



**MANUAL**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA**  
**DEMANDA Y RED ASISTENCIAL**

**Código:** MT-SDM-02  
**Versión:** 01  
**Fecha:** mayo 2020  
**Página:** 1 de 13  
**Vigencia:** mayo 2025

# MANUAL


## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA

### DEMANDA Y RED ASISTENCIAL

<b>TIMBRE CONTROL DOCUMENTAL</b>	
RESOLUCIÓN EXENTA N°:	00631
FECHA:	26 MAY 2020
<b>CALIDAD CRS HPC</b>	


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>Dr. Cristóbal Mellado Saldivia</b> Jefatura departamento <b>GD/RA</b></p> <p><small>Dr. Cristóbal Mellado S. R.C. 151.002.193 / 6 CIRUJANO DENTISTA Universidad de Chile</small></p>	<p><b>Dr. Gabriel Sanhueza Cruzat</b> Subdirector Médico</p> <p><b>Dra. Luz María Durango Henao</b> Jefatura de Planificación y Gestión</p>	<p><b>Dr. Luis Arteaga Jiménez</b> Director (s)</p>
Fecha: Mayo 2020	Fecha: Mayo 2020	Fecha: Mayo 2020

Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 2 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

## ÍNDICE

1	Introducción	3
2	Objetivo general	3
3	Objetivos Específicos	3
4	Alcance	4
4.1	Ámbito de aplicación	4
5	Responsables	4
6	Definiciones o glosario	5
7	Documentación de referencia	5
8	Desarrollo	6
9	Documentos y registros asociados	13
10	Distribución	13

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 3 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

## 1 INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Demanda se define como la función de organizar las necesidades de una población en términos sanitarios, considerando los aspectos demográficos y epidemiológicos de esa población a cargo, con el objetivo de identificar brechas y poder dar respuesta a las necesidades de esa población.

La mencionada Gestión de la Demanda reconoce elementos conceptuales básicos:

- 1.- Conocer a la población objetivo en aspectos sociodemográficos y epidemiológicos.
- 2.- Conocer la "demanda" por atenciones de salud, emanadas desde la APS-CRS-CDT-CADSR, que recibe nuestro establecimiento, en base al formato que el sector salud se ha planteado: Interconsultas en el marco de "Lista de Espera". Considerando en este aspecto el número de interconsultas en espera de atención, distribuido por las especialidades médicas requeridas.
- 3.- Determinar la real cobertura de atención (o de respuesta a las necesidades) a priori, bajo la lógica de una Cartera de Servicios y de Indicadores de producción definidos: rendimiento, tasas de atención, definición de proceso asistencial con entrada y salida.

En concordancia a estas necesidades de salud, se deben establecer las coordinaciones necesarias con la red asistencial, con el fin de lograr trazabilidad en el seguimiento y respuesta de estas, para dar solución a los problemas de salud de la población beneficiaria, permitiendo de esta forma regular y cautelar el mejor tránsito de nuestros usuarios en los diferentes niveles de atención de la subred cordillera.

## 2 OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene por finalidad exponer las bases que definen la estructura y funcionamiento del Departamento de Gestión de la Demanda y Red Asistencial en el CRS Hospital Provincia Cordillera

## 3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

*Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del Establecimiento.*

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 4 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

- Definir la organización del departamento y sus diferentes unidades a cargo.
- Establecer funciones y responsabilidades de cada Unidad del departamento.

## 4 ALCANCE

### 4.1 Ámbito de aplicación

El presente documento está orientado a todo el equipo del CRS HPC en especial a los integrantes de la Unidad del Departamento de Gestión de la Demanda y Red Asistencial

## 5 RESPONSABLES

<b>Responsable</b>	<b>De qué es responsable</b>
<b>Director</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización mediante Resolución la aprobación del Manual de Organización.</li> </ul>
<b>Subdirección Médica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la vigencia y cumplimiento de las actividades descritas.</li> </ul>
<b>Jefatura de departamento GD/RA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y mantener vigente los contenidos expuestos en el Manual de Organización.</li> <li>• Evaluar el cumplimiento de cada Unidad de las funciones descritas.</li> </ul>
<b>Referentes de Unidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el cumplimiento de las actividades descritas.</li> <li>• Difundir en sus equipos los contenidos de los documentos.</li> </ul>

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 5 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

## 6 DEFINICIONES O GLOSARIO

**APS:** Atención Primaria de Salud  
**CADSR:** Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río  
**CDT:** Centro de Diagnóstico y Tratamiento  
**CMPA:** Corporación Municipal de Puente Alto  
**COMGES:** Compromiso de Gestión  
**CRS:** Centro de Referencia en Salud  
**GD/RA:** Gestión de la Demanda y Red Asistencial  
**GES:** Garantías Explícitas en Salud  
**GRD:** Grupos Relacionados por Diagnóstico  
**LE:** Lista de Espera  
**MINSAL:** Ministerio de Salud  
**OIRS:** Oficina de Información, Reclamo y Sugerencia  
**PPV:** Pago por Prestaciones Valoradas

## 7 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MINSAL, Subsecretaría de Redes Asistenciales "Orientaciones para la planificación y programación en red 2020" año 2020. Disponible: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e7b24eef3e5cb5d1e0400101650128e9.pdf>
- MINSAL, Llach Elisa, Leiva Carolina, Unidad Ambulatorio DIGERA, "Protocolos resolutivos en red" 2015. Disponible: [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2016/09/10\\_PROTOCOLOS-RESOLUTIVOS-EN-RED.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2016/09/10_PROTOCOLOS-RESOLUTIVOS-EN-RED.pdf)

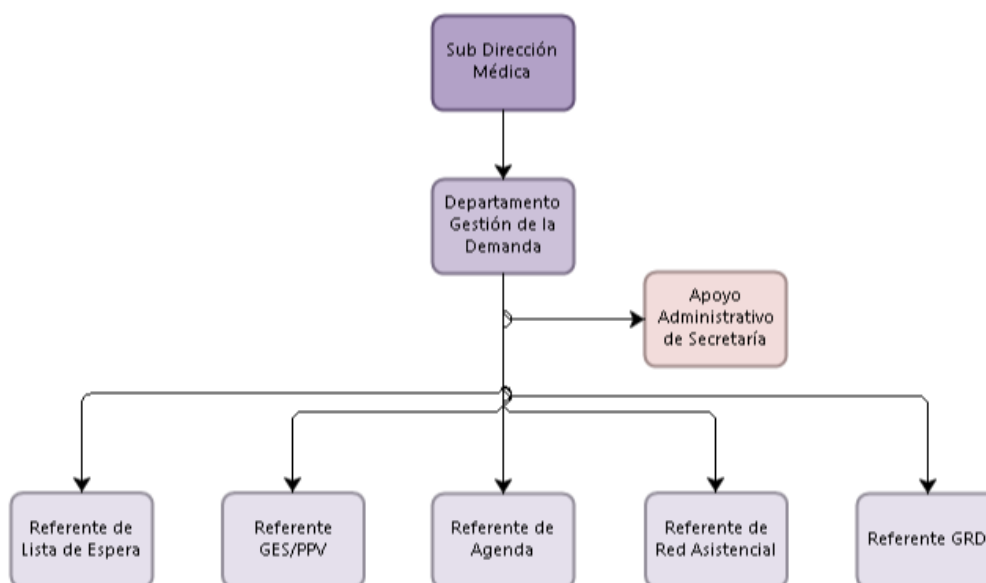
	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 6 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

## 8 DESARROLLO

### 8.1 Dependencia

La dependencia directa del Departamento de Gestión de la Demanda y de la Red Asistencial es la subdirección médica del CRS Hospital Provincia Cordillera.

### 8.2 Organigrama



	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 7 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

### **8.3 Conformación del Equipo**

- Jefatura de Unidad de Gestión de la Demanda y Red Asistencial.
- Referente de Lista de Espera.
- Referente GES/PPV.
- Referente de Agenda
- Referente GRD
- Referente de Referencia y Contrareferencia.
- Apoyo de Secretaría

### **8.4 Valores**

- Compromiso
- Inclusión
- Conocimiento
- Equidad

### **8.5 Objetivo General del Departamento**

Lograr la instalación de un proceso de seguimiento y gestión clínica de pacientes en espera de atención, detallar el volumen, individualizar los registros de pacientes y generar información confiable que sea comparable, consistente y adecuada para apoyar la toma de decisiones, junto con mejorar la integración de la red asistencial en relación con el proceso de referencia y contrareferencia de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

### **8.6 Objetivos Específicos del Departamento**

- Disminuir los tiempos de espera de consulta nueva de especialidad, quirúrgicos, procedimientos y controles, de nuestra población a cargo.
- Garantizar atención oportuna de los pacientes derivados por patologías GES y registrar adecuadamente todo el proceso administrativo que conlleva.
- Gestionar la agenda de los profesionales médicos y no médicos del CRS HPC acorde a la programación anual y compromisos de gestión, optimizando eficientemente las horas ofertadas a la red.
- Aplicar y desarrollar la herramienta GRD en el CRS HPC, que dé cuenta de información oportuna y fidedigna de la producción clínica.

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 8 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

- Mejorar la pertinencia del proceso de referencia y Contrareferencia entre CRS HPC y los establecimientos con los que se vincula

## **8.6 Funciones**

### **8.6.1 Jefatura de Departamento de Gestión de la Demanda y la Red asistencial**

- Velar por la implementación y monitoreo del flujo técnico y administrativo de la Lista de Espera (LE), tanto GES como No GES.
- Seguimiento, evaluación y análisis periódico de la LE GES y No GES.
- Evaluación y monitoreo de las garantías vigentes, vencidas y exceptuadas GES y del desempeño de la Unidad GES/PPV en relación con la Norma Técnica, generando estrategias de mejora en caso de ser necesario.
- Generar mecanismos de clasificación, agregación y priorización de la Demanda que facilite la gestión de esta.
- Orientar la adecuada programación de las Unidades Clínicas, poniendo énfasis en los Ingresos.
- Proponer y apoyar el desarrollo de estrategias para una adecuada reducción de listas de espera en conjunto con Jefaturas de Unidades Clínicas.
- Supervisar el funcionamiento de la agenda médica, con el fin de evaluar estrategias que permitan un uso eficiente de las horas médicas y no médicas, su concordancia con lo programado y la gestión de listas de espera GES/NO GES.
- Definir estrategias para mejorar la resolutivez de patologías frecuentes.
- Evaluación y monitoreo de la estandarización de la atención clínica en base a protocolos de atención, de referencia y contrarreferencia, de acuerdo con las normativas actuales y la medicina basada en evidencia con la finalidad de disminuir la variabilidad médica y hacer un uso racional de los recursos existentes.
- Liderar, organizar y gestionar los indicadores de gestión clínica, basados en la modalidad GRD.
- Administrar y gestionar al equipo de personas a su cargo, coordinando procesos de inducción de personal nuevo y capacitación permanente del personal a su cargo; además de realizar la evaluación de desempeño según el cronograma establecido.
- Velar por el cumplimiento de Metas Sanitarias, COMGES e indicadores de carácter institucional asociados a las unidades que dependen del

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 9 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

departamento (Agenda- GES- Lista de Espera- Referencia y Contrareferencia).

- Coordinar la red a la que pertenece el CRS con el fin de ofrecer un proceso de R/CR de calidad que permita la traza del paciente desde el ingreso al alta.
- Cumplir con otras tareas propias del desempeño del cargo encomendadas por su jefatura directa.

### 8.6.2 Referente de Lista de Espera

- Gestionar las atenciones prioritarias de la lista de espera que permitan el cumplimiento de todos los COMGES.
- Gestionar la lista de espera No GES de consultas de nuevas especialidad, controles, procedimientos y quirúrgica.
- Gestionar la disminución progresiva en los tiempos de espera usando todos los recursos disponibles en su establecimiento.
- Monitorear el cumplimiento de las normas vigentes relacionadas con la gestión y registro de lista de espera y velar por la carga periódica de información al SIGTE, acorde a norma técnica.
- Conducir las acciones necesarias para disponer de listas de espera para consultas médicas de especialidad, procedimientos e intervenciones quirúrgicas, fidedignas y actualizadas desde el punto de vista de la gestión de la información.
- Coordinar con las diferentes unidades la atención de los pacientes en listas de espera para mantener trazabilidad de estos.
- Monitorear las listas de espera del establecimiento.
- Identificar brechas entre los requerimientos de la población usuaria y la oferta de prestaciones de la red asistencial.
- Liderar la gestión de los procesos, procedimientos y registros relacionados con lista de espera no GES.
- Vigilancia de diagnósticos prioritarios, que no pueden superar más allá de tres meses en espera, alertando a referentes clínicos de su existencia en las listas de espera y coordinando con la Unidad de Agenda su atención prioritaria.
- Cumplir con otras tareas propias del desempeño del cargo encomendadas por su jefatura directa.

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 10 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

### 8.6.3 Referente GES/PPV

- Coordinar y supervisar el correcto funcionamiento de la Unidad GES/PPV.
- Monitoreo activo de Garantías vigentes y coordinación con CR, Servicios clínicos, jefes de unidad, Unidades de apoyo, Subdirección Médica, Unidad GES APS CMPA Puente Alto y Unidad GES del SSMSO, con el fin de adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento oportuno de Garantías GES.
- Actualización periódica de garantías vencidas y exceptuadas, generando las estrategias para su resolución oportuna.
- Buscar todas las estrategias necesarias que disminuyan al máximo posible las garantías vencidas y exceptuadas del establecimiento.
- Actualizar, coordinar y asegurar que los procesos GES se cumplan según las directrices vigentes y normas clínicas del MINSAL.
- Informar de manera oportuna a jefaturas directas ante riesgo de incumplimiento de garantías GES.
- Recopilación, consolidación y análisis del Programa de Prestaciones Valoradas (PPV).
- Cumplir con otras tareas propias del desempeño del cargo encomendadas por su jefatura directa.

### 8.6.4 Referente de Agenda

- Colaborar con la programación de las actividades asistenciales del establecimiento.
- Supervisar, coordinar y realizar gestión de agenda médica y no médica acorde a programación anual y compromisos de gestión relacionados a agenda.
- Seguimiento periódico en la gestión del uso eficiente de todos los cupos de agenda.
- Optimizar las horas disponibles en agenda, velando por correcto agendamiento de los pacientes en las agendas de profesionales.
- Buscar e implementar estrategias que permitan disminuir el número de NSP y horas disponibles en agenda sin utilizar.
- Coordinar y entregar información oportuna y pertinente a la empresa de Call Center (encargada de gestionar los llamados de ingreso, control y confirmación)
- Coordinar y supervisar de manera oportuna y eficiente las labores de la empresa de Call Center.
- Confeccionar informes de gestión que permitan tomar decisiones.

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 11 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025


- Cumplir con otras tareas relacionadas con el cargo encomendadas por su Jefatura Directa.

### 8.6.5 Referente GRD

- Implementar GRD en el establecimiento.
- Registrar adecuadamente en plataforma GRD las prestaciones que corresponden.
- Disponer de un sistema de control de desempeño clínico conociendo la complejidad del tipo de pacientes tratados, expresados en un set de indicadores de gestión.
- Conocer la casuística y complejidad del CRS (case- mix), los productos y servicios finales brindados y la calidad de servicio de estos identificados, definidos y caracterizados
- Caracterizar el perfil demográfico de los beneficiarios, su procedencia, derivación, uso de servicios clínicos y tipo de tratamientos demandados
- Generación y seguimiento de Indicadores de control sobre la Gestión Clínica, relacionados a los índices de: complejidad, eficiencia, calidad y de uso de recursos.
- Generar informes periódicos del comportamiento de la casuística hospitalaria por GRD y su comparación, agrupando correctamente los diagnósticos y procedimientos efectuados a los pacientes
- Información de resultados clínicos a Instancias externas, previamente aprobadas por la Dirección del CRS.
- Evaluación y análisis del proceso clínico y administrativo de las prestaciones evaluadas por GRD.
- Cumplir con otras tareas propias del desempeño del cargo encomendadas por su jefatura directa.

### 8.6.7 Referente de Red Asistencial

- Reportar y coordinar información con Subdirección Médica-CRS
- Coordinar reuniones con referentes de la red para mejorar el flujo de atención de los usuarios.
- Consolidar la información y editar protocolos de referencia y contrarreferencia (derivación y contraderivación), seguimiento y evaluación de su cumplimiento.
- Análisis permanente de la situación de Referencia y Contrarreferencia de pacientes del CRS HPC.
- Liderar plan de trabajo de mejora continua en conjunto con la red de Atención Primaria de Salud correspondiente y con el nivel terciario, según


	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 12 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

los lineamientos de Referencia y Contrareferencia de la red asistencial y el Gestor de Red.

- Análisis de pertinencia de derivaciones y realizar propuestas para mantener un buen porcentaje de cumplimiento.
- Seguimiento a los tiempos de priorización y a los tiempos de atención según dicha priorización.
- Implementar consultorías de especialistas con la red de APS para fortalecer su resolutivez.
- Análisis de los tiempos de resolutivez por patologías trazadoras en el CRS HPC.
- Coordinar casos clínicos específicos con APS.
- Coordinar respuestas a requerimientos de OIRS.
- Contacto permanente con otros establecimientos de la Red.
- Participar de la actualización constante del mapa de red.
- Cumplir con otras tareas propias del desempeño del cargo encomendadas por su jefatura directa.

#### **8.6.8 Apoyo Administrativo de Secretaria**

- Actividades propias de secretaria.
- Coordinación de salas y reuniones.
- Control y gestión de hoja de reloj control
- Control y gestión de los insumos administrativos.
- Apoyo administrativo a todas las unidades del Departamento.
- Cumplir con otras tareas propias del desempeño del cargo encomendadas por su jefatura directa.

	<b>MANUAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA</b> <b>DEMANDA Y RED ASISTENCIAL</b>	<b>Código:</b> MT-SDM-02
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> mayo 2020
		<b>Página:</b> 13 de 13
		<b>Vigencia:</b> mayo 2025

## 9 DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

- Manual de Organización de Lista de Espera
- Manual de Organización de Agenda
- Manual de Organización de Unidad GES/PPV
- Manual de Organización GRD
- Manual de Proceso de Referencia y Contrareferencia

## 10 DISTRIBUCIÓN

El presente documento estará a disposición de todo funcionario del establecimiento en su versión PDF en la carpeta compartida Biblioteca Virtual del CRS HPC.