



MÓDULO BASE

Elaboración de Protocolos de Atención

Instrucciones para descargar

Módulo Base

CHILE

2021



Elaboración de Protocolos de Atención

Gestión Social Local (GSL) ha sido diseñada como una **herramienta que ayude a organizar mejor y de forma más integrada la atención social municipal**, tanto para los/as vecinos/as que demandan dicha atención como para aquellos que participan en los programas sociales transferidos para ser ejecutados por la municipalidad.

La instalación y funcionamiento de esta herramienta de gestión requiere, por una parte, **conocer en detalle los procesos de gestión de los componentes del módulo base GSL** e identificar los ajustes que sean necesarios para el óptimo funcionamiento de una atención mejor coordinada y más integrada a las personas, y por otra, **contar con instrumentos de gestión que faciliten el trabajo** y hagan más eficientes y efectivas las intervenciones sociales que se realizan con los usuarios de los servicios sociales municipales.

Complementariamente al Catálogo Local de Beneficios y Servicios, **los Protocolos de Atención GSL son el instrumento específico que permite organizar, ordenar y regular los procesos de derivación** (referencia y contra referencia) indispensables para la Gestión de Casos Sociales, que es el modelo de atención que apoya la GSL.

Una vez completado el Catálogo Local de Beneficios y Servicios, es necesario hacer los contactos con las unidades municipales, instituciones y/u organizaciones que proveen beneficios y servicios a los usuarios de la GSL, previamente identificados y priorizados en el Catálogo Local de Beneficios y Servicios.

Dichos contactos deberán conducir a acuerdos específicos de trabajo conjunto que se expresarán en lo que hemos denominado Protocolos de Atención GSL.

¿Qué es un Protocolo de Atención GSL?



Es un **acuerdo formal** (idealmente actualizado anualmente) expresado en un documento que vincula a los que lo suscriben y que regula el proceso de referencia (derivación de un usuario) y contra referencia (información acerca del resultado de la referencia) **entre uno o más componentes de la GSL, y entre alguno(s) de ellos y unidades municipales y no municipales que proveen beneficios o servicios.**

El acuerdo formal que se menciona **deberá estar centrado en los procedimientos y mecanismos que aseguren una atención eficiente y eficaz al usuario**, quien es el destinatario principal de las acciones que se realicen en el marco del protocolo suscrito.

¿Cuáles son los elementos centrales que debe considerar un Protocolo de Atención GSL?

En términos prácticos, **un protocolo de atención es un acuerdo producto de una negociación donde un actor genera demandas de atención para sus potenciales usuarios, y el otro actor determina en qué condiciones puede satisfacer los requerimientos de la demanda estimada por el beneficio o servicio de que se trate.**

En el caso de que la misma unidad municipal, institución u organización provea más de un beneficio y/o servicio, es necesario resolver de común acuerdo la conveniencia de suscribir **un solo protocolo de atención GSL**, que contenga las condiciones de intercambio para cada uno de los beneficios o servicios incorporados en el protocolo respectivo.

En los casos en que las condiciones acordadas con un mismo actor sean muy diferentes para distintos beneficios o servicios, puede ser más conveniente suscribir **protocolos de atención separados**, aun cuando los suscribientes sean los mismos.

Cabe recordar que un protocolo de atención GSL **es un instrumento de gestión vinculante entre actores, y en esa calidad, su funcionamiento efectivo debe ser sujeto de monitoreo, seguimiento y evaluación periódicas.**

Un **Protocolo de Atención GSL** debería considerar a lo menos los siguientes aspectos o elementos:

A.



Criterios o requisitos de elegibilidad de los usuarios GSL que serán derivados para acceder al beneficio o servicio (un usuario GSL no debería ser referido a un beneficio o servicio sin que el/a funcionario/a que lo deriva esté seguro/a que cumple con los requerimientos básicos para ser elegible).

B.



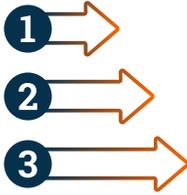
Número de casos que es posible atender en un determinado periodo de tiempo (la capacidad de atención que se acuerde debe referirse a los casos que podrán ser derivados y no a la cobertura total del servicio o beneficio en la comuna, salvo en los casos que no haya limitación de cobertura).

C.



Mecanismo específico de referencia de los casos al beneficio o servicio (se puede acordar un formulario de derivación que portará físicamente el usuario indicando quién lo refiere y para qué, o bien se hacen referencias electrónicas a través de la plataforma GSL). Cualquiera sea el mecanismo que se acuerde, debe considerarse válido y vinculante para la actuación del proveedor de beneficios o servicios al que se hizo la referencia.

D.



Procedimientos que utilizará el actor prestador de beneficios o servicios para aceptar o rechazar el usuario o la usuaria que le es derivado(a) (aceptación inmediata si cumple requisitos, se atiende por orden de llegada, se establece algún mecanismo de acceso preferente, el acceso está condicionado a una nueva evaluación del caso, entre otras opciones).

E.



Tiempo de respuesta al usuario(a) derivado respecto de su acceso efectivo o no al beneficio o servicio al que es derivado.

F.



Tiempo y procedimiento de respuesta al funcionario que realizó la derivación del usuario, informando de la aceptación o no de la derivación y las razones de rechazo en caso que esa haya sido la resolución. A este proceso se le denomina contra referencia.

G.



Características principales del beneficio o servicio que será entregado al usuario que ha sido aceptado luego de la referencia del servicio prestado o beneficio asignado.

H.



Procedimiento de información y periodicidad que se utilizará para reportar a la GSL (Municipalidad) acerca de las referencias recibidas, procesadas, aceptadas y rechazadas.

I.



Mecanismo o herramienta de evaluación del desempeño del protocolo de atención acordado.

J.



Vigencia del protocolo. Período de tiempo en el que el protocolo acordado es válido, expresado en una fecha específica de vencimiento, y si corresponde, el mecanismo para actualizarlo o renovarlo.



Este ejercicio completo se discutirá en una sesión de la asistencia técnica.

¿Quién gestiona, negocia y/o suscribe un Protocolo de Atención GSL?

La respuesta a esta pregunta es esencial en el proceso de formulación y suscripción de un protocolo de atención GSL.

Cada Municipalidad debe diseñar los procedimientos para la formulación, suscripción y administración de los protocolos de atención GSL. Se recomienda usar el formato específico que puede descargar en esta plataforma. Si se decide usar otro formato, es importante asegurarse que los elementos claves señalados anteriormente se encuentren cubiertos.

El o la funcionario(a) que gestiona el protocolo de atención GSL es quien realiza las conversaciones acerca de las características de los beneficios y los servicios, y de las características, perfil y necesidades principales de los potenciales usuarios GSL que serán derivados a los beneficios o servicios de los que se trate.

El o la funcionario(a) que negocia el protocolo de atención GSL (que puede ser el mismo funcionario que lo gestiona o no) **es quien hace los acuerdos específicos respecto a cobertura y procedimientos de detalle** para los efectos de hacer funcionar el sistema de derivación en el que se enmarca el protocolo respectivo.

El o la funcionario(a) que suscribe el protocolo de atención GSL es un(a) funcionario(a) que **tiene atribuciones para suscribir acuerdos vinculantes entre unidades, instituciones u organizaciones.**

¿Cuántos Protocolos de Atención GSL se deben firmar?

La respuesta a esta pregunta va a depender de la situación de cada municipalidad, y para ello se debe considerar el número de actores que se levantaron en el ejercicio de los Ecomapas de Actores realizados. **Se recomienda priorizar la suscripción de Protocolos de Atención con aquellos actores más recurrentes, con quienes la relación es regular y estratégica.**

Como apoyo a esta actividad se encuentra un archivo en word descargable con el formato sugerido de protocolo.



¡Muchas gracias por su atención, ya puede iniciar la suscripción de los Protocolos de Atención!

Formato sugerido de Protocolo de Atención GSL

Página 1 de 2



Material del Protocolo:

Firmado entre _____ y _____

Introducción (opcional):

Para cada ámbito del Protocolo de atención, escribir o marcar con una X los Acuerdos/Compromisos:

A. **Criterios o requisitos de elegibilidad** de los(as) usuarios(as) que serán derivados para acceder al beneficio o servicio.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

B. **Número de casos que es posible atender** en un determinado período de tiempo. Establecer la cantidad por semana o mes..



Escribir p.e. *La Unidad XX puede atender hasta XX personas por semana.*

C. **Mecanismo específico de referencia** de los casos al beneficio o servicio.



Formularios Sistema informático Otro: _____

D. **Procedimientos que utilizará el actor prestador de beneficios o servicios para aceptar o rechazar** el usuario o la usuaria que le es derivado(a).



- Aceptación inmediata si cumple requisitos
- Se atiende por orden de llegada
- Se atiende con mecanismo de acceso preferente
- El acceso está condicionado a una nueva evaluación del caso
- Otro: _____

E. **Tiempo de respuesta al usuario(a)** derivado respecto de su acceso efectivo o no al beneficio o servicio al que es derivado. Indicar en número de días.



Escribir

F. **Tiempo y procedimiento de respuesta al funcionario que realizó la derivación** del usuario, informando de la aceptación o no de la derivación y las razones de rechazo en caso que esa haya sido la resolución. Indicar en número de días.



Escribir

Formato sugerido de Protocolo de Atención GSL

Página 2 de 2



G. **Características principales del beneficio o servicio** que será entregado al usuario que ha sido aceptado luego de la referencia del servicio prestado o beneficio asignado.

Escribir



H. **Procedimiento de información y periodicidad que se utilizará para reportar** a la GSL (Municipalidad) acerca de las referencias recibidas, procesadas, aceptadas y rechazadas.

Escribir cuando corresponda



I. **Mecanismo o herramienta de evaluación** del desempeño del protocolo de atención acordado.

Escribir



J. **Vigencia del protocolo.** Expresar fecha específica de vencimiento, y mecanismo para actualizarlo o renovarlo.

Escribir

Nombre(s), cargo(s) y firma(s) de quién(es) redactó(aron) este Protocolo:

Nombre	Cargo	Firma

Nombre, cargo y firma de quién autorizó este Protocolo:

Nombre	Cargo	Firma

Fecha de firma:

