

Protocolo de llamada - Sistema de Alerta ENS 2016

Según planilla recibida todos los viernes con los resultados alterados, se dividirán por residente de Salud Pública para llamar, actualizar información, comunicar resultados y dar breves indicaciones médicas al respecto. Plazo de 2 semanas máximo para notificar desde que llegaron resultados. Se estiman 20 llamados por semana.

Protocolo:

1.- Llamar al número telefónico, presentarse, solicitar hablar con paciente X, verificar si es paciente solicitando rut. Explicar razón del llamado (examen alterado en mano junto con el resto que estén alterados y entregar indicaciones claras, concretas, y una pequeña educación respecto al problema puntual). Si no se encuentra al paciente, solicitar datos de quien recibió la información (llamado de parte de ens) y consultar cuando se puede llamar de nuevo u otro teléfono de contacto donde poder ubicar al paciente. No dar información de resultados de exámenes a otras personas, es confidencial.

2.- Una vez en contacto con el paciente, consultar como quiere recibir la información, vía mail o correo certificado. Si decide por mail, pedir o corroborar mail y entregar clave del encriptado (12345) de forma VERBAL, POR TELEFONO, y no escribirla por mail. Si decide por correo certificado, corroborar dirección. Pedir teléfono alternativo si no hay. Actualizar planilla con datos nuevos recibidos si así fuese el caso.

3.- Preguntar por previsión y corroborar información con la planilla base.

4.- Una vez entregada la información sobre resultado de examen alterado, preguntar a paciente y registrar en planilla:

- Si estaba en conocimiento del problema informado. (Sí/No)
- Fecha de último control de salud.
- Comentarios: alguna información relevante que complemente por qué no estaba acudiendo a controles o por qué no estaba en tratamiento.

5.- Si no contesta llamar al teléfono alternativo. Completar 3 llamados. Registrar número de intentos de llamado, quién llamó, fecha y hora.

6.- Si paciente es FONASA, se podrá coordinar hora con especialista de aquellos pacientes especiales o casos sociales, se avisará de aquellos en que se pueda apurar hora con especialista.

7.- Cada 15 días enviar archivo a todos los SEREMI (hay contacto seremi encargado ens en cada región). Se enviará planilla con datos sobre no contactados. Resultados son de F1 y F2.

8.- Recordar a paciente que la llamada es para informar de manera anticipada de algún resultado de examen alterado y que todos los exámenes junto con el informe le llegarán en 3 meses a su domicilio.

ACLARACIONES:

-Para la búsqueda e impresión de exámenes: ingresar al mail pdflaboratorioucens@gmail.com. Digitar nombre de paciente y aparecerá mail con resultados, antes de imprimir verificar que exámenes correspondan al nombre y rut del paciente que se llamó.

-Rotulación Sobre: dirigido a: nombre completo del paciente, dirección, ciudad, comuna y región, y timbre de confidencial. Remitente: Timbre de Fabiola Rosso, Depto. Epidemiología, Minsal. En la última etapa del sistema de alerta el remitente fue dirigido al Dr. Jorge Toro Albornoz, Depto. Epidemiología, Minsal.