



Asesoría Jurídica
SAMU Metropolitano

EXENTA N° 0045 /

**MAT.: Aprueba “Procedimiento Brindar
Teleasistencia Médica – Proceso Misional”**

SANTIAGO, 19 ENE 2018

VISTOS: Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2763, de 1979, y de las leyes N° 18.469 y 18.933, el artículo 42 bis del Decreto Supremo N° 140 de 2004, del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; el Decreto Supremo Exento N° 420, de 2016, del Ministerio de Salud, que crea el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria de Alta Complejidad; la Resolución Exenta N° 2379 de 07 de noviembre de 2017, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que dispone Encomendación de Funciones de Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria; en la Resolución Exenta N° 1041 de 2017, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que delega facultades en el Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria del Servicio de Salud Metropolitano Central; y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1) Que, por Decreto Supremo Exento N° 420, de fecha 29 de noviembre de 2016, del Ministerio de Salud, se creó el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria – SAMU Metropolitano -, como un Centro de Especialidad de Alta Complejidad, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Central, a contar del 1° de enero de 2017.
- 2) Que, atendida su calidad de alta complejidad, y la necesidad de resguardar los principios de eficiencia y eficacia en la función pública, se hace indispensable instituir procedimientos de carácter interno, a fin de establecer directrices claras y objetivas que permitan la mejora continua de los procesos asistenciales.
- 3) Que, resulta necesario establecer un procedimiento que regule la entrega de prestaciones de salud a distancia ante solicitud de teleasistencia por parte del médico tratante.
- 4) Que, el objetivo específico del procedimiento que por este acto se aprueba es apoyar en la toma de decisiones clínicas a los médicos que se encuentran realizando turno en los SAR (Servicio de Alta Resolución), a través de una consulta realizada por telemedicina; por lo que,

RESUELVO

1.- **APRÚEBASE** el "Procedimiento Brindar Teleasistencia médica. Proceso Misional".

2.- **COMUNÍQUESE** el procedimiento que por este acto se aprueba, al Jefe del Área de Intervención, al Jefe del Centro Regulador y a la Subdirección de Operaciones, a fin de que sea socializado en sus Unidades respectivas.

Anótese, comuníquese, publíquese en la página web del SAMU Metropolitano y archívese en su oportunidad.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "S. Mayanz Salas".

DR. SEBASTIAN MAYANZ SALAS
DIRECTOR
SAMU METROPOLITANO

mvc

Distribución:

- Dirección SAMU
- **Comunicaciones SAMU**
- Asesoría Jurídica SAMU
- Centro Regulador SAMU
- Área de Intervención SAMU
- Subdirección de Operaciones
- Gestión de Procesos y Calidad
- Of. Partes SAMU
- Archivo

Transcrito Fielmente
Ministro de Fe

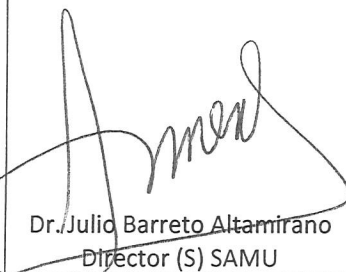
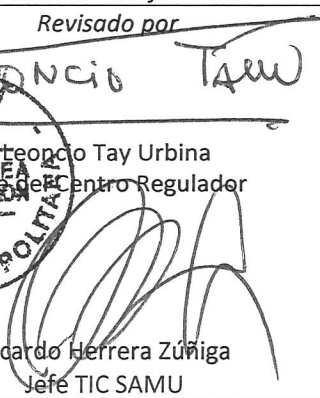




A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Paola Torres Muñoz".

PAOLA TORRES MUÑOZ

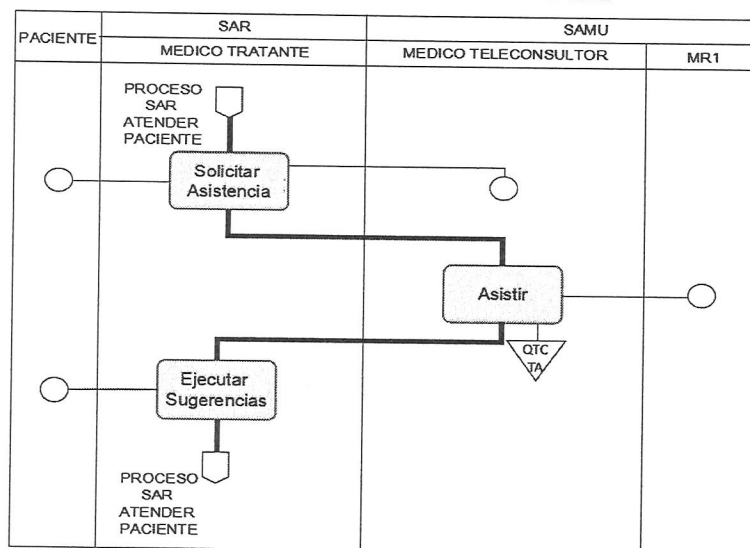


Procedimiento
Brindar Teleasistencia médica
Proceso Misional

<i>Versión actual:</i>	N° 1, Mayo 2017	
<i>Versión anterior:</i>	Sin versión anterior	
<i>Firmas de conformidad</i>		
<i>Aprobado por el dueño del Proceso</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Apoyo metodológico</i>
 Dr. Julio Barreto Altamirano Director (S) SAMU	  Leoncio Tay Urbina Jefe de Centro Regulador Ricardo Herrera Zúñiga Jefe TIC SAMU	 María José Espinoza Astorga Facilitadora de Procesos

Proceso Brindar Teleasistencia médica

Proceso : Brindar teleasistencia médica



SAR: Servicio de alta resolución SAMU: Sistema de Atención Médica de Urgencia
QTC TA: Documento de registro de teleasistencia MR1: Médico Regulador 1

3. Lista de tareas

Listas de Tareas

Solicitar asistencia (Médico tratante)
1. Llamar por telefono a Médico teleconsultor 2. Informar la necesidad de teleasistencia 3. Realizar video llamada 4. Presentar al paciente

Ejecutar Sugerencias (Medico tratante)
1. Recibir teleasistencia 2. Ejecutar sugerencias 3. Continuar con el proceso de atención a la espera del traslado

Asistir (Médico teleconsultor)
1. Recibir solicitud de asistencia 2. Ingresar a la sala virtual 3. Recibir información del paciente 4. Entregar sugerencias de atención 5. Informar a MR1 solicitud de traslado si procede y entregar registro QTC TA 6. Mantener asistencia continua del paciente si procede 7. Terminar comunicación 8. Registrar resultado y actividad en QTC TA y planilla excel 9. Archivar QTC TA

III. Información general

Evento activador	Solicitud de teleasistencia
Objetivo	Apoyar en la toma de decisiones clínicas a los médicos que encuentran realizando turno en los SAR, a través de una consulta realizada por telemedicina.
Dueño	Director SAMU

IV. Roles participantes

- Médico tratante: profesional médico a cargo del paciente

Proceso Brindar Teleasistencia médica

		<p>utilizar el cintillo instalado en dicho PC. Una vez visualizado el interlocutor del SAR, se inicia la grabación de la video llamada digitando *2</p> <p>3. Recibir información del paciente (información clínica, historia, intervenciones realizadas, etc.)</p> <p>4. Entregar sugerencias de atención, orientaciones clínicas, diagnósticas y terapéuticas al médico tratante.</p> <p>5. Informar a MR1 solicitud de traslado si procede y entregar QTC TA. Durante la TA, el médico teleconsultor puede identificar la necesidad de transporte secundario, si procede, le entrega el QTC TA a MR1 para continuar con el proceso de transporte secundario. Aún entregando el documento al MR1, el Médico teleconsultor debe asegurar el registro de toda nueva información recibida.</p> <p>6. Mantener asistencia continua del paciente si procede. La duración de la TA y por lo tanto el acompañamiento, el apoyo y las re-llamadas al SAR quedan a criterio del Médico teleconsultor según los requerimientos del paciente y la demanda por TA de otros centros.</p> <p>7. Terminar comunicación (video llamada o llamada telefónica) y la grabación digitando *3.</p> <p>8. Registrar resultado y actividad en QTC TA, y planilla excel que se encuentra en el gdrive del correo médicoreguladorsamumetro@gmail.com este registro puede iniciarse en cualquier momento, el médico teleconsultor debe asegurar el ingreso completo de la información ya que será un insumo para reportería e indicadores (Ver Item X, Registros).</p> <p>8. Archivar QTC TA en bandeja dispuesta para tal efecto, excepto en los casos en que el papel haya sido entregado a MR1 para continuar con el proceso de transporte secundario; si es así, el médico teleconsultor debe asegurar el registro completo de toda nueva información recibida.</p> <p>Nota: Cada nuevo contacto (re-llamada) que el médico teleconsultor realice al SAR debe quedar registrado con su hora en el QTC TA</p>
Ejecutar sugerencias	Medico tratante	1. Recibir teleasistencia, orientaciones clínicas, diagnósticas y terapéuticas.

HOJA REGISTRO TRASLADO SECUNDARIO SAMU METROPOLITANO										TA	
FECHA	CICLO	BASE	MC VIL	HOSPITAL / MEDICO SOLICITANTE			HOSPITAL / MEDICO RECEPTOR				
NOMBRE PACIENTE				EDAD	SEXO	RUN	TIEMPO ESTADIA HOSPITALIZADO DIAS:		HORAS:		
ESPECIAL	FINAL	MR:	R:	FONO SOLICITANTE:		FONO RECEPTOR		COMORBILIDAD:			
DIAGNOSTICO	HISTORIA		HTA <input type="checkbox"/>		DM <input type="checkbox"/>		EVENTOS ADVERSOS				
							CARDIOVASCULAR <input type="checkbox"/>				
							RESPIRATORIO <input type="checkbox"/>				
							NEUROLOGICA <input type="checkbox"/>				
							FALLA DE EQUIPO <input type="checkbox"/>				
							TIEMPOS				
							SALIDA A OTH				
							LLEGADA A				
							SALIDA DE				
							LLEGADA				
							COSTO				
							TIEMPO TOTAL				

2. Excel, registro interno SAMU (ver Anexo 1, Información de Registro interno)

	Fecha consulta	SAR	Médico consultante	Hora de consulta	RUT paciente	Edad	Sexo	Motivo de consulta	Orientación terapéutica	Indicación de traslado	Médico SAMU	Hora de resolución	N° de contactos SAMU / SAR	Medio de la TA
1														
2														

XI. Anexos

1. Información de Registro Interno

- **Fecha de consulta:** Día/mes/año en la que se efectúa la TA. Formato: 16/06/2017
- **SAR:** Nombre por el cual se identifica el Servicio de Alta Resolución
- **Médico consultante:** Nombre del profesional médico que solicita la TA
- **Hora de consulta:** Hora a la que se recibe la llamada telefónica solicitando TA. Formato: 22:48
- **RUT del paciente:** Formato 11.111.111-4. Si el dato no existe registrar "sin dato"
- **Edad:** En adultos sólo años en pacientes pediátricos años y meses. 1año 9meses
- **Sexo:** M (masculino) F (femenino) I (indeterminado)
- **Motivo de consulta:** Según lo manifestado por el tratante en el primer contacto telefónico "Compromiso de conciencia, Dolor al pecho, cefalea"