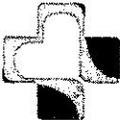
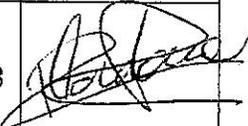
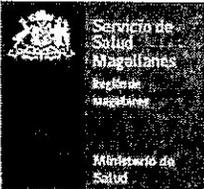
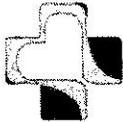
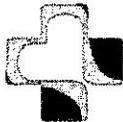
	UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	1 de 33	

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Sandra Villouta B.	Profesional GES	5 enero 2018	
Revisado por:	Priscila Cordova R.	EU Jefe Unidad GES	8 enero 2018	
	Dra. Ada Bidart C	Medico Asesor GES	25 abril 2018	
Visado por:	Dr Raúl Martínez	Subdirector Médico	26 abril 2018	
Autorizado por:	Dr. Claudio Barría P.	Director (S)	27 abril 2018	

	UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	2 de 33	

### Distribución de Copias:

Servicio	Cargo
Dirección Hospital	Director Institucional
	Oficina de Partes
Subdirección Administración y Desarrollo	Subdirector Administrativo y Desarrollo
Subdirección Médica	Subdirector Médico
Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas
Subdirección de Enfermería	Subdirectora de Enfermería
Unidad de Administración del Cuidado de Matronería	Jefe Unidad de Administración del Cuidado de Matronería
C.R. Anestesia y Pabellón Quirúrgico	Médico Jefe
	E.U. Supervisor
Unidad de Esterilización	E.U. Unidad de Esterilización
C.R. de la Mujer	Médico Jefe
	Matrona Supervisora C.R. de la Mujer
	Matrona Encargada Unidad Atención Ginecológica
	Matrona Encargada Unidad Emergencia
	Matrón Encargado Unidad Atención Obstétrica
	Matrona Encargada Unidad Atención Recién Nacidos
CAE de la Mujer	Médico Jefe
	Matrona Supervisora
C.R. Hemodiálisis	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
C.R. Infantil	Médico Jefe Pediatría
	E.U. Supervisora
	Médico Jefe UPC Infantil
	M.T. Supervisor UPC Neonatología
C.R. Quirúrgico	Médico Jefe Cirugía General y Digestiva
	Médico Jefe Cirugía de Especialidades
	E.U. Supervisora
C.R. Medicina	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
	Unidad Cardiología
	Unidad Respiratorio
	UNIDAD hematología
	Unidad Reumatología

	UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	3 de 33	

C.R. Laboratorio	T.M. Jefe
C.R. Quirúrgico	Médico Jefe Cirugía General y Digestiva
	Médico Jefe Cirugía de Especialidades
	E.U. Supervisora
C.R. Traumatología	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
C.R. Unidad Emergencia Hospitalaria	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
C.R. Pensionado	E.U. Supervisora
C.R. Rayos e Imagenología	Médico Jefe
	T.M. Supervisora
C.R. Anatomía Patológica	Médico Jefe
	T.M Supervisor
C.R. Farmacia y Prótesis	Q.F. Jefe
C.R. Odontología	Médico Jefe
Unidad Paciente Crítico Adulto	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
Unidad de Hemodinamia	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
Unidad Radioterapia	Médico Jefe
	T.M. Supervisor
Unidad Psiquiatría Corta Estadía	Médico Jefe
	E.U. Supervisor
C.R. Rehabilitación	Jefe C.R. Rehabilitación
	Klgo. Supervisor
C.R. Banco de Sangre	Médico Jefe
	T.M. Jefe
C.R. Medicina Ambulatoria	Jefe Unidad Médica Ambulatoria
	E.U. Supervisora
C.R. Oncología	Médico Jefe C.R. Oncología
	E.U. Clínica Quimioterapia Adulto
	E.U. Encargada Unidad Alivio del dolor y Cuidados Paliativos
	Médico Jefe Unidad De Radioterapia
	T.M. Supervisor
	E.U. de Radioterapia
C.R. Consultorio Adosado a Especialidades	Médico Jefe CAE Adulto
	E.U. Supervisora CAE Adulto
	Médico Jefe CAE Infantil
	E.U. Supervisora Jefe CAE Infantil
	Médico CAE Procedimientos
	CAE Dermatología

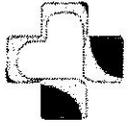
	<b>UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD</b>	Característica	N/A	 <b>Hospital Clínico MAGALLANES</b>
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	4 de 33	

	Médico Jefe CAE Oftalmología
	T.M. Supervisora CAE Oftalmología
	Médico Jefe CAE Otorrinolaringología
	T.M. Otorrinolaringología
	Fonoaudióloga Otorrinolaringología
	Cirujano Dentista Jefe Cirugía y TMT Bucomáxilo-facial
	Médico Jefe Neurología
	Médico Jefe Neurocirugía
	Médico Jefe Urología
	Médico Jefe Unidad Cirugía Vascular
Unidad Prevención y Control IAAS	Jefe Unidad Prevención y Control IAAS
	Enfermera Encargada
Departamento Control de Gestión de la Información	Jefe Dpto. Control de Gestión de la Información
	Jefe Unidad de Estadística
	Jefe Unidad Análisis de Registros Clínicos (GRD)
Unidad Jurídica	Asesor Jurídico
S.O.M.E.	Jefe S.O.M.E.
	Jefe Archivo
Departamento Gestión de la Demanda	Jefe Dpto. Gestión de la Demanda
	Jefe Unidad GES
	Jefe Unidad Programación Quirúrgica y Lista de Espera
	Encargado Unidad Paciente Traslado
	Unidad Gestión de Camas

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD	Característica	N/A	 <p>Hospital Clínico MAGALLANES</p>
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	5 de 33	

## I N D I C E

I.	INTRODUCCION_____	6
II.	OBJETIVO GENERAL_____	6
III.	ALCANCE_____	6
IV.	APLICABILIDAD_____	6
V.	AMBITO DE RESPONSABILIDAD_____	7
VI	EVALUACION_____	7
VII.	CONSIDERACIONES GENERALES_____	8
	1.- Regimen Garantias Explicitas_____	8
	2.- Sistema Informacion SIGGES_____	9
	2.1 Estados pacientes en SIGGES_____	9
	3.- Prestaciones Trazadoras en el Ciclo de Atencion GES_____	10
	4.- Documentacion GES_____	10
VIII.	DESARROLLO DEL TEMA_____	11
	1.- Red Asistencial de Magallanes_____	11
	2.- Estructura GES del HCM_____	12
	3.- RRHH y responsabilidades_____	13
	4.- Proceso de gestion interna GES_____	16
	4.1 Generalidades_____	17
	4.2 Proceso de Ingreso al GES_____	18
	4.3 Proceso de Confirmacion Diagnostica y Tratamiento_____	19
	4.4 Proceso de Seguimiento_____	20
	4.5 Proceso de Cierre de Caso_____	20
	4.6 Proceso de Excepcion de Garantias_____	21
	4.7 Proceso de Traslado de Pacientes a Red Asistencia	
	5.-PROCEDIMIENTOS EN URGENCIA VITAL GES(UVGES)_____	22
X.	ANEXOS_____	23
IX.	BIBLIOGRAFÍA_____	32
XI.	REGISTRO HISTORICO DE CONTROL DE CAMBIOS_____	33

	UNIDAD DE GESTIÓN DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	6 de 33	

## I. INTRODUCCIÓN

En consideración a que nuestro país vive un proceso de transformación del perfil de enfermedades que afectan a la población como consecuencia de un progresivo envejecimiento, del cambio de hábitos de vida y de las condiciones de trabajo el Gobierno de Chile ha reorientado las políticas públicas en salud.

Con este objeto la Ley 19966 del 3 de septiembre de 2004 estableció el Plan de Acceso Universal a Garantías Explícitas en Salud (AUGE), también conocido como Régimen General de Garantías Explícitas en Salud (GES). Este programa integral de salud prioriza un grupo de patologías o problemas de salud y garantiza en todas ellas el acceso a tratamientos oportunos, la calidad y la protección financiera.

En este contexto la Unidad GES del Hospital Clínico Magallanes ha implementado una estructura organizativa que permita entregar la atención a los beneficiarios del sistema público de salud ingresados al GES de acuerdo a lo establecido en el régimen de garantías, estableciendo, la dotación del Recursos Humanos la descripción de funciones y los procedimientos administrativos, mediante los cuales se realizarán las acciones pertinentes para cumplir con este régimen de garantías. De esta estructura organizativa serán estandarizados en este Manual Gestión Interna, los procesos administrativos que se realizan entre la Unidad GES con los diferentes Centro de Responsabilidad, Unidades y/o Departamentos del HCM y con Red Asistencial de la región. (APS y Hospitales de la región) con énfasis en los Procesos de Coordinación.

SIGLAS ( ANEXO 1 )

## II. OBJETIVO GENERAL

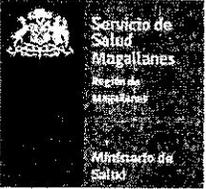
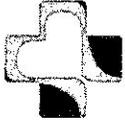
Estandarizar los procesos que se realizan en la Unidad de Gestión de las Garantías Explícitas en Salud de Hospital Clínico Magallanes y la Red de Asistencial de la Región.

## III. ALCANCE

Funcionarios del Hospital Clínico de Magallanes de los diferentes estamentos y de su situación contractual, que en el desempeño de sus funciones se relacionan con los procedimientos administrativos que se realizan en la Unidad de Gestión de las Garantías Explícitas en Salud.

## IV. APLICABILIDAD

Funcionarios del Hospital Clínico de Magallanes de los diferentes estamentos que realizan procesos clínicos y administrativos para dar cumplimiento con las garantías GES.

	UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	7 de 33	

## V. AMBITO DE RESPONSABILIDAD

**De la elaboración del Manual:** Jefe Unidad GES, Profesional GES; Monitora SIGGES.

**De la aplicación:** Funcionarios del Hospital Clínico de Magallanes de los diferentes estamentos que se relacionan con los procedimientos clínicos y administrativos del GES.

**De la supervisión del cumplimiento del Manual:** Jefe Unidad GES

## VI. EVALUACION

### INDICADOR :

% de cumplimiento de registros de Urgencias Vitales GES (UVGES ) en la página web de la superintendencia de salud.

### FORMULA

Nº de pacientes ingresados con UVGES en el periodo que cumplen con los criterios de registros en página web de la Superintendencia de Salud  
Total de pacientes ingresados con UVGES

**UMBRAL:** 100 %

**PERIODICIDAD.** MENSUAL

	UNIDAD DE GESTION DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	8 de 33	

## VII. CONSIDERACIONES GENERALES DEL GES

### 1. RÉGIMEN DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD GES:

Ley 19.966 del 3 de septiembre de 2004 estableció el Régimen General de Garantías en Salud y determinó que ese régimen contendría, además, Garantías Explícitas en Salud relativas al acceso, calidad, protección financiera y oportunidad con que deben ser otorgadas las prestaciones asociadas a un conjunto priorizado de programas, enfermedades o condiciones de salud.

Las Garantías Explícitas se definen como:

- Garantía Explícita de Acceso: obligación del Fondo Nacional de Salud y de las Instituciones de Salud Previsional de asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas a los beneficiarios de las leyes N°18.469 y N°18.933.
- Garantía Explícita de Calidad: otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas por un prestador registrado o acreditado, de acuerdo a la ley N°19.937
- Garantía Explícita de Oportunidad: plazo máximo para el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas, en la forma y condiciones que determine el decreto.
- Garantía Explícita de Protección Financiera: la contribución que deberá efectuar el afiliado por prestación o grupo de prestaciones. Debe cancelar solo el copago.

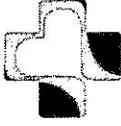
En la actualidad el GES garantiza 80 problemas de salud (**ANEXO 2**) quedando incluidas en cada uno de ellas, las diferentes patologías que se pueden definir como sinónimos en la terminología médica habitual.

Los requisitos para ingresar al GES son:

- Ser beneficiario de FONASA O ISAPRE.
- La enfermedad o el problema de salud que le afecte debe estar incluida en el GES ( 80 problemas de salud )
- Cumplir con las condiciones especiales de edad, estado de salud u otras, definida para cada patología del GES 80
- Atenderse en la Red de Prestadores que determine FONASA o su ISAPRE, según corresponda.

La entrada en vigencia de las garantías GES introdujo un cambio en la estructura de las prestaciones de salud. En términos simples si un beneficiario acude a un prestador de salud y éste constata que el paciente presenta una patología garantizada GES , el prestador de salud está en la obligación de informar al paciente la existencia de la canasta de prestaciones.

Las canastas de prestaciones garantizadas incluyen prestaciones en las etapas de sospecha clínica, confirmación diagnóstica, tratamiento y/o seguimiento de la patología. La mayor parte de las canastas garantizan sólo alguna de estas

	UNIDAD DE GESTION DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	9 de 33	

etapas y en algunas patologías excepcionales están garantizadas prestaciones en las 4 etapas de la intervención médica.

## 2. SISTEMA DE INFORMACION SIGGES

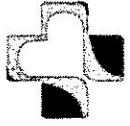
Para facilitar el seguimiento del GES en los establecimientos del sector público, el año 2005 se formuló una herramienta tecnológica, el SIGGES, Sistema de Información de apoyo a la Gestión de las Garantías Explícitas de Salud con el objetivo de monitorear el cumplimiento de las garantías de oportunidad establecidas por los Decretos GES, que sirviera de apoyo a la gestión local de los procesos del ciclo de la atención curativa de las personas y de generación secundaria de información, para la gestión sanitaria en los ámbitos subregional, regional y central, tanto de prestadores como el seguro público (Fonasa). El SIGGES contempla el registro de prestaciones asociadas a un determinado RUT.

### 2.1 ESTADOS DEL PACIENTE EN EL CICLO DE ATENCIÓN SIGGES

El paciente pasa por diversas fases de evolución durante el ciclo de la atención, que transcurren en la medida que se suceden eventos o hitos que a su vez, requieren que sean registrados. Estas fases se denominan Estados y están definidos para cada problema de salud.

Los estados posibles son, en la secuencia indicada:

- **Caso en sospecha:** estado en que se ha extendido una "solicitud de interconsulta o derivación" a una especialidad, por una hipótesis diagnóstica y aún no se ha confirmado el diagnóstico.
- **Caso en proceso de diagnóstico:** estado en que el paciente ya ha sido atendido por el especialista, quien le ha solicitado exámenes y que se encuentra, por lo tanto, en espera de confirmación o descarte de la hipótesis diagnóstica.
- **Caso confirmado:** estado en el que se ha registrado en el "informe del proceso de diagnóstico" la confirmación del problema de salud auge registrado en la solicitud de interconsulta o derivación.
- **Caso en tratamiento:** estado en que el paciente portador de un diagnóstico confirmado de una enfermedad, está recibiendo aquellas atenciones de tratamiento de la misma que están definidas en el listado oficial que acompaña al decreto.
- **Caso en seguimiento:** estado en que el paciente terminó el tratamiento indicado originalmente en función de lo establecido por el protocolo clínico formulado para la enfermedad que lo afecta, y se mantiene en observación por indicación del especialista. la indicación de seguimiento implica emitir un "solicitud de interconsulta o derivación" o una "orden de atención", donde se especifique la indicación "a seguimiento".
- **Caso cerrado:** estado en que el caso deja de estar activo por alguna de las siguientes causas, como se indica en el punto cierre de caso.

	UNIDAD DE GESTIÓN DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	10 de 33	

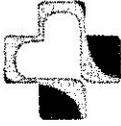
### 3. PRESTACIONES TRAZADORAS PROGRAMA AUGE ( Arancel)

La planilla de Prestaciones Trazadoras Programa AUGE contempla:

- Nº: corresponde al número que tiene el Problema de salud en el Decreto Ges vigentes
- Problema de Salud: que tiene el Problema de salud en el Decreto GES vigente.
- Tipo de Intervención Sanitaria: indica si se trata de alguna de las siguientes intervenciones: Sospecha, Confirmación Diagnóstica o Diagnóstico, Tratamiento, Seguimiento.
- Familia: corresponde a la glosa de la prestación "canasta" o "paquete" o "PAD". Por ejemplo, la familia es la colecistectomía, que contempla un conjunto de prestaciones como son por ejemplo ECG, hemograma, día cama, cirugía, etc.
- Prestación Trazadora: corresponde a aquella(s) que, existiendo, se entenderá que la prestación familia fue otorgada y se pagará. Está compuesta de Código numérico y Glosa o nombre
- Tipo: define si se trata de trazadora de pago o trazadora de monitoreo de garantías.
- Edad: corresponde rango de edad
- Sexo: corresponde Femenino - Masculino
- Frecuencia: cantidad (número máximo de prestaciones a facturar en el periodo determinado), unidad de tiempo (periodo determinado para la frecuencia máxima).
- Prestaciones Excluyentes: corresponde a **prestaciones** identificadas con su código, que no se pagarán si son registradas además de la trazadora de pago, dentro de la frecuencia establecida.

### 4. MATERIAL DE DOCUMENTACIÓN NECESARIO PARA LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES. ( ANEXO 3 )

- Decreto Ley N° 19.966 Vigente
- Listado Especifico de Prestaciones GES
- Arancel GES Vigente
- Redes de Atención GES y No GES, Vigentes
- Guías Clínicas.
- Lista de Patologías GES y Sub problemas.
- Formularios Solicitud de Interconsulta o Derivación (SIC).
- Formularios Informe Proceso Diagnóstico (IPD).
- Formularios de constancia de un problema de salud GES para información al paciente.
- Formularios de Cierre de Caso.
- Formulario de Excepción de Garantía.
- Folletos informativos sobre los problemas de Salud AUGE para entregar a los usuarios.
- Formulario UVGES

	UNIDAD DE GESTION DE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD	Característica	N/A	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión:	0	
	<b>MANUAL DE PROCESOS GENERALES DE LA UNIDAD GES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2021	
		Página	11 de 33	

## VIII. DESARROLLO DEL TEMA

### 1. RED ASISTENCIAL DE MAGALLANES

La Red asistencial Regional se encuentra organizada por niveles de complejidad, tanto en atención ambulatoria, atención cerrada y de urgencia, de acuerdo a sus carteras de prestaciones, definiendo establecimientos de alta, mediana y baja complejidad que se articulan organizadamente.

Constituyen un modelo de operación del conjunto de establecimientos y servicios de salud públicos, comunitarios y privados, de diferentes niveles y tipos de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una serie de procedimientos y estilos de trabajo que permiten el tránsito de los pacientes entre todos ellos, de acuerdo al flujo determinado para cada una de las patologías priorizadas.

