



**I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN  
DEPARTAMENTO DE SALUD  
QUILLÓN**

\*\*\*\*\*

**DECRETO ALCALDICIO N° 3770/**

Quillón,

21 JUN 2024

**VISTOS:**

- El Protocolo de entrega por escrito información relevante sobre prestaciones, indicaciones y seguimiento al usuario en servicio de urgencia rural CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.
- El Memorándum interno N° 42, de fecha 18/06/2024.
- El decreto Alcaldicio N° 399 de fecha 19/01/2024, que designa subrogancias del cargo de Secretario Municipal.
- El decreto Alcaldicio N° 3.519, de fecha 25/11/2020, que Nombra en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- El decreto N° 2.287 de fecha 29/06/2021 que ratifica en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- El decreto N° 2.288, de fecha 29/06/2021, que delega funciones y atribuciones del Alcalde al Administrador municipal y a quien los subroga
- El decreto Alcaldicio N° 1099 de fecha 04/03/2020, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Departamento de salud municipal Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 1100 de fecha 04/03/2020, que aprueba reglamento comunal de atención primaria de salud municipal Quillón.
- La Ley N° 19.378/95, sobre estatuto de atención primaria de salud, de fecha 13 de Abril de 1995.
- La Ley N° 18.883/89, estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- El decreto Alcaldicio N° 7.691 de fecha 12 de Diciembre del 2023, que Aprueba el Presupuesto Municipal año 2024 del Departamento de Salud.
- El decreto Alcaldicio N° 2.286, de fecha 29 de junio del 2021, que nombra como Alcalde de la I. municipalidad de Quillón al Sr. Miguel Alfonso Peña Jara.
- La Ley N° 18.695, **ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES**, de fecha 31 de Marzo de 1988, sus posteriores modificaciones y las necesidades del servicio.

**DECRETO:**

- 1.- **APRUEBASE, “El Protocolo de entrega por escrito información relevante sobre prestaciones, indicaciones y seguimiento al usuario en servicio de urgencia rural CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto”.**

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



**EDGARDO CARLOS HIDALGO VARELA  
SECRETARIO MUNICIPAL  
MINISTRO DE FE**



**MIGUEL PEÑA JARA  
ALCALDE**

JOP/SVV/jsb.  
19.06.2024

**DISTRIBUCIÓN**

- Archivo Secretaria Municipal Quillón.
- Archivo Depto. de Salud Municipal Quillón.
- Archivo Depto. Ppto. y Finanzas del Desamu.
- Archivo Dirección CESFAM



MEMO. INT.: N° 421

Quillón, 18 de junio 2024.

**DE: ANDREA PALAVECINO MIRANDA  
DIRECTORA DEL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO**

**A: FUNCIONARIOS DE SALUD  
CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO**

Junto con saludar, informo que se aprueba, a partir del mes de junio del 2024, la 1° versión del **PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN SERVICIOS DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO**, dando cumplimiento a la característica REG 1.3 de la pauta de cotejo de atención abierta para la acreditación, con la finalidad de asegurar que el Servicio de Urgencia Rural entrega al usuario por escrito información relevante sobre las prestaciones realizadas e indicaciones de seguimiento.

Sin más que informar, atentamente,

  
**ANDREA PALAVECINO MIRANDA**  
**DIRECTORA CESFAM ALBERTO GYHRA SOTO**  
**QUILLÓN**




APM/jla

**Distribución:**


- La indicada
- Archivo Dirección
- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente
- Servicio de Urgencia Rural



	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: REG 1.3
		Edición: Primera
		Fecha: Junio 2024
		Página: 1 de 9
		Vigencia: Junio 2029


# PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO

<p><b>Elaborado Por:</b></p> <p><i>[Signature]</i>  <b>EU. Roderic Jara C.</b>  Rut: [Redacted]  Encargado Sala de Procedimientos-SUR  CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p> <p><i>[Signature]</i>  <b>Jessica Leal Aringada</b>  Enfermera  EU. Jéssica Leal A.  Rut: [Redacted]  Referente de Calidad y Seguridad del Paciente  CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p><b>Revisado Por:</b></p> <p style="text-align: center;">   <b>Ps. Ignacio Valderrama M.</b>  Rut: [Redacted]  Subrogante de Calidad y Seguridad del paciente  CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p><b>Aprobado Por:</b></p> <p style="text-align: center;">   <i>[Signature]</i>  <b>Mat. Andrea Palavecino M.</b>  Rut: [Redacted]  Directora  CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p>
<b>Fecha:</b> Junio 2024	<b>Fecha:</b> Junio 2024	<b>Fecha:</b> Junio 2024

 <p>Centro de Salud Familiar 17° ALBERTO GYHRA SOTO</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b></p>	Código: REG 1.3
		Edición: Primera
		Fecha: Junio 2024
		Página: 2 de 9
		Vigencia: Junio 2029

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	3
4.	REFERENCIAS	4
5.	DEFINICIONES O GLOSARIO	4
6.	DESARROLLO	4
7.	DISTRIBUCIÓN	7
8.	RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO	8
9.	REGISTROS	8
10.	TABLA DE MODIFICACIONES	9

	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código: REG 1.3</b>
		<b>Edición: Primera</b>
		<b>Fecha: Junio 2024</b>
		<b>Página: 3 de 9</b>
		<b>Vigencia: Junio 2029</b>

## 1. OBJETIVO

- Garantizar la seguridad de la atención del usuario, entregando por escrito la información relevante sobre las prestaciones realizadas, las indicaciones y seguimiento tras la atención en Servicio de Urgencia Rural.


## 2. ALCANCE

- El actual documento se aplicará en el Servicio de Urgencia rural del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.

## 3. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

- **Coordinador/a SUR:**
  - Difundir en el equipo el protocolo de "Entrega por escrito de información relevante sobre prestaciones, indicaciones y seguimiento al usuario en Servicio de Urgencia Rural".
  - Ejecutar los planes de mejora correspondiente.
- **Médicos de atención SUR:**
  - Entregar el DAU electrónico impreso con la información relevante sobre las prestaciones realizadas, indicaciones y el seguimiento al usuario.
  - Registrar en la atención "Se entrega hoja DAU".
- **TENS SUR:**
  - Cuando el usuario tenga indicación de procedimiento por TENS, éste deberá ser responsable de entregar DAU electrónico impreso registrando la prestación efectuada.
  - Registrar en la atención "Se entrega hoja DAU".



	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: REG 1.3
		Edición: Primera
		Fecha: Junio 2024
		Página: 4 de 9
		Vigencia: Junio 2029

#### 4. REFERENCIAS


- Ley 20.584, Derechos y Deberes de los pacientes en Salud.
- Decreto 41, Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ministerio de Salud.
- Manual del Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta, Superintendencia de Salud.
- Protocolo de entrega por escrito de información relevante sobre prestaciones, indicaciones y seguimiento al usuario en SAPU CESFAM Dr. Federico Puga Borne, Segunda edición.
- Protocolo de entrega de información escrita relevante al paciente sobre las prestaciones realizadas e indicaciones de seguimiento en SAR CESFAM Violeta Parra.

#### 5. DEFINICIONES O GLOSARIO

- **SUR:** Servicio de Urgencia Rural
- **DAU:** Dato de Atención de Urgencia
- **MINSAL:** Ministerio de Salud
- **TENS:** Técnico en Enfermería de Nivel Superior
- **Ficha clínica electrónica RAYEN:** Sistema de Información integral para la gestión clínica y administrativa de los centros de Atención Primaria de Salud (APS), que resguarda el modelo biopsicosocial y enfoque familiar dando cuenta del proceso completo de atención.

#### 6. DESARROLLO

El CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto declara que se entregará por escrito información relevante sobre las prestaciones realizadas e indicaciones de seguimiento de la atención en el SUR a través del documento "Dato atención de urgencia (DAU)" electrónico.

	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: REG 1.3
		Edición: Primera
		Fecha: Junio 2024
		Página: 5 de 9
		Vigencia: Junio 2029

En el caso de falla del sistema de internet o falla del servicio eléctrico se hará uso del DAU en formato papel foliado, entregando una copia al usuario y dejando respaldo en el Servicio de Urgencia rural.

### 6.1 Inicio del Procedimiento

Para que el usuario pueda ser atendido en el Servicio de urgencia rural (SUR) debe ser ingresado en sistema RAYEN urgencia para su posterior atención


### 6.2 Contenidos Mínimos en la atención de urgencia DAU

Todos los registros de las atenciones realizadas en el SUR del establecimiento, deberán cumplir con los requisitos de registros mínimos en la hoja DAU, los cuales deben asegurar la confidencialidad, seguridad, autenticidad y resguardo de sus antecedentes.

La hoja DAU, debe ser completada por los profesionales y/o técnicos (administrativos) que intervienen en la atención del usuario.

#### A. Datos del paciente:

- Nombre
- RUN
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Dirección
- Comuna
- Previsión
- Teléfono
- Sexo
- Nombre del acompañante

 <p>Centro de Salud Rural Alberto Gyhra Soto</p>	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: REG 1.3
		Edición: Primera
		Fecha: Junio 2024
		Página: 6 de 9
		Vigencia: Junio 2029

#### **B. Datos de ingreso del paciente:**

- Remitido por
- Centro remitente

#### **C. Motivo de consulta:**


- Registro de signos vitales:
  - Presión arterial Pulso (mm/hg)
  - Pulso: (Pulsos/Minutos)
  - Saturación O2 (%)
  - Temperatura axilar (°C)
- Categorización:
  - Categoría
  - fecha / hora
  - Motivo de categorización
  - Funcionario
  - Fecha/hora atención

#### **D. Datos de la atención médica**

- Anamnesis/evolución
- Fecha/Hora
- Funcionario

#### **E. Diagnósticos**



	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR          ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE          SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES          Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL          SERVICIO DE URGENCIA RURAL          CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código: REG 1.3</b>
		<b>Edición: Primera</b>
		<b>Fecha: Junio 2024</b>
		<b>Página: 7 de 9</b>
		<b>Vigencia: Junio 2029</b>

- Diagnóstico
- Clasificación Diagnóstica CIE-10
- Pertinencia
- GES
- Indicaciones de la atención de urgencia

#### **F. Indicaciones de alta**


- Fecha del alta
- Hora del alta
- Destino
- Registrar "Entrega de hoja DAU" esto será válido para corroborar la entrega de información al usuario.

**Excepciones: no se completarán todos los requisitos mínimos antes definidos en los siguientes casos:**

- Cuando se atiende a Usuarios NN, Recién nacido, Extranjero.
- Cuando la consulta no es pertinente (la atención es sin médico).
- Cuando la atención es un procedimiento realizado por el TENS.
- Cuando el usuario se va sin recibir atención. Usuario no espera su turno de atención y se retira del establecimiento.

#### **7. DISTRIBUCIÓN**

- Dirección del establecimiento
- Oficina de calidad y seguridad del paciente
- Servicio de urgencia rural


 <p>Centro de Salud Familia Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b></p>	Código: REG 1.3
		Edición: Primera
		Fecha: Junio 2024
		Página: 8 de 9
		Vigencia: Junio 2029

## 8. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO

- Coordinador/a SUR debe velar por el cumplimiento del protocolo.

## 9. REGISTROS

- Rayen urgencia

	<b>PROTOCOLO DE ENTREGA POR ESCRITO INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE PRESTACIONES, INDICACIONES Y SEGUIMIENTO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIA RURAL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código: REG 1.3</b>
		<b>Edición: Primera</b>
		<b>Fecha: Junio 2024</b>
		<b>Página: 9 de 9</b>
		<b>Vigencia: Junio 2029</b>

## 10. TABLA DE MODIFICACIONES

<b>Edición N°</b>	<b>Motivo del Cambio</b>	<b>Fecha Aprobación</b>