Creación unidad de Quimioterapia.
1994	Implementación Red Computacional. Modernización del Servicio de Pensionado.
1996	Remodelación Servicio de Pabellón y Recuperación Anestésica.
1996	Creación Unidad de Cuidados Paliativos y Alivio del Dolor.
1998	Digitalización Servicio de Imagenología. Implementación del Servicio de Atención de Urgencia (S.A.M.U).
1999	Construcción e implementación de equipos con alta tecnología en Sala de Partos. Creación Unidad de asistencia espiritual (distintos credos religiosos).Inicio proceso de normalización Hospitalaria
2000	Adquisición primer Scanner.

Tabla 1 hitos de importancia en Hospital las Higueras.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2002	Inicio del Centro Peritoneo/ Diálisis
2001	Construcción modulo Docente Universidad de Concepción.
2005	Implementación laboratorio de Hemodinamia Electrofisiología. Inicio proyecto Telemedicina, inauguración Centro de Diagnóstico Imagenológico de la mama (Ceredin).
2006	Inauguración I Etapa Normalización: Centro de atención Ambulatoria de Alta Complejidad. Dr. Justo Ulloa Acuña (CAAAC).
2011	Inauguración Centro de atención Ambulatoria de Alta Complejidad. (Caac). I etapa de Normalización. Inicio de Cardiocirugía.
2012	Inicio Cirugía Bariátrica. Inauguración II etapa de Normalización (Unidad de apoyo, Emergencia, Paciente Critico y Edificio Administrativo).
2015	Primera Acreditación Hospitalaria.
2016	Nueva Unidad de Neurología Adulto. Implementación del UCRA(Unidad de Cuidado Renal Avanzado)

En la tabla 1 se muestra los diferentes hitos de importancia en la historia del Hospital las Higueras.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

1.2 MISIÓN HOSPITAL.

Somos una institución de servicio público en salud de alta complejidad, asistencial, docente y de investigación, cuyo propósito es brindar atención de calidad, integral, respetuosa, segura, efectiva centrada en nuestros usuarios y su entorno social.

Para ello disponemos de infraestructura de alto nivel, tecnología de vanguardia y recurso humano altamente calificado, comprometido y con vocación de servicio, destinados a resolver oportunamente las necesidades de salud de nuestra población asignada.

1.3 VISIÓN HOSPITAL

Ser reconocidos como un establecimiento modelo en la atención, comprometido con nuestros usuarios externos e internos, a la vanguardia tecnológica, altamente resolutivo y en permanente mejora de sus procesos.

1.4 VALORES

- Vocación de servicio.
- Solidaridad.
- Respeto y Tolerancia.
- Compromiso y Responsabilidad Institucional.
- Ética, Probidad y Transparencia.
- Espíritu de superación.
- Comprometidos con el medio ambiente.
- Calidad y seguridad de la atención



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

1.5 NORMALIZACIÓN DEL HOSPITAL LAS HIGUERAS

Tras 29 años de funcionamiento el hospital se vio enfrentado a dificultades en la entrega de sus servicios a la comunidad y además deficiencias en su infraestructura todo esto afecta en gran medida la Calidad en sus servicios. Además todo lo anterior acompañado a un crecimiento de la población y aumento de las expectativas de vida. También se presenta un cambio radical de enfermedades infecciosas a patologías Cardiovasculares, mentales y Cánceres.

Durante el año 1990 se realiza un estudio acucioso por parte de la Red Asistencial donde se define que es de suma importancia iniciar el proceso de Normalización para superar los problemas definidos anteriormente. Este proyecto persigue obtener como objetivo la calidad en sus prestaciones de salud y de esta forma satisfacer los requerimientos de la Población.

La Normalización del Hospital las Higueras lleva a la construcción de tres edificios corporativos con altísima tecnología elaborando un nuevo modelo de gestión enfocado directamente al paciente. Esta normalización viene acompañada de edificios con mayor confort, ambientes más amplios y cómodos.

La primera etapa comenzó con la construcción la atención Ambulatorio de alta Complejidad. En este centro se entrega una atención de especialidades y subespecialidades, procedimientos endoscópicos, cirugía dental y cirugía menor. Está preparado para entregar una atención directa a 200 mil pacientes al año un aproximado de 1000 atenciones diarias a las cuatro comunas de la Región: Talcahuano, Hualpén, Tomé y Penco.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

En la segunda etapa se contempló las unidades de paciente crítico, apoyo terapéutico y apoyo diagnóstico. Este edificio incluye los siguientes Servicios:

- Unidad de Emergencia
- Unidad Coronaria
- Unidades de Apoyo (Laboratorio, Imagenología, Anatomía patológica,
- Medicina Transfusional, Esterilización)
- Pabellones Quirúrgicos y Obstétrico

El tercer Edificio, la tercera etapa de normalización (se encuentra en proyecto de ejecución) incluye la Atención cerrada (servicios de hospitalización) e industrial (lavandería, calderas y bodegas). Contempla un edificio con una superficie aproximada de 50.000 m²



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

ETAPAS DE NORMALIZACIÓN HOSPITAL LAS HIGUERAS.



Ilustración 1 etapa 1 Normalización Hospital las Higueras



Ilustración 2 etapa 2 Normalización Hospital Las Higueras



Ilustración 3, Etapa 3 Normalización en proyecto de ejecución H. Las Higueras

- Las ilustraciones 1 ,2 y 3 muestran las etapas de normalización. Primera y segunda etapas se encuentran terminadas la tercera etapa de normalización está en proyecto de ejecución. Fuente www.hospitallashigueras.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

1.6 ORGANIGRAMA HOSPITAL LAS HIGUERAS.

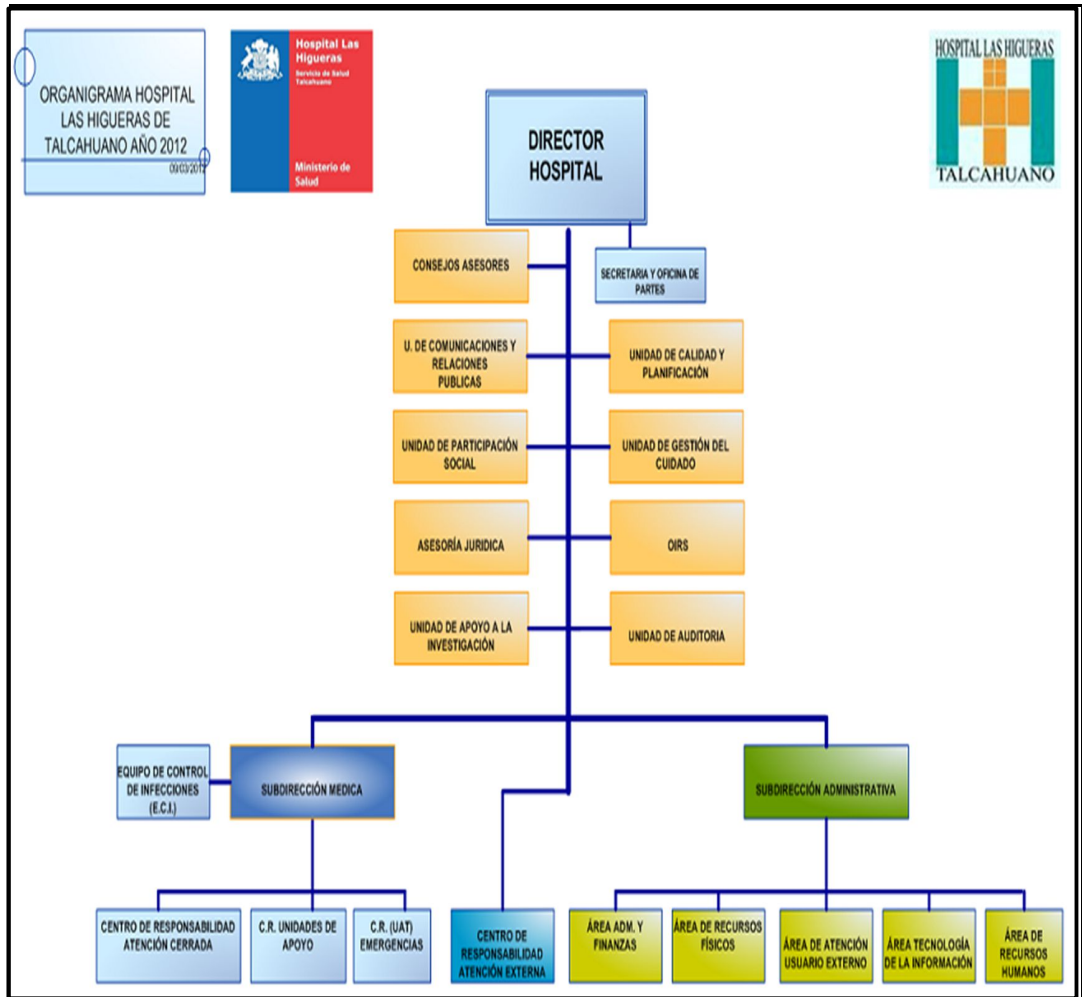


Ilustración 4 Organigrama central a nivel directivo Hospital Las Higuerras.

- La ilustración 4 muestra el organigrama del Hospital las Higuerras, con sus Centros de Costos dependiente de Subdirección Médica y La Subdirección Administrativa donde la Autoridad Máxima es el Director del Hospital Las Higuerras, organigrama de reciente reestructuración. Fuente www.hospitallashiguerras.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

1.7 ESTABLECIMIENTOS RED ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO

Hospital	Complejidad	Consultorio Adosado	Centro de Salud Familiar	Centros Comunitarios	USAF	Posta
Comuna Talcahuano						
Las Higueras Talcahuano	Alta Complejidad	Centro Ambulatorio de Alta Complejidad	Paulina Avendaño Pereda	Los Lobos -La Gloria	Esmeralda	Tumbes
			San Vicente	Libertad-Gaete		
			Los Cerros	Ocho de Mayo		
			Leocan Portus			
Comuna Hualpén						
			Hualpencillo	René Schneider		
			Floresta	Alcalde Leocan Portus		
			Talcahuano Sur	Llafkelen		
Comuna Penco						
Penco-Lirquén	Mediana Complejidad	Lirquén	Penco	Los Forjadores	Primeras Aguas	
				Cosmito		
Comuna Tomé						
Tomé	Mediana Complejidad		Alberto Reyes	El Santo		Coliumo
			Bellavista			Rafael
						Menque
						Dichato

Fuente: Servicio de Salud Talcahuano.

Ilustración 5 Establecimientos de Salud dependiente del Servicio de Salud Talcahuano.

- En la ilustración 5 muestra los diferentes Centros de Atención de Salud pertenecientes a las Comunas de Talcahuano, Hualpén, Tomé, Penco dependientes del Servicio de Salud Talcahuano. Fuente www.hospitallashigueras.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

1.8 POBLACIÓN PERTENECIENTE AL SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO

Comuna	Hombres	Mujeres	Total
Talcahuano	85.567	87.073	172.640
Hualpén	42.358	42.752	85.110
Penco	26.308	27.806	54.114
Tomé	27.004	29.422	56.643
Total	181.237	187.053	368.290

Ilustración 6, Población Perteneiente a la jurisdicción del Servicio de Salud Thno.

- La ilustración 6 muestra la población perteneciente a cada una de las Comunas que conforman la jurisdicción del Servicio de Salud Talcahuano.

Fuente www.hospitallashiguerras.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

1.9 DOTACIÓN FUNCIONARIA HOSPITAL LAS HIGUERAS

A.- DOTACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN LEY DE PLANTA Y DOTACIÓN MÁXIMA AUTORIZADA POR LEY DE PRESUPUESTOS.

DOTACIÓN MÁXIMA AUTORIZADA SEGÚN LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2015			
CANTIDAD DE HORAS Y CARGOS LEYES 15.076, 19.664 Y 18.834 AUTORIZADAS PARA HOSPITAL LAS HIGUERAS TALCAHUANO, SEGÚN RES. EXENTA 2452/31.12.14 DEPTO. FINANZAS SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO	LEY 18.834 (CARGOS)	LEY 19.664 (HORAS)	LEY 15.076 (CARGOS)
	1.395	7.093	100

Fuente: Fuente: Acta de Entrega de Cargo Director Hospital Las Higueras, 27 de marzo del 2015.

Ilustración 7 dotación Aut. Ley Presupuesto personal Hospital Las Higueras.

- En la ilustración 7 se muestra la dotación máxima autorizada para el Hospital Las Higueras según ley de presupuestos año 2015. Fuente elaborado de la página www.hospitallashigueras.cl

B.- NÓMINA DEL PERSONAL, SEGÚN CALIDAD JURÍDICA (PLANTA, CONTRATA Y HONORARIOS A SUMA ALZADA)

B.1.- PERSONAL DE PLANTA.

PLANTA	CALIDAD JURIDICA			LEY AFECTO			CALIDAD DEL CARGO		
	Titular	Suplente	Subrogante	Ley Nº 18.834	Ley Nº 19.664	Ley Nº 15.076	Exclusiva confianza	Carrera	Total Horas
DIRECTIVOS	4	0	0	4	1	0	0	5	220
PROFESIONALES	163	0	0	163	0	0	0	163	7.172
FISCALIZADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TECNICOS	263	0	0	263	0	0	0	263	11.572
ADMINISTRATIVOS	55	0	0	55	0	0	0	55	2.420
AUXILIARES	119	0	0	119	0	0	0	119	5.236
MEDICOS	97	0	0	0	81	16	0	97	2.263
TOTAL	701	0	0	604	82	16	0	702	28.883

Fuente: Fuente: Acta de Entrega de Cargo Director Hospital Las Higueras, 27 de marzo del 2015.

Ilustración 8 personal de planta perteneciente al hospital las higueras.

- La ilustración 8 muestra en detalle la dotación del personal de Planta perteneciente al Hospital Las Higueras. Fuente www.hospitallashigueras.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

B.2.- PERSONAL A CONTRATA.

PLANTA	PERSONAL A CONTRATA						TOTAL CARGO SEGÚN PLANTAS	TOTAL HORAS SEGÚN PLANTAS
	LEY AFECTO							
	Ley Nº 18.834		Ley Nº 19.664		Ley Nº 15.076			
	CARGOS	HORAS	CARGOS	HORAS	CARGOS	HORAS		
DIRECTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0
PROFESIONALES	293	12.122	0	0	0	0	293	12.122
FISCALIZADORES	0	0	0	0	0	0	0	0
TECNICOS	310	13.629	0	0	0	0	310	13.629
ADMINISTRATIVOS	81	3.564	0	0	0	0	81	3.564
AUXILIARES	62	2.728	0	0	0	0	62	2.728
MEDICOS	0	0	278	5.104	82	2.296	360	7.400
TOTAL	746	32.043	278	5.104	82	2.296	1.106	39.443

Fuente: Fuente: Acta de Entrega de Cargo Director Hospital Las Higueras, 27 de marzo del 2015.

Ilustración 9 personal a contrata Hospital Las Higueras.

- En la ilustración 9 muestra detalladamente el personal a contrata perteneciente al Hospital Las Higueras. Fuente www.hospitallashigueras.cl

B.3.- PERSONAS CONTRATADAS A HONORARIOS SUMA ALZADA.

PERSONAL CONTRATADO A HONORARIOS SUMA ALZADA Y ASIMILADOS A GRADO	
CALIDAD DEL CONTRATO	Nº DE PERSONAS
Asimilado a Grado	0
Suma Alzada	251
TOTAL	251

Fuente: Fuente: Acta de Entrega de Cargo Director Hospital Las Higueras, 27 de marzo del 2015.

Ilustración 10 Funcionarios que prestan Servicios a honorarios suma alzada

- La ilustración 10 muestra la cantidad total de funcionarios a honorarios Suma Alzada que entregan sus servicios al Hospital Las Higueras.(Profesionales, Administrativos, Auxiliares) Fuente www.hospitallashigueras.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

CAPITULO SEGUNDO

2 DESCRIPCIÓN DEL LA UNIDAD PPV-GES Y ESTADISTICAS.

2.1 UNIDAD PPV-GES Y ESTADISTICA.

Esta unidad la conforman la Sección Coordinación Agenda Ges, Sección Monitoreo y Gestión de Garantías, Sección Monitoreo PPV y Digitación Sigges, Sección Atención al Usuario Ges y Estadísticas todos estos departamentos son dependientes de la Subdirección Médica del Hospital las Higueras.

2.2 ORGANIGRAMA UNIDAD PPV-GES Y ESTADISTICA.

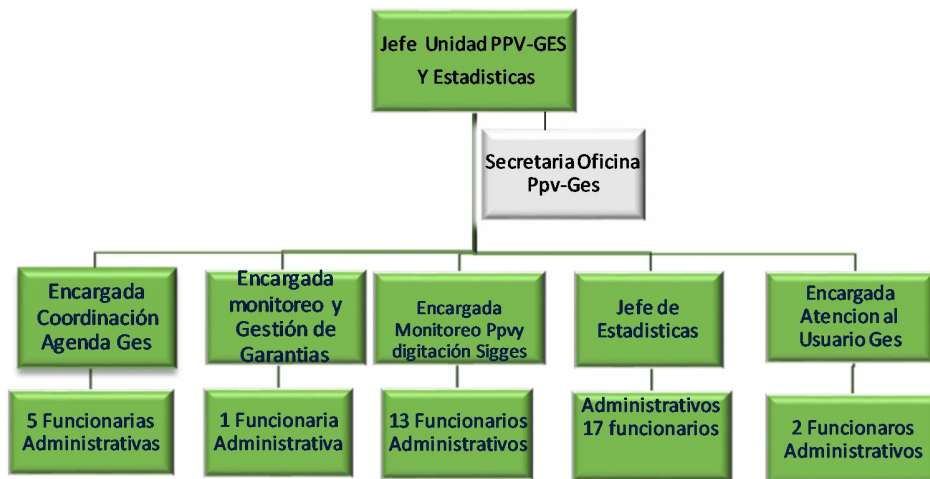


Ilustración 11 Organigrama Unidad de Gestión Garantías Y Producción.

- La ilustración 11 muestra el organigrama de la Unidad PPV-GES y Estadísticas está formada por 4 Secciones y Estadística. Dependiente de la Subdirección Médica. Fuente elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.3 HISTORIA UNIDAD PPV-GES/ HOSPITAL LAS HIGUERAS

Comienza sus funciones la oficina Auge en el Hospital Las Higueras dependiente del Some en el año 2004. Inicialmente con una Enfermera encargada y siete funcionarias además de los Referentes médicos y no médicos de 56 Patologías Ges.

Por Resolución Exenta N°2050 del 10 de Septiembre 2007 se crea la Unidad Ges dirigida en sus inicios por el Dr. Rodolfo Sepúlveda. Después de una evaluación de la situación se define incumplimientos en varias patologías por diferentes causas:

- Deficiencias en la información: reportes incompletos y no oportunos, error de ingreso al Sistema Sigges.
- Incumplimiento de Garantías: falta de recursos físicos y recursos Humanos, falta de coordinación, falta de interés, falta de capacitación.

Se plantea como objetivo mejorar indicadores de cumplimiento en las patologías Ges y mejorar la percepción de los pacientes en relación al Ges. Y se toman las siguientes medidas:

- Informar a la Dirección de modificaciones y creación actividades realizadas para el cumplimiento del Ges.
- Mejorar el compromiso y adherencia del personal Clínico responsable de cada Patología Ges.
- Mejoras en la información existente.
- Mejoras en los reportes para el cumplimiento.

Después de una nueva reestructuración se crea el centro de costo PPV-GES cuyo objetivo es fortalecer la gestión del GES y PPV. Para lograr un mejor control, realizar seguimientos a las prestaciones de Salud, mantener un trabajo coordinado con los referentes tanto en la atención abierta como cerrada, gestión en la evaluación de indicadores y entrega de información solicitada al usuario interno y externo.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

El centro de costo PPV-GES pasó a llamarse Unidad PPV-GES dependiendo de la Subdirección Médica. Durante el año en curso se incorpora a esta unidad el departamento de Estadísticas del Hospital.

2.4 UNIDAD PPV-GES CONSTITUIDA POR CUATRO SECCIONES

- Sección Atención Al Usuario Ges: esta oficina tiene por finalidad la atención al usuario interno como externo del Hospital, la recepción de documentos relativos al Ges, la tramitación en forma oportuna de documentos y prestaciones con los responsables de concretar los trámites solicitados en la unidad.
- Sección Coordinación Agenda Médica Ges: esta oficina es responsable de gestionar en forma oportuna y expedita las Interconsultas relacionadas con los Problemas de Salud Ges en el ámbito de acceso, oportunidad y certificación Fonasa derivadas de la Atención primaria de Salud (APS), Atención abierta y Cerrada del sistema hospitalario agendando las horas requeridas para el cumplimiento de las Garantías Ges de Salud.
- Sección Monitoreo Y Gestión De Garantías: esta oficina tiene por misión la gestión, coordinación, supervisión, y revisión en función del cumplimiento de las Garantías Ges de Acceso y Oportunidad de las distintas patologías Ges. Dando cumplimiento a la normativa vigente según el régimen de las garantías explícitas en salud.
- Sección Monitoreo Ppv Y Digitación Sigges: esta oficina tiene por objetivo el ingreso oportuno y eficiente de las prestaciones de salud GES ,PPV y PRAIS(programa de reparación y atención integral de salud) cuya finalidad es la obtención de informes estadísticos reales y fidedignos que permitan ser utilizados de forma eficiente y eficaz en la toma de decisiones



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.5 DEFINICIÓN PROGRAMAS DE SALUD EN LOS SISTEMAS HOSPITALARIOS.

GES: El Ges (Garantías Explicitas de Salud) Ex Auge (acceso universal de garantías explicita)

Es un programa integral de salud, que selecciona problemas de salud prioritarias, ya sea por su magnitud, gravedad y costo. Cada paciente Ges recibe prestaciones garantizadas, independiente de su situación socioeconómica, de acuerdo a su necesidad de salud.

El Ges comienza en el año 2006 con 40 patologías actualmente la conforman 80 patologías. Los principios básicos garantizados por Ges son: Acceso, Calidad, Oportunidad y protección financiera.

PPV: Ppv (Programa de Prestaciones Valoradas)

Son prestaciones realizadas por el Hospital, se programan y monitorean mensualmente exigiendo su cumplimiento, finalmente son financiadas por Fonasa como producción del Hospital.

Existen dos vías una es Programa de Prestaciones Valoradas (PPV) y el Programa de Prestaciones Institucionales (PPI) cobertura de costos fijos de los hospitales. En el PPV cada prestación es valorada según un arancel estimado a nivel central. A nivel presupuestario ambos instrumentos se reajustan anualmente.

En el caso del PPV según la actividad lograda y para la PPI con lo que ha funcionado Históricamente. Es decir el PPI debería asegurar el funcionamiento del hospital y el PPV es un pago variable por producción con un tope máximo, ya que Fonasa no paga la producción que sobrepasa lo comprometido.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.6 UNIDAD DE ESTADÍSTICAS DEL HOSPITAL LAS HIGUERAS.

La información es un elemento clave para la toma de decisiones en lo rutinario como estratégico, en el corto, mediano y largo plazo. En salud, esta información se hace más relevante, debido que detrás de ella, existen pacientes con diferentes patologías o enfermedades, que han recibido diferentes tipos de prestaciones.

Este departamento tiene como función recopilar, analizar y generar información estadística de salud en forma oportuna y confiable, de acuerdo a las normas y reglamentos definidos por el Ministerio de salud y así facilitar la toma de decisiones.

Estadísticas es dependiente de la unidad PPV-GES, incorporada recientemente por la nueva reestructuración.

2.6.1 ÁREAS Y FUNCIONAMIENTO UNIDAD DE ESTADÍSTICAS.

- Área de atención en urgencia: responsable del rescate y digitación de prestaciones a la base de datos, ingresados en el Servicio de Urgencia.
- Área de hospitalización: responsable de realizar el Censo diario en todos los Servicios clínicos del Hospital y registrar en el sistema, todos los movimientos y altas de dichos pacientes.
- Área de accidentes del trabajo y escolares: responsable de rescatar, identificar y registrar las prestaciones de salud por Accidente del Trabajo o Escolar.
- Área de monitoreo: responsable de recopilar, digitar y confeccionar los diferentes REM (resúmenes estadísticos mensuales) e Informes del Hospital.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.7 DESCRIPCIÓN SECCIÓN COORDINACIÓN AGENDA MÉDICA GES ÁREA PROPUESTA DE MEJORA.

2.7.1 OBJETIVO GENERAL

Gestionar en forma oportuna y expedita todas las Interconsultas que corresponden a Problemas de Salud GES en el marco de: Acceso, Oportunidad y certificación FONASA; derivadas desde la Atención Primaria de Salud y Servicios Clínicos hospitalizados o ambulatorios de nuestro Hospital, para el cumplimiento de las garantías GES.

2.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Supervisar los procedimientos administrativos establecidos para la oportuna y eficiente asignación de horas, conforme a Normativa GES vigente.
- Coordinar con los Establecimientos de la Red asistencial y Cesfam el oportuno registro de la documentación, en los sistemas Trak y SIGGES, conforme a lo establecido para los diferentes Problemas de salud GES.
- Coordinar el oportuno y eficiente proceso de agendamiento de horas, de acuerdo a Normativa vigente
- Validar gestión de atención de pacientes GES y prestaciones otorgadas por: Compras de servicio, Plan 500 y 33 mil horas.
- Mantener registro actualizado de Planillas Excel de las prestaciones otorgadas para los diferentes problemas de salud GES.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.7.3 FUNCIONES GENERALES

- Supervisar el cumplimiento de las acciones emanadas de la unidad, y que conlleven a generar y coordinar trámites y procedimientos.
- Realizar informe semanal de la oferta y demanda de horas en Agenda GES, en relación a lista espera de SIC en Trak.
- Capacitar en forma permanente al personal, con el fin de actualizar conocimientos.
- Fortalecer el trabajo en equipo, eficiencia, compromiso y participación; además de fomentar las buenas relaciones laborales en la unidad y su entorno.

2.7.4 FUNCIONARIAS SECCIÓN COORDINACIÓN AGENDA GES.

- 1 Profesional Enfermera encargada.
- 5 Funcionarias Administrativas.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8 OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA ÁREA DE ESTUDIO PROPUESTA DE MEJORA.

En esta área se realizará el estudio y propuesta de mejora de los procedimientos administrativos, a continuación se detallan las actividades, funciones y responsabilidades que se realizan bajo supervisión directa de encargada de la Sección Coordinación Agenda Médica Ges.

2.8.1 OBJETIVO GENERAL

Revisar garantías Ges de oftalmología y Agendar horas para dar cumplimiento a garantías según normativa del Ges, se espera del funcionario las capacidades y habilidades necesarias para manejar los sistemas de computación hospitalaria que son tres actualmente, mantener informando a jefatura directa cuando esta requiera de información, esta debe ser oportuna y fidedigna. La oficina Agenda Ges de Oftalmología depende directamente de la Sección Coordinación Agenda Ges Médica Ges.

2.8.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

- Asignación Horas de Oftalmología (Médico y Tecnólogo) para el cumplimiento de Garantías Explícitas de Salud, según protocolo de agendamiento.
- Revisar diariamente listado de Interconsultas en Trakcare. Rescate de pacientes no contactados.
- Revisar diariamente correos electrónicos, tomar conocimiento y gestionar lo solicitado, dando respuesta a los requerimientos. Imprimir del Trakcare las Sic ges derivadas a oftalmología.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

- Ingresar las Sic derivadas para la atención de oftalmología a una planilla Excel.
- Verificar que los casos se encuentran debidamente ingresados en Sigges y aquellas Garantías no creadas por el no ingreso, solicitar al Cesfam su regularización.
- Revisar semanalmente listado de garantías vigentes: Estrabismo, Retinopatía Diabética, Vicios de Refracción y Cataratas para agendar según garantías.
- Imprimir citaciones y archivar por día hábil.
- Entregar citaciones diariamente a funcionaria encargada de llamados, con desfase de una semana, al día de control.
- Ingresar citaciones al Sigges.
- Revisar diariamente en Trakcare la asistencia, en caso de inasistencia, agendar una segunda hora de tecnólogo o especialista según protocolo de agendamiento.
- Recepcionar documentación diaria. Solicitando re-agendamiento por inasistencia según corresponda.
- Registrar en Trakcare toda información que sea relevante en relación a actualización de datos, compromiso de asistencia, fallecidos, inubicables etc.
- Recepción de llamadas telefónicas a requerimientos de admisión oftalmología para confirmar pacientes ges por retinopatía diabética.
- Agendamiento, según disponibilidad, el paciente debe ser agendando dentro de los primeros 3 meses desde la fecha de emisión de la Sic.
- Agendar con especialista de Retinopatía Interconsultas por diagnóstico de Artritis Reumatoide, Diabetes Mellitus, Lupus.
- Recepcionar orden de control de pacientes por retinopatía diabética.
- Ingresar en planilla Excel pacientes control de Retinopatía Diabética
- Asistir a reuniones convocadas por jefatura.
- Asistir a capacitaciones indicadas por jefatura.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3 PATOLOGÍAS ASIGNADAS AGENDA GES DE OFTALMOLOGIA.

N° problema Salud Ges	Nombre Problema de Salud Ges
11.	Cataratas
29.	Vicios de Refracción 65 Años y Más
30.	Estrabismo Menor 9 Años
31.	Retinopatía Diabética

Tabla 2 patologías asignada Agenda Ges Oftalmología.

- La tabla 2 muestra los problemas de salud Ges asignadas a oficina agenda Ges de Oftalmología. Fuente elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

A continuación se definen y se muestra cada uno de los flujos con sus procesos de patologías Ges asignadas al área de agenda Ges Oftalmología según la normativa del programa de Garantías Explícitas de Salud.

2.8.3.1 DEFINICION DE PROBLEMAS DE SALUD TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DE CATARATAS.

N° Problema de Salud	
11	Nombre del Problema de Salud
Nombre Corto	Cataratas
Tratamiento quirúrgico de Cataratas	
Criterios de Inclusión:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paciente Beneficiario FONASA o PRAIS ▪ Texto Original Decreto 228 sobre Garantía de Acceso ▪ Todo beneficiario 	
Con sospecha, tendrá acceso a diagnóstico:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con confirmación diagnóstica, tendrá acceso a tratamiento, siempre que cumpla con el siguiente criterio de Inclusión ▪ Agudeza visual igual o inferior a 0,3 con corrección óptica 	

Tabla 3 definición del Problema de Salud Cataratas.

- La tabla 3 muestra la definición de la patología Ges, el número del problema de salud los criterios de inclusión y requisitos y prestaciones garantizadas en el tratamiento quirúrgico de las Cataratas. Fuente elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3.2 FLUJO DEL PROCESO PROBLEMA DE SALUD GES CATARATAS.

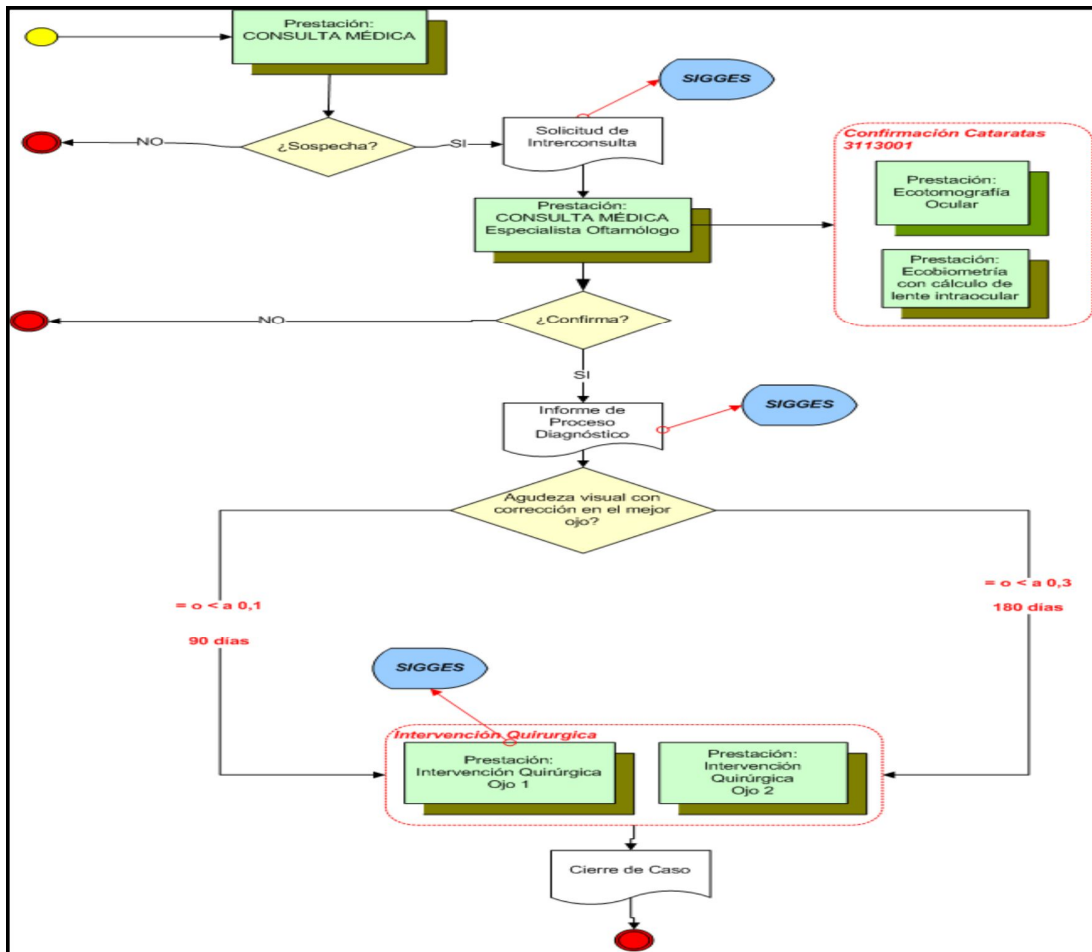


Ilustración 12 Flujo del proceso de salud Cataratas.

- En la ilustración 12 se muestra el flujo proceso del problema de Salud Ges para el tratamiento quirúrgico de Cataratas. Fuente www.sigges.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3.3 DEFINICION Del PROBLEMA DE SALUD VICIOS DE REFRACCIÓN EN PERSONAS DE 65 AÑOS Y MÁS.

N° Problema de Salud		
29	Nombre del Problema de Salud	Vicios de refracción en personas de 65 años y más
Nombre Corto	Vicios de Refracción	
Criterios de Inclusión:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paciente Beneficiario FONASA o PRAIS 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Edad del paciente en el momento del evento de creación del caso, 65 años o más. 		
Todo beneficiario Todo beneficiario de 65 años y más:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con presbicia tendrá acceso a lentes (sin confirmación diagnóstica) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con sospecha de miopía, astigmatismo o hipermetropía, tendrá acceso a confirmación diagnóstica 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con confirmación diagnóstica, tendrá acceso a lentes. 		

Tabla 4 definición problema de Salud Vicios de Refracción.

- La tabla 4 muestra la definición de la patología Ges Vicio de Refracción, el número del problema de salud los criterios de inclusión y requisitos y prestaciones garantizadas. Fuente Elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3.4 FLUJO PROCESO DEL PROBLEMA DE SALUD GES DE VICIOS DE REFRACCIÓN.

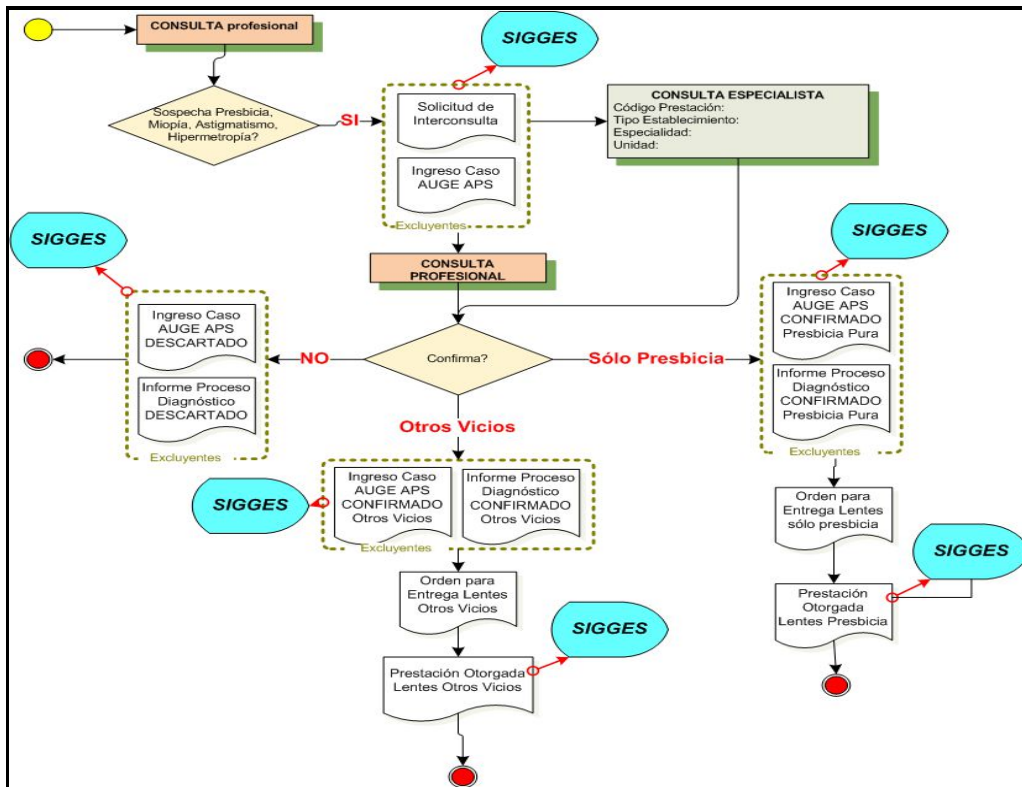


Ilustración 13 flujo proceso de Vicios de refracción.

- En la ilustración 13 se muestra flujo del proceso para la patología Ges Vicios de Refracción. Fuente www.sigges.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3.5 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE SALUD ESTRABISMO.

N° Problema de Salud		
30	Nombre del Problema de Salud	Estrabismo en menores de 9 años
Nombre Corto	Estrabismo	
Criterios de Inclusión:		
<ul style="list-style-type: none"> Paciente Beneficiario FONASA o PRAIS 		
Edad del paciente en el momento del evento que crea el caso menos de 9 años o si:		
<ul style="list-style-type: none"> La fecha del documento que crea el caso es \geq al 01/07/2010, entonces la Edad del paciente al 01/07/2006 debe ser menor a 9 años. 		
<ul style="list-style-type: none"> Nota Edad del paciente: Siempre que el paciente es menor a 9 años se crea el caso. Si el caso se crea con fecha \geq al 01/07/2010 y el paciente tiene más de 9 años, se debe considerar que al 01/07/2006 el paciente es menor de 9 años. 		
Sobre Garantía de Acceso 228 y 44:		
<ul style="list-style-type: none"> Todo beneficiario menor de 9 años: 		
<ul style="list-style-type: none"> Con confirmación diagnóstica, tendrá acceso a tratamiento y seguimiento. 		
Sobre Garantía de Acceso 1/2010 y Decreto 04/2013:		
Todo beneficiario menor de 9 años:		
<ul style="list-style-type: none"> Con sospecha, tendrá acceso a confirmación diagnóstica. 		
<ul style="list-style-type: none"> Con confirmación diagnóstica, tendrá acceso a tratamiento. 		
Los beneficiarios mayores de 9 años y que hayan tenido sospecha a partir del 1 de Julio de 2006 siendo menor de 9 años, tendrán acceso a confirmación y tratamiento.		

Tabla 5 definición del problema de Salud Estrabismo.

- La tabla 5 muestra la definición de la patología Ges de Estrabismo, el número del problema de salud los criterios de inclusión y requisitos y prestaciones garantizadas. Fuente Elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3.6 FLUJO PROCESO DEL PROBLEMA DE SALUD GES DE ESTRABISMO.

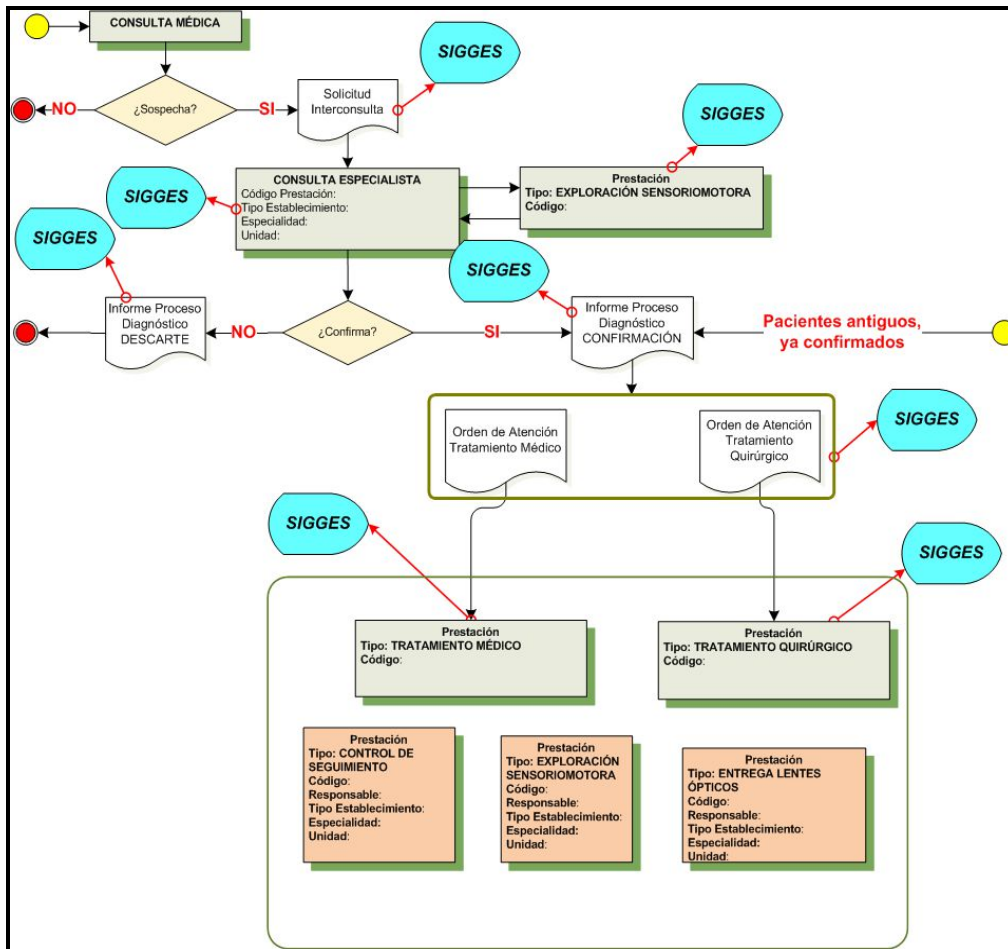


Ilustración 14 flujo del proceso en Estrabismo.

- La ilustración 14 muestra el flujo del proceso en el problema de Salud de Estrabismo. Fuente www.sigges.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.8.3.7 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE SALUD EN RETINOPATÍA DIABÉTICA.

N° Problema de Salud	
31	Nombre del Problema de Salud
Nombre Corto	Retinopatía Diabética
Criterios de Inclusión:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paciente Beneficiario FONASA o PRAIS 	
Texto Original Decreto 228 y Decreto 04/2013 sobre Garantía de Acceso:	
Todo beneficiario diabético:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con sospecha, tendrá acceso a confirmación diagnóstica ▪ Con confirmación diagnóstica, tendrá acceso a tratamiento. ▪ Con confirmación diagnóstica, tendrá acceso a tratamiento. 	

Tabla 6 Definición del problema de Salud de Retinopatía Diabética.

- La tabla 6 muestra la definición del Problema de Salud Ges de Retinopatía Diabética, el número del problema de salud los criterios de inclusión y requisitos y prestaciones garantizadas. Fuente Elaboración propia.



2.8.3.8 FLUJO PROCESO DEL PROBLEMA DE SALUD GES DE RETINOPATÍA DIABÉTICA.

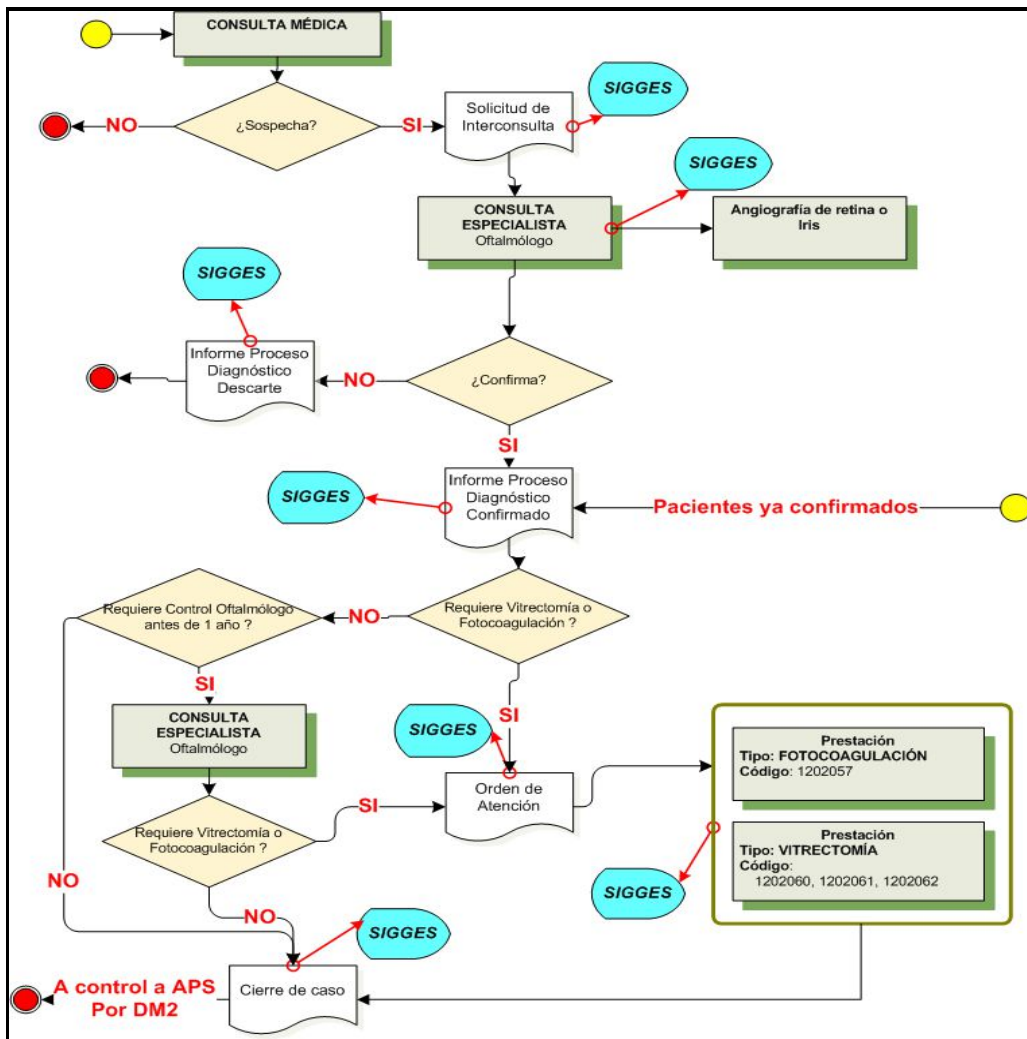


Ilustración 15 flujo del proceso en el problema de Salud Retinopatía Diabética.

- La ilustración 15 muestra el flujo del proceso en el Problema de Salud Ges de Retinopatía Diabética. Fuente www.sigges.cl



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.9 PROBLEMÁTICA.

El área de estudio donde se va a desarrollar la propuesta de Mejora corresponde a la oficina agenda Ges Oftalmología, las funciones y responsabilidades están bien definidas existen protocolos de gestión y manuales de funciones elaboradas recientemente donde se definen los Objetivos generales y específicos , pero no existe una gestión de procesos administrativos debidamente documentado por un manual de procedimientos detallado y flujos de los procesos Administrativos que pueda ordenar, agilizar, secuenciar las gran cantidad de tareas que se realizan a diario y lograr de esta forma que estas actividades sean más eficaces y eficientes para así optimizar los tiempos y lograr que mediante este proyecto puedan ser ejecutadas y entendidas por la persona responsable como también por reemplazos o cambios que se generen dentro de la Sección.

2.10 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de mejora de los procesos administrativos en Agenda Ges especialidad Oftalmología del Hospital las higueras.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

2.11 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual en relación a las actividades que conforman los procesos que se realizan, de manera que se optimicen los tiempos para su ejecución.
- Recopilar toda la información necesaria, en relación a las actividades que se llevan a cabo en el área donde se espera proponer mejoras, con esta información se trabajará para la optimización en los procesos.
- Proponer mejoras que permitan realizar de manera más ordenada las actividades que presentan deficiencia en sus procesos.
- Revisar bibliografía en relación a gestión por procesos y administración eficiente, así aplicar en el área donde se pretende obtener una mayor eficiencia y eficacia en sus procesos.
- Diseñar el proceso de negocio para el área en estudio donde se requiere proponer plan de mejora.
- Validar el proceso de negocio en la propuesta de mejora para obtener resultados óptimos.

2.12 SOLUCIÓN PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA EN ESTUDIO.

Para obtener una solución de mejora en los procesos administrativos; se diseñará un manual de procedimiento formal y documentado. La herramienta administrativa que se empleara para tal efecto, es el software Bizagi Process Modeler, el cual permitirá organizar, priorizar e integrar las actividades que se desarrollan en el área de estudio. Es fundamental para lograr los objetivos, establecer una gestión Administrativa eficiente, utilizando al máximo los recursos con los que se cuenta.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

CAPITULO TERCERO

3 MARCO TEÓRICO.

3.1 LA ADMINISTRACION.

Según Illanes (2003) La administración es un proceso que tiende al logro de un objetivo predeterminado, lo que implica que todas las funciones de la empresa deben estar orientadas hacia una misma meta, de un modo coordinado y armónico.

Según las funciones de la administración representan un proceso circular dinámico, indivisible e ininterrumpido de actividad aplicada a las diversas áreas de la empresa y a ésta como un todo. (p.71).

Según Illanes(2003) Dichas funciones son: la planificación o planeamiento (qué hacer); la organización (como Hacerlo); la dirección (Hacerlo); y el control (verificación). La coordinación la consideramos la esencia misma de la administración. (p.71).

“La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad”. (Münch Galindo, 2017).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.2 PLANIFICACIÓN

“Planeación. Determinación del trabajo que debe ser realizado”. (Morrisey, 1976, p.5).

3.3 ORGANIZACIÓN

“Organización, Clasificación y división del trabajo en Unidades manejables.” (Harrington, 1993, p.6).

Según Illanes (2003) En forma más precisa, podemos decir que la organización es el proceso de determinar las actividades y cargos necesarios dentro de la empresa, distribuyéndolos de acuerdo con las mejores relaciones funcionales, definiendo claramente la autoridad, responsabilidad y deberes de cada uno y asignándolos a individuos para que el esfuerzo global disponible pueda ser aplicado y coordinado eficientemente. La organización provee los elementos humanos y materiales necesarios para el adecuado funcionamiento de la empresa. (p.71).

3.3.1 ETAPAS DE UNA ORGANIZACIÓN

- Determinación de un objetivo.- Supone el planeamiento como etapa previa y fundamental; antes de organizar debemos saber para qué hacerlo y que se espera de ello.
- División del trabajo global en operaciones parciales (análisis).- El plan nos lleva a formular un conjunto de actividades o trabajos necesarios de realizar para cumplir los objetivos. Y estas actividades deben ser escritas con cierto detalle, desglosándose en operaciones y tareas concretas.
- Agrupaciones de las operaciones parciales en unidades administrativas (síntesis).- Es la parte del proceso que se conoce con el nombre de departamentalización. Una vez definidas las actividades y operaciones que integrara cada una, se procede a la agrupación de estas en unidades de trabajo



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

O centros de operación, según diversos criterios que dependen de los objetivos que se hayan fijado y otras variables propias de la empresa.

3.3.2 HERRAMIENTAS DE LA ORGANIZACIÓN

- Organigramas.
- Manual de Procedimientos.
- Diagramas.

3.3.2.1 ORGANIGRAMAS

“Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas”. (Gómez, 1993, pág. 61)

3.3.2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En estos manuales se indican los pasos a seguir detallando la forma de cómo se van a desarrollar las tareas asignadas. Y deben ser ejecutadas por las personas que conforman la Organización. Estos manuales son documentos formales de la Organización. Algunos son representados por flujogramas.

Gomez (1993) Señala que el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero. (p.61).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

"Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones". (Gómez, 1993, pág. 61)

3.3.2.3 QUE ES UN PROCESO

Proceso, según, Harrington (1993) es un grupo de actividades que emplea insumos, agregándole valor y que se convierte en un producto para un cliente. (p.6). Por otro lado Carrasco (2011) indica que es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. En este sentido, algunos autores señalan la importancia de centrarse en el estudio de los procesos, por ejemplo Harrington (1992) plantea algunos motivos como los siguientes:

- Suministra los medios para realizar, en forma rápida, cambios importantes hacia actividades muy complejas.
- Apoya a la organización para manejar de forma efectiva sus interrelaciones.
- Ofrece una visión sistemáticas de las actividades de la firma.
- Mantiene a la organización centrada en el proceso.
- Previene posibles errores.

"Los procesos de la empresa nacieron en primer lugar como el resultado de la necesidad de realizar una determinada tarea empresarial". (Harrington, 1992).

"Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores" (Melinkoff, 1990, pág. 28).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

"Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (Biegler, 1980, pág. 54).

Según (Munich Galindo & García Martínez, 1979) Consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas".

3.3.2.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Melincoff (1990).Indica que no son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.

Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática. Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones. (p.28).

Desde otro punto de vista Gómez (1993) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.

Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.

Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto. (p.61).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.3.2.5 DIAGRAMAS DE FLUJO

Según Fincowsky (1999) Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.(p.183).

Un diagrama de flujo es una herramienta de gran valor para entender el funcionamiento interno y las relaciones entre los procesos de la empresa. Estos representan gráficamente las actividades que conforman un proceso, así como un mapa representa un área determinada, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, se muestra la secuencia de actividades del proceso en estudio (Harrigton, 1992).

3.3.2.5.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

- Permiten una representación gráfica de los procedimientos de un sistema y sus interrelaciones.
- Son fáciles de interpretar para la ejecución y la toma de decisiones.
- Muestra el enfoque más amplio posible de entradas, procesos y salidas de un determinado sistema.
- Definen de manera sistemática el procedimiento con las actividades en orden cronológico que se deben seguir para obtener un determinado producto.
- Tienen gran cantidad de usos.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.3.2.5.2 LAS SIGUIENTES SON ACCIONES PREVIAS A LA REALIZACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO:

- Identificar las ideas principales al ser incluidas en el diagrama de flujo.
- Deben estar presentes el autor o responsable del proceso, los autores o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos anidados, así como las terceras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

3.3.2.5.3 LOS PASOS A SEGUIR PARA CONSTRUIR EL DIAGRAMA DE FLUJO SON:

- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.3.2.5.4 TIPOS DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Fincowsky (1999) Clasifica los diagramas de flujo. (p.28):

Por su Formato:

- Formato vertical: En él, el flujo y la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- Formato horizontal: En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- Formato panorámico: El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas.
- Formato Arquitectónico: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo.

Por su Presentación:

- De bloque: cuyos procedimientos se presentan en términos generales con el objetivo de destacar determinados aspectos.
- De Detalle: en donde los procedimientos se presentan en su mínima expresión, es útil para la capacitar personal, supervisar labores, etcétera.

Frecuentemente los símbolos que se utilizan para el graficar flujogramas se someten a un proceso de normalización, es decir, son diseñados para que su interpretación sea universal. En este contexto, diversas organizaciones se han establecido diferentes tipos de simbologías para graficar diagramas de flujo, siendo las más reconocidas y utilizadas las siguientes:








UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.3.2.5.5 DIAGRAMAS DE FLUJO

Diagrama de flujo ASME

American Society of Mechanical Engineers (ASME) La Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos –ASME por sus siglas en inglés-, fue fundada en 1880 como Una organización profesional sin fines de lucro que promueve el arte, la ciencia, la práctica de la ingeniería mecánica y multidisciplinaria y las ciencias relacionadas en todo el mundo. Los principales valores de ASME están arraigados en su misión de posibilitar a los profesionales de la ingeniería mecánica a que contribuyan al bienestar de la humanidad. La ASME ha desarrollado signos convencionales que se presentan en figura 3, a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, porque no ha surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUE SE UTILIZA?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO



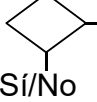



	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.
	Almacenamiento	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.
 Sí/No	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Actividades Combinadas Operación y Origen	Las actividades combinadas se dan cuando se simplifican dos actividades en un solo paso. Este caso, esta actividad indica que se inicia el proceso a través de actividad que implica una operación.
	Actividades Combinadas Inspección	Este caso, indica que el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.

Tabla 7 diagrama de Flujo Asme.

- La tabla 7 muestra el diagrama de flujo Asme, su simbología, el significado de cada símbolo y la para que se utiliza cada símbolo. Fuente elaborado a partir de la página Fuente: <http://www.asme.org/>

Diagrama de flujo ANSI

American National Standard Institute (ANSI) El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI por sus siglas en inglés- es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos. El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos –EDP- con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUÉ SE UTILIZA?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Tabla 8 Diagrama de Flujo Ansi.

- En la tabla 8 muestra el diagrama de Flujo Ansi, su simbología, su significado y para que se utiliza cada una orientado al proceso electrónico de datos. Fuente: elaborado a partir de la página <http://www.ansi.org/>



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Diagrama de flujo ISO

International Organization for standarization (ISO) La Organización Internacional para la Normalización –ISO por sus siglas en inglés- es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. La Norma ISO 9000 establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo, siempre enfocada a la Gestión de la Calidad Institucional, son normas de "calidad" y "gestión continua de calidad", que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, Que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUÉ SE UTILIZA?
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Inspección y Medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Entrada de bienes	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

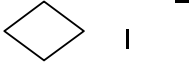


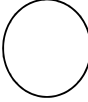

	<p>Decisión</p>	<p>Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.</p>
	<p>Líneas de flujo</p>	<p>Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.</p>
	<p>Demora</p>	<p>Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.</p>
	<p>Conector</p>	<p>Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.</p>
	<p>Conector de página</p>	<p>Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo</p>

Tabla 9 Diagrama de Flujo Iso.

En la tabla 9 se muestra el diagrama de flujo ISO, su simbología, su significado y para que se utiliza cada uno de los símbolos enfocado en la calidad. Fuente: elaborado a partir de la pagina <http://www.iso.org/iso/home/.htm>



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Diagrama de flujo DIN

El Instituto Alemán de Normalización (Deutsches Institut für Normung e.V – DIN) El Instituto Alemán de Normalización –DIN por sus siglas en inglés- es el organismo nacional de normalización de Alemania. Elabora, en cooperación con el comercio, la industria, la ciencia, los consumidores e instituciones públicas, estándares técnicos (normas) para la racionalización y el aseguramiento de la calidad. El DIN establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUE SE UTILIZA?
	Proceso	Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Documento	Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Datos	Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Inicio	Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Operaciones Manuales	Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.
 Sí/No	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Tabla 10 diagrama de flujo DIN.

- La tabla 10 muestra el diagrama de flujo DIN enfocado también en la Calidad. Fuente: elaborado a partir de la página <http://www.din.de/cmd?level=tpl-home&languageid=en>



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Diagrama de flujo DO

Símbolos del Flujogramas de Ingeniería de Operaciones y de Administración y Mejora de la Calidad del Proceso (DO) La simbología DO no es una técnica que sea común para representar procesos rutinarios en instituciones públicas o privadas, pero existen organizaciones que han optado por esta técnica para diagramar sus procesos.








SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUÉ SE UTILIZA?
	Proceso	Representa un proceso que se realiza dentro del flujo.
	Proceso Externo	Representa un proceso que debe realizar un agente externo a la Institución (p.e. Consultores).
	Decisión: Insumos Múltiples	Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Tema	Indica la realización de una actividad de control dentro del flujo.
	Procedimiento	Constituye la realización de una operación o actividad dentro del flujo. Proceso preestablecido.
	Función Organizacional	Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información. Representa una función organizacional que se realiza dentro del flujo.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Tabla 11 diagrama de flujo DO.

- La tabla 11 muestra el diagrama de flujo DO representa Simbología Ingeniería de Operaciones y de Administración y Mejora de la Calidad del Proceso Fuente: elaborada a partir de la página [//www.slideshare.net/anieto61/flujogramas](http://www.slideshare.net/anieto61/flujogramas)



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Diagramas integrados de flujos DIF

Diagramas integrados de flujo (DIF) en las versiones de Yourdon de Marco y Gene & Sarson. Al igual que la técnica anteriormente citada, la simbología DIF es una técnica que no se utiliza frecuentemente en campo administrativo, sin embargo se han encontrado algunos casos de organizaciones que la han utilizado para representar sus diagramas de flujo.









SÍMBOLO	SIGNIFICADO	¿PARA QUÉ SE UTILIZA?
ESTILO YOURDON-DE MARCO		
	Proceso	Representa un proceso que se realiza dentro del flujo. Constituye la realización de una operación o actividad dentro del flujo.
	Entidad Externa	Representa un proceso que debe realizar un agente externo a la Institución (p.e. Consultores)
	Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
ESTILO GANE & SARSON		
	Proceso	Representa un proceso que se realiza dentro del flujo. Constituye la realización de una operación o actividad dentro del flujo.
	Entidad Externa	Representa un proceso que debe realizar un agente externo a la Institución (p.e. Consultores).
	Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Tabla 12 Diagrama de Flujo DIF.

La tabla 12 muestra el diagrama de flujo DIF no es muy utilizado. Aparece el significado de su simbología y la utilización de sus figuras. Fuente: elaborado a partir de la página <http://www.slideshare.net/anieto61/flujogramas>.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.4 DIRECCIÓN

“Dirección (liderazgo), producción del comportamiento humano necesario para el cumplimiento de los objetivos”. (Morrisey, 1976).

“ya señalamos que una vez definido el que hacer y el cómo hacerlo, corresponde, precisamente, hacerlo, y a la función de la administración que se preocupa del actuar la llamamos dirección”. (Illanes, 2003, p.71).

- Distribución. Asignación a cada empleado de la ejecución de las tareas específicas o de responsabilidad de trabajo.
- Motivación. Influir en las personas para que trabajen en la forma deseada.
- Comunicación. Consecución de un flujo efectivo de ideas e información en todas las direcciones deseadas.
- Coordinación. Consecución de la armonización del esfuerzo del grupo hacia el cumplimiento de los objetivos individuales y del grupo.

3.5 CONTROL

“Control. Asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos”. (Morrisey, 1976.p.6)

Según Illanes (2003) Diremos, entonces, que el control es un proceso que determina lo que se está realizando y lo que se ha realizado, valorando y aplicando medidas correctivas para reorientar la acción (dirección) hacia los objetivos (planificación) y eventualmente reformular planes. (p.71).

3.5.1 ETAPAS DEL PROCESO CONTROL

- Establecimiento de estándares. Desarrollo de un medidor de la ejecución efectiva en la consecución de los objetivos.
- Medición de la ejecución. Evaluación real contra ejecución planeada.
- Toma de acciones correctivas. Logro de mejoramientos en la ejecución de los objetivos. (Morrisey, 1976, p.6).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.6 GESTIÓN POR PROCESOS

Smith & Fingar (2003) Tratan el concepto de proceso de negocio como un conjunto de actividades colaborativas y transaccionales que son coordinadas y entregan un valor agregado a los clientes como recipientes de la salida de un proceso. Según el Software Engineering Institute (SEI), los procesos facilitan la sinergia de 3 dimensiones críticas en las empresas: gente, procedimientos y métodos, y herramientas y equipos (Chrissis, Konrad, & Shrum, 2003). (Gerenciales, 2013). Los procesos de negocio y las tecnologías de información no son hechos separados en una organización. Por el contrario tienen una relación directa y una dependencia mutua, ya que gestionar los procesos de negocio (Business Process Management [BPM]) implica que las tecnologías de información se deban definir e implantarse acuerdo con las actividades definidas por los procesos (Object Management Group, 2008)

3.6.1 RELEVANCIA Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.

La Gestión por Procesos gana cada vez más prestigio, entre otras razones, por el hecho de que las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos (Almozarrain, 1999). Una medida de su desarrollo evolutivo lo constituye el hecho de que en principio se la considerara sólo un enfoque o herramienta supeditada o enmarcada dentro de otros sistemas de gestión, sin embargo, actualmente su relevancia y carácter generalizador hacen que poco a poco adquiera personalidad propia (Hernández Nariño, 2010).

Los procesos se consideran el núcleo operativo de gran parte de las organizaciones y, gradualmente, se convierten en la base estructural de un número creciente de ellas (Zaratiegui J, 1999)



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Los procesos poseen dos características relevantes que justifican la necesidad de estudiarlos, éstas son:

- La variabilidad. Cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas que a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo. “Nunca dos outputs son iguales”;
- La repetitividad. Los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una u otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo. “A más repeticiones más experiencia”.

De los conceptos revisados sobre la Gestión por Procesos, se obtienen importantes conclusiones:

- Surge para sustituir la tradicional gestión por funciones, en la actualidad el enfoque y gestión de procesos de acuerdo al criterio de varios autores es la base para entender la organización como un sistema, superar las contradicciones interdepartamentales y eliminar los problemas de diseño estructural Zaratiegui, (1999); Trischler, (1998); Nogueira, (2002); González Méndez,(2002); Almozarrain, (1999). Constituye la vía principal para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización (Zaratiegui J. , 1999) para mejorar el aporte de valor y, en consecuencia, lograr la satisfacción del cliente Almozarrain, (1999); Mora Martínez , Arnedo, & Quirós (2002); Garza Elizondo (2005)
- No se puede obviar, en su desarrollo, el papel de los trabajadores pues son éstos los ejecutantes de las tareas, y de ellos depende, en gran medida, la ejecución eficiente de los mismos. De manera que se requiere la participación de las personas (Paneque Sosa, 2002) y la satisfacción del cliente interno (González Méndez, 2002; Ponjuán Dante et al., 2005).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

- Se centra en el Análisis del diseño de los procesos, el reordenamiento de los flujos, el incremento de la capacidad y la optimización, el cambio de maneras de ejecutar las actividades, la búsqueda permanente de soluciones y las Mejores

Prácticas. En síntesis, basa la mejora de la organización en la mejora de los procesos Zarategui, (1999); Paneque Sosa, (2002); Sescam, (2002); González Méndez, (2002)

Este último planteamiento demuestra que la mejora de procesos es uno de los elementos más significativos y ampliamente abordados en esta temática, pues la Gestión por Procesos constituye una herramienta recurrentemente utilizada en los últimos tiempos para alcanzar la mejora continua en la organización Medina León et al., (2010) ; Paulo, (2017)

3.6.2 LA MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

Tal como plantea Junginger (2000), la Gestión por Procesos implica “reaccionar con más flexibilidad y rapidez a cambios en las condiciones económicas”; estos cambios comprenden, a su vez, la necesidad de revisar los métodos de funcionamiento, o en otras palabras, los procesos (Zarategui, 1999). Si la empresa ha perdido su posición competitiva y necesita mejoras de gran impacto en tiempos cortos, puede recurrir a la Reingeniería de Procesos, que se basa en el rediseño radical de procesos para alcanzar grandes mejoras en medidas críticas de rendimiento como: costos, calidad, servicio y rapidez (Hammer & Champy, 1994), a la vez que maximice el valor agregado (Peppard & Rowland, 1995). Por otro lado, la mejora continua puede contribuir a disminuir las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, así como lograr, mediante la mejora gradual de los procesos, un aumento de la productividad Harrington, (1993); Hernández, Noriega , Medina, & Márques, (2013).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.6.3 RELEVANCIA DE LA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

En el mundo, el sector de la salud constituye uno de los empleadores más importantes del sector de los servicios al ocupar entre el 7 y el 13% de la mano de obra. Entre 2000 y 2006, sus gastos aumentaron su participación en el producto Interno bruto (PIB), al pasar del 8,0% al 8,7% (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2009).

La Gestión por Procesos puede suavizar estos inconvenientes a partir del reconocimiento y análisis de todos los procesos, para a partir de su descripción y características, mejorarlos o rediseñarlos. Esto significaría orientar los servicios y funciones hospitalarios en una perspectiva de procesos.

Son varias las experiencias en rediseño en salud tanto a nivel de procesos específicos como a nivel organizativo (Hernández Osma, 2007) y se vislumbra la gradual incorporación de estos conceptos en la mejora de la calidad de la atención, el incremento de la eficiencia, la reducción de los tiempos, el rediseño de sistemas de información y la integración de cadenas logísticas (Decter, Norris, & Kramer, 1997, p.8-22); (Gómez Jiménez, Pamies, Burges, & Faura, 2004, p.3-12.); (Di Martinelly, 2009); (Carman et al., 2010). Esta fase tiene como finalidad el diagnóstico, mejora y evaluación de los procesos, por medio de un procedimiento específico que, como característica fundamental, utiliza en sus etapas un grupo de herramientas escasamente difundidas en el sector junto a otras generadas para la gestión y mejora de estos procesos, con una óptica integradora en la búsqueda de soluciones (Hernandez Nariño, Medina León , & Nogueira Rivera, 2009); (Hernández, Noriega , Medina, & Márques, 2013).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.6.4 MEJORA DE LOS PROCESOS

Esta fase tiene por finalidad el diagnóstico, mejora y evaluación de los procesos, por medio de un procedimiento específico que, como característica fundamental, utiliza en sus etapas un grupo de herramientas escasamente difundidas en el sector junto a otras generadas para la gestión y mejora de estos procesos, con una óptica integradora en la búsqueda de soluciones (Hernandez Nariño, Medina León , & Nogueira Rivera, 2009); (Hernández, Noriega , Medina, & Márques, 2013)

3.6.5 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO

Esta etapa tiene como objetivo la descripción y análisis del diseño y funcionamiento del proceso; parte de describirlo por medio de la ficha del proceso y técnicas de representación gráfica, las cuales se formalizan dentro de un procedimiento fortalecido con tres criterios: la incorporación de la clasificación y caracterización de procesos, la documentación del proceso, con aspectos referentes a la tipología de casos atendidos por el proceso, lo cual puede tener incidencia en las secuencias tecnológicas diseñadas para atender dichos casos, los riesgos, puntos críticos de control e indicadores. Hernández et al .(2013)

3.6.6 BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

Con la gestión de procesos podemos obtener amplios beneficios, por ejemplo:

- Conocer lo que hacemos y cómo lo hacemos, así también tomamos consciencia de nuestras fortalezas y carencias. (Bravo, 2011)
- Aplicar fórmulas de costeo a los procesos, a nivel de las actividades para saber realmente cuánto cuestan nuestros productos o servicios. (Bravo, 2011)
- Realizar mejoramiento por el solo hecho de describir un proceso. Éste es uno de los beneficios de tomar consciencia. (Bravo, 2011)
- Estar más cerca de una certificación en normas ISO 9001 y otras. Aplicar métodos de mejora continua y aseguramiento de calidad que nos permitirán aumentar la eficiencia y la eficacia. (Bravo, 2011)



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

- Comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar. (Bravo, 2011)
- Rediseñar un proceso para obtener rendimientos muchos mayores. (Bravo, 2011)
- Fortalecer la gestión del conocimiento, porque cada proceso levantado es conocimiento formal de la organización. (Bravo, 2011)
- Innovar a diferentes niveles de profundidad: proceso, actividad y tarea. (Bravo, 2011)
- Facilitar el emprendimiento porque todo nuevo negocio debe sustentarse en procesos del negocio que deben estar bien definidos. Podemos afirmar que el diseño del nuevo proceso es lo que sustentará operacionalmente el emprendimiento. (Bravo, 2011)
- Realizar verdaderamente control de gestión, porque parte del cambio en los procesos consiste en obtener información relevante, tal como incorporar indicadores en tiempo real y adecuadamente comparados en el tiempo. Gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. (Bravo, 2011)

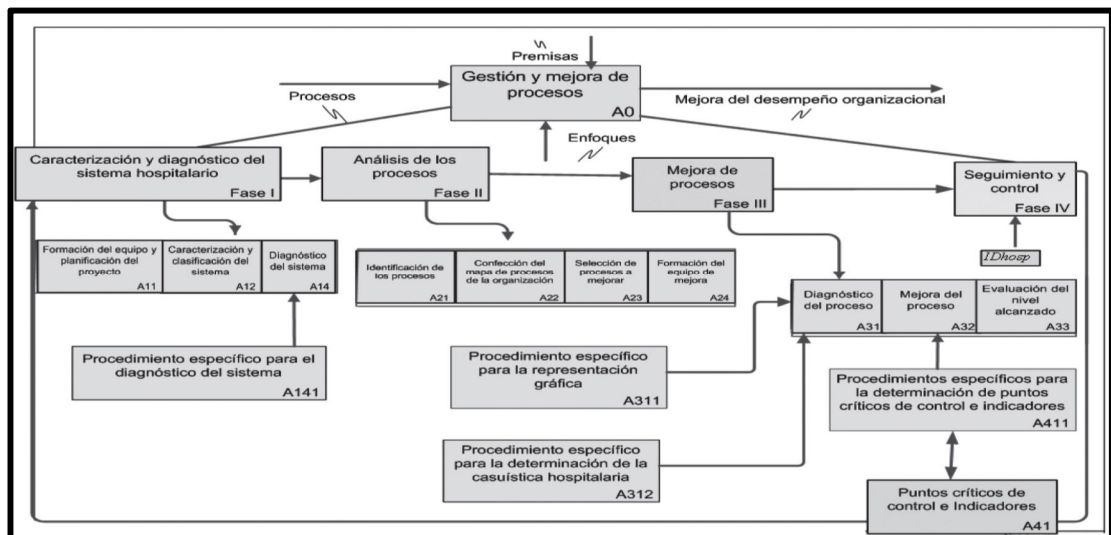


Ilustración 16 gestión por procesos como plataforma de trabajo en Org.de Salud

La ilustración 16 muestra la Gestión y mejora de procesos en una plataforma de trabajo en la organización de Salud. Fuente. (Hernández, Noriega , Medina, & Márques, 2013)



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

3.7 ELEMENTOS CONCEPTUALES Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR EN PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Es importante conocer y utilizar de la mejor forma posible los beneficios que nos aporta una administración eficiente. Para poder aplicar eficientemente los elementos conceptuales y herramientas que se van a utilizar y así alcanzar los objetivos propuestos, se espera conseguir una mejora en los procedimientos administrativos. La problemática es que no existe ni se ha implementado un manual de procedimiento formal e ilustrado. Que sirva como modelo de gestión. Además que esté al alcance de todos los funcionarios que deseen interiorizarse de las actividades que se realizan en la oficina Agenda Ges de Oftalmología. Y sirva también como modelo para los procesos que se realizan en sus respectivas Secciones. Para lograr obtener los resultados esperados es necesario comenzar y dar el uso correcto para sacar el mejor provecho a cada uno de los conceptos antes estudiados.

Primero se debe realizar una planificación es decir determinar las actividades principales que se van a emplear para dar ejecución al proyecto de mejora. La herramienta o software que se empleara es el programa Bizagi Process Modeler (BPM) muy similar al que utiliza en el Ges para explicar los procesos que intervienen en cada una de las Patologías Ges. Este proyecto necesita que exista una herramienta que permita clasificar, secuenciar, ordenar y definir las tareas en actividades manejables al terminar con esta fase se debe diseñar el flujograma que permita ordenar los procesos para obtener el óptimo funcionamiento que se persigue coordinando las distintas actividades entre sí.

Además es necesario que exista un control para asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos. Se requiere desarrollar en las actividades la gestión por procesos, por los beneficios que aporta en su mejora, al realizar diagnósticos a los procedimientos para dar solución a las problemáticas que se presenten. Cuyo objetivo son la interacción y coordinación de las actividades, dando un valor agregado al producto o servicio que se entregue finalmente.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4 CAPITULO CUARTO

4.1 DISEÑO PROPUESTA DE MEJORA Y AREAS QUE PARTICIPAN EN ESTE PROYECTO.

El proyecto se realizara en la Unidad PPV-GES Y Estadística. Las áreas involucradas son: Sección Coordinación agenda Médica Ges, Sección Atención usuario Ges, Sección Monitoreo y Garantías Ges, Agenda Medica Oftalmología Ges y Archivo.

4.1.1 COMPONENTES DEL PROCESO DE AGENDAMIENTO ACTUAL.

El recurso humano y las secciones que intervienen en este proceso son los siguientes: <u>Sección Coordinación agenda médica Ges</u> ; Ubicación primer piso, al Lado de la Farmacia Central Hospital Las Higueras.
Encargada básicamente de gestionar todas las interconsultas correspondientes a patologías Ges, derivadas desde APS, Servicios Clínicos hospitalizados y Ambulatorios, correspondientes a Fonasa.
Supervisar, controlar y evaluar los procedimientos administrativos para una oportuna asignación de Horas según la normativa Ges Vigente.
Coordinar con los establecimientos de la red asistencial el registro de la documentación Ges a los sistemas Trakcare y Sigges. Según normativa pacientes Ges
Realizar informe semanal de la oferta y demanda de horas en agenda Medica Ges en relación a <u>garantías vigentes Ges Sigges</u> y lista espera Trakcare.
Recepcionar y revisar SIC de especialidades, Orden de atención de exámenes y procedimientos, para el oportuno agendamiento de horas, según garantías GES.
Informar a jefatura el total de pérdida de horas GES y su causal, en forma mensual.
Revisar fichas clínicas para regularizar y rescatar casos Ges que lo ameriten.

Tabla 13 funciones y responsabilidades Coordinación agenda Médica Ges

- La tabla 13 muestra las responsabilidades y las tareas que se realizan en Oficina Agenda Ges médica



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Sección Atención Usuario Ges:

Oficina ubicada en el primer piso al lado de la farmacia Central a continuación se detallan las funciones que se llevan a cabo en esta oficina.
Recepción de formularios y documentos para su posterior tramitación.
Tramitación de documentación con los distintos establecimientos de la Red Asistencial y APS conforme a los requerimientos del usuario GES.
Recepción completa y correcta de toda la documentación relativa a los problemas de Salud GES para su correspondiente trámite.
Atención integral de público, pacientes GES.
Dar respuesta resolutive ante consultas de la red, usuarios y funcionarios de los diferentes servicios relativos al GES.
Coordinar con Agenda medica GES agendamiento de horas

Tabla 14 Funciones y responsabilidades Sección Atención Usuario Ges

- La tabla 14 muestra el área de oficina Atención Usuario Ges sus responsabilidades y tareas relacionadas con Agenda Medica Ges de Oftalmología. Fuente manuales del área en estudio Hospital Las Higueras elaboración propia.

Sección Monitoreo y Garantías:

Oficina ubicada en el tercer piso y sus funciones y responsabilidades son las que se detallan.
Monitorear en forma oportuna el cumplimiento de las Garantías GES.
Coordinar con los referentes médicos y no médicos el ingreso de las prestaciones de cada uno de los problemas de salud y así garantizar el cumplimiento del Ges.
Coordinar con referentes médicos, no médicos y con la oficina de Agenda Médica Ges, el rescate de pacientes con Garantía Exceptuada asignar hora especialista para dar cumplimiento Ges.
Verificar que los registros de las prestaciones otorgadas se encuentren ingresadas a sistema Sigges en forma oportuna.
Monitorear las garantías Vigentes de los distintos problemas de Salud Ges y gestionar a través de diferentes estrategias la resolución de Garantías Vencidas.

Tabla 15 Funciones y responsabilidades Sección Monitoreo y Garantías Ges

- En la tabla 15 de muestran las responsabilidades y tareas de la oficina Monitoreo y Garantías Ges relacionada con la oficina Agenda Medica Ges. Fuente manuales del área en estudio Hospital Las Higueras elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Archivo Hospital las Higueras:

Oficina ubicada en Zócalo dentro de sus funciones y responsabilidades se detallan las siguientes.
En este departamento se encuentran el archivo de todas las fichas clínicas de los pacientes que han tenido atención médica en el Hospital las Higueras
Está constituido por cuatro full y se encuentran archivadas en forma secuencial por un código de identificación único.
Las fichas clínicas son solicitadas por los Servicios hospitalizados y Ambulatorio.
Estas fichas son enviadas a los lugares requeridos mediante el sistema Trakcare. Sistema el cual cuida celosamente el lugar físico donde se encuentra la Ficha Clínica.
Mediante el sistema Trakcare se puede realizar el seguimiento, a la ficha clínica solicitada por el servicio que la solicito último.
Las fichas clínicas son documentos legales y confidenciales. Contiene los procedimientos e indicaciones médicas realizadas, los diagnósticos y tratamientos realizados a cada paciente.
Las fichas clínicas deben ser despachadas al lugar de destino por el departamento de Archivo con 72 horas de anticipación a la atención requerida o agendados por el Hospital Las Higueras o Aps si corresponde.

Tabla 16 Funciones y responsabilidades departamento de Archivo

- En la tabla 16 se muestra las responsabilidades y actividades que se realizan en la Unidad de Archivo que está relacionada con la oficina agenda Medica Ges de Oftalmología. Fuente manuales del área en estudio Hospital Las Higueras elaboración propia.

4.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS.

Sistema computacional **Trakcare y Sigges** con Software y Hayward vigentes y sistema de redes computacional con conexión a Internet.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1 SIGGES.

La creación del Ges en las redes de atención del sector público ha sido fundamental en el funcionamiento de cada una de las áreas de la salud que se realiza en favor del usuario, como centro del quehacer diario. Los establecimientos tuvieron que adecuar los procesos de atención en busca de la entrega a los usuarios de las garantías en relación al acceso y oportunidad que establece el marco legal de las Garantías explícitas de la salud.

En el año 2005 se diseñó una herramienta tecnológica en los establecimientos del sector público denominándole **Sigges**.

El Sigges permite realizar un seguimiento y monitoreo del Ges. Es un sistema de información y apoyo a la gestión GES. Cuyo objetivo es monitorear el cumplimiento de las Garantías de oportunidad a través de consultas e informes que son generados por el Sigges, también sirve de apoyo a los distintos establecimientos, con los procesos del ciclo en la atención en salud de los pacientes y por último entrega información que es solicitada por los Servicios de Salud, Ministerio de Salud, Organismos Superiores y Fonasa.

Este sistema informático funciona en red, se obtienen los datos del paciente y sus atenciones. Esto se produce a través del registro directo al Sigges de las atenciones y la información registrada en los diferentes sistemas informáticos locales (Trakcare).

El Sigges se mantiene del registro de datos que provienen de formularios diseñados para este objetivo y además de formularios locales que son independientes en cada establecimiento de salud.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA INFORMATICO SIGGES.

Se detallan en el Anexo A, los procesos más utilizados en la oficina Agenda Médica Ges de oftalmología. Se pretende mostrar la metodología del sistema informático Sigges.

4.2.1.1 FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE UN PACIENTE.

- Funcionario Admisión.
- Funcionario Recaudación.
- Profesional médico, otro profesional, o paramédico que le proporciona la prestación consulta
- Funcionario que atiende las solicitudes de exámenes de apoyo diagnóstico.
- Funcionario que efectúa los exámenes de apoyo diagnóstico.
- Funcionario administrativo o paramédico de la unidad de Apoyo Diagnóstico o terapéutico que lleva el registro de las prestaciones realizadas.
- Funcionario que atiende las solicitudes de tratamiento.
- Profesional médico, otro profesional, o paramédico que efectúa el tratamiento.
- Funcionario administrativo o paramédico de pabellón, que lleva el registro de intervenciones quirúrgicas.
- Equipo Profesional que efectúa las intervenciones quirúrgicas.
- Funcionario de Estadística, encargado de recopilar y procesar los datos de las distintas prestaciones otorgadas, que le son informadas por los formularios en uso.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

DESCRIPCION GENERAL DEL PROCESO.

A partir del proceso de atención de un paciente y de acuerdo a las distintas prestaciones de salud que garantiza su atención de salud se generan entradas y salidas en el proceso de atención.

4.2.1.2 DEFINICION CASO GES.

Se define un caso Ges en los siguientes casos perteneciente a los Servicios de Salud Público:

- Cuando el Paciente es Beneficiario Fonasa.
- Haber sido confirmado por un Problema de salud Ges.
- Haber sido confirmado por un Sub-problema, del Problema de salud. Especificados en los decretos Ges.

4.2.1.3 GARANTÍAS GES EN LAS DIFERENTES ETAPAS

- Sospecha a Confirmación.
- Confirmación a Inicio de Tratamiento.
- Tratamiento a Seguimiento

La creación del caso en el SIGGES está determinada por el ingreso de los datos señalados anteriormente.

4.2.1.4 DATOS DEL PACIENTE EN EL SIGGES

Una vez que se digita el Rut, el sistema busca los datos de identificación en la base del SIGGES; si encuentra al paciente, los recupera y despliega; si el paciente no figura en el SIGGES, el sistema busca y recupera los datos de la Base de Beneficiarios de FONASA (Los dos sistemas se encuentran ligados informáticamente).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

LOS DATOS QUE DEBEN FIGURAR EN EL SISTEMA SIGGES

Rut y dígito verificador
Tipo de Paciente (Condición de Acceso a Casos AUGE)
Nombres (de base de Datos de FONASA)
Apellidos (de base de Datos de FONASA)
Fecha de Nacimiento (de base de Datos de FONASA)
Edad (Condición de Acceso a Casos AUGE)
Sexo (de base de Datos de FONASA. Condición de Acceso a Casos AUGE)
Nacionalidad
Etnia
Región (de base de Datos de FONASA)
Comuna (de base de Datos de FONASA)
Dirección del paciente (de base de Datos de FONASA)
Correo Electrónico
Aseguradora de Salud (Condición de Acceso a Casos AUGE) (de base de Datos de FONASA) q
Teléfono

Tabla 17 datos que figuran en el Sigges.

- La tabla 17 muestra los datos que figuran en Sistema informático Sigges. Fuente elaboración propia.

4.2.1.5 SIGGES EVALÚA LAS SIGUIENTES CONDICIONES PARA LA CREACIÓN DE UN CASO AUGE:

- Si el paciente tiene “casos abiertos” para el mismo problema de salud.
- Paciente beneficiario Fonasa
- Fecha de Nacimiento del Paciente
- Edad del paciente
- Sexo del Paciente (Femenino, Masculino)

El sistema no permite crear un caso o el ingreso de prestaciones en atención de Salud posterior al fallecimiento de un paciente.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1.6 CREACION DE CASOS GES.

El registro de formularios en el Sigges determina la creación de casos Ges, en el sistema informático.

- Ingreso Solicitud de Interconsulta.
- Ingreso Informe Proceso Diagnóstico.
- Ingreso de Planillas APS.

En esta circunstancia el Sigges graba el documento ingresado y verifica que se cumpla las condiciones establecidas por el Ges.

4.2.1.7 REGLA DE ASIGNACIÓN DEL CASO A UN ESTABLECIMIENTO EN EL SIGGES.

El SIGGES asigna el caso de un paciente a un solo establecimiento. Permite ir siguiendo el caso a lo largo de su proceso de atención.

4.2.1.8 PROCESO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE NUEVO.

Todo paciente nuevo, debe inscribirse en un Consultorio que corresponda a su domicilio. Para comenzar a recibir todas las atenciones de salud que requiera y que corresponde entregar al nivel primario. De acuerdo a su condición de salud y previsión Fonasa. Se entregará las atenciones y consultas por un profesional, estos datos deben ser verificados en cada atención y ser actualizados según corresponda. El profesional en cada atención llenará un formulario "Hoja diaria de atención". Cuando se necesite exámenes debe extender una "Orden de atención". Si el profesional determina que el paciente debe consultar a un especialista extenderá una "Solicitud de Interconsulta" derivando en la red de atención secundaria. Una vez atendido por el especialista del establecimiento de destino y por indicación médica si requiere de exámenes, se extiende una "Orden de Atención" especificando las prestaciones necesarias.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Todos los resultados de exámenes y procedimientos se informarán al servicio clínico que los solicito archivando estos documentos en la ficha clínica del establecimiento. El especialista comenzará el tratamiento de acuerdo al diagnóstico si el tratamiento puede realizarse en el nivel primario donde se generó la derivación, el especialista lo derivará con interconsulta a su establecimiento de origen.

Si se tratara de un paciente de ISAPRE debe acudir a su seguro correspondiente para que se hagan efectivas las garantías a las cuales tiene derecho.

4.2.1.9 ATENCION DE LOS PACIENTES GES.

Una vez ingresado al paciente como caso sospecha Ges se le dará la atención dentro de los plazos garantizados.

4.2.1.10 OBTENCIÓN DE CITACION PACIENTES GES.

- El funcionario de admisión (la oficina coordinación agenda ges), consulta el Trakcare agenda del profesional, para asignar la hora dentro de los plazos garantizados por el Ges. Esta citación se ingresa al Sigges ligando a la Sic o la Orden de atención.
- Se informar al paciente de la hora, es responsabilidad del funcionario que otorgo la hora ingresar en el Trakcare la gestión realizada y realizar llamado telefónico al paciente o bien a un familiar.
- El paciente derivado desde su Consultorio u otro establecimiento, ya sea para consulta de un especialista, o para una prestación de apoyo diagnóstico o terapéutico, deberá acudir el día de la citación. En el área de especialidad que corresponda.
- Si el paciente es antiguo, archivo es responsable de enviar la Historia Clínica, para que este físicamente la ficha el día de la citación.
- Si el paciente es nuevo, a archivo corresponderá abrir una Historia Clínica nueva, con su nuevo número de ficha, estos números son correlativos.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1.11 PROCESO DE CONFIRMACION PROBLEMA DE SALUD GES (IPD).

El especialista para confirmar o descartar el diagnóstico de un caso en sospecha Ges, llenara el formulario Informe del Proceso de Diagnostico, Donde deberá indicar la fecha de inicio del tratamiento. Y deberá definir si es una confirmación o descarte.

La copia debe ser enviada a la Unidad Ppv-Ges. Para ser ingresada al Sigges. El original debe quedar archivado en la ficha clínica del paciente.

En el caso que el paciente no pueda comenzar inmediatamente con el tratamiento, debido a causas médicas el profesional deberá registrarlo en la ficha clínica y extender un formulario de excepción de garantías que debe ser ingresado al Sigges. Este documento debe ser enviado a la Unidad Ppv- Ges (atención Ges).

El especialista deberá registrar en este formulario (IPD)

- Identificación del paciente
- Datos clínicos, especificar si es descarte o confirmación.
- Identificación del Profesional.
- Especificar el problema de salud Ges.

4.2.1.12 ESTADOS DEL PACIENTE EN EL CICLO DE ATENCIÓN.

El paciente pasa por diversas fases de evolución durante el ciclo de la atención, que transcurren en la medida que se suceden eventos o hitos y a su vez, requieren que sean registrados. Estas fases se denominan Estados y están definidos para cada problema de salud.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Los estados posibles son, en la secuencia indicada:

- Caso en sospecha: cuando es ingresada al Sigges un formulario de interconsulta por una hipótesis diagnóstica no confirmada. No todos los problemas de salud toman el estado de sospecha.
- Caso en proceso de diagnóstico: el paciente ya tuvo su atención por el especialista y se encuentra a la espera de los resultados de los exámenes para confirmar o descartar la hipótesis diagnóstica.
- Caso confirmado: se registra en Sigges el “Informe del Proceso de Diagnóstico” de confirmación.
- Caso en tratamiento: el paciente fue confirmado en el Ges y está recibiendo todas las atenciones garantizadas en su problema de salud.
- Caso en seguimiento: el paciente terminó el tratamiento según protocolo clínico. Y según indicación médica se solicita el seguimiento mediante formulario de “Solicitud de Interconsulta o Derivación” o una “Orden de Atención”, donde se especifica “A seguimiento”.
- Caso cerrado: estado en que el caso deja de estar activo por alguna de las siguientes causas: Fallecimiento, Término de Tratamiento, No cumple criterios de Inclusión, Criterios de exclusión (por protocolo), Término de tratamiento garantizado, Descarte, Causas atribuibles al paciente, Por rechazo al prestador, Por rechazo del tratamiento, Otra causa expresada por el paciente, Inasistencia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1.13 PRESTACIONES A PACIENTE GES.

El servicio o área clínica que otorgué prestaciones debe informar a la Unidad PPV- Ges de todas las prestaciones otorgadas en especial que se encuentren en las trazadoras Ges.

La sección de monitoreo y digitación PPV- Ges deberá ingresar todos los formularios Ges y Prestaciones conforme a las trazadoras Ges.

4.2.1.14 SEGUIMIENTO.

Una vez terminado el tratamiento, se requiere en algunos casos mantener al paciente en observación por un tiempo determinado. Se ingresa al Sigges una Sic o bien una Orden de atención donde se especifica que es seguimiento. En este cambia de tratamiento a seguimiento.

4.2.1.15 FORMURARIOS GES.

- Solicitud de Interconsulta o Derivación
- Informe Proceso Diagnóstico
- Orden de Atención del establecimiento
- Formularios de Cierre de Caso
- Formulario de Excepción de Garantía Ges
- Formularios de constancia de un problema GES (información al paciente)

En Anexo A-5 se muestra formularios utilizados para el ingreso al Sigges.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1.16 REINGRESOS.

El SIGGES no considera reingresos. Los casos cerrados por cualquier causa, si vuelven a ser atendidos, por ese mismo problema de salud, son considerados por el sistema como casos nuevos, debiendo reiniciar el proceso.

4.2.1.17 PROCEDIMIENTOS PARA LA ELIMINACIÓN DE REGISTROS ERRÓNEOS EN EL SIGGES.

La eliminación de registros erróneos es realizada por el encargado o quien se haya designado para esta tarea. Cada vez que se solicite eliminar un registro se debe utilizar un formulario tipo distinto para cada establecimiento de salud.

4.2.1.18 SALIDAS DEL SISTEMA SIGGES.

El Sigges, da prioridad a la generación de salidas de uso local, de este modo, los usuarios del Sigges que ingresan información pueden revisar lo ingresado al sistema, los monitores Ges de los establecimientos y Servicios de Salud podrán monitorear los casos Ges a través de los reportes y alarmas que el sistema genera, y así reaccionar anticipadamente y tomar las medidas de gestión correspondientes entregando solución al Ges. La exportación de salida a planillas Excel permite entregar estadísticas locales requeridas por los establecimientos y realizar un control y seguimiento al cumplimiento de garantías Ges.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

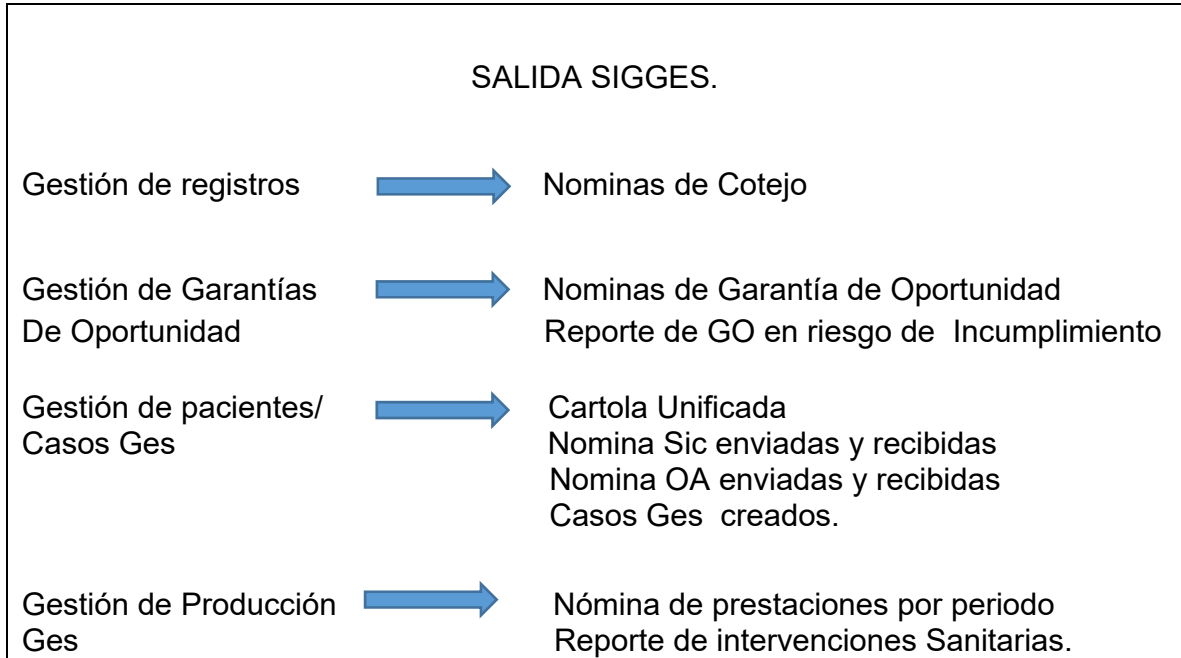


Ilustración 17 Salidas generadas en el Sigges.

- En la ilustración 17 se muestra las salidas generadas por el sistema informático Sigges. Fuente elaboración propia.

Salidas del Sistema Sigges que permiten la verificación de los registros.

Los encargados de las Unidades Ppv- Ges verifican por medio de las nóminas de cotejo la calidad de los registros. Estas nominas muestran los campos de cada documento ingresado según su fecha de ingreso. Se obtienen nóminas de hasta siete días de ingreso.

Las Salidas del Sigges permiten monitorear los casos Ges y las garantías por establecimiento.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1.18.1 Las nóminas de cotejo son (Gestión de Registros):

- Nómina de Cotejo Sic.
- Nómina de Cotejo de IPD.
- Nómina de Cotejo OA.
- Nómina de Cotejo Cit.
- Nómina de Cotejo de prestaciones otorgadas.
- Nómina de Cotejo creación manual de Caso.
- Nómina de Cotejo ingreso IAM.
- Nómina de Cotejo casos Ges Aps.
- Nómina de Cotejo de Cierre de Casos y Excepción de Garantías de Oportunidad.
- Nómina de Cotejo de Eliminaciones.

4.2.1.18.2 Cartola Unificada del Paciente (Gestión de pacientes casos Ges):

Se muestran los datos de un paciente, los casos Ges, sus Garantías y los hitos registrados del paciente en el Sigges.

Salidas del Sigges para el monitoreo de casos y garantías Ges:

Una de las salidas son cuadros de resumen de las variables seleccionadas. Otra de salidas son listados de las variables definidas.

4.2.1.18.3 Cuadros Resumen:

- Monitoreo de Garantía de Oportunidad Acumulado según cumplimiento.
- Monitoreo de Garantías de Oportunidad en Riesgo de Incumplimiento por Servicio de Salud / Establecimiento.
- Monitoreo de Garantías de Oportunidad en Riesgo de Incumplimiento por Problema de Salud.
- Casos Auge Creados en Periodo por Servicio de Salud.
- Casos Auge Creados en Periodo por Problema de Salud.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.1.18.4 Listados o Nóminas:

- Nómina de Pacientes AUGE.
- Nómina de Garantías Vigentes.
- Nómina de Garantías Vencidas.
- Nómina de Garantías Cerradas.

4.2.1.18.5 Salidas relacionadas a Prestaciones y al Proceso de Facturación.

- La Nómina de Prestaciones por Período y la Nómina de Prestaciones por Paciente muestra las prestaciones registradas por el establecimiento y realizadas a los pacientes.
- El Reporte de Facturación muestra las prestaciones que han sido “validadas” por Fonasa y que serán consideradas para su Facturación.
- La Nómina de Prestaciones Facturables sin Contexto Ges muestra las prestaciones que podrían llegar a ser facturables si se demuestra que fueron realizadas por Ges.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.2 TRAKCARE

Es el Proyecto más importante impulsado Minsal para informatizar la salud chilena. La sigla significa Sistema de Información De Redes Asistenciales (SIDRA), que incorpora tecnología informática para uniformar y automatizar la información clínica y administrativa en toda la Red Asistencial del Servicio de Salud Talcahuano.

4.2.2.1 QUE ES EL TRAKCARE.

Trakcare, es el nombre del sistema informático diseñado por la Empresa Intersystems, con la que el SST firma contrato el año 2009, para llevar a efecto el Proyecto SIDRA, corresponde entonces al sistema informático implementado en el Hospital Las Higueras en Agosto del 2015.

4.2.2.2 QUE PERSIGUE EL TRAKCARE

- Mejorar la atención de los pacientes para lograr eficiencia y calidad, obtener información más rápida y oportuna ahorrando los tiempos de espera.
- Facilitar el flujo de la información en los establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Talcahuano.
- Aumentar la interacción de los equipos de salud de toda la red asistencial.
- Lograr una mayor coordinación entre Cecof, Cesfam y Hospitales.
- Mejorar la planificación, gestión, evaluación en el uso de los recursos para lograr acciones efectivas en la toma de decisiones en salud, ya que la generación de los distintos informes podrá poner a disposición de una información oportuna, Fidedigna y fácil de obtener.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.2.3 INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS INFORMATICOS EXISTENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED ASISTENCIAL.

Permite que exista Inter-operabilidad con otros sistemas de información existentes en los establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Talcahuano (SST). Las Integraciones tendrán relación sólo a los módulos funcionales del Trakcare. Se está implementando en su totalidad la integración con el Sigges, en el sistema se encuentran actualmente los formularios de IPD, Constancia Ges, Solicitud de Interconsulta Ges.

4.2.2.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA TRAKCARE

Este proyecto de mejora tecnológica fue diseñado para lograr una implementación rápida y exitosa, garantizando un diagnóstico en la red desde el punto de vista a la gestión del cambio informático y la capacitación de los equipos y funcionarios de la salud.

4.2.2.5 SOPORTE Y AYUDA.

- Reportes: El Trakcare incluye una serie de reportes que se ajustan a la mayoría de las necesidades de la Red Asistencial del Servicio de Salud Talcahuano (SST).
- Inteligencia Sanitaria: Herramienta que permite la elaboración de reportes útiles para la gestión general de la Red Asistencial.
- Gestión de Cambio: Estrategia empleada para adaptarse al cambio en cada implementación del Trakcare. Garantizando capacitación, guiando cada etapa del proceso con talleres para lograr la aceptación y disposición de los usuarios frente al servicio que entrega el Sistema Trakcare.
- Entrenamiento: Sesiones y reuniones de entrenamiento para los distintos trabajadores/as que utilizaran el Trakcare en toda la Red Asistencial del SST.
- Apoyo en la Puesta en Marcha: Asistencia funcional y técnica entregada durante las primeras dos semanas a contar de la puesta en marcha del sistema.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.2.2.6 ESTRUCTURA DEL TRAKCARE.

Está formado por módulos, sistema informático que fue implementado en todos los establecimientos de la Red Asistencial de la comuna de Talcahuano.

Estos módulos se detallan a continuación:

AGENDA

- Entregar los índices de rendimiento de los profesionales en relación al número de atenciones.
- Optimizar cupos disponibles. Genera informes de los cupos disponibles en forma diaria.
- Automatizar la disponibilidad de cupos ofertados por el nivel secundario a la APS.
- Entregar Informes de pacientes inasistente, pacientes atendidos y pacientes nuevos ingresados.
- Entregar Informes de la totalidad de citas otorgadas por la red asistencial.

REFERENCIA / CONTRA-REFERENCIA – SISTEMA DE LISTA DE ESPERA

- Automatizar la Lista de Espera.
- Automatizar el mapa de derivación.
- Permitir seguimiento de los cumplimientos de protocolos en la derivación con registros de Pertinencia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

REGISTRO CLÍNICO ELECTRÓNICO AMBULATORIO Y HOSPITALIZADO

- Compartir información clínica entre los equipos del nivel secundario y primario.
- Facilitar y compartir la información de la contra referencia desde el nivel secundario al primario.
- Obtener información confiable para la toma de decisiones.
- Entregar confidencialidad y seguridad de la información clínica.
- Obtener información de la entrega de fármacos a los pacientes en cualquier establecimiento de la red asistencial.
- Integrar los sistemas de diagnóstico y exámenes de laboratorio.

DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS

- Disminuir errores en la interpretación de recetas.
- Automatizar los registros de saldos y consumos.
- Gestionar control de stock.
- Detallar el perfil de fármaco-terapia de los pacientes.
- Automatizar solicitud y traspaso de medicamentos entre bodegas.
- Monitorear los vencimientos en la entrega de medicamentos.

ARCHIVO

Controlar automatización en la entrega de Fichas Clínicas.

- Establecer seguimiento en el estado de Fichas Clínicas y su destino.
- Facilitar la solicitud de Fichas Clínicas en la unidad Archivo.
- Mantener seguimiento y control en los tiempos de entrega Fichas Clínicas.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

URGENCIA

- Detallar el total de pacientes atendidos por Urgencia.
- Detallar el número de pacientes que no esperaron la atención por Urgencia.
- Detallar el tiempo de espera en la atención de Urgencia
- Entregar información de Patologías.
- Categorizar automatización de pacientes con atención.
- Detallar la cantidad de fármacos utilizados durante la atención.

SOLICITUD DE EXÁMENES.

- Facilitar la gestión clínica del profesional
- Permitir oportunamente visualizar los resultados de exámenes en Urgencia.
- Facilitar la programación de Laboratorio Clínico en la gestión de muestras.

4.3 ACTIVIDADES DESARROLLADOS OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGIA ÁREA PROPUESTA DE MEJORA.

Se detallan más adelante las actividades administrativas que se realizan en la oficina Agenda Médica Ges oftalmología de acuerdo a su importancia para dar cumplimiento a las garantías de oportunidad y acceso. Se busca describir el proceso en su totalidad y cronológicamente, cuyo objetivo, es utilizar una herramienta de fácil comprensión.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.3.1 LISTA DE TAREAS OFICINA AGENDA MEDICA GES OFTALMOLOGIA.

Revisar en Trakcare la oferta de horas disponibles en la especialidad de oftalmología. Dentro de los primeros 15 días donde se realiza la apertura de Agenda mensual.
Listar informe de garantías vigentes Ges del Sigges para otorgar las horas requeridas y de esta forma dar cumplimiento al Ges.
Revisar diariamente en Trakcare la lista espera y extraer las Sic Ges donde se requiere consulta médica de Oftalmología.
Informar a jefatura el déficit de horas en oftalmología mediante la comparación de oferta y demanda de las horas disponibles en Oftalmología y el riesgo de garantías vencidas para solicitar si es necesario la compra de Servicio (plan 500 a realizarse los días sábados)
Revisar en Trakcare listado del informe de garantías vigentes ges, de esta forma confirmar la asignación de horas tecnólogo y Oftalmólogo dentro del periodo que garantiza el Ges en Oftalmología.
Realizar la carga en la agenda mensual de horas Ges que son ingresadas en el Trakcare.(Agendamiento)
Ingreso en el Sigges de las citaciones de todo paciente agendado. Ligando la citación a la Sic u orden de atención según corresponda.
Revisar diariamente el registro clínico electrónico correspondiente al día anterior para verificar la asistencia del paciente y del especialista según corresponda.
Verificar la certificación Fonasa para acceder a los beneficios Ges.
Agendar segunda hora en caso de inasistencia antes de la fecha del vencimiento de la Garantía Ges.
Agendar tercera hora a pacientes exceptuados, considerando la fecha de vencimiento garantizado en el Ges y según normativa vigente Ges.
Verificar la asistencia de los casos que aparecen en estado agendado en Trakcare, revisar ficha clínica o llamar al paciente.
Actualizar en el Trakcare los datos de pacientes no contactados o pacientes que informan nuevos teléfonos de contacto.
Imprimir del Trakcare las citaciones ges de oftalmología agendadas en forma diaria
Archivar por día hábil todas las citaciones agendadas de oftalmología.
Entregar diariamente las citaciones agendadas a persona encargada de los llamados telefónicos con un desfase de cinco días hábiles.
Registrar en libro de llamados, funcionaria a cargo de los llamados las citaciones con los datos del paciente: Rut, fecha de recepción, fecha de la citación, persona que entrega las citaciones.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Realizar llamados a pacientes informando fecha hora y lugar de citación.
Consultar en la ficha clínica, Trakcare, teléfonos de aquellos pacientes no contactados.
Consultar en la APS teléfonos de pacientes no contactados.
Cancelar citación de pacientes que no pueden asistir a la hora para Agendar una hora futura dentro de la fecha garantizada por el Ges. De acuerdo a retroalimentación de la gestión telefónica.
Agendar horas liberadas por cambio de citaciones de pacientes que no pueden asistir por aquellos que confirman asistencia.
Informar al departamento de archivo los casos agendados dentro de las 48 hrs. Para él envió de ficha clínica al momento de su atención médica
Registrar en Trakcare la gestión telefónica diaria realizada por la persona a cargo de los llamados.
Informar a jefatura de los pacientes no contactados mediante libro de registro.
Enviar correo a la Aps solicitado visita domiciliaria para informar de citación, registrar en Trakcare gestión domiciliaria realizada por APS.
Revisar en Trakcare la gestión de visita domiciliaria realizada por APS. Si no existe retroalimentación solicitar una nueva visita domiciliaria.
Cancelar hora de paciente si no existe contacto y queda definido como inubicable.
Agendar a paciente nuevo la hora que fue liberada previa confirmación de asistencia. El cual es registrado en Trakcare.
Enviar a Enfermera a cargo del Monitoreo y Garantías ges todos aquellos pacientes no contactados e inasistente solicitando la excepción de la garantía según corresponda.
Retirar comprobante de citación por paciente contactado; en Oficina Atención al Usuario Externo Auge, 1° piso CAAAC Hospital Las Higueras, donde funcionario Administrativo registrará en Trakcare, Pestaña Notas (Detalles de Citas), antecedentes de quien retira la hora asignada y la fecha de la entrega.

Tabla 18 tareas y procedimientos administrativos que se realizan en oficina Agenda medica Ges Oftalmología

- La tabla 18 muestra las actividades que se realizan en oficina Agenda Ges Oftalmología. Fuente elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.4 PROGRAMAS DE DISEÑO EN DIAGRAMA DE FLUJOS Y SUS CARACTERISTICAS

4.4.1 BIZAGI PROCESS MODELER (BPM)

- Es un programa que diseña diagramas de procesos dirigida a las empresas y negocios.
- Software Bizagi Process Modeler es un programa entretenido y tiene bastante popularidad para diseñar diagramas y mapas conceptuales.
- Se caracteriza por ser sencillo y de fácil comprensión y sus resultados son de máxima calidad muy detallados y organizado.
- Dispone de una tecnología para modelar procesos, Bizagi Process Modeler genera documentos estándar, y utiliza toda la información necesaria para realizar un análisis claro y de calidad.
- Bizagi Process Modeler utiliza la técnica Flow Chart.
- Cuando se termina se puede guardar en Pdf en formato Doc. o también exportarlo directamente a la página web de formato HTML.
- También se puede visualizar en pantalla completa.
- Está diseñado por una tecnología intellisense behavior es una aplicación de autocompletado, más conocida por su utilización en Microsoft Visual Studio entorno de desarrollo integrado.
- Además de completar el símbolo de los nombres que el programador está escribiendo, Intellisense sirve como documentación y desambiguación de los Nombres de variables, funciones y métodos de utilización de metadatos basados en la reflexión.
- Esta técnica facilita su manejo permitiendo personalizar la barra de tareas según las necesidades del usuario.
- Su objetivo principal es permitir reflejar y controlar todas las etapas de un proceso logrando una máxima eficiencia.

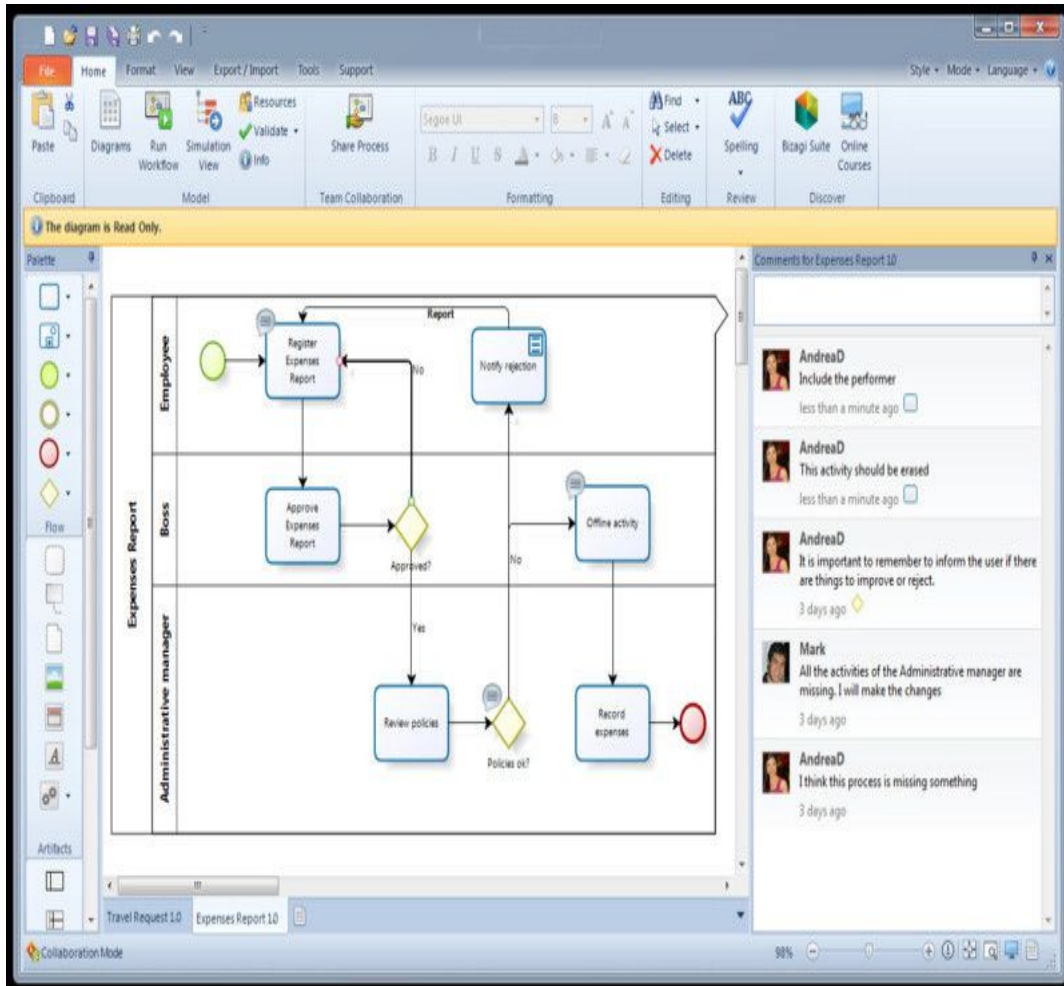


Ilustración 18 programa Bizagi Modeler

- La figura 18 muestra el programa Bizagi Process Modeler herramienta para diseñar diagrama de flujos fuente <http://www.portalprogramas.com/bizagi-process/>



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.4.2 RFFLOW

Es una completa herramienta de generación y diseño en diagramas de Flujos. Es utilizado para proyectos profesionales de forma rápida y sencilla.

Características y funciones principales de RFFlow:

- Permite el diseño de las tareas y facilita la labor del diseñador con trabajos de forma casi automática, facilitando la tarea del diseñador a estructurar y poner en práctica otras actividades.
- Permite realizar una gran cantidad de tareas (alinear los elementos automáticamente, trabajar con plantillas predefinidas, personalizar los colores de los elementos integrados de un modo selectivo, exportar diagramas a formato HTML
- Incluye una gran cantidad de objetos y elementos que facilitan la creación y diseño de todo tipo de diagramas (flechas, cajas, líneas, dibujos, gráficas, textos, ilustraciones, etc...)
- Permite exportar el proyecto diseñado a una página web como a un dispositivo de almacenamiento externo.
- Se actualiza en forma automática.
- Presenta un interfaz gráfico muy intuitivo, lo que permite acceder a las diferentes opciones de configuración mediante un simple vistazo.
- Está dirigido a profesionales que se dedican al diseño de diagrama de Flujos y requiere de una aplicación permita ahorrar esfuerzo y tiempo.

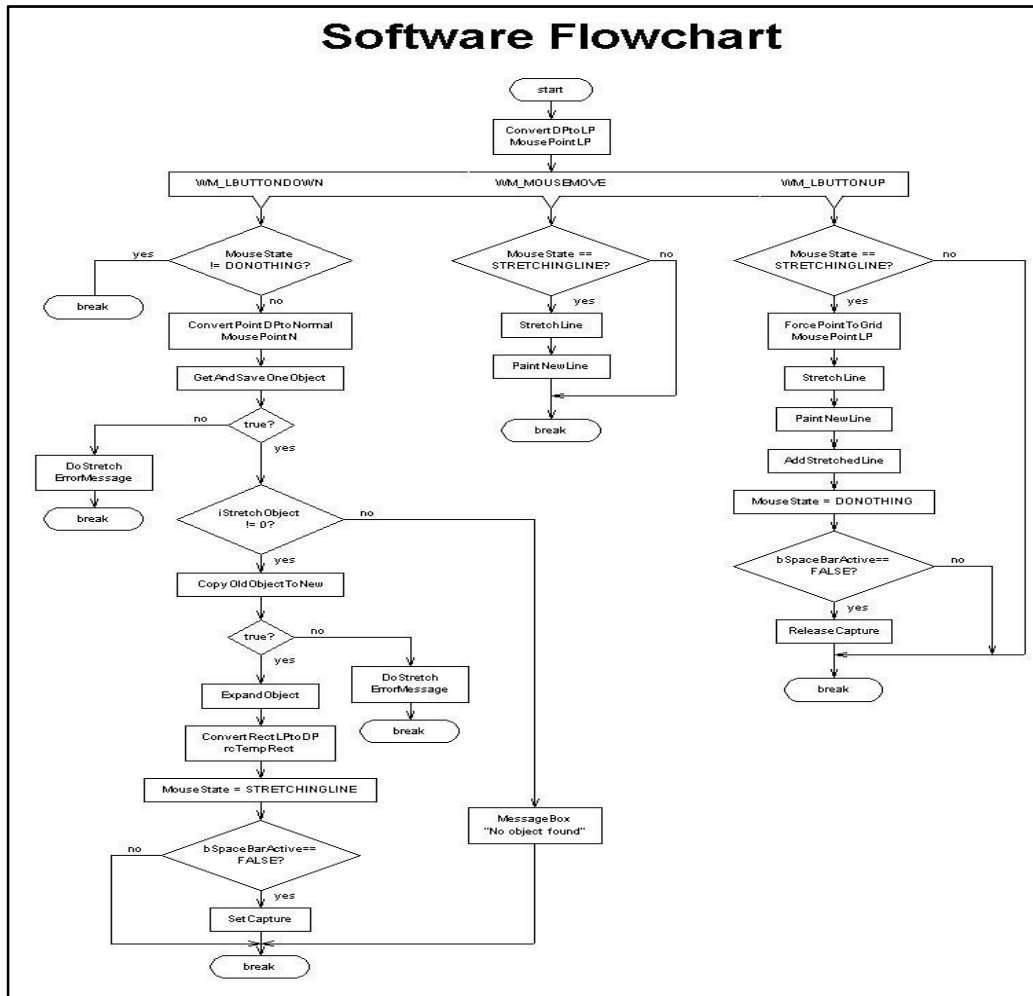


Ilustración 19 programa que diseña diagrama de flujos

- La figura 19 muestra el diseño de un diagrama de flujo del programa Rfflow Fuente; <http://www.portalprogramas.com/rfflow/>



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.4.3 DRAW.IO

- Con el programa Diagramly se pueden diseñar de forma fácil diagramas de flujos desde el propio navegador sin la necesidad de instalar ningún programa.
- Se preocupa de los conceptos o pasos que interactúan entre sí y que buscan describir procesos, ya sea en forma técnica e incluso conceptual.
- El programa se utiliza para estudiar de cierto modo los esquemas y se utilizan para el diseño de procesos lógicos programas informáticos.
- Diagramly es un software sencillo editor de diagramas, con un aspecto similar a un programa ofimático (automatización de escritorio) y un editor de imágenes.
- Se puede escoger entre toda una serie de módulos y gráficos sencillos, sistemas de infraestructura y muchos recursos más Trabajar en Diagramly es muy sencillo sólo hay que arrastrar los gráficos que quieras hasta el cuadro blanco, escoger que texto o elemento se aplicará a cada uno y unirlos entre sí mediante líneas y conectores.
- El resto de las opciones permiten organizar los diferentes elementos dar formato. Cuando se termina de diseñar el proceso se puede exportar el trabajo en formato xm o imprimir si se desea.

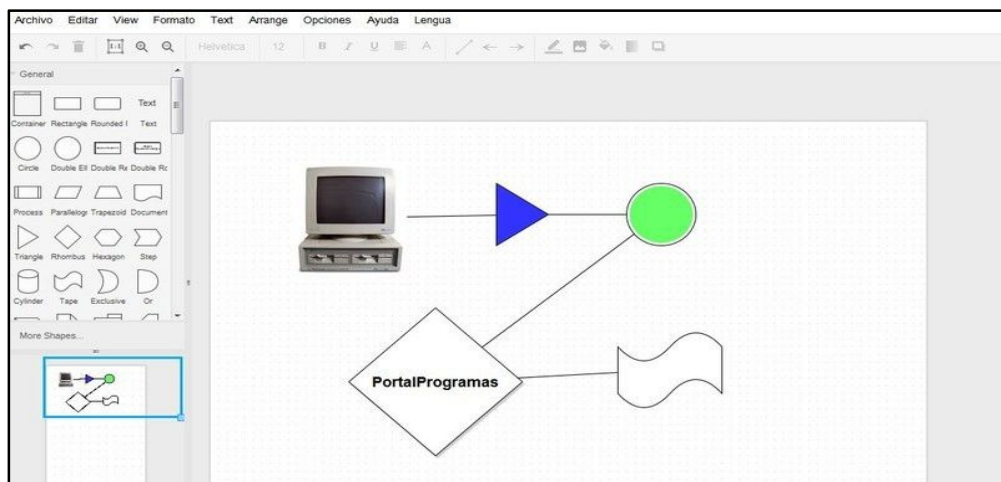


Ilustración 20 programa Draw.io es una herramienta que diseña diagrama de flujos

La figura 20 muestra el programa Draw-io, es una herramienta que crea diagramas de flujos para representar procesos fuente; www.portalprogramas.com/draw-io/



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.5 DISEÑO DE PROCESOS DEL AREA AGENDA MEDICA GES OFTALMOLOGIA.

4.5.1 PROGRAMA ELEGIDO EN PROPUESTA MEJORA ÁREA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA.

El programa a utilizar en el proyecto de mejora del área agenda médica del Hospital Las Higueras es **Bizagi Process Modeler (BPM)** una herramienta que tiene gran demanda y que se asemeja a los Diagramas de flujo utilizados por Sigges. Según sus características es de fácil comprensión y los resultados son óptimos. Se persigue maximizar los procedimientos que se realizan en el área de estudio. Se pretende priorizar las actividades y buscar soluciones son numerosas las tareas asignadas en esta área debido que vicios de refracción es un problema de Salud Ges que tiene una alta demanda. Se espera aplicar con esta herramienta informática un diseño óptimo en los procedimientos administrativos.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGIA HOSPITAL LAS HIGUERAS
PROCESO 1 / ASIGNACIÓN HORAS OFTALMOLOGÍA PACIENTES GES SEGÚN GARANTÍAS EXPLÍCITAS DE SALUD (GES).
1- Generar listado de Garantías Ges problemas de Salud de Oftalmología.
2- Revisar pacientes de oftalmología en Trakcare para verificar que no tenga atención de Especialista y tecnólogo en Oftalmología.
3- Agendar horas de Oftalmología a Pacientes Ges. Según Garantías Ges.
4- Imprimir citaciones ya agendados
5- Ingreso al Siggges las citaciones.
6- Archivar citaciones por día a hábil.
7- Entregar citaciones diariamente a funcionaria encargada de llamados, con un desfase de 5 días anticipado al día del control.
8- Registrar en libro de llamados, funcionario a cargo de las llamadas, citaciones con los datos del paciente: Rut, fecha de recepción, fecha de la citación y funcionario que entrega citaciones.
9- Rescatar pacientes no contactados, según protocolo.
10- Cancelar citaciones a pacientes que no pueden asistir, en relación a la retroalimentación de llamados y agendar hora futura dentro de la fecha garantizada por el Ges.
11- Agendar horas liberadas de pacientes que no pueden asistir por aquellos que confirman asistencia.
12- Informar al departamento de archivo casos agendados dentro de 48 hrs. Para el envío de ficha clínica de paciente al momento de su atención.
9- Registrar en Trakcare toda información relevante en relación a la actualización de datos, compromiso de asistencia, fallecidos, inubicables etc.
10- Revisar diariamente en Trakcare la asistencia, en caso de que exista inasistencia Agendar una segunda hora de tecnólogo o especialista según protocolo de agendamiento.
11- Retirar citación por usuario, él que se dirigirá a Oficina Atención al Usuario Ges, 1° piso CAAAC Hospital Las Higueras o bien en su Cesfam, donde el funcionario administrativo registrará en Trakcare, Pestaña Notas antecedentes de quien retira, la hora asignada y la fecha de entrega.

Tabla 19 proceso 1 de asignación horas de oftalmología Ges según garantías.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

PROCESO 2 / GESTIÓN DE INTERCONSULTAS GES OFTALMOLOGÍA.

- 1-Revisar diariamente listado de Interconsultas en Trakcare.
- 2-Imprimir del Trakcare las sic de oftalmología ges derivadas.
- 3-Ingresa las sic de oftalmología Ges a planilla Excel.
- 4-Verificar si los casos se encuentran debidamente ingresados en Sigges y aquellas Garantías no abiertas solicitar a cesfam sean regularizados en el Sigges.

Tabla 20 proceso 2 gestión de interconsultas Ges de oftalmología.

PROCESO 3 / GESTION ADMINISTRATIVA EN GARANTIAS GES, RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS GES

- Revisar semanalmente, listado Garantías vigentes Ges en oftalmología asignados, Agendar hora oftalmología según protocolo.
- Recepción diaria de documentación.
- Organizar y ordenar documentación
- Revisar correos y regularizar según requerimientos. Dar respuesta de gestión realizada.

Tabla 21 proceso 3 gestión administrativa garantías Ges. Recepción de documentos Ges.

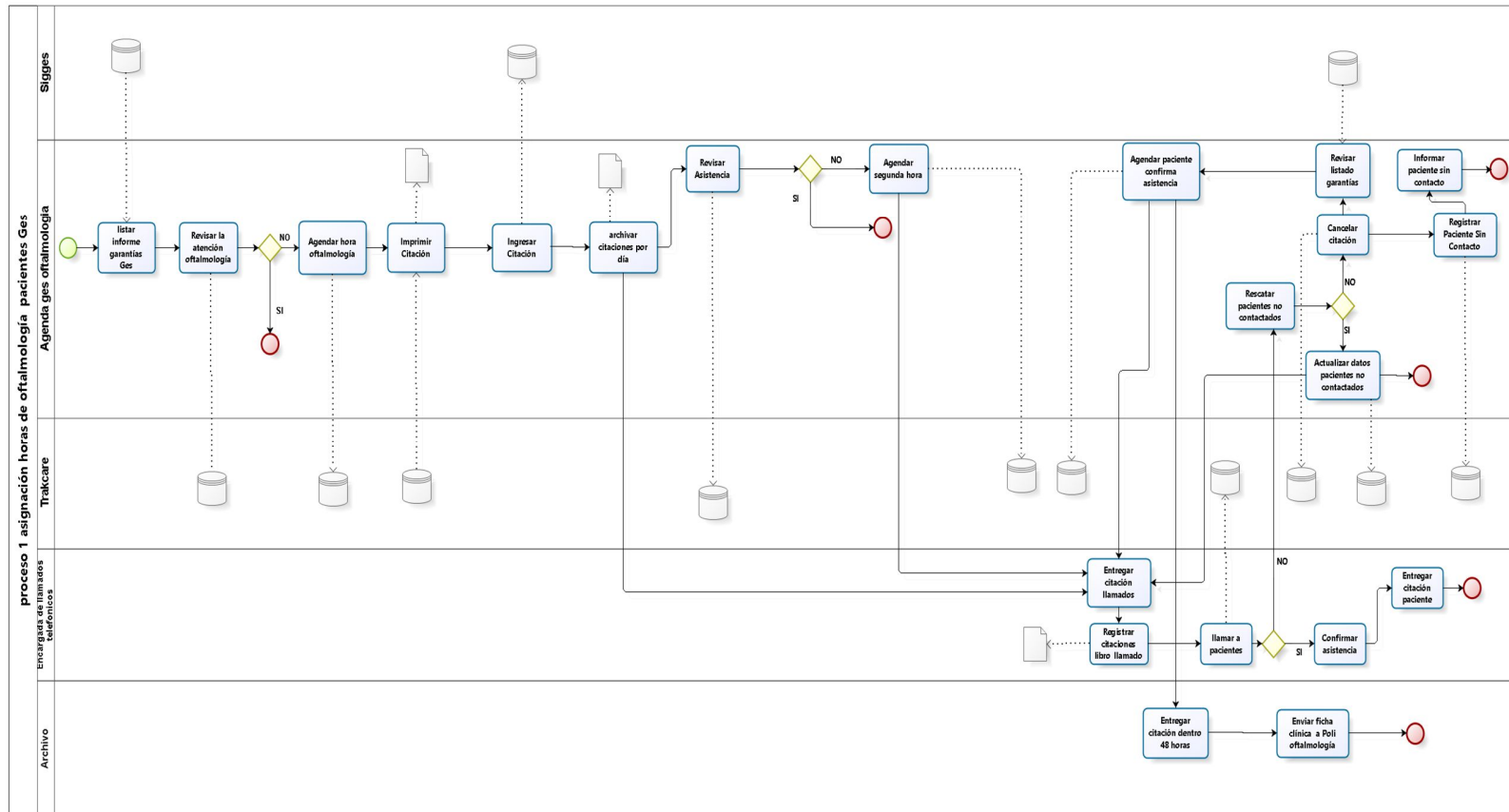
PROCESO 4 / GESTION CONTROL PACIENTES GES POR RETINOPATIA DIABETICA

- Recepcionar orden de control de pacientes por retinopatía diabética. Ingresar en planilla Excel pacientes por control de retinopatía diabética.
- Archivar la orden del control retina. Agendar controles previa revisión, verificar si no se ha asignado una hora con anterioridad.
- Realizar proceso de agendamiento, Ingresar al Sigges las citas, imprimir estas citas.
- Entregar las citas para gestión llamados, rescatando los pacientes no contactados para actualizar datos, sin contacto se cancela cita y se registra en el Trakcare informando a Jefatura.
- Revisar listado de control retina en espera. Agendar nueva hora paciente confirmada la asistencia. Paciente control retina retira cita

Tabla 22 proceso 4 gestión control retinopatía Diabética.

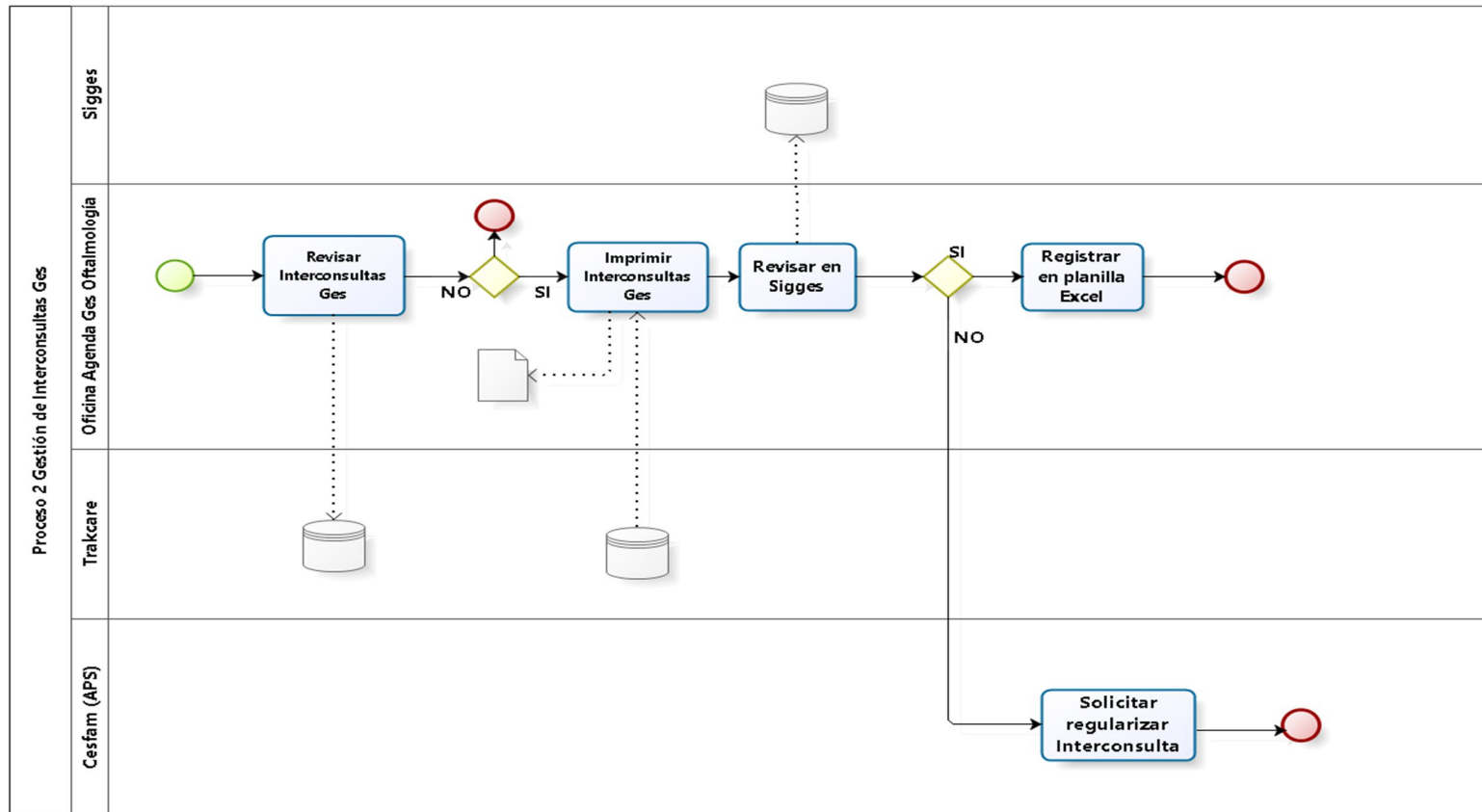


4.5.2 PROCESO 1 ASIGNACIÓN HORAS OFTALMOLOGÍA PACIENTES GES.





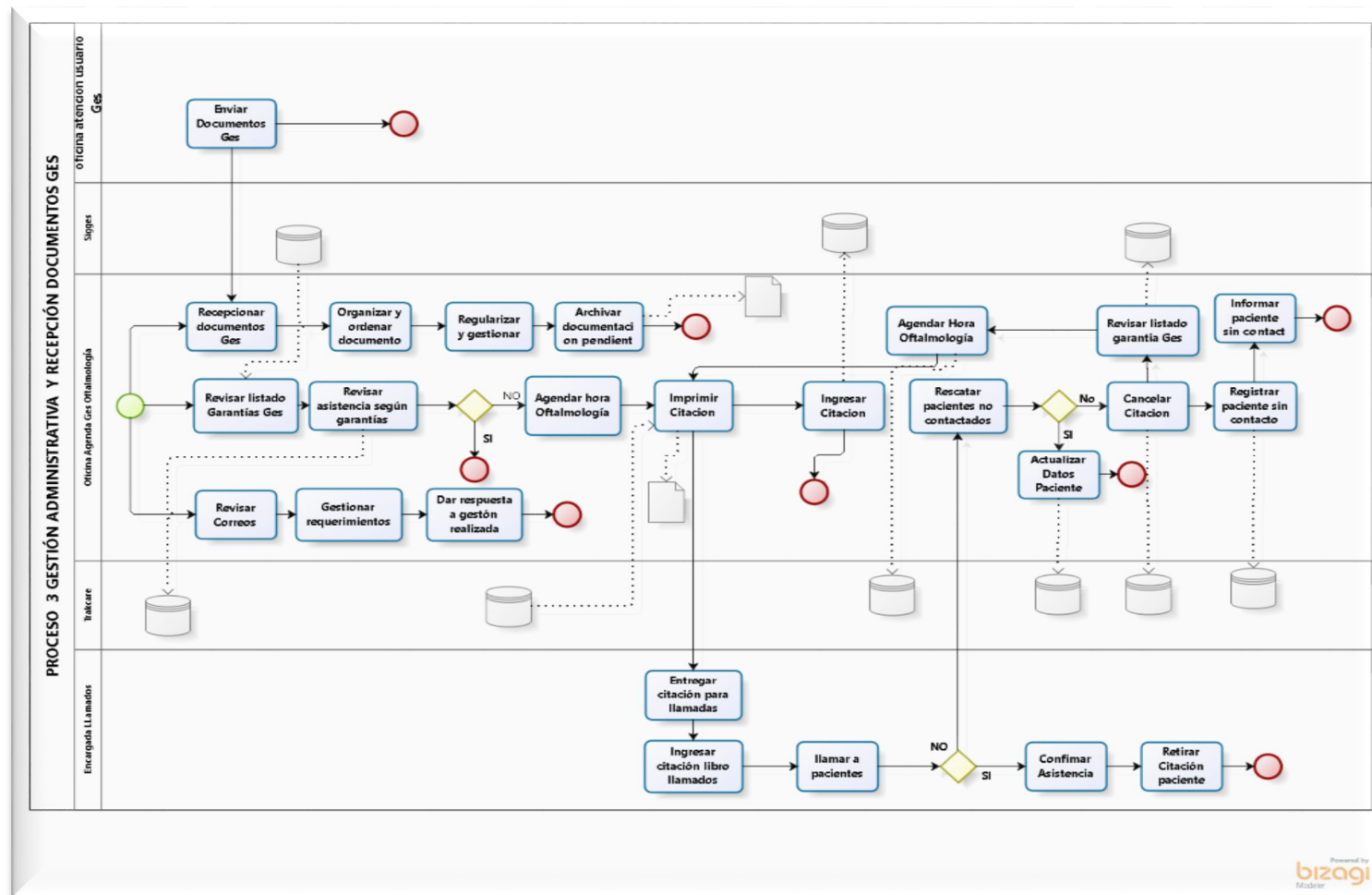
4.5.3 PROCESO 2 GESTION INTERCONSULTAS GES OFTALMOLOGÍA





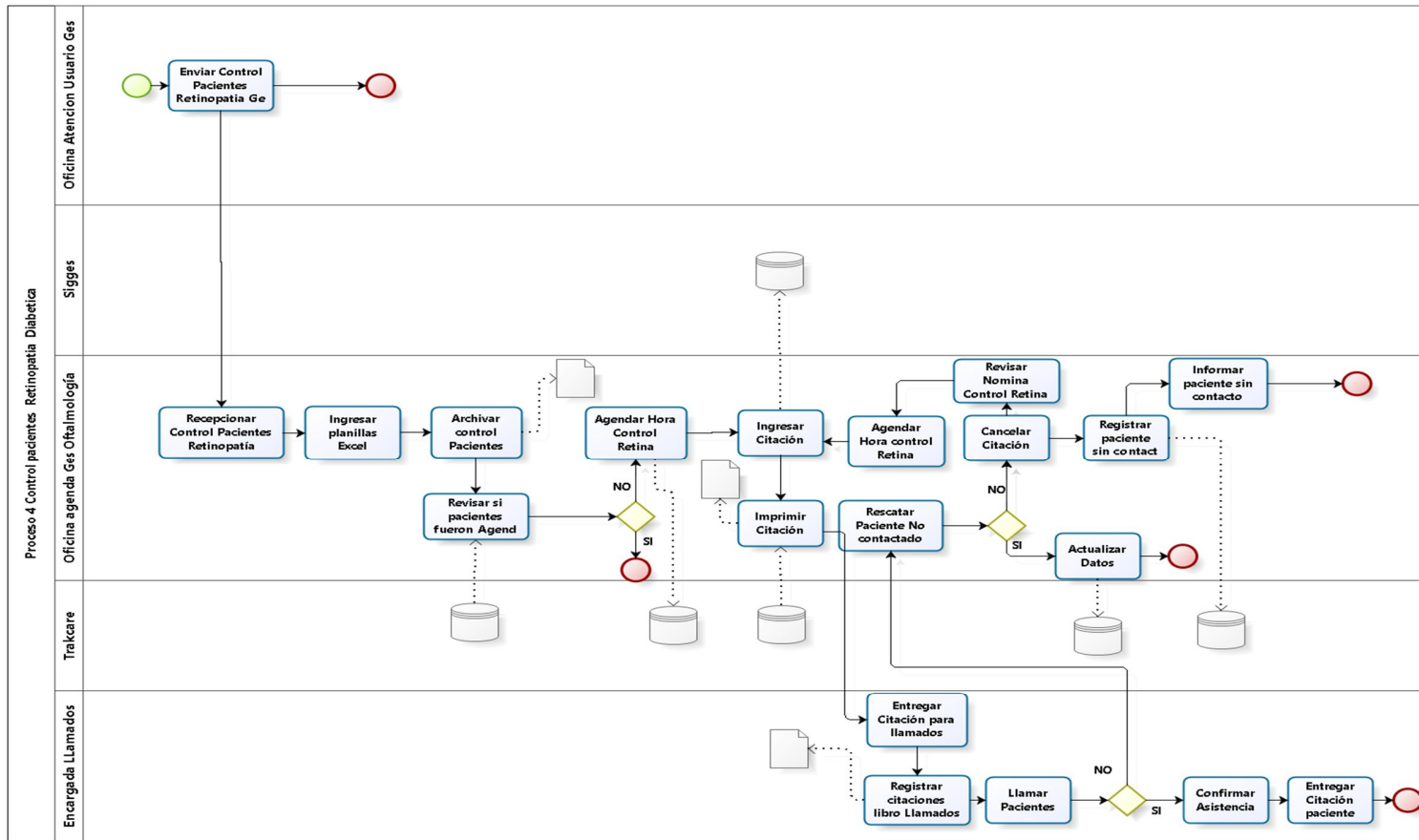
UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

4.5.4 PROCESO 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN GARANTIAS GES, RECEPCIÓN DOCUMENTOS GES





4.5.5 PROCESO 4 GESTION CONTROL PACIENTE RETINOPATIA DIABETICA





UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

VALIDACION DEL PROYECTO MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS OFICINA AGENDA GES OFTALMOLOGÍA.

Una vez terminado el proyecto de mejora. Se realiza el diseño del diagrama de los procesos administrativos del área en estudio, este es presentado a funcionaria Katherine Alejandra Wunthrich Moraga, quien actualmente está realizando labores administrativas en la Oficina Coordinación de Agenda Ges Oftalmología del Hospital las Higueras. Se explica y detalla el proyecto de mejora y el diagrama que fue diseñado para tal efecto. No hubo observaciones ni acotaciones al proyecto diseñado, argumentando que era un diagrama de fácil comprensión y que este proyecto de mejora es aplicable a otras áreas y unidades beneficiando la labor administrativa. Es un diagrama muy amigable que permitiría organizar las actividades diarias.

Dentro de las observaciones al trabajo se solicita modificar el orden de imágenes del Anexo B4, donde se explica y define el proceso de agendamiento, lo cual se realiza según requerimiento.

Se reciben buenas referencias del proyecto de mejora presentado. Por el gran aporte que significaría para la Unidad Ppv-Ges y Estadísticas. Ya que no existe un manual de procedimientos formales y documentado que organice, ordene, oriente y defina los procesos y así facilitar las actividades y el sistema de trabajo desarrollados en la oficina Coordinación Agenda Ges.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

CONCLUSIONES

Este proyecto tiene como objetivo; el diseño de una propuesta de mejora de los procesos administrativos en la Oficina Agenda Ges, especialidad Oftalmología. Que permitan apoyar y facilitar las actividades administrativas obteniendo un proceso más eficaz y eficiente, así mismo persigue optimizar actividades y tiempos de respuesta, el que finalmente será documentado, para ello se pretende crear un manual de procedimientos cuyo fin será; organizar, priorizar e integrar los procesos que se desarrollan en el área de estudio donde se diseñó la propuesta de mejora.

Para la ejecución de este trabajo fue necesario recopilar toda la información de las actividades que se llevan a cabo dentro del área de estudio, con esta información se trabajó para optimizar los procesos.

Se realizó un análisis de la situación actual del área en estudio en relación a los procedimientos, en síntesis se define el Bizagi Process Modeler (BPM), como la herramienta que será utilizada para optimizar los procesos.

Se revisó la bibliografía que guarda relación directa con los conceptos de Gestión de Procesos, Administración, Planificación, Organización, Control, Dirección y Coordinación. De esta manera se persigue aplicar los conceptos y conseguir el objetivo planteado.

Se definieron las actividades utilizadas en el área de estudio cuyo propósito persigue clasificar aquellas correctas en su funcionalidad, logrando una mejora en aquellas que muestran debilidad para finalmente descartar aquellas que no aportan en el desarrollo de los objetivos.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Se nombran y definen los sistemas informáticos con que cuenta actualmente el Hospital Las Higueras (Sigges y Trakcare). Se describen los manuales de procedimientos de estos sistemas, se detallan los procesos más utilizados, los que se muestran en los Anexos A y B respectivamente.

Se describe el Sistema Sigges; su origen, utilidad y objetivos detallando las siglas y abreviaturas más utilizadas. Del manual de procedimiento se explican los conceptos, metodología e informes que genera, los hitos o eventos y formularios utilizados.

Se realiza un análisis del Trakcare, los objetivos que persigue. Describiendo su estructura, conformada por módulos, Se describieron en qué áreas se implementó y su funcionalidad. Detallando el manual de procedimiento, los menús que más se utilizan.

En conclusión la herramienta elegida como programa modelador en los procesos es **Bizagi Process Modeler (BPM)**, es un Software utilizado para diseñar diagramas en Procesos de Negocios. Lo que permite crear mejoras de optimización de los procesos en el área de estudio propuesto. Este software es muy utilizado por su gran aporte en los procesos administrativos, es sencillo en su aplicación y de fácil comprensión y es muy similar al que se utiliza en el Sigges para definir las diferentes etapas de cada una de las patologías Ges. (Sistema informático Sigges).

Es de gran importancia los objetivos planteados en este proyecto de mejora, ya que se persigue obtener garantías que irán directamente en beneficio de los pacientes. Y finalmente se obtiene un documento formal de fácil comprensión que permitirá ser utilizado por los funcionarios(as) en beneficio de la Organización (Hospital las Higueras).



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

BIBLIOGRAFÍA

- Almozarrain, M. (1999). *La Gestión por Procesos*. España: Mondragón.
- Biegler, J. (1980). *Manual de Procedimientos Administrativos*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Bravo, j. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago: Evolucion S.A.
- Carman., J.M., Shortell., S.M., Foster, R.W., Hughes, E.F.X., Boerstler, H., O'Brien, J: L., & O'Connor, E. J. (2010). Keys for successful implementation of total quality management in hospitals, *Health Care Management Review*, 35(4), 283-293. Doi: 10.1097/HMR.0b013e3181f5fc4a
- Carrasco, B. (2011). *Educación Personalizada: Principio Técnicas y Recursos*. Madrid: Sintesis S.A.
- Chrissis, M., Konrad, M., & Shrum, S. (2003). *CMMI for Development: Guidelines for Process Integration and Product Improvement*. Boston, MA: Addison Wesley.
- Decter, M., Norris, J., & Kramer, S. (1997). Reengineering and Integrating Healthcare Delivery: What Have We Learned in the 1990s. *Healthcare Quarterly*, 1(1), 8-22. doi:10.12927/hcq..16600
- Di Martinelly, C. (2009). *Proposition of a framework to reengineer and evaluate the hospital supply chain. Tesis doctoral en Ciencias Económicas y Gestión*, Instituto Nacional de Ciencias Aplicadas, Lyon, Francia.
- Fincowsky, E. (1999). *Organizacion de Empresas Analisis Diseño y Estructura*. Mexico: Mcgraw-Hill
- Garza Elizondo, A. (2005). Kaizen, una mejora continua. *Ciencia UANL*, 8(3), 330-333.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Gerenciales, w. I. (2013). Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. *Estudios Gerenciales*, 222-230. Recuperado <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313000119?via%3Dihub>

Gómez Jiménez, J., Pamies, S., Burges, L., & Faura, J. (2004). Gestión clínica de un servicio de urgencias hospitalario: indicadores de calidad, benchmarking y análisis de la casuística (case-mix). *Gestión Hospitalaria*, 15(1), 3-12. Recuperado de http://www.triajeset.com/acerca/archivos/aplicacion_del_MAT_a_la_Gestion.pdf.

Gómez, F. (1993). *Sistema y Procedimiento Administrativo*. Caracas: Editorial Frigor.

González Méndez, L. (2002). *El enfoque de los procesos*. Obtenido de [http://www.uh.cu/centros/ceec/Enfoque de procesos](http://www.uh.cu/centros/ceec/Enfoque_de_procesos).

González Méndez, L. (2006). La Gestión de y por procesos. Qué es. *Centro de estudios de la economía*.

Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. (J. Cárdenas Nannetti, Trad.) Bogotá: Norma S.A.

Harrington, J. (1992). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.

Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill.

Hernández Nariño, A. (2010). *Contribución a la gestión y mejora de procesos en instalaciones hospitalarias del territorio Matancero*. Tesis Doctoral en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Matanzas, Cuba.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Hernandez Nariño, A., Medina León , A., & Nogueira Rivera, D. (2009a). Criterios para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los servicios hospitalarios. *Ingeniería Industrial*, 30(2), 1-7. Obtenido de URL: <http://rii.cujae.edu.cu>

Hernández Osma, E. (2007). *Reingeniería de un proceso asistencial. Reducción de la lista de espera de varices. Tesis doctoral*. Tarragona Facultad de Medicina: i Ciències de La Salut, Universitat Rovira i Virgili.

Hernández, A., Noriega , D., Medina, A., & Márques, M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica . *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 48(4) 739 -740. doi:10.5700/rausp1118

Illanes, P. (2003). *El Sistema Empresa un Enfoque Integral de la Administración*. Santiago: Impresos Manepa.

Junginger. (2000). *La gestión por procesos en organizaciones sanitarias*. Recuperado de www.ujasalud.com

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández Nariño, A. (2010). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Eídos*, 1(2), 67-74. Disponible en: <http://www.ute.edu.ec/posgrados/EIDOS2.pdf>

Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas - Venezuela: Editores Contexto.

Mora Martínez, J., Arnedo, C., & Quirós, E. (2002). Gestión clínica por procesos: mapa de procesos de enfermería en centros de salud. *Revista de administración sanitaria*, 135-159



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

- Morrisey, G. (1976). *Administración por Objetivos y Resultados*. Bogota: Interamericano S.A.
- Münch Galindo, L. (2017). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Trillas.
- Munich Galindo, L., & García Martínez, J. (1979). *Fundamento de Administración*. México: Trillas.
- Nogueira, D. (2002). Modelo conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el control de gestión en las empresas cubanas. *Tesis Doctoral en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Matanzas, Cuba*.
- Object Management Group. (2008) obtenido <http://www.omg.org/spec/BPMM/1.0/PDF/>.
- Paulo, R. d. (2017). Inserción de la gestión por procesos en. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 739 -740.
- Paneque Sosa, P. (2002). *Gestión por Procesos en el sistema sanitario público de Andalucía*. Curso de formación Médica continuada. Huerca-Overa.
- Peppard, J., & Rowland, P. (1995). *The Essence of Business Process Re-Engineering*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ponjuán Dante , G., Villar de francos Álvarez, M., & León Santos, M. (2005). *Principios y métodos para el mejoramiento organizacional*. Ciudad de la Habana, Cuba: Félix Varela.
- Smith, H., & Fingar, P. (2003). *Business Process Management: The Third Wave*. Florida: Meghan-Kiffer Press.
- Trischler, W. (1998). *Mejora del valor añadido en los procesos* . Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

Zarategui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 330(6), 88.

Sescam. (2002) . La Gestión por procesos . obtenido de :
<http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>

Sitio Oficial del Hospital las Higueras. (Diciembre 2017). Obtenido de
<http://www.hospitalhigueras.cl>.

American National Standards Institute -Ansi- (Junio de 2017). Obtenido de
<http://www.ansi.org/>

American Society of Mechanical Enginners -Asme- (Julio de 2017). Obtenido de
<http://www.asme.org/>

Deutches Institut fur Normung e. V. (Junio de 2017). Obtenido de
<http://www.din.de/cmd?level=tpl-home&languageid=en>.

International Organization for Standarization. (Junio de 2017). Obtenido de
<http://www.iso.org/iso/home>.

Sitio electrónico Slideshar Flujogramas. (Junio de 2017). Obtenido de
<http://www.slideshare.net/anieto61/flujogramas>

Libre Wikipedia, Diagrama de flujo. (13 de Noviembre de 2017). Wikipedia. Obtenido de <http://www.wikimedia.org/wiki>



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

ANEXO A MANUAL DEL SISTEMA SIGGES.

A1 BUSQUEDA PACIENTE.

Se despliega una ventana que permite realizar la búsqueda del Paciente por Rut o nombre.

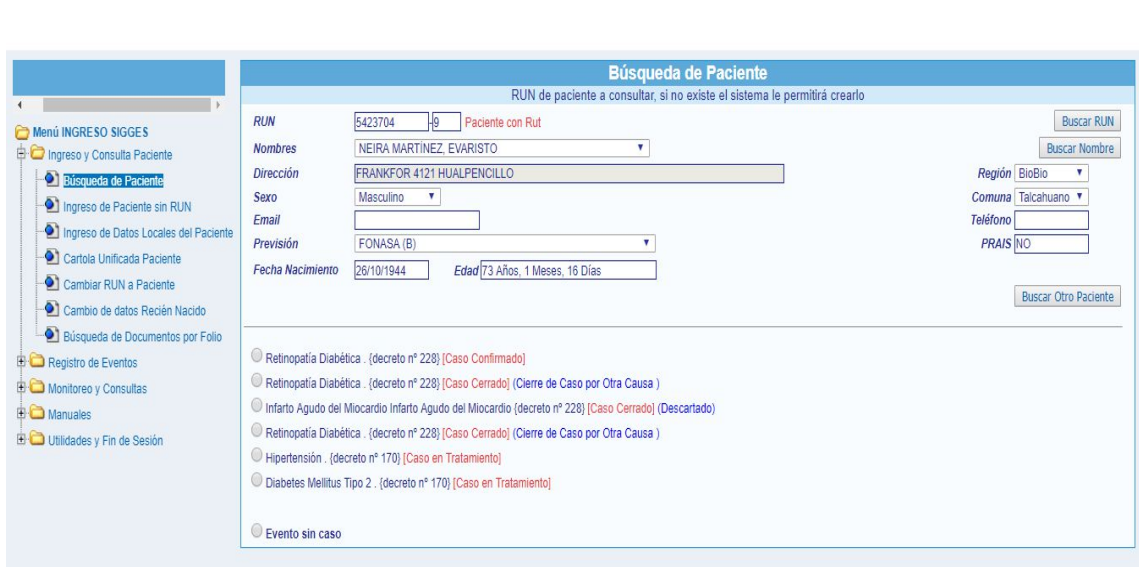
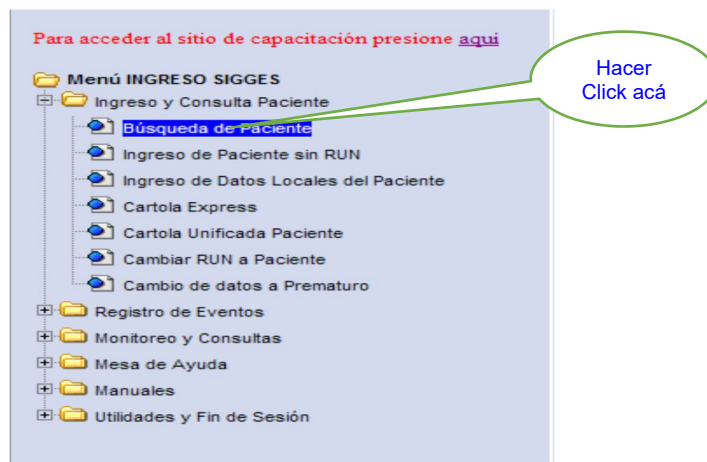


Ilustración 21 búsqueda paciente en Sigges.



A2 CARTOLA UNIFICADA DEL PACIENTE

Se muestra el plazo máximo de la garantía de Oportunidad del Problema de Salud Ges.

Nombre Usuario: CARMEN GLORIA SUAZO Fecha actual: 11/02/2017
 Unidad: HOSPITAL LAS HIGUERAS (TALCAHUANO) - TALCAHUANO N° Conectados: 1106
 Perfil: INGRESO SIGGES Mesa de Ayuda FONASA - MAF © 800 104 288 - Correo soportefonasa@entel.cl

Mostrar Datos Recién Nacido Prematuro.

Mostrar Datos del Establecimiento Hospital Las Higuerras (Talcahuano)

Imprimir: Cartola de Retinopatía Diabética . (decreto nº 228)

Casos GES (6)

Problema de Salud	Sub-Problema de Salud	Fecha Creación del Caso	Estado del Caso	Responsable del Caso	Fecha Cierre de Caso	Garantías
Retinopatía Diabética	.(decreto nº 228)	11/08/2014 16:00:00	Caso Confirmado	Hospital Las Higuerras (Talcahuano) - Talcahuano	Sin Informacion	Garantías
Retinopatía Diabética	.(decreto nº 228)	01/10/2013 16:00:00	Caso Cerrado	Hospital Las Higuerras (Talcahuano) - Talcahuano	31/12/2013 10:00:00	Garantías
Infarto Agudo del Miocardio	Infarto Agudo del Miocardio (decreto nº 228)	02/09/2010 17:05:00	Caso Cerrado	Hospital Las Higuerras (Talcahuano) - Talcahuano	02/09/2010 17:35:00	Garantías
Retinopatía Diabética	.(decreto nº 228)	11/12/2008 09:00:00	Caso Cerrado	Hospital Las Higuerras (Talcahuano) - Talcahuano	01/10/2013 12:00:00	Garantías
Hipertensión	.(decreto nº 170)	20/10/2005 00:00:00	Caso en Tratamiento	Centro de Salud Familiar Talcahuano Sur - Talcahuano	Sin Informacion	Garantías
Diabetes Mellitus Tipo 2	.(decreto nº 170)	20/10/2005 00:00:00	Caso en Tratamiento	Centro de Salud Familiar Talcahuano Sur - Talcahuano	Sin Informacion	Garantías

Seleccione Hitos a mostrar

Hacer Click aquí

Ilustración 22 garantías de Oportunidad sistema Sigges

Se despliega los casos Ges que presenta el paciente en el Sigges y las garantías de Oportunidad garantizadas.



A3 NOMINA DE GARANTIAS VIGENTES.

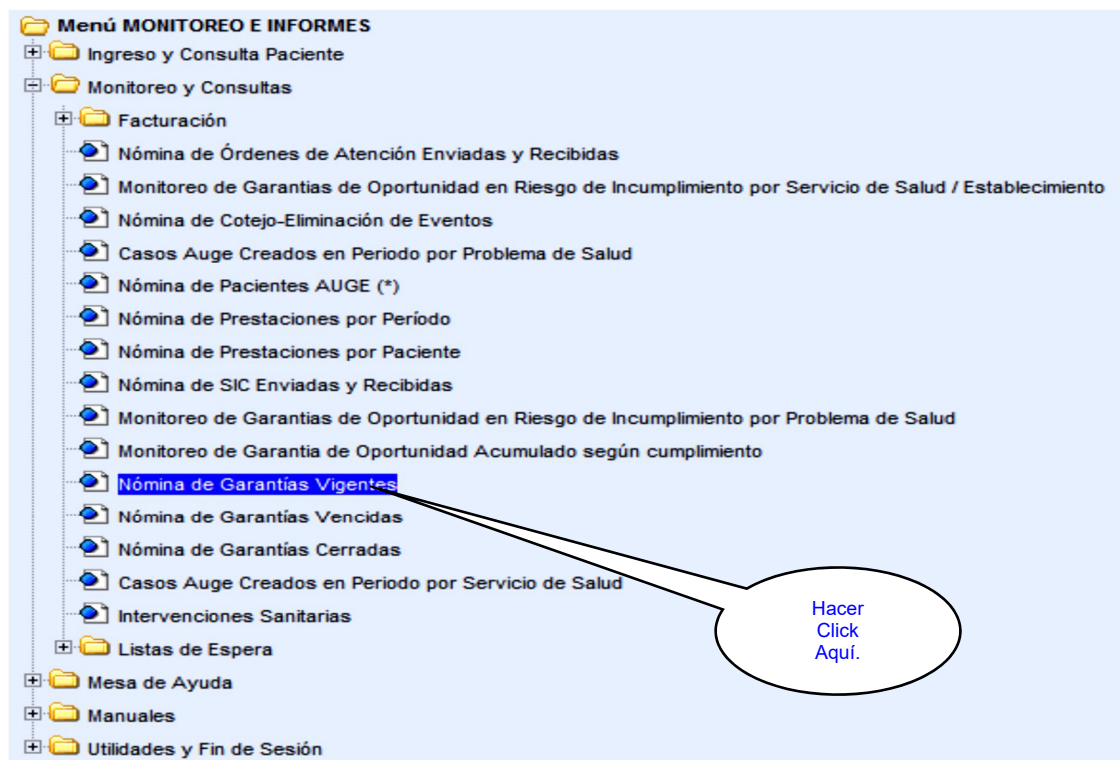


Ilustración 23 Nomina de Garantías vigentes.

En esta pantalla se exporta el informe de las garantías Vigentes. Se extrae a un Excel el informe de Garantías Vigentes. Este este listado, se utiliza para el proceso de agendamiento en el Trakcare.



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

A4 SIGLAS Y ABREVIATURAS.

APS	Atención Primaria de Salud
DAU	Datos de Atención de Urgencia
FONASA	Fondo Nacional de Salud
GES	Garantías Explícitas en Salud
IPD	Informe Proceso Diagnóstico
MINSAL	Ministerio de Salud de Chile
OA	Orden de Atención
RUN	Rol Único Nacional
SIC	Solicitud de Interconsulta o Derivación
SIGGES	Sistema de Información para la Gestión de Garantías en Salud
SOME	Sección de Orientación Médica y Apoyo
CIT	Citaciones

Tabla 23 Siglas y abreviaturas del Sigges.

- La tabla 22 muestra las siglas y abreviaturas más utilizadas en el Sistema informático Sigges. Fuente manuales de capacitación Hospital Las Higueras elaboración propia.



Formulario Informe De Proceso Diagnostico (IPD)

GOBIERNO DE CHILE MINISTERIO DE SALUD		INFORME DEL PROCESO DIAGNÓSTICO			FOLIO N°	
FECHA INFORME:		Día	Mes	Año	HORA:	
1. Servicio de Salud		2. Establecimiento				
3. Especialidad			4. Unidad			
5. Nombre		6. Historia Clínica				
7. RUT.		Apellido paterno		Apellido materno		Nombres
9. Sexo (marcar con X)		10. Fecha de Nacimiento		8. Si es recién nacido, RUT. de padre o madre beneficiario		11. Edad
<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino		Día Mes Año		Hora		Años Meses Horas
12. Problema de salud AUGE:		13. ¿Confirma que el diagnóstico pertenece al sistema AUGE?				
		NO SI				
14. Subgrupo o subproblema de salud AUGE:		SOLO PARA CASOS AUGE				
15. Diagnóstico (anote el(los) diagnóstico(s) con letra legible y sin siglas)						
16. Fundamentos del diagnóstico:						
17. Tratamiento e indicaciones		18. El tratamiento deberá iniciarse a más tardar el:				
		Día		Mes		Año
19. Nombre		20. RUT.				
Apellido paterno		Apellido materno		Nombres		
				Firma profesional		

25 formulario Informe proceso de Diagnóstico (IPD).

Ilustración

- La ilustración 25 muestra el formulario informe del Proceso diagnostico (IPD) donde se confirma o descarta el problema de salud Ges. Fuente manual de procedimiento del sistema informático Ges.



Formulario Excepción De Garantía.

Excepción de Garantía			
Justificación de la no realización o postergación de una prestación (Excepción de Garantía)			
FOLIO N° _____		FECHA INFORME	HORA: _____
1. Servicio de Salud _____		2. Establecimiento _____	
3. Especialidad _____			
DATOS DEL (LA) PACIENTE		4. Historia clínica _____	
5. Nombre			
Apellido Paterno _____		Apellido Materno _____	Nombres _____
6. RUT _____		7. SEXO (marcar con X) <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	8. Teléfono _____
9. Problema de Salud AUGE _____		10. Diagnóstico (anote el(los) diagnóstico(s) con letra legible y sin siglas) _____	
Subproblema _____			
11. CAUSAL DE EXCEPCIÓN (marcar causa con X)			
11.1. Decisión del Profesional Tratante			
11.1.1. <input type="checkbox"/> Criterios de Exclusión (según protocolo)			
11.1.2. <input type="checkbox"/> Indicación Médica			
11.2. Causas atribuibles al paciente o a sus representantes			
11.2.1. <input type="checkbox"/> Inasistencia			
Días de Inasistencia _____		Fecha Inasistencia	
		Día _____	Mes _____ Año _____
11.2.2. <input type="checkbox"/> Rechazo del Prestador Designado			
11.2.3. <input type="checkbox"/> Rechazo de la atención o procedimiento garantizado			
Prestación Rechazada: _____		Código _____	
Descripción (glosa) _____			
11.2.4. <input type="checkbox"/> Otra Causa definida por el paciente: (explicitar) _____			
12. OBSERVACIONES (complementar selección anterior) _____			

DATOS DEL RESPONSABLE: (profesional tratante; paciente o su representante)			
13. Nombre			
Apellido Paterno _____		Apellido Materno _____	Nombres _____
14. RUT _____		Firma del Profesional _____	

Ilustración 27 Formulario Excepción de Garantía.

- La imagen 27 muestra el formulario de Excepción de garantías Fuente Manual de procedimientos del sistema informático de Ges del Hospital las Higueras.



Formulario Constancia Paciente Ges.

FORMULARIO DE CONSTANCIA INFORMACIÓN AL PACIENTE GES (Artículo 24°, Ley 19.966)	
DATOS DEL PRESTADOR	
INSTITUCIÓN (Hospital, Clínica, Consultorio, etc.): _____ DIRECCIÓN: _____ CIUDAD: _____ NOMBRE PERSONA QUE NOTIFICA: _____ RUT: _____	
ANTECEDENTES DEL PACIENTE	
NOMBRE: _____ RUT: _____ FONASA _____ ISAPRE _____ DOMICILIO _____ COMUNA _____ REGIÓN _____ N° TELEFONO FIJO _____ N°TELÉFONO CELULAR _____ DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL) _____	
INFORMACIÓN MÉDICA	
CONFIRMACIÓN DIAGNÓSTICA GES: _____ <input type="checkbox"/> Confirmación Diagnóstica <input type="checkbox"/> Paciente en Tratamiento	

Ilustración 28 Formulario Constancia Ges.

- En la figura 28 se muestra formulario de Constancia Ges en el cual se informa al paciente de la sospecha diagnóstica de una patología Ges. Fuente Manual de procedimientos Sigges Hospital las Higueras.



ANEXO B MANUAL DEL SISTEMA TRAKCARE.

B1 INGRESO SISTEMA TRAKCARE.

Se muestra en la pantalla el ingreso al sistema Trakcare. Aparecen los siguientes campos de USUARIO y CONTRASEÑA respectivamente.

A screenshot of the TrakCare login interface. At the top left, it says "InterSystems" and "TRAKCARE™". Below that, it says "Bienvenido a Chile Edition BASE". There are two input fields: "Usuario" with the value "admage" and "Contraseña" with five dots. A blue "Ingresar" button is below the password field. At the bottom, there is a license notice: "TrakCare 2011.1.0 licensed to 'Proyecto SIDRA' Ensemble 2012.1.5 Build 956 Licencia Expirada 31/01/2015" and "© 1995-2012 InterSystems Corporation. All Rights Reserved."

Ilustración 29 Pantalla de inicio del Trakcare.

Se despliegan los distintos menús autorizados en el Perfil Oficina Agenda Ges de Oftalmología.

- CLTL Gestión.
- CHILE Admisión Cupos Totales Higueras.
- CHILE Admisión Ambulatoria Higueras.
- CHILE Admisión Restringida Higueras.
- CHILE Informes.
- CHILE Lista de Espera Higueras.



B2 BUSQUEDA DEL PACIENTE.

Desde este menú se visualiza la búsqueda del paciente. Se despliega los datos del paciente. Figura 30 Fuente; Manual procedimiento Trakcare. Hospital Las Higueras.

http://10.8.163.30/ - Servicio de Salud Talcahuano - TrakCare

Inicio | Herramientas | Mensajes (1) | Salir

Usuario: 10633790-K | Local: ADMISION HH | Bloquear

TrakCare by InterSystems

Pacientes

Registro Paciente > Agenda > Cupos > Solicitudes Clinicas > Búsquedas > Cuenta del Paciente

Pacientes Atención

Búsqueda de Paciente

Datos del Paciente

RUN Sexo

N° Registro Fecha de Nacimiento

N° Ficha Edad

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre

Búsqueda Avanzada

Buscar

10633790-K 9:15 16-11-2017

Ilustración 30 permite la búsqueda paciente en Trakcare.

Permite Visualizar los datos del paciente, los cuales pueden ser modificados.



B3 REGISTRO PACIENTE

Permite Registrar al paciente en Trakcare, ingresando datos señalados en **Negrita** como campo obligatorio. Se modifican y actualizan los datos del paciente.

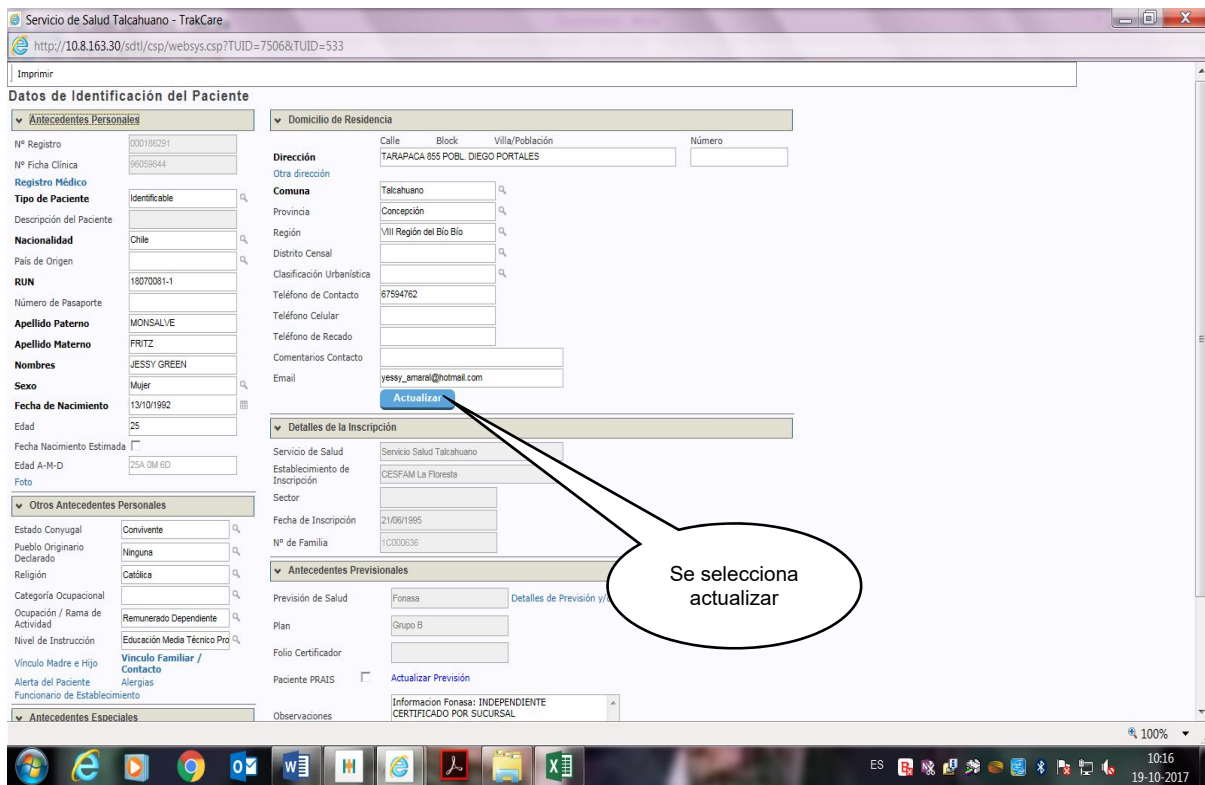


Ilustración 31 Registro paciente en Trakcare.

Se despliega esta pantalla con los datos del paciente. Y se selecciona pestaña azul "actualizar".



B4 PROCESO DE AGENDAMIENTO EN EL TRAKCARE.

En esta pantalla se muestra en nombre de los profesionales de oftalmología, también se detalla los pacientes agendados al profesional de Oftalmología y las vacantes del profesional. A continuación se muestra las etapas de agendamiento.

Lista de Especialidades

Servicio	Profesional Clínico	EMD	Día	Fecha	Desde	Hasta	Siguiente Disp.	Tipo de Sesión	Agendados	Llegó	Vacantes	Sobrecupos	Inasistentes	Agenda	Canbi
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	14:00	14:15		C. Nueva H. Higuera	3	0	0			3	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	14:15	14:30	14:20	C. Nueva Salud del personal Higuera	1	0	2			1	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	14:30	14:40	14:40	C. Nueva H. Higuera	2	0	0			2	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	14:40	14:45	14:40	C. Nueva H. Higuera	0	0	0			0	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	14:45	14:55	14:45	C. Nueva H. Higuera	0	0	0			0	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	14:55	15:05	14:55	C. Nueva H. Higuera	0	0	0			0	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	15:10	15:15	15:10	C. Nueva Salud del personal Higuera	0	0	0			0	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	15:25	15:35	15:25	C. Nueva H. Higuera	0	0	0			0	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Lunes	04/12/2017	15:35	15:45	15:35	C. Nueva PRAIS Higuera	0	0	0			0	
EVALUACION POR TECNOLOGO OFTALMOLOGIA HH	OFTALMOLOGIA TECNOLOGO MEDICO		Martes	05/12/2017	14:00	14:05		C. Nueva H. Higuera	1	0	0			1	

Recursos de profesionales

Cupos de horas vacantes y agendados

Pacientes Agendados

Sel.	EMD	Agenda Familia	Hora Cita	Libro Citas	Sobre Cupo	Tipo de Atención	Descripción	Estado Cita	Paciente Llegó	Pasó a Box	Atendido	Ficha/RUN	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Edad	Icono de perfil	Prestación	
<input type="checkbox"/>			14:00			C. Nueva H. Higuera	CONSULTA/C.A.A.A.C. 3º PISO	Agendado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2017269635 23822168-4	ALEGRÍA	FUENTES	JADIEL ALEXANDER	5 Años		A	EXAMEN DE TECNOLOGO C
<input type="checkbox"/>			14:05			C. Nueva H. Higuera	CONSULTA/C.A.A.A.C. 3º PISO	Agendado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	271199	ZUÑIGA	PANTOJA	BERNAMIN	9 Años		A	EXAMEN DE TECNOLOGO C
<input type="checkbox"/>			14:10			C. Nueva H. Higuera	CONSULTA/C.A.A.A.C. 3º PISO	Agendado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	271199 484341-K	GAETE	NOVOA	YAZMINA CONSTANZA	11 Años		C	EXAMEN DE TECNOLOGO C

Ilustración 32 Proceso de Agendamiento. Sistema Trakcare



- 1° Se ingresa **Rut** del paciente para Asignar una hora de Oftalmología y se realiza la **Búsqueda**. Se despliega en la pantalla los datos del paciente al cual se asignara una hora de Oftalmología.

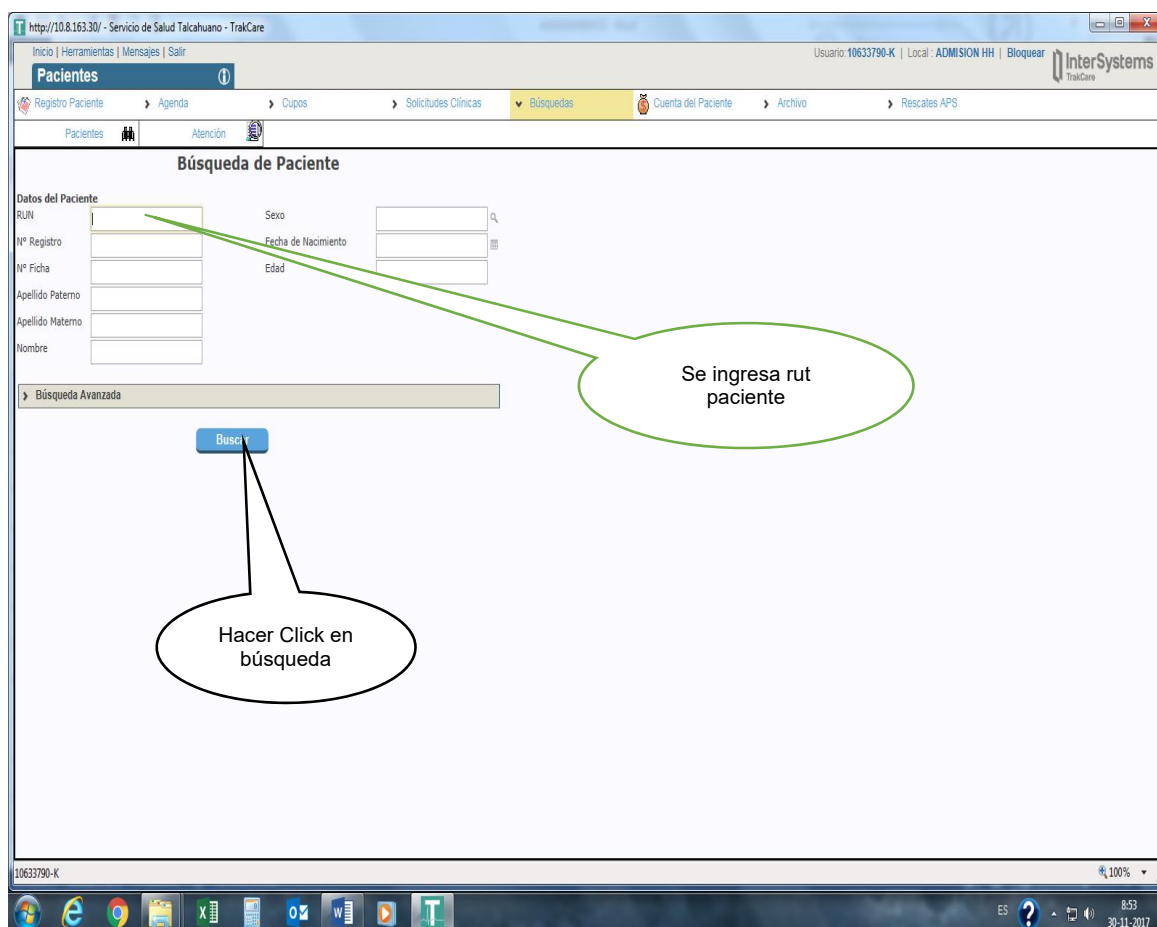


Ilustración 33 paso 1 agendamiento oftalmología, búsqueda paciente para su agendamiento.

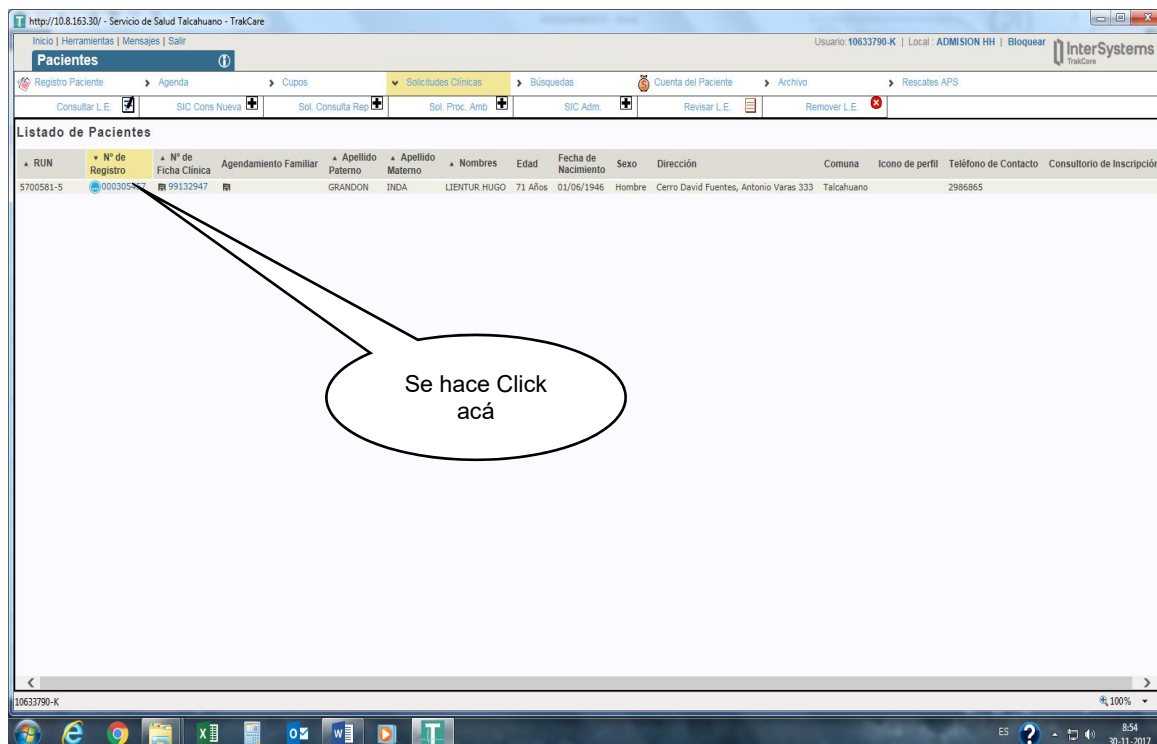


Ilustración 34 paso 2 del proceso de agendamiento oficina agenda Ges Oftalmología

- 2° En esta pantalla se visualizan los números de registro ligados a la Interconsulta de Aps derivada para la atención de Oftalmología.



The screenshot shows the TrakCare interface for patient scheduling. At the top, there is a navigation bar with options like 'Registro Paciente', 'Agenda', 'Cupos', 'Solicitudes Clínicas', 'Búsquedas', 'Cuenta del Paciente', and 'Archivo'. Below this is a toolbar with various icons for actions like 'Consultar L.E.', 'SIC Cons Nueva', 'Sol. Consulta Rep', 'Sol. Proc. Amb', 'SIC Adm.', 'Revisa L.E.', and 'Remover L.E.'. The main area displays a table of appointments for patient 'OLIVARES ARCE JUAN'. The table columns include 'Estado', 'Tipo de Solicitud', 'Prestación', 'Esperando Desde', 'Especialidad', 'Establecimiento', 'Fecha Citación', 'R.U.N. - N°FC', 'Nombre Completo', 'Tel. Contacto', 'Prioridad', and 'Revisión LE'. Three callouts provide instructions: 'Muestra los datos del paciente' points to the patient header; 'Se hace Click en imprimir y se despliega menú acá se puede imprimir Sic.' points to the printer icon; 'Hacer Click' points to a row in the table; and 'Se selecciona revisar LE' points to the 'Revisión LE' column.

Estado	Tipo de Solicitud	Prestación	Esperando Desde	Especialidad	Establecimiento	- Añadir Cita - Fecha Citación	- R.U.N. - N°FC	Nombre Completo	- Tel. Contacto - Tel Celular	Prioridad	Revisión LE
Agendado	Consulta Nueva de Especialidad		09/09/2015 Nº Dias: Semana: 800 (114)	NEUROLOGIA ADULTO HH	Hospital Las Hinueras	Fecha Citación: 23/11/2017	4833679-5	OLIVARES ARCE JUAN	Tel. Celular: 95766572	Mediana Prioridad Clínica	PERTINENTE APS
	Consulta Nueva de Especialidad	Consulta Integral De Especialidades En Cirugía, Gine- Obstetricia, Ortopedia Y Traumat Hospital 1 Y 2	08/08/2014 Nº Dias: Semana: 679 (97)	TRAUMATOLOGIA HH	Hospital Las Hinueras	Fecha Citación: 07/06/2016	4833679-5	OLIVARES ARCE JUAN	Tel. Celular: 95766572	Baja Prioridad Clínica	PERTINENTE APS
Agendado	Consulta Nueva de Especialidad	Consulta Integral De Especialidad Urologia, Orf,	18/03/2016 Nº Dias: Semana: 487	UROLOGIA ADULTO HH	Hospital Las Hinueras	Fecha Citación: 16/11/2017	4833679-5	OLIVARES ARCE JUAN	Tel. Celular: 95766572	Mediana Prioridad Clínica	PERTINENTE APS

Ilustración 35 paso 3 de proceso de agendamiento en oftalmología.

- 3° Se despliega pantalla que detalla todas las Sic de derivación ingresada de Aps o bien del mismo establecimiento donde se va a tomar la Interconsulta inicial que tiene un paciente. En este menú se puede imprimir y visualizar la Sic que está solicitando hora especialista. La pantalla muestra también el estado de la Sic inicial (en espera de una hora), agendada (con una hora asignada) y egresada (paciente ya fue atendido), muestra también la especialidad en espera de una hora, el establecimiento de origen, la prioridad paciente Ges y los datos del paciente.



- 4° En esta pantalla se muestra los datos del paciente que va a ser agendado, se selecciona Actualizar. Esta pantalla muestra al paciente, el especialista y el tipo de atención que será agendado.

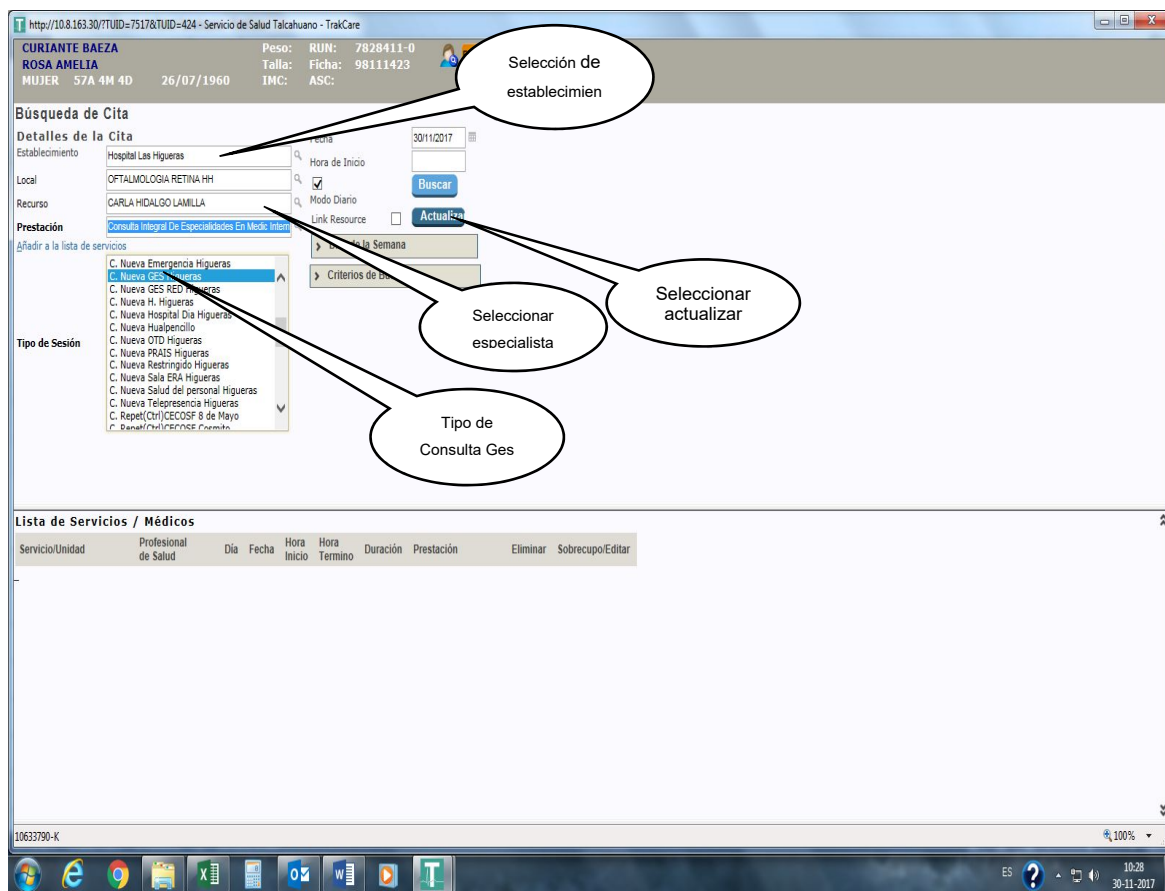


Ilustración 36 paso 4 proceso de agendamiento oftalmología.



- 5° En esta pantalla se despliega la especialidad o el especialista seleccionado con anterioridad y se detalla el Número de cupos y las fechas disponibles para Agendar la hora.

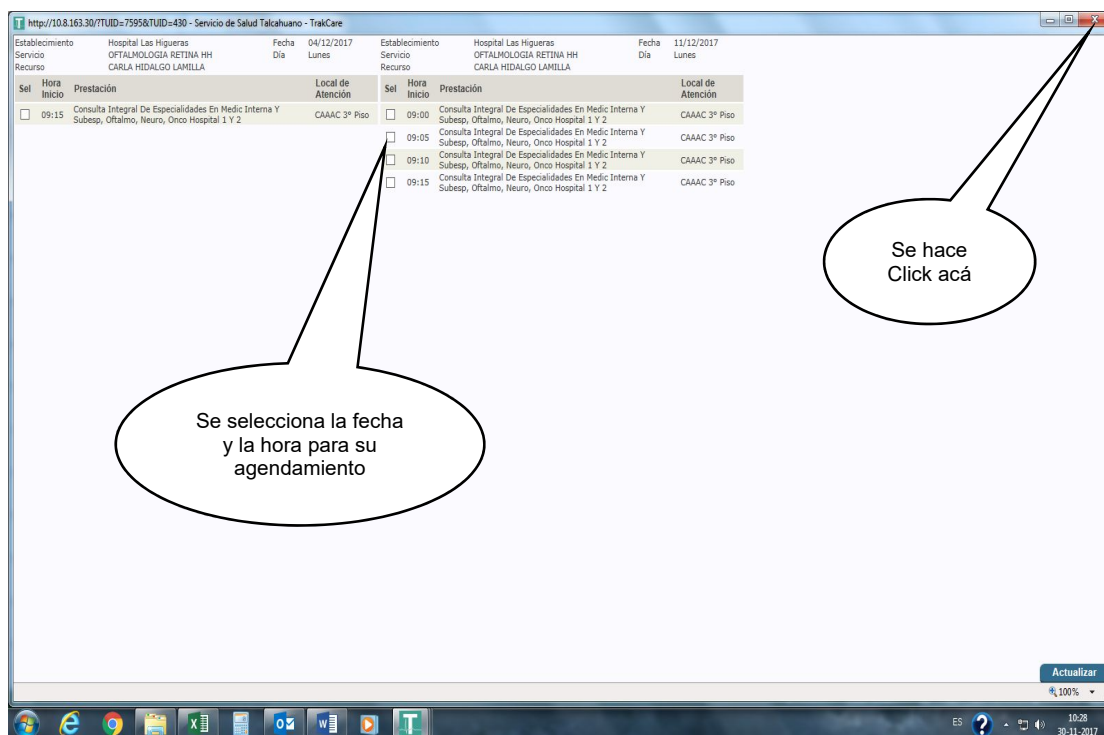


Ilustración 37 paso 5 proceso de agendamiento horas de oftalmología.



- 6° Proceso de agendamiento en oftalmología elección Especialista, hora agendada. El tipo de sección si es una hora nueva o repetida (control) si es Ges o no Ges, si es un procedimiento tecnológico.

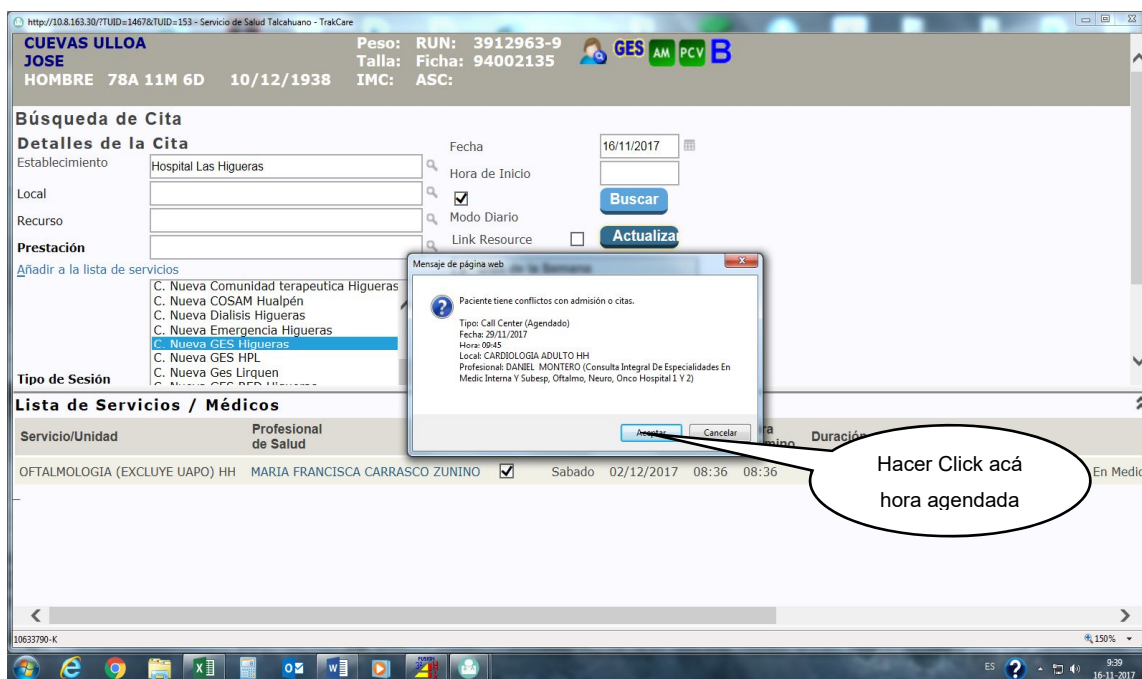


Ilustración 38 paso 6 proceso de agendamiento oftalmología,



- 7° proceso de agendamiento, termino del proceso de agendamiento. Hora agendada.

The screenshot shows the TrakCare interface for patient JOSE CUEVAS ULLOA. The patient's details include: HOMBRE, 78A 11M 6D, 10/12/1938, Peso: 3912963-9, Talla: 94002135, IMC: ASC. The interface displays a list of appointments with the following columns: Egreso, Repetida o de Seguimiento, Consulta, Especialidad, N° Dias Semana, Hospital, Fecha Citación, and patient contact information. The appointment for 02/12/2017 in the specialty of OFTALMOLOGIA (EXCLUYE UAPO) HH is marked as 'Agendado' (Agenda).

Egreso	Repetida o de Seguimiento	Consulta	Especialidad	N° Dias Semana	Hospital	Fecha Citación	Other Info
W00046797		En Medic Interna Y Subesp, Oftalmo, Neuro, Onco Hospital 1 Y 2	NEUROLOGIA ADULTO HH	71 (10)	Hospital Las Higueras	15/03/2012	3912963-9, CUEVAS ULLOA JOSE, 2412218Tel. Celular: 74282089
W01083698	Agendado	Consulta Nueva de Especialidad	OFTALMOLOGIA (EXCLUYE UAPO) HH	58 (8)	Hospital Las Higueras	02/12/2017	3912963-9, CUEVAS ULLOA JOSE, 2412218Tel. Celular: 74282089
W00042104		Consulta Repetida o de Seguimiento	NEUROLOGIA ADULTO HH	42 (6)	Hospital Las Higueras	05/01/2012	3912963-9, CUEVAS ULLOA JOSE, 2412218Tel. Celular: 74282089

Ilustración 39 paciente agendado termino del proceso.