

340

RESOLUCION EXENTA Nº _____

22 FEB 2023

SAN FELIPE,

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: El Memorándum Nº07 de 14 de febrero de 2023, de la Jefa (S) del Departamento Gestión Hospitalaria, por el cual solicita se apruebe el protocolo denominado "Manual de Procedimiento GES", documento elaborado, revisado y aprobado por profesionales de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S. Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Decreto Supremo Nº86 de 2018 ambos del Ministerio de Salud y Resolución RA 121089/2/2023 de esta Dirección de Salud, vengo en dictar la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE el siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

- **"Manual de Procedimiento GES."**

ANOTESE Y COMUNIQUESE.



RODRIGO GONZALEZ ESCOBAR
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

RESOLUCION EXENTA Nº 340

SAN FELIPE, 22 FEB 2023

Con esta fecha el Director (S) ha resuelto lo que sigue:

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: El Memorandum Nº07 de 14 de febrero de 2023, de la Jefa (S) del Departamento Gestión Hospitalaria, por el cual solicita se apruebe el protocolo denominado "Manual de Procedimiento GES", documento elaborado, revisado y aprobado por profesionales de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S. Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Decreto Supremo Nº86 de 2018 ambos del Ministerio de Salud y Resolución RA 121089/2/2023 de esta Dirección de Salud, vengo en dictar la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE el siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

- "Manual de Procedimiento GES."

ANOTESE Y COMUNIQUESE.



(FDO.) RODRIGO GONZALEZ ESCOBAR
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

DISTRIBUCION:

- ☆ Subdirección de Gestión Asistencial.
- ☆ Departamento de Gestión Hospitalaria.
- ☆ Of. de Calidad y Seguridad del Paciente.
- ☆ Departamento de Asesoría Jurídica.
- ☆ Oficina de Partes.

"Transcrito fielmente del original que he tenido a la vista".



ROSARIO MUNOZ GALLARDO
MINISTRO DE FE (S)

MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ASISTENCIAL
DPTO. GESTIÓN HOSPITALARIA/

MAT. CBG/au



MEMORÁNDUM N° 07/

PARA : SR. FRANCISCO LOPEZ M.
ASESORÍA JURIDICA
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
PRESENTE

Junto con saludar, tengo a bien solicitar a usted dicte Resolución para aprobar el documento que más adelante se nombra, el cual ha sido elaborado y revisado por profesional del Departamento de Gestión Hospitalaria.

- ***Manual de procedimientos GES***

Antecedentes:

Informo a usted que la distribución del protocolo se realizará desde el Departamento de Gestión Hospitalaria.

Agradeciendo vuestras gestiones, saluda atentamente a Ud.,



MAT. CLAUDIA BRITO GODOY
JEFA (S) DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HOSPITALARIA
SERVICIO SALUD ACONCAGUA

San Felipe, 14 de febrero del 2023

C.C:

- Subdirección de Gestión Asistencial
- Dpto. Gestión de Gestión Hospitalaria, Coordinación GES

 Gobierno de Chile	PROTOCOLO SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Código:SDGADSSA170
		Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página : 1 de 20
		Vigencia : Abril 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES

Elaborado por: Mat. Claudia Brito Godoy Encargada Gestión de Camas. Coordinación y Monitoreo GES Dpto. Gestión Hospitalaria. Sub Dirección de Gestión Asistencial Servicio de Salud Aconcagua  Fecha: Marzo 2022	Revisado por: E.U. Pía Rubilar Bragg Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Referente IAAS Departamento de Gestión en Red Subdirección de Gestión Asistencial Servicio de Salud Aconcagua.  Fecha: Abril 2022	Aprobado por: Dra. Iris Boisier Utz. Subdirectora de Gestión Asistencial Servicio de Salud Aconcagua.  Fecha: Abril 2022
--	--	---

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO		Código:SDGADSSA170
			Edición : 01
			Fecha : Abril 2022
			Página :2 de 20
			Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES			

I. Introducción:

La Ley 19.966 promulgada el 25 de agosto del 2004, establece el Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES), ley que define garantías en el acceso a la atención, oportunidad establecida por plazos, protección financiera de acuerdo al asegurador y calidad en la atención de los prestadores responsables; esto para problemas de salud priorizados, los cuales contemplan una canasta de prestaciones determinadas y redes definidas de atención a lo largo del país.

La entrada en vigencia del Régimen de Garantías Explícitas en Salud y su implementación en las redes de atención del sector público ha significado que los establecimientos deban reformular sus procesos de atención a las personas. Además, para facilitar el seguimiento de las garantías GES, el año 2005 se creó una herramienta tecnológica implementada en los todos los establecimientos del sector público, el Sistema de Información de apoyo a la Gestión de las Garantías Explícitas de Salud (SIGGES) del FONASA, con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las garantías de oportunidad establecidas por los Decretos GES, así mismo, sirve de apoyo a la gestión local de los procesos de atención a las personas y de generación secundaria de información, para la gestión de políticas sanitarias en todos los niveles de atención.

A 18 años de la creación del AUGGE, el Decreto N°22 actualmente vigente, define 85 problemas de salud garantizados por ley. El Servicio de Salud Aconcagua resuelve la mayoría de estas patologías, sin embargo hay algunas para las cuales no tenemos capacidad resolutoria y es necesario derivar fuera de la red de acuerdo a redes establecidas por el Ministerio de Salud.

Destacar que a partir de Julio de 2021 se cuenta en SIGGES con "Reporte Garantías Exceptuadas por Causales Transitorias", reporte que permite efectuar seguimiento de pacientes a los cuales se les ha pospuesto la prestación que pospone su garantía de manera no permanente y asegurar su cumplimiento.

El presente manual contiene la descripción del funcionamiento y procesos entregados para cumplimiento de las garantías explícitas en salud que se entregan en establecimientos de atención abierta y cerrada pertenecientes al Servicio de Salud Aconcagua.

II. Objetivos

- Estandarizar procesos que regulan el funcionamiento de la Red GES.
- Normalizar los procesos que se realizan a nivel de Hospital, COSAM y CESFAM relacionados a los problemas de salud garantizados
- Establecer las funciones y responsabilidades de quienes componen los equipos GES, en ámbitos de gestión y registros.
- Mantener al alcance de todos los funcionarios del establecimiento la normativa de procesos GES en forma resumida y concentrada

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO		Código:SDGADSSA170
			Edición : 01
			Fecha : Abril 2022
			Página :3 de 20
			Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES			

III. Alcance:

El presente manual de procedimientos debe ser conocido y aplicado por todas las personas relacionadas con el cumplimiento de las patologías GES:

- Asesora GES y SIGGES Servicio de Salud Aconcagua (SSA).
- Coordinadores GES, Monitor SIGGES y Digitadores SIGGES de Hospitales Alta Complejidad: Hospital San Camilo, Hospital San Juan de Dios de Los Andes.
- Coordinadores GES y Digitadores SIGGES de Hospitales de la Familia y Comunidad: Hospital San Antonio de Putaendo y Hospital de San Francisco de Llay-Llay.
- Coordinador GES y Digitadores SIGGES de Hospital de especialidad Psiquiátrica Philippe Pinel.
- Coordinadores GES y Digitadores SIGGES de COSAM Los Andes y San Felipe.
- Coordinadores GES y Digitadores SIGGES APS dependientes del SSA: CESFAM Cordillera Andina, San Felipe El Real y Llay-Llay,
- Coordinadores GES y Digitadores SIGGES APS Municipales: CESFAM Segismundo Iturra, Valle Los Libertadores de Putaendo, Eduardo Raggio de Catemu, CESFAM María Elena Peñaloza de Panquehue, CESFAM San Esteban, Jorge Ahumada Lemus de Santa María, CESFAM Curimón, Centenario de Los Andes, CESFAM Rinconada y José Joaquín Aguirre de Calle Larga.

IV. Asignación de responsabilidades:

- Coordinadora GES y Monitora SIGGES del Servicio de Salud Aconcagua: elaborar el presente documento asegurando su difusión, capacitación y cumplimiento.
- Director de Establecimientos: asegurar el cabal cumplimiento de este documento.
- Coordinadora GES de Establecimientos: difundir documento en los equipos de su establecimiento, capacitar permanentemente y de manera prioritaria a funcionarios nuevos, cumplir ampliamente las indicaciones que se establecen, monitorear el cumplimiento y supervisar los lineamientos que en el presente documento se indican.
- Monitores y Digitadores GES de Establecimientos: dar cumplimiento a la totalidad de las tareas y responsabilidades que se le designan.

V. Definiciones:

Decreto supremo N° 22: del 1° de julio de 2019, Ministerio de Salud.

Garantías: corresponden a las garantías explícitas en salud que se encuentran establecidas en el decreto. Estas constituyen derechos en materia de salud relativos a acceso, calidad, oportunidad y protección financiera.

Estado de garantía: Situación en la que se encuentra una garantía en SIGGES, en relación al plazo establecido para su cumplimiento. En este contexto una garantía podría encontrarse cumplida, exceptuada, incumplida atendida (o cumplida fuera de plazo), incumplida no atendida o retrasada.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD	Código:SDGADSSA170
	ACONCAGUA PROTOCOLO	Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :4 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

Excepción de garantía: El fondo nacional de salud y las instituciones de salud previsual podrán exceptuarse de dar cumplimiento a una garantía de oportunidad, cuando por causa imputable al beneficiario o por fuerza mayor derivada de su estado de salud, sea imposible otorgar la prestación en el plazo establecido, dando lugar a una nueva gestión del caso. *

LEP[P1]: Listado específico de prestaciones incluidas en las canastas GES

PPV: Programa de prestaciones valoradas

VI. Desarrollo:

FUNCIONES INTEGRANTES DEL PROCESO GES

o Funciones Asesora GES de SSA

- Liderar operativamente a la Red de coordinadores y digitadores Ges del Valle del Aconcagua.
- Mantener informados a los equipos GES de los establecimientos de manera regular y permanente respecto a novedades y/o modificaciones según lineamientos MINSAL y FONASA.
- Asegurar que el equipo a cargo de las gestiones y digitación GES de todos los establecimientos de la Red, posean conocimientos actualizados necesarios aplicables a su labor.
- Prevenir y resolver contingencias relacionadas al GES, velar por que se mantengan actualizados los planes de contingencia de los establecimientos para asegurar la oportunidad de atención en prestaciones con riesgo de incumplimiento.
- Velar por que se mantengan en priorización de listas de espera los pacientes GES en la red de establecimientos, con prioridad en pacientes oncológicos.
- Monitoreo de la producción y capacidad productiva.
- Coordinar la Red con la Macro red y privados para la derivación y contra derivación de pacientes GES.
- Trabajar coordinadamente con Monitor SIGGES de SSA.
- Mantener una gestión coordinada con la Sub Dirección Administrativa y equipos de Recursos Físicos.
- Evaluar permanentemente las gestiones de los establecimientos en la resolución de garantías GES que les pertenecen, así mismo de la derivación a otros centros cumpliendo con los plazos establecidos.
- Coordinación con FONASA.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código:SDGADSSA170
		Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :5 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

- Mantener comunicación permanente y resolución de consultas a la Red GES.
- Evaluación de cumplimientos y retroalimentación permanente.
- Realizar actividades de capacitación para Coordinadores y Digitadores GES.

○ **Funciones Monitora SIGGES SSA**

- Monitoreo activo y permanente de las garantías del Servicio de Salud, vigentes, retrasadas, exceptuadas y exceptuadas transitorias.
- Establecer plan de priorización de garantías vigentes y plan de resolución de las garantías retrasadas y exceptuadas transitorias.
- Operacionalización de los procedimientos de registro.
- Resolución de dudas de registro y contingencias.
- Registro y sistema de información para monitoreo.
- Articulación, coordinación y liderazgo de la Red de Monitores de los distintos establecimientos de Aconcagua.
- Supervisar los procesos de registro en SIGGES.
- Realizar análisis estadístico y generar reportes informativos con diversos objetivos: evaluaciones, metas, indicadores, gestión, entre otros.
- Generación de informes para evaluación de indicadores, metas, compromisos de gestión y Alta Dirección Pública.
- Eliminación de registros erróneos.
- Coordinación con otros Servicios de Salud y establecimientos fuera de la Red.
- Coordinación con MINSAL y FONASA.

○ **Funciones de Coordinador/a GES Hospitales**

- Efectuar análisis de patologías GES contempladas en la Ley, flujogramas de atención clínica en los distintos niveles e información de prestaciones incorporadas.
- Realizar reuniones de coordinación con los equipos técnicos y/o referentes técnicos de cada patología, para difundir las instrucciones y procedimientos impartidos por el nivel central, incorporando a referente de cáncer del establecimiento, cuando corresponda.
- Prevenir y resolver contingencias relacionadas al GES, proponer al equipo directivo del

 Gobierno de Chile	Código:SDGADSSA170
	Edición : 01
	Fecha : Abril 2022
	Página :6 de 20
	Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES	

establecimiento actualización de planes de contingencia para asegurar la oportunidad de atención en prestaciones con riesgo de incumplimiento, por ejemplo, por tener prestador único o corresponder a áreas críticas como pabellón, diálisis u otras.

- Velar por que se mantengan en priorización de listas de espera los pacientes GES, con prioridad en pacientes oncológicos.
- Trabajar coordinadamente con equipos pre-quirúrgicos para la priorización de pacientes, con énfasis en pacientes oncológicos.
- Coordinar el registro oportuno de ingreso de las prestaciones GES, con la información requerida por el SIGGES.
- En caso de que el establecimiento no cuente con Monitor SIGGES, asumir las funciones de éste o delegarlas bajo supervisión.
- Preparar informes de Gestión sobre cumplimiento de los compromisos convenidos en el programa de prestaciones valoradas GES, Compromisos de Gestión y Metas Sanitarias.
- Realizar actividades de Capacitación relativas a la difusión y actualización de patologías GES.
- Coordinar procesos de atención a usuarios en relación al cumplimiento de garantías GES.
- Monitorizar flujo de atención GES.
- Gestionar los procesos clínicos administrativos relacionados con el cumplimiento de las patologías GES.
- Establecer plan de priorización de garantías vigentes y plan de resolución de las garantías retrasadas y exceptuadas transitorias.
- Realizar informes de garantías con riesgo de incumplimiento para el equipo directivo y jefes de áreas relacionadas con el problema de salud.
- Mantener actualizado informe de garantías exceptuadas transitorias con su plan de resolución.
- Monitorear que las prestaciones otorgadas cumplan según LEP y Guías Clínicas.
- Realizar PPV GES, participar en la elaboración del presupuesto del establecimiento en relación a las prestaciones GES.
- Atención de público, en los casos que corresponda.

 Gobierno de Chile	
	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES
	Código:SDGADSSA170
	Edición : 01
	Fecha : Abril 2022
	Página :7 de 20
	Vigencia :Abril 2027

○ **Funciones de Monitor/a SIGGES**

- Generar monitoreos diarios, semanales y mensuales del estado de las garantías: vigentes, retrasadas y exceptuadas transitorias.
- Generar informe de las garantías retrasadas y exceptuadas transitorias oncológicas a referente de cáncer del establecimiento.
- Realizar diariamente monitoreo de las garantías retrasadas.
- Realizar semanalmente un informe de monitoreo de las garantías activas con vencimiento a corto plazo.
- Realizar mensualmente monitoreo de las garantías activas, informando la proyección de cumplimiento.
- Revisar la nómina de garantías vigentes, exceptuadas y cerradas.
- Reportar a Coordinador GES informe de las garantías activas con vencimiento a corto plazo.
- Generar alertas a Coordinador GES, acerca de las garantías con proyección de incumplimiento.
- Supervisar que toda digitación en SIGGES, ocurra dentro de las 48 hrs de recibida la información.
- Ser responsable del ingreso de información y de su manejo exclusivo: Excepción de garantías, Solicitudes de eliminación de eventos al SSA y Cierres de caso.
- Trabajar directamente con Coordinadora GES en la gestión de procesos para responder a los problemas de salud de los usuarios.
- Realizar facturación mensual por prestaciones GES.
- Entregar información respecto del funcionamiento SIGGES, en las reuniones semanales con el equipo de trabajo.
- Mantener comunicación y coordinación permanente con las digitadoras SIGGES.
- Participar de reuniones de Coordinación GES en Servicio de Salud Aconcagua (SSA), si se le solicita.
- Generar nómina de cotejo para verificar la cantidad de prestaciones ingresadas por cada digitadora.
- Participar de la elaboración de información para responder a los Compromisos de Gestión institucionales.
- Resolver dudas de las digitadoras locales y apoyo para otros establecimientos de la red.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD	Código:SDGADSSA170
	ACONCAGUA PROTOCOLO	Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :8 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

- Supervisar y apoyar a las digitadoras en la coordinación de procesos de salud y problemas de los usuarios, si es necesario (por ejemplo, intervenciones quirúrgicas).
- Apoyar en la atención de público, cuando corresponda.
- Realizar acompañamiento permanente a digitadoras.

○ **Funciones Coordinador GES CESFAM**

- Efectuar análisis de patologías GES contempladas en la ley y revisarlas con los directivos del establecimiento, evaluando capacidad y gestiones necesarias para el cumplimiento de ellas.
- Confeccionar flujogramas de atención clínica que incorpore los distintos niveles y la difusión a todos los profesionales y técnicos involucrados.
- realizar reuniones periódicas de coordinación con los equipos técnicos referentes de cada patología.
- Asegurar el registro oportuno de ingreso de prestaciones GES, de acuerdo a la información requerida en SIGGES.
- Preparar informes de gestión sobre cumplimiento de compromisos convenidos PPV, de gestión, IAAPS y metas sanitarias.
- Realizar actividades de capacitación relativas a la difusión y actualización de decretos GES.
- Coordinar procesos de atención clínica.
- Monitorizar el flujo de atención GES.
- Realizar informes de garantías en riesgo de incumplimiento y presentar a equipo directivo y profesionales técnicos.
- Realizar informes de garantías exceptuadas transitorias y presentar a equipo directivo para gestionar plan de resolución.
- Monitorear que las prestaciones otorgadas cumplan según el LEP y guías clínicas.
- Atención de público en casos que corresponda.
- Realizar monitoreo diario de garantías vigentes, retrasadas, exceptuadas y exceptuadas transitorias.
- Coordinación con otros establecimientos y Servicio de Salud.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código: SDGADSSA170
		Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :9 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

○ **Funciones de digitador/a SIGGES Hospitales**

- Asegurar la calidad, confiabilidad y oportunidad del registro en SIGGES.
- Conocer a cabalidad el decreto GES vigente
- Digitación en SIGGES de todos los documentos generados con información de los problemas de salud que tengan a cargo: IPD, prestaciones, hojas de estadísticas, solicitudes de interconsulta y órdenes de atención.
- Ingresar diariamente los registros al sistema y monitorearlo.
- Participar en la atención de público, en Módulo de Atención GES, según corresponda.
- Coordinar citas médicas con equipo de Admisión correspondiente, fechas de exámenes en sistema local.
- Timbrar recetas y órdenes de exámenes de pacientes con patologías GES.
- Elaborar y archivar Formulario de Constancia Información al Paciente GES de pacientes ambulatorios con diagnóstico confirmado con IPD, con patologías a cargo.
- Pesquisar errores de derivación de los pacientes e informar oportunamente para su corrección a Monitora SIGGES.
- Mantener comunicación y coordinación permanente con Monitora GES.
- Conocer cabalmente los flujogramas de derivación, códigos de derivación y centros de derivación para cada problema de salud.
- Entregar solución a determinados problemas relacionados a patologías GES de usuarios, dentro de sus competencias y obligaciones.
- Participar de las capacitaciones organizadas por el establecimiento o por el Servicio de Salud.

○ **Funciones de Digitador/a SIGGES CESFAM**

- Asegurar la calidad, confiabilidad y oportunidad del registro en SIGGES.
- Digitación en SIGGES de todos los documentos generados con información de problemas de salud que estén a su cargo: Hojas diarias de atención, IPD; órdenes de atención, hojas estadísticas, solicitudes de interconsulta.
- Ingresar diariamente los registros al sistema y monitorearlos.
- Pesquisar errores de derivación e informar oportunamente a Monitora SIGGES del SS para su corrección.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO		Código:SDGADSSA170
			Edición : 01
			Fecha : Abril 2022
			Página :10 de 20
			Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES			

- Mantener comunicación y coordinación permanente con coordinadora GES.
- Conocer a cabalidad el decreto GES vigente.
- Manejar los flujogramas, códigos y centros de derivación para cada problema de salud.
- Participar en las reuniones y capacitaciones que se realicen por actualización de los temas GES.

VII. PROCEDIMIENTOS

○ Control y monitoreo del cumplimiento GES

Definición: Mantener bajo control el cumplimiento GES, estableciendo planes de contingencia con los equipos clínicos correspondientes.

Responsable: Coordinador/a GES del Servicio de Salud y del establecimiento.

Procedimiento:

- Extraer semanalmente reporte de garantías vencidas para establecer plan de atención priorizado, digitación de prestaciones otorgadas y pendientes de digitar, cuando corresponda, corrección de errores de digitación. Elaborar y distribuir informes a equipos correspondientes.
- Extraer y difundir monitoreo de garantías del establecimiento según corresponda: garantías retrasadas, incumplidas, en riesgo de incumplimiento y exceptuadas transitorias.
- Coordinar y monitorear entrega de prestaciones en plazos establecidos.
- Coordinar con admisión citación de pacientes GES dentro de los plazos establecidos por la ley. En el caso de pacientes con segunda gestión por aplicación de excepción, se debe otorgar un segundo plazo igual a la garantía que la genera.
- Coordinar con lista de espera quirúrgica, citas e intervenciones quirúrgicas de pacientes GES, dentro de los plazos establecidos. Incorporar en este punto, la segunda gestión de pacientes con garantía exceptuada transitoria.
- Informar oportunamente garantías con riesgo de incumplimiento al equipo clínico y equipo directivo y referente de cáncer.
- Informar semanalmente las garantías exceptuadas por causal transitoria y que se encuentran pendientes de resolver (sin documento de cumplimiento registrado en SIGGES) al equipo clínico, equipo directivo y al referente de cáncer en el caso de las garantías oncológicas.
- Establecer estrategias con los equipos clínicos, incluyendo referente de cáncer, para

 Gobierno de Chile	Código:SDGADSSA170
	Edición : 01
	Fecha : Abril 2022
	Página :11 de 20
	Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES	

cumplir garantías dentro del plazo.

- Coordinar con equipos clínicos, Sub Directores Médicos, y Sub Directores Administrativos planes de contingencia para asegurar entrega de prestaciones y cumplimiento GES.

○ **Control y monitoreo de garantías exceptuadas**

Definición: Mantener bajo control el cumplimiento de garantías exceptuadas GES.

Responsable: Coordinador/a GES del Servicio de Salud y del establecimiento.

Objetivos:

- Limitar el número de garantías exceptuadas el cual no puede exceder al 5% de las garantías totales por cada establecimiento.
- Asegurar que se otorguen las prestaciones suspendidas a garantías exceptuadas transitorias, respetando el plazo establecido para ello, que corresponde al mismo plazo generado por la garantía y se inicia a partir de la aplicación de la excepción.
- Asegurar que las excepciones de garantía se apliquen de acuerdo a la Ley vigente y que posean los respaldos correspondientes.
- Garantizar que se utilice el Formulario de Excepción de garantía de acuerdo a lo instruido en la Circular N° 248 y N° 288 y con la oportunidad necesaria para su ingreso a SIGGES.

○ **Procedimiento:**

- Gestionar excepción de garantía con médico tratante por la causal fuerza mayor por estado de salud.
- Utilizar excepción de garantía en casos de no entrega de una garantía por motivos no médicos: inasistencia, rechazo, contacto no corresponde.
 - Registrar en formulario: fecha, hora, datos del paciente, especificar problema de salud y garantía a exceptuar y causal que corresponda.
 - Entregar formulario para digitación en plataforma informática dentro de las 48 hrs. de ocurrido el evento.
 - Archivar copia en ficha clínica del usuario y el original en archivador de funcionaria a cargo del problema de salud aludido.
 - Asegurar el respaldo correspondiente a cada una de las causales de excepción, las cuales deben registrarse en ficha clínica del paciente, de acuerdo a instrucciones de la superintendencia.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código:SDGADSSA170
		Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :12 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

- Extraer semanalmente reporte de garantías exceptuadas y exceptuadas transitorias.
- Mantener listado actualizado de pacientes con garantías exceptuadas transitorias gestionando con los equipos clínicos y directivos un plan para su resolución.
- Dar a conocer reporte semanal de garantías exceptuadas oncológicas al encargado de cáncer del establecimiento, quien deberá participar junto al equipo directivo y los equipos clínicos, en el plan de resolución de excepciones transitorias.
- Registrar en listado de pacientes con excepción, las garantías que han sido cumplidas.

○ **Control y monitoreo de cumplimiento prestaciones GES**

Definición: Controlar el cumplimiento de la programación del presupuesto de prestaciones valoradas GES.

Responsable: Coordinador GES establecimiento hospitalario y COSAM

Procedimiento:

- Programar prestaciones valoradas GES a ejecutar durante el año.
- Realizar evaluaciones mensuales del cumplimiento de prestaciones.
- Realizar reuniones con departamento de control de gestión para revisar proyecciones.
- Revisar requerimiento de nuevas prestaciones para incorporarlas al presupuesto.

○ **Monitoreo de prestaciones garantizadas sin garantía de oportunidad**

Objetivo: velar porque todas las prestaciones garantizadas y con indicación médica sean entregadas a los usuarios en forma oportuna y adecuada.

Responsable: Coordinador GES

Procedimiento:

- Coordinar con farmacia entrega de prestaciones farmacológicas.
- Coordinar con equipos del área de admisión, acceso a control de los pacientes.
- Coordinar con equipos clínicos requerimientos y dificultades para la entrega de prestaciones.

 Gobierno de Chile	Código:SDGADSSA170
	Edición : 01
	Fecha : Abril 2022
	Página :13 de 20
	Vigencia :Abril 2027
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES	

- Revisar casos especiales.

- **Gestión de casos**

Definición: Asesoría y apoyo a los equipos clínicos y usuarios sobre flujos de atención y prestaciones GES.

Responsable: Coordinador/a GES

Procedimiento:

- Atención de pacientes que requieran asesoría.
- Monitorear derivación de casos a nivel terciario, especialmente casos oncológicos.
- Apoyar requerimiento de exámenes u otros procedimientos de casos especiales.
- Coordinación de casos con otros establecimientos de la Red.

- **Eliminación de documentos**

Definición: Procedimiento a través del cual se solicita y posteriormente se elimina un documento ya sea por error de digitación o por no corresponder derivación.

NOTA: Este proceso no puede alterar la atención clínica del paciente.

- Identificación del registro errado o que por las causales antes mencionadas no corresponde.
- Llenado de planilla de eliminación con los datos correspondientes (Anexo 1)
- Solicitar eliminación al correo electrónico definido para este fin dssa.eliminacionges@redsalud.gov.cl IDEALMENTE SER SOLICITADO POR EL COORDINADOR GES con los respaldos correspondientes (Interconsulta original, Hoja diaria, Registro Rayen)
- Eliminación de Documento: actividad realizada por monitor SIGGES del Servicio de Salud.
- Retroalimentación sobre documento eliminado.

- **Consentimiento al Paciente GES:**

Definición: Procedimiento de registro obligatorio de información médica, la cual es entregada al paciente GES a través de un formulario de constancia (Anexo 2) entregado

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD	Código:SDGADSSA170
	ACONCAGUA PROTOCOLO	Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :14 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

por el profesional médico, asegurando el conocimiento por parte del beneficiario de sus derechos como paciente GES.

Coordinación GES del establecimiento será responsable de asegurar el cumplimiento de esta actividad respaldando la totalidad de los formularios firmados de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Escanear copia de formulario.
- Guardar en formato PDF en carpeta digital exclusiva para ello, en el siguiente orden: Año de constancia, mes de constancia, orden alfabético (primer apellido, segundo apellido y nombre). De esta manera se podrá tener fácil acceso en caso de ser solicitado por la Superintendencia.
- Archivar los formularios de constancia firmados en formato de papel.

VIII. Registro de Información

Las actividades relacionadas al proceso GES confluyen digitalmente en las herramientas informáticas disponibles en cada establecimiento (hospitalario, COSAM o APS) de acuerdo al tipo de ficha clínica utilizada. No obstante SIGGES es una herramienta estándar proporcionada por FONASA utilizada por todos los establecimientos públicos a nivel nacional, en la cual se registran los antecedentes del o los problemas de salud que posee un paciente logrando con esto la trazabilidad del problema de salud aunque el usuario cambie de domicilio.

Desde el momento de generar un caso GES hasta el cierre de éste, se establecen tipos de documentos que formaran parte de todo el proceso administrativo GES y que en algunos problemas de salud serán el documento trazador para demostrar el cumplimiento de una garantía y son los siguientes:

- Hoja diaria
- Informe de Proceso diagnóstico
- Orden de atención
- Solicitud de Interconsulta
- Prestación otorgada (Nómina)
- Excepción de garantía
- Cierre de caso

Sistema de evaluación

El presente documento describe el proceso GES llevado a cabo en los establecimientos de la Red, por tanto no requiere medición de indicadores propios. No obstante el GES se mide en distintas áreas a través de Indicadores de Atención Primaria, de alta

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código:SDGADSSA170
		Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :15 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

dirección pública, de establecimientos hospitalarios autogestionados y acuerdos de gestión, con distinta periodicidad según corresponda.

Referencias y/o Bibliografía

- Decreto N° 22, del 7 de septiembre de 2019; "Aprueba garantías explícitas en salud del régimen general de garantías en salud"
- Decreto N° 53, del 5 de noviembre de 2019; "Aprueba Normas de carácter técnico médico y administrativo para el cumplimiento de las garantías explícitas en salud de la ley N° 19.966"
- Circular IF/N° 248, del 27 de julio de 2015; "Imparte instrucciones sobre la excepción de garantías de oportunidad" Superintendencia de Salud.
- Circular IF/N° 288, del 6 de julio de 2017; "Ajusta instrucciones sobre la excepción de garantías de oportunidad GES" Superintendencia de Salud.
- Circular IF/N° 57, del 15 de noviembre de 2007; "Imparte Instrucciones sobre la Obligación de los Prestadores de entregar información relacionada con las Garantías Explícitas en Salud". Superintendencia de Salud.
- Circular IF/N° 195, del 21 de junio de 2013; "Autoriza uso de Documento Alternativo para dejar Constancia de Información al Paciente GES en los Servicios de Urgencia Público y Privado". Superintendencia de Salud.
- Circular IF/N° 277, del 16 de septiembre de 2014; "Modifica el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES". Superintendencia de Salud.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código:SDGADSSA170
		Edición : 01
		Fecha : Abril 2022
		Página :17 de 20
		Vigencia :Abril 2027
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES		

Anexo 2

FORMULARIO DE CONSTANCIA INFORMACIÓN AL PACIENTE GES
(Artículo 24º, Ley 19.966)

Datos del prestador

Nombre de la institución (Hospital, Clínica, Consultorio, etc.)

Dirección

Ciudad

Nombre persona que notifica

RUT persona que notifica o en representación del Prestador de Salud

Antecedentes del paciente

Nombre completo

RUT

Aseguradora o determine una opción

FORASA

ISAPRE

Dirección

Comuna / Región

Teléfono de contacto:

Fijo:

Celular:

Correo electrónico (E-mail)

Información médica

Confirmación diagnóstica GES (Problema de Salud - Patología)

Notificación

Fecha:

Hora:

Confirmación diagnóstica

Paciente en tratamiento

Constancia

Declaro que, con esta fecha y hora, he tomado conocimiento que tengo derecho a acceder a las "Garantías Explícitas en Salud", GES, siempre que la atención sea otorgada en la "Red de Prestadores" que me corresponde según Forasa o Isapre, a la que me encuentro adscrito.

Informe diagnóstico GES

Firma de la persona que notifica

Tomé conocimiento

Firma o huella digital del paciente o representante

IMPORTANTE: El paciente debe tener presente que si no se cumplen las garantías, puede reclamar ante el Forasa o Isapre, según corresponda. Si la respuesta no es satisfactoria, puede acudir en segunda instancia a la Superintendencia de Salud.

En caso que la persona que "tomo conocimiento" no sea el paciente, identificar los siguientes datos:

Antecedentes del representante

Nombre completo

RUT

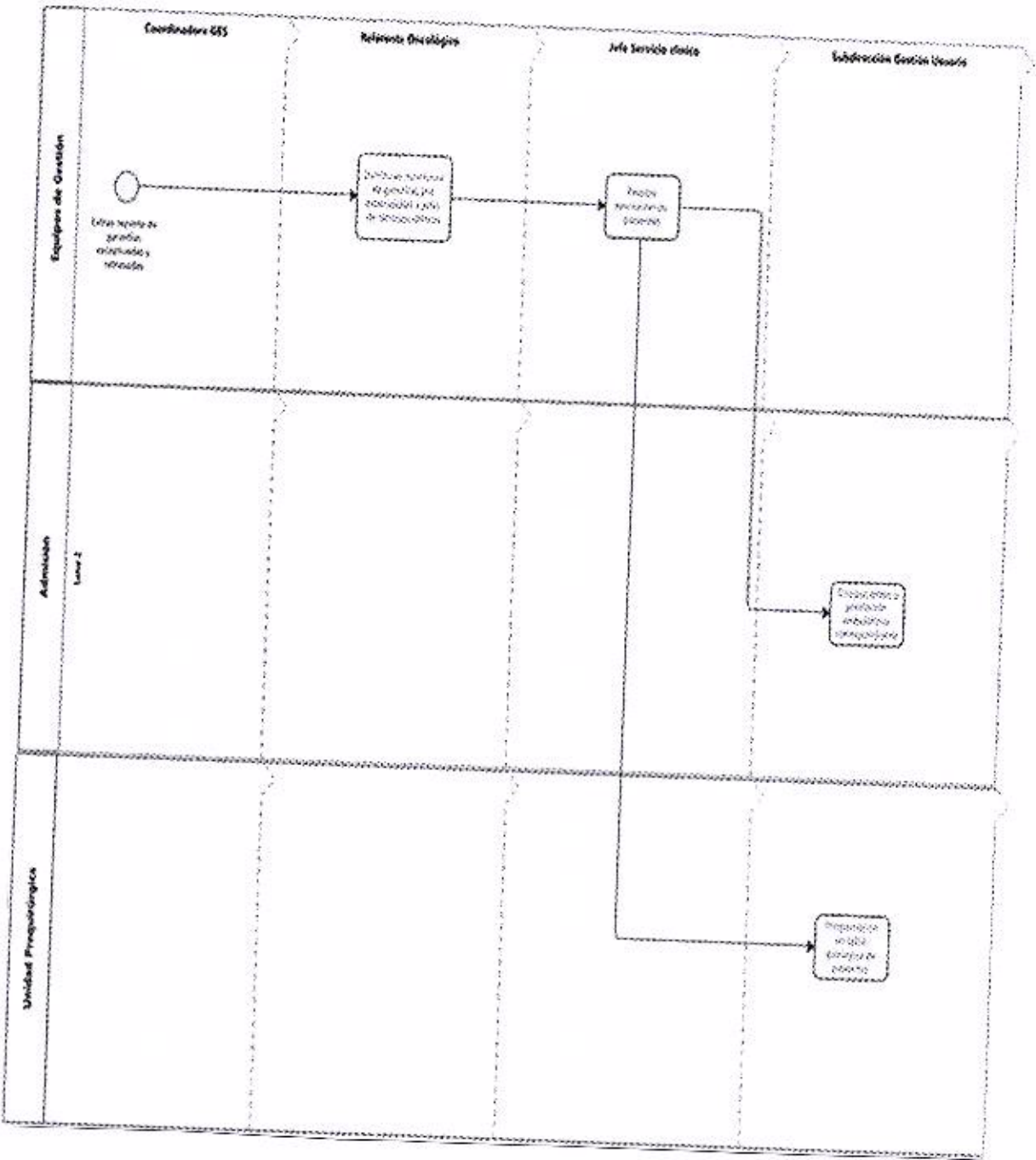
Teléfono de contacto:

Fijo:

Celular:

Correo electrónico (E-mail)

FLUJOGRAMA





SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código:SDGADSSA170

Edición : 01

Fecha : Abril 2022

Página :19 de 20

Vigencia :Abril 2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GES

X. Distribución

Subdirección de Gestión Asistencial

-Depto. Gestión Hospitalaria

-Depto. Gestión en Red

-Depto. Gestión APS

-Depto. Salud Mental

Hospitales de Mayor Complejidad:

Hospital San camilo

-Dirección

-Subdirección Médica

-Calidad y Seguridad del paciente.

Hospital San Juan de Dios

-Dirección

-Subdirección Médica

-Calidad y Seguridad del paciente.

Hospitales de Mediana Complejidad:

-Hospital Philipe Pinel

-Dirección

-Subdirección Médica

-Calidad y Seguridad del paciente

Menor Complejidad:

-Hospital San Francisco de Llay Llay.

-Dirección

-Subdirección Médica

-Calidad y Seguridad

Hospital San Antonio de Putaendo.

-Dirección

-Subdirección Médica

-Calidad y Seguridad

-COSAM San Felipe

-COSAM Los Andes

CESFAM

-Directora CESFAM San Felipe El Real

-Directora CESFAM, Dr. Segismundo Iturra T.

-Directora CESFAM Cordillera Andina.

-Director CESFAM Llay Llay.

-Director CESFAM Jorge Ahumada Lemus.

-Directora CESFAM Curimón.

-Directora CESFAM Valle Los Libertadores.

-Director CESFAM Panquehue.

-Directora CESFAM Eduardo Raggio Lannata.

-Director CESFAM Centenario.

