




PROTOCOLO
CESFAM VALLE DE LOS
LIBERTADORES

Código : PRO_GC_18
Edición : 01
Fecha : 12 abril 2023
Página : 1 de 13
Vigencia : 2023- 2026

Protocolo de Rescate de Inasistentes del
Programa de Salud Cardiovascular

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|---|--|
|  Melina Olguin Fernández Encargada de Programa de Salud Cardiovascular. |  Cristóbal Meneses Solari Encargado de Calidad |  CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES DIRECTOR 342-501005 342-501952 direccion@cesfamputaendo.cl Juan Francisco Madariaga Muñoz Dirección |
| Fecha: 12 de abril, 2023 | Fecha: 12 de abril, 2023 | Fecha: 12 de abril, 2023 |

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 2 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

1. Objetivo General:

Establecer un procedimiento estandarizado de rescate de personas con condiciones de salud cardiovascular crónicas (HTA, DM tipo 2, DLP, ACV, IAM), que han dejado de asistir a sus controles programados en Cesfam, Cecosf y Postas de Rural.

Objetivo específico:

Definir flujograma de rescate de personas con condiciones de salud cardiovascular inasistentes a controles del Programa de Salud Cardiovascular.

2. Alcance.

- Médicos, Enfermeras (os), Nutricionistas, Químicos Farmacéuticos (Q. F) y TENS de Cesfam Valle de los Libertadores, Cecosf Estación Las Coimas, Postas de Salud Rural de Piguchén, Guzmanes, La Orilla y Quebrada Herrera.


3. Asignación de responsabilidades.

- Encargado del Programa de Salud Cardiovascular: Difundir, actualizar y velar por el cumplimiento del siguiente documento.
- Técnico en Enfermería de coordinaciones norte, sur, Cecosf y PSR: Cumplir con los lineamientos establecidos en el siguiente documento.

4. Desarrollo.

Para realizar el rescate de usuarios inasistentes a controles del PSCV, se deben considerar las siguientes definiciones:

Inasistencia: corresponde a aquella persona que no se presenta a control y permanece sin reagendar en los siguientes 3 meses consecutivos o más, desde la fecha en que le correspondía control. Por ejemplo, una persona esta citada en marzo y no se presenta a su citación, de no acercarse en forma espontánea a solicitar nueva citación al establecimiento en julio, se debe activar el sistema de rescate.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 3 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

Pasivos: personas insistentes a sus controles por más de 11 meses 29 días, a los cuales no se ha realizado ninguna actividad de rescate. No pueden ser egresados automáticamente del programa.

Abandono de controles: corresponde a la persona que ha permanecido inasistente a sus controles por un periodo de 12 meses o más, efectuándose en dicho periodo de inasistencia, a lo menos 3 acciones de rescate efectivo, debidamente documentadas por el equipo de salud a cargo

Toda persona que cumpla con esta definición deberá ser egresada del PSCV por abandono y se deberá registrar en REM serie A05.

Rescate: acción por la cual se realiza contacto con la persona con condiciones de salud cardiovascular inasistente y se entrega citación para nuevo control de salud. El contacto debe ser efectivo, este puede ser.

- Rescate telefónico
- Rescate en domicilio
- Rescate vía carta certificada.

Citación Efectiva: Es aquella situación en que se tomó contacto directo con el paciente o su representante, utilizando cualquiera de los siguientes mecanismos, con sus referentes respaldo, citación presencial, llamada telefónica, visita domiciliaria o carta certificada. En caso de que se establezca contacto con el paciente o su representante para entregar fecha de citación, se asume este contacto como cita efectiva.

Contacto no corresponde: Esta condición corresponde cuando los datos entregados por el paciente, a través de los distintos registros habilitados para este fin, imposibilitan efectuar citaciones, Se califica la condición de paciente no contactado cuando se han agotado todas las gestiones factibles para lograr establecer contacto, debiendo considerar todos los respaldos que acrediten dicha gestión, los cuales deben resguardarse en la ficha clínica en los sistemas informáticos escritos, digitales o grabación según corresponda, que hayan sido validados por el establecimiento. Se deben agotar todas las acciones de rescate descritas anteriormente para acreditar.

Rechazo al prestador asignado: aplica cuando el beneficiario manifiesta su rechazo a atenderse en el prestador asignado para las prestaciones de todas las garantías incluidas en el problema de salud, Debe existir constancia en documento de registro respectivo, que dependerá del mecanismo de comunicación utilizando, indicándose el motivo de rechazo.



PROTOCOLO

CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_GC_18

Edición : 01

Fecha : 12 abril, 2023

Página : 4 de 13

Vigencia : 2023- 2026

PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV

Rechazo del tratamiento: aplica cuando el beneficiario no desea continuar con sus atenciones o bien no desea realizarse el tratamiento indicado para todas las garantías indicadas para ese problema de salud, Debe existir constancia en documento de registro respectivo, que dependerá del mecanismo utilizada para la comunicación, indicando siempre el motivo de rechazo.

Cierre de Caso: termino de vínculo del beneficiario con un problema de salud que contempla garantías de oportunidad, cabe señalar que, de cerrar un caso, este se cierra en el estado en que se encuentra en ese momento.

Causales para cierre de caso GES: Fallecimiento del beneficiario, cambio de previsión, término del tratamiento garantizado, no cumple con criterio de inclusión, indicación médica definitiva, **inasistencia, contacto no corresponde, rechazo al prestador asignado, rechazo del tratamiento.**

MARCO OPERATIVO

Una vez identificadas a las personas inasistentes, se procederá con el proceso de rescate, a través de alguno de los siguientes mecanismos o combinación de ellos:

- a) **Contacto telefónico:** llamado telefónico al número registrado en la ficha clínica de la persona. En caso de no lograr contacto al primer intento, se indica realizar dos llamados en distintas fechas y horarios, máximo 3 llamados, en un periodo máximo de 15 días. Se debe registrar cada uno de estos llamados.


El registro en ficha clínica debe incluir :

Actividad: rescate telefónico de pacientes inasistentes desde el establecimiento.

Acción (anamnesis): registrar las llamadas realizadas señalando la fecha, hora y número al que se llamó, nombre de la persona, familiar u otro a quien se contactó y el número de intento realizado (1°, 2°, 3°). En caso no lograr contacto, registrar motivo: celular apagado, número no corresponde, persona no contesta. En caso de que usuario o representante manifieste el rechazo al prestador o del tratamiento, este deberá consignarse en la FCU del usuario como respaldo.

Indicaciones: motivo de la cita, nombre de los profesional, fecha y hora de la citación.

Diagnóstico: marcar patologías crónicas cardiovasculares (HTA- DM

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 5 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

O ACV, IAM).

- b) Visita domiciliaria:** si no es posible el contacto telefónico, se debe realizar visita.

El resultado de la visita se registrará de acuerdo con las siguientes indicaciones:

Actividad: rescate en domicilio de pacientes inasistentes.

Acción (anamnesis): registrar si usuario se encontraba en domicilio o si realizo contacto con alguna familiar, registrando nombre del familiar. En caso de no concretar la visita, registrar residencia sin moradores o dirección incorrecta.

En caso de no encontrar moradores, se deberá dejar una citación en el domicilio con información referida a los medios de contacto con profesional del establecimiento de salud. (anexo N°1)

Indicaciones: motivo de la cita, nombre de los profesional, fecha y hora de la citación.

Diagnóstico: marcar patologías crónicas cardiovasculares (HTA- DM O ACV, IAM).

- c) Carta certificada:** esta opción puede utilizarse en caso no haber establecido un contacto efectivo vía telefónica o en la visita domiciliaria. En la carta se debe informar el día y hora que debe presentarse y nombre del profesional que realizará el control (ver anexo N°2).

En la utilización de este mecanismo, no se podrá hacer alusión al diagnóstico o tipo de tratamiento que se encuentra pendiente para la persona.

En la ficha clínica de la persona se debe registrar:


Actividad: rescate carta certificada.

Acción (anamnesis): registrar fecha de envío, hora de envío, dirección de envío) y fecha de citación de la persona.

Indicaciones: motivo de la cita, nombre de los profesional, fecha y hora de la citación. v

Diagnóstico: marcar patologías crónicas cardiovasculares (HTA- DM O ACV, IAM).

En Cefam, las cartas certificadas, se entregarán a encargado de movilización del Cefam, dejando registro de la entrega, en el caso de

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 6 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

Postas y Cecosf, el Tens debería coordinarse con encargado de movilización para gestionar envío de cartas.

Si el resultado del rescate en domicilio a través de una carta certificada no es exitoso, se deberá registrar en ficha clínica.

Si el usuario refiere no querer acudir a controles, se debe completar el formulario de renuncia a prestaciones (ver anexo n°3) y entregar a encargado del PSCV.

Control presencial:

El primer control presencial de rescate será realizado por profesional a cargo del programa de salud cardiovascular (PSCV) en Cefam, presentando 2 cupos disponibles los martes de 09:00 a 10:00 horas y también podrá ser realizado por TENS de coordinaciones norte y sur. En Postas de salud rural, Tens de Enfermería nivel superior, realizará el control presencial (figura N°2). Este control tiene por objetivo realizar una evaluación general integral, que incluye: adherencia a tratamiento farmacológico, toma de signos vitales, identificar criterios para atención prioritaria (tabla N°1) y solicitar los exámenes indicaciones según la orientación técnica del programa de salud cardiovascular (figura N°1).

Tabla N °1:

| CRITERIO DE PRIORIZACIÓN |
|--|
| HbA1c >11% |
| Presión Arterial \geq 180/110 mmHg en al menos 2 tomas distintas de acuerdo a procedimiento estándar |
| Polifarmacia (\geq 7 medicamentos distintos diarios) |
| Asistencia a urgencias por descompensación de patología crónica en el último mes |
| Hospitalización por descompensación de patología crónica en los últimos 3 meses |
| Amputación por DM hace menos de 6 meses |
| Persona de 75 años y más que presenta 1 o más de las siguientes características: Diagnóstico funcional de autovalente con riesgo, en riesgo de dependencia o dependiente Riesgo de caídas alto, evaluado por test "get up and go". No cuenta con redes de apoyo Hospitalización por patología aguda en los últimos 3 meses |
| Úlcera activa en EEII |
| Ideación o intento suicida (registrada hace menos de 6 meses) |


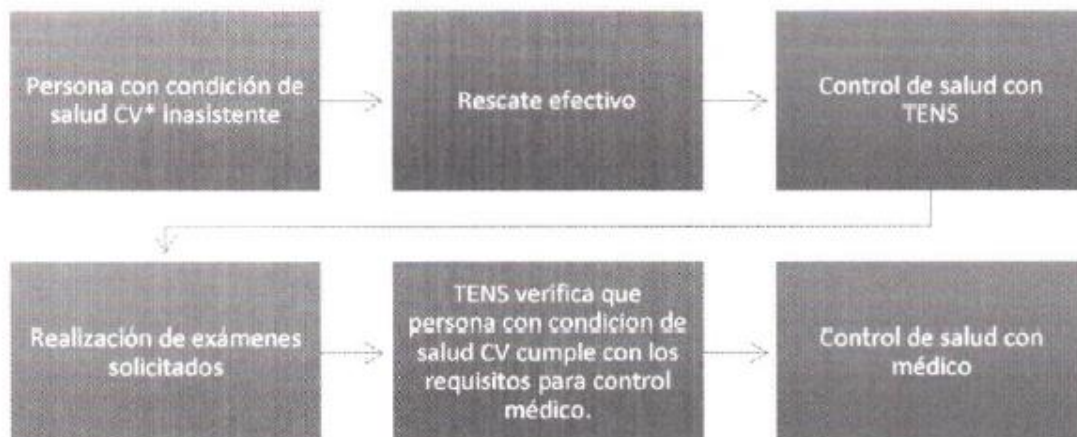
| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 7 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

FIGURA N°1: Exámenes según Orientación Técnica del PSCV a solicitar para personas con condiciones de salud cardiovascular


- Hematoerito
 - Glicemia
 - Perfil lipídico
 - Creatinina plasmática
- Uricemia
 - Orina Completa
 - Electrolitos
- RAC (DM o IITA)
 - HbA1c *
 - Electrocardiograma

*Solicitar sólo en personas con Diabetes Mellitus 2.

Figura N°2: Flujograma de rescate de personas inasistentes a controles del PSCV.



*en Cesfam control presencial con encargado del PSCV.


| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 8 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

5.- Monitoreo:

La implementación de este protocolo y los resultados obtenidos serán monitoreados localmente de manera mensual, por el profesional encargado del PSCV, revisando el reporte de rayen en cuanto al número de rescates realizados.

6.- Normas y Referencias.

- Gobierno de Chile. Subsecretaría de redes asistenciales. División de atención primaria. Lineamientos para rescate de personas inasistentes a controles de salud por condiciones de salud cardiovascular, noviembre 2021.
- Ord. C26/ N° 2134 de 11 de mayo de 2018, Actualiza instrucciones y cumplimiento de Gestión de Garantías y Casos GES en SIGGES. SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES:

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 9 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

7.- Anexos.

ANEXO N° 1: CARTA DE CITACION

Estimado/a

Junto con saludar, informo a usted que luego de no haber sido posible contactarlo de manera telefónica al númeroregistrado en sus antecedentes personales, con fechaa lashrs, ha sido visitado/a por el equipo de salud del Establecimiento

El objetivo de esta visita es coordinar su próxima citación para retomar las atenciones en el Establecimiento de Salud, así como también, conocer los motivos por los cuales no se ha presentado a sus controles.

Estamos ubicados en.....

Le extendemos la presente citación para el día....., a las.....horas, con profesional (indicar nombre y profesión).....


En caso de presentar dificultades para asistir, le solicitamos comunicarlo al teléfono o al correo electrónico..... para poder agendar una nueva fecha de citación.

Saluda cordialmente,

.....

.....

(Nombre y firma del Funcionario del Equipo de Salud Responsable)

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES | Código : PRO_GC_18 |
| | | Edición : 01 |
| | | Fecha : 12 abril, 2023 |
| | | Página : 10 de 13 |
| | | Vigencia : 2023- 2026 |
| PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV | | |

Anexo N°2 formato de carta certificada

Estimado/a

.....
Presente.

Junto con saludar, mediante la presente carta, queremos comunicarle que nos hemos intentado comunicar de manera telefónica en distintos momentos y visitado en su domicilio, no siendo posible tomar contacto con usted, ya que actualmente se encuentra sin sus controles de salud al día, relacionados al cuidado de enfermedades crónicas cardiovasculares.

El objetivo de esta carta es lograr reestablecer el vínculo con nuestro Establecimiento y así poder conocer los motivos por los cuales está inasistente a sus controles, coordinando una próxima cita para retomar las atenciones en el Establecimiento de Salud.

Estamos ubicados en.....

Le extendemos la presente citación para el día....., a las.....horas.

Por favor confirmar su asistencia a esta citación al teléfono o al correo electrónico.....

En caso de presentar dificultades para asistir en esta fecha, le solicitamos comunicarlo por los mismos medios mencionados previamente para poder agendar una nueva fecha de citación.

Si no recibimos confirmación con 24 horas de antelación a la cita, esta será suspendida.

Saluda cordialmente,

.....
.....

(Nombre, firma y timbre de personal de salud responsable)



PROTOCOLO

CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO_GC_18

Edición : 01

Fecha : 12 abril, 2023

Página : 11 de 13

Vigencia : 2023- 2026

PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV

Anexo N°3:

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA RECHAZO EN LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD CARDIOVASCULAR

Con Fecha: _____ de _____ del _____.

En el cumplimiento de la Ley N°20.584, reguladora de los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, tomo conocimiento y entiendo:

POSIBLES RIESGOS Y COMPLICACIONES

- Al ser las atenciones de Salud Cardiovascular un trabajo en conjunto con diferentes profesionales enfocados a la mejora de su salud, por medio de intervenciones multifactoriales, la inasistencia al control de uno o más profesionales podría significar un deterioro progresivo de su salud, llegando a un estado agravante mayor que al ingreso.
- Al no generar un seguimiento continuo de mi(s) patología(s), la posibilidad del deterioro de mi salud aumenta.
- Al no mantener la continuidad del tratamiento, la(s) patología(s) podría empeorar, acelerando los procesos de deterioro y aumentando los riesgos, tales como: Infarto agudo al miocardio, Accidentes cerebrovasculares, heridas de pie diabético (en personas con Diabetes Mellitus), deterioro funcional de órganos vitales (corazón, hígado, riñones, cerebro, etc.)
- La ausencia en la realización de controles, seguimiento, atenciones, tratamiento y/o pruebas diagnósticas, puede acelerar el curso de la enfermedad y con ello aumenta el riesgo de una muerte temprana que podría ser evitable.

POR ELLO COMPRENDO:

- La necesidad de continuar en los controles de Salud Cardiovascular, en este centro o en cualquier otro que usted decida. Si escojo continuar en otro centro, los criterios de inclusión a los controles de Salud Cardiovascular serán los mismos en todo el país.
- Si a pesar de todo lo anteriormente expuesto decido interrumpir los controles, seguimiento, atenciones, tratamiento y/o pruebas diagnósticas, el centro de salud no tiene la obligación de la entrega de fármacos. Esto debido a que deben ser otorgados con el criterio médico correspondiente y para dicha acción es de vital importancia la asistencia a controles.
- Sin pruebas diagnósticas y/o controles de seguimiento, el médico tratante no puede dar entrega de dichos fármacos, previniendo la autoingesta de medicamentos que pueden llegar a ser perjudiciales sin una debida prescripción.

En consideración de lo descrito con anterioridad, Yo:

RUT: _____, con domicilio en: _____.



PROTOCOLO
CESFAM VALLE DE LOS
LIBERTADORES

Código : PRO_GC_18

Edición : 01

Fecha : 12 abril, 2023

Página : 12 de 13

Vigencia : 2023- 2026

PROTOCOLO DE RESCATE DE INASISTENTES DEL PSCV

He sido informado por el Profesional de Salud:

RUT: _____, del centro de salud: _____ y por medio del

presente DECLARO que a pesar de la información recibida sobre la necesidad de mantenerme en controles periódicos correspondientes a los controles de Salud Cardiovascular, debido a mi diagnóstico de:

y que entiendo los beneficios de los controles, seguimiento, atenciones, tratamiento y/o pruebas diagnósticas realizadas por medio del equipo de salud del control de salud Cardiovascular, incluyendo las posibles consecuencias que conlleva **la no realización** de los mismos, realizadas por medio del equipo de Salud en los controles de salud Cardiovascular, así como los riesgos de esta decisión que tienen directa relación con mi salud.

También declaro que se me han respondido y aclarado todas mis dudas acerca de los controles, seguimiento, atenciones, tratamiento y/o pruebas diagnósticas realizadas por medio del equipo de Salud Cardiovascular.

También he sido informado de la posibilidad de revocar este consentimiento por escrito en cualquier momento.

Sin embargo, **considerando todas las opciones anteriores, aceptando y entendiéndolo los riesgos y posibles consecuencias de mi decisión, declaro que no es mi deseo continuar con los controles, seguimiento, atenciones, tratamiento y/o pruebas diagnósticas realizadas por medio del equipo de Salud de controles Cardiovasculares.**

Nombre y firma de la persona

Nombre y firma del Profesional de Salud

