PROCESO DE PROGRAMACIÓN EN RED

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente

2022

Versión 2.0

CONTROL DE CAMBIOS

Modificado por	Revisado por	Descripción	Fecha	Versión
Nicolás Aguilar	René Lagos	Documento inicial	17/05/2019	V.0.1.2
René Lagos	Dra. Elisa Llach	▪Se incorpora RRHH del Servicio en carga de información de dotación ▪Jefe de especialidad realiza distribución semanal e indica rendimientos y el medico revisa y comenta.	30/05/2019	V.0.1.3
René Lagos	Dra. Mariola Mestanza	▪Se incorpora referente de programación y de RRHH establecimiento en proceso de definición de dotación	07/06/2019	V.0.1.4
René Lagos	Dra. Mariola Mestanza	▪Se actualizan todos los procesos ▪Se incluye proceso de Evaluación de Cumplimiento ▪Se especifican actividades de Salud Digital e Informática SSMSO	01/03/2022	V2.0

TABLA DE CONTENIDOS

CONTROL DE CAMBIOS **2**

TABLA DE CONTENIDOS **3**

1 INTRODUCCIÓN **4**

1.1 OBJETIVOS 5
1.2 ALCANCE 5
1.3 ACTORES INVOLUCRADOS 5
1.4 DEFINICIONES 5

2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PROGRAMACIÓN **6**

2.1 PROCESO DE PROGRAMACIÓN 6
2.2 RECIBIR ORIENTACIONES TÉCNICAS Y LINEAMIENTOS 7
2.3 CONSOLIDAR CONTRATOS 9
2.4 PROGRAMAR UNIDADES 11
2.5 VALIDAR Y CERRAR PROGRAMACIÓN 13
2.6 EVALUAR CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN 15

3 ANEXOS **17**

GLOSARIO DE TÉRMINOS 17

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el proceso de Programación en Red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente que se realiza en base a la Plataforma de Programación SSMSO[1]. Fue elaborado por la Unidad de Salud Digital y el Departamento de Gestión Hospitalaria del SSMSO en base a las Orientaciones para la Planificación y Programación en Red de MINSAL[2], las cuales fueron adecuadas a las necesidades específicas de la Red Sur Oriente.

Según las Orientaciones para la Planificación y Programación en Red, la programación de la oferta profesional es la metodología con la que se efectúa el cálculo de las actividades que debe cumplir un profesional de acuerdo a sus horas contratadas y los requerimientos de la especialidad. En este proceso deben aplicarse criterios técnicos y administrativos previamente definidos por la jefatura y el equipo directivo para dar respuesta a las necesidades de los beneficiarios y mantener la concordancia con los lineamientos y normativa Ministerial.

El proceso de programación se divide en tres fases:

- **Fase previa a la programación:** se inicia con la elaboración de las orientaciones técnicas por parte del MINSAL, que envía a los servicios de salud, junto con las planillas Excel. Luego, el Servicio de Salud adiciona lineamientos y actualiza los parámetros de la Plataforma de Programación.

- **Fase de elaboración de la programación:** se inicia con la extracción de datos de RRHH en la fecha de corte SIRH definida por Minsal, los cuales se cargan en la plataforma para que los establecimientos especifiquen y cuantifiquen la oferta que finalmente se reporta al MINSAL.

- **Fase posterior a la elaboración de la programación:** comienza con la utilización de la programación para programar boxes y cargar las agendas. Mensualmente se evalúa la programación inicial contrastada con la producción de las distintas especialidades y establecimientos.

[1] https://programacionred.ssmso.cl/

[2] https://www.minsal.cl/orientaciones-para-la-planificacion-y-programacion-en-red/

1.1 OBJETIVOS

El objetivo de este documento es describir paso a paso las etapas que involucra el proceso de programación en red, aclarando conceptos, estandarizando criterios y definiendo claramente las responsabilidades y roles de cada persona que participa a lo largo del proceso.

1.2 ALCANCE

El alcance de este documento es la programación de las **horas de profesionales médicos y no médicos** del nivel secundario y terciario de la red de establecimientos pertenecientes al Servicio Metropolitano Sur Oriente. No considera la programación de la red odontológica.

1.3 ACTORES INVOLUCRADOS

- Referente de Programación MINSAL
- Referente de Programación SSMSO
- Directores de Establecimientos
- Referentes de Programación de los Establecimientos
- Referentes de Recursos Humanos
- Jefes de Especialidades o Unidades
- Profesionales Clínicos
- Encargados de Agenda
- Área de Estadística SSMSO
- Informática SSMSO
- Salud Digital SSMSO

1.4 DEFINICIONES

Programación: metodología con la que se efectúa el cálculo de las actividades que debe cumplir un profesional de acuerdo a sus horas contratadas y los requerimientos de la especialidad.

Ficha de Programación: formulario tipo agenda donde se registran las actividades semanales que realiza un profesional.

Rendimiento: Número de prestaciones realizadas en una hora cronológica.

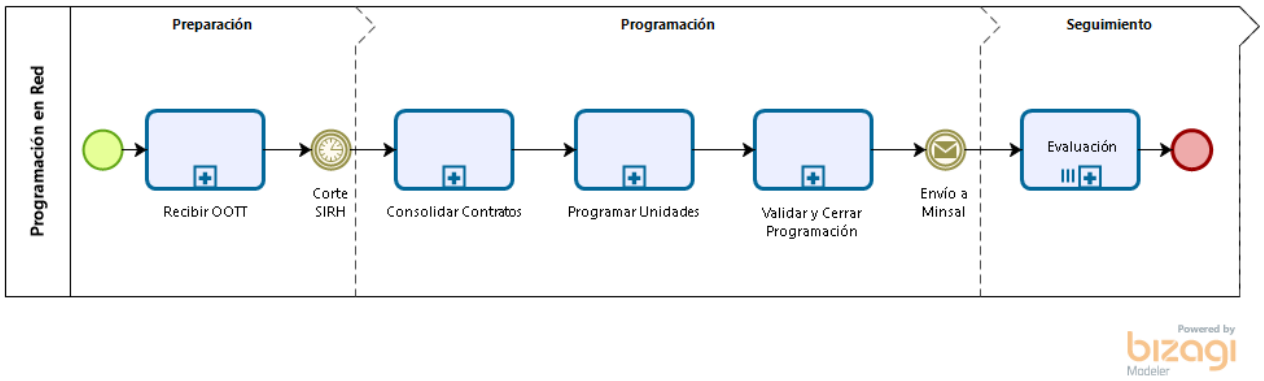
Actividad: tareas que realiza un profesional, pueden ser clínicas o no clínicas

Prestación: actividad clínica asociada a una especialidad

SIRH: Sistema de Información de Recursos Humanos del Ministerio de Salud donde los establecimientos ingresan los datos de contratos de su dotación

2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PROGRAMACIÓN

2.1 Proceso de Programación



Descripción del Proceso

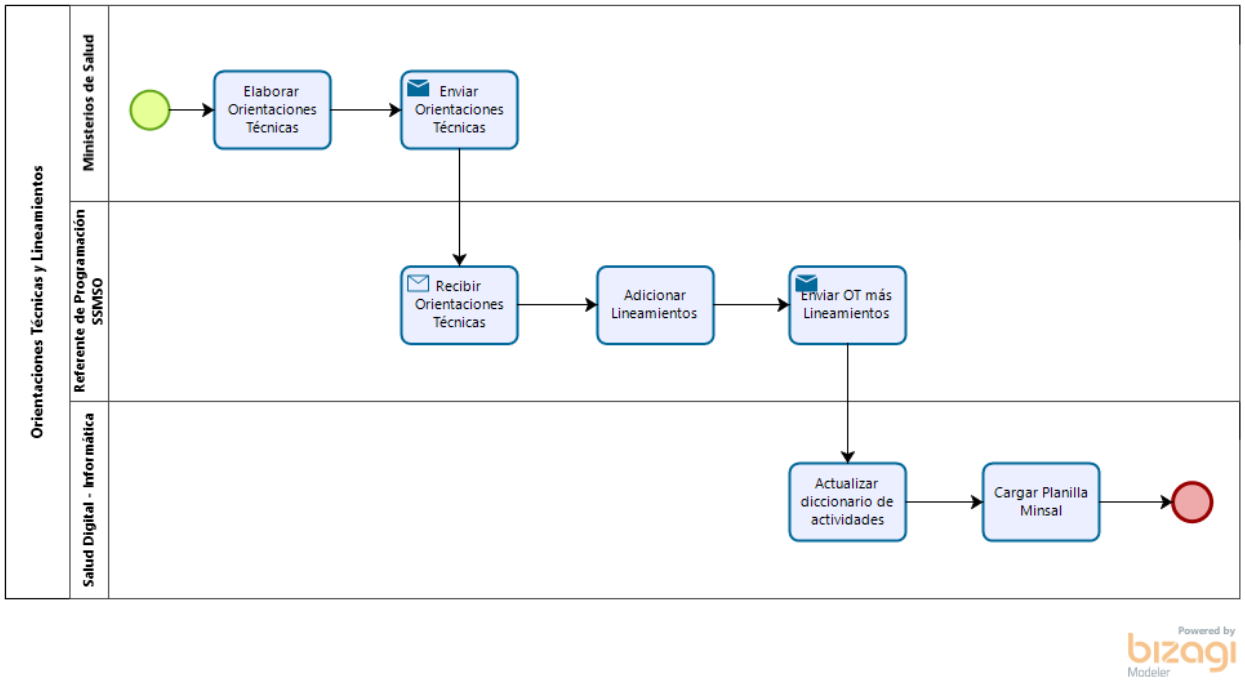
Responsable:	Referente de Programación del Servicio de Salud
Objetivo:	Cuantificar el número de prestaciones anuales a ofertar por especialidad para cada establecimiento de la Red.
Entradas:	• Orientaciones Técnicas y lineamientos de Minsal • Bases de datos de contratos

Salidas:	• Planilla de Programación Minsal con
	  ○ Proyecciones de Ingresos por Especialidad
	  ○ Proyecciones de Consultas
	  ○ Proyecciones de Procedimientos
	  ○ Horas destinadas a Actividades Administrativas
	• Fichas de Programación de profesionales
	• Reportes de Cumplimiento de Programación

ID	Nombre	Descripción
1	Inicio	El proceso se realiza trimestralmente con los plazos establecidos por Minsal.
2	Elaborar Orientaciones Técnicas y Lineamientos	El MINSAL elabora el documento "Orientaciones para la Planificación y Programación en Red", donde se especifica los aspectos técnicos del proceso y se detalla la información que requiere el Ministerio, además de la planilla en la que se envía la información. Luego, el Servicio de Salud hace llegar las Orientaciones Técnicas y agregar lineamientos necesarios para el Servicio.
3	Cargar contratos	Los referentes de RRHH de la red llenan las planillas de contratos que indican para cada profesional las horas contratadas, la duración del contrato, los

		descuentos legales, entre otra información necesaria para proyectar la producción. Los datos se cargan masivamente en la plataforma de programación.
4	Programar Unidades	Las jefaturas de unidad de cada establecimiento identifican su dotación y cuantifican su oferta llenando la Ficha de Programación de cada profesional.
5	Validar y Cerrar Programación	Los referentes de programación de los establecimientos validan los rendimientos definidos por los jefes de unidad y las proyecciones de producción de cada especialidad. El referente de programación exporta la planilla, la revisa y finalmente las envía a Minsal.
6	Evaluar Cumplimiento de la Programación	Cada mes se evalúa el cumplimiento la programación en base a la producción de los REM. En caso de haber programado erróneamente o que cambie el número de especialistas en una especialidad, se reprograma el número de prestaciones a ofertar.

2.2 Recibir Orientaciones Técnicas y Lineamientos

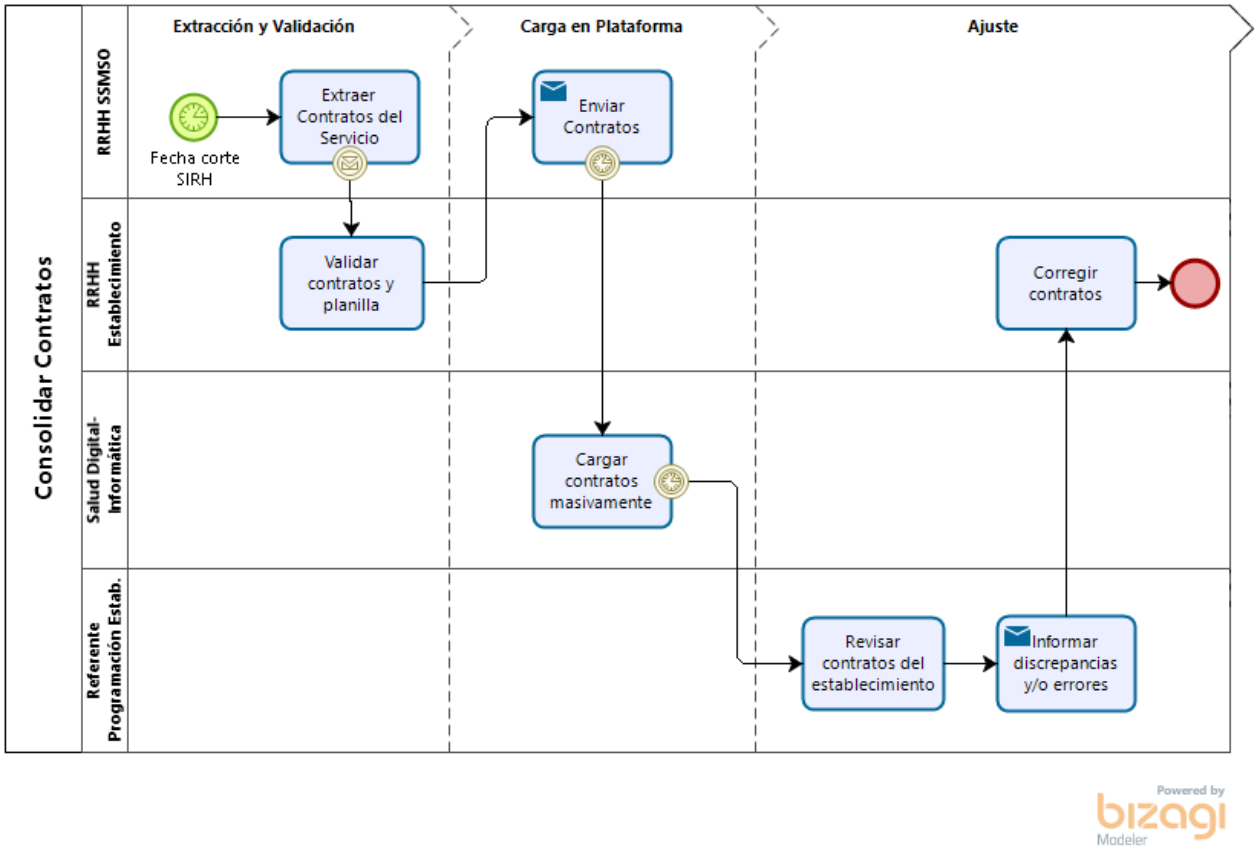


Descripción del Proceso

Responsable:	Referente de Programación SSMSO
Objetivo:	Recibir las Orientaciones Técnicas y Lineamientos de Minsal con los criterios para programar los establecimientos
Entradas:	• Orientaciones para la Planificación y Programación en Red
Salidas:	• Planilla de Programación Minsal cargada en Plataforma • Diccionario de actividades para programar

ID	Nombre	Descripción
1	Inicio	El proceso se realiza todos los años, previo al subproceso de Carga de los contratos.
2	Elaborar Orientaciones Técnicas	El MINSAL es el encargado de elaborar el documento "Orientaciones para la Planificación y Programación en Red", donde se especifica los aspectos técnicos del proceso y se detalla la información que requiere recopilar el Ministerio, además del formato en el que quiere que se le envíe la información.
3	Enviar Orientaciones Técnicas	El Ministerio de Salud envía las Orientaciones Técnicas a los Servicios de Salud, para que estos se encarguen de distribuirlos a lo largo de su Red.
4	Recibir Orientaciones Técnicas	El Servicio de Salud recibe las Orientaciones Técnicas más la planilla que requiere el MINSAL para reportar la Programación.
5	Adicionar Lineamientos	El Servicio de Salud adiciona lineamientos, como los plazos para envío de planillas de RRHH y cierre de la programación en la Plataforma, entre otros que considere que vaya en línea con las necesidades de la red.
6	Enviar OT más Lineamientos	El Servicio de Salud envía a cada establecimiento de la red las Orientaciones Técnicas que elaboró el MINSAL. Además, se envían los lineamientos propuestos.
7	Actualizar diccionario de actividades y Cargar planilla Minsal	Informática actualiza en la Plataforma el diccionario de actividades estipulado por Minsal y se carga la planilla a la que se debe exportar la programación.
8	Término	El subproceso finaliza cuando se difunden a los establecimientos las Orientaciones Técnicas y se encuentran cargados en la Plataforma la Planilla Minsal y el Diccionario de Actividades.

2.3 Consolidar Contratos

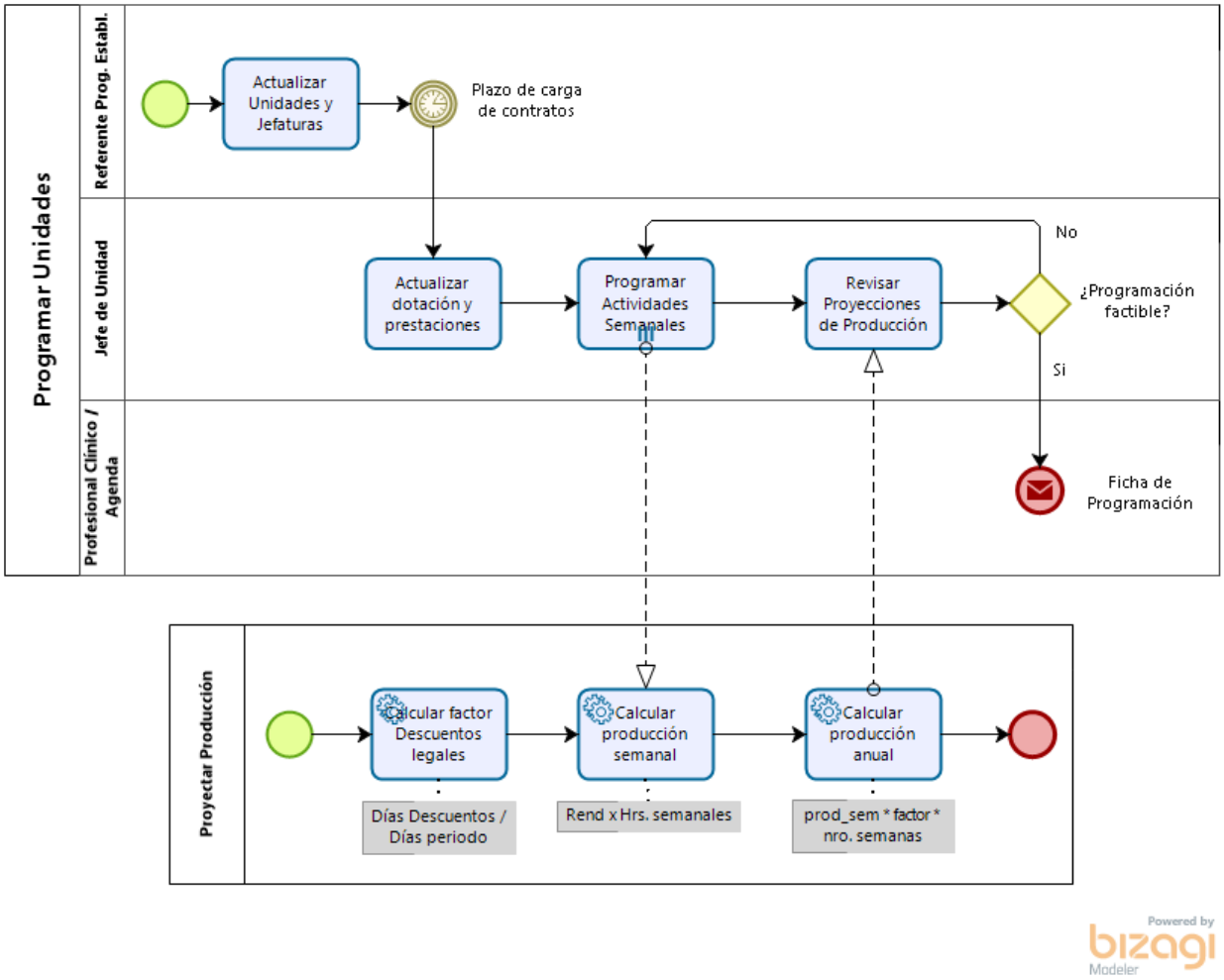


Descripción del Proceso

Responsable:	Referente de RRHH del Servicio
Objetivo:	Cargar en la Plataforma de Programación la base de contratos actualizados de los establecimientos de la red para el corte definido por Minsal.
Participantes:	• Referente de RRHH Servicio • Referentes de RRHH Establecimientos • Referente de Programación Establecimiento • Salud Digital SSMSO • Informática SSMSO
Entradas:	• Planilla de programación Minsal con datos de contratos requeridos • Fecha de corte de contratos en SIRH
Salidas:	• Maestro de Contratos del SSMSO • Base de contratos actualizada y validada en Plataforma

ID	Nombre	Descripción
1	Inicio	El proceso comienza en la fecha de corte SIRH definida por Minsal en las orientaciones técnicas.
2	Extraer y consolidar datos de contratos en SIRH	El área de Recursos Humanos del Servicio extrae de SIRH la dotación de profesionales por especialidad, junto con las horas contratadas y los días correspondientes a los descuentos legales y los consolida en una planilla por establecimiento de acuerdo al conjunto mínimo de datos y las orientaciones técnicas de Minsal. **Nota:** Para los establecimiento que no usan SIRH (COSAM y Hospital Padre Hurtado), la planilla la confecciona el mismo establecimiento.
3	Revisar y Validar Dotación	El área de Recursos Humanos del establecimiento revisa la planilla de contratos del establecimiento enviada por el Servicio y corrige si hay profesionales faltantes o con información desactualizada.
4	Enviar planillas de contratos	En el plazo definido, el referente de RRHH del Servicio envía al Referente de Programación y al de Salud Digital las planillas de contratos validadas por los establecimientos.
5	Carga masiva de contratos	El referente de Salud Digital consolida las planillas de los establecimientos en un Maestro de Contratos del SSMSO, lo parea con las programaciones cargadas y lo transforma a la estructura de tablas de la Plataforma. Posteriormente Informática carga masivamente las tablas a la base de datos de la Plataforma.
6	Revisar contratos e informar correcciones	El Referente de Programación del establecimiento revisa los contratos actualizados e identifica los que no tienen programación o tienen programación incompleta. Revisa con RRHH, jefes de especialidad y/o subdirector médico la situación final de estos profesionales e informa al Referente de RRHH los casos que se deben rectificar.
7	Corregir Información	El Referente de RRHH corrige la información de la dotación en la Plataforma o en SIRH según sea el caso. En caso de cambios masivos, estos los puede hacer Salud Digital e Informática.
8	Término	Se termina el proceso con la base de contratos actualizada y validada en la Plataforma.

2.4 Programar Unidades



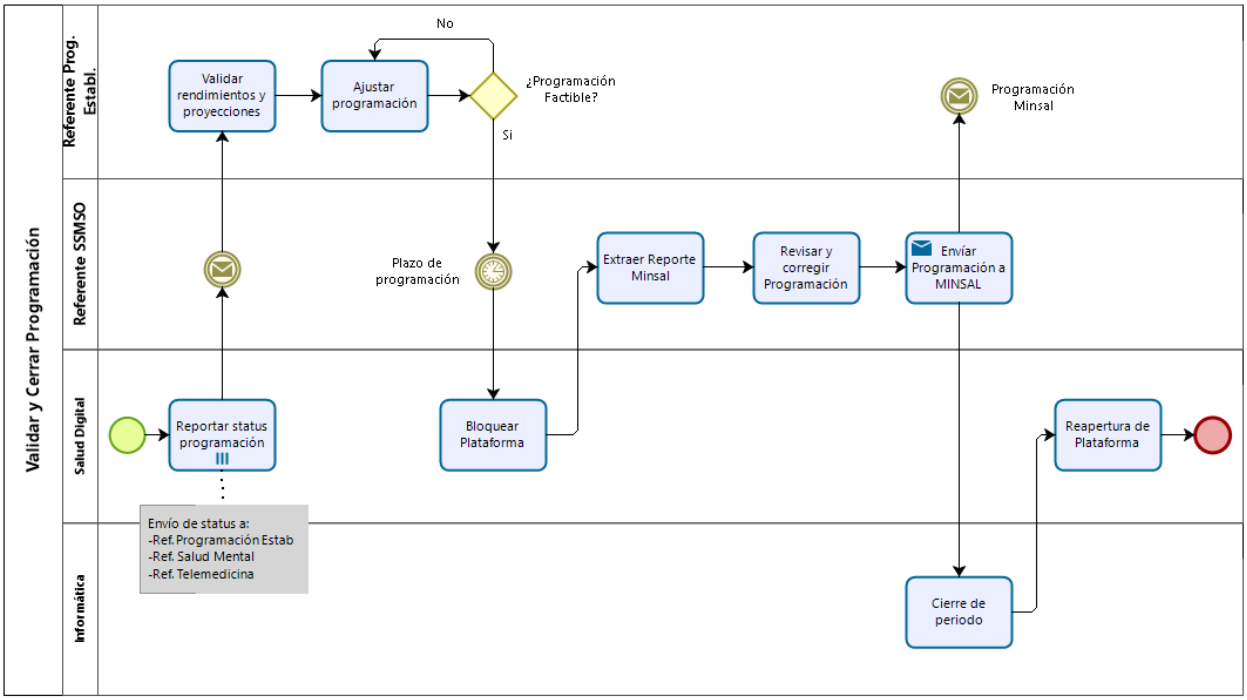
Descripción del Proceso

Responsable:	Referente de Programación del Establecimiento
Objetivo:	Cargar y programar cada una de las unidades del establecimiento, cuantificando las prestaciones a ofertar por cada una.
Participantes	• Referente de Programación del Establecimiento • Jefes de Unidad, Servicio y/o Centro de Responsabilidad • Profesionales clínicos
Entradas:	• Base de Contratos actualizada en la plataforma • Organigrama del establecimiento • Cartera de prestaciones del establecimiento
Salidas:	• Estructura de unidades del establecimiento • Fichas de programación completadas • Reportes de Proyecciones de producción • Número de Ingresos por Especialidad

	• Número de Consultas • Horas destinadas a Actividades Administrativas

ID	Nombre	Descripción
1	Inicio	
2	Actualizar unidades y jefaturas	El referente de programación del establecimiento ingresa la nómina de servicios y unidades del establecimiento y los jefes de cada uno. Una vez que la base de contratos ha sido actualizada en la Plataforma, informa a los jefes de unidad para que puedan completar la programación de sus equipos.
3	Actualizar dotación y prestaciones de la unidad	El jefe de unidad revisa la dotación de su unidad y verifica que esté completa. Debe validar la nómina de profesionales, las horas que desempeña en la unidad y si es que se encuentra en sistema de turno. Corrige la información en caso de ser necesario. También actualiza la cartera de prestaciones de su unidad y, en caso de ser necesario, modifica los rendimientos ingresando la justificación.
3	Programar Actividades Semanales	El jefe de unidad distribuye las actividades semanales de cada profesional en la Ficha de Programación, indicando los días y horas que asiste cada profesional.
4	Revisar Proyecciones de Producción	El jefe de unidad revisa el Reporte en la plataforma con las proyecciones de producción de su unidad o especialidad. Las proyecciones se calculan automáticamente al abrir el Reporte, considerando las horas asignadas de cada profesional, los rendimientos de las prestaciones, los descuentos legales contractuales y el número de semanas del periodo.
5	Evaluar factibilidad	El jefe de unidad evalúa la factibilidad de cumplir la producción proyectada considerando la producción histórica, los planes del hospital, la disponibilidad de boxes, etc. Si no es posible ejecutar la programación propuesta, vuelve a la Ficha de Programación a hacer los ajustes requeridos.
6	Término	Se termina el proceso con la entrega la Ficha de Programación impresa o por correo a cada profesional para su traspaso a agenda.

2.5 Validar y Cerrar Programación



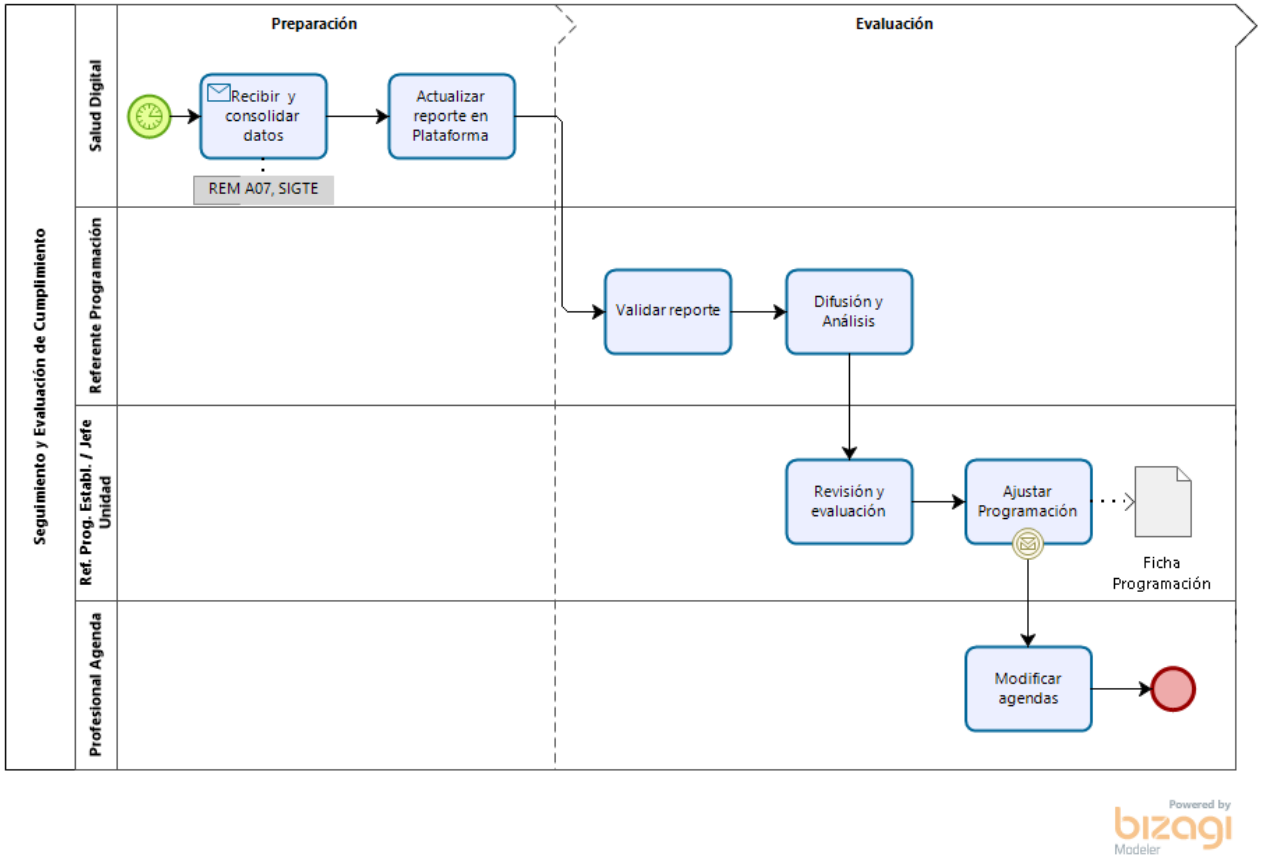
Descripción del Proceso

Responsable:	Referente de Programación SSMSO
Objetivo:	Validar la programación anual de cada establecimiento para enviarla a Minsal.
Participantes:	• Referente de Programación del Establecimiento • Referente de Programación del SSMSO • Informática SSMSO
Entradas:	• Proyecciones de Producción Anual de especialidades • Modificaciones de rendimientos por jefes de unidad
Salidas:	• Reportes de status de programación • Planillas de Programación Aprobadas • Fichas de Programación respaldadas en la Plataforma

ID	Nombre	Descripción
1	Inicio	El proceso inicia cuando las unidades realizan su programación
2	Reportar status de programación	El Referente de Salud Digital envía a los referentes de programación de la red el estado de avance de programación, los pendientes, errores y las proyecciones de producción, para revisión y ajuste.

3	Validar rendimientos modificados	El referente de programación del establecimiento revisa en la Plataforma las programaciones y las modificaciones de los rendimientos que hicieron los jefes de unidad, considerando la justificación de cada una. En caso de aceptar las modificaciones, se ajustan las proyecciones considerando los nuevos rendimientos. En caso de ser rechazadas, se mantienen las proyecciones con los rendimientos definidos a nivel de Servicio.
4	Revisar Programación Anual	El Referente de Programación del Establecimiento revisa la programación anual proyectada con los rendimientos validados. Compara con la programación del año anterior y analiza brechas respecto la demanda. Evalúa impacto de posibles cambios en la oferta.
5	Ajustar Programación	En caso que hayan programaciones que no sean factibles de cumplir, el Referente de Programación del Establecimiento hace los ajustes en la Ficha de Programación de los profesionales respectivos.
6	Bloquear programación en plataforma	En el plazo de cierre definido por el Servicio se bloquea la plataforma para que no se puedan modificar las programaciones
7	Revisar Programación Anual	El Referente de Programación del Servicio descarga la Planilla Minsal y revisa si la Programación Anual cumple con los lineamientos e información necesaria para reportar al ministerio y corrige en caso de ser necesario.
8	Enviar Programación al MINSAL	El Referente de Programación del Servicio envía la Programación Anual revisada al Ministerio de Salud. Posteriormente envía a cada establecimiento la Planilla final.
9	Cierre de periodo y Reapertura de Plataforma	Informática del SSMSO respalda las fichas de programación en la Plataforma y habilita la plataforma para volver a editar editarlas.
10	Término	El proceso termina con las planillas de programación enviadas a Minsal dentro del plazo definido y las fichas de programación respaldadas en la plataforma.

2.6 Evaluar Cumplimiento de la Programación



Descripción del Proceso

Responsable:	Referente de Programación SSMSO
Objetivo:	Hacer seguimiento al cumplimiento de la programación y definir acciones correctivas
Participantes	• Estadística SSMSO • Salud Digital SSMSO • Referente de Programación SSMSO • Referente de Programación Establecimiento • Directivos Establecimientos • Profesional de Agenda
Entradas:	• Programación anual aprobada por Minsal • REM A07 • Lista de espera no GES
Salidas:	• Reporte de Cumplimiento • Acciones correctivas

ID	Nombre	Descripción
1	Inicio	El proceso se realiza mensualmente, una vez que está disponible el REM
2	Recibir datos	El referente de Salud Digital SSMSO recibe por correo las planillas del REM A07 de hospitales y COSAM, la lista de espera no GES en SIGTE y otras fuentes de datos necesarias para el monitoreo.
3	Consolidar datos y actualizar reportes	El referente de Salud Digital consolida las planillas recibidas y las carga en una base de datos histórica. Posteriormente se actualiza el Reporte de Cumplimiento en la Plataforma.
4	Revisar y validar reporte	El Referente de Programación SSMSO revisa y valida el reporte. En caso de encontrar irregularidades informa al Referente de Salud Digital para su corrección.
5	Difusión y Análisis	El Referente de Programación SSMSO difunde el Reporte de Cumplimiento a los equipos de programación de la Red y coordina reuniones de evaluación del cumplimiento.
6	Evaluación	El Referente de Programación del Establecimiento en conjunto con el equipo directivo evalúa el cumplimiento de la programación por especialidad identificando las brechas y las acciones correctivas necesarias.
7	Ajuste de programación y agendas	En caso de ser necesario, el Referente de Programación del Establecimiento coordina con los jefes de unidad ajustes a la programación en la Plataforma para ser traspasados a la agenda e incorporados en la próxima Reprogramación.
8	Término	El proceso termina con las agendas modificadas para cumplir la programación.

3 ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación se describen los principales elemento utilizados en los modelos de procesos según la notación BPMN.

	Evento de Inicio: Indica el comienzo del proceso o sub-proceso.
Tarea de Usuario	**Tarea de Usuario:** Corresponde a las tareas que requieren la intervención de un usuario, las cuales son apoyadas por algún tipo de sistema o aplicación.
Tarea de Sistema	**Tarea de Sistema:** Corresponde a las tareas que se ejecutan en forma automática, es decir, sin la intervención de un usuario.
Tarea Manual	**Tarea Manual:** Corresponde a las tareas que el usuario realiza en forma manual, es decir, no se utiliza ningún tipo de sistema o aplicación.
Sub-Proceso	**Sub-Proceso:** Corresponde a un proceso llamado dentro otro proceso, es decir, un conjunto de tareas que se ejecutan dentro del contexto del proceso principal.
Sub-Proceso	**Sub-Proceso en Color Degradado:** Corresponde a un proceso llamado dentro otro proceso que no está modelado, es decir, hace referencia a un conjunto de tareas descritas fuera del alcance de este documento.
	Compuerta exclusiva: Corresponde a las decisiones que determinan la corriente del flujo.
	Compuerta paralela: Indica que la corriente del flujo continuará por cada una de las salidas de la compuerta.
	Compuerta inclusiva: Indica que la corriente del flujo continuará por al menos una de las salidas de la compuerta.
	Compuerta basada en eventos: Indica que la corriente del flujo continuará por una de las salidas de la compuerta, según la primera actividad que se ejecute en este punto del proceso.
	Evento de Temporización: Indica tiempo de demora en el proceso.
	Evento de Término: Indica el fin del proceso o sub-proceso.
	Transición Color Verde: Indica el flujo normal de eventos.
	Transición Color Rojo: Indica el flujo excepcional de eventos.