



**INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL
Y RESPALDO DE VISACIÓN
DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL
U.A.P.O.**

Nombre: Felipe Cáceres

Cargo: Gestor de la Demanda UAPO Recoleta

Informo que en el periodo comprendido desde el **01 al 31 de julio de 2024**, realicé las siguientes labores:

Función administrativa y de gestión:

- Generar estrategias de gestión de la lista de espera oftalmológica de la comuna
- Generar estrategias de contactabilidad de usuarios de la L.E. (llamados telefónicos, citaciones a domicilio, etc...)
- Manejo y cruce de datos de lista de espera SIDRA y RAYEN
- Priorizar los casos más antiguos de la L.E y por gravedad de patología
- Agendamiento de horas de usuarios
- Gestión y monitoreo de egresos de la L.E. tanto para usuarios atendidos, inasistentes, rechazos de atención, etc... (con documentación verificable pertinente)

La jefatura directa, certifica que el (la) Servidor (a) a Honorarios, desarrolló regularmente sus labores, en el programa Resolutividad UAPO. Establecido en la cláusula primera del convenio de prestación de servicios, entre la Municipalidad de Recoleta y el ejecutante. Sus servicios son pagados con **Boleta N° 90**.

Danisa Ramírez Aguilera
Rut: [REDACTED]
Tecnólogo(a) en
Mención Oftalmología
UAPO Recoleta

V°B° JEFATURA DIRECTA
UAPO
TMO DANISA RAMÍREZ AGUILA

Recoleta, julio 2024

Informe Lista de Espera No GES Fondo de Ojo, UAPO Recoleta

El presente informe pretende dar cuenta del estado de la lista de espera no GES para la prestación de examen de Fondo de Ojo, identificando brechas y acciones a realizar.

Metodología

El presente informe se construye a partir de la base de datos DEIS del Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN), con corte al mes de mayo y filtrando por establecimiento de origen los cuatro CESFAMs de la comuna, a saber: Dr. Juan Petrinovic, Recoleta, Quinta Bella, y Patricio Hevia, y por establecimiento de destino, a saber: Dr. Juan Petrinovic y CESFAM Recoleta, atendiendo que Unidad de Atención Primaria Oftalmológica (UAPO) Recoleta ha estado adosada administrativamente a ambos centros de salud a lo largo de su trayectoria. Estos registros a su vez se cruzan con:

- Base de datos de RAYEN-IRIS de Monitoreo de Actividades de Funcionarios que prestan atenciones en UAPO Recoleta al 05-07-2024.
- Base de datos RAYEN-IRIS de Población Inscrita en CESFAMs de la comuna al 05-07-2024.
- Base de datos de Registro Interno UAPO Recoleta del Bajo Control de personas usuarias con diagnóstico de Retinopatía Diabética (RD) al 05-07-2024.
- Base de datos de SIGGES de personas usuarias tanto con diagnóstico Diabetes Mellitus II (decreto n°228) que están en espera de examen FO por garantía de oportunidad, como con examen FO cumplido, al 19-06-2024.
- Base de datos de registro interno de bajo control del Programa de Salud Cardiovascular (PSCV) de cada CESFAM actualizado a junio 2024 (REMP).

En base de datos DEIS SSMN las categorías filtradas desde la columna "GLOSA_TIPO_ESPERA" para elaborar la lista de espera han sido: 1. CONSULTA NUEVA ESPECIALIDAD MÉDICA y 3. PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS Y TERAPÉUTICOS. Se detalla el filtro a continuación:

1. CONSULTA NUEVA ESPECIALIDAD MEDICA	
Se filtra por Glosa Estab Responsable LE:	CESFAM Juan Petrinovic CESFAM Recoleta
Se filtra por Glosa Tipo Espera:	1. CONSULTA NUEVA ESPECIALIDAD MEDICA
Se filtra por Sospecha Diagnóstica:	E143-RETINOPATIA DIABETICA FONDO DE OJO TERAPEUTICO FONDO DE OJOS FONDO DE OJOS CONSULTA MEDICO EN UAPOPLATAFORMA DART CON DG DE NO EVALUABLE FONDO DE OJOS CONTROL CON MEDICO EN UAPO PARA FONDO DE OJO PRESENCIAL FONDO DE OJOS DIABETES MELLITUS INSULINOREQUIRIENTE; - Diagnóstico Principal FONDO DE OJOS FONDO DE OJO PRESENCIAL FONDO DE OJOS FONDO DE OJO PRESENCIAL CON MEDICO EN UAPO FONDO DE OJOS FONDO DE OJO PRESENCIAL POR SOSPECHA DE RDNP MOD AG FONDO DE OJOS SE DERIVA A CONTROL CON MEDICO EN UAPO PARA FONDO DE OJO PRESENCIAL FONDO DE OJOS Se deriva a medico en uapo para evaluación presencial FONDO DE OJOS SOSPECHA DE ALTERACIÓN RETINAL FONDO DE OJOS SOSPECHA DE RDNP MODERADA H350-RETINOPATIA H350-RETINOPATIAS DEL FONDO RETINOPATIA DIABETICA RETINOPATIA DIABETICA SOSPECHA DE RDNP MOD AG RETINOPATIA DIABETICA SOSPECHA DE RDNP MOD ODI RETINOPATIA DIABETICA SOSPECHA DE RDNP MODERADA ODI, SEGÚN TELEINFORME DART RETINOPATIA DIABETICA SOSPECHA DE RETINOPATIA DIABETICA RETINOPATIAS DEL FONDO RETINOPATIAS DEL FONDO Y CAMBIOS VASCULARES RETINIANOS; RETINOPATIAS DEL FONDO Y CAMBIOS VASCULARES RETINIANOS Z010-FONDO DE OJOS

3. PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TERAPEUTICOS	
Se filtra por Glosa Estab Responsable LE:	CESFAM Juan Petrinovic CESFAM Recoleta
Se filtra por Glosa Tipo Espera:	3. PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TERAPEUTICOS
Se filtra por Glosa Presta Mín	EXPLORACION VITREORRETINAL DE AMBOS OJOS (TELEMEDICINA) EXPLORACION VITREORRETINAL DE AMBOS OJOS

Si bien el examen Fondo de Ojo debiese estar registrado solamente en "Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos", hay registros mal ingresados que también se encuentran en "Consulta Nueva Especialidad Médica", y que se contabilizan para su gestión. La proporción es como se expone a continuación:

Tipo de Prestación	n	%
Consulta Nueva Especialidad Médica	211	13,9%
Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos	1302	86,1%
Total general	1513	100,0%

Por indicación de referente de lista de espera SSMN, los registros de examen FO ingresados en Consulta Nueva Especialidad Médica han de ser trasladados a Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos en SIDRA.

Análisis

El cruce realizado con las bases de datos mencionadas da como resultado tres categorías de análisis:

- **Egresar Causal (0):** Personas usuarias que tienen registro en SIGGES y que por tanto no debiesen tener registro en DEIS, cumplen criterio de ser egresadas por Causal (0).

- **Egresar Causal (16):** Personas usuarias que tienen registro en Monitoreo de Actividades RAYEN-IRIS de haber sido atendidas por Funcionarios UAPO por examen FO posteriormente a su fecha de entrada en DEIS y que por tanto no debiesen tener registro, cumplen criterio de ser egresadas por Causal (16). El detalle del filtro en en Monitoreo de Actividades RAYEN-IRIS se expone a continuación:

Fondo de Ojo				
Columna	Funcionario	Tipo de atención	Actividad o Procedimiento	Diagnóstico
Filtros	Danisa Andrea Ramirez Aguila	Atencion UAPO	Consulta en oftalmología/UAPO	Examen de ojos y de la visión
	Camillo Augusto Fuenzalida Calderon	Atencion Fondo de ojo	Fondo de Ojo	Otros trastornos de la retina
	Lilian Muñoz Barrientos			Otros trastornos del ojo y sus anexos
	Dayana De Freitas Rojas			Otros trastornos especificados de la retina
	Elizabeth Andreina Cedeño Pinto			Retinopatía diabética
	Lorena Alfonso Pizzuto			Retinopatías del fondo y cambios vasculares retinianos
				Trastorno de la retina, no especificado

En esta categoría es necesario realizar una gestión adicional que es verificar si están de alta o bajo control, para lo cual se puede consultar registro interno de RD, UAPO, o ficha clínica en RAYEN en caso de no haber registro. Si están bajo control es pertinente crearles una Interconsulta (IC) en SIDRA Tipo de Prestación 2. CONSULTA REPETIDA O CONSULTA DE SEGUIMIENTO. Este proceder está pendiente de ser validado por Coordinación UAPO y referente de Lista de Espera SSMN.

- **FO pendiente: contactar:** Personas usuarias que no tienen registro en Monitoreo de Actividades RAYEN-IRIS de haber sido de haber sido atendidas por Funcionarios UAPO por examen FO posteriormente a su fecha de entrada en DEIS, y que por tanto deben ser contactadas para cita en Agenda.

A continuación, el detalle de acuerdo a esta clasificación:

Etiquetas de fila	n	%
Egresar Causal (0)	273	18,0%
FO pendiente: contactar	1126	74,4%
Egresar Causal (16) - Crear IC control	114	7,5%
Total general	1513	100,0%

En el proceso de análisis de los datos se ha identificado una brecha en el registro en RAYEN por parte del equipo Médico Oftalmológico UAPO pues en un número de veces aún no cuantificado se realiza la actividad de FO, se registra solo en prosa dentro de la ficha, pero no se completa el formulario de FO y/o el descarte de RD, quedando registrada la atención por otros diagnósticos como Glaucoma. Esto se traduce en un infra-reporte de las atenciones reales por FO por lo que para ponderar la brecha se modificó el filtro en la base de datos de Monitoreo de Actividades RAYEN-IRIS dejando solo el de Funcionarios y Tipo de Atención:

Columna	Funcionario	Tipo de atención
Filtros	Danisa Andrea Ramirez Aguila	Atencion UAPO
	Camilo Augusto Fuenzalida Calderon	Atencion Fondo de ojo
	Lilian Muñoz Barrientos	
	Dayana De Freitas Rojas	
	Elizabeth Andreina Cedeño Pinto	
	Lorena Alfonso Pizzuto	

Esto se realiza para cruzar la totalidad de las actividades de UAPO, sin distinguir los grupos de FO, Vicios de Refracción, Glaucoma, y Otras Patologías, y así dimensionar la variación posible en las categorías de gestión.

Al realizar el cambio de filtro queda como sigue:

Etiquetas de fila	n	%
Egresar Causal (0)	273	18,04%
FO pendiente: contactar	935	61,80%
Egresar Causal (16) - Crear IC control	305	20,16%
Total general	1513	100,00%

Al comparar se observa que 191 registros migran desde "FO pendiente: contactar" a "Egresar Causal (16) – Crear IC Control", por lo que se concluye con certeza que existen 935 registros (61,8%) que están en lista de espera real pues nunca han recibido una atención, de ningún tipo, y que por tanto deben ser contactados para cita en Agenda y resolutivez de atención por FO. Junto a esto, es pertinente **revisar la ficha clínica en RAYEN de estos 191 registros** para verificar si la atención que recibieron fue por FO o por otra actividad diferente, identificando a quienes no la recibieron para agregarlos a la lista de espera.

Gestión

Para la gestión de la lista de espera se ha dividido esta por centro de salud de acuerdo a en cuál CESFAM están inscritos los registros. Dado el infra-reporte de FO mencionado anteriormente, los datos utilizados para trabajar con lista de espera real son aquellos cruzados con base de datos Monitoreo de Actividades RAYEN-IRIS dejando solo el de Funcionarios y Tipo de Atención. A continuación:

Etiquetas de fila	n	%
Centro de Salud Familiar Recoleta		
Egresar Causal (0)	58	13,2%
FO pendiente: contactar	276	63,0%
Egresar Causal (16) - Crear IC control	104	23,7%
Centro Salud Familiar Quinta Bella		
Egresar Causal (0)	131	27,9%
FO pendiente: contactar	291	62,0%
Egresar Causal (16) - Crear IC control	47	10,0%
Cesfam Dr. Juan Petrinovic (Ex Scroggie)		
Egresar Causal (0)	74	18,0%
FO pendiente: contactar	238	57,9%
Egresar Causal (16) - Crear IC control	99	24,1%
Cesfam Patricio Hevia (Valdivieso)		
Egresar Causal (0)	10	5,1%
FO pendiente: contactar	130	66,7%
Egresar Causal (16) - Crear IC control	55	28,2%
Total general	1513	100,00%

En torno a las/os responsables de cada acción:

- Egresar Causal (0): Gestor de la Demanda
- Egresar Causal (16): Gestor de la Demanda.
- FO pendiente: contactar: Referentes PSCV CESFAMs de la comuna.

Para su abordaje se extendió una planilla de trabajo en formato Google Sheets (Drive) a las y los referentes del PSCV de cada CESFAM el día martes 11-06-2024, con el objetivo de que puedan dejar registro de sus acciones y ser monitorizadas desde Gestión de la Demanda, UAPO Recoleta. A continuación se extiende link:

- CESFAM Recoleta: [nYzV/edit?gid=4695328](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nYzV/edit?gid=4695328)
- CESFAM Dr. Juan Petrinovic: [NF_p5qZH77Ddmasg/edit?gid=843840175&gid=843840175](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NF_p5qZH77Ddmasg/edit?gid=843840175&gid=843840175)
- CESFAM Quinta Bella: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1556112/edit?gid=11495>
- CESFAM Patricio Hevia: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/18BH/edit?gid=290121863>

También se han realizado cinco reuniones para revisar la atención de FO, a saber:

- 03-06-2024: Realizada en UAPO Recoleta, y convocada por Ingrid Villalobos, referente comunal PSCV, para dialogar tema con los referentes de todos los CESFAMs y UAPO.
- 07-06-2024: Realizada en UAPO Recoleta, y convocada por Mirta Díaz, encargada resolutivez DESAL, para revisar propuesta de planificación semestral de gestión de la demanda de lista de espera oftalmológica, con exposición de gestor de la demanda UAPO, Felipe Cáceres R., y coordinadora UAPO, Danisa Ramírez.
- 13-06-2024: Realizada en CESFAM Recoleta, y convocada por Mirta Díaz, encargada resolutivez DESAL, para revisar el caso de CESFAM Recoleta.
- 18-06-2024: Realizada en UAPO Recoleta, y convocada por Mirta Díaz, encargada resolutivez DESAL, para revisar junto a referente lista de espera SSMN, Marggie Álvarez, un correcto tratamiento de la base de datos SIDRA y DEIS para con la gestión de lista de espera oftalmológica.

- 19-06-2024: Realizada en UAPO Recoleta, y convocada por Ingrid Villalobos, referente comunal PSCV, para revisar caso de CESFAM Quinta Bella.

Actualmente solo hay avance en el egreso por Causal (0), registrando 28 egresos que corresponden al 10% de los 273 con criterio. Pese a los esfuerzos mencionados, hasta la fecha no hay registro de avance en la gestión de la lista de espera por parte de los CESFAMs. Como explicación a esta situación se asume como supuesto que el personal de los centros está con sobre-demanda laboral, y por otro lado se reconocen los hechos recientemente acontecidos en torno a fallas estructurales en la infraestructura de estos.

Frente a lo anterior se sugiere:

1. Definir con mayor claridad encargados/as por CESFAM de contactabilidad, agenda y derivación, y ver capacidad real de hacerse cargo, en caso contrario definir alternativa.
2. Dotar de teléfono celular a gestor de la demanda UAPO para apoyar en trabajo de contactabilidad y agenda.
3. Considerar implementación de tamizaje de contactabilidad mediante empresa CERO.AI, para priorizar personas usuarias que aún requieran atención FO, y facilitar el contacto telefónico posterior.
4. Organizar jornadas de contactabilidad y agenda en UAPO Recoleta, re-adequando el recurso humano para ello.
5. Construir en conjunto con los referentes pertinentes en DESAL y CESFAMs un protocolo de contactabilidad, agendamiento y derivación para FO, validado jurídicamente por resolución municipal.