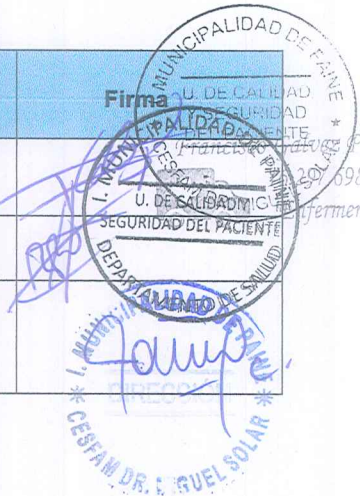


 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	1 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

PROTOCOLO SISTEMA DE DERIVACIÓN DE LOS PACIENTES QUE PRESENTAN URGENCIAS QUE EXCEDEN SU CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN, CESFAM DR. MIGUEL ÁNGEL SOLAR

	Nombre	Profesión/Cargo	Firma
Elaborado por:	Francisco Gálvez Poblete	Enfermero, Coordinador(s) SAPU	
Revisado por:	Rossana Pezoa Urbina	Enfermera, Referente Comunal de Calidad	
Aprobado por: 04 DIC 2024	Héctor Osorio Carvajal	Enfermero, Director CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar	

 <div>CESFAM DR. MIGUEL SOLAR</div>	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024
			Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	2 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

I. TABLA DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Creación del documento	Francisco Gálvez	Rossana Pezoa U	Héctor Osorio
2	Se realizan modificaciones en el desarrollo sobre condiciones de traslado.	Francisco Gálvez Poblete	Francisco Hervera Ríos	Héctor Osorio Carvajal.

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	3 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

II. ÍNDICE

I.	TABLA DE CAMBIOS	2
II.	ÍNDICE	3
III.	INTRODUCCIÓN	4
IV.	OBJETIVO GENERAL	4
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
VI.	ALCANCE	4
VII.	RESPONSABLES	4
VIII.	DEFINICIONES	5
IX.	MATERIAL Y EQUIPOS	6
X.	DESARROLLO	7
XI.	DISTRIBUCIÓN	9
XII.	ANEXOS	10
XIII.	DOCUMENTACIÓN REFERENCIA	13

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	4 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

III. INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente documento es garantizar el acceso y la oportunidad a la atención de urgencia que supera la capacidad resolutoria del CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar, pero también velar por la continuidad de la atención. Para que esto ocurra, se establecen procedimientos y responsabilidades que se debe llevar a cabo.

IV. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso, oportunidad y continuidad de los cuidados para la seguridad de la atención de los usuarios que consultan con cuadros de urgencia que superan la capacidad resolutoria de CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar y SAPU.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir red de derivación, su procedimiento y responsable de la decisión del traslado.
2. Establecer tipo, condiciones de transporte e información que deba acompañar al usuario.

VI. ALCANCE

Todo paciente que requiera ser derivado a un centro de mayor complejidad de manera urgente.

VII. RESPONSABLES

Médico: Conocer el protocolo y cumplir con lo definido en este documento.

Matrona: Conocer el protocolo y cumplir con lo definido en este documento.

Odontólogo: Conocer el protocolo y cumplir con lo definido en este documento

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	5 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

Dirección CESFAM: Velar por el cumplimiento del protocolo, y asegurar la calidad de la atención usuarios que requieren solución de manera urgente

Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente: Realizar gestión documental del presente protocolo.

TENS ambulancia: Acompañar al usuario y brindar cuidados según corresponda.

VIII. DEFINICIONES

SSMS: Servicio de Salud Metropolitano Sur.

Emergencia: la Organización Mundial de la Salud (OMS) define emergencia como “aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos” y la American Medical Association (AMA) como “aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano”.

Urgencia: según la AMA es aquella situación que requiere atención médica inmediata. En ella, se incluye tanto la urgencia real que requiere, sin matizaciones, una atención médica inmediata, como la urgencia generada por la ansiedad, preocupación, miedo o cualquier situación que haga considerar al paciente, a sus familiares o responsables legales, la necesidad de recibir atención médica.

Atención de urgencia no SAPU: aquella consulta de urgencia o emergencia que ocurre en horario no SAPU, de lunes a viernes de 08:00 a 20:30 hrs y sábado de 09:00 -13:00, exceptuando festivos.

Atención de urgencia SAPU: aquella consulta de urgencia o emergencia realizada en dispositivo SAPU.

SAPU: servicio de atención primaria de urgencia.

ACV: accidente cerebrovascular.

IAM: infarto agudo miocardio.

DAU: dato de atención de urgencia.

HBLT: Hospital Barros Luco Trudeau.

SAMU: Servicio de Atención Médica de Urgencia. Red de ambulancias disponibles para el traslado de usuarios con patología de urgencia entre distintos establecimientos de la red asistencial.

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	6 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

CESFAM: Centro de Salud Familiar.

Paciente que excede la capacidad de resolución del centro de salud: es aquel que al momento de la consulta presenta una condición que requiere una evaluación en nivel secundario inmediata para definir diagnóstico y/o recibir tratamiento. También se refiere a aquellos usuarios que necesitan procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos que no están disponibles en el centro, y que por su misma condición o sus patologías de base, podrían descompensarse rápidamente y/o agravar su condición de salud. Ejemplos de este tipo de pacientes en IAM, ACV, Hemorragia Digestiva alta activa, entre otros, PCR post reanimación y manejo inicial entre otros.

Evaluación Primaria: método de evaluación y manejo cuyo objetivo es establecer un panorama global del estado respiratorio, hemodinámico, y neurológico del paciente. Se realiza de manera rápida, a través de un esquema jerarquizado y sistemático.

Evaluación secundaria: exploración sistemática de una persona de la cabeza a los pies, en busca de lesiones, fracturas, signos, etc. Esta evaluación es complementaria a la evaluación primaria, y se realiza a continuación de esta.

IX. MATERIAL Y EQUIPOS

- Computador con acceso a internet.
- Papel, impresora e insumos .
- Formulario interconsultas de papel, en respaldo a falta de internet.
- DAU formulario papel, en respaldo a falta internet.

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	7 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

X. DESARROLLO

1. Responsable de definir derivación:

Puede definir el traslado de **urgencia** por necesidad de resolución que excede la capacidad resolutoria profesional Médico, Matrón/a y Odontólogo que evalúan el caso.

2. Procedimiento de derivación:

Una vez evaluado el paciente, y se decide resolución de la urgencia de manera externa, el profesional responsable de la derivación debe llenar interconsulta con datos mínimos como nombre, diagnóstico y el resto de los campos indicados en anexo 1; además, deberá definir a que centro de la red derivará, dejando registro en la ficha clínica de esto. La interconsulta o dato de urgencia según corresponda, es entregada a TENS de ambulancia que realiza el traslado.

3. Red de derivación del CESFAM Miguel Solar:

- **Hospital San Luis de Buin-Paine:** es el principal centro de referencia de pacientes que requieren resolutoria de urgencia en CESFAM y SAPU. Este centro es para paciente adulto y pediátrico. Para trasladar al paciente, además del envío con interconsulta, el médico deberá presentar el caso al centro receptor a uno de los siguientes responsables:
 - o Médico de turno de urgencia
 - o Enfermera de turno de urgencia
- **Urgencia de maternidad del Hospital San Luis de Buin-Paine:** Matronas derivarán a este centro a pacientes que presenten complicaciones asociadas a la gestación o al puerperio reciente.
- **Hospital Barros Luco Trudeau:** a este centro se derivan sospechas diagnósticas de fractura de cadera y ACV dentro de la ventana terapéutica, ésta última, cuando no hay disposición de Tele-ACV en Hospital de San Luis de Buin. Para gestionar la derivación de estos casos, el médico debe presentar al paciente al médico de turno del Servicio de Urgencias (SU). En el caso de IAM con supra desnivel, el médico deberá llamar a hemodinamia para presentar al paciente.

En el caso de urgencia dental con compromiso sistémico, el profesional Odontólogo gestionará la derivación hacia Hospital Barros Luco.

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	8 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

- **Unidad de Traumatismo Ocular Hospital Salvador:** traumatismo ocular grave en horario de lunes a viernes de 08 a 17 hrs hábil, o sábados hábiles antes de las 13 hrs.

Tipo y condiciones de traslado:

- El médico decide en qué tipo de ambulancia se traslada el paciente, lo cual dependerá de la hemodinamia y riesgo vital del paciente.
- Para el traslado existen 2 opciones: ambulancia básica del CESFAM o SAMU (Mediana y alta complejidad)
- En el caso de inestabilidad hemodinámica y alto riesgo vital del paciente que requiere soporte vital avanzado, debe solicitar apoyo para el traslado a Centro Regulador SAMU.
- De no tener criterio de traslado por SAMU, se debe solicitar traslado en ambulancia básica de CESFAM. Enfermera o TENS la solicita al anexo 8002 o al 1517 opción 2 vía telefónica, en donde debe indicar nombre del paciente, recinto en el que se encuentra ubicado, unidad, diagnóstico y motivo de derivación. En el caso de SAPU es el médico que autoriza salida de la ambulancia básica base de SAPU.
- Excepcionalmente si no hubiese ambulancia básica para el traslado, y paciente no tiene un riesgo vital real o potencial, y familia o paciente no desea esperar disponibilidad de esta, médico podrá autorizar el traslado por sus propios medios, dejando consignado en la ficha clínica el motivo, explicar los riesgos al paciente y familia debiendo entregar la interconsulta para que presente en la ventanilla de admisión de urgencia.

Condiciones del transporte:

Ambulancias Baja Complejidad:

- Revisión técnica vigente. Conductor debe contar con licencia A2
- Recurso humano: TENS de ambulancia.
- Camilla principal con sistema de anclaje al piso del vehículo y correas de sujeción de paciente en al menos 2 niveles.
- Cinturón de seguridad para acompañante y TENS.
- Tubo de O2 pequeño manómetro y oxígeno central con sujeción.
- 1 extintor con carga vigente.
- Asientos de la cabina del conductor con cinturones de seguridad.

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	9 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

- Bomba de vacío.
- Tabla larga de inmovilización.
- Toma presión, Saturómetro y Glucómetro.
- Desfibrilador automático (DEA)

Ambulancia de SAMU (Servicio de Atención Médica de Urgencia):

- El médico de turno determina cuando requiere la concurrencia de un móvil de SAMU, frente a casos de extrema gravedad. En estos casos se llama al número Regulador SAMU.
- El médico tratante se comunica con el operador SAMU.
- El personal de SAMU acompaña al paciente portando todos los datos y documentos necesarios.

Documentos que acompañan al usuario en el traslado:

- Interconsulta en horario de CESFAM.
- Dato de atención urgencia en horario SAPU.

XI DISTRIBUCIÓN

1. Director/a CESFAM.
2. Referente de Calidad del CESFAM.
3. Encargados/as de Sector.
4. Médicos, Matronas y odontólogos
5. SAPU

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024
	Versión: 2		10 de 13
			Fecha De Revisión: diciembre 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

XII ANEXOS

Anexo 1: Interconsulta

MINISTERIO DE SALUD
S.S. Metropolitano Sur
CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar (ex
CESFAM Paine)

SOLICITUD DE INTERCONSULTA O DERIVACIÓN

Fecha Solicitud	Día Mes Año	Estado SIC:	Nº de Orden:
1. Servicio de Salud		2. Establecimiento	
<hr/>			
DATOS DEL (DE LA) PACIENTE			
Primer apellido		Segundo apellido	Nombres
<hr/>		<hr/>	<hr/>
RUN	Si es recién nacido, RUN de padre o madre beneficiario		RUN Madre
<hr/>		<hr/>	
Sexo	Fecha de Nacimiento	Edad	
<hr/>		<hr/>	
Domicilio (calle, número, número interior, bloque (block), villa, localidad)			
<hr/>			
Comuna de residencia	Teléfono	Teléfono 2	Teléfono Móvil
<hr/>		<hr/>	
Correo Electrónico	No informado		
<hr/>		<hr/>	
Nombre Padre	Nombre Madre		
<hr/>		<hr/>	
DATOS CLÍNICOS		¿ Programa de resolutiveidad ?	
Se deriva para atención en :		NO ☒ SI ☐	
Servicio:			
Especialidad:			
Se envía a consulta para :		Otro -->	
<hr/>		<hr/>	
Hipótesis diagnóstica o diagnóstico:		-- Diagnóstico Principal	
<hr/>		<hr/>	
¿ Sospecha problema de salud AUGE ?		Especificar Problema	
NO ☐ SI ☐		<hr/>	
Prioridad:			
<hr/>			
Fundamentos del diagnóstico:			
<hr/>			
Exámenes realizados:			
Observaciones			
DATOS DEL (LA) PROFESIONAL			
Primer apellido		Segundo apellido	Nombres
<hr/>		<hr/>	<hr/>
RUN	Firma profesional		
<hr/>		<hr/>	
DATOS DE PACIENTE		Número de Orden:	
Nombre:		Número de Ficha:	
RUN:			

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	11 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

Anexo 2: Dato atención urgencia (DAU)

MINISTERIO DE SALUD
S.S. Metropolitano Sur
SAPU Paine

DATO ATENCIÓN URGENCIA

N° DAU
Correlativo
Fecha Llegada
Hora Llegada

DATOS DEL PACIENTE

Nombre:
RUN:
Fecha Nacimiento:
Edad:
Dirección:

N° de Fichas:
Numero antiguo:
Previsión:
Convenio:
Teléfono:
Sexo:
Nombre acompañante:

Comuna:

Categorizaciones:

DATOS DE INGRESO DEL PACIENTE

Remitido por:
Centro Remitente:

MOTIVO CONSULTA

N°	Categ.	Fecha/Hora	Motivo Categ.	Funcionario

	Presión Arterial (mmHg)	Pulsos (Pulsaciones/min)	Saturación O2 (%)	Temperatura	Observaciones
Toma: 1					

FECHA/HORA ATENCIÓN

DATOS DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Anamnesis/Evolución

Fecha/Hora :

Funcionario :

Exploración Física

Examen Físico Segmentario Urgencias Fecha:

	Fecha: Hora: Examen: 1
Observación General	

Diagnósticos:

Diagnóstico (texto):

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	12 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

MINISTERIO DE SALUD
S.S. Metropolitano Sur
SAPU Paine

DATO ATENCIÓN URGENCIA

N° DAU

Correlativo

Fecha Llegada

Hora Llegada

Diagnósticos:

Pertinencia: _____ GES: _____ Problema de Salud: _____

Indicaciones en la atención de urgencia:

Tipo de Solicitud	Flabocelisis	Artículo	Cantidad	Intervalo	Estado	Obs. de la Solicitud	Prescriptor	Func. realiza	Obs. realización

Indicaciones de Alta

Equipo Clínico

Instrumento	Nombre Funcionario
Médico	
Técnico Paramédico	
Técnico Paramédico	
Técnico Paramédico	
Enfermero(a)	

Fecha alta:

Hora alta:

Destino:

Funcionario egreso:

RUN Fun. Egreso:

Activar

	CÓDIGO: AOC 2.1		Vigencia: 5 años
	Protocolo Sistema de Derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden su capacidad de resolución, CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: diciembre 2024 Fecha De Revisión: diciembre 2029
	Versión: 2	13 de 13	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

XIV DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1. Resolución Exenta n° 338 del 2005. Norma General Técnica n°17, sobre atención médica de urgencia(SAMU),Ministerio de Salud.