



***CARTERA DE SERVICIOS
HOSPITAL DE LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD SAN AGUSTIN DE
FLORIDA***

INTRODUCCION:

CARTERA DE SERVICIOS 2015 HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FLORIDA

PLANILLA 1 PROCESOS CLINICOS				
UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA PRODUCCION O SUBPROCESOS	PRODUCTOS/ SERVICIOS ESPECÍFICOS
Policlínico	Destinados a la familia	Atención Abierta	Visitas Domiciliarias, Talleres y Consejerías	<ul style="list-style-type: none"> • Consejería Familiar • Visita Domiciliaria Integral • Educación Grupal e Individual • Estudios de Familia (Clasificación de riesgo familiar) • Talleres Programa Chile Crece Contigo • Talleres de cuidados a los cuidadores de Postrados. • Taller Actividad Física y Auto cuidado
	Destinados a la pareja	Atención Abierta	Controles y consultas	<ul style="list-style-type: none"> • Sexual y Reproductiva • Control Prenatal

	Usuarios sanos	Atención Abierta	Controles	<ul style="list-style-type: none">• Control de Salud del Niño Sano• Control de Salud Preventivo del Adulto• Control de Salud del Adulto Mayor• Control Ginecológico Preventivo• Control Climaterio• Control de Salud Bucal• Talleres Vida Sana• Consejería Individual• Evaluación del Desarrollo Psicomotor
--	----------------	------------------	-----------	---

	<p>Usuarios que presentan una condición de riesgo para la salud</p>	<p>Atención Abierta</p>	<p>Controles y Consultas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Malnutrición por exceso o déficit • Consulta Lactancia Materna • Consulta Nutricional • Condiciones de riesgo asociados al embarazo o puerperio • Consulta de Salud Mental. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Primera acogida ▪ Contención emocional ▪ Intervención en crisis ▪ Consejería ▪ Psicoeducación • Terapia Individual • Terapia Grupal • Intervención Psicosocial Grupal • Control del Déficit del Desarrollo Psicomotor • Consulta Social • Actividades individuales de Prevención de Caries Dentales • Aplicación de sellantes • Fluorización tópica • Pulpotomía • Obturación • Tratamiento Traumatismos Dento Alveolares • Actividades de Prevención de Enfermedad Gingival. • Altas integrales en usuarios de 2, 4, 6, 12 años y embarazadas primigestas.
--	---	-------------------------	------------------------------	---

	Usuarios que requieren apoyo para prevenir ciertas condiciones específicas	Atención Abierta	Prevención y Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Nacional de Inmunizaciones (vacunas) • Vacunación Antiinfluenza y Neumo 23 • Programa Nacional de Alimentación Complementaria del Niño y Adulto Mayor • Educación Grupal
	Comunidad	Atención Abierta	Participación Social	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Intersectoriales y Comunales relacionadas con temas de Salud Mental, Chile Crece Contigo. • Consejo de Desarrollo • Presupuestos Participativos en Salud • Consejo Gestión de reclamos • Trabajo Comunitario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación y Difusión ○ Coordinación ○ Trabajo Colaborativo ○ Apoyo Organizacional ○ Eventos Masivos ○ Entrevistas. ○ Reuniones ○ Educación ○ Capacitación ○ Talleres

SALA IRA	Usuarios Menores de 20 años	Atención Abierta y Cerrada	Atención Médica y Kinésica	Diagnóstico Tratamiento Seguimiento Alta Especialidad Hospitalización Abreviada Consejería
SALA ERA	Usuarios Mayores de 20 años	Atención Abierta y Cerrada	Atención Médica y Kinésica	Diagnóstico Tratamiento Seguimiento Alta Especialidad Consejería
SALA REHABILITACION	Usuarios que requieren apoyo para rehabilitar ciertas condiciones específicas	Atención Abierta	Atención Kinésica	<ul style="list-style-type: none"> • Kinesiología y fisioterapia <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación kinesiológica: muscular, articular, postural, neurológica y funcional ○ Radiación infrarroja. ○ Turbión, tanque con remolino (hiper o hipotermal). ○ Ultrasonido • Electroterapia <ul style="list-style-type: none"> ○ Analgesia transcutanea. ○ Estimulación eléctrica • Mecanoterapia <ul style="list-style-type: none"> ○ Compresión neumática (masaje compresivo) ○ Tracción cervical y/o lumbar (mecánica o manual) ○ Entrenamiento ortésico de gran incapacitado ○ Entrenamiento protésico extremidades ○ Masoterapia. ○ Reeduación motriz (ejercicios terapéuticos para recuperación muscular, capacidad de trabajo,

				coordinación, gimnasia ortopédica, reeducación funcional, de marcha)
Servicio Urgencia	Paciente que consulta en la unidad de urgencia	Atención Abierta	Consulta de Urgencia	Diagnostico Indicaciones Inicio tratamiento Derivación
		Atención Cerrada	Controles De Pacientes Hospitalizados	Diagnostico Evaluaciones Y Tratamientos Derivación
		Atención Abierta	Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Reanimación Cardiopulmonar Básica Y Avanzada • Desfibrilación • Intubación Endotraqueal Y Manejo de Vía Aérea • Electrocardiografía • Electrocardiografía A Través De Telemedicina • Ventilación Manual • Cirugías Menores • Curaciones De Quemados • Instalación De Sonda Gástrica Y Lavado Gástrico • Administración De Fluidos Endovenosos • Oxigenoterapia • Nebulizaciones Con Broncodilatadores • Aspiración De Secreciones • Trombolisis Miocardiaca • Cadena de Custodia • Toma de Muestras Para Alcholemias Y Toxicologías

				<ul style="list-style-type: none"> • Delitos Sexuales • Constatación de Lesiones • Punción Pleural Diagnóstica • Instalación de Tubo Endopleural y trampa de agua. • Punción Abdominal diagnóstica y evacuadora • Instalación De Valvas De Yeso Y Vendajes • Instalación De Férulas Digitales • Curación Simple Ambulatoria • Taponamiento Nasal Anterior Y Posterior • Sondeo Vesical e Instalación de Fonda Foley • Punción Intramuscular • Punción Venosa
PEDIATRIA	Paciente Servicio Pediatría	Atención Cerrada Pediatría	Día Cama Integral	<p>Estudio Y Tratamiento De Las Siguietes Patologías Medicas (Incluye Visita Médica Y Evolución Diaria , Exámenes De Apoyo, Laboratorio Y Rayos, Kinesioterapia, Nutricionista, Asistente Social, Gestión De Cuidados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ira Baja
				<ul style="list-style-type: none"> • Ira Alta • Síndrome Diarreico Agudo
				<ul style="list-style-type: none"> • Traumatismos • Infección Urinaria
				<ul style="list-style-type: none"> • Otras Infecciones • Absceso Ontogénico
				<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome Convulsivo • Síndrome Febril

			Procedimientos Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Curaciones
			Procedimientos Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Electrocardiograma • Punción Venosa
				<ul style="list-style-type: none"> • Oxigenoterapia
			Interconsultas Generadas A Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Recién Nacido • Alta de Recién Nacidos de Puerperio
				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Pacientes en Servicio de Urgencias
MEDICINA HOMBRES	Paciente Servicio Medicina Hombres	Atención Cerrada Medicina Hombres	Día Cama Integral	<p>Estudio y Tratamiento de las siguientes Patologías Medicas (incluye Visita Médica y Evolución Diaria , Exámenes de Apoyo, Laboratorio y Rayos, Kinesioterapia, Nutricionista, Asistente Social, Gestión De Cuidados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neumonía • Epoc
				<ul style="list-style-type: none"> • Crisis Asmáticas • Insuficiencia Cardíaca Congestiva
				<ul style="list-style-type: none"> • Diabetes Mellitus Descompensada • Hemorragia Digestiva Alta
				<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia Hepática • Etilismo Agudo
				<ul style="list-style-type: none"> • Tbc • Pie Diabético Complicado
				<ul style="list-style-type: none"> • Ulceras Varicosas Complicadas • Traumatismos • Quemados • Intento Suicidio

				<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome Coronario Agudo • Absceso Ontogénico • Síndrome Convulsivo • Síndrome Febril
			Procedimientos Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Punción Ascítica • Punción Pleural
			Procedimientos de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Curaciones • Electrocardiograma
				<ul style="list-style-type: none"> • Punción Venosa • Sondeo Vesical
				<ul style="list-style-type: none"> • Oxigenoterapia
			Interconsultas Generadas A Otros Servicios	Evaluación de Pacientes en Servicio de Urgencias
OBSTETRICIA Y GINECOLOGIA	Paciente Servicio Obstetricia Y Ginecología	Atención Cerrada Servicio Obstetricia Y Ginecología	Día Cama Integral	Estudio y Tratamiento de las siguientes Patologías Medicas (incluye Visita Médica y Evolución Diaria , Exámenes de Apoyo, Laboratorio y Rayos, Kinesioterapia, Nutricionista, Asistente Social, Gestión De Cuidados
				<ul style="list-style-type: none"> • Vulvovaginitis
				<ul style="list-style-type: none"> • Itu Baja Embarazada • Amenaza Parto Prematuro
				<ul style="list-style-type: none"> • Metrorragia • Síntomas De Aborto
				<ul style="list-style-type: none"> • Observación SHE • Observación Cie

				<ul style="list-style-type: none"> • Obesidad En Embarazadas • Endometritis Puerperal
				<ul style="list-style-type: none"> • Pielonefritis • Mastitis • Puérpera de Cesaria Con Herida Operación Infeccionada O Dehiscente • Pródromos De Parto
				<ul style="list-style-type: none"> • Embarazos De Terminación Por Ruralidad • Trabajo De Parto
				<ul style="list-style-type: none"> • Embarazada Caso Social O Vif • Hiperhemesis Gravídica • Epilepsia En Embarazada
			Procedimientos Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Especuloscopia • Polimetría
				<ul style="list-style-type: none"> • Examen Físico Recién Nacido Inmediato
			Procedimientos De Matrona	<ul style="list-style-type: none"> • Especuloscopia • Toma de Pap en Paciente Hospitalizada
				<ul style="list-style-type: none"> • Tacto Vaginal • Monitorización
				<ul style="list-style-type: none"> • Ecografías • Curaciones
				<ul style="list-style-type: none"> • Control Trabajo De Parto • Punción Venosa
				<ul style="list-style-type: none"> • Toma De Muestras De Exámenes • Consejería VIH
				<ul style="list-style-type: none"> • Control De Aceleración Trabajo De Parto

			Interconsultas Generadas A Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Recién Nacido • Alta de Recién Nacidos De Puerperio
				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Pacientes en Servicio de Urgencias
MEDICINA MUJERES	Paciente Servicio Medicina Mujeres	Atención Cerrada Medicina Mujeres	Día Cama Integral	<p>Estudio Y Tratamiento De Las Sigüientes Patologías Medicas (Incluye Visita Médica Y Evolución Diaria , Exámenes De Apoyo, Laboratorio Y Rayos, Kinesioterapia, Nutricionista, Asistente Social, Gestión de Cuidados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neumonía
				<ul style="list-style-type: none"> • Epoc • Crisis Asmáticas
				<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia Cardiaca Congestiva • Diabetes Mellitus Descompensada
				<ul style="list-style-type: none"> • Hemorragia Digestiva Alta • Insuficiencia Hepática
				<ul style="list-style-type: none"> • Trastornos Ansiosos Depresivos • Infección Urinaria • Pie Diabético Complicado
				<ul style="list-style-type: none"> • Ulceras Varicosas Complicadas • Traumatismos
				<ul style="list-style-type: none"> • Quemados • Intento Suicidio
				<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome Coronario Agudo • Absceso Ontogénico
				<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome Convulsivo • Síndrome Febril

			Procedimientos Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Punción Ascítica • Punción Pleural
			Procedimientos De Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Curaciones • Electrocardiograma • Punción Venosa • Sondeo Vesical • Oxigenoterapia
			Interconsultas Generadas A Otros Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación De Pacientes En Servicio De Urgencias
MEDICINA, OBSTETRICIA Y PEDIATRIA	Pacientes Medicina Hombres, Mujeres, Pediatría Obstetricia Y Ginecología	Atención Cerrada	Otras prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Educación para la Salud • Entrega de información para el cuidado en casa. • Entrega de Guías anticipatorias • Coordinación controles de alta • Seguimiento clínico en domicilio
			Hospital Amigo	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento de la madre a su hijo hospitalizado durante las 24 horas, incluye su alimentación • Acompañamiento durante las 24 horas de un familiar responsable al adulto mayor hospitalizado, previa firma consentimiento informado • Visita de 6 horas de diarias de familiares de pacientes hospitalizados • Acompañamiento de un familiar responsable en el Parto

PLANILLA 2 PROCESOS DE APOYO CLINICO				
UNIDAD O CENTRO DE RESPONSABILIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA PRODUCCION	PRODUCTOS/ SERVICIOS ESPECÍFICOS
IMAGENOLOGIA	Paciente Atención Abierta, Cerrada y Urgencia	Apoyo Diagnóstico de Imagenología	Radiografía Simple	<ul style="list-style-type: none"> • Radiografía de Tórax • Radiografía de Abdomen simple • Radiografía de Cráneo simple • Radiografía de Columna Cervical • Radiografías de Cavidades Perinasales • Radiografía de Columna Dorsal • Radiografía de Columna Lumbar • Radiografía de Pelvis • Radiografía de Extremidades • Radiografía de Hombro, Esternón y Clavícula • Radiografías Bite Wing y Retroalveolar • Radiografías Periopicales adultos y niños • Radiografías Oclusales
			Ecografías Obstétricas y Ginecológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ecografías Obstétricas y Ginecológicas
			Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Electrocardiogramas con y sin informe de especialista

LABORATORIO CLINICO	Usuario atención abierta y cerrada	Apoyo Diagnóstico de Laboratorio	Toma de Muestras Exámenes de Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> Exámenes de Laboratorio (Orina Completa, RPR, Test Weber, Pregnosticón) Bioquímica (Acido Úrico, Colesterol, Triglicéridos, Colesterol HDL, Urea, Bilirrubina Total y D, TTGO, Fosfatasa Alcalina, Creatina, Albumina, Proteína, Glicemia, GOT, GPT, GGT) Hematológico y Coagulación (Hemograma, Recuento Globular, Hematocrito, Hemoglobina, TP / TTPA, VHS) Inmunológicos Básicos (Factor Reumatoide, PCR) Siembra Urocultivo y Derivación IFI
			Realización de Exámenes de Laboratorio:	<ul style="list-style-type: none"> Pregnosticón
PABELLON	Paciente Cirugía General	Atención Abierta, Cerrada y Urgencia	Cirugías Menores	<ul style="list-style-type: none"> Onisectomías c/s plastia Biopsia con Anestesia Local Trombectomias Suturas Manejo de heridas (curación simple, retiro de puntos, retiro drenajes, afrontamiento) Debridamientos drenaje abscesos
	Embarazada	Urgencia	Atención del Parto	<ul style="list-style-type: none"> Atención Parto por Matrona
FARMACIA	Usuario	Atención	Entrega De	Unidad De Farmacia

	Interno Paciente Hospitalizado	Cerrada	Medicamentos E Insumos	Pabellón Central Alimentación Esterilización Casino Urgencia A.P. Servicios Clínicos Policlínico Laboratorio Clínico Pensionado
	Servicios Clínicos	Atención Cerrada	Preparados No Estériles	Gotas (Morfina, Codeína) Pastas (Lassar Y Bengue)
Dispensación De Medicamentos			Dosis Tradicional (Servicios De Medicina Y Pediatría) Por Reposición De Stock (Urgencia, Caro Parro, Maternidad) Carros De Paro	
Asesoría Farmacoter- peutica			<ul style="list-style-type: none"> • Farmacovigilancia (Informes Reacción Alérgica A Medicamentos) • Información De Medicamentos (Asesoría Médica Y Profesional) 	

	Usuario Externo Paciente Ambulatorio	Atención Abierta	Dispensación De Medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Cardiovascular • Programa Salud Mental • Programa Alcohol Y Drogas • Programa Epilepsia • Programa Epoc • Paternidad Responsable • Control Maternal • Morbilidad
--	---	------------------	------------------------------	--

CARTERA DE SERVICIOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
UNIDAD	USUARIO FINAL	PROCESOS	LINEA DE PRODUCCION	SERVICIOS ESPECÍFICOS
S.O.M.E.	Producción	Atención Abierta	Registro Y Monitoreo Prestaciones	Rem Consultas Y Controles Atención Primaria Rem De Procedimientos Ambulatorios Ges Y Otras Valoradas
		Atención Cerrada	Registro Y Monitoreo	Rem Egresos Y Hospitalizaciones Rem Intervenciones Quirúrgicas

			Prestaciones	Rem Procedimientos Atención Cerrada Otros Rem
				Ges Y Otras Valoradas Complejas
				Red De Urgencia Otras Valoradas
				Reducción De Brechas Censo Diario
	Bioestadística	Atención Abierta	Reportes	Consultas De Morbilidad APS Controles Atención Primaria
				Procedimientos Ambulatorios Cirugía Menor
				Procedimientos
			Programación En Red Y APS	Formulación Monitoreo
				Evaluación Análisis
				Reprogramación
		Atención Cerrada		Procedimientos Ges Y Otras Valoradas Complejas Red De Urgencia
				Otras Valoradas Reducción De Brechas
				Egresos
Programación: En Red Interna				
Formulación Monitoreo				

			Hospitalaria	Evaluación Análisis Reprogramación
			Difusión	Presentaciones Instancias Técnicas Asesorías
	Coordinación Ges	Atención Abierta Y Cerrada	Ingreso Paciente Ges	Recepción De Interconsulta Verificación De IC en el SIGGES Verificación De Derivación De Interconsultas
				Asignación De Hora Ingreso Hora Al SIGGES
				Ingreso De Prestaciones Ges APS Ingreso De Prestaciones Ges Al SIGGES
			Ingreso Informe Proceso Diagnostico	Recepción De IPD Verificación De: Fecha De Confirmación, Confirmación O Descarte, Diagnóstico, Identificación Del Médico
			Ingreso Orden De Atención	Carga De IPD En El Sistema Carga De OA En El Sistema Carga De Prestación En El Sistema
			Ingreso Excepción De Garantía	Carga De Excepción De Garantía En El Sistema
			Ingreso De Cierre De Casos	Carga De Cierre De Casos En El Sistema

	Recaudación	Atención Abierta Y Cerrada	Cobro De Prestaciones	Prestaciones Pago Institucional Prestaciones Libre Elección
				Prestaciones Isapres Y Particulares Convenios
				Elaboración Informe Y Consolidado Mensual
			Elaboración Programa PAD, PSS Y Libre Elección	Elaborar Programa Con Prestaciones Valorización De Las Prestaciones
				Emitir Documento Para Co Pago Caja Elaborar Informe Y Estadística Mensual
			Elaboración Programa Isapres Y Particular	Completar Datos En Comprobante De Pago O Programa Valorizar Prestaciones
				Realizar Cobro En Caja Recaudación Entregar Duplicado Del Programa O Comprobante Al Usuario
				Emitir Bono O Programa A Contabilidad Para Su Cobro
			Elaboración Programas Por Convenio	Completar Bono De Prestaciones O Programa Valorización De Las Prestaciones
				Emitir Bono O Programa A Contabilidad Para Su Cobro Realizar Informe Y Estadística A SOME y Contabilidad
			Elaborar Programas Accidentes De Transito	Valorizar Prestaciones Emitir Informe Con Programa A Contabilidad Para Su Cobro
				Elaborar Informe Y Estadística Mensual
			Supervisión	Arqueo Mensual Control De Caja

			Autorizaciones	Pago De Pasajes Altas Administrativas Hospitalización
	Archivo	Atención Abierta Y Cerrada	Solicitud De Ficha Clínica	Listado De Recuperación De Ficha Clínica Listado Diario De Consulta Espontanea
				Recepción De Solicitudes De Ficha Clínica Para Fines Varios
			Entrega De Ficha Clínica	Confección De Tarjetón De Reemplazo Desarchivo Y Reemplazo Por Tarjeton Registro De Entrega
			Recepción De Ficha Clínica	Revisión Del Listado De Recuperación De Ficha Clínica
			Archivo Ficha Clínica	Reparación Cosmética Archivo Por Orden Numérico Y Sector
			Coordinación Con Admisión	Informe De Gestión
			Mantención Archivo Activo	Fichas con más de 5 Años Eliminación de Fichas con más de 15 Años
			Admisión	Atención Abierta Y Cerrada
	Ingreso Citación A SIGGES Ingreso A Planillas Lista De Espera			
	Referencia A Centro Derivador De La Red Coordinar Solicitud De Hora A Otro Centro De La Red			
	Comunicación De Hora Al Usuario			
			Solicitud De Consulta	Ingreso Datos A Planilla Asignación De Citaciones

			Atención Primaria	Entrega De Hoja De Admisión Elaborar Estadística Mensual
			Solicitud De Procedimientos	Ingreso Orden De Atención Asignación De Citaciones Ingreso Prestación
				Coordinar Solicitud De Hora A Otro Centro De La Red Comunicación De Hora Al Usuario
			Solicitud De Controles	Ingreso De Datos En Agenda Genera Y Entrega Citación
				Comunicación De Hora Al Usuario
			Apertura Ficha Clínica	Ingreso De Datos Del Paciente A La Ficha Clínica Genera Y Archiva En Kardec Tarjeta Índice
				Impresión Y Asignación De Numero Correlativo Referencia A Archivo
			Verificación De Previsión	Ingreso A Menú Fonasa Salida De Comprobante Previsional
			Atención De Urgencia	Admisión Pacientes Admisión Pacientes Hospitalizados Por Urgencia
	OIRS	Atención Abierta Y Cerrada	Entrega De Información Al Usuario	Entrega Cartillas Informativas Y Educativas Orientación Con Instituciones Comunitarias
				Estado De Pacientes Hospitalizados Agenda Medica
				Prestaciones Del Establecimiento Y Otros Guía Telefónica Establecimientos De La Red
			Recepciona Y Tramita	Recepción De Reclamos, Sugerencias Y Felicidades Tramitación De Las Solicitudes

			Solicitudes Ciudadanas	Entrega De Respuestas Solicitudes Ciudadanas Elabora Estadística Y Consolidado Anual
				Envío de Reporte Mensual De Estadísticas A SSC Registra Tiempos De Respuestas De Las Solicitudes
			Orientación Al Usuario	Tramites Previsión (Fonasa) Plan Familia Sana
				Copago De Prestaciones