



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA EN ALGUNAS ESPECIALIDADES* DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS

(*) MEDICINA 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C; ENFERMEDADES SISTÉMICAS 4A; HOSPITALIZACIÓN I SALUD MENTAL; HOSPITALIZACIÓN II SALUD MENTAL; CENTRO QUIRÚRGICO 2B; CIRUGÍA EXTRACORPÓREA; CENTROS QUIRÚRGICOS SATÉLITES Y EMERGENCIA OBSTÉTRICA; SOP PEDIÁTRICA; CIRUGÍA 3A, 3B, 4B, 6B; NEUROCIRUGÍA 13B; CIRUGÍA DE COLUMNA VERTEBRAL 13C; ONCO HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA; CIRUGÍA PEDIÁTRICA GENERAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
Versión AS IS
(Situación actual)

Atención en Enfermería en algunas Especialidades del Hospital Nacional
Edgardo Rebagliati Martins

HOJA DE APROBACIONES

GRADO	PROCESO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	Proceso de Enfermería	Jefe Departamento de Enfermería	Elisana Rodríguez Rodríguez	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Mag. ELIANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ Enf. Jefe del Departamento de Enfermería CEP 4823 / RM-CEP 001048
Validado por:	Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)	Jefe de Servicio Asistencial Consulta Externa S.M.	Rossana Aurora Bazán Ramos	 Lic. ROSSANA BAZÁN RAMOS Enfermera Jefe de Servicio Consulta Externa de Salud Mental CEP. 22207 RNE: 481 Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
		Jefe de Servicio Asistencial Hospitalización II S.M.	Gaby Arana Ortiz	 Lic. Gaby Arana Ortiz Enf. Jefe Hosp. II Salud Mental CEP. 11722
Validado por:	Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)	Jefe de Servicio (C) de Centro Qx 2°B y AS.	Ana Cecilia Puemape Lopez	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Lic. ANA CECILIA PUEMAPE LOPEZ Especialista en Centro Quirúrgico E.P. #0693 - REE 5280
		Jefe SOP y Recup. Ped.	Rosa Salas Merino	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Mg. María C. Roca Salas Enfermera Jefa Centro Quirúrgico Pediátrico CEP 20778 RE 018539 RE 018540
Validado por:	Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)	Jefe de Colección Hospital Nacional Nervios Periféricos y Columna Vertebral	Alicia Castro Mecha	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Lic. ALICIA CASTRO MECHAN ENFERMERA JEFE SERVICIO 13C COLUMNA VERTEBRAL CEP 2637
Validado por:	Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)	Jefe de Servicio Asistencial 7C COVID 19	Lic. Lilitana Lavado de la Vega	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Lic. Lilitana Lavado de la Vega JEFA DE SERVICIO CEP 18411
		ENF. JEFE SERVICIO 4B-COVID	Lic. Gabriela Ilanes Bustamante	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Lic. GABRIELA ILANES BUSTAMANTE ENFERMERA ESPECIALISTA CEP. 19718 RNE. 19117
		ENF. JEFE SERVICIO 6B-COVID	Cecelia Levano	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBAGLIATI Mag. ELIANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ Enf. Jefe del Departamento de Enfermería CEP 4823 / RM-CEP 001048

GRADO	PROCESO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	Atención de Enfermedades Sistémicas 4A	ENFERMERA JEFE DE SERVICIO	Lic. ELVINA CHUMBES CARRIQUE	 LIC. ELVINA CHUMBES CARRIQUE ENFERMERA JEFE ESPECIALIDADES MEDICAS 4A CEP 20757
Validado por:	Atención en Circulación Extracorpórea	Enf. Jefe servicio Extracorpórea	Lic Milagros Montes Minaya	 EsSalud H.N.E.R.M. Red Asistencial Rehabilitati LIC. MILAGROS MONTES MINAYA Enf. Jefe (S) Circulación Extracorpórea CEP 24796
Validado por:	Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades	Enfermera Jefe de Servicio	Lic. Abelinda Quispe Alva	 EsSalud H.N.E.R.M. RED PRECACIONAL REAGLIFI LIC. ABELINDA QUISPE ALVA ENFERMERA JEFE CEP 29357 - RE 5201 - 15367

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° de Ítem	Versión	Fecha de aprobación	Nombre del Proceso / Procedimiento	Texto Modificado	Responsable

INDICE

1.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	1
1.	LOGOTIPO DE LA ENTIDAD	1
1.	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (NIVEL 0)	1
1.	CÓDIGO DEL MANUAL	1
1.	HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS	2
1.	ÍNDICE	3
1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
2.	ALCANCE	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO.....	4
4.	CONSIDERACIONES	6
5.	BASE LEGAL	6
6.	DIAGRAMA DE BLOQUES.....	8
7.	MATRIZ CLIENTE PRODUCTO.....	9
8.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	13
9	INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	14
10	MODELADO DE PROCESOS: DIAGRAMAS DE FLUJO.....	15
11	FICHA DE PROCESOS (NIVEL 2).....	22
12	FICHAS DE PROCEDIMIENTOS (NIVEL 3)	23
13	FICHAS DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	36
14	FICHAS DE RIESGOS	40
15	FACTORES CRÍTICOS.....	54
16	OPORTUNIDADES DE MEJORA	55
17	CONCLUSIONES.....	56
18	RECOMENDACIONES	56
	ANEXOS: COORDINACIONES REALIZADAS	
	ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

1.1. Objetivo General

Establecer lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes que faciliten la implementación de la gestión por procesos en ESSALUD, permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, orientados a la prestación de servicios humanizados y de calidad.

1.2. Objetivos Específicos

- 1.2.1 Cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos transversales que implique generación de valor, de tal manera que asegure la calidad que los bienes y servicios que brinda.
- 1.2.2. Fortalecer las aptitudes, reducir procesos, simplificación administrativa de procedimientos, a través del uso de las Tecnologías de la Información (TICs) que permitan una mejora continua en los servicios.
- 1.2.3. Alinear los Macro-procesos con los Objetivos Estratégicos que permita relacionar la ejecución presupuestal con los objetivos de la entidad, esto quiere decir que se va a ejecutar todo lo planificado para el cumplimiento de las metas trazadas.

2. ALCANCE

- 1.1. El presente documento está dirigido a todo el personal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins involucrados en las actividades orientadas a la eficacia y eficiencia de los procedimientos de “Atención en Enfermería en algunas Especialidades del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”

3. TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO

- 3.1 **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
- 3.2 **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso.
- 3.3 **Cliente Interno:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
- 3.4 **Cliente externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros, externo al proceso, que recibe un bien y servicio o ambos.
- 3.5 **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- 3.6 **Dueño del proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.
- 3.7 **Gestión por procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los

recursos disponibles. Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.

- 3.8 **Indicador:** Es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- 3.9 **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- 3.10 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen el propósito de producir un resultado o producto para un destinatario de bienes y servicios (internos o externos). Generalmente los procesos involucran combinaciones de personas, máquinas, herramientas, técnicas y materiales en una serie definida de pasos y acciones. Los procesos raramente operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en ellos.
- 3.11 **Proceso Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término Macroproceso para denominar grupos de procesos.
- 3.12 **Proceso de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.13 **Proceso de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.14 **Proceso de Nivel 3:** Tercer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.15 **Proceso de Nivel N:** Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- 3.16 **Procedimiento:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso de Nivel N.
- 3.17 **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- 3.18 **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. En una situación contractual el proveedor puede denominarse “contratista”.
- 3.19 **Compendio Normativo Institucional:** Catálogo de normas institucionales aprobadas, vigentes y publicadas en la intranet institucional.
- 3.20 **Directiva:** Documento que establece normas, reglas o criterios en materias específicas de tipo operacional o administrativo, así como, procedimientos para la realización de los actos de administración interna u otras actividades que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes o por necesidad institucional, siendo de cumplimiento obligatorio por los órganos de ESSALUD.
- 3.21 **Directiva General:** Es aquella que contiene disposiciones de aplicación a más de un órgano central, órganos desconcentrados, órganos prestadores nacionales o áreas operativas del Seguro Social de Salud. También son consideradas aquellas cuyas disposiciones, sean de cumplimiento por los asegurados, empleadores u otros administrados.
- 3.22 **Directiva Específica:** Es aquella que se deriva de una directiva general cuando se requiera adecuar los procedimientos de acuerdo a la organización o por pertinencia cultural del ámbito geográfico, siendo de aplicación a un solo órgano desconcentrado u órgano prestador nacional.
- 3.23 **Documentos Normativos:** Son documentos oficiales que tienen por objetivo establecer normas, criterios, reglas o parámetros e indicadores sobre un tema o proceso prestacional o administrativo del ámbito de ESSALUD, facilitando actuaciones estandarizadas y el cumplimiento de las funciones

o procesos. Los documentos normativos son: documentos técnicos (guías o manuales de procedimientos asistenciales), directivas y procedimientos documentados.

- 3.24 **Formatos:** Modelo estructurado para mostrar o recopilar información relacionado con alguna actividad o tarea descrita en el documento normativo.
- 3.25 **Implementación:** Proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en la misma se apliquen, siendo necesario que, en una primera etapa, el órgano que la formula difunda la directiva y desarrolle actividades de capacitación o asistencia técnica a los usuarios de la misma.
- 3.26 **Procedimiento documentado:** Documento que describe en forma detallada y secuencial las actividades o tareas de un proceso determinado, desarrolladas en un texto, flujograma o una combinación de éstos. El procedimiento documentado detalla las actividades, los responsables de su ejecución, los formatos, los registros y mecanismos de control a ser ejecutados, según corresponda.

El procedimiento puede ser derivado de una directiva y, a su vez, éste puede derivar en tareas específicas que se desarrollen en un instructivo. El conjunto de procedimientos documentados se integra en el Manual de Procesos y Procedimientos del Macroproceso establecido en el Mapa de Macroprocesos Institucional.

4. CONSIDERACIONES

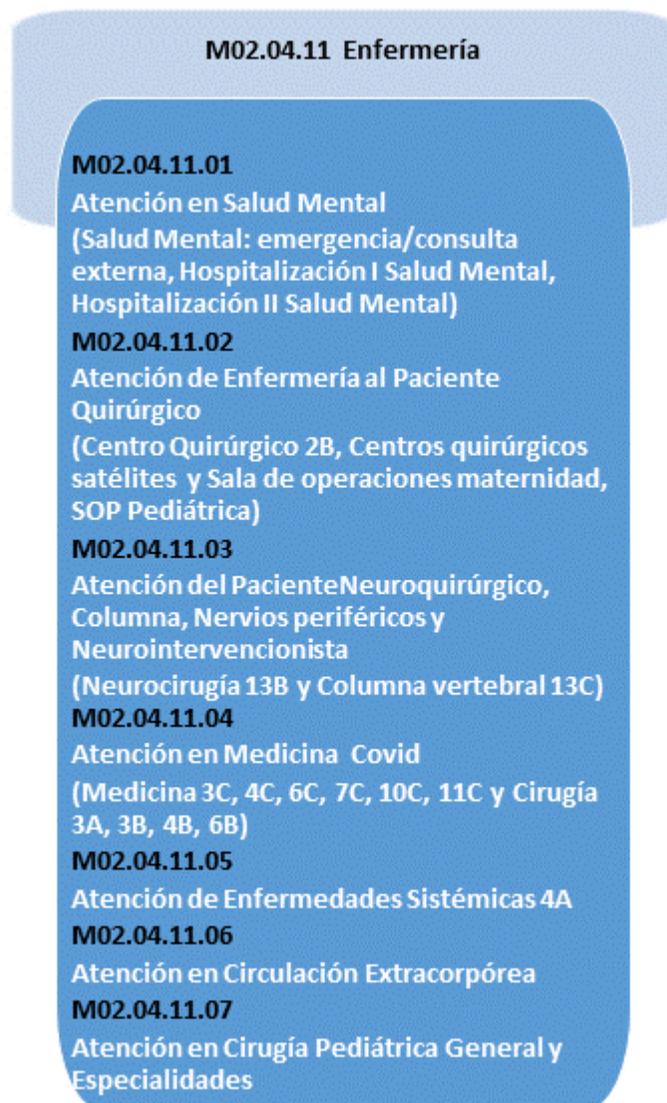
- 4.1. El presente Manual de Procesos y Procedimientos de Atención en Enfermería en algunas Especialidades del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones, debido a que constantemente se realizan mejoras en los procesos para la satisfacción del usuario.
- 4.2. Los procesos se enmarcan dentro del Texto Actualizado y concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias.
- 4.3. El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

5. BASE LEGAL

- 5.1. Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002-99-TR, y modificatorias respectivas.
- 5.2. Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-1997-SA, y modificatorias.
- 5.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.4. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, cuyo Texto actualizado y concordado fue aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015, y modificatorias.
- 5.5. Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N°4-GCPP-ESSALUD-2019 V.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD”

- 5.6. Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, “Normas para la formulación, aprobación, publicación y actualización de Directivas en ESSALUD”, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017.
- 5.7. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°125 - PE-ESSALUD-2018, Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Rebagliati.

6. DIAGRAMA DE BLOQUES



7. MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

M02.04.11.01 Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)

Historia Sucinta	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
-Servicios / Departamentos según especialidad * Médico / enfermera	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

M02.04.11.02 Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)

Historia Sucinta	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
-Servicios / Departamentos según especialidad * Médico / enfermera	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

M02.04.11.03 Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)

Producto	Formulario (Accidente de trabajo, agresión, otros y pagares)	Historia Sucinta	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
CLIENTE INTERNO	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Servicios / Departamentos según especialidad * Médico / enfermera	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

M02.04.11.04 Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)

Producto	Formulario (Accidente de trabajo, agresión, otros y pagares)	Historia Sucinta	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
CLIENTE INTERNO	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Servicios / Departamentos según especialidad * Médico / enfermera	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

M02.04.11.05 Atención de Enfermedades Sistémicas 4A

Ciente	Producto	Historia Clínica	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
CLIENTE INTERNO	Formulario (Accidente de trabajo, agresión, otros y pagares) Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Servicios / Departamentos según especialidad * Médico / enfermera	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

M02.04.11.06 Atención en Circulación Extracorpórea

Ciente	Producto	Historia Sucinta	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
CLIENTE INTERNO	Formulario (Accidente de trabajo, agresión, otros y pagares) Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Servicios / Departamentos según especialidad * Médico / enfermera	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

M02.04.11.07 Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades

Producto	Formulario (Accidente de trabajo, agresión, otros y pagares)	Historia Sucinta	Notas de Enfermería	Hoja de filiación	Informe de Alta	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica (exámenes auxiliares)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (indicaciones)	Constancia de Atención	Certificado de defunción / Constancia de defunción
Cliente											
CLIENTE INTERNO	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	No aplica	Médico / Enfermera	Oficinas de Admisión y Registros Médicos	Médico / Enfermera	-Enfermera * Farmacia (dosis unitaria)	-Enfermera * Servicios de imagenología y laboratorio	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	-Enfermera -Servicios / Departamentos según especialidad	No aplica	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Paciente	No aplica	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Paciente	Paciente	Paciente	-Paciente -Responsable legal -Acompañante	Familiares

8. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS	PROCESOS PRINCIPALES		
		ADMISIÓN	ATENCIÓN SEGÚN PRIORIDAD	SALA DE OBSERVACIÓN
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA		C,R,I	C,R,I	C,R,I
SALUD MENTAL (ATENCIÓN SEGÚN PRIORIDAD)		A,C,I	A,C,I	A,C,I
HOSPITALIZACIÓN I SALUD MENTAL		A,C,I	A,C,I	A,C,I
HOSPITALIZACIÓN II SALUD MENTAL		A,C,I	A,C,I	A,C,I
CENTRO QUIRÚRGICO 2B		A,C,I	A,C,I	A,C,I
CENTROS QUIRÚRGICOS SATELITES Y EMERGENCIA OBSTÉTRICA		A,C,I	A,C,I	A,C,I
SOP PEDIÁTRICA		A,C,I	A,C,I	A,C,I
NEUROCIROLOGÍA 13B		A,C,I	A,C,I	A,C,I
COLUMNA VERTEBRAL 13C		A,C,I	A,C,I	A,C,I
MEDICINA 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C		A,C,I	A,C,I	A,C,I
CIRUGÍA 3A, 3B, 4B, 6B		A,C,I	A,C,I	A,C,I
ENFERMEDADES SISTÉMICAS 4A		A,C,I	A,C,I	A,C,I
CIRUGÍA EXTRACORPÓREA		A,C,I	A,C,I	A,C,I
CIRUGÍA PEDIÁTRICA		A,C,I	A,C,I	A,C,I

R: Responsible / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: Accountable / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea

C: Consulted / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones

I: Informed / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se produ

Todas las filas tienen que tener **una y solo una A, al menos una R, y pueden tener ninguna o varias C o I.**

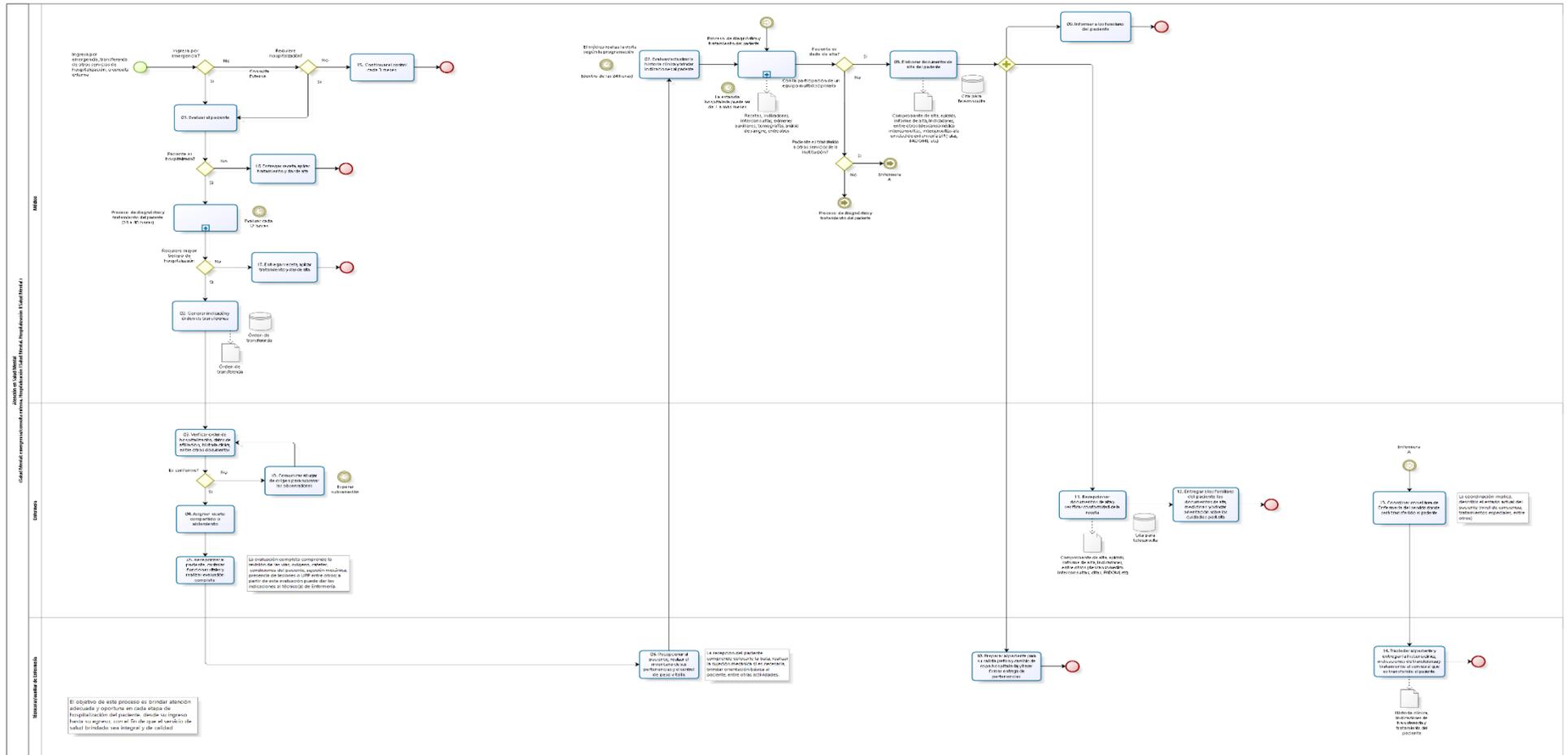
Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

9. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

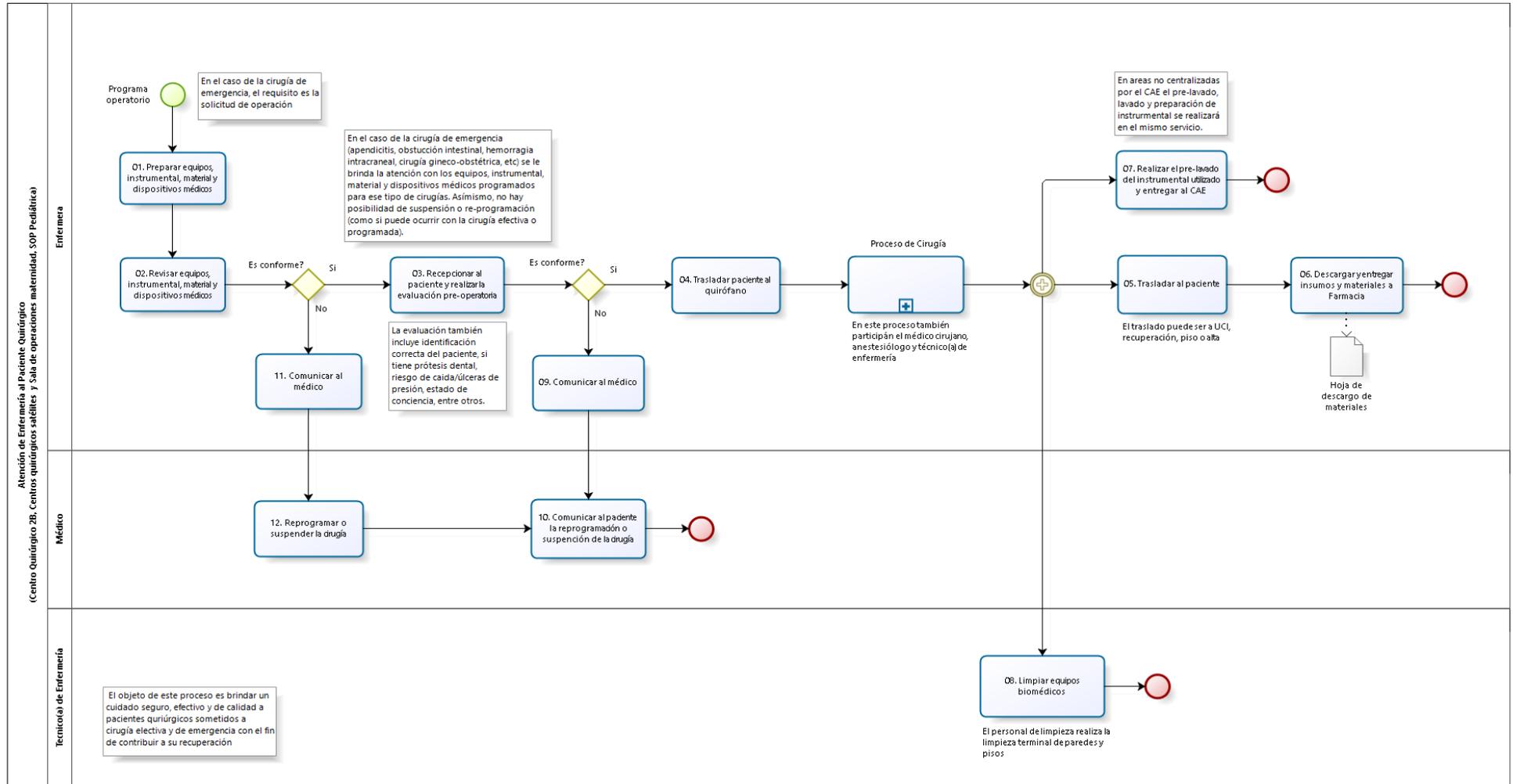
Código Nivel 0	Denominación del Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Denominación del Proceso Nivel 1	Código	Denominación del Proceso	Código	Denominación del Procedimiento
				Nivel 2	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 3
M02	Prestaciones de Salud	M02.04	Atención de Salud	M02.04.11	Enfermería	M02.04.11.01	Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)
						M02.04.11.02	Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)
						M02.04.11.03	Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)
						M02.04.11.04	Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)
						M02.04.11.05	Atención de Enfermedades Sistémicas 4A
						M02.04.11.06	Atención en Circulación Extracorpórea
						M02.04.11.07	Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades

10. MODELADO DE PROCESOS: DIAGRAMAS DE FLUJO

M02.04.11.01 Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)

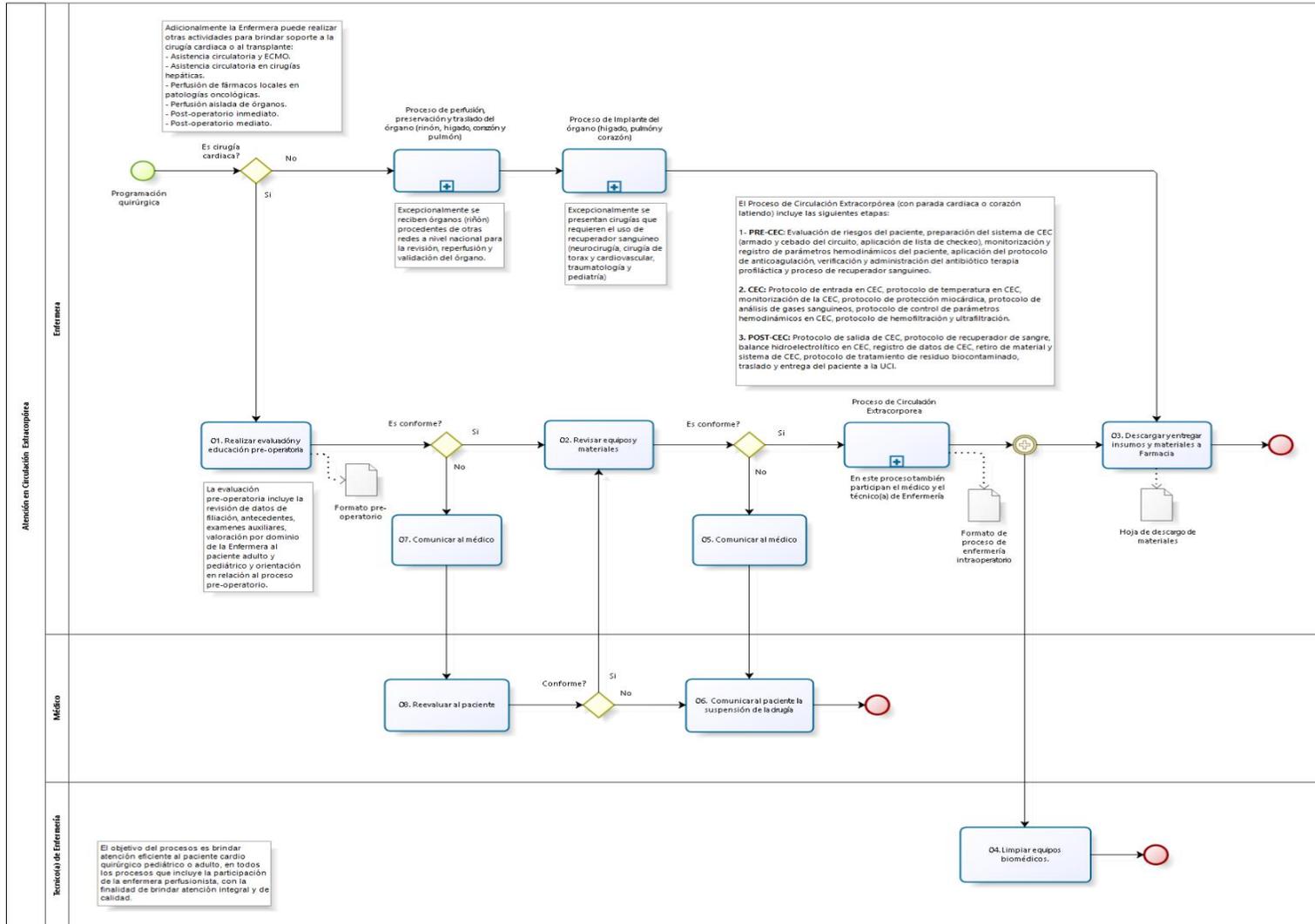


M02.04.11.02 Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)



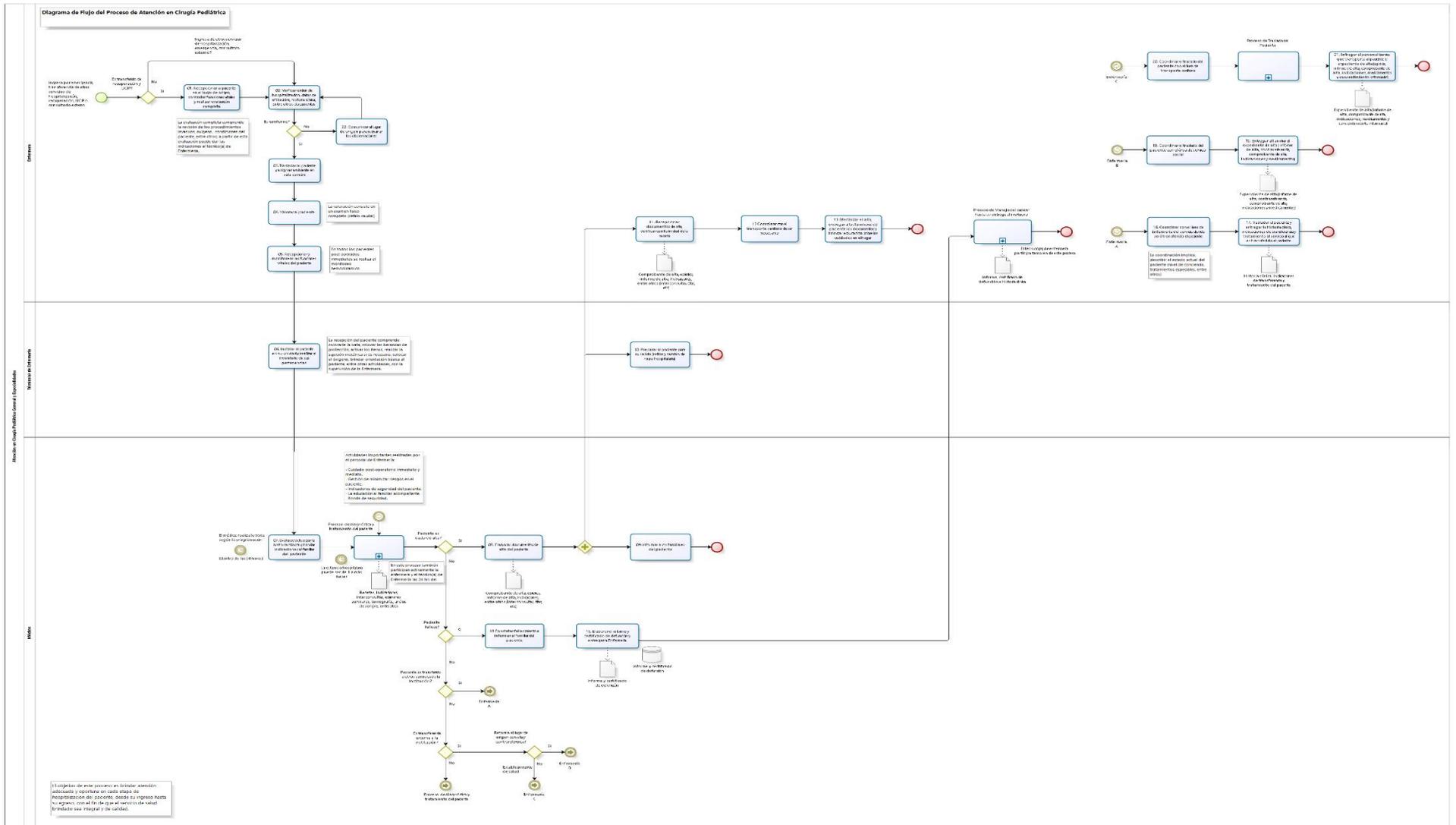
M02.04.11.06

Atención en Circulación Extracorpórea



M02.04.11.07

Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades



11. FICHA DE PROCESOS (NIVEL 2)

M02.04.11 Enfermería

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2				
Nombre	Enfermería			
Objetivo	Brindar atención integral al asegurado en las diferentes especialidades que ofrece el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins con el fin de brindar una atención de calidad, con calidez y que satisfaga las necesidades del asegurado.			
Descripción	El Proceso de Enfermería comprende desde la orden de hospitalización, programa operatorio, programación quirúrgica o ingreso del paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de documentos relacionados con el alta del paciente, fallecimiento, transferencia externa o a otros servicios de la institución			
Alcance	Servicio de Enfermería según listado de Procesos de Nivel 3			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 3	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Servicios de emergencia, transferencia de otros servicios de hospitalización o consulta externa	Paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta), exámenes auxiliares, indicaciones, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, interconsultas a la unidad de enfermería UPP, PADOMI, etc	Paciente atendido
Responsable de programación	Programa operatorio, paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención de enfermería al paciente quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)	Hoja de descargo de materiales	Paciente atendido
Servicios de emergencia u otros servicios de hospitalización	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
Servicios de emergencia u otros servicios de hospitalización	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones, exoneración de responsabilidad), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
Servicios de emergencia u otros servicios de hospitalización	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención de Enfermedades Sistémicas 4A	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido

Responsable de programación (Departamento de Cirugía de Torax y Cardiovascular)	Programación quirúrgica, paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención en Circulación Extracorpórea	Hoja de descargo de materiales	Paciente atendido
Servicios de emergencia, transferencia de otros servicios de hospitalización, recuperación, UCIP o consultorio externo	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
Indicadores	Paciente dados de alta/mes, pacientes fallecidos/mes, pacientes transferidos a otros servicios de la institución/mes, pacientes transferidos externamente a la institución/mes			
Registros	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, exoneración de responsabilidad), exámenes auxiliares, indicaciones, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, interconsultas a la unidad de enfermería UPP, PADOMI, informe y certificado de defunción, hoja de descargo de materiales etc			
Elaborado por:	Jefes de los servicios de Enfermería			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
Aprobado por:	Jefe del departamento de Enfermería			

12. FICHA DE PROCEDIMIENTOS (NIVEL 3)

M02.04.11.01 Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)				
Objetivo	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad				
Alcance	Desde el ingreso del paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de documentos relacionados con el alta del paciente o su transferencia a otros servicios de la institución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios de emergencia, transferencia de otros servicios de hospitalización o consulta externa	Paciente/hoja de valoración de enfermería	Ingresar por emergencia?		Expendiente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta), exámenes auxiliares, indicaciones, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, interconsultas a la unidad de enfermería UPP, PADOMI, etc	Paciente atendido
		Si, pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la pregunta "requiere hospitalización"?			
		01. Evaluar al paciente	Médico		
		Paciente es hospitalizado?			
		Si, pasar al siguiente proceso. Caso contrario, pasar a la actividad 16. Fin			
		Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente (24 a 48 horas)			
		Requiere mayor tiempo de hospitalización?			
		Si, pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 17. Fin			
		02. Generar indicación y orden de transferencia	Médico		
		03. Verificar orden de hospitalización, datos de afiliación, historia clínica, entre otros documentos	Enfermera		
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 18			
		04. Asignar cuarto compartido o aislamiento	Enfermera		
		05. Recepcionar al paciente, controlar funciones vitales y realizar evaluación completa	Enfermera		
06. Recepcionar al paciente, realizar el inventario de sus pertenencias y el control de peso y talla	Tecnico(a) de Enfermería				
07. Evaluar/actualizar la historia clínica y brindar indicaciones al paciente	Médico				
Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente					

		<p>Paciente es dado de alta?</p> <p>Si, pasar a la actividad 08. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta "paciente es transferido a otros servicios de la Institución?"</p> <p>08. Elaborar documentos de alta del paciente Médico</p> <p>En paralelo 09, 10 y 11</p> <p>09. Informar a los familiares del paciente. Fin Médico</p> <p>10. Preparar al paciente para su salida (retiro y cambio de ropa hospitalaria) y hacer firmar entrega de pertenencias. Fin Tecnico(a) de Enfermería</p> <p>11. Recepcionar documentos de alta y verificar conformidad de la receta Enfermera</p> <p>12. Entregar a los familiares del paciente los documentos de alta, medicinas y brindar orientación sobre los cuidados post-alta. Fin Enfermera</p> <p>Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?</p> <p>Si, pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar al proceso "Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente"</p> <p>13. Coordinar con el área de Enfermería del servicio donde será transferido el paciente Enfermera</p> <p>14. Trasladar al paciente y entregar la historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento al servicio al que es transferido el paciente. Fin Médico</p> <p>Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente</p> <p>Requiere hospitalización?</p> <p>Si, pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 15</p> <p>15. Continuar el control cada 3 meses. Fin Médico</p> <p>16. Entregar receta, aplicar tratamiento y dar de alta. Fin Médico</p> <p>17. Entregar receta, aplicar tratamiento y dar de alta. Fin Médico</p> <p>18. Comunicar al lugar de origen para subsanar las observaciones. Pasar a la actividad 03. Enfermera</p>	
Indicadores	Paciente dados de alta/mes, pacientes transferidos a otros servicios de la institución/mes		
Registros	Expendiente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta), exámenes auxiliares, indicaciones, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, interconsultas a la unidad de enfermería UPP, PADOMI, etc		

M02.04.11.02 Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)				
Objetivo	Brindar un cuidado seguro, efectivo y de calidad a pacientes quirúrgicos sometidos a cirugía electiva y de emergencia con el fin de contribuir a su recuperación				
Alcance	Desde la recepción del programa operatorio y paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de la hoja de descargo de materiales al área de farmacia				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Responsable de programación	Programa operatorio, paciente/hoja de valoración de enfermería	01. Preparar equipos, instrumental, material y dispositivos médicos	Enfermera	Hoja de descargo de materiales	Paciente atendido
		02. Revisar equipos, instrumental, material y dispositivos médicos	Enfermera		
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar a la actividad 11			
		03. Recepcionar al paciente y realizar la evaluación pre-operatoria	Enfermera		
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 04. Caso contrario, pasar a la actividad 11			
		04. Trasladar paciente al quirófano	Enfermera		
		Proceso de Cirugía			
		05. Trasladar al paciente	Enfermera		
		06. Descargar y entregar insumos y materiales a Farmacia. Fin	Enfermera		
		07. Realizar el pre-lavado del instrumental utilizado y entregar al CAE. Fin	Enfermera		
		08. Limpiar equipos biomédicos. Fin	Tecnico(a) de Enfermería		
		09. Comunicar al médico	Enfermera		
10. Comunicar al paciente la reprogramación o suspensión de la cirugía. Fin	Médico				
11. Comunicar al médico	Enfermera				
12. Reprogramar o suspender la cirugía. Continúa el paso 10.	Médico				
Indicadores	Procedimientos quirúrgicos realizados/mes, procedimientos quirúrgicos re-programados/mes				
Registros	Hoja de descargo de materiales				

M02.04.11.03 Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)				
Objetivo	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad				
Alcance	Desde la recepción de la orden de hospitalización y paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de documentos relacionados con el alta del paciente, fallecimiento, transferencia externa o a otros servicios de la institución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios de emergencia u otros servicios de hospitalización	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	01. Verificar orden de hospitalización, datos de afiliación, historia clínica, entre otros documentos	Enfermera	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 20			
		02. Asignar ambiente uni o bipersonal (habitación)	Enfermera		
		03. Recepcionar al paciente, controlar funciones vitales y realizar evaluación completa	Enfermera		
		04. Recepcionar al paciente en su habitación y realizar el inventario de sus pertenencias	Tecnico(a) de Enfermería		
		05. Evaluar/actualizar la historia clínica y brindar indicaciones al paciente	Médico		
		Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente			
		Paciente es dado de alta?			
		Si, pasar a la actividad 06. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
		06. Elaborar documentos de alta del paciente	Médico		
		En paralelo 07, 08 y 09			
		07. Informar a los familiares del paciente. Fin	Médico		
08. Preparar al paciente para su salida (retiro y cambio de ropa hospitalaria). Fin	Tecnico(a) de Enfermería				
09. Recepcionar documentos de alta, verificar conformidad de la receta	Enfermera				
10. Coordinar con el transporte sanitario de ser necesario	Enfermera				
11. Entregar a los familiares del paciente los documentos de alta y brindar orientación sobre los cuidados post-alta. Fin	Enfermera				
Paciente fallece?					
Si, pasar a la actividad 12. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta					
12. Constatar fallecimiento e informar al familiar del paciente	Médico				
13. Elaborar el informe y certificado de defunción y entregar a Enfermería	Médico				

	<p>Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuorio. Fin</p> <p>Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?</p> <p>Si, pasar a la actividad 14. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta</p> <p>14. Coordinar con el área de Enfermería del servicio donde será transferido el paciente</p> <p>15. Trasladar al paciente y entregar la historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento al servicio al que es transferido el paciente . Fin</p> <p>Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuorio. Fin</p> <p>Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?</p> <p>Si, pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar al "Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente"</p> <p>Retorna al lugar de origen con alta y contrareferencia?</p> <p>Si, pasar a la actividad 16. Caso contrario, pasar a la actividad 18</p> <p>16. Coordinar el traslado del paciente con el área de servicio social</p> <p>17. Entregar al familiar el expediente de alta (epirisis, infirme de alta, comprobante de alta, indicaciones y medicamentos). Fin</p> <p>18. Coordinar el traslado del paciente con el área de transporte sanitario y el establecimiento de salud</p> <p>Proceso de Traslado del Paciente</p> <p>19. Entregar al personal técnico que transporta al paciente el expediente de alta (epirisis, infirme de alta, comprobante de alta, indicaciones, medicamentos y consentimiento informado). Fin</p> <p>20. Comunicar al lugar de origen para subsanar las observaciones. Pasar a la actividad 01.</p>	
Indicadores	Paciente dados de alta/mes, pacientes fallecidos/mes, pacientes transferidos a otros servicios de la institución/mes, pacientes transferidos externamente a la institución/mes	
Registros	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	

M02.04.11.04 Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)				
Objetivo	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad				
Alcance	Desde la recepción de la orden de hospitalización y recepción del paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de documentos relacionados con el alta del paciente, fallecimiento, transferencia externa o a otros servicios de la institución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios de emergencia u otros servicios de hospitalización	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	01. Verificar orden de hospitalización, datos de afiliación, historia clínica, entre otros documentos	Enfermera	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones, exoneración de responsabilidad), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 20			
		02. Asignar ambiente uni o bipersonal (habitación)	Enfermera		
		03. Recepcionar al paciente, controlar funciones vitales y realizar evaluación completa	Enfermera		
		04. Recepcionar al paciente en su habitación y realizar el inventario de sus pertenencias	Tecnico(a) de Enfermería		
		05. Evaluar/actualizar la historia clínica y brindar indicaciones al paciente	Médico		
		Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente			
		Paciente es dado de alta?			
		Si, pasar a la actividad 06. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
		06. Elaborar documentos de alta del paciente	Médico		
		En paralelo 07, 08 y 09			
		07. Informar a los familiares del paciente. Fin	Médico		
		08. Preparar al paciente para su salida (retiro y cambio de ropa hospitalaria). Fin	Tecnico(a) de Enfermería		
		09. Recepcionar documentos de alta, verificar conformidad de la receta	Enfermera		
10. Coordinar con el transporte sanitario de ser necesario	Enfermera				
11. Entregar a los familiares del paciente los documentos de alta y brindar orientación sobre los cuidados post-alta. Fin	Enfermera				
Paciente fallece?					
Si, pasar a la actividad 12. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta					

		12. Constatar fallecimiento e informar al familiar del paciente	Médico	
		13. Elaborar el informe y certificado de defunción y entregar a Enfermería	Médico	
		Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuorio. Fin		
		Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?		
		Si, pasar a la actividad 14. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta		
		14. Coordinar con el área de Enfermería del servicio donde será transferido el paciente	Enfermera	
		15. Trasladar al paciente y entregar la historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento al servicio al que es transferido el paciente . Fin	Enfermera	
		Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuorio. Fin		
		Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?		
		Si, pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar al "Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente"		
		Retorna al lugar de origen con alta y contrareferencia?		
		Si, pasar a la actividad 16. Caso contrario, pasar a la actividad 18		
		16. Coordinar el traslado del paciente con el área de servicio social	Enfermera	
		17. Entregar al familiar el expediente de alta (epicrisis, infirme de alta, comprobante de alta, indicaciones y medicamentos). Fin	Enfermera	
		18. Coordinar el traslado del paciente con el área de transporte sanitario y la clínica	Enfermera	
		Proceso de Traslado del Paciente		
		19. Entregar al personal técnico que transporta al paciente el expediente de alta (epicrisis, infirme de alta, comprobante de alta, indicaciones, medicamentos y consentimiento informado). Fin	Enfermera	
		20. Comunicar al lugar de origen para subsanar las observaciones. Pasar a la actividad 01.	Enfermera	
Indicadores	Paciente dados de alta/mes, pacientes fallecidos/mes, pacientes transferidos a otros servicios de la institución/mes, pacientes transferidos externamente a la institución/mes			
Registros	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones, exoneración de responsabilidad), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc			

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de Enfermedades Sistémicas 4A				
Objetivo	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad				
Alcance	Desde la recepción de la orden de hospitalización y paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de documentos relacionados con el alta del paciente, fallecimiento, transferencia externa o a otros servicios de la institución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios de emergencia u otros servicios de hospitalización	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	01. Verificar orden de hospitalización, datos de afiliación, historia clínica, entre otros documentos	Enfermera	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 20			
		02. Asignar ambiente uni o bipersonal (habitación)	Enfermera		
		03. Recepcionar al paciente, controlar funciones vitales y realizar evaluación completa	Enfermera		
		04. Recepcionar al paciente en su habitación y realizar el inventario de sus pertenencias	Tecnico(a) de Enfermería		
		05. Evaluar/actualizar la historia clínica y brindar indicaciones al paciente	Médico		
		Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente			
		Paciente es dado de alta?			
		Si, pasar a la actividad 06. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
		06. Elaborar documentos de alta del paciente	Médico		
		En paralelo 07, 08 y 09			
		07. Informar a los familiares del paciente. Fin	Médico		
08. Preparar al paciente para su salida (retiro y cambio de ropa hospitalaria). Fin	Tecnico(a) de Enfermería				
09. Recepcionar documentos de alta, verificar conformidad de la receta	Enfermera				
10. Coordinar con el transporte sanitario de ser necesario	Enfermera				
11. Entregar a los familiares del paciente los documentos de alta y brindar orientación sobre los cuidados post-alta. Fin	Enfermera				
Paciente fallece?					
Si, pasar a la actividad 12. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta					
12. Constatar fallecimiento e informar al familiar del paciente	Médico				
13. Elaborar el informe y certificado de defunción y entregar a Enfermería	Médico				

		<p>Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuorio. Fin</p>	
		<p>Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?</p>	
		<p>Si, pasar a la actividad 14. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta</p>	
		<p>14. Coordinar con el área de Enfermería del servicio donde será transferido el paciente</p>	Enfermera
		<p>15. Trasladar al paciente y entregar la historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento al servicio al que es transferido el paciente . Fin</p>	Enfermera
		<p>Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuorio. Fin</p>	
		<p>Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?</p>	
		<p>Si, pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar al "Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente"</p>	
		<p>Retorna al lugar de origen con alta y contrareferencia?</p>	
		<p>Si, pasar a la actividad 16. Caso contrario, pasar a la actividad 18</p>	
		<p>16. Coordinar el traslado del paciente con el área de servicio social</p>	Enfermera
		<p>17. Entregar al familiar el expediente de alta (epicrisis, infirme de alta, comprobante de alta, indicaciones y medicamentos). Fin</p>	Enfermera
		<p>18. Coordinar el traslado del paciente con el área de transporte sanitario y la clínica</p>	Enfermera
		<p>Proceso de Traslado del Paciente</p>	
		<p>19. Entregar al personal técnico que transporta al paciente el expediente de alta (epicrisis, infirme de alta, comprobante de alta, indicaciones, medicamentos y consentimiento informado). Fin</p>	Enfermera
		<p>20. Comunicar al lugar de origen para subsanar las observaciones. Pasar a la actividad 01.</p>	Enfermera
Indicadores	Paciente dados de alta/mes, pacientes fallecidos/mes, pacientes transferidos a otros servicios de la institución/mes, pacientes transferidos externamente a la institución/mes		
Registros	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención en Circulación Extracorpórea				
Objetivo	Brindar atención eficiente al paciente cardio quirúrgico pediátrico o adulto, en todos los procesos que incluye la participación de la enfermera perfusionista, con la finalidad de brindar atención integral y de calidad.				
Alcance	Desde la recepción del programa operatorio y paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de la hoja de descargo de materiales al área de farmacia				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Responsable de programación (Departamento de Cirugía de Torax y Cardiovascular)	Programación quirúrgica, paciente/hoja de valoración de enfermería	Es cirugía cardíaca?		Hoja de descargo de materiales	Paciente atendido
		Si, pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar al "Proceso de perfusión, preservación y traslado del órgano (rinón, hígado, corazón y pulmón)"			
		01. Realizar evaluación y educación pre-operatoria	Enfermera		
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 07			
		02. Revisar equipos y materiales	Enfermera		
		Es conforme?			
		Si, pasar al "Proceso de Circulación Extracorporea". Caso contrario, pasar a la actividad 05			
		Proceso de Circulación Extracorporea			
		En paralelo las actividades 03 y 04			
		03. Descargar y entregar insumos y materiales a Farmacia. Fin	Enfermera		
		04. Limpiar equipos biomédicos. Fin	Tecnico(a) de Enfermería		
		05. Comunicar al médico	Enfermera		
		06. Comunicar al paciente la suspensión de la cirugía. Fin	Médico		
		07. Comunicar al médico	Enfermera		
		08. Reevaluar al paciente	Médico		
		Es conforme?			
Si, pasar a la actividad 02. Caso contrario, pasar a la actividad 06					
Proceso de perfusión, preservación y traslado del órgano (rinón, hígado, corazón y pulmón)					
Proceso de Implante del órgano (hígado, pulmón y corazón)					
Indicadores	Procedimientos de cirugía cardíaca realizadas/mes, implantes realizados/mes				
Registros	Hoja de descargo de materiales, Formato de proceso de enfermería intraoperatorio, Formato pre-operatorio				

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades				
Objetivo	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad				
Alcance	Desde la recepción de la orden de hospitalización y paciente/hoja de valoración de enfermería hasta la entrega de documentos relacionados con el alta del paciente, fallecimiento, transferencia externa o a otros servicios de la institución				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios de emergencia, transferencia de otros servicios de hospitalización, recuperación, UCIP o consultorio externo	Orden de hospitalización, paciente/hoja de valoración de enfermería	Es transferido de recuperación y UCIP?		Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción, etc	Paciente atendido
		Si, pasar a la actividad 01. Caso contrario, pasar a la actividad 02			
		01. Recepcionar al paciente en el lugar de origen, controlar funciones vitales y realizar evaluación completa	Enfermera		
		02. Verificar orden de hospitalización, datos de afiliación, historia clínica, entre otros documentos	Enfermera		
		Es conforme?			
		Si, pasar a la actividad 03. Caso contrario, pasar a la actividad 22			
		03. Trasladar al paciente y asignar ambiente en sala común	Enfermera		
		04. Valorar al paciente	Enfermera		
		05. Recepcionar y monitorear las funciones vitales del paciente	Enfermera		
		06. Instalar al paciente en su unidad y realizar el inventario de sus pertenencias	Tecnico(a) de Enfermería		
		07. Evaluar/actualizar la historia clínica y brindar indicaciones al paciente	Médico		
		Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente			
		Paciente es dado de alta?			
		Si, pasar a la actividad 08. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta			
08. Elaborar documentos de alta del paciente	Médico				
En paralelo 09, 10 y 11					
09. Informar a los familiares del paciente. Fin	Médico				
10. Preparar al paciente para su salida (retiro y cambio de ropa hospitalaria). Fin	Tecnico(a) de Enfermería				
11. Recepcionar documentos de alta, verificar conformidad de la receta	Enfermera				
12. Coordinar con el transporte sanitario de ser necesario	Enfermera				

		13. Entregar a los familiares del paciente los documentos de alta y brindar orientación sobre los cuidados post-alta. Fin	Enfermera	
		Paciente fallece?		
		Si, pasar a la actividad 14. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta		
		14. Constatar fallecimiento e informar al familiar del paciente	Médico	
		15. Elaborar el informe y certificado de defunción y entregar a Enfermería	Médico	
		Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuario. Fin		
		Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?		
		Si, pasar a la actividad 16. Caso contrario, pasar a la siguiente pregunta		
		16. Coordinar con el área de Enfermería del servicio donde será transferido el paciente	Enfermera	
		17. Trasladar al paciente y entregar la historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento al servicio al que es transferido el paciente . Fin	Enfermera	
		Proceso de Manejo del cadaver hasta su entrega al mortuario. Fin		
		Paciente es transferido a otros servicios de la Institución?		
		Si, pasar a la siguiente pregunta. Caso contrario, pasar al "Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente"		
		Retorna al lugar de origen con alta y contrareferencia?		
		Si, pasar a la actividad 18. Caso contrario, pasar a la actividad 20		
		18. Coordinar el traslado del paciente con el área de servicio social	Enfermera	
		19. Entregar al familiar el expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones y medicamentos). Fin	Enfermera	
		20. Coordinar el traslado del paciente con el área de transporte sanitario	Enfermera	
		Proceso de Traslado del Paciente		
		21. Entregar al personal técnico que transporta al paciente el expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones, medicamentos y consentimiento informado). Fin	Enfermera	
		22. Comunicar al lugar de origen para subsanar las observaciones. Pasar a la actividad 01.	Enfermera	
Indicadores	Paciente dados de alta/mes, pacientes fallecidos/mes, pacientes transferidos a otros servicios de la institución/mes, pacientes transferidos externamente a la institución/mes			
Registros	Expediente de alta (epicrisis, informe de alta, comprobante de alta, indicaciones), exámenes auxiliares, receta, historia clínica, indicaciones de transferencia y tratamiento del paciente; descanso médico interconsultas, citas, citas para teleconsulta, PADOMI, informe y certificado de defunción			

13. FICHAS DE INDICADORES DE GESTIÓN

M02.04.11.01 Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)
Nombre Indicador	Caída(s) del paciente
Descripción del Indicador	% de pacientes que han sufrido caída(s)
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la prevención de caídas
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de pacientes que han sufrido caída(s)} / \text{Nro de pacientes atendidos}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de enfermería
Meta	< 1%

M02.04.11.02 Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)
Nombre Indicador	Intervenciones quirúrgicas
Descripción del Indicador	% de intervenciones quirúrgicas realizadas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la realización de intervenciones quirúrgicas
Forma de Cálculo	(Nro de intervenciones quirúrgicas realizadas / Nro de intervenciones quirúrgicas programadas)*100%
Fuentes de Información	Reporte de enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de enfermería
Meta	100%

M02.04.11.03 Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)
Nombre Indicador	Intervenciones quirúrgicas
Descripción del Indicador	% de intervenciones quirúrgicas realizadas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la realización de intervenciones quirúrgicas
Forma de Cálculo	(Nro de intervenciones quirúrgicas realizadas / Nro de intervenciones quirúrgicas programadas)*100%
Fuentes de Información	Reporte de enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de enfermería
Meta	70%

M02.04.11.04 Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)
Nombre Indicador	Deterioro de la integridad cutanea
Descripción del Indicador	% de pacientes con deterioro de la integridad cutanea
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en el cuidado de la integridad cutanea
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes con deterioro de la integridad cutanea / Nro de pacientes hospitalizados)*100%
Fuentes de Información	Reporte de Enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de Enfermería
Meta	0%

M02.04.11.05 Atención de Enfermedades Sistémicas 4ª

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención de Enfermedades Sistémicas 4A
Nombre Indicador	Úlcera por presión
Descripción del Indicador	% de pacientes con úlcera por presión
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en el cuidado de los pacientes
Forma de Cálculo	(Nro de pacientes con úlceras por presión / Nro de pacientes hospitalizados)*100%
Fuentes de Información	Reporte de enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de enfermería
Meta	5%

M02.04.11.06

Atención en Circulación Extracorpórea

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención en Circulación Extracorpórea
Nombre Indicador	Cirugías cardiacas con circulación extracorporea (SEC)
Descripción del Indicador	% de cirugías cardiacas con circulación extracorporea (SEC) realizadas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la realización de cirugías cardiacas con circulación extracorporea (SEC)
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de pacientes a los que se les realizó cirugías cardiacas con circulación extracorporea (SEC)} / \text{Nro de pacientes programados para el procedimiento cirugías cardiacas con circulación extracorporea (SEC)}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de enfermería
Meta	80%

M02.04.11.07

Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades
Nombre Indicador	Caida(s) del paciente
Descripción del Indicador	% de pacientes que ha sufrido caída(s)
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la prevención de caídas
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de pacientes que han sufrido caídas} / \text{Nro de pacientes atendidos}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de enfermería
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura de enfermería
Meta	1%

14. FICHAS DE RIESGOS

M02.04.11.01 Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería			
		Procedimiento	Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)			
		Actividad	Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente (24 a 48 horas) Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente (La estancia hospitalaria puede ser de 1 a más meses)			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Caídas del paciente				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Paciente sin acompañamiento			
		Causa N° 2	Eventos de hipotensión ortostática imprevistos			
		Causa N° 3	Rondas de vigilancia insuficientes			
		Causa N° 4	Médico jefe de guardia indica el retiro de la sujeción			
		Causa N° 5	Paciente u otro paciente retira la sujeción mecánica			
		Causa N° 6	Número insuficiente de personal asistencial de enfermería			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos				
4 VALORACION DEL RIEGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70	0.70	Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Alta		0.70	Moderado		0.20
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.140	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5 RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica	
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica		
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de pacientes que han sufrido una caída(s)		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañar permanentemente al paciente durante su estancia en sala de observación de emergencia, por personal de enfermería. - Valorar frecuentemente el riesgo de caída del paciente en todos los turnos. - Monitorear funciones vitales del paciente en todos los turnos. - Realizar rondas de enfermería de seguridad del paciente, que sean frecuentes y efectivas. - Coordinar con el médico jefe de guardia sobre la pertinencia del retiro de sujeción mecánica del paciente. - Programar personal asistencial de enfermería según la demanda del servicio y coordinar con la Jefatura de enfermería el no desplazamiento del mismo. - Solicitar a la Jefatura de enfermería el reemplazo del ausentismo programado y no programado. - Solicitar horas extraordinarias cuando amerite. 		

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

M02.04.11.02 Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería			
		Procedimiento	Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)			
		Actividad	Recepcionar al paciente y realizar la evaluación pre-operatoria			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar un cuidado seguro, efectivo y de calidad a pacientes quirúrgicos sometidos a cirugía electiva y de emergencia con el fin de contribuir a su recuperación			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de la atención quirúrgica del paciente				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Inadecuada preparación pre-operatoria			
		Causa N° 2	Complicaciones atribuidas al paciente			
		Causa N° 3	Inadecuada programación operatoria			
		Causa N° 4	Falta o mal funcionamiento de equipos biomédicos			
		Causa N° 5	Falta de material médico e insumos			
		Causa N° 6	Falta de consentimiento informado de cirugía y anestesia			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos	<p>El diagrama de flujo de procesos muestra un flujo central que conduce a un círculo rojo etiquetado como 'Pérdida de oportunidad de la atención quirúrgica del paciente'. Este flujo central recibe aportes de tres categorías de riesgo: 'Riesgo de Imagen Institucional' (que incluye 'Inadecuada preparación pre-operatoria'), 'Riesgo Operativo' (que incluye 'Complicaciones atribuidas al paciente') y 'Riesgo de Salud' (que incluye '- Inadecuada programación operatoria', '- Falta de material médico e insumos', '- Falta o mal funcionamiento de equipos biomédicos' y '- Falta de consentimiento informado de cirugía y anestesia').</p>			
4 VALORACION DEL RIEGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Moderado		0.20
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5 RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica	
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica		
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de intervenciones quirúrgicas realizadas		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Programar visitas pre-quirúrgica para realizar intervenciones oportunas. - Realizar el sinceramiento de la programación quirúrgica. - Aplicación de lista de chequeo el día anterior por el equipo multidisciplinario, ante la falta de material, equipos e insumos médicos. - Verificar que se complete el riesgo quirúrgico y exámenes auxiliares del paciente antes de la fecha de la intervención quirúrgica. 		

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería			
		Procedimiento	Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)			
		Actividad	Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de realizar la intervención quirúrgica				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de material médico e insumos			
		Causa N° 2	Falta o mal funcionamiento de equipos biomédicos			
		Causa N° 3	Complicación del paciente por larga estancia, esperando ser operado			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos	<p>Diagrama de Flujo de Procesos que muestra la pérdida de oportunidad de realizar la intervención quirúrgica como resultado de riesgos de Imagen Institucional, Operativo y de Salud.</p>			
4	VALORACION DEL RIEGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Moderado		0.20
4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5 RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica	
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica		
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de intervenciones quirúrgicas realizadas		
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar lista de chequeo el día anterior (por el equipo multidisciplinario) para prevenir la falta de material, equipos e insumos médicos. - Verificar que se complete el riesgo quirúrgico y exámenes auxiliares del paciente antes de la fecha de la intervención quirúrgica. 		

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

M02.04.11.04 Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería			
		Procedimiento	Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)			
		Actividad	Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente (valoración Norton)			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Presencia de lesiones por presión				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Déficit de personal asistencial			
		Causa N° 2	Sobrecarga de trabajo en el personal asistencial existente			
		Causa N° 3	Movilización ineficiente del paciente			
		Causa N° 4	Incumplimiento del horario de movilización			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos				
4 VALORACION DEL RIEGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	0.10
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Bajo		0.10
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.030	Prioridad del Riesgo	Baja Prioridad		

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de pacientes con lesiones por presión			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Programar personal según grado de dependencia. - Disponer de más personal en el área de curación UPP. - Realizar la valoración de los pacientes al momento de su ingreso con la escala Norton. - Implementar un reporte de movilizaciones. 			

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO					
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud		
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud		
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería		
		Procedimiento	Atención de Enfermedades Sistémicas 4A		
		Actividad	Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad		
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud			
3.2	CODIFICACION				
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Infecciones			
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Ingreso de pacientes por emergencia con úlceras por presión (UPP)		
		Causa N° 2	Ingreso de pacientes desde casa en mal estado general (MEG)		
		Causa N° 3	Falta de movilización del paciente por sobrecarga de trabajo del personal de enfermería		
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa		
		Diagrama de Flujo de Procesos			
4 VALORACION DEL RIEGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO	
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10
	Moderada	0.50		Moderado	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80
	Baja		0.30	Moderado	0.20
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada	

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de pacientes que presentan infecciones			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Educar a los familiares en el manejo adultos mayores en casa. - Implementar acciones de prevención de úlceras por presión en pacientes en riesgo. - Promover una cultura de seguridad y prevención de riesgo dirigido al personal de enfermería. 			

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería			
		Procedimiento	Atención en Circulación Extracorpórea			
		Actividad	Proceso de Circulación Extracorporea Proceso de perfusión, preservación y traslado del órgano (rínón, hígado, corazón y pulmón) Proceso de Implante del órgano (hígado, pulmón y corazón)			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar atención eficiente al paciente cardio quirúrgico pediátrico o adulto, en todos los procesos que incluye la participación de la enfermera perfusionista, con la finalidad de brindar atención integral y de calidad.			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de atención al paciente cardio-quirúrgico que será sometido a cirugía				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta o mal funcionamiento de equipos biomédicos			
		Causa N° 2	Falta de material médico e insumos			
		Causa N° 3	Déficit de personal especializado			
		Causa N° 4	Déficit de camas en UCI			
		Causa N° 5	Mala preparación del paciente previo a su cirugía			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos				
4 VALORACION DEL RIEGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Moderado		0.20
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5 RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de cirugias cardiacas con circulación extracorporea (SEC) realizadas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con anticipación el tipo de cirugía (alto riesgo o excepcional) y así verificar que todos los insumos y equipos estén disponibles. - Gestionar de forma oportuna el flujo de dotación logística (camas UCI, material médico, etc) - Contratar a personal especializado y comprometido con la especialidad. - Mejorar el procesos de valoración pre-operatorio por parte del servicio de origen. 			

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Enfermería			
		Procedimiento	Atención en Cirugía Pediátrica General y Especialidades			
		Actividad	Proceso de diagnóstico y tratamiento del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar atención adecuada y oportuna en cada etapa de hospitalización del paciente, desde su ingreso hasta su egreso, con el fin de que el servicio de salud brindado sea integral y de calidad			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Complicaciones post-caída				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Barandas no elevadas de camas, cunas y camillas			
		Causa N° 2	Frenos de la cama y/o cunas desactivados			
		Causa N° 3	Escasa información y/o educación sobre los riesgos de caídas dirigida al paciente y/o familiar acompañante			
		Causa N° 4	No acudir oportunamente al llamado del paciente			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		Diagrama de Flujo de Procesos				
4 VALORACION DEL RIEGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Moderado		0.20
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de pacientes que ha sufrido caída(s)			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener barandas elevadas. - Mantener frenos activados las 24 horas. - Educar e informar al paciente sobre los riesgos de caída. - Acudir oportunamente al llamado del paciente. - Realizar la ronda de seguridad para cuidar al paciente. - Realizar la deambulaci3n asistida (pacientes pediátricos). 			

FICHA DE RIESGO							
Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO					Baja	Moderada	Alta

15. FACTORES CRÍTICOS

Los factores críticos identificados en el proceso de Atención de Enfermería y que tienen impacto directo en el servicio que recibe el asegurado son:

- ✓ Contar con suficiente personal especializado que atienda la demanda requerida en las diferentes especialidades, hasta el alta del paciente.
- ✓ Contar con personal de enfermería capacitado en temas de prevención de infecciones, curaciones, seguridad del paciente, nuevas tecnologías, entre otros relacionados con su especialidad. Asimismo, incluir a los familiares del paciente en temas relacionados principalmente con la prevención y cuidados del adulto mayor (úlceras, caídas, hematomas, etc)

16. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora son organizadas en tres (3) líneas de acción: automatización o mejora de los sistemas de información, actividades que representan una oportunidad de mejora del proceso y viabilidad en la actualización de documentos de gestión (ver cuadro).

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA							
Líneas de acción	M02.04.11.01 Atención en Salud Mental (Salud Mental: emergencia/consulta externa, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental)	M02.04.11.02 Atención de Enfermería al Paciente Quirúrgico (Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Sala de operaciones maternidad, SOP Pediátrica)	M02.04.11.03 Atención del Paciente Neuroquirúrgico, Columna, Nervios periféricos y Neurointervencionista (Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C)	M02.04.11.04 Atención en Medicina Covid (Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B)	M02.04.11.05 Atención de Enfermedades Sistémicas 4A	M02.04.11.06 Atención en Circulación Extracorpórea	M02.04.11.07 Atención en Cirugía Pediátrica
Evaluar la automatización o mejora de los sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> * Garantizar que se cumpla la programación de personal de enfermería en el servicio, en coordinación permanente con la Jefatura del departamento de enfermería. * Supervisar los procesos de atención de enfermería, enfatizando la prevención de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar un programa de visitas pre-quirúrgicas realizadas por el profesional especialista de quirófano y enfermera. 	<ul style="list-style-type: none"> * Contar con personal suficiente para atender la demanda hasta el alta del paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar talleres de aprendizaje dirigidos a la familia, para la atención de pacientes con UPP. 	<ul style="list-style-type: none"> * Valorar el riesgo de la úlcera por presión (UPP) en el servicio de hospitalización. 	<ul style="list-style-type: none"> * Mejorar el flujo de dotación de material entre logística almacén y farmacia (No esperar que el insumo esté agotado para recién iniciar el proceso de compra en logística). 	
Actividades que representan una oportunidad de mejora del proceso	<ul style="list-style-type: none"> * Monitorear el cumplimiento del procedimiento de atención de enfermería, deambulación del paciente, prevención de riesgos, satisfacción de necesidades básicas, vigilancia del efecto de psicofármacos, sujeción mecánica, rondas de enfermería, contención verbal, ambiental, farmacológica y física, entre otros. * Brindar educación sanitaria al familiar del paciente durante la atención de enfermería; sobre la importancia del apego familiar eficaz, cuidados del paciente en el hogar y prevención de caídas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Los centros quirúrgicos deben contar con todos los implementos de seguridad para la atención del paciente. * Ampliar horarios de atención de los pacientes quirúrgicos. * Acortar la brecha de personal faltante en los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> * El personal médico debe realizar las historias clínicas oportunamente (apenas ingresa el paciente). * Planificar con anticipación los órdenes de exámenes auxiliares y depósitos de sangre. 	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitar al personal de enfermería (personal de enfermería y técnicas) para realizar curaciones con los materiales existentes de acuerdo al grado de UPP. * Implementar el uso de manuales de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar un programa educativo de prevención de infecciones dirigido al personal de enfermería * Implementar capacitaciones periódicas sobre temas de seguridad del paciente dirigidas al personal de enfermería. * Brindar capacitación a los familiares del paciente, especialmente en prevención y cuidados del adulto mayor (úlceras, caídas, hematomas, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> * Contar con personal especializado que cubra los turnos que no han sido cubiertos y "en diferentes horarios" (modalidad de horas extras, horas extras extraordinarias, guardias retén, contratación de personal especializado). * Coordinar oportunamente con la unidad de cuidados intensivos y los servicios afines el flujo de camas libres y evitar horas "muertas" durante el proceso (demora en ingresar a sala por confirmación de cama en UCI, tiempo de espera prolongada después de terminada la cirugía cardíaca porque no llega la cama, entre otros casos). 	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplir con las intervenciones de prevención de riesgo de caídas para prevenir eventos adversos. * Reportar oportunamente algún incidente de caída de pacientes y seguir el protocolo establecido.
Viabilidad en la actualización de documentos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> * Brindar espacios donde el familiar exprese temores e inquietudes sobre el cuidado del paciente en el hogar, brindarles apoyo emocional, aclarar dudas y temores. Coordinar con el médico jefe de guardia sobre el informe médico efectivo que se debe brindar al familiar del paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar capacitación permanente al personal sobre las nuevas tecnologías. 		<ul style="list-style-type: none"> * Implementar el uso del protocolo para el cuidado de los pacientes con deterioro de la integridad cutánea. 		<ul style="list-style-type: none"> * Mejorar el flujo para la adquisición y dotación de equipos (máquinas de extracorpórea, Intercambiador de temperatura, Blender). 	

17. CONCLUSIONES

- ✓ Actualizar los procesos y procedimientos de Atención de Enfermería, considerando un nuevo escenario de convivencia con el COVID.
- ✓ Mejorar la oferta del personal de enfermería para atender la demanda requerida por cada especialidad.
- ✓ Contar con el respaldo de la Alta Dirección, para la implementación del plan de capacitación del personal de Enfermería, en los temas relacionados con su especialidad.

18. RECOMENDACIONES

- ✓ Coordinar la implementación de las oportunidades de mejora identificadas en el presente manual de Atención de Enfermería, en coordinación con los procesos involucrados.

ANEXOS

De: Cabrera Valentin Elia Cecilia <externo.ecabrera@essalud.gob.pe>

Enviado: lunes, 25 de enero de 2021 14:16

Para: eliana.rodriquezr@essalud.gob.pe <eliana.rodriquezr@essalud.gob.pe>

Cc: errr5228@hotmail.com <errr5228@hotmail.com>

Asunto: PRESENTACIÓN DEL EQUIPO - DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Estimada Eliana,

Por la presente, agradezco su buena disposición y la de todo su equipo, en brindarme unos minutos de su tiempo para reunirnos hoy y coordinar las actividades relacionadas con el Manual de Procesos de Atención de Enfermería.

A continuación, copio el resumen de fechas y horarios coordinados, en los que daremos inicio a las actividades programadas.

Código Nivel 0	Denominación del Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Denominación del Proceso Nivel 1	Código Nivel 2	Denominación del Proceso Nivel 2	Código Nivel 3	Denominación del Procedimiento Nivel 3	Responsables	1era sesión
									Día y hora programada
M02	Prestaciones de Salud	M02.04	Atención de Salud	M02.04.11	Enfermería	M02.04.11.01	(Atención en Salud Mental) Salud Mental, Hospitalización I Salud Mental, Hospitalización II Salud Mental	Lic. Gaby Arana Ortiz / Lic. Roxana Bazán Ramos	Viernes 29, 10 am (se coordinó con la Lic. Victoria Maita)
						M02.04.11.02	(Atención del paciente quirúrgico) Centro Quirúrgico 2B, Centros quirúrgicos satélites y Emergencia Obstétrica, SOP Pediátrica	Lic. Maria Roca Salas / Lic. Cecilia Puemape Lopez	Viernes 29, 9 am (se coordinó con la Lic. Cecilia Púemape)
						M02.04.11.03	(Atención en Neuroquirúrgico-encéfalo y Funcionales y neurointervencionista) Neurocirugía 13B y Columna vertebral 13C	Lic. Alicia Castro Mehan / Lic. Ada Bernaldes Gutierrez	Martes 02 Febrero, 9 am (se coordinó con la Lic. Ada Bernaldes)
						M02.04.11.04	(Atención en Medicina Interna 7C, 4B y 6B Covid) Medicina 3C, 4C, 6C, 7C, 10C, 11C y Cirugía 3A, 3B, 4B, 6B	Lic. Zoila Vite Cáceres / Lic. Liliانا Lavado	Jueves 28, 10 am (se coordinó con la Lic. Liliانا Lavado)
						M02.04.11.05	Enfermedades Sistémicas 4A	Lic. Cecilia Lévano Santiago / Lic. Gabriela Illanes Bustamente	Jueves 28, 12 am (se coordinó con la Lic. Cecilia Lévano)
						M02.04.11.06	Atención en Cirugía extracorpórea	Lic. Elvira Chumbes Chiroque	Pendiente, coordinar a su retorno de vacaciones Martes 02 Febrero
						M02.04.11.07	Cirugía Pediátrica	Lic. Milagros Montes Minaya	Viernes 29, 7:30 am (se coordinó con la Lic. Milagros Montes)
								Lic. Abelinda Quispe Alva	Miércoles 03 Febrero, 8 am (se coordinó con la Lic. Abelinda Quispe)

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS MACRO-PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI 20120-2024		ACCIONES ESTRATEGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OEI. 01	Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad por tipo de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización	Satisfacción del usuario Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios preventivos según norma técnica o protocolo nacional establecido Porcentaje de cumplimiento de adherencia alta a las recomendaciones de las Guías de Práctica Diferimiento en Consulta Externa en centros asistenciales del primer nivel Adherencia al registro de eventos relacionados a la seguridad del paciente Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrarreferencias
		AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados	S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	Diferimiento de citas en procedimientos de apoyo al diagnóstico en Radiología y Ecografía Porcentaje de equipamiento operativo de Resonador, Tomógrafo, Equipo de Rayos X, Ecógrafo, Porcentaje de personal evaluado Porcentaje de ausentismo laboral (en horas) Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
		AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e intrainstitucional al servicio del asegurado		
		AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados		
		AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido		
		AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres		
OEI.03	Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Modernización	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables
		AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución	S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión S05 Gestión Documental	Porcentaje de aplicativos implementados en nube
		AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno E04 Gestión de Calidad S03 Gestión de Capital Humano E03 Gestión de Riesgos	Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales Índice de percepción de buen trato en los servicios Índice de clima laboral
		AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución		