

APRUEBA EL “MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD” PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE SALUD PRIMARIA DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL.

RESOLUCIÓN N° 119 /2024

San Miguel, 23 de mayo del 2024

VISTOS:

1. Lo dispuesto en el **D.F.L N° 1-3.063 del Ministerio del Interior, de 1980**, y sus modificaciones posteriores, que señala que las Municipalidades que tomen a su cargo servicios de las áreas de educación, salud y cultura podrán constituir personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, cuya finalidad es administrar y operar servicios en el área de educación, salud y cultura, que haya tomado a su cargo la Municipalidad, adoptando las medidas necesarias para su dotación, ampliación y perfeccionamiento;
2. Los Estatutos de la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**, aprobados por el **Decreto N° 613, de 30 de junio de 1982**, del Ministerio de Justicia, y su posterior modificación aprobada por el Decreto N° 536 del Ministerio de Justicia, de fecha 04 de junio de 1987;
3. La **Ley N° 19.880**, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
4. La **Ley N° 19.378**, que establece **Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal**;
5. La **Resolución N° 7, de 2019**, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de Trámite de Toma de Razón;
6. La **Resolución N° 14, de 2022**, de la Contraloría General de la República, que determina los montos en Unidades Tributarias Mensuales, a partir de los cuales los Actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda;
7. El **Dictamen N° E160316/2021** de la Contraloría General de la República, de fecha 29 de noviembre del 2021, que señala que las Corporaciones Municipales deben ajustarse a las disposiciones de las Leyes N° 19.880, 19.886, 20.285, 20.730, y 20.880.
8. El **Dictamen N° E316441/2023** de fecha 28 de febrero de 2023, de la Contraloría General de la República, que señala que las Corporaciones Municipales deben acogerse a



la Ley N°19.880, señalando al efecto que “conforme a lo dispuesto por el inciso quinto del artículo 3° de la ley N° 19.880, las resoluciones son los actos de análoga naturaleza a los decretos supremos que dictan las autoridades dotadas de poder de decisión.

9. El Memorandum N°2419 de fecha 09 de mayo del 2024, emitido por el Director de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel, don Rodolfo Morales Benavides, dirigido a la Suscrita, mediante el cual, solicita dictar las Resoluciones aprobatorias de los manuales y protocolos que se detallan a continuación:

- Manual de Orientaciones para la Priorización y Sistemática de solicitudes odontológicas en Telesalud.
- Manual de Registro Electrónico Comunal: Programa Salud Sexual y Reproductiva.
- Protocolo Notificación GES comuna San Miguel
- Protocolo Programa de Salud Cardiovascular.

CONSIDERANDO:

1. Que, la **Corporación Municipal de San Miguel es una entidad de derecho privado, sin fines de lucro**, constituida al amparo del D.F.L. N° 1-3.063 del año 1980 y sus modificaciones posteriores, y cuya finalidad es administrar y operar servicios en las áreas de educación, salud, y cultura, que haya tomado a su cargo la Ilustre Municipalidad de San Miguel, adoptando las medidas necesarias para su dotación, ampliación y perfeccionamiento.

2. Que, con fecha 29 de noviembre de 2021, mediante Dictamen N° E160316, la **Contraloría General de la República**, dictaminó que las corporaciones municipales constituyen un medio a través del que los municipios cumplen con algunas de sus labores, desarrollando sus adquisiciones y contrataciones con presupuesto de origen público, motivo por el que corresponde que dichas corporaciones se ajusten estrictamente, entre otras disposiciones legales, a la Ley N° 19.886 y su Reglamento, y a la Ley 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, en consideración a que “las corporaciones municipales son instituciones que, aunque formadas bajo el Derecho Privado, han sido creadas por el Estado para la satisfacción de necesidades de la comunidad, para cuyo efecto les han sido atribuidas potestades públicas, siendo financiadas a través de recursos públicos”;

3. Que, por su parte, el Ente Contralor en su **Dictamen N° E316441 de fecha 28 de febrero de 2023**, ratifica el criterio señalado en el pronunciamiento del considerando anterior, expresando que “la dictación de una resolución corresponde a quien esté dotado de poder de decisión en un servicio público, las resoluciones que deban expedir las corporaciones municipales en sus respectivos procedimientos corresponde que sean emitidas por quien se encuentre en análoga posición jurídica y tenga el poder de decisión en la entidad, de conformidad con sus estatutos, como por ejemplo, quien tenga la calidad de presidente de la corporación, director ejecutivo, secretario ejecutivo, gerente general, u otra denominación que se decida emplear”;

4. Que, la odontología en la comuna de San Miguel, en el contexto del notable y continuo aumento de la población inscrita y validada en los establecimientos de Atención primaria de Salud de la comuna en los últimos 6 años, ha experimentado un aumento significativo en la demanda asistencial, que conlleva a la necesidad de buscar herramientas



que permitan la eficiente atención odontológica, para mantener en control a su población a cargo, según priorizaciones establecidas por la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel.

5. Que, la Telesalud es una estrategia destinada a gestionar de manera remota la demanda de servicios de salud, priorizando las necesidades de los y las usuarias, según el juicio clínico de los profesionales especializados, que se desempeñan en el papel de triagistas, encargados de determinar la modalidad de atención más apropiada, ya sea presencial o remota.

6. Que, por lo anterior, es menester para la Corporación Municipal de San Miguel, contar con un **Manual de Orientaciones para la Priorización y Sistemática de Solicitudes odontológicas de Telesalud**, que permita: 1) fomentar el conocimiento en el área odontológica de las actividades de atención con el uso de la plataforma de Telesalud; 2) definir los lineamientos y criterios de priorización asociados a las solicitudes dentales vía plataforma Telesalud; y 3) establecer un modelo de gestión de horas del programa CERO a través de la plataforma de Telesalud, lo cual, permitirá la eficiente atención odontológica de los Centros de Salud de la comuna de San Miguel.

7. Que, el presente Manual ha sido elaborado por **doña María Ignacia Bozo Rojas**, Odontóloga de la Dirección de Salud y **don Pablo Bravo Greene**, Asesor Técnico de la Dirección de Salud, revisado por doña **Andrea Romero Curimil**, Subdirectora de la Dirección de Salud y autorizado por don **Rodolfo Morales Benavides**, Director de la Dirección de Salud, todos dependientes de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel.

8. Que, el **artículo 3° de la Ley N°19.880**, define el acto administrativo como "las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública";

9. Que, conforme lo anterior, es necesario para la Corporación Municipal de San Miguel dictar el respectivo acto administrativo, que apruebe el Manual de Orientaciones para la priorización y Sistemática de las solicitudes odontológicas en Telesalud, indicado precedentemente;

10. La personería de doña **ESTEPHANIE GIANINE PEÑALOZA CARRASCO** para representar a la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** consta en el **Acta de Sesión Extraordinaria del Directorio de la Corporación Municipal de San Miguel, de fecha 02 de enero de 2024**, reducida a Escritura Pública, anotada bajo el Repertorio N°08 de fecha 03 de enero de 2024, otorgada ante doña Sofía Esmeralda Otarola Silva, Notario Público Suplente del Notario Interino de San Miguel, don César Maturana Pérez.

11. Y, teniendo presente las facultades que en mi calidad de Secretaria General me confieren los Estatutos de la Corporación Municipal de San Miguel, aprobados por Decreto N° 613, de 30 de junio de 1982, del Ministerio de Justicia, y su posterior modificación aprobada por el Decreto N° 536 del Ministerio de Justicia, de fecha 04 de junio de 1987.



RESUELVO:

- 1. APRUÉBASE** el “**MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD**”, para todos y todas las trabajadoras de los Establecimientos de Atención Primaria de Salud de la comuna de San Miguel, que se entiende formar parte integrante de la presente Resolución en todas sus partes.
- 2. INSTRÚYASE** a la **DIRECCIÓN DE SALUD DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** la difusión de la presente resolución que aprueba “**MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD**”, para todos y todas las trabajadoras de los Establecimientos de Atención Primaria de Salud de la comuna de San Miguel.
- 3. PUBLÍQUESE** la presente Resolución que aprueba el “**MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD**” para todos y todas las trabajadoras de los Establecimientos de Atención Primaria de Salud de la comuna de San Miguel, en la página web de la Corporación Municipal de San Miguel www.cmsm.cl.
- 4. DEJÉSE SIN EFECTO** toda Resolución anterior que apruebe Procedimientos y/o Manuales de Orientaciones para la Priorización y Sistemática de Solicitudes Odontológica Funciones en Telesalud para Red de Salud de Atención de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal De San Miguel, que sean contrarios a lo referido e indicado precedentemente.

Notifíquese a los interesados e interesadas, cúmplase y archívese en la oportunidad correspondiente.



ESTEPHANIE GIANINE PEÑALOZA CARRASCO
SECRETARIA GENERAL
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL

SF/msg/nsp
Distribución:

- Dirección de Salud C.M.S.M.
- Dirección de Planificación y Control de Gestión C.M.S.M.
- Dirección de Administración y Finanzas C.M.S.M.
- Dirección Jurídica C.M.S.M.
- Departamento de Sistema de Información, Transparencia Activa/ Pasiva C.M.S.M.
- Archivo Secretaría General.



MANUAL

ORIENTACIONES PARA LA
PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE
SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN
TELESALUD

CÓDIGO: DIR-UT-SO-01

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 3 AÑOS

FECHA APROBACIÓN: MAYO
2024

FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA:
MAYO 2027

MANUAL

ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD

Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
Nombre: María Ignacia Bozo Rojas Cargo: Odontóloga Establecimiento: Dirección de Salud	Nombre: Pablo Bravo Greene Cargo: Asesor técnico Establecimiento: Dirección de Salud	Nombre: Andrea Romero Curimil Cargo: Subdirectora de Salud Establecimiento: Dirección de Salud	Nombre: Rodolfo Morales Benavides Cargo: Director de Salud Establecimiento: Dirección de Salud		



Propiedad de los Autores

CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL

DIRECCIÓN DE SALUD





MANUAL

ORIENTACIONES PARA LA
PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE
SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN
TELESALUD

CÓDIGO: DIR-UT-SO-01

VERSIÓN: 1


VIGENCIA: 3 AÑOS

FECHA APROBACIÓN: MAYO
2024

FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA:
MAYO 2027

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. RESPONSABLES	5
4. ALCANCE	6
5. CONCEPTOS CLAVE	6
6. DESARROLLO	6
6.1 MARCO CONCEPTUAL	6
6.1.1 La demanda odontológica desde Telesalud	6
6.1.2 El Programa con Enfoque de Riesgo Odontológico (CERO)	13
6.2 CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS	13
6.3 CRITERIOS DE INGRESO A LOS PROGRAMAS ODONTOLÓGICOS DESDE TELESALUD	14
6.3.1 En cuanto a Programa CERO:	14
6.3.2 En cuanto a Urgencias GES	14
6.3.3 En cuanto a GES "Salud Oral Integral de niños/as de 6 años"	14
6.3.4 En cuanto a GES "Salud Oral Integral para adultos de 60 años":	15
6.3.5 En cuanto a GES "Salud Oral Integral de la Embarazada"	15
6.3.6 En cuanto a población mayor de 20 (NO GES)	15
6.4 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS DESDE TELESALUD	15
6.5 AGENDAS	15
6.6 MODELO DE AGENDAMIENTO PROGRAMA CERO	17
6.7 CONCLUSIONES	17
7. DISTRIBUCIÓN	18
8. FLUJOGRAMA	19
9. CONTROL DE CAMBIOS	19

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

1. INTRODUCCIÓN

La población inscrita y validada en la comuna de San Miguel ha experimentado un notable y continuo aumento en los últimos 6 años, registrando un incremento del 45.3% entre 2018 y 2024, pasando de 66.023 inscritos validados en 2018 a 95.897 para el año 2024. Esto implica un aumento significativo en la demanda asistencial, que se expresa en todos los medios de comunicación con los establecimientos, y en la necesidad de agendas para satisfacer las necesidades de la población, considerando que la comuna cuenta actualmente solo con dos CESFAM y un CECOSF.

La odontología en la comuna de San Miguel, en el contexto del aumento de la población, se ha visto en la necesidad de buscar herramientas que permitan la eficiente atención odontológica, para mantener en control a su población a cargo, según prioridades establecidas en el siguiente documento.

Telesalud se presenta como una estrategia, destinada a gestionar de manera remota la demanda de servicios de salud, **priorizando las necesidades de los usuarios** según el juicio clínico de profesionales especializados. Estos profesionales desempeñan el papel de triagistas, encargados de determinar la modalidad de atención más apropiada, ya sea presencial o remota.

En consonancia con el objetivo primordial de Telesalud, dirigido a mejorar el acceso de los usuarios a los servicios de salud y optimizar la prontitud en la atención.

De esta misma forma, Telesalud surge como una herramienta para la asignación de horas del Programa CERO, facilitando la gestión de la demanda de dicho programa en pos de generar la comunicación entre usuarios y centros de salud evitando visitas innecesarias a los distintos centros de la comuna a solicitar horas.

La estrategia de Telesalud implementada en los centros de salud de San Miguel presenta diferencias en su operación, en lo que respecta a la resolutivez de las solicitudes emitidas a través de la plataforma. Durante el año 2023 se han identificado brechas significativas en la cantidad de solicitudes pendientes. Ante este escenario, nos enfrentamos a un nuevo desafío: gestionar de manera eficiente la demanda odontológica en la plataforma de Telesalud, que representa alrededor del 30% del total de solicitudes. El objetivo primordial es priorizar y brindar atención oportuna a estas solicitudes, de manera efectiva y transversal a todos los establecimientos comunales.

Dada la detección de estas brechas, se estructurará y adecuará la estrategia a las nuevas necesidades. Este enfoque busca mejorar la resolutivez y garantizar un servicio de Telesalud más efectivo y centrado en las necesidades de los usuarios, con respecto a sus problemáticas dentales.

El presente documento tiene como objetivo proporcionar los lineamientos necesarios para la re-implementación de la estrategia de telesalud en los centros de salud de la Corporación Municipal de San Miguel. Esta iniciativa se enmarca en el compromiso de mejorar el acceso y la equidad en la atención integral de la salud de la población. Es en este contexto que, siguiendo los lineamientos, se logran diseñar orientaciones para la priorización y sistemática de controles odontológicas de Telesalud.

2. OBJETIVOS


2.1 OBJETIVO GENERAL

Fomentar el conocimiento en el área odontológica de las actividades de atención con el uso de la plataforma de Telesalud.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir los lineamientos y criterios de priorización asociados a las solicitudes dentales vía plataforma Telesalud.

Establecer un modelo de gestión de horas del Programa CERO a través de la plataforma de Telesalud

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

3. RESPONSABLES

Referente de Telesalud Comunal:

Garantiza el correcto funcionamiento de la plataforma para respaldar la coordinación de la atención. Su función principal es proporcionar retroalimentación, a nivel central, acerca de los puntos críticos y posibles mejoras en relación con la plataforma de Telesalud.

Monitoreo constante de los avances y dificultades que puedan presentarse en los Centros de Salud de la comuna, y gestionar las soluciones cuando se requieran. Interlocutor entre el SSMS y los dispositivos comunales, ante cualquier duda, sugerencia o información de novedades respecto de la plataforma.

Encargado/a de Telesalud por centro (Gestor de caso):

Garantizar el eficiente funcionamiento de la plataforma de telesalud. Este rol implica el mantener, monitoreo y documentación del sistema de información administrado en la plataforma. Además, supervisará las labores diarias, desarrollando estrategias pertinentes en función de la demanda de solicitudes recibidas en el establecimiento.

Asegurar que las respuestas a las solicitudes sean oportunas, incorporando normativas y prioridades de los programas pertinentes. Asimismo, liderará la implementación de funcionalidades para los triagistas con el objetivo de cumplir con la ley de atención preferencial.

Además, contribuirá mediante la realización de la primera revisión de los casos para otorgar priorización y llevará a cabo derivaciones correspondientes al tipo de modalidad remota o presencial. El perfil para realizar estas funciones puede ser asumida por profesionales clínico enfermera/o, nutricionista, psicólogo/a, matrona/o, kinesióloga/o.

Debe mantener una comunicación fluida con el equipo gestor de los CESFAM, para gestión de agendas de los profesionales para poder dar respuesta a los requerimientos de Telesalud, tanto en lo que se refiere a la disponibilidad de profesionales que participarán en la estrategia, como en modificaciones de cupos u otros para agendamiento de usuarios.

Mantener informado a la Dirección de los centros y su equipo gestor, acerca del funcionamiento de la estrategia.

Personal que realiza agendamiento y citación a los programas de todos los dispositivos dependientes de la Dirección de Salud:

Agendar a los pacientes acorde al tipo de atención según las especificaciones del presente manual

Director(a) de cada Centro de Salud Familiar:

Velar por el cumplimiento del presente manual con los y las funcionarias profesionales y personal administrativo involucrados en el registro y agendamiento del usuario.

Coordinación administrativa de agendas según las especificaciones de este manual con él o la jefa de SOME.

Asesor/a Técnico/a odontológico de la Dirección de Salud:


Presentación y distribución del manual a los asesores técnicos de cada centro de salud.

Llevar a cabo una supervisión para garantizar el cumplimiento del manual establecido.

Asesor/a Técnico/a odontológico de cada centro:

Velar por el correcto uso del presente manual y las agendas establecidas en cada caso.

Monitorear constantemente el funcionamiento de la plataforma Telesalud como herramienta de dación de horas.

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

Orientar al equipo en las dudas que surgieran durante el proceso de implementación del presente manual.

4. ALCANCE

Este manual aplica a todos los y las funcionarias de los establecimientos de salud de la comuna de San Miguel, quienes realizan funciones específicas en el Programa Odontológico y/o se desempeñan en Telesalud.

5. CONCEPTOS CLAVE

CESFAM: centro de salud familiar.

CECOSF: centro comunitario de salud familiar.

6. DESARROLLO

6.1 MARCO CONCEPTUAL

6.1.1 La demanda odontológica desde Telesalud

Durante el periodo comprendido desde el año 2022 a la Febrero 2024, se han recibido 7.988 solicitudes de atención odontológica a nivel comunal en la plataforma de Telesalud, siendo 494 solicitudes en el CECOSF Atacama, 1.844 solicitudes en el CESFAM Recreo y 5.650 en el CESFAM Barros Luco. De estas solicitudes, 1.897 fueron procesadas durante el 2022, 4.706 durante el año 2023 y 1.385 en lo que va del año 2024.



Gráfico 1: % de distribución de Solicitudes de atención odontológica recibidas



MANUAL

ORIENTACIONES PARA LA
PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE
SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN
TELESALUD

CÓDIGO: DIR-UT-SO-01

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 3 AÑOS

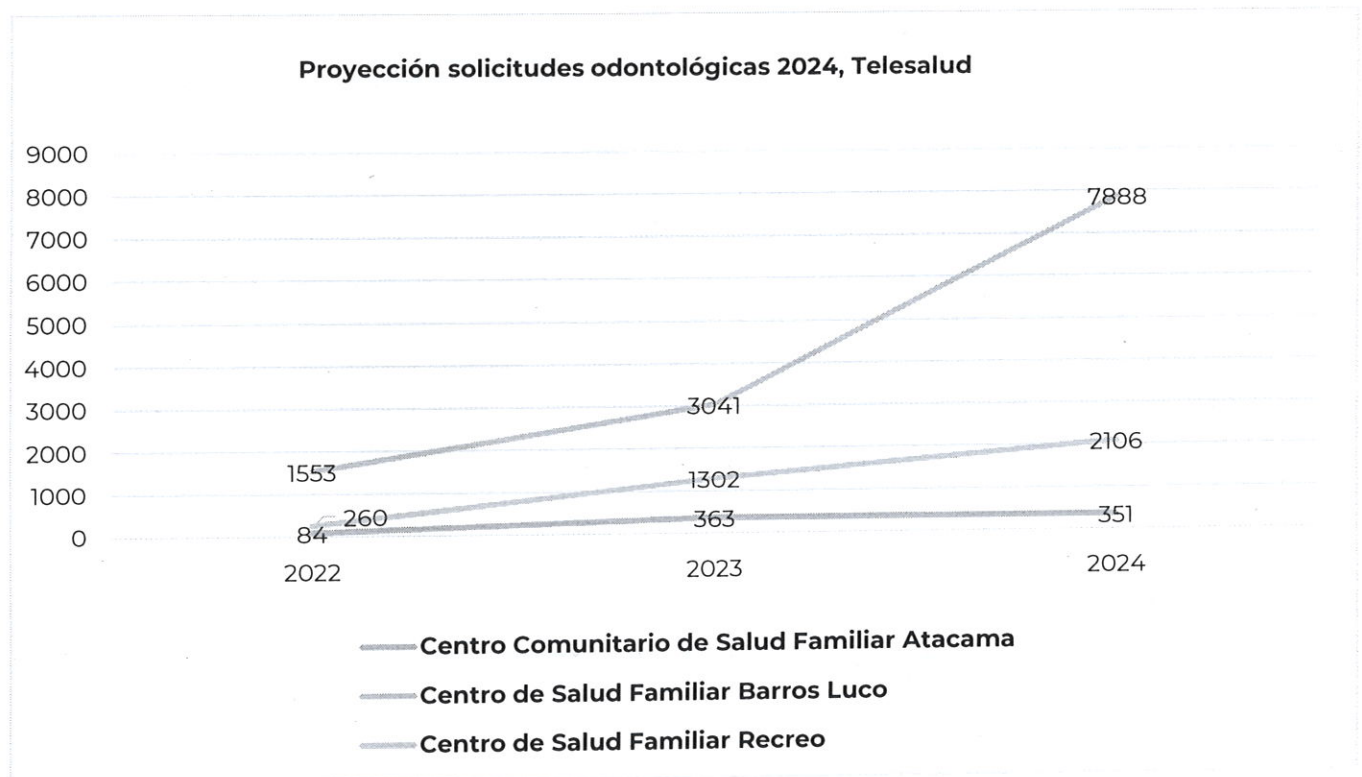
FECHA APROBACIÓN: MAYO
2024

FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA:
MAYO 2027

Al año 2024 se proyectan 10.345 solicitudes odontológicas vía Telesalud, incrementándose en un 215% en relación al año 2023 y en un 545% en relación al año 2022. Lo que significa una demanda importante que debe ser resuelta con los recursos disponibles.

Gráfico 2: Proyección de solicitudes dentales del año 2024 Telesalud

De esta manera, el CESFAM Barros Luco, recibió 1.553 solicitudes durante el 2022, 3.041 durante el año 2023 y 1.056 solicitudes durante los meses de Enero y Febrero 2024. **De igual forma, este es el centro con mayor volumen de solicitudes recibidas, cuya principal necesidad es controles y tratamientos para mayores de 20 años y luego examen dental de 20 a 64 años.**




	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027



Gráfico 3: Especificidad de atenciones solicitadas CESFAM Barros Luco, Telesalud 2022-2024

Por otro lado, el CESFAM Recreo, recibió 260 solicitudes durante el 2022, 1.302 durante el año 2023 y 282 solicitudes durante los meses de Enero y Febrero 2024. Dentro de sus solicitudes, la necesidad más sentida es examen dental de 20 a 64 años, seguido por controles y tratamiento a menores de 19 años.

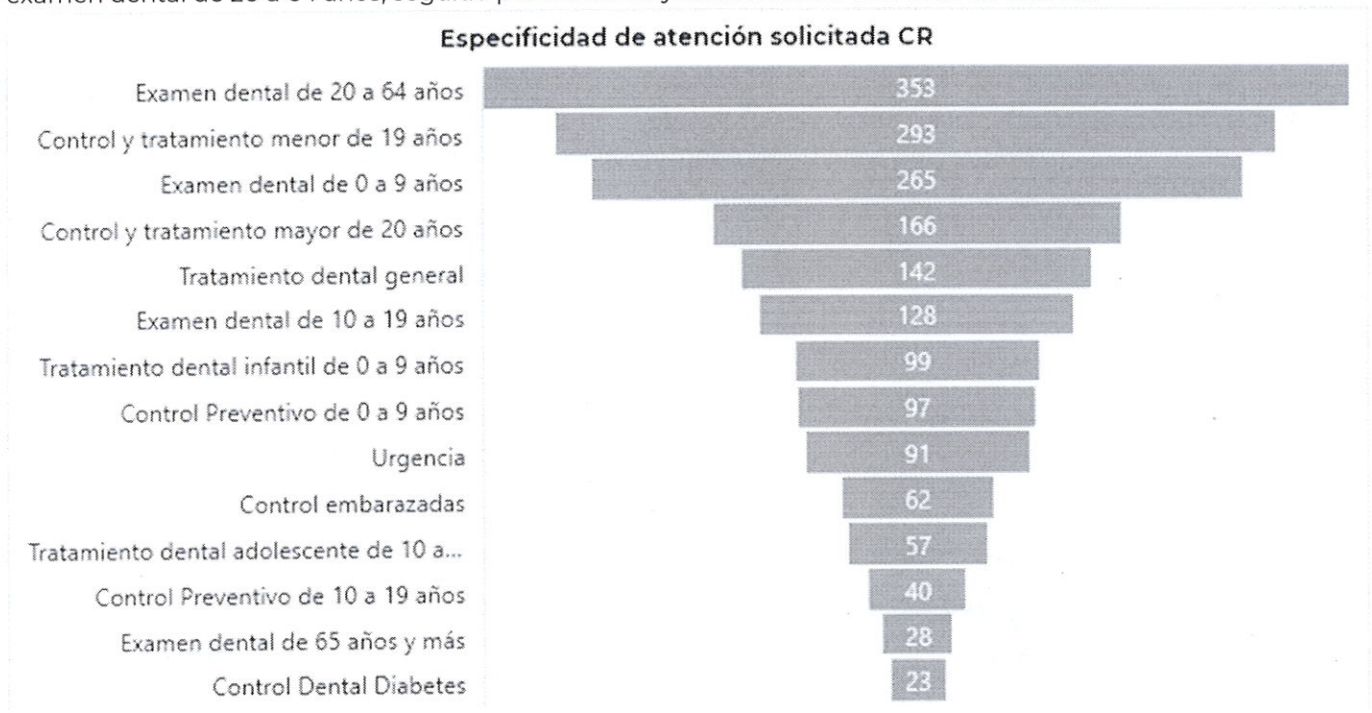



Gráfico 4: Especificidad de atenciones solicitadas CESFAM Recreo, Telesalud 2022-2024

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

Finalmente, el CECOSF Atacama, recibió 84 solicitudes durante el 2022, 363 durante el año 2023 y 47 solicitudes durante los meses de Enero y Febrero 2024. Este centro, cuyo volumen de solicitudes es mucho menor, presenta su mayor cantidad de solicitudes en examen dental de 20 a 64 años, seguido por controles y tratamiento mayor de 20 años.

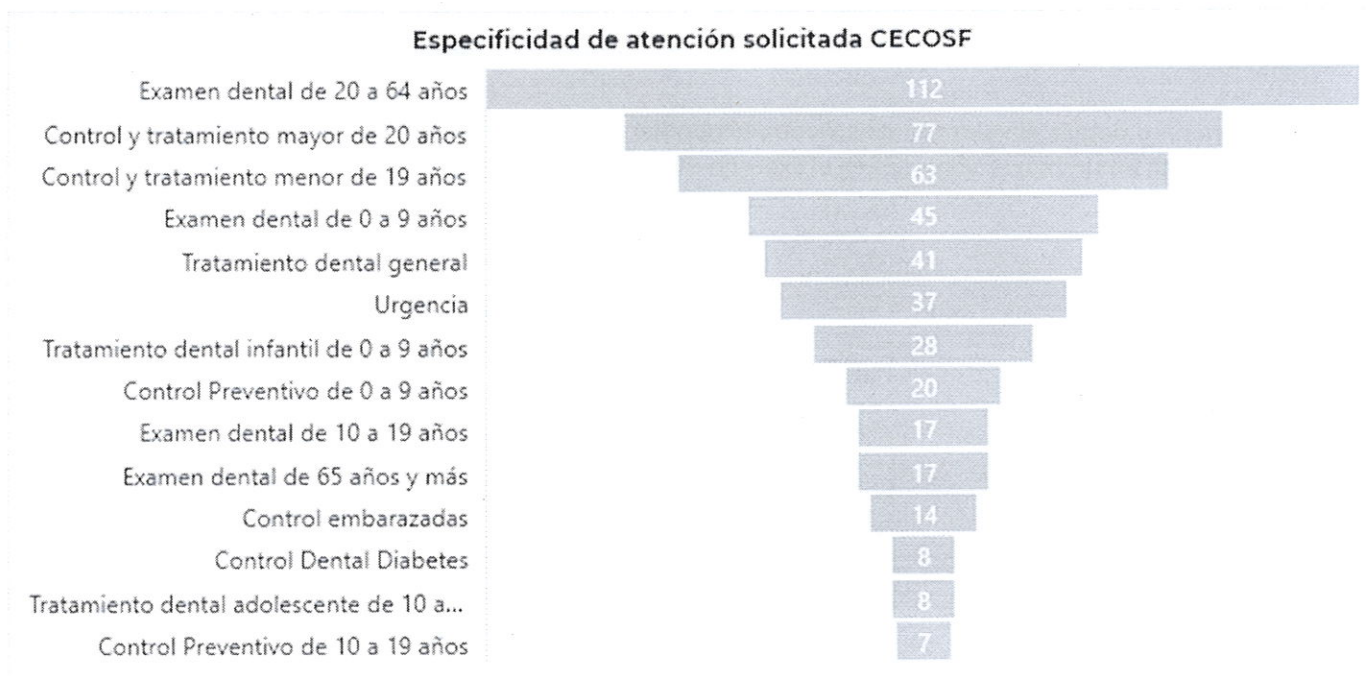



Gráfico 5: Especificidad de atenciones solicitadas CECOSF Atacama, Telesalud 2022-2024

Al resumir las principales necesidades de la población estas se centran en examen dental para mayores de 20 junto con control y tratamiento para este mismo etario.

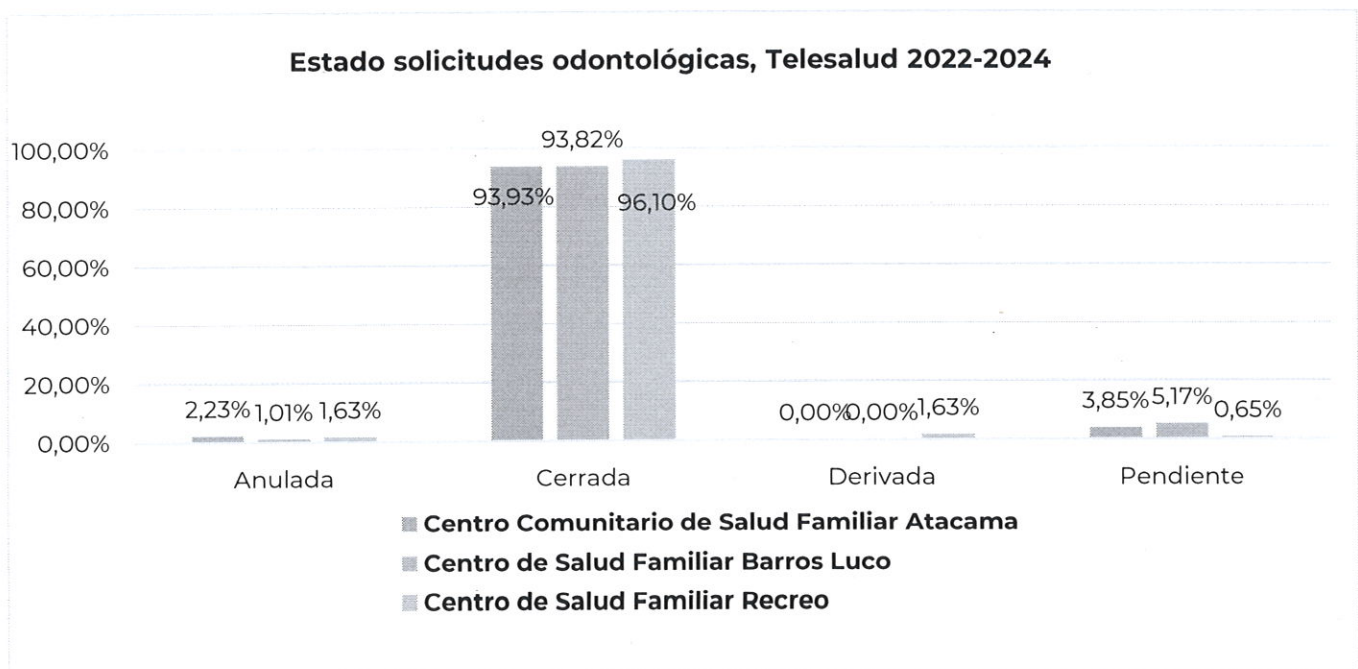
	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

De igual forma, al revisar el estado de las solicitudes realizadas, la gran mayoría se encuentra cerrada (94.35%), sin perjuicio de que aún existen solicitudes pendientes (4.04%). El mayor volumen de solicitudes pendientes se encuentra en el CESFAM Barros Luco a febrero 2024.

Finalmente, en cuanto a las solicitudes odontológicas pendientes, el CESFAM Barros Luco concentra la gran mayoría, siendo 292 en dicho estado (90.4% de solicitudes pendientes), seguido por el CECOSF Atacama con 19 solicitudes pendientes y CESFAM Recreo con 12 solicitudes pendientes a febrero de 2024.

A continuación, se detalla el volumen de solicitudes pendientes por centro. Destaca en todos los centros que la solicitud que está en un mayor volumen es el examen dental de 20 a 64 años.

Gráfico 6: Estado de solicitudes por centro a febrero 2024





MANUAL

ORIENTACIONES PARA LA
PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE
SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN
TELESALUD

CÓDIGO: DIR-UT-SO-01

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 3 AÑOS

FECHA APROBACIÓN: MAYO
2024

FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA:
MAYO 2027

Solicitudes odontológicas pendientes CESFAM Barros Luco

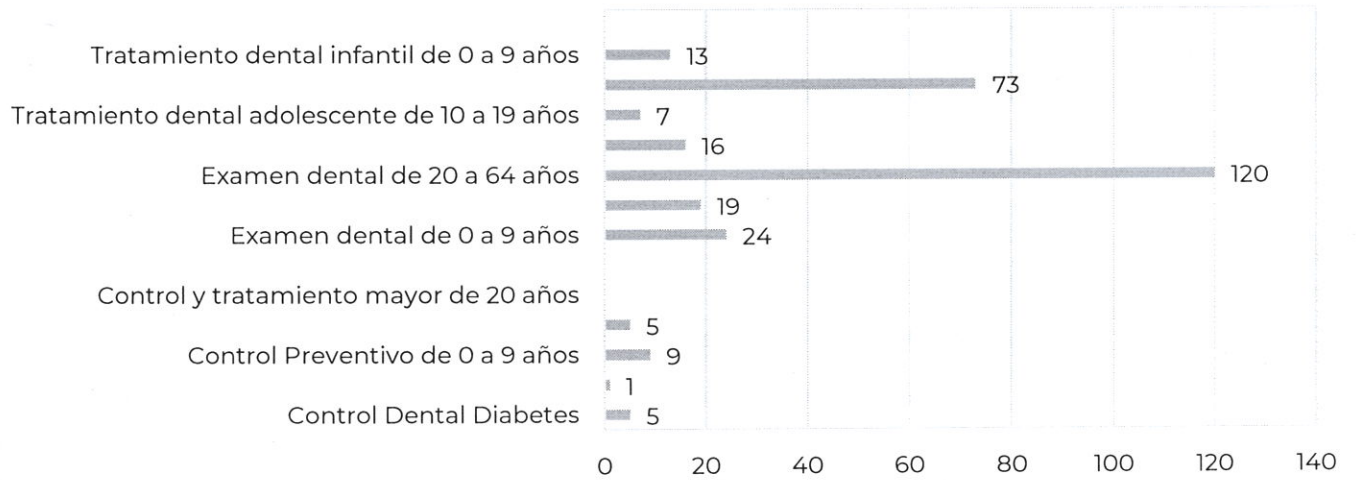


Gráfico 7: Solicitudes pendientes CESFAM Barros Luco, febrero 2024

Solicitudes odontológicas pendientes CESFAM Recreo

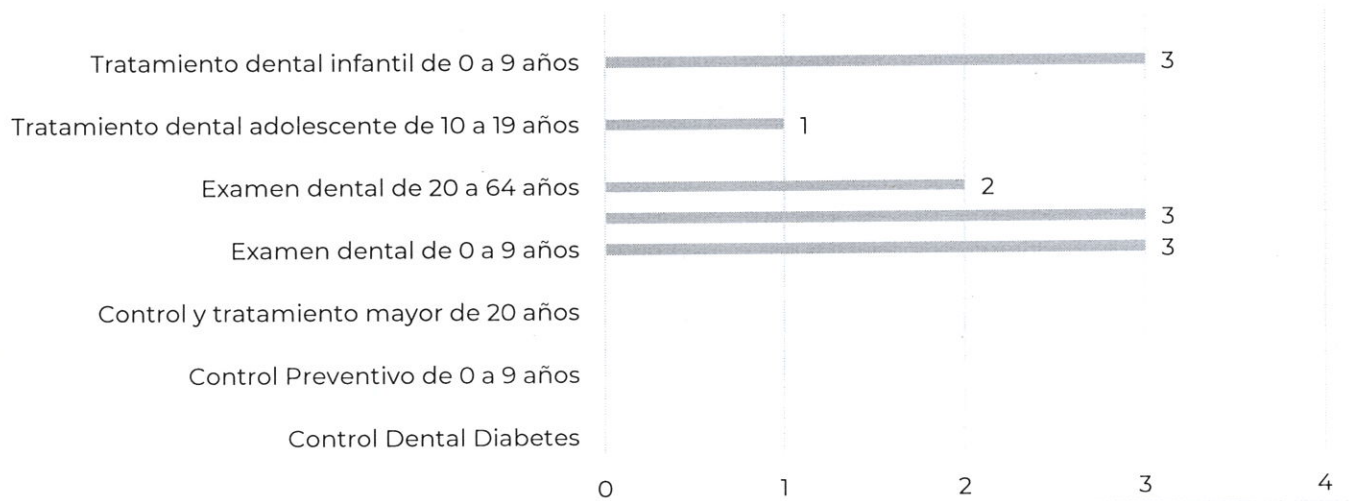


Gráfico 8: Solicitudes pendientes CESFAM Recreo, febrero 2024

Solicitudes odontológicas pendientes CECOSF Atacama



Gráfico 9: Solicitudes pendientes CECOSF Atacama, febrero 2024

En cuanto a las necesidades de atenciones de morbilidad odontológica en población de 20 a 64 años, actualmente la comuna se encuentra con una cobertura por debajo de la meta nacional.

A la fecha, no hay metas ni programas ministeriales que se enfoquen en la población adulta, ya que todos los esfuerzos se dirigen al ciclo vital infantil y adolescente. Esto es consecuente con la idea de obtener adultos con una salud oral óptima y asegurar su funcionalidad y la calidad de vida durante el resto de la vida del usuario. Sin embargo, no estamos cubriendo las necesidades orales actuales que tiene este grupo y que se vio seriamente dañada durante la pandemia debido a la suspensión de las actividades odontológicas. El nivel de daño y mutilación es severo, y los adultos día a día nos exigen poder solucionar sus problemas.

La meta nacional de cobertura de la morbilidad odontológica en la población de 20 a 64 años es del 30%, y durante los años 2022 y 2023 hemos conseguido un 23,69% y 22,74% respectivamente. Por lo tanto, es urgente que podamos aumentar nuestra oferta a los adultos inscritos en nuestros centros de salud.

Para lograr su cumplimiento, dentro del actual Plan de Salud comunal de San Miguel para el año 2024, se propusieron las siguientes estrategias:

- Realizar compras de sillones dentales portátiles para llevar las atenciones odontológicas a las sedes vecinas, a través de la iniciativa Dentista en tu Barrio que comenzó a implementarse el 2022.
- Reforzar las extensiones horarias en los establecimientos de salud.
- Extender las atenciones de los días sábados de 13 a 17 horas o planificar maratones odontológicas un domingo al mes de 8 a 20 horas en los centros de salud de la comuna.

MORBILIDAD ODONTOLÓGICA EN POBLACIÓN 20 AÑOS A 64 AÑOS

CURSO DE VIDA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	META NACIONAL	COBERTURA 2023
Adulto	Fortalecer la cobertura efectiva de los servicios de salud bucal a lo largo del curso de vida	Morbilidad Odontológica en población 20 años a 64 años	Porcentaje de consultas de morbilidad odontológica en población de 20 a 64 años	30%	22,74%


	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

Tabla 1: Cobertura de morbilidades odontológicas de 20 a 64 años

6.1.2 El Programa Control con Enfoque de Riesgo Odontológico (CERO)

Este programa corresponde al seguimiento a través de controles anuales a usuarios menores de 19 años con o sin patologías orales con el fin de mantener a esta población sana en el tiempo, y previo al enfrentamiento de la vida laboral.

Este programa surge en el año 2017, en donde introduce una pauta de evaluación de riesgo de caries en la atención odontológica de niños y niñas menores de 7 años en los centros de atención primaria, que considera factores como la condición sistémica, la condición clínica, dieta, higiene, uso de fluoruros y la motivación de la familia. De acuerdo con la evaluación de estos factores, se categoriza el riesgo individual de cada niño y niña en alto o bajo riesgo de caries y, de acuerdo con este riesgo, se indican estrategias de prevención. El año 2021 se amplía el rango etario del programa, considerando a niños desde los 6 meses hasta los 19 años de edad. Esto es tomado como un cambio en nuestro paradigma de atención de salud oral, pasando desde un enfoque centrado en la administración de la enfermedad y focalizado en la recuperación del daño (altas), a un enfoque centrado en mantener la salud, aumentando población sana y manteniéndola así.

El ingreso a este programa se debe realizar a los inscritos en los establecimientos de Salud a los 6 meses de vida, quienes deben asistir al menos una vez al año a control (según riesgo presentado en la aplicación de la pauta) hasta su egreso.

En la actualidad, el agendamiento de ingresos y controles del programa CERO es realizado vía presencial en los centros, por lo tanto, la plataforma Telesalud surge como la herramienta ideal para generar una nueva vía de acceso prioritaria para solicitudes de ingreso y control del programa CERO, facilitando su agendamiento a los usuarios.

6.2 CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS

En el transcurso de este análisis, se ha evidenciado un panorama desafiante en cuanto a la demanda de atención odontológica en la comuna de San Miguel. El incremento constante en la población, junto con el explosivo aumento de las solicitudes de atención, ha generado presión en los recursos disponibles en los centros de salud locales.

Es crucial reconocer que esta situación no solo refleja una mayor conciencia sobre la importancia de la salud bucal, sino también la necesidad de adaptar nuestras estrategias de atención para satisfacer las crecientes demandas de manera eficiente y equitativa.


En este contexto, resulta evidente la importancia de ajustar las agendas de atención en cada centro de salud para reflejar con precisión las necesidades específicas de los usuarios. La implementación de citas a través de Telesalud emerge como una herramienta crucial para facilitar este proceso, permitiendo una distribución más equitativa de los recursos y una respuesta más ágil a las necesidades de la población.

Además, la integración de Telesalud en el programa CERO ofrece la oportunidad de mejorar la accesibilidad y la eficiencia de los controles anuales a usuarios menores de 19 años, asegurando su salud bucal a lo largo del tiempo.

Sin embargo, es fundamental que esta transición se realice de manera planificada y coordinada, brindando orientaciones claras a los profesionales de la salud para garantizar la efectividad y la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, es imperativo considerar la proyección de la demanda para el año 2024, la cual indica un aumento significativo en las solicitudes de atención odontológica vía Telesalud. Ante este escenario, es necesario anticiparse a las necesidades futuras y fortalecer nuestras capacidades para responder de manera adecuada y oportuna.

En resumen, este análisis destaca la importancia de adaptar nuestras estrategias de atención odontológica a las cambiantes necesidades de la población. La integración de Telesalud como herramienta complementaria se presenta como una oportunidad para mejorar la accesibilidad y la eficiencia de los servicios de salud dental en la

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

comuna de San Miguel, tanto en la atención general como en el seguimiento de programas específicos como el CERO. Sin embargo, este proceso requiere una planificación cuidadosa y una coordinación efectiva entre todos los actores involucrados para garantizar su éxito a largo plazo.

6.3 CRITERIOS DE INGRESO A LOS PROGRAMAS ODONTOLÓGICOS DESDE TELESALUD

En primer lugar es indispensable que todos los usuarios solicitantes de horas estén inscritos en el establecimiento al cual realizan dicha solicitud.

6.3.1 En cuanto a Programa CERO:

6.3.1.1 Ingresos Programa CERO

Según las "Orientaciones técnico administrativas población infantil en Control con Enfoque de Riesgo Odontológico" y "Orientaciones técnico administrativas población adolescente en Control con Enfoque de Riesgo Odontológico":

Ingresan a Programa CERO los beneficiarios de FONASA y/o PRAIS, por única vez, a partir de los 6 meses de vida hasta los 19 años 11 meses y 29 días.

6.3.1.2 Controles Programa CERO

Para solicitudes de controles es necesario que exista una pauta vigente anual y que esta sea con riesgo. La frecuencia de los controles depende del riesgo del niño o niña: a mayor riesgo, mayor frecuencia de controles. Las personas adolescentes deben asistir al menos dos veces al año a control con odontólogo (según riesgo cariogénico presentado).

SISTEMÁTICA DE CONTROLES SEGÚN RIESGO Y EDAD PROGRAMA CERO		
EDAD DEL NIÑO/A	RIESGO BAJO	RIESGO ALTO
6 meses	control único	control único
1 a 2 años	1 control anual	2 controles anuales
3 a 19 años	2 controles anuales	3 controles anuales

Tabla 2: Orientaciones técnicas Programa CERO de sistemática de controles según riesgo y edad

6.3.2 En cuanto a Urgencias GES


Según lo señalado por la "Guía Clínica Urgencias Odontológicas Ambulatorias" se consideran urgencias GES:

1. Pericoronaritis
2. Patología pulpar inflamatoria
3. Infecciones odontogénicas
4. Gingivitis ulcero- necrotizante
5. Trauma dentoalveolar
6. Complicaciones post exodoncias

6.3.3 En cuanto a GES "Salud Oral Integral de niños/as de 6 años"

Según lo señalado "Orientaciones Técnico Administrativas Programas GES Odontológicos", podrán acceder al GES mientras el beneficiario tenga seis años y su atención debe iniciarse dentro de 90 días desde la solicitud de atención de la persona beneficiaria o su representante.

Dado que la edad de erupción de los primeros molares es variable, los menores deben mantenerse en control hasta que finalice la erupción, aunque hayan cumplido más de 6 años de edad. Todos los eventos que sucedan en el período en el que el paciente continúa en control, en espera de la erupción de los 4 primeros molares definitivos, y requieran prestaciones incluidas, tendrán acceso y cobertura a ellas. Una vez erupcionados los 4 primeros molares permanentes, (independiente si la edad supera los 6 años), deben ser evaluados según criterio de riesgo y/o presencia de daño, recibiendo el tratamiento acorde al diagnóstico realizado, y habiendo cumplido su plan de tratamiento integral, se debe realizar el acto administrativo de cierre del caso GES.

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

6.3.4 En cuanto a GES “Salud Oral Integral para adultos de 60 años”:

Según lo señalado “Orientaciones Técnico Administrativas Programas GES Odontológicos”, toda persona de 60 años, 11 meses y 29 días de edad, beneficiario FONASA o PRAIS, tendrá acceso a tratamiento el cual debe iniciarse dentro de 90 días desde la solicitud de atención, la que debe realizarse mientras la persona tenga 60 años.

6.3.5 En cuanto a GES “Salud Oral Integral de la Embarazada”

Según lo señalado “Orientaciones Técnico Administrativas Programas GES Odontológicos”, podrá acceder al programa odontológico una vez confirmada su condición de embarazo y el inicio del tratamiento se realiza dentro de 21 días desde la solicitud de atención.

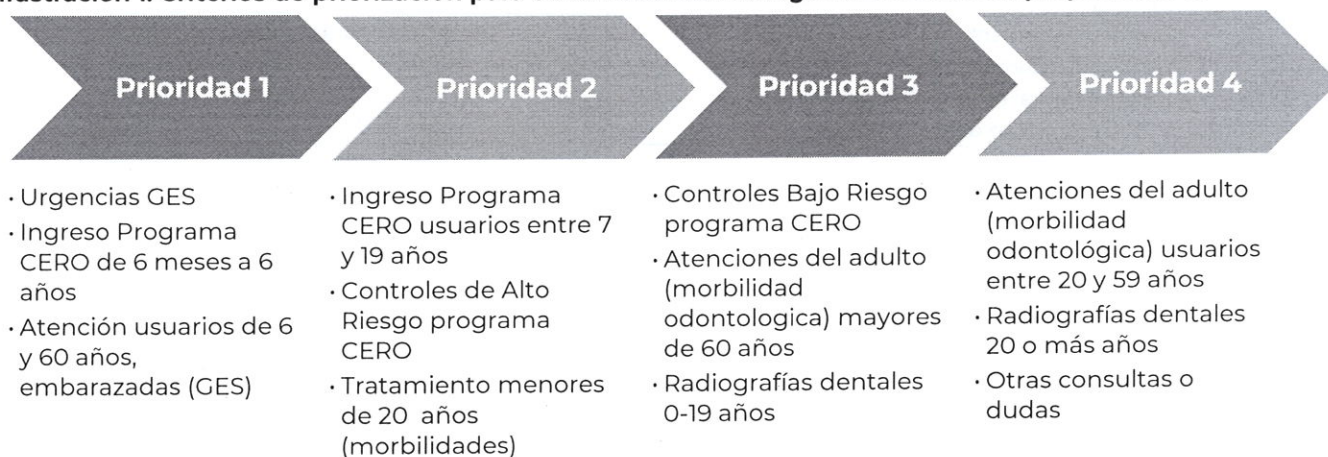
6.3.6 En cuanto a población mayor de 20 (NO GES)

Según la actual Ley N° 21.168 de “Atención Preferente”, Las personas mayores de 60 años, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente por cualquier prestador de salud, para facilitar su acceso a las acciones de salud. Es por esto que se ocupará priorización según edad para este grupo etario.

6.4 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS DESDE TELESALUD

Dada la realidad a la que se enfrenta hoy en día el teletriagista de Telesalud y la creciente demanda de atenciones que se ve materializada en un aumento explosivo de solicitudes, se hace necesario establecer una estrategia de priorización de las solicitudes odontológicas, considerando las normativas vigentes a la fecha, es decir, garantías explícitas del estado (GES) tanto para embarazadas, niños y niñas de 6 años, urgencias y adultos de 60 años. Así mismo, se debe considerar a los menores de 20 años dentro de los grupos priorizados, en especial a los infantes de 6 meses a 6 años, dada la importancia de su ingreso al programa CERO, para finalizar con el grupo de 20 o más años, diferenciando a los mayores de 60 años debido a la Ley de Atención Preferencial vigente a la fecha.


Ilustración 1: Criterios de priorización para solicitudes odontológicas. Elaboración propia DIRSAL



6.5 AGENDAS

Según lo señalado por el “Manual de Registro Electrónico Comunal: Programa Odontológico”, los tipos de atención que pueden ser agendados vía Telesalud son los siguientes:

TIPOS DE ATENCIÓN EN AGENDAS	
TIPO DE ATENCIÓN	ESTAMENTO
Ingreso a programa CERO	Odontólogo/a
Control odontológico programa cero	Odontólogo/a
Atención odontológica menores de 20 años	Odontólogo/a

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

Consulta odontológica de urgencia	Odontólogo/a
Atención odontológica a embarazadas	Odontólogo/a
Radiografía dental CBL /CRE	TONS
Atención odontológica 60 años.	Odontólogo/a
Morbilidad odontológica	Odontólogo/a
Morbilidad odontológica teletriage	Odontólogo/a
Continuidad de la atención Odontológica	Odontólogo/a
Atención mayores de 20 años	Odontólogo/a

Tabla 3: Tipos de atención para correcto agendamiento, extraído de "Manual de Registro Electrónico Comunal: Programa Odontológico"

A continuación se presentan las distintas especificidades de atención solicitadas desde Telesalud asociadas con su posible asignación en los tipos de agenda disponibles:

HOMOLOGACIÓN ESPECIFICIDAD DE ATENCIÓN TELESALUD Y TIPO DE ATENCIÓN RAYEN	
ESPECIFICIDAD DE ATENCIÓN REGISTRADA EN TELESALUD	TIPO DE ATENCIÓN (AGENDA EN RAYEN)
Examen dental de 0 a 9 años Examen dental de 10 a 19 años	Ingreso a programa CERO
Control Preventivo de 0 a 9 años Control Preventivo de 10 a 19 años Control y tratamiento menor de 19 años ¹	Control odontológico programa CERO
Control y tratamiento menor de 19 años ¹ Tratamiento dental infantil de 0 a 9 años Tratamiento dental adolescente de 10 a 19 años Tratamiento dental general ²	Atención odontológica menores de 20 años
Urgencia	Consulta odontológica de urgencia
Control embarazadas	Atención odontológica a embarazadas
No tiene asociación exacta en telesalud	Radiografía dental CBL /CRE
Examen dental de 20 a 64 años ³ Control y tratamiento mayor de 20 años ³ Tratamiento dental general ^{2,3}	Atención odontológica 60 años.
Examen dental de 20 a 64 años Examen dental de 65 años y más Control y tratamiento mayor de 20 años Control Dental Diabetes Tratamiento dental general ²	Morbilidad odontológica Atención mayores de 20 años ⁴ Morbilidad odontológica teletriage

Tabla 4: Especificidad de atención y relación con tipo de agenda. Elaboración propia DIRSAL


Se hace indispensable la revisión de fichas clínicas por parte del teletriagista a la hora de realizar la dación de horas para verificar la atingencia de la solicitud realizada.

¹ Depende de información recabada por teletriagista

² Dependiendo de grupo etario del usuario

³ Sólo usuarios de 60 años

⁴ Las agendas de morbilidad y atención mayores de 20 tienen como prioridad la dación de horas presenciales en los centros

	MANUAL ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

6.6 MODELO DE AGENDAMIENTO PROGRAMA CERO A TRAVÉS DE TELESALUD

Telesalud funciona como una plataforma de gestión de la demanda que optimizará la solicitud de controles en el marco del programa CERO.

Se indica entonces, que toda solicitud de horas de controles debe ser realizada vía plataforma Telesalud para facilitar la gestión de horas para los usuarios de los centros de la comuna. Al momento de la atención es indispensable entonces que el odontólogo tratante identifique el riesgo del paciente y señale entonces la sistemática de controles a seguir al usuario para que éste solicite su hora en la plataforma por medio de instrucciones entregadas y deje registro de ello en la ficha clínica del usuario.

Es responsabilidad del teletriagista revisar este registro clínico para una correcta orientación respecto a la sistemática de controles indicada.

Es necesario entonces, reforzar que la hora debe ser solicitada por el usuario 2 semanas antes del mes correspondiente al control, indicando dentro de su motivo de solicitud palabras clave que permitan a quien revisa la solicitud facilitar la gestión.

Instrucciones para solicitud de controles Programa CERO vía Telesalud

1. Según el control CERO realizado se encuentra en (alto/bajo) riesgo.
2. Le corresponde un control en ___ meses.
3. Debe solicitar hora vía plataforma telesalud 2 semanas antes del mes correspondiente a su control.
4. En la especificidad de atención en plataforma Telesalud debe registrar: Control Preventivo de 0 a 9 años o Control Preventivo de 10 a 19 años, dependiendo de la edad.
5. En el motivo de atención debe escribir: Control Programa CERO

Ilustración 2: Propuesta de instrucciones para solicitud de controles vía Telesalud. Elaboración propia DIRSAL


6.7 CONCLUSIONES

A modo de conclusión, es necesario destacar que el análisis revela un panorama tremendamente desafiante pero con una gran oportunidad para mejorar la atención odontológica en la comuna de San Miguel. El crecimiento constante de la población y la demanda de servicios han puesto a prueba los recursos disponibles en los centros de salud locales. Sin embargo, la integración de Telesalud como una herramienta complementaria ofrece una solución prometedora para abordar estas necesidades de manera más eficiente y equitativa.

La implementación de citas a través de Telesalud no solo puede facilitar una distribución más equitativa de los recursos, sino que también puede mejorar la accesibilidad y la prontitud en la atención, especialmente para grupos prioritarios como los beneficiarios del programa CERO. Al ofrecer una nueva vía de acceso para solicitudes de ingreso y control al programa CERO, Telesalud puede ayudar a garantizar la salud bucal de los usuarios menores de 19 años a lo largo del tiempo.

Es crucial que esta transición hacia un modelo de atención más digital se realice de manera planificada y coordinada, brindando orientaciones claras a los profesionales de la salud para garantizar la efectividad y la calidad del servicio ofrecido. Además, es necesario anticiparse a las crecientes demandas futuras y fortalecer las capacidades para responder de manera adecuada y oportuna.

La priorización en la revisión de solicitudes, especialmente para ingresos al programa CERO y usuarios GES, será fundamental para garantizar una atención equitativa y eficiente. Continuar monitoreando y mejorando el proceso de solicitud en Telesalud será esencial para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera efectiva y oportuna en el futuro.

	<p align="center">MANUAL</p> <p align="center">ORIENTACIONES PARA LA PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN TELESALUD</p>	CÓDIGO: DIR-UT-SO-01
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 3 AÑOS
		FECHA APROBACIÓN: MAYO 2024
		FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA: MAYO 2027

En resumen, la integración de Telesalud como parte integral del acceso a atenciones odontológicas en San Miguel representa una gran oportunidad para mejorar el acceso y la calidad de la atención dental en la comunidad.

7. DISTRIBUCIÓN

- Director(a) Dirección de Salud San Miguel
- Asesores técnicos de los programas de la Dirección de Salud San Miguel
- Directores de cada CESFAM
- Asesores Técnicos de los programas cada CESFAM
- Funcionarios Profesionales Médico y no médico con actividad clínica

8. FLUJOGRAMA

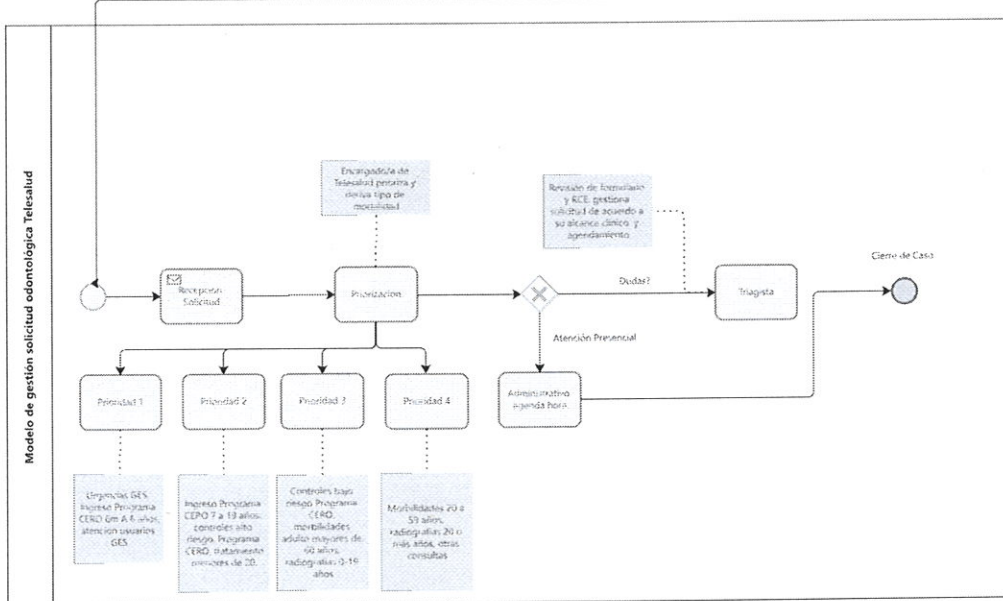
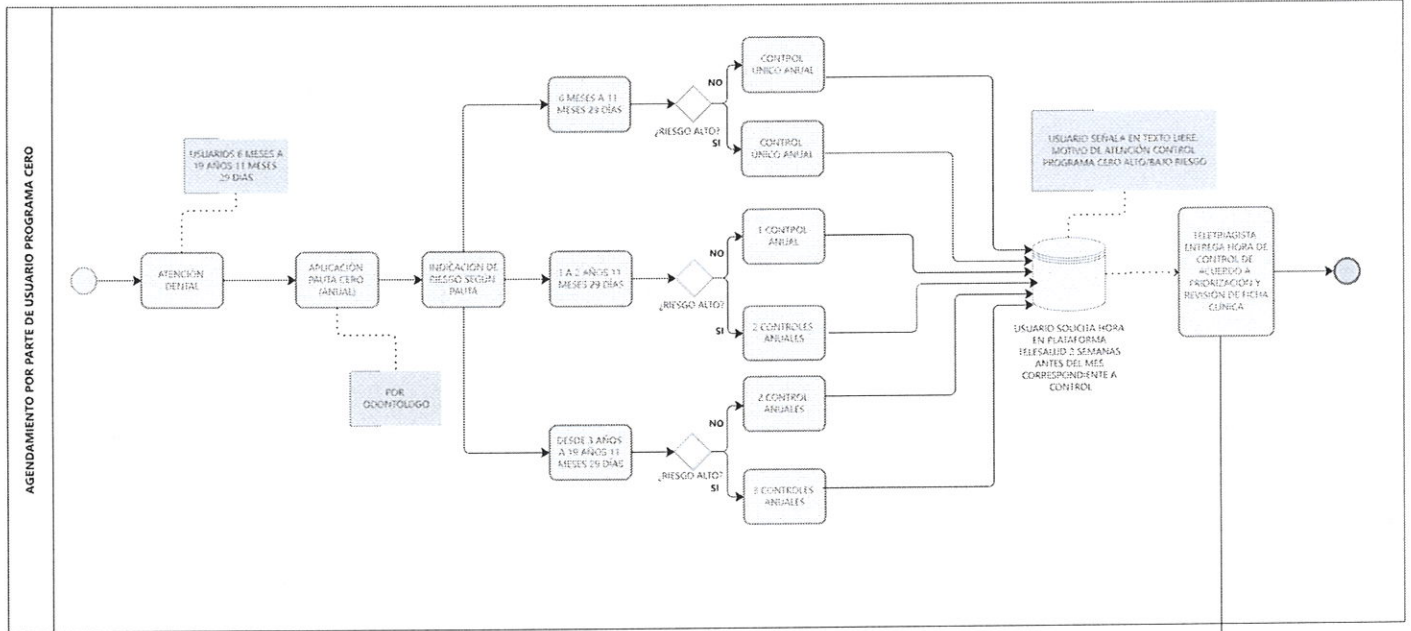


Ilustración 3: Flujoograma agendamiento usuario y gestión de solicitudes. Elaboración propia DIRSAL

9. CONTROL DE CAMBIOS

Nº	Descripción del Cambio	Solicitado por	Cambio realizado por	Fecha de actualización	Versión	Firma responsable de cambio



MANUAL

ORIENTACIONES PARA LA
PRIORIZACIÓN Y SISTEMÁTICA DE
SOLICITUDES ODONTOLÓGICAS EN
TELESALUD

CÓDIGO: DIR-UT-SO-01

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 3 AÑOS

FECHA APROBACIÓN: MAYO
2024

FECHA TÉRMINO DE VIGENCIA:
MAYO 2027