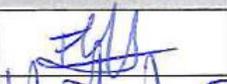
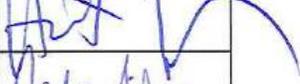
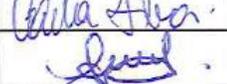


 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Ministerio de Salud</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	1 de 18	

ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS

	Nombre	Cargo	Firma
Realizado por:	Francisca Viñals Figueroa	Encargada implementación Teletriage - DTS	
	Alejandro Horta Lagos	Referente Saludablemente funcionarios APS - DTS	
	Carla Silva Fadda	Referente Saludablemente funcionarios APS - DTS	
	Johanna Cortés Guerra	Referente Gestión de Información territorial - DTS	
	Diego Rojas Torres	Encargado Unidad de Salud Digital e Innovación - DGR	
	Ricardo Ahumada Oliva	Referente de Hospital Digital – DGR	
	Jorge Pérez Padilla	Jefe de Estadísticas - DGI	
	Juan Pablo Díaz Gutierrez	Jefe Unidad de Soporte y Mesa de Ayuda - DGTIC	
Revisado por:	Daniel Ruiz Maldonado	Jefe DTS	
	Ruth Cárdenas Zúñiga	Jefa DGTIC	
	Gloria Stephens Arriagada	Jefa DGR	
	Praxedes Duarte Pinto	Jefa DGI	
	Carla Zamorano Cecchi	Subdirectora Gestión Estratégica de la Red	
	Ignacio Silva Ayarza	Subdirector de Gestión Asistencial	
Jessica Zamora Rubio	Referente Técnico Calidad- DTS		
Aprobado por:	Mariano Moreno Boza	Director (S)	



 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Ministerio de Salud</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	2 de 18	

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIONES.....	4
OBJETIVO.....	7
CONSIDERACIONES PREVIAS A LA IMPLEMENTACIÓN.....	7
PROCESO CLÍNICO-ADMINISTRATIVO.....	8
ROLES Y PERFILES DE USUARIO.....	12
SEGUIMIENTO E INDICADORES.....	13
PROCESO DE SOPORTE Y MESA DE AYUDA.....	14
DIFUSION Y CAPACITACION A FUNCIONARIOS.....	16
DIFUSION Y CAPACITACION A USUARIOS/COMUNIDAD.....	17
ANEXOS.....	18

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	3 de 18	

INTRODUCCIÓN

Teletriage es un proyecto que nace en una colaboración conjunta entre el Servicio de Salud Metropolitano Sur (SSMS), la Organización Panamericana de la Salud, la Escuela de Salud Pública de la U. de Chile y la empresa Plataforma 360 financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, comenzando en 2020 con pilotos en los CESFAM Dr. Arturo Baeza Goñi y CESFAM Dr. Miguel Solar, de las comunas de San Joaquín y Paine, respectivamente. Actualmente se encuentra implementado en más de 10 centros de atención primaria de salud (APS) de la red y cuenta con un registro actual aproximado de cerca de 80.000 usuarias y usuarios con más de 200.000 solicitudes gestionadas.

El sistema se encuentra administrado en el SSMS, en base a un trabajo conjunto entre los Departamentos: Técnico en Salud, Gestión de Redes, Gestión de la Información y Gestión TICS. Por lo que actualmente es posible acceder, mediante un proceso de implementación y capacitación previo, en cualquiera de los centros de atención primaria de nuestra red.

Teletriage se posiciona como un nuevo modelo de atención a distancia, que moderniza significativamente la experiencia de los usuarios en el proceso de atención, con un sistema digital en línea para la solicitud de horas de atención a través de un formulario que mejora la eficiencia del proceso de acceso y priorización de los problemas de salud de las usuarias y usuarios, logrando gestionar la demanda de mejor manera por parte de los centros y entregar mejor acceso y oportunidad para la comunidad.

En el presente documento, se dan a conocer orientaciones generales para el uso de la herramienta en los centros de APS, algunas definiciones y marco terminológico de la estrategia, las funciones y roles involucrados, un bosquejo del proceso clínico-administrativo, requerimientos, modelo de soporte, programación y registro REM, entre otras consideraciones a tener en cuenta al momento de protocolizar localmente y poner en marcha la estrategia.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	4 de 18	

DEFINICIONES

La **telesalud** se define como procesos de prestación de servicios de salud a distancia, utilizando Tecnologías de Información y Comunicaciones o más específicamente como:

Prestación de servicios de salud utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente donde la distancia es una barrera para recibir atención de salud. El conjunto de actividades relacionadas con la salud, los servicios y los métodos, mismos que se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las TIC. Es un concepto amplio que incluye, entre otras, la telemedicina y la teleeducación en salud.

La **telemedicina** se encuentra definido dentro de esta categorización o caracterización de un ámbito, correspondiente a lo que se encuentra implementado desde los centros asistenciales y según la siguiente definición:

Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

Según el proyecto Bien Público CORFO de “Lineamientos para el desarrollo de Telesalud y Telemedicina en Chile” realizado por la Universidad del Desarrollo, Universidad de Concepción, Universidad de California en Davis y el Ministerio de Salud de Chile (mandante), podemos determinar ámbitos en “formación”, “asistencial”, y en función de las “modalidades” y de la “demanda”. Esto apartando lo relacionado a la “teleasistencia” ya que pertenece a un ámbito más ligado a la asistencia social por ej. Sistemas de teleasistencia en el cuidado diario de adultos mayores que viven solos.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Ministerio de Salud</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	5 de 18	

Respecto a los dos ámbitos de telesalud definidos anteriormente (Formación y asistencial), se describen a continuación términos o conceptos importantes de conocer:



Ámbito Asistencial: Telemedicina

En general **Teletriage** corresponde a la actividad o proceso no programados de determinar la prioridad de los requerimientos que ingresen los/as usuarios/as en función de la gravedad de su condición o afección realizado por miembros del equipo de salud a través de tecnologías y medios de telecomunicación.

Respecto a las definiciones desde el **ámbito de la modalidad**, podemos definir:

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	6 de 18	

1. **Consulta asincrónica:** Estrategia de teleconsulta que permite el almacenamiento y transferencia de datos e imágenes fijas (store and forward) en “diferido”, los cuales son enviados a un profesional especialista junto a la historia clínica del usuario, para que éste emita una orientación diagnóstica y terapéutica. En esta modalidad no existe interacción personal directa entre el/la especialista y el/la usuario/a, por lo que se aplica para los casos en que el diagnóstico o la consulta de la información enviada no implican una situación de emergencia, y se puede diferir su consulta en minutos y horas, utilizando medios de transmisión de la información.
2. **Consulta sincrónica:** Estrategia de teleconsulta basada en la interacción en tiempo real y en vivo, que permite la comunicación en directo del/de la médico/a tratante u otro profesional, usuario y especialista, siendo este último quien entregará orientaciones diagnósticas y/o terapéuticas. En esta modalidad el/la usuario/a puede o no estar presente, en ambos casos se requiere tener establecidas agendas conjuntas y disponibilidad simultánea de los agentes que estén interviniendo en la sesión.

Y las estrategias mixtas que incluyen ambos tipos de procesos (sincrónicos y asincrónicos) dentro de su modelo de atención, por ejemplo, cuando es necesario revisar antecedentes clínicos como informes de exámenes o visualizar imágenes médicas antes o durante el proceso de atención sincrónica.

En este contexto y definiciones, para el Servicio de Salud Metropolitano Sur, el sistema de Teletriage es un sistema de telemedicina asincrónica profesional-usuario y orientado a la gestión de la demanda y priorización de agendamiento de horas en la atención primaria.

Finalmente, es importante considerar 2 principios dentro de los modelos de atención digital en salud, los cuales recomendamos seguir:

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	7 de 18	

El principio de **analogía al modelo presencial** y la **complementariedad de la atención**.

Esto quiere decir que, todo proceso asistencial digital ya tiene precedentes en el ámbito presencial, por lo cual todas **las regulaciones, leyes y aspectos de ese proceso regirán tanto para lo presencial como las consultas remotas o a distancia**. Aquí se incluyen, desde el ámbito legal, ético, por ejemplo, la ley de derechos y deberes del paciente, de la seguridad de la información, uso y manejo ficha clínica y registros asociados entre otros. Por otro lado, con respecto a la complementariedad, entendemos a la telesalud o telemedicinas en general, como **estrategias complementarias a la atención de salud y no como un reemplazo a los modelos presenciales del cuidado**. Se entiende como un complemento y/o herramienta que ayuda a mejorar o potenciar la gestión y aplicación de cuidados en el modelo de atención. **Por lo tanto, en este caso, debe ser un complemento a los procesos ya implementados de acceso a los usuarios/as en los centros de atención.**

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo entregar orientación a los establecimientos de APS que requieran implementar la estrategia de Teletriage, de manera que sirva como insumo para la elaboración de un protocolo que defina claramente las tareas, funciones y procesos al interior del establecimiento.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA IMPLEMENTACIÓN

Es fundamental considerar que antes de la implementación de la estrategia se debe determinar qué prestaciones estarán disponibles para ofertar en la plataforma digital. Esto permitirá organizar los equipos para definir funciones y responsabilidades de quienes participen en el proceso clínico de Teletriage, así como también la forma de coordinación y comunicación interna entre *triagistas* y personal del SOME o administrativos/as encargados/as de agendas.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	8 de 18	

Para el levantamiento de la cartera de servicios, programas o prestaciones disponibles y la forma en que se solicitará la hora, se propone ir completando una tabla como la dispuesta en la Tabla 1.

Programa/prestación	Toma hora o solicitar en SOME Central	Tomar hora o solicitar en SOMEs de sector	Solicitar hora o información vía Teletriage	Otorga hora terapeuta
Nombre de programa o prestación	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO

Tabla 1: Propuesta para levantamiento de programas o prestaciones en función de la vía de solicitud de horas.

Con esta forma propuesta de identificación de prestaciones, se facilita la sistematización de la cartera de servicios y permite evaluar si existen atenciones de salud que no puedan ser solicitadas directamente por el/la usuario/a a través de la plataforma de Teletriage.

Disponibilidad de Agendas

Para la implementación de Teletriage es necesario que las agendas de atención clínica se encuentren disponibles y abiertas permanentemente al menos con 2 meses de anticipación. Esto para que los usuarios con patologías crónicas que ingresen solicitudes por este sistema, puedan ser agendados con la antelación requerida.

PROCESO CLÍNICO-ADMINISTRATIVO

De manera general, el proceso clínico-administrativo se encuentra especificado en el Anexo 1, pero es necesario analizar y detallar un proceso acorde a la realidad de cada establecimiento. A continuación, vemos el detalle del proceso en función del Anexo 1.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	9 de 18	

1. Ingreso de la solicitud de atención: El/la usuario/a debe ingresar a <http://solicitud.teletriage.cl> para generar un requerimiento. En este caso, se recomienda el apoyo directo del personal de atención de usuarios/as en grupos de población con menor educación digital, menor acceso a dispositivos electrónicos y también a todos quienes soliciten el ayuda para familiarizarse con la plataforma. Una vez ingresada la solicitud, se generará un ticket que será enviado al correo electrónico informado en la plataforma.

2. Gestión de la Solicitud: El equipo de Teletriage del establecimiento será el encargado de gestionar el requerimiento del usuario. Para esto se definen tres tiempos y categorías de prioridad para gestión interna:

2.1 Tiempos de gestión

- **Tiempo de Apertura:** Tiempo desde la creación de la solicitud del usuario hasta visualización de Triagista. Se sugiere que este proceso demore como máximo 1 día hábil posterior a la creación de la solicitud.
- **Tiempo de Priorización:** Tiempo desde la apertura del caso y que se otorga prioridad. Incluye contacto al usuario si es necesario recabar más antecedentes. Se sugiere que este proceso demore como máximo 2 días hábiles posteriores a la creación de la solicitud.
- **Tiempo de Cierre:** Tiempo desde la priorización de la solicitud hasta el agendamiento y contacto de su hora. Los tiempos del cierre de caso dependen directamente de la priorización otorgada.

	TIEMPO DE APERTURA Y PRIORIZACIÓN	TIEMPO DE CIERRE
PRIORIDAD ALTA	2 DÍAS HÁBILES	1 DÍA HÁBILES
PRIORIDAD MEDIA	2 DÍAS HÁBILES	3 DÍAS HÁBILES
PRIORIDAD BAJA	2 DÍAS HÁBILES	5 DÍAS HÁBILES

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	10 de 18	

2.2 Definición de prioridad: El equipo Teletriage deberá definir criterios de prioridad para la atención en base a:

- a. Escala de prioridad clínica: Alta, Media y Baja
- b. Otros criterios de priorización:
 - i. Personas con edad mayor a 60 años
 - ii. Personas en situación de discapacidad
 - iii. Otros criterios a definir por el CESFAM.

Criterios de prioridad recomendados:

- a. Prioridad Alta: La condición de la persona conduce a desenlaces desfavorables para su salud que pueden ser evitados en el corto plazo. En esta categoría también se encuentran personas mayores de 60 años y personas en situación de discapacidad.
- b. Prioridad Media: La condición de la persona podría conducir a desenlace desfavorables para su salud que pueden ser evitados en el mediano plazo.
- c. Prioridad Baja: La condición clínica de la persona puede tener un periodo de espera prolongado sin deteriorar su salud.

2.3 Flujo de casos: El flujo de las solicitudes puede desarrollarse por tres vías diferentes:

- a. Entrega de respuesta al usuario mediante llamado telefónico: Cuando la necesidad de salud no requiere citación y se puede entregar orientación mediante llamada telefónica. Debe ser ejecutado por el personal clínico de Teletriage. Las indicaciones u orientaciones entregadas deben ser registradas en la Ficha Clínica de cada paciente.
- b. Solicitud de atención a agendamiento: Cuando la necesidad de atención por un problema de salud requiere cita médica o de otro/a profesional de la salud. Esta acción será ejecutada por el personal administrativo del equipo Teletriage.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	11 de 18	

c. **Gestión de Casos:** Cuando la necesidad de atención y su resolución requieren un abordaje especial debido a complejidad del problema de salud, necesidad de atención integral. Cada equipo de teletriage puede definir a un Gestor de Casos quien estará a cargo de estas funciones.

3. Atención de Salud: La atención de salud a los usuarios debe ser entregada, según su priorización, en un plazo máximo de tiempo desde la creación de la solicitud según el siguiente cuadro:

	ATENCIÓN DE SALUD
PRIORIDAD ALTA	4 DÍAS HÁBILES
PRIORIDAD MEDIA	7 DÍAS HÁBILES
PRIORIDAD BAJA	10 DÍAS HÁBILES

4. Casos especiales: Se deberá generar un protocolo para abordar casos especiales. Se recomienda considerar, como mínimo, los siguientes:

Solicitudes de atención de usuarios/as que no están inscritos en el CESFAM:

- Se deberá Inscribir al/a la usuario/a en el CESFAM en caso de que tenga residencia en el territorio operacional del establecimiento.
- En el caso de que el/la usuario/a tenga domicilio en la comuna, se deberá gestionar atención con el CESFAM correspondiente.
- En el caso de que el/la usuario/a no tenga domicilio en la comuna, se debe llamar vía telefónica para entregar orientación.

Solicitud de atención de usuarios/as que correspondan a urgencias médicas:

Se deberá generar protocolo o flujo de trabajo para atención de usuarios/as cuya solicitud de atención debe ser realizada por un dispositivo de urgencia.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	12 de 18	

ROLES Y PERFILES DE USUARIO

- a. **Usuario/Usuaría:** Comienza el proceso al iniciar sesión en la plataforma de Teletriage y realizar solicitud de atención. Puede, además, ejecutar funciones de Anular Solicitud y Seguir Solicitud.
- b. **Personal de Atención Usuarios/as:** Apoyo para los/as usuarios/as con dificultad en la solicitud de atención mediante la plataforma web. Apoyo en inscripción y solicitud.
- c. **Profesional Triagista:** Realiza proceso de priorización de la solicitud de atención según criterios definidos por el CESFAM. Entre sus opciones están:
 - a. Entregar respuesta al/a la usuario/a mediante llamado telefónico.
 - b. Deriva solicitud de atención a Agendamiento.
 - c. Deriva a Gestión de Casos.

En el caso de los equipos Triagistas, pueden estar conformados por profesionales médicos/as, odontólogos/as, matrones/as, enfermeros/as y otros/as profesionales, según los tipos de atención a priorizar.

- d. **Gestor/Gestora de Casos:** Se encarga de los casos que requieren información adicional o dada la complejidad, debe gestionar un proceso de análisis integral en conjunto a otros/as profesionales. Entre sus opciones están:
 - a. Entregar respuesta a la solicitud del usuario mediante llamada telefónica.
 - b. Derivar solicitud de atención a Agendamiento.
- b. **Administrativo/a:** Persona encargada de finalizar el proceso de agendamiento, asigna cupo en agenda y entrega la información de manera telefónica a la persona solicitante de atención.
- c. **Líder de la Estrategia Teletriage:** Persona encargada de la coordinación de al interior del establecimiento y también, la comunicación con referentes comunales y del Servicio de Salud.
- d. **Referente Técnico Teletriage:** Persona con conocimientos de informática, del centro de salud o la comuna, encargada del soporte técnico directo al usuario/a.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	13 de 18	

En función de estos roles y perfiles, se recomienda establecer en el protocolo local la definición de horas sugeridas para la implementación de Teletriage.

A continuación, se presenta una propuesta de acuerdo a los perfiles y también el rendimiento esperado durante el proceso de implementación. Cabe mencionar que este lineamiento dependerá de los/las profesionales disponibles en cada CESFAM.

Función	Posibles profesionales responsables	Horas Semanales*	Rendimiento
Triagista	Médico/a Enfermero/a Odontólogo/a Matrón/a Kinesiólogo/a Nutricionista Otros/as profesionales clínicos.	88 hrs.	6 a 8 solicitudes por hora
Administrativo/a	Administrativo	70 hrs.	10 a 11 agendamientos por hora
Gestión de casos	Médico/a Enfermero/a Odontólogo/a Matrón/a Kinesiólogo/a Nutricionista Otros/as profesionales clínicos	20 hrs.	Según necesidad del Establecimiento

Tabla 2: Propuesta de roles, horas asignadas y rendimiento.

SEGUIMIENTO E INDICADORES

Se recomienda especificar una evaluación mensual de indicadores, para determinar el estado de avance de la implementación de la estrategia de acuerdo a la información disponible en el módulo de reportería del sistema. Algunos indicadores que están disponibles para utilizar son los siguientes:

- Solicitudes diarias de atención: gráfico mes a mes.
- Solicitudes totales v/s Solicitudes cerradas.
- Desglose de solicitudes totales v/s cerradas por prestador.
- Motivos de consulta por prestador.
- Tiempo promedio de cierre de solicitudes según priorización.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	14 de 18	

- Tasa de resolución inmediata.
- Tiempo de permanencia de solicitudes en plataforma.
- Estratificación por edad de usuarios intervenidos en Teletriage.
- Estratificación por edad de solicitudes ingresadas.

PROCESO DE SOPORTE Y MESA DE AYUDA

Desde la dirección del SSMS, al igual que en el caso del uso del sistema de registro clínico electrónico Rayen u otras plataformas disponibles desde la dirección, se canalizará el soporte, en cualquiera de sus ámbitos, mediante la plataforma FAVEO y/o al correo mesadeayuda@ssms.gob.cl actualmente utilizada por el equipo de soporte del Departamento de Gestión de Tecnologías y Comunicaciones (DGTICS) del SSMS.

Se recomienda, además, centralizar los procesos de soporte mediante una persona designada por el centro o la comuna ya antes mencionada como “**Referente Técnico Teletriage**” y canalizar así los requerimientos mediante la plataforma. Idealmente, debe contar con conocimientos de informática que le permitan apoyar en tareas y resolución de problemas relacionados a la conectividad de internet, hardware y software, con la función de orientar y coordinar el trabajo del equipo de Teletriage y del soporte Nivel 1 en lo que respecta a la centralización de los problemas detectados en Software Teletriage, así como las solicitudes y/o sugerencias de cambios a este Software, que provengan de dicho equipo. Adicionalmente, coordinar y supervisar la validación por los involucrados tanto de las soluciones a los problemas reportados del Software Teletriage como de los desarrollos evolutivos generados.

El equipo de soporte del SSMS, a su vez, destinará los requerimientos según sea necesario, brindando un soporte directo en el uso de plataforma, tomando las solicitudes de mantenimiento correctivo/evolutivo levantadas por el referente técnico, o inclusive derivando a las personas encargadas de aclarar dudas o procesos en los departamentos correspondientes de la Subdirección Médica del servicio.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	15 de 18	

Finalmente, en caso de solicitar la creación de usuario deberá completar planilla (Ver: Anexo Planilla Solicitud Cuenta Teletriage) del cual solicitará completar los siguientes datos:

- Nombre de Centro de Salud.
- Comuna.
- Nombre Completo de funcionario/a.
- Apellidos.
- RUT.
- Tipo de Perfil solicitado (Administrativo/a, Triagista, Supervisor/a, Gestor/a de Casos).
- Profesión o Cargo en el CESFAM.
- Número de teléfono.
- Email.

Tal como se indica en captura de imagen:

Centro de salud		Indicar Nombre de Establecimiento		Comuna	Indicar Comuna				
Nombre	Apellido	RUT	Tipo de perfil solicitado	Profesión o Cargo en el CESFAM	Número de telefono	Mail	Usuario	Clave	Fecha de creación
			Administrativo	Otro					
			Triagista	Otro					
			Administrativo	Otro					
			Supervisor	Otro					

Nota: Los campos destacados en color amarillo son completados por el Equipo de Mesa de Ayuda del SSMS del cual responderá a usuario solicitante con las respectivas credenciales de acceso.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	16 de 18	

DIFUSION Y CAPACITACION A FUNCIONARIOS

Difusión a funcionarios/as del Establecimiento de Salud

Para comenzar es importante que cada centro de salud defina cuáles funcionarios/as cumplirán roles de Triagista, administrativo o gestor de caso en el sistema Teletriage. Además, por parte del SSMS se presentará esta estrategia a los/as funcionarios/as que estarán involucrados en la implementación y se sugiere también incorporar esta difusión sobre el sistema en todos los procesos de inducción a nuevos/as funcionarios/as del centro.

Capacitación en Teletriage

Programar bloqueos de agenda de funcionarios/as que participarán en la implementación de estrategia para que puedan realizar la capacitación respectiva, que incluirá las siguientes acciones:

- Curso online autogestionado introductorio sobre Teletriage (8 horas)
- Taller de trabajo sobre el sistema Teletriage (4 horas)
 - Sesión 1 (2 horas)
 - Presentación del sistema
 - Ingreso y navegación de la plataforma
 - Funcionalidades
 - Sesión 2 (2 horas)
 - Resolución de consultas
 - Role playing
- Semana de pruebas (10 horas). Espacio para practicar las funcionalidades del sistema en una plataforma diseñada para dichos fines.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS		
	Versión: 1	17 de 18	

DIFUSION Y CAPACITACION A USUARIOS/COMUNIDAD

Difusión a Representantes de Usuarios/as del Establecimiento de Salud

Se propone presentar el sistema Teletriage a representantes de usuarios/as del establecimiento de salud, acción que estará a cargo del equipo de Participación comunal quienes deberán implementar acciones de educación en el uso y difusión de esta herramienta. Vincular a la comunidad en el proceso de implementación de Teletriage es fundamental para obtener resultados satisfactorios, por esto es que esta actividad se propone después de realizar la difusión a funcionarios/as del establecimiento de manera que todo el equipo pueda orientar a los usuarios de ser necesario.

Difusión masiva a Usuarios/as del Establecimiento de Salud

Se debe implementar una campaña comunicacional hacia los usuarios, según los canales de difusión con que cuente el establecimiento de salud y las redes comunales, a partir del material dispuesto en la página web www.teletriage.cl. Paralelamente es importante sostener reuniones con usuarios en el territorio como juntas vecinales y otras agrupaciones locales para difundir el sistema de Teletriage y favorecer la educación en cuanto al uso de éste. Este vínculo comunitario es relevante de mantener para poder pesquisar las necesidades de apoyo que pueda tener la población y también informar propuestas de mejoras.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Ministerio de Salud</p>	CODIGO: USD 03		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: Abril 2022 Fecha término de Vigencia Abril 2027	
	ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACION Y USO DE SISTEMA TELETRIAGE EN ESTABLECIMIENTOS APS DEL SSMS			
	Versión: 1	18 de 18		

ANEXOS

Anexo 1: Proceso clínico-administrativo general.

