



## RESOLUCIÓN EXENTA N°: 380 15/04/2024

MATERIA: Aprueba Protocolo de Estrategias Hospitalarias en Cintingencia por Demanda de pacientes en espera de Atención en el Servicio de Urgencia del CHSJM

**VISTO:** Estos antecedentes, las facultades conferidas por el D.F.LN° 1 de 2005 del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. 2.763 de 1979 y de las Leyes N° 18.933; lo dispuesto en el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud aprobado por Decreto N° 140, de 2005 del Ministerio de Salud; en el Artículo 8° N° III letra d), DFL N° 1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; las Resoluciones 6 y 7 de 2019 de la Contraloría General de la República que establece las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; la Resolución Exenta N° RA 449/111/2024 del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, que designa el orden de subrogancia del Director del Complejo Hospitalario San José de Maipo, la Resolución Exenta N° sobre Delegación de Facultades del Director del CHSJM.

### CONSIDERANDO:

Que, en vista de la necesidad de definir el conjunto de medidas institucionales que deben ser aplicadas en caso de contingencia por demanda de pacientes en espera de atención en el Servicio de Urgencia del Complejo Hospitalario San José de Maipo.

### R E S O L U C I O N:

1.- APRUEBASE a contar de esta fecha PROTOCOLO DE ESTRATEGIAS HOSPITALARIAS EN CONTINGENCIA POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO.

2.- El presente Protocolo comenzará a regir a contar de la publicación de la presente Resolución.

### ANÓTESE COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE



Ricardo Urbina Konig  
Director(S) (Chsjm)  
Complejo Hospitalario San José De Maipo



Transcrito Fielmente  
Ministro De Fe

#### DISTRIBUCIÓN:

- SUB DIRECCION MEDICA HSJM
- DIRECCIÓN HSJM
- U. URGENCIAS
- C.R UNIDADES DE APOYO HSJM
- C.R ATENCIÓN CERRADA HSJM
- C.R ATENCIÓN ABIERTA HSJM
- COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL CUIDADO HSJM
- D. GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS HSJM
- SUB DIRECCION ADMINISTRATIVA HSJM
- U. CONTROL DE GESTIÓN
- OFICINA DE PARTES HSJM



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799  
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento favor escanear código QR

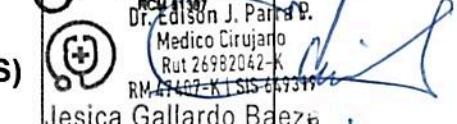


**PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA  
EN CONTINGENCIAS POR DEMANDA DE  
PACIENTES EN ESPERA DE ATENCIÓN EN EL  
SERVICIO DE URGENCIA DEL COMPLEJO  
HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO**

Vigencia: 5 AÑOS  
Fecha Aprobación:  
**ABRIL de 2024**  
Fecha término Vigencia:  
**ABRIL DE 2029**

VERSIÓN: 01 PÁG: 7

**PROTOCOLO DE ESTRATEGIAS HOSPITALARIAS EN  
CONTINGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA  
DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIA  
DEL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

	Nombre	Fechas	Cargo	Firma
<b>Elaborado por</b>	Sairys Rodriguez O. Edison Parra Jessica Gallardo.	Abril 2024	Jefe de CRAC Jefe de urgencia (S) Supervisora Urgencia (S)	 <u>DRA. SAIRYS RODRIGUEZ O.</u> MÉDICO CIRUJANO. RUT: 28.743.547-2 RCM 41347  Dr. Edison J. Parra P. Medico Cirujano Rut 26982042-K RM 474497-K   SIS 6.49311  Jessica Gallardo Baeza 16.440.807-8   SIS 231976 Enfermera Supervisora CRAC CHSJM
<b>Revisado por</b>	Manuel Portillo Barrera	Abril 2024		
<b>Aprobado por</b>	Ricardo Urbina Konig	Abril 2024	Director (S) CHSJM	

 <b>COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO</b>	<b>PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA EN CONTIGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO</b>	<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD ATENCIÓN CERRADA (CRAC) /Urgencia/ SDM</b>
---	---	---

**ÍNDICE**
**Pág.**

Fundamento.....	3
Objetivos .....	3
Alcance .....	3
Responsables.....	3
Referencia o Relacionado .....	4
Desarrollo.....	4
Distribución y difusión.....	7
Modificación del Documento.....	7

 <b>COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA EN CONTINGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD ATENCIÓN CERRADA (CRAC) /Urgencia/ SDM</b>
---	---	---

## 1. FUNDAMENTO:

La Urgencia del Complejo Hospitalario San José de Maipo, habitualmente mantiene un alto nivel de consultas diarias, lo que a su vez determina aumento de tiempos de espera de atención y funcionamiento al máximo de su capacidad, existiendo además períodos conocidos como de congestión como ocurre, por ejemplo, en campaña de invierno.

La expectativa de una persona que llega a la urgencia de un hospital es ser atendida rápidamente. Sin embargo, se debe realizar previamente una evaluación para determinar su complejidad, determinando el tiempo que puede esperar para recibir atención. Luego de esto, y según su categorización por el Sistema de Priorización de Emergencia (ESI) comienza un plazo hasta que el paciente sea efectivamente ubicado en un box en el servicios de urgencia, esta respuesta deberá ser de manera planificada y coordinada previamente, lo que hace indispensable definir un plan de contingencia interno institucional, que considere de forma eficiente los recursos disponibles, tanto materiales, estructurales como de recurso humano para dar respuesta a estas contingencias.

Un plan de contingencia consiste en una herramienta de gestión preventiva y reactiva al número de pacientes en espera de Atención en el Servicio de Urgencia adulto, que indique las acciones a seguir a nivel institucional ante situaciones de emergencia, con el fin de dirigir la optimización de recursos humanos, insumos, equipos y espacios físicos.

## 2. OBJETIVO

Definir el conjunto de medidas institucionales que deben ser aplicadas en caso de contingencia frente a la alta demanda de consultas y/o pacientes en atención médica en Urgencias del Complejo Hospitalario San José de Maipo.

## 3. ALCANCE

Estas estrategias deben ser conocidas a nivel institucional y aplicadas por todos los funcionarios de los servicios involucrados, tales como: Urgencia, CRAC, CRAA.

## 4. RESPONSABLES

- Médico jefe del Servicio de Urgencia adulto o médico jefe de Turno, según horario en que se presenta la contingencia: Activar estado de contingencia.
- Médico jefe del CRAC: Realiza seguimiento
- Equipo de Turno y Jefaturas Urgencia Adulto: Aplicar las medidas establecidas
- Subdirección Médica: Realizar evaluación del desarrollo de contingencias.

 <b>COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO</b>	<b>PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA EN CONTIGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD ATENCIÓN CERRADA (CRAC) /Urgencia/ SDM</b>
---	---	---

## 5. REFERENCIAS O RELACIONADOS

Orientaciones Técnicas para el Rediseño al Proceso de Atención de Urgencia de Adulto, en las Unidades de Emergencia Hospitalaria. Enero 2018. Departamento de Gestión del Riesgo Asistencial División de Gestión de Redes Asistenciales Subsecretaría de Redes Asistenciales.

Sistema de categorización de pacientes en la Unidad de Urgencia Adulto y Urgencia Pediátrica, AOC 1.2, Versión 3, enero 2023.

Norma de Precauciones Estándar y Específicas, Unidad de IAAS, GCL 3.3.1 – GCL 3.3.2. Complejo Hospitalario San José de Maipo.

Ley N° 20.584, sobre Derechos y Deberes del Paciente.

La ley es la N° 18.834, Art. N° 99, sobre Estatuto Administrativo.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 DEFINICIONES

**Categorización:** Es un proceso realizado por personal de salud, en el cual, a través de preguntas y control de los signos vitales, se clasifica al paciente en 5 categorías de diferente gravedad para determinar el orden de atención.

**Categorización ESI en Unidad de Emergencia:**

- ESI 1: Pacientes que requieren atención inmediata y no pueden esperar porque están en riesgo vital.
- ESI 2: Pacientes de alto riesgo o mediana gravedad, y son atendidos a la brevedad.
- ESI 3: Pacientes que están descompensados y no están en un estado agudo o crítico, los cuales son atendidos, luego que los pacientes más graves son estabilizados.
- ESI 4 y ESI 5: Pacientes que no tienen patologías de urgencia y podrían ser atendidos en el SAPU o Centros de Salud Familiar, de modo de evitar esperas prolongadas.

**Contingencia:** Situación de emergencia que puede o no ocurrir de forma imprevista, o estacional o de corta duración (campaña invierno), en que se espera una alta demanda de consultas, hospitalización y utilización de recursos.

**SU:** Servicio de Urgencia

**ESI:** Sistema de Priorización de Emergencias

**CRAC:** Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada

**CRAA:** Centro de Responsabilidad de Atención abierta

**CRUA:** Centro de Responsabilidad de Unidad de apoyo

**SDM:** Subdirección médica

 <b>COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA EN CONTIGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD ATENCIÓN CERRADA (CRAC) /Urgencia/ SDM</b>
---	--	---

**IAAS:** Infecciones asociadas a la atención de la salud

**UGCC:** Unidad de Gestión Centralizada de Camas

**UCM:** Unidad de cuidados medios

**UTI:** Unidad de cuidados intermedios

**UCI:** Unidad de Cuidados intensivos

**SSMSO:** Servicio de Salud metropolitano sur oriente

**EU:** enfermero universitario

## 6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.2.1 NIVELES DE ALERTA:

- **Alerta Amarilla:** Se declara cada vez que se encuentren 15 a 20 pacientes en espera de Atención en el Servicio de Urgencia adulto.
- **Alerta Naranja:** Se establece cuando se presenta una alta demanda de consultas por sobre la capacidad resolutiva, imposibilitando el acceso de los pacientes consultantes a box. En términos numéricos, cuando hay más de 21 a 25 pacientes en espera de Atención en el Servicio de Urgencia Adulto.
- **Alerta Roja:** Se establece cuando la situación del Servicio de Urgencia, supera la capacidad máxima de organización e infraestructura de una posible atención, lo que podría generar situaciones de riesgo para los pacientes y/o funcionarios, por presentar 26 o más pacientes en espera de Atención.

Toda vez que se activan la contingencia, es necesario evaluar los niveles de alerta cada 12 horas, al inicio del turno, en relación a su vigencia.

### 6.2.2 MEDIDAS A IMPLEMENTAR SEGÚN TIPO DE ALERTA

#### ALERTA AMARILLA

##### En Servicio de Urgencia:

- En horario hábil el médico jefe de SU y Supervisora de Enfermería, comunicarán la activación de la alerta a: Personal clínico del SU, SDM, jefe de CRUA, y jefe de CRAC. En horario inhábil el jefe de Turno Médico/Enfermera informarán dicha activación.
- Se activará una coordinación específica, según el tipo de contingencia y los nodos críticos, con Jefaturas de Unidades Clínicas hospitalarias, IAAS (si fuese necesario) y UGCC.
- Personal OIRS colaborará con la entrega de información y orientación a los usuarios respecto a la situación de contingencia y tiempos de espera.
- Jefes de CRAC y Coordinadoras informarán al personal clínico sobre la activación de la Contingencia.
- El Equipo Médico de Urgencia deberá priorizar y optimizar el proceso de Atención clínica.

 <b>COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA EN CONTINGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	<b>CENTRO DE RESPONSABILIDAD ATENCIÓN CERRADA (CRAC) /Urgencia/ SDM</b>
---	---	---

**En Unidades de Apoyo:**

- Enfermera jefa de turno en SU más Jefe de Laboratorio Clínico priorizará exámenes de laboratorio según contingencia.

**ALERTA NARANJA**

Se aplicarán todas las medidas descritas en alerta amarilla más las siguientes:

**En Servicio de Urgencia:**

- Aplicar las medidas de alerta amarilla
- Jefe de SU deberá supervisar los procesos pendientes para definir el destino de los pacientes y gestionar su realización.
- Jefe de CRAC deberá gestionar la presencia de otro médico en servicio de urgencia para apoyo en las atenciones ante contingencia.
- En horario hábil EU supervisora de urgencia coordinara incorporación de enfermera clínica para el servicio de urgencia en pro de agilizar procedimientos de enfermería por el tiempo que dure la contingencia
- En horario inhábil EU jefa de turno de urgencia coordinara con UGGCC la incorporación de otra enfermera clínica al equipo de urgencia, por el tiempo que dure la contingencia.

**En Unidades de apoyo:**

- Aplicar las medidas de alerta amarilla
- En hospitalizados, equipo médico cambia estrategia para dar prioridad a necesidades de pacientes en atención urgencia.

**ALERTA ROJA**

Se aplicarán todas las medidas descritas en alerta amarilla y naranja, más las siguientes:

**En Servicio de Urgencia:**

- Minimizar al máximo atenciones de pacientes ESI4-ESI5, informándole a la red de urgencias del SSMSO.
- En horario hábil jefe de CRAC y jefe de SU realizaran visita para pesquisar casos derivables a la red, priorizando a pacientes con criterio de traslado a centro de mayor complejidad.
- En horario hábil EU supervisora de urgencia coordinara apoyo de otra enfermera clínica para el servicio de urgencia en pro de agilizar procedimientos de enfermería. O por necesidad de acompañamiento en traslados.
- Informar a la Red SSMSO de la situación del SU para considerar medidas intra red.

 COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO	<b>PROTOCOLO DE ESTRATEGIA HOSPITALARIA EN CONTIGENCIAS POR DEMANDA DE PACIENTES EN ESPERA DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO</b>	CENTRO DE RESPONSABILIDAD ATENCIÓN CERRADA (CRAC) /Urgencia/ SDM
--	---	---

#### **7 DISTRIBUCION Y DIFUSION:**

- Dirección
- Subdirección Administrativa
- Unidad de Servicio Generales
- Subdirección Médica
- Jefatura de CRAC
- Jefatura de Urgencia
- Coordinación de Enfermería del CHSJM
- Trabajo Social de Unidad Hospitalizados del CHSJM
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente del CHSJM
- Oficina de Parte del CHSJM

#### **8 MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:**

Código	Fecha Elaboración	Fecha Modificación	Breve Descripción
Versión 1	abril de 2024	abril de 2024	• Creación