



Conferencia Internacional Proyecto Equity-LA II

Diseño e implementación de Consultorías Virtuales y Visitas inter- niveles en SSMN

www.equity-la.eu

Santiago de Chile, 26 de junio 2019



Contenidos

Consultorías Virtuales y Visitas inter-niveles

1. El proceso de diseño
2. La implementación
3. Conclusiones

El proceso de diseño de Consultorías Virtuales y Visitas inter-niveles

- Área de intervención
- El diseño de las intervenciones
- Las intervenciones programadas

Red de Salud Norte

8.321 funcionarios y funcionarias

Cobertura Geográfica

8 Comunas

22 CESFAM

07 CECOSF

08 COSAM

10 Postas

15 SAPU

03 Hospitales

02 Institutos Hospitalarios

01 Clínica Dental Móvil

08 UAPO

923.626 Habitantes de las 8 comunas SSMN.

639.646 Población inscrita en FONASA

equivale al 71% de la población total.

Servicio de Salud Metropolitano Norte



Una Mejor Salud
para el Norte



CESFAM Dr. Salvador Allende



CECOSF Los Libertadores



**Departamento Municipal de Salud Huechuraba
CESFAM La Pincoya**



CESFAM El Barrero



**Departamento Municipal de salud Independencia
CESFAM. Cruz Melo
CESFAM J.A. Ríos**



Departamento Municipal de Salud Recoleta



Hospital san José – Centro de Diagnóstico y Tratamiento Dra. Eloísa Díaz



CESFAM J. Petrinovic



CESFAM Quinta Bella



CESFAM P. Hevia



CESFAM Recoleta



Dirección Servicio de Salud Metropolitano Norte

Escuela de Salud Pública Dr. Salvador Allende. U-Chile



Diseño de la intervención

Proceso reflexivo,
caracterización de
problemas,
levantamiento de
propuestas

Divulgación
resultados
línea de base
App. 300 p



Selección y diseño de las
intervenciones

Comité
conductor local
CCL- ESP



"Una... sería una palabra chiquita, ahora no, ahora está grande, lo mismo está hoy para el médico y me ve una doctora, le digo: '¿teforte largo este problema?' '¿Qué sería?' 'Me gustaría a hacer exámenes de sangre, y ahí me dijo: '¿es una prueba que tiene?' y le digo: '¿Sería para ver qué me pasa?' 'No, tiene que hacerle una cosa llamada 'testosterona' porque tiene que ver con la energía, porque que es una prueba con sangre' me dijo así."

"Y de ahí entonces conversé con mi hermano y mi hermano había y entonces él me me hizo unos exámenes particulares, esos después... porque eso no se pueden hacer me, tiene que hacerlos particular."

Suavemente bien a tratar de hacerlo lo más rápido posible para operarme, entonces eso lo iba a la autoridad la otra vez: 'yo me hice varios exámenes particular, me costó más de una mil pesos... un tiempo para pagar todo, pero como usted me pidió para operarme luego' 'no dije pero... nunca me llamaron, me pusieron en lista de espera, nunca... me operaron."

A mí me dijeron que era una prueba con sangre, eso mismo a lo mejor me hizo mal emocionalmente... porque yo no me siento... así cuando está un par de años más rápido."



Diseño de la intervención



La implementación de Consultorías Virtuales (CV) y Programa de Inducción al trabajo en red – Visitas Inter-niveles (VI)

- **El proceso de implementación**
- **Evaluación del proceso**
 - Opiniones sobre el proceso IAP y contenido intervenciones
 - Conocimiento, uso frecuente, utilidad y dificultades

Proceso de implementación

Jul, Ag, Sep 2017

Ma, Jul, 2017



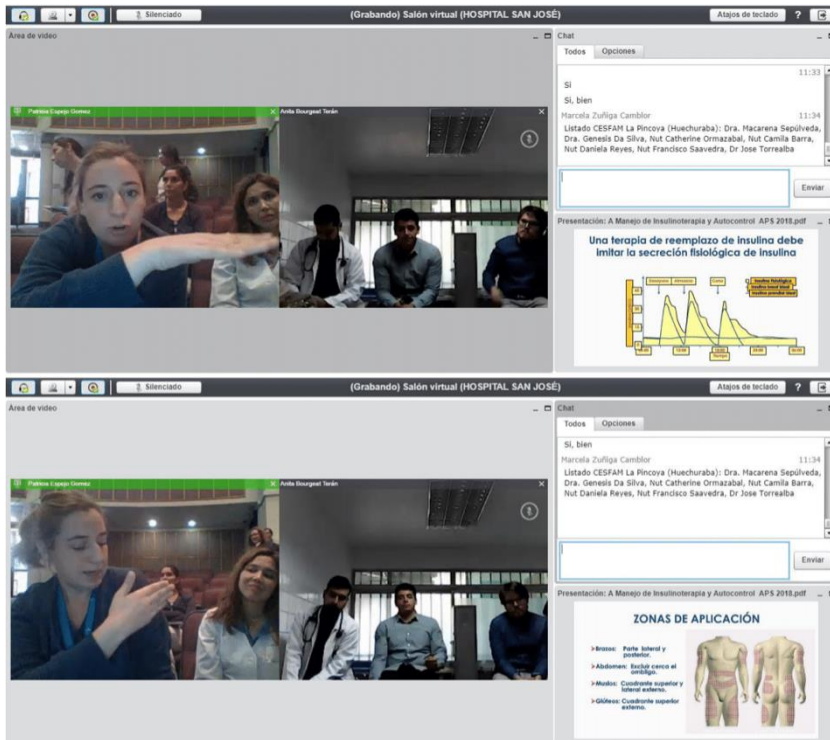
Di, En 2016

Ag 2016

de inducción al
trabajo en red

Mesa de trabajo: mesa
de comunicaciones

Consultorías Virtuales



CONSULTORIA VIRTUAL: Reuniones virtuales sincrónicas entre médicos y equipos de APS con médicos especialistas y equipos de nivel secundario.

Plataforma para videoconferencia, powerpoint, chat de conversación.

Actualización de protocolos de diagnóstico y derivación, con presentación de casos por APS, análisis de conductas, aclaración de dudas.
Frecuencia quincenal, 90 - 120 '
10 especialidades participantes.

Programa de Inducción al Trabajo en red – Visitas Inter- niveles



Programa de inducción al trabajo en red

Visitas entre niveles bidireccionales: ida de equipos de APS para el Hospital San José y vice versa.

Producción de material informativo gráfico y audiovisual sobre equipos e actividades de la Red.



Jul, Ag, Sep 2017

Ma, Jul, 2017



Di, En 2016

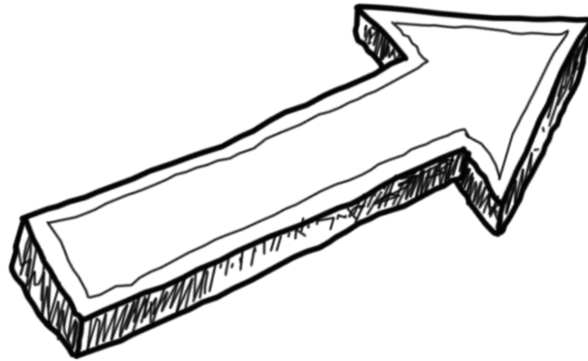


Ag 2016

2017: 4 VI
30 médicos/as AE/APS
170 profesionales equipos
Material audiovisual y gráfico

A dic. 2017: 19 VC:
233 participantes
10 especialidades
Prom: 33

Fases del proceso: suma de espacios y actores



Agregación de instancias, incorporación progresiva de gestores, profesionales, sumando roles y participantes.

Estructuras de participación estables y abiertas

Comité conductor local

Parte de la red - toda la

Plataforma de profesionales

**Mesas de trabajo
INTERVENCIONES**

Activación de estructuras/espacios de participación sucesivas

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

Selección, diseño y evaluación	Devolución línea de base, reflexión colectiva, problematización Diseño abierto a cambios, monitoreo y ajustes participación
---	--

***“objetivar y relevar el problema de la fragmentación y de la falta de coordinación entre los distintos niveles y dispositivos, creo que es como un antes y después bien marcado (...) en un nivel más protagónico, ¿qué tanta chance existe de abordar desde esta perspectiva una mejora en conjunto?”
(E9 gestora SS Red Norte)***

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

Selección, diseño y evaluación	Devolución línea de base, reflexión colectiva, problematización Diseño abierto a cambios, monitoreo y ajustes participación
Método IAP	Relaciones y diálogo horizontales, proceso articulado, ordenado y organizado, con apertura, flexibilidad y creatividad. Sistematización y rigor metodológico-

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

Selección, diseño y evaluación	Devolución línea de base, reflexión colectiva, problematización Diseño abierto a cambios, monitoreo y ajustes participación
Método IAP	Relaciones y diálogo horizontales, proceso articulado, ordenado y organizado, con apertura, flexibilidad y creatividad. Sistematización y rigor metodológico- Participación activa en decisiones de diseño, actividades para implementación, evaluación y su análisis para mejora de la intervención

“Lo interesante es que el diseño de qué estrategias son las que se van a implementar salen de un consenso del trabajo del equipo, (...) entonces cuando es una idea, una estrategia que parte del grupo, ya parte con todo el mundo dispuesto, comprometido para el proceso de implementación, que sabíamos que iba a implicar una serie de desafíos. Yo diría que eso es lo relevante de lo que fue el diseño de ambas iniciativas. (EG1 CCL Red Norte)”

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

Selección, diseño y evaluación	Devolución línea de base, reflexión colectiva, problematización Diseño abierto a cambios, monitoreo y ajustes participación
Método IAP	Relaciones y diálogo horizontales, proceso articulado, ordenado y organizado, con apertura, flexibilidad y creatividad. Sistematización y rigor metodológico- Participación activa en decisiones de diseño, actividades para implementación, evaluación y su análisis para mejora de la intervención
Rol CCL y EI	Rol articulador y liderazgo CCL: unidad de enlace HSJ; instalación, compromiso y suma de actores respaldo institucional actores Red, tiempos protegidos, recursos. Empoderamiento de CCL y sus actores.

“yo creo que la disposición, las ganas, la organización, bueno partió desde el departamento de salud, ellos estaban como liderando el tema (...) nosotros... de nuestra parte hubo una buena disposición” (E11 Adm APS Red Norte)

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

<p>Selección, diseño y evaluación</p>	<p>Devolución línea de base, reflexión colectiva, problematización Diseño abierto a cambios, monitoreo y ajustes participación</p>
<p>Método IAP</p>	<p>Relaciones y diálogo horizontales, proceso articulado, ordenado y organizado, con apertura, flexibilidad y creatividad. Sistematización y rigor metodológico- Participación activa en decisiones de diseño, actividades para implementación, evaluación y su análisis para mejora de la intervención</p>
<p>Rol CCL y EI</p>	<p>Rol articulador y liderazgo CCL: unidad de enlace HSJ; instalación, compromiso y suma de actores respaldo institucional actores Red, tiempos protegidos, recursos. Empoderamiento de CCL y sus actores.</p> <p>Equipo de Investigación, actor externo, facilita incorporación y diálogo de los distintos actores de la Red. aporta método, credibilidad y constancia al proceso.</p>

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

Contenido, metodología

- **Construcción de acuerdos referencia y actualización patologías**
- **Participación creciente de APS, preparación y presentación de casos**

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

Contenido, metodología

- Construcción de acuerdos referencia y actualización patologías
- Participación creciente de APS, preparación y presentación de casos

- **Conocimiento y empatía con la realidad de los profesionales del otro nivel de atención.**
- **Información de contacto entre profesionales de los distintos niveles**

“sí súper bueno, y ahí iban saliendo además preguntas: “¿Oye y acá otorgan esta prestación?”, sí y los medicamentos: “mire aquí tenemos tanta gente, cuándo ustedes mandan a la gente a pedir medicamentos con la receta del hospital nosotros no se la podemos entregar, y nos siguen llegando” (E11 Adm APS Red Norte)

Opiniones sobre proceso IAP y contenido de intervenciones

Consultorías Virtuales

Visitas Interniveles

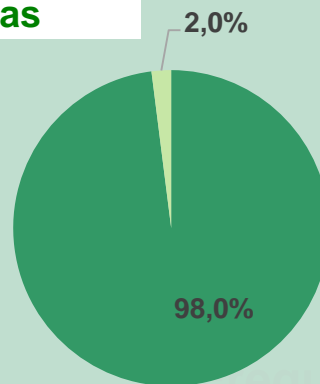
Contenido, metodología	<ul style="list-style-type: none">• Construcción de acuerdos referencia y actualización patologías• Participación creciente de APS, preparación y presentación de casos	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y empatía con la realidad de los profesionales del otro nivel de atención.• Información de contacto entre profesionales de los distintos niveles
Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Recursos locales• Tiempos protegidos/ médicos en etapa de destinación y formación	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración colectiva de materiales,• Bloqueo de agendas

UTILIDAD Y DIFICULTADES



¿Considera útiles las consultorías virtuales o videoconferencias

■ Sí
■ No



n: 96

- ACTUALIZACIÓN PATOLOGÍAS Y TRATAMIENTOS 33,3%
- ACLARA DUDAS, RETROALIMENTA 25%
- APOYO DIAGNÓSTICO 22,9%
- MEJORA PERTINENCIA 19,8%

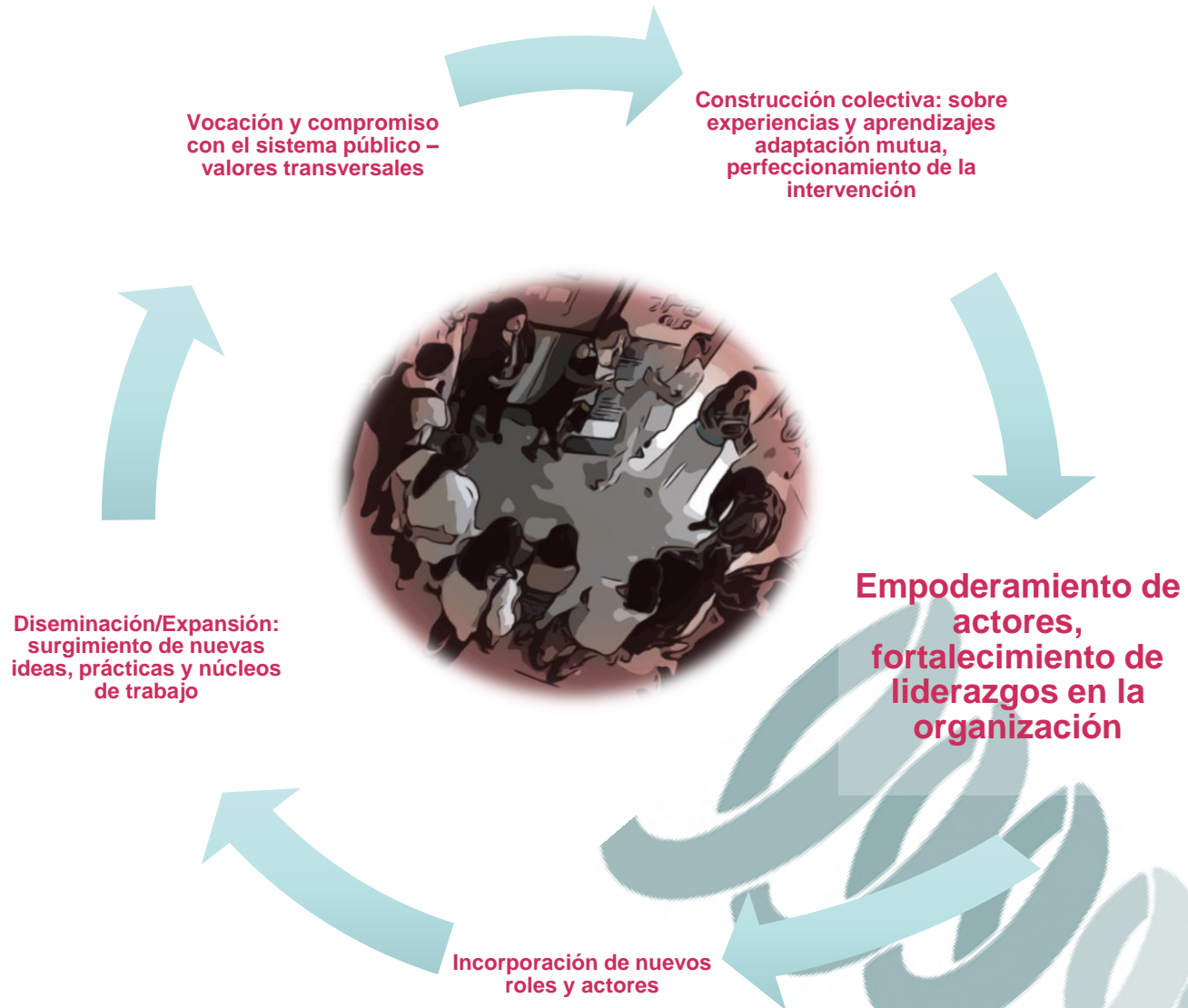
n: 64

- ASPECTOS TÉCNICOS 48,4%
- NO HAY TIEMPO PARA ASISTIR 21,9%
- PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN 21,9%

n:36 AE

Conclusiones

El proceso participativo



Conclusiones Proceso de Diseño e Implementación

Elementos clave que emergen del proceso

- **Apoyo institucional: comité de conducción local, estructura y compromiso de las autoridades, participación activa de mandos intermedios, liderazgo.**
- **Diálogo horizontal entre niveles: el método y el papel de la universidad como facilitador.**
- **Construcción colectiva: problematización (en base a información) y reflexión conjunta.**
- **Valor en el método de la sistematización y, al mismo tiempo, flexibilidad y apertura del proceso a las nuevas construcciones, colaboraciones recogiendo los nuevos aportes**
- **El reconocimiento y respeto de las decisiones, acuerdos y protagonismo colectivo.**



“Y que las cosas se hacen de esta otra manera y no de la otra, porque así resultan y de la otra no resultan, (risas) claro es que eso como que deja en evidencia. Eso hay que leerlo y decirlo y no sé, cuidarlo porque efectivamente estamos viendo que el resultado es distinto. Y la otra vía es una vía donde se mantiene el esquema anterior, donde no se construye red, porque de verdad no se construye red sino que se dan órdenes y como no se cumplen, nos defraudan y nos van decepcionando en el camino...” (EG1 CCL Red Norte)

Equipo de Investigación - ESP

Marcela Aguilera
Andrea Alvarez
Patricio Alvarez
Luzmila Argueta
Camila Ávila
Alicia Arias
Oscar Arteaga
Julietta Belmar
Fanny Berlagoscky
Gonzalo Cuadra
Pamela Eguiguren (IP)
Isabel Guzmán
Pablo Soto
Alvaro Lefio
Diana Manrique
Sebastián Medina
Ana María Oyarce
Nimsi Pasten
Alejandra Quiróz
Viviana Rojas
Marisol Ruiz
Juan Villagrán (Pre-grado)
Loreto Von Marees (Pre-grado)

Paola Gonzalez (Equipo Adm.)
Leslie Pacheco
Priscilla Pino

Comité Conductor Local

CHILE

Alicia Urquiza, Coordinadora Asistente del Centro de Diagnóstico y Tratamiento. Hospital San José

Ana María Moreno, Director de Salud Municipal de Independencia

Berta Cerda, Directora del Instituto Nacional del Cáncer

Claudia Guerra, Asistente de la Unidad de Gestión del Cuidado. Hospital San José

Isabel Abarca, Subdirectora Médica de Desarrollo Institucional. Insitute Nacional del Cáncer

José Miguel Puccio, Ricardo Escobar (actual), Director del Complejo Hospitalario San José

Juan Ilabaca, Soledad Ishihar (actual), Encargado/a de Atención Primaria. SSMN

Karen Guzmán, Departamento de Salud Municipal de Recoleta

Macarena Valdés, Departamento de Salud Municipal de Recoleta

Marcela Larrea, Orietta Candia (actual), Subdirector/a del Servicio de Salud Metropolitano Norte

María Angélica Contreras, Médico Especialista. Hospital Pediátrico Roberto del Río

María Eugenia Chadwick, Directora de Salud Municipal de Recoleta

Mauricio Araya, Departamento de Salud Municipal de Independencia

Mirta Díaz, Director del CESFAM Juan Petrinovic

Patricia Espejo, Coordinadora de enlace con la Red. Hospital San José, Chile

Rafael Jorquera; Juan Maass (actual), Director del Servicio de Salud Metropolitano Norte (SSMN)

Sergio Flores, Director de Salud Municipal de Huechuraba

Sergio Rojas, Departamento de Salud Municipal de Huechuraba

Wilma Hidalgo, Departamento de Salud Municipal de Huechuraba

Comité Experto Nacional

Ivonne Ahlers
Gisela Alarcón
Oscar Arteaga
Camilo Bass
María Soledad Barría
María Eugenia Calvin
Guido Carvajal
Rodrigo Contreras
Javier Uribe

¡MUCHAS GRACIAS!

Obrigado!

