



REGULACIÓN DE LA LISTA DE ESPERA SIN G.E.S. EN EL HCHM

Dra. Mónica Naveillan Jensen, Centro de Responsabilidad de Atención Abierta de Especialidades, Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán

Agosto 2013



Temas a tratar

I. Demanda de atenciones de especialidades médicas en el Nivel Secundario del HCHM.

II. Hitos relevantes

- a) 2009
- b) 2010 a la fecha

III. La Regulación en sí

IV. Logros

I. La Demanda

- **150.000** consultas y controles médicos promedio por año.
- **50.000** consultas nuevas, **30.000** originadas en APS.
- Remanente de: **45.000 consultas**, 30.000 controles con exámenes y 20.000 sin exámenes por año.

II. Hitos relevantes: 2009

- La Oficina de Ingeniería de Sistemas del HCHM inicia el desarrollo de los programas informáticos de apoyo a la atención abierta:
 - “Hoja diaria electrónica”
 - “Módulo lista de espera”
- Se construyen sobre sistema IBM previamente existente (1996).
- Médicos especialistas participan activamente en su implementación.



 <p>Hospital Clínico Herminda Martín</p> <p>Servicio de Salud Ruble</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>Sistema de Box Ambulatorio</p>	<p>Bitácora de Actualizaciones Principales</p> <p>03-04-2012</p> <ul style="list-style-type: none"> * Marcar paciente que ya se le ejecutó prestación. * En la hoja diaria de prestaciones solo aparezca lo que se ejecutó por el sistema nada más. * Posibilidad de ver y también imprimir las epicrisis electrónicas del paciente. <p>28-03-2012</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cerrar cuentas cuando se ejecuten prestaciones sin realizar la atención. * Disminuir tamaño del ingreso de nuevos diagnósticos ya que el botón "X" de cerrar no estaba visible. <p>27-03-2012</p>						
<p>versión 2.8.7 - Producción</p>								
<table border="1"> <tr> <td>Nombre de usuario</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Contraseña</td> <td><input type="password"/></td> </tr> <tr> <td>Sesión</td> <td><input type="button" value="Iniciar"/></td> </tr> </table>	Nombre de usuario	<input type="text"/>	Contraseña	<input type="password"/>	Sesión	<input type="button" value="Iniciar"/>		
Nombre de usuario	<input type="text"/>							
Contraseña	<input type="password"/>							
Sesión	<input type="button" value="Iniciar"/>							
<p style="text-align: center;">  Recuperar contraseña </p>								

Pantalla listado de pacientes en la agenda diaria del CAE



IPD El IPD se encuentra realizado	IPD IPD pendiente de realizar
IPD Realizar IPD	IMP Imprimir IPD
AH Anular Hora	DD Ver Datos Demográficos

[Sistema de requerimientos](#)
[Protocolos](#)
[Arsenales farmacológicos](#)



cambiar contraseña



Imprimir hoja diaria



Hoja diaria procedimientos



Historial de atenciones



Actualizar pacientes

06/09/2012

	Inicio	Fin	Cupos	Disponibles	Ocupados	Profesional	Servicio	Especialidad	Atención	
	07:00	07:03	1	-2	3	MONICA NAVEILLAN JENSEN	CONSULTORIO CAE	NEUROLOGIA INF.	PASILLO LATERAL	
	14:00	14:59	4	1	3	MONICA NAVEILLAN JENSEN	CONSULTORIO CAE	PSIQUIATRIA INFANTIL	BOX 60 PREPARACION	
Nº	Ordenar >>>	Atención	Paciente			Cta Cte	HC	Cobertura	Diagnóstico	IPD
1	Atender	14:00	ANDRADE SAAVEDRA MANUEL EDUARDO			9598769	99121953	CONTR	F91.2	IPD IMP AH DD
2	Atender	14:30	CONTRERAS SOBARZO BENJAMIN ANTONIO			9604002	2009364877	CONTR	F90.1	IPD IMP AH DD
3	Atender	14:00	MOLINA CHAVEZ MARIETTE			9598761	96018348	CONTR	F70.9	IPD IMP AH DD

2010 a la fecha...

- Se continúa ingresando toda interconsulta de la red asistencial al Módulo de Lista de Espera
- Los controles de los pacientes se generan e ingresan automáticamente en la lista de espera, desde el momento que se solicitan en el computador del box correspondiente.
- Incorporación de médicos especialistas como “reguladores”, que revisan la lista de Espera en línea, usando la *intranet*.

¿Qué hacemos l@s REGULADOR@S?

- Regulamos sólo INTERCONSULTAS para primeras consultas sin GES, por especialidad médica.
- Determinamos PERTINENCIA y PRIORIDAD
- En consecuencia, “regular” implica definir la pertinencia de la IC y asignarle una prioridad por criterio clínico (no por antigüedad).



IV. LA REGULACIÓN EN SÍ

1. Ingreso al Módulo
2. Ingreso a la Pertinencia
3. Seleccionando lo que Regulo
4. Seleccionando y Viendo lo que regulo
5. Comenzando a Regular
6. Resultados





SISTEMA GESTIÓN
LISTA DE ESPERA
VERSION 1.0

Usuario:

Clave:

INGRESAR



1.Ingreso al Módulo

Módulo Lista de Espera

Inicio Reportes ▼ Auditorias ▼ Administracion Of. L.E ▼ Usuario ▼ Cerrar Sesion



1.Ingreso al Módulo

Pertinencia Primera Consulta Según Especialidad

EJEMPLO GIA ADULTO

Datos Medico

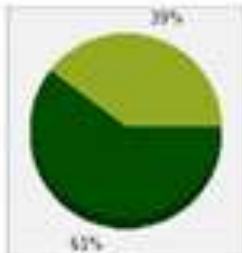
Rut : EJEMPLO

Nombre Completo : EJEMPLO GARRIDO

Solicitudes EJEMPLO LOGIA ADULTO Pertinencia y Prioridad, 1° Cons.

Detalle	Total	Porcentaje	Detalle	Total	Porcentaje
Sol. Cn Pertinencia	892	61 %	Sol. Priorizadas	120	8 %
Sol. Sn Pertinencia	578	39 %	Sol. Sn Priorizar	1350	92 %
Total Pertinencia	1470	100 %	Total Prioridad	1470	100 %

EJEMPLO LOGIA ADULTO

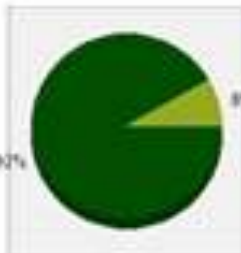


39%

61%

■ CON PER.
■ SN PER.

EJEMPLO LOGIA ADULTO



8%

92%

■ SN PRIOR.
■ CON PRIOR.

2. Ingreso a la Pertinencia

Módulo Lista de Espera

Inicio Reportes ▾ Auditorias ▾ Administracion Of. L.E ▾ Usuario ▾ Cerrar Sesion

Pertinencia Lista Espera Ambulatoria

Fecha Solicitud	Desde: () (dd-mm-aaaa)
Especialidad	Todas
REGULACIÓN TAC	<input type="checkbox"/>
Hipotesis Diag borrar Diagnóstico	COD: ()
Estado	SOLICITADO
Pertinencia	VACIO
Grupo Etéreo	Todos ▾
Ges/no Ges	NO ▾
Tipo	Todos
origen	Todos
destino	Hospital Clinico Herminda Martin de Chillan
Prioridad	Todos ▾
Nivel Atención	Todos ▾
Solicitudes Modificadas	Todos ▾



3. Seleccionando lo que Regulo: ESPECIALIDAD

Módulo Lista de Espera

Inicio Reportes Auditorias Administración Of. L.E Usuario Cerrar Ses

Pertinencia Lista Espera Ambulatoria

Fecha Solicitud	Desde: (dd-mm-aaaa)
Especialidad	Todas
REGULACIÓN TAC	<input type="checkbox"/>
Hipotesis Diag borrar Diagnóstico	COD: <input type="text"/>
Estado	SOLICITADO
Pertinencia	VACIO
Grupo Etáreo	Todos
Ges/no Ges	NO
Tipo	Todos
origen	Todos
destino	Hospital Clinico Herminda Martin de Chillan
Prioridad	Todos
Nivel Atención	Todos
Solicitudes Modificadas	Todos
Actualizar Rango Folios	<input type="button" value="Actualizar"/>

Recuerde que una vez seleccionado los filtros, debe presionar Actualizar Rango Folios, para

Desde: 01-01-2007 (dd-mm-aaaa)

- Todas
- NEUROGENETICA
- NEUROLOGIA ADULTO
- NEUROLOGIA INFANTIL
- NEUROVASCULAR
- NUTRICION ADULTO
- OBSTETRICIA
- ODONTOLOGIA
- ODONTOPEDIATRIA
- OFTALMOLOGIA
- ONCOGINECOLOGIA
- ONCOLOGIA
- ONCOUROLOGIA
- OPERATORIA
- ORTODONCIA
- ORTOPEDIA INFANTIL
- OTORRINOLARINGOLOGIA
- PARASITOLOGIA
- PATOLOGIA BUCO MAX.
- PATOLOGIA CERVICAL
- PATOLOGIA MAMARIA
- TODOS

3. Seleccionando: ORIGEN

Módulo Lista de Espera

Inicio Reportes ▾ Auditorias ▾ Administración Of. L.E ▾ Usuario ▾ Cerrar Ses

Pertinencia Lista Espera Ambulatoria

Fecha Solicitud	Desde: () (dd-mm-aaaa)
Especialidad	Todas
REGULACIÓN TAC	<input type="checkbox"/>
Hipotesis Diag borrar Diagnóstico	COD: ()
Estado	SOLICITADO
Pertinencia	VACIO
Grupo Etáreo	Todos ▾
Ges/no Ges	NO ▾
Tipo	Todos
origen	Todos
destino	Hospital Clinico Herminda Martin de Chillan
Prioridad	Todos ▾
Nivel Atención	Todos ▾
Solicitudes Modificadas	Todos ▾
Actualizar Rango Folios	▾

Recuerde que una vez seleccionado los filtros, debe presionar Actualizar Rango Folios, para

- Centro de Salud Familiar Los Volcanes
- Centro de Salud Familiar Luis Montecinos
- Centro de Salud Familiar Quinchamali
- Centro de Salud Familiar Quiriquina
- Centro de Salud Familiar San Gregorio
- Centro de Salud Familiar San Ramon Nonato
- Centro de Salud Familiar Teresa Baldecchi de San Carlos
- Centro de Salud Familiar Ultraestacion
- Centro de Salud Familiar Violeta Parra
- Centro de Salud Familiar de Cobquecura
- Centro de Salud Familiar de Coihueco
- Centro de Salud Familiar de Ninhue
- Centro de Salud Familiar de Pinto
- Centro de Salud Familiar de Quillon
- Centro de Salud Familiar de San Ignacio
- Centro de Salud Familiar de Santa Clara - Bulnes
- Cesfam Dra. Michelle Bachelet Jeria
- Clinica de Dialisis Montahue

4. Seleccionando y viendo lo que regulo

Fecha Solicitud	Desde: (01-01-2007) (dd-mm-aaaa)
Especialidad	GINECOLOGIA ADULTO
REGULACIÓN TAC	<input type="checkbox"/>
Hipotesis Diag borrar Diagnóstico	COD: <input type="text"/>
Estado	SOLICITADO
Pertinencia	VACIO
Grupo Etáreo	Todos ▼
Ges/no Ges	NO ▼
Tipo	CONSULTA NUEVA
origen	Todos
destino	Hospital Clinico Herminda Martin de Chillan
Prioridad	Todos ▼
Nivel Atención	Todos ▼
Solicitudes Modificadas	Todos ▼
Actualizar Rango Folios	617399-911392 ▼ Existen 81 Solicitudes Segun El Filtro Aplicado

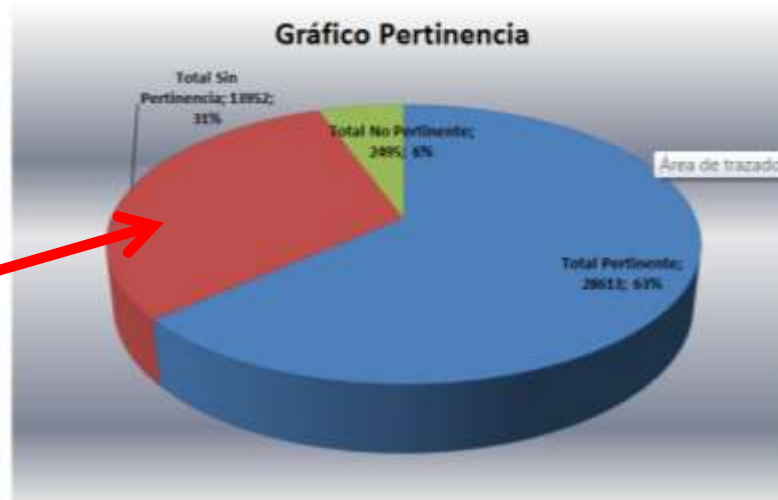
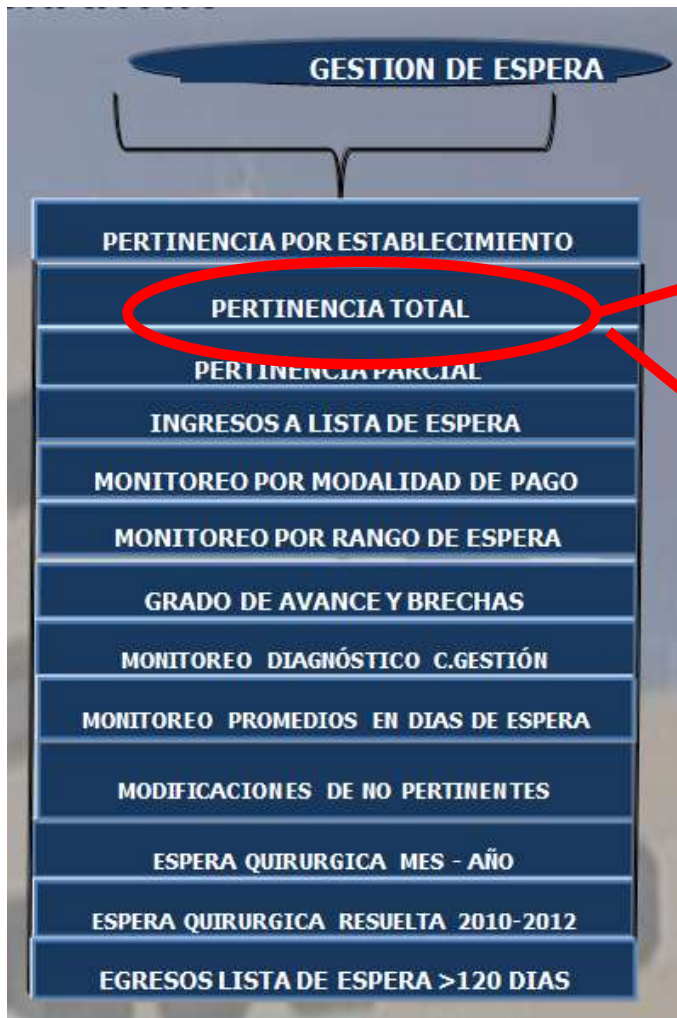
5. Comenzando a Regular

Mostrar

Folio	Rut	Sexo	Edad	Origen	Destino	Diagnóstico	Hip. Diag	Fundamento	Examen	Mod. Estado	PRIORIDAD	PER/NO_PER	OBS.
647777	20076548-6	F	14 Años 8 Meses 28 Dias	Cesfam Sol De Oriente	Hospital Clínico Herminda Martín De Chillan	Síndrome De Ovario Poliquístico	Obs Sop Síndrome De Ovario Poliquístico	Usuaria Conregla Irregular, Fue Tratada Por Acne Por Dermatologo Y Endocrinologo Y No Cede A Tto Se Solicita Evaluacion Por Especialista	No	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Pertinente No Pertinente H.C.H.M OTROS Seleccione.OP. Seleccione.OP. Edad Especialidad Sic Incompleta Resolucion APS Ges Otro </div>	Todos		
669924	11772985-4	F	41 Años 7 Meses 27 Dias	Hospital Comunitario De Salud Familiar Dr. Eduardo Contreras Trabucco De Coelemu	Hospital Clínico Herminda Martín De Chillan	Esterilización	Esterilización Tubaria	Paciente Con Faidad Cumplida Desea Esterilizacion	Ex-Prasoperatorios	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Pertinente No Pertinente H.C.H.M OTROS Seleccione.OP. Seleccione.OP. Edad Especialidad Sic Incompleta Resolucion APS Ges Otro </div>	Todos	PERTINENTE	H.C.H.M
			13					Paciente Con Lesion Juridica En Areola					



6. El resultado será...



GINECOLOGIA ADULTO	Pertinente	2974
	Sin Pertinencia	68
	No Pertinente	49
	Total	3091



6. El resultado será...



Especialidad	Estado	
	Espera con citación	Espera sin citación
ALIVIO DEL DOLOR	8	134
ALTO RIESGO OBSTETRICO	12	64
BRONCOPULMONAR ADULTO	78	19
BRONCOPULMONAR INFANTIL	71	57
CARDIOLOGIA ADULTO	284	342
CARDIOLOGIA INFANTIL	92	34
CIRUGIA ADULTO	306	391
CIRUGIA INFANTIL	184	192
CIRUGIA PLASTICA RECONSTRUCTIVA	249	278
CIRUGIA VASCULAR	501	532
CLIMATERIO	253	173
COMITE ONCOLOGICO		27
DERMATOLOGIA	158	203
ENDOCRINOLOGIA ADULTO	165	109
ENDOCRINOLOGIA INFANTIL	118	84
ESTUDIO AUXILIO DOMICILIARIO		
FERTILIDAD	63	47
FISIATRIA	211	220
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	293	373
GASTROENTEROLOGIA INFANTIL	57	108
GENDARMERIA		
GINECOLOGIA ADULTO	225	345
GINECOLOGIA INFANTIL	136	90



Después... MODIFICACION DESDE QUIEN DERIVA y... RE REGULACIÓN

Fecha Solicitud	Desde: 03-01-2007 (dd-mm-aaaa)
Especialidad	GINECOLOGIA ADULTO
REGULACIÓN TAC	<input type="checkbox"/>
Hipotesis Diag borrar Diagnóstico	COD: <input type="text"/>
Estado	SOLICITADO
Pertinencia	NO PERTINENTE
Grupo Etáreo	Todos <input type="button" value="v"/>
Ges/no Ges	NO <input type="button" value="v"/>
Tipo	CONSULTA NUEVA
origen	Todos
destino	Hospital Clinico Herminda Martin de Chillan
Prioridad	Todos <input type="button" value="v"/>
Nivel Atención	Todos <input type="button" value="v"/>
Solicitudes Modificadas	Solicitudes Modificadas <input type="button" value="v"/>
Actualizar Rango Folios	129586-165262 <input type="button" value="v"/> Existen 2 Solicitudes Segun El Filtro Aplicado



Después... MODIFICACION DESDE QUIEN DERIVA y... “RE REGULACIÓN”

Folio	Rut	Sexo	Edad	Origen	Destino	Diagnóstico	Hip. Diag	Fundamento	Examen	Mod. Estado	PRIORIDAD	PER/NO_PER	OBS.
129586	10004466-8	F	53 Años 1 Mes 21 Días	Centro De Salud Familiar De Pinto	Hospital Clinico Herminda Martin De Chillan	Otras Incontinencia Urinarias Especificadas	Incontinencia De Orina De Esfuerzo	Dm. Hta. Cronica, Bocio Gigante	Fisico	Pertinente H.C.H.M OTROS No Pertinente Seleccione.OP. ▼	Todos ▼	NO PERTINENTE	SIC INCOMPLETA
165262	6276425-2	F	60 Años 1 Mes 21 Días	Centro De Salud Familiar De Pinto	Hospital Clinico Herminda Martin De Chillan	Incontinencia Urinaria No Especificada	Incontinencia Urinario De Esfuerzo	Refiere Se Suelta Orina Al Esfuerzo, Al Toser Y A Veces Sin Causa Alguna. M4 A1. Post Menopausica	Fisico	Pertinente H.C.H.M OTROS No Pertinente Seleccione.OP. ▼	Todos ▼	NO PERTINENTE	SIC INCOMPLETA



V. LOGROS

Reguladores en las Especialidades

Especialidad
Neurocirugía
Medicina
Dermatología
Ginecología y Obstetricia
Traumatología
Urología
Psiquiatría
Reumatología
Neurología
Neurología Infantil
Oftalmología
Otorrino
Pediatría
Cirugía Infantil
Ortopedia Infantil
Cirugía



Antes...



Ahora...

Módulo Lista de Espera

Inicio Ambulatoria Reportes Auditorias Administración Of. I.E. Mantenedores Usuario Formulario



Atención Abierta [Aquí](#)

[Aquí](#)

[Aquí](#)

One Especialidad	Rango de espera		Total general
	Mayor a 120 días	Menor a 121 días	
CIRUGIA ADULTO	4.212	955	5.167
OTORRINOLARINGOLOGIA	4.120	881	5.001
GINECOLOGIA ADULTO	2.334	757	3.091
OFTALMOLOGIA	1.944	1.132	3.076
UROLOGIA	9.327	756	10.083

¡a un solo click!



Aumento progresivo en la pertinencia de las consultas médicas

Año (Mes: Marzo)	Total atenciones a consultas	Atenciones a consultas pertinentes	% de consultas pertinentes
2010	5549	2679	48%
2011	8912	5654	63%
2012	6798	6279	92%
2013	5919	5551	94%



Fortalezas

- Colaboración de algunos especialistas
- Es un sistema transparente
- Permite hacer seguimiento
- Contar con ingenieros informáticos propios.
- Apoyo de la Dirección del Hospital y jefatura del CRAAE.
- Liderazgo del equipo local del CRAAE, en conjunto con CROME

Debilidades

- Analfabetismo digital
- Hardware obsoleto e insuficiente
- Demanda asistencial deja poco tiempo para la regulación
- Gestión clínica subvalorada
- A veces no 'tan' flexible como lo requiere la demanda



¡Gracias por la atención!



www.hospitaldechillan.cl

