



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA AMBULATORIA - GENÉTICA

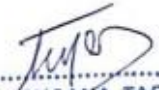
**SERVICIO DE GENÉTICA - DEPARTAMENTO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS**

DICIEMBRE - 2020

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	Responsable
01		Versión inicial del documento		Sub Gerencia de Procesos

HOJA DE APROBACIONES

GRADO	CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS	FIRMA
Validado por:	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	DRA. SUSANA TARA BRITTO	 Dra. SUSANA TARA BRITTO Jefe Departamento Especialidades Médicas CMP. 24740 - RNE 9440 RED PRESTACIONAL REBAGLIATI EsSalud HNERM
Validado por:	JEFE DE SERVICIO DE GENÉTICA	DRA. ANA PROTZEL PINEDO	 EsSalud Hospital General Egardo Rebagliati Martínez RED PRESTACIONAL REBAGLIATI Dra. Ana Protzel Pinedo CMP. 13877 - RNE 5584 - 21726 Jefe del Servicio de Genética

INDICE

Contenido

1. Objetivo	5
2. Finalidad.....	5
3. Alcance.....	5
4. Términos y Definiciones	5
5. Base Legal	11
6. Consideraciones	13
7. Alineamientos de los Procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos	14
8. Aspectos Generales	15
8.1 Matriz Cliente Producto.....	15
8.2 Matriz Responsabilidad	16
9. Aspectos Específicos	17
9.1 Diagrama de Bloques	17
9.2 Inventario del Proceso	18
10. Fichas de Proceso Nivel 01, 02 hasta penúltimo Nivel.....	19
11. Modelado de Procesos.....	20
12. Fichas Técnicas (Procedimiento).....	25
13. Fichas Indicadores	38
14. Fichas de Riesgos	43
15. Procesos Críticos	53
16. Oportunidad de Mejora.....	53
17. Conclusiones y Recomendaciones	54

1. Objetivo

Documentar los procesos y procedimientos relacionados al Proceso de Atención de Salud: Atención de Consulta Ambulatoria en la especialidad de Genética, desarrollados en el *Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, a fin de que sean considerados como lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes durante la producción de los bienes y servicios a su cargo; propiciando la eficiencia en la gestión institucional y la satisfacción de los asegurados y sus derechohabientes.

2. Finalidad

Lograr que a través de una gestión por procesos se proporcionen servicios de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de los asegurados, sus derechohabientes y demás clientes (usuarios) de ESSALUD, propiciando la eficiencia en la gestión institucional.

3. Alcance

Las disposiciones contenidas en la presente norma, son de aplicación obligatoria por los profesionales de la salud que forman parte del equipo multidisciplinario de la Jefatura del Servicio de Genética – HNERM y aplicable a todos los pacientes con patologías propias del servicio de genética que sean usuarios de los servicios de consulta externa.

4. Términos y Definiciones

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos que requieren aclaración de su significado:

Abreviaturas:

- **ACREDITA:** Sistema de acreditación del aseguramiento de salud
- **HC:** Historia Clínica
- **HNERM:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
- **SGSS:** Sistema de Gestión de los Servicios de Salud, también denominado EsSI (Servicio de Salud Inteligente).

Definiciones:

- **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
- **Alineamiento:** Consistencia de planes, procesos, información, decisiones, acciones, resultados, análisis y aprendizaje; para apoyar las metas clave a Nivel de toda la entidad. El alineamiento efectivo requiere entendimiento común de propósitos y metas, utilización de medidas e información complementaria que permita la planificación, la puesta en marcha, el análisis y la mejora.
- **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso. Véase la definición de “Producto”.
- **Cliente Externo:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros externos al proceso, que recibe un bien y servicio o ambos.

- **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.
- **Destinatario de los bienes y servicios:** es el cliente que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros que accede a un bien o servicio o ambos, ofrecido por un proveedor; con el fin de satisfacer una o más necesidades. La terminología que utilice cada entidad debe de adaptarse de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio que proporciona.
- **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.
- **Dueño de 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.
- **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.
- **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 sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- **Insumo:** Es el bien, servicio y/o información que será transformado en el proceso en producto (bienes o servicios).
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.
- **Matriz Cliente-Producto:** Permite identificar los bienes y servicios que brinda la entidad relacionarla con los destinatarios de bienes y servicios (clientes internos o externos).
- **Matriz de asignación de Responsabilidades:** La matriz de asignación de responsabilidades, se utiliza para relacionar los macro-procesos con Gerencias Centrales que intervienen como participante y propietario del mapa de procesos.
- **Objetivo del proceso:** Razón de ser del proceso. Es la contribución del proceso a la estrategia de la institución.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. 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.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.
- **Proceso de Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macro-proceso.
- **Procesos de Nivel 01:** Es el primer Nivel de desagregación de los procesos de Nivel 0, es un conjunto de actividades que se correlacionan entre ellas y agregan valor a los servicios que la entidad ofrece, transformando elementos de entradas en un servicio que va al cliente final, es preciso indicar que los procesos se pueden clasificar en Procesos de Gestión, Procesos Operativos y Procesos de Ayuda y Control.
- **Subproceso de Nivel 02:** El Nivel 02 se refiere a la posible desagregación de los procesos, donde se precisa y detalla, actividades realizadas posterior al proceso, que siguen una secuencia lógica de pasos a seguir concatenados entre sí para la ejecución del subproceso.
- **Proceso de Nivel 03:** Tercer Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- **Proceso de Nivel N:** Último Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- **Productividad:** Medida de la eficiencia del uso de los recursos. Aunque el término es aplicado a menudo a factores individuales, tales como el personal (productividad del trabajo), máquinas, materiales, energía y capital, el concepto de productividad se aplica también a la totalidad de los recursos empleados para producir resultados.
- **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”.
- **Resultados:** Es el producto o servicio que resulta de las actividades realizadas en el proceso dirigido a nuestros clientes.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Satisfacción del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios:** Percepción del usuario o cliente interno y externo sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Las tareas:** Son actividades utilizadas cuando el trabajo que se está realizando no se puede descomponer a un Nivel más detallado. Las tareas son llevadas a cabo por una persona y/o por una aplicación.
- **Alta:** Comprende todas las circunstancias en que un paciente internado se retira vivo del establecimiento por alguna de las siguientes razones: Alta médica definitiva, Alta médica transitoria, Traslado a otro establecimiento, Otras causas (retiro voluntario, fuga, etc.)
- **Anamnesis:** La anamnesis es el proceso de la exploración clínica que se ejecuta mediante el interrogatorio para identificar personalmente al individuo, conocer sus dolencias actuales, obtener una retrospectiva de él y determinar los elementos familiares, ambientales y personales relevantes

En el terreno de la medicina, se trata de la información que un paciente suministra a su médico para la confección de un historial clínico. El desarrollo de la anamnesis requiere que el médico realice diversas preguntas al paciente, o incluso a un familiar o amigo de éste. A partir de las respuestas obtenidas, el profesional logra elaborar un historial con datos que le son de utilidad para realizar el diagnóstico y decidir qué tratamiento llevar a cabo. La anamnesis también se compone de los signos que el médico detecta al revisar al paciente y de los síntomas que el paciente le refiere. Es importante señalar que las características de las preguntas y de la información recopilada dependerán de la especialidad del profesional.

- **Acreditación:** Es el procedimiento de verificación de los requisitos y criterios que debe cumplir el afiliado para tener derecho a las prestaciones que brinda el seguro al que se encuentra afiliado.
- **Atención ambulatoria¹:** Es la atención de salud en la cual un paciente que no está en condición de Urgencia y/o Emergencia acude a un establecimiento de salud con fines de prevención, promoción, recuperación o rehabilitación, y que no termina en internamiento. Es el régimen de la atención de salud que por el lugar donde se desarrolla puede ser dentro del establecimientos (intramural), o fuera de este (extramural); siendo que la atención ambulatoria intramural se desarrolla preferentemente en la UPSS Consulta Externa y la atención ambulatoria extramural preferentemente en la actividad Salud Familiar y Comunitaria.
- **Atención médica:** Es el acto médico realizado a través de consultas o procedimientos que comprende la consulta médica más los procedimientos que se realizan en la consulta externa.
- **Autogenerado:** Es un código que permite identificar en los sistemas al afiliado titular y sus derechohabientes. Está compuesto por letras y números (alfanumérico) y se genera considerando los datos personales del asegurado.

¹ NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 NORMA TÉCNICA DE SALUD "Categorías de establecimientos del Sector Salud"

- **Ayuda al diagnóstico:** Las áreas de ayuda al Diagnóstico son: Laboratorio, Imagenología y Farmacia, las que deben estar ubicadas muy cerca o dentro del área de atención.
- **Capacidad resolutive:** Está referida a la capacidad de cada IPRESS de acuerdo a su categoría y nivel de complejidad, de otorgar prestaciones con fines de diagnóstico y terapéuticos, las cuales están determinadas, entre otros, por los servicios, recursos humanos, especialidades y equipamiento del IPRESS. Se subdivide en: Capacidad Resolutiva Cualitativa, cuando se refiere al tipo de especialidad o equipamiento con que cuenta el IPRESS; y, Capacidad Resolutiva Cuantitativa, cuando se refiere a la cantidad de especialistas o equipamiento con que cuenta.
- **Código CEI10:** El Código Internacional de Enfermedades (CIE 10), elaborado por la Organización Mundial de la Salud, tiene como propósito permitir el registro sistemático, análisis, interpretación, y comparación de los datos de mortalidad y morbilidad recolectados en diferentes países o áreas, y en diferentes épocas. Se utiliza para convertir los términos diagnósticos y otros problemas de salud, de palabras a códigos alfanuméricos que permiten su fácil almacenamiento y posterior recuperación para el análisis de la información
- **Constancia de atención:** Documento que el médico expide a solicitud del paciente, indicando la fecha y hora de atención prestada de inicio al fin de la atención.
- **Consultorios médicos funcionales:** Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.
- **Consultorios médicos físicos:** Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- **Consulta externa:** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud.
- **Consulta médica:** Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.
- **Contrarreferencia médica:** Es un procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se retorna la responsabilidad del manejo médico, de ayuda al diagnóstico y/o tratamiento del paciente, al médico tratante de la IPRESS de Origen. La Contrarreferencia no es un procedimiento usado para sustentar los pasajes de un paciente atendido.
- **Contrarreferencia farmacológica:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.

- **Descanso médico:** Periodo de descanso físico o mental prescrito por el médico tratante, necesario para que el (la) paciente logre su recuperación física y mental, que le permita la recuperación total.
- **Examen físico:** Incluye el “Examen General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen preferencial”, Motivo de la consulta.
- **Historia clínica:** Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por ley. Pueda darse mediante un registro Electrónico.
- **Identificación segura del paciente:** es el proceso mediante el cual se verifica que el paciente es quien dice ser, este proceso se da corroborando el documento de identificación que contiene los datos necesarios para su atención en las áreas correspondientes.
- **Interconsulta:** Es el proceso en el cual se solicita la evaluación de otra especialidad médica, para definir el diagnóstico, tratamiento, o el destino de un paciente (hospitalización, referencia, o alta).
- **IPRESS de origen:** Es aquella IPRESS que refiere al paciente a la IPRESS de Destino para el otorgamiento de prestaciones asistenciales que superan su capacidad resolutive.
- **IPRESS de destino:** Es aquella IPRESS que recibe al paciente referido y que cuenta con la capacidad resolutive suficiente para otorgar las prestaciones asistenciales motivo de la referencia.
- **Médico tratante:** Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica. En ESSALUD no siempre el médico tratante es la misma persona.
- **Médico genetista:** Es un médico que se ha especializado en el estudio de los genes y la herencia (el pasaje de información genética de padres a hijos). Un médico genetista es un médico que se especializa en el diagnóstico y el tratamiento de trastornos o afecciones genéticas.
- **Paciente ambulatorio:** paciente atendido y tratado de forma ambulatoria, normalmente a través de las consultas externas, incluyendo procedimientos ambulatorios, radiología intervencionista, radioterapia, oncología, diálisis renal, etc.
- **Pacientes citados:** Total de pacientes registrados en el parte diario y el Sistema informático afín.
- **Paciente continuador:** Es aquella persona asegurada que solicita atención por segunda o más veces en el año en el servicio o lugar donde le brindan la atención de salud.
- **Rererencia:** Es la derivación o el traslado de un paciente de un establecimiento a otro de mayor grado de capacidad resolutive, siendo las áreas de destino de las referencias:

- Consultorio externo.
 - Emergencia.
 - Ayuda al diagnóstico para la realización de exámenes o procedimientos
- **Referencias especiales:** Son las conocidas como referencias administrativas y facilitan el registro de las referencias para las especialidades que necesitan los pacientes oncológicos, aquellos en estudio y seguimiento de trasplantes, con enfermedad VIH-SIDA, aquellos que padecen de tuberculosis resistente al tratamiento, pacientes que se dializan o recién nacidos de alto riesgo.
 - **UPSS consulta externa²:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condición de Urgencia y/o Emergencia.

La consulta externa incluye la entrevista, anamnesis completa, confección del heredograma (árbol genealógico), evaluación clínica con antropometría, definición de los exámenes auxiliares a realizar y pruebas genéticas (citogenética) u otras pruebas moleculares que se consideren necesarias.

5. Base Legal

- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus respectivas modificatorias
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, del 08 de febrero del 2019.

² Ítem: Directiva de Gerencia General N° 12-GCPS-ESSALUD-2020 “Telemedicina en pacientes con Enfermedad Crónica o Continuator en ESSALUD”

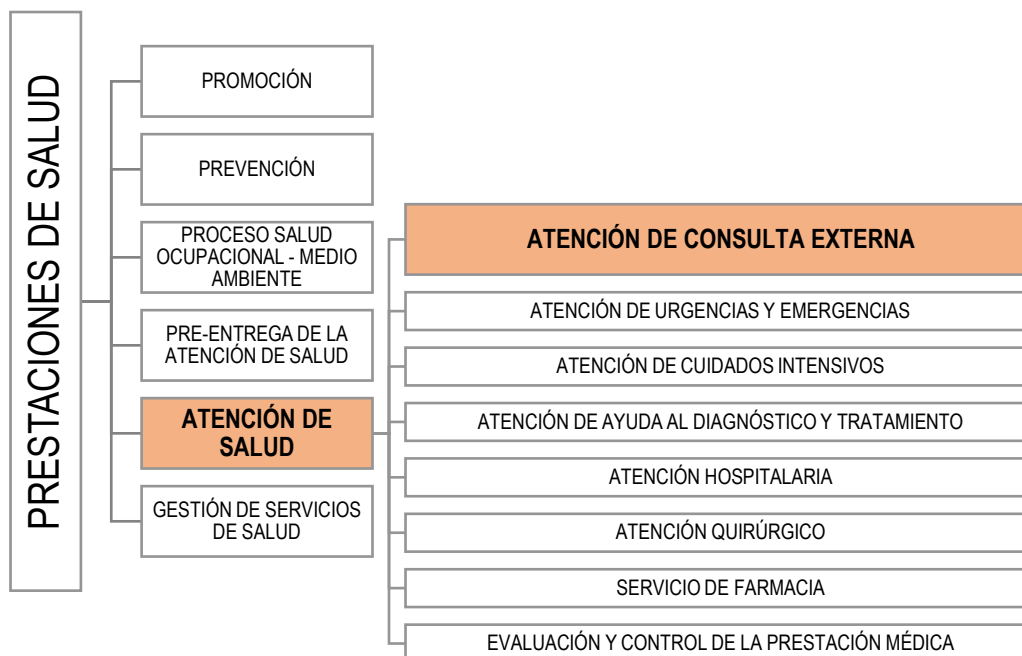
- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2019.

Vinculada al alcance del presente Manual:

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27056, que aprueba la “Creación del Seguro Social de Salud – EsSalud” y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremos N°002-99-TR.
- Ley N° 26790, que aprobó la “Modernización de la Seguridad Social”, y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 009-97
- Ley de “Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público” aprobado con el Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- Ley N° 23536, Ley de Trabajo y Carrera de los Profesionales de la Salud y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 019-83-PCM
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 139-PE-ESSALUD-99, que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo para trabajadores comprendidos en el régimen laboral de la actividad privada.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 296 PE-ESSALUD-2012, que aprueba el “Código de Ética del Personal del Seguro Social de Salud (EsSalud).
- Resolución de Gerencia Red Asistencial Rebagliati N° 837-GRAR-ESSALUD-2014, que aprueba el Manual de Organización y Funciones MOF de la Red Asistencial Rebagliati – EsSalud.
- Resolución de Gerencia General N° 107-GG-ESSALUD-2014, que aprueba la Directiva N° 01-GG-ESSALUD-2014, “Gestión de la Historia Clínica en los Centros Asistenciales del Seguro Social de Salud-ESSALUD.
- Resolución de Gerencia General N° 990 GG EsSalud 2015 aprueba la Directiva N° 004 EsSalud 2015 lineamientos generales para el Desarrollo de la Estrategia Familiar Acompañante.
- Resolución de Gerencia General N° 127 EsSalud 2016 Mapa de Macro Procesos del Seguro Social de Salud EsSalud.
- Resolución de Gerencia General N° 983 GG-EsSalud-2013 aprueba Directiva 007 GG-EsSalud 2013 “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Administración Correcta de Medicamentos”.
- Resolución de Gerencia General N° 983 GG-EsSalud-2013 aprueba Directiva N° 008 GG-EsSalud 2013. “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Prevención de Caídas de Pacientes”.
- Resolución de Gerencia General N° 983 GG-EsSalud-2013 aprueba Directiva N° 009 GG-EsSalud 2013. “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Identificación Correcta del Paciente”.

6. Consideraciones

- El presente Manual comprende las actividades que se encuentran enmarcadas en el proceso de Atención de Salud, en lo que corresponde a la Atención de Consulta Externa del HNERM, tal como se resaltan a continuación:



- El presente Manual aborda los procedimientos administrativos bajo un enfoque del flujo de atención de paciente, por lo que no aborda procedimientos asistenciales dado que estos últimos se encuentran vinculados a documentos tales como Protocolos asistenciales, Guías de Práctica Clínica u documentos afines.
- Del mismo modo, la descripción de los procesos y procedimientos establecidos para el presente Manual muestran la situación actual (ASIS) de cómo se viene ejecutando la Atención de Salud en Consulta Externa; se complementa con la identificación de posibles riesgos y la postulación de algunas oportunidades de mejora que podrían implementarse como parte de la mejora continua.
- El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología definida en la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD", aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019; la misma que se basa en la metodología aprobada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

7. Alineamientos de los Procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OE1	Brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados	AE1.1	Mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del asegurado	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E03 Gestión de la Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud	Índice de satisfacción general Años de vida saludable perdidos por 1,000 habitantes Solicitudes dentro del plazo Pacientes correctamente identificados según directivas vigentes
		AE1.2	Alcanzar estándares de excelencia en cuidados y prevención en salud	M03 Prestaciones sociales M04 Prestaciones económicas	Adultos mayores beneficiados con Atención Integral Grado Resolutiva del Primer Nivel Tasa de Hospitalizaciones evitables
OE2	Desarrollar una gestión con excelencia operativa	AE2.1	Mejorar la disponibilidad de recursos estratégicos con soporte operacional de excelencia	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E03 Gestión de la Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones sociales S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación	Estancia Hospitalaria Diferimiento de Citas Tiempo de espera quirúrgico Sistemas Integrados de gestión institucional
		AE2.2	Implementar tecnologías y sistemas de información modernas adecuadas a las necesidades institucionales	S08 Gestión de Proyectos de Inversión	Disponibilidad de equipos médicos, electromecánicos y vehículos Bienes Estratégicos en cobertura crítica
OE3	Brindar servicios sostenibles financieramente	AE 3.1	Fortalecer la sostenibilidad financiera de las prestaciones	E01 Gestión de Planificación Estratégica S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	Gastos Operativos / Ingresos Establecimiento de un nuevo sistema de Costos implementado Déficit de presupuesto institucional
OE4	Promover una gestión con ética y transparencia	AE 4.1	Contar con colaboradores reconocidos y agentes de cambio	E01 Gestión de Planificación Estratégica E03 Gestión de Riesgos E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno S03 Gestión de Capital Humano	Índice de Integridad Institucional Ausentismo Laboral Colaboradores con evaluación alta y/o muy alta desempeño
		AE 4.2	Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra corrupción	S04 Gestión Jurídica S05 Gestión Documental E06 Control Interno	Índice de prevención de la corrupción Iniciativas de Proyectos de mejora presentadas por cada 1,000 colaboradores

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP

8. Aspectos Generales

8.1 Matriz Cliente Producto

	1	2	3	4	5	6	7	8
PRODUCTO								
TIPO DE CLIENTE	Ticket - Cita de Atención (Hoja de Referencia)	Historia Clínica (Reportes de atención)	Evaluación Médica (consultorio)	Orden Médica (Exámenes "Análisis de Laboratorio")	Orden Médica (Exámenes "Solicitud de Imagenología, otros")	Orden Médica (Estudio Genético/citogenético y/o molecular)	Orden Médica (Interconsulta)	Formato de Referencia / Contrareferencia
CLIENTE INTERNO	Módulo de Citas Oficina de Admisión y Registros Médicos	Médico Genetista Oficina de Admisión y Registros Médicos	Médico Genetista	Médico Genetista (ANATOMIA PATOLÓGICA/ PATOLOGÍA CLÍNICA)	Médico Genetista (IMAGENOLOGÍA)	Médico Genetista	Médico Genetista	Médico Genetista
CLIENTE EXTERNO	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabiente

8.2 Matriz Responsabilidad

PROCESOS DEPARTAMENTOS	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA ATENCIÓN	INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE	EVALUACIÓN MÉDICA	ASIGNACIÓN DE CITA	ALTA / REFERENCIA / CONTRARREFERENCIA
GERENCIA CLÍNICA			R I		R I
DPTO. ESPECIALIDADES MÉDICAS			A I		A I
JEFATURA SERVICIO GENÉTICA			A I		A I
OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	R, A	R, A		R A	A C
GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO			R		
DEPARTAMENTO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA			I		
DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA			I		
DEPARTAMENTO DE IMAGENOLÓGICA			I		
DEPARTAMENTO DE FARMACIA			I		
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA			I		
GERENCIA CLÍNICA					
OTROS DEPARTAMENTOS CLÍNICOS			I		

R= Responsable... El responsable siempre será el ÁREA de mayor rango en un proceso.

A= A cargo.... Es la persona que es responsable de que la tarea esté realizada.

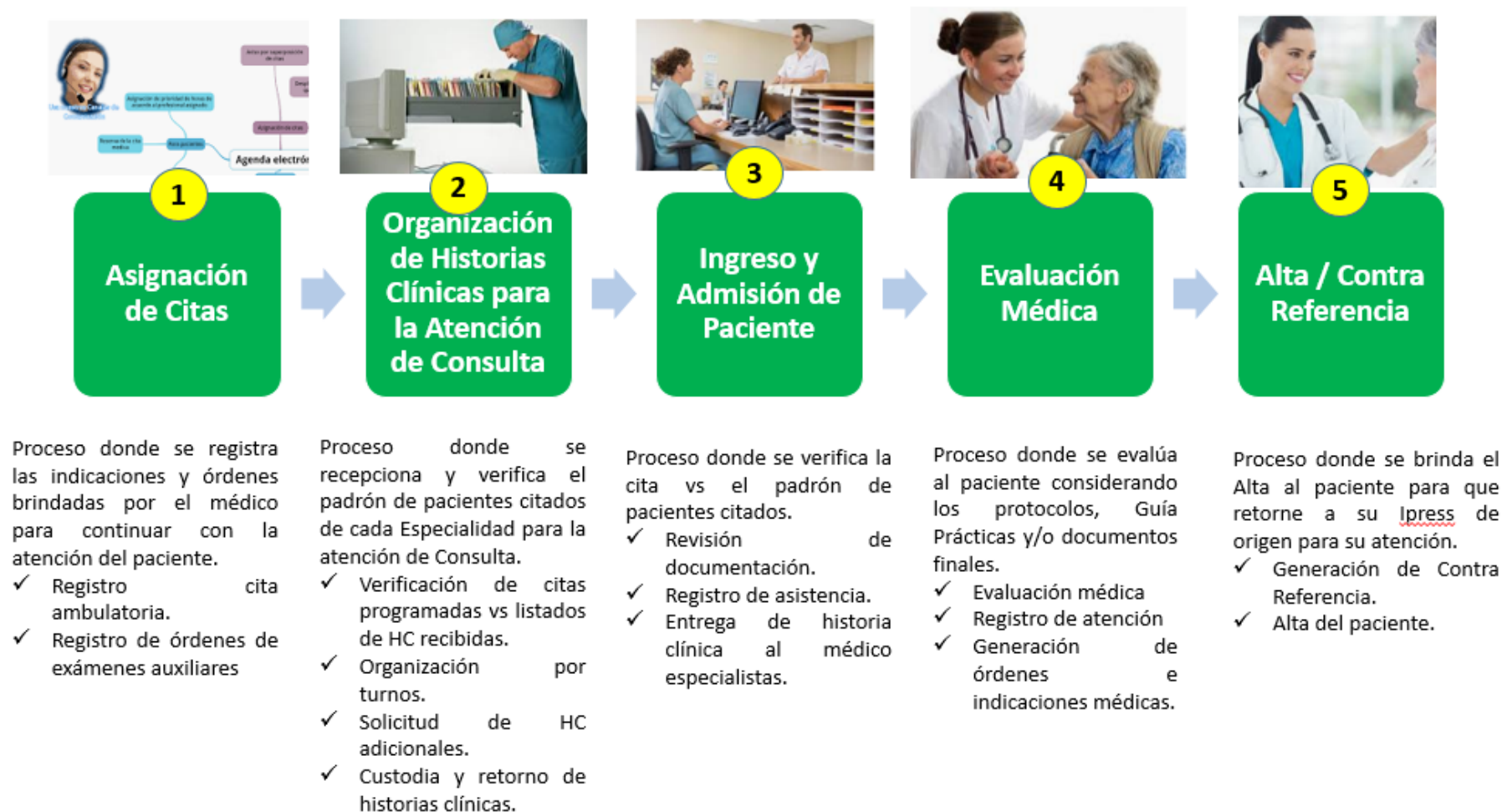
C= Consultar... Los recursos en este rol son las personas las que hay que consultar datos o decisiones respecto a la actividad.

I= Informado... A estas personas se les informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen.

9. Aspectos Específicos

9.1 Diagrama de Bloques

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



9.2 Inventario del Proceso

INVENTARIO DE PROCESO			
Nro. Código	Procesos Nivel 4	Nro. Código	Proceso Nivel 5
M02.04.01.03.25	Consulta Ambulatoria por Médico Especialista en Genética	M02.04.01.03.25.01	Consulta Ambulatoria Adultos por médico especialista en Genética.
		M02.04.01.03.25.02	Consulta Ambulatoria Pediátrica por médico especialista en Genética
		M02.04.01.03.25.03	Asesoría Genética
		M02.04.01.03.25.04	Terapia de Reemplazo Enzimático.
		M02.04.01.03.25.05	Correlato Clínico Laboratorial.

Resumen de Códigos

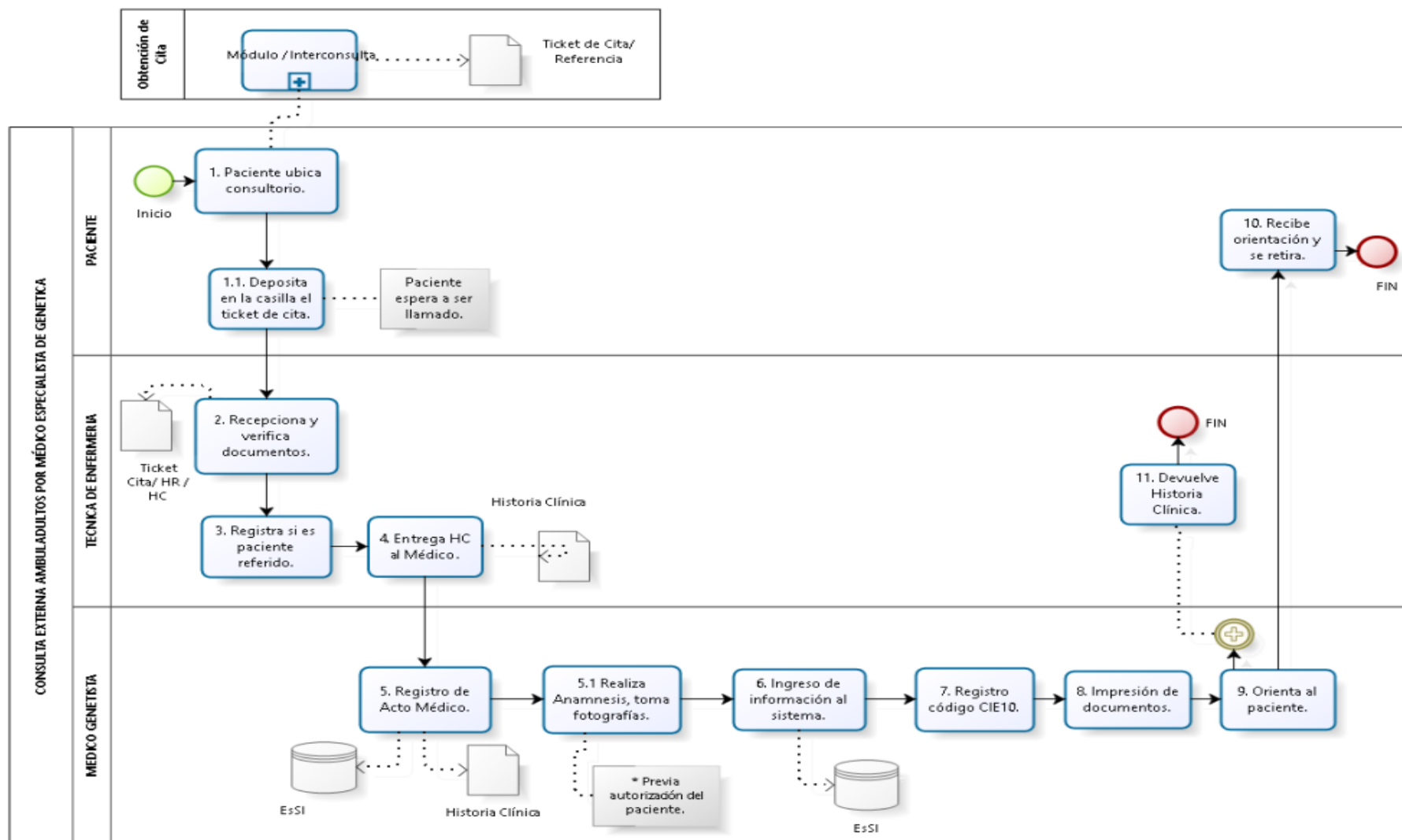
Macroproceso (Nivel 0)	M02	Prestaciones de Salud
Proceso (Nivel 1)	M02.04	Atención de Salud
Sub Proceso (Nivel 2)	M02.04.01	Atención de Consulta externa
Sub Proceso (Nivel 3)	M02.04.01.03	Atención de consulta Externa Ambulatoria Adultos
Sub Proceso (Nivel 4)	M02.04.01.03.25	Consulta Ambulatoria por Médico Especialista en Genética

10. Fichas de Proceso Nivel 01, 02 hasta penúltimo Nivel

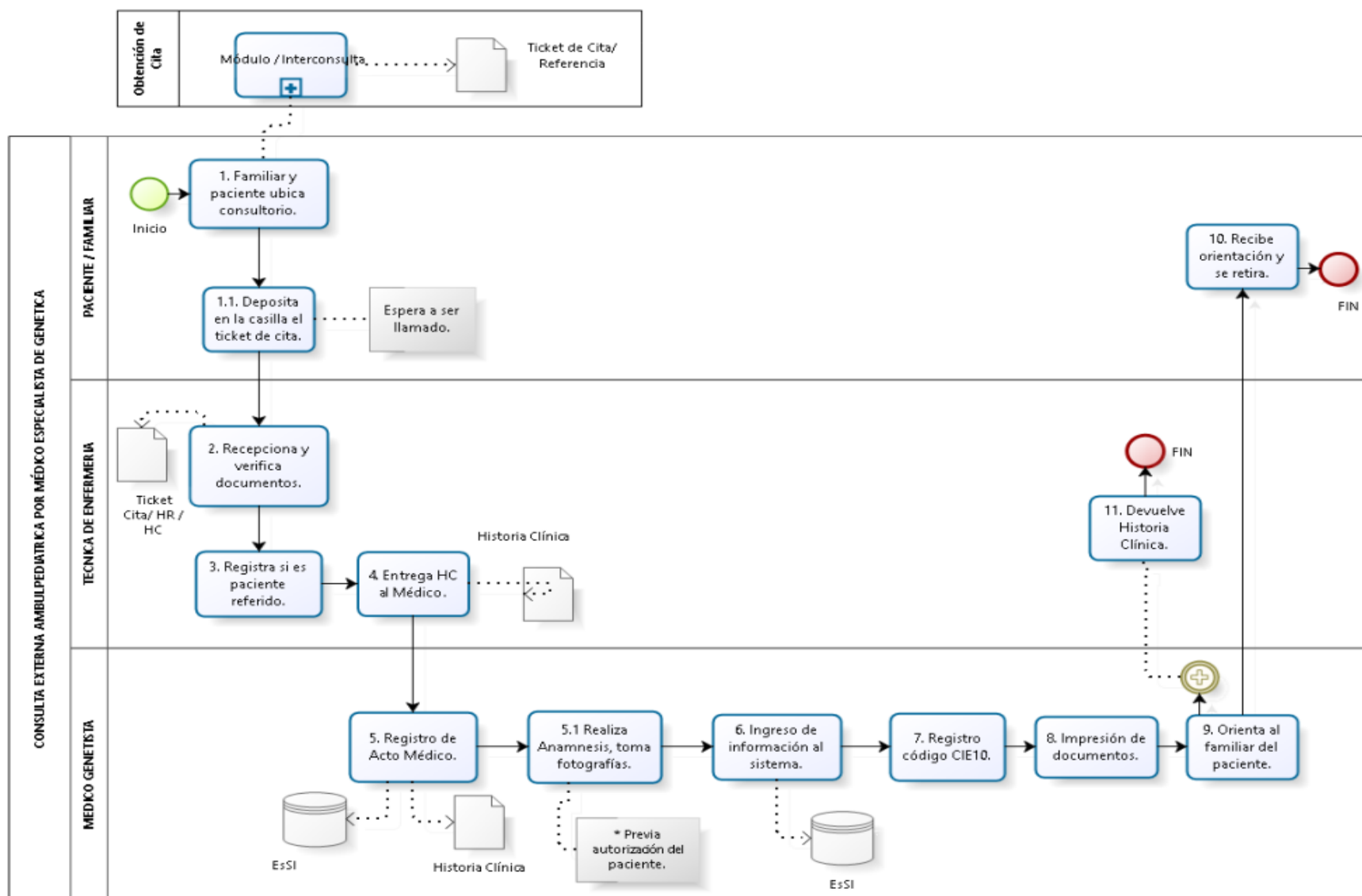
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 4				
Nombre	Consulta ambulatoria por médico especialista en Genética			
Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Genética para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes con sospecha de patologías congénitas o de origen genético, en el marco de los protocolos diagnósticos, guías clínicas y procedimientos asistenciales.			
Descripción	El proceso de consulta ambulatoria por médico especialista de Genética comprende los procedimientos de: Asesoría Genética, Terapia de Reemplazo Enzimático y Correlato Clínico Laboratorial, los cuáles se inician con la cita programada, hoja de referencia, cita del procedimiento y finaliza con la entrega de la hoja de orden de indicaciones, orden de análisis de laboratorio/imagenología, citas de control o citas para procedimientos.			
Alcance	Jefatura del Servicio de Genética			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 5	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada con hoja de referencia o interconsulta	Consulta externa ambulatoria Adultos por médico especialista en Genética.	- Hoja de evaluación. - Solicitudes de exámenes - Orden procedimientos, otros.	Paciente atendido.
Paciente citado	Cita programada	Consulta externa ambulatoria Pediátrica por médico especialista en Genética.	- Hoja de evaluación. - Solicitudes de exámenes - Orden procedimientos, otros.	Paciente atendido.
Paciente citado	Cita programada	Asesoría Genética	- Informe sobre la Asesoría Genética.	Paciente atendido.
Paciente citado	Cita programada	Terapia de Reemplazo Enzimático.	- Orden de procedimiento.	Paciente atendido.
Interconsulta / otras Redes	Solicitud de Informe de Correlato.	Correlato Clínico Laboratorial.	- Informe de Correlato Clínico Laboratorial.	Interconsulta / otras Redes (atendidas)
Indicadores	Pacientes atendidos /mes, procedimientos realizados/mes.			
Registros	Hoja de referencia, hoja de indicaciones (historia clínica), formatos de contrarreferencia, formato de exámenes laboratorio/imagenología, orden de interconsulta, citas adicionales, citas para procedimientos.			
Elaborado por:	Profesionales designados por la Gerencia General del HNERM.			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto.			
Aprobado por:	Jefatura del Servicio de Genética			

11. Modelado de Procesos

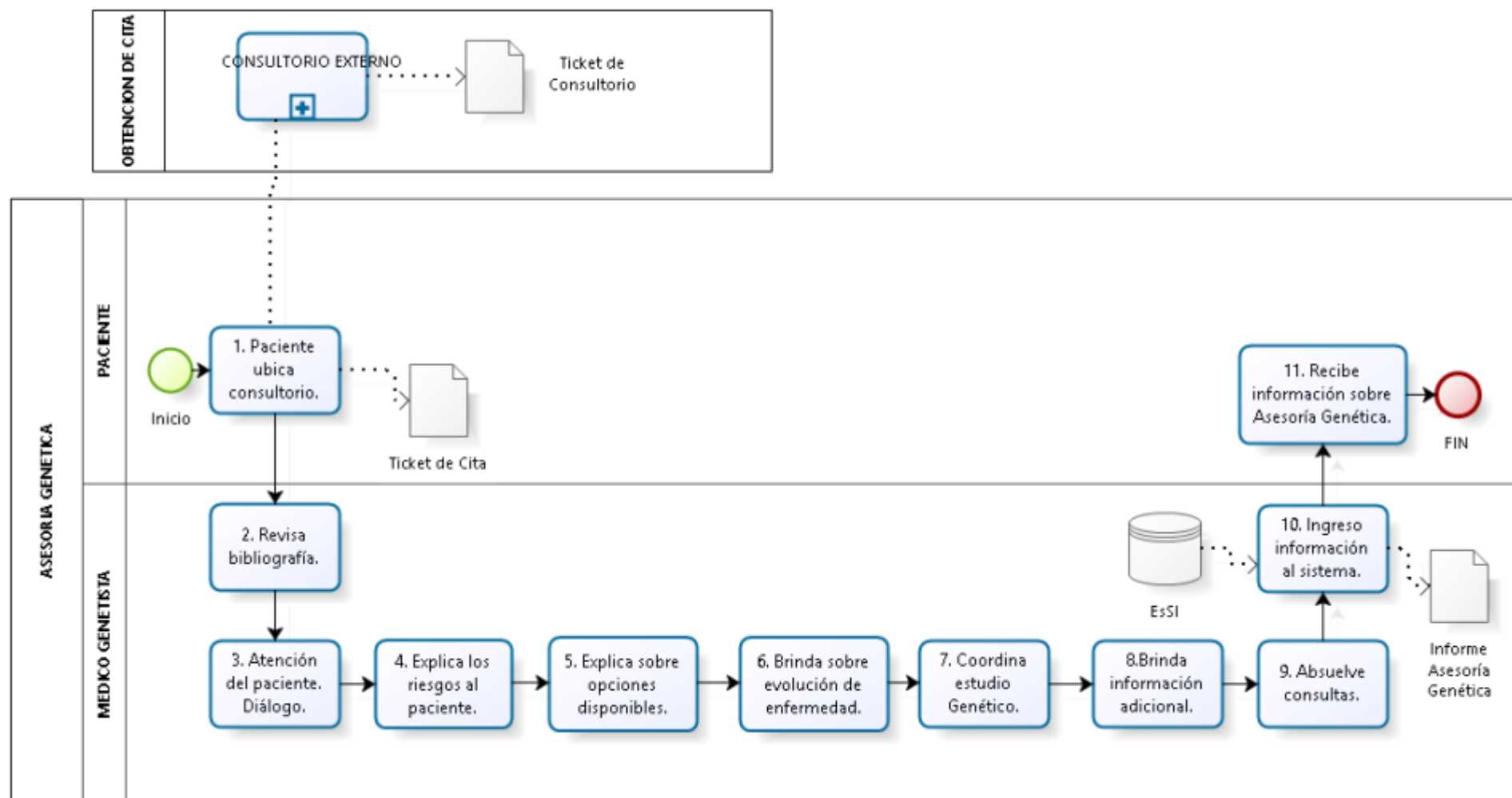
M02.04.01.03.25.01 Consulta Ambulatoria Adultos por Médico Especialista en Genética.



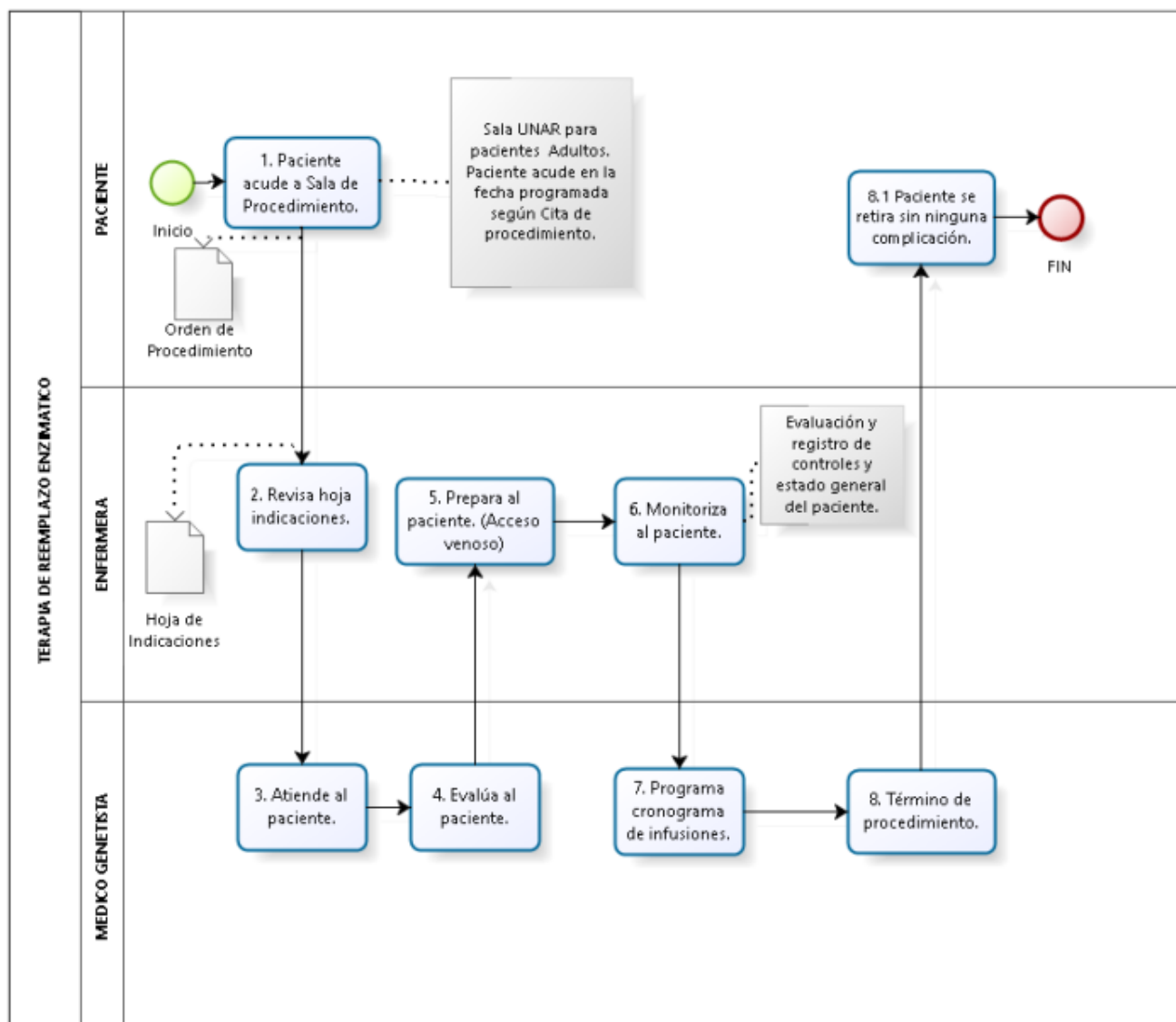
M02.04.01.03.25.02 Consulta Ambulatoria Pediátrica por Médico Especialista en Genética.



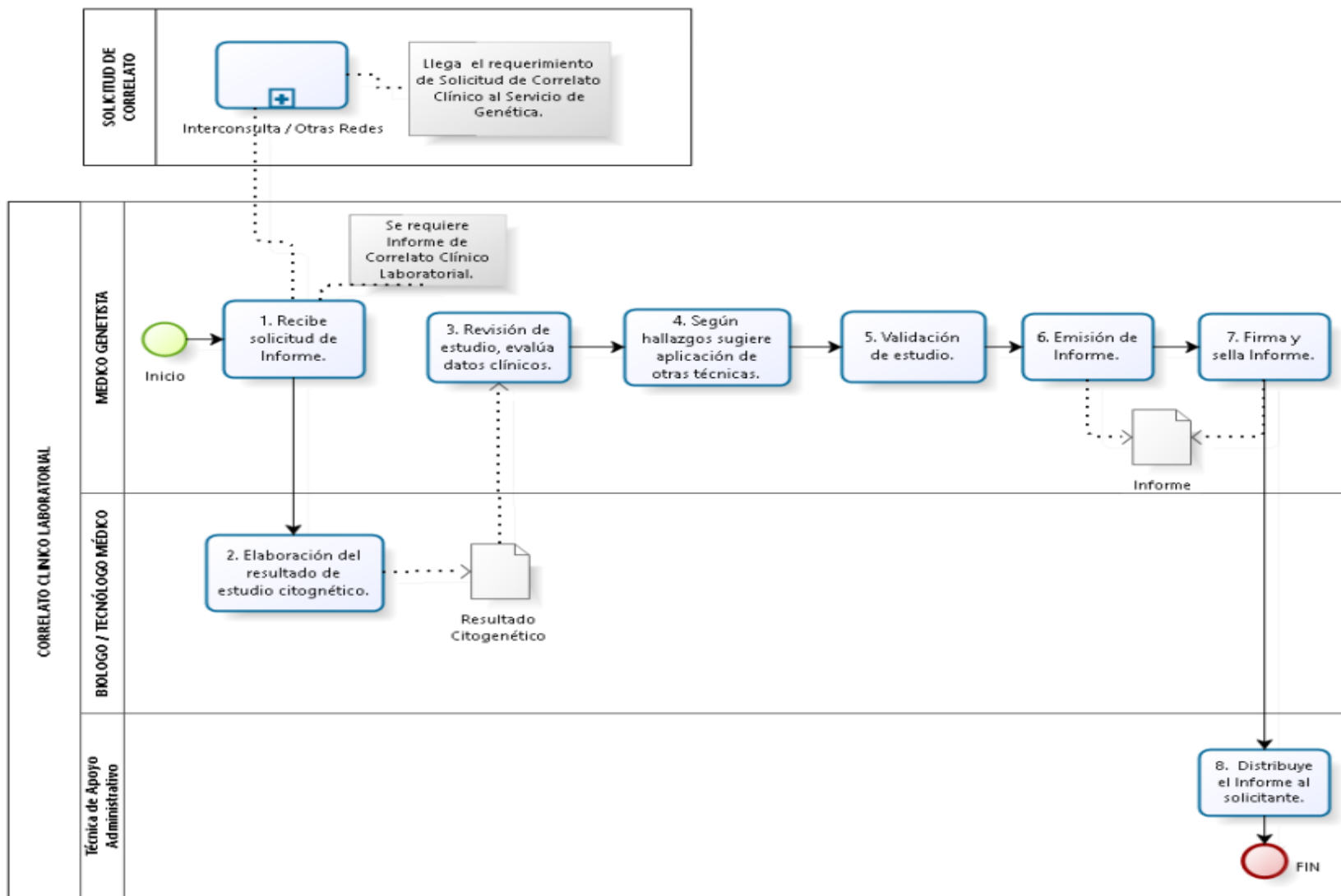
M02.04.01.03.25.03 Asesoría Genética



M02.04.01.03.25.04 Terapia de Reemplazo Enzimático



M02.04.01.03.25.05 Correlato Clínico Laboratorial



12. Fichas Técnicas (Procedimiento)

M02.04.01.03.25.01 Consulta Externa Adultos por Médico Especialista en Genética

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de consulta externa adultos por Médico Especialista en Genética				
Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Genética para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes con sospecha de patologías congénitas o de origen genético, en el marco de los protocolos diagnósticos, guías clínicas y procedimientos asistenciales.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita médica Fin: Consulta médica atendida, re-cita de control.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente adulto	Ticket de cita médica	1. Ticket de cita depositada en el consultorio correspondiente. Paciente ubica el consultorio, deposita el ticket de cita en la casilla de consultorio Genética. Paciente espera a ser llamado por la Técnica de Enfermería.	Paciente	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente adulto	Ticket de cita médica	2. Recepción y verificación de documentos. Recibe la cita computarizada, la hoja de referencia y/o la interconsulta del paciente. Verifica en el ticket de cita se encuentre el nombre del paciente en la relación oficial de citados. Ubica la historia clínica correspondiente.	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente adulto	Ticket de cita médica	3. Paciente referido. Si es paciente referido, registra los datos en el Cuaderno de Referencias. Comunica al médico y cuando éste lo indica hace ingresar al paciente.	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
			Técnica		

Paciente Adulto	Ticket de Cita	4. Entrega Historia Clínica al Médico Genetista. Una vez con los formatos listos en la Historia Clínica, procede a entregar al médico Genetista. Espera la instrucción del médico para que ingrese el paciente.	de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	5. Registro de acto médico. Médico Genetista, realiza anamnesis, confecciona el heredograma y ejecuta el examen clínico del paciente. De considerarse necesario, toma fotografías del paciente, para documentar su estudio, previa autorización del mismo paciente. Puede solicitar Rayos X, brinda fecha de la próxima consulta, (calculando tiempo de resultados de exámenes solicitados).	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	6- Ingreso de información al sistema. Médico Genetista actualiza en el sistema la hoja de indicaciones del paciente, llena los formatos de solicitud de exámenes que considere pertinente, ingresa orden de interconsulta de ser necesario. Explica al paciente su presunción diagnóstica y el plan de trabajo a seguir.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	7. Registro de Códigos CIE10. Ingresa en el sistema el diagnóstico con sus respectivos códigos CIE10 en la Historia Clínica del paciente. Registra interconsultas y exámenes que solicita, anotando la fecha en que está citado para el examen citogenético según programación.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
			Médico Genetista		

Paciente Adulto	Ticket de Cita	8. Impresión de documentos y firma. El Médico Genetista, luego de concluido el acto médico, imprime y firma: • Recetas, (orden de indicaciones, procedimientos) • Hoja de atención (para la HC) • Orden de Rayos X, exámenes de laboratorio.		Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Orientación al paciente. Informa al paciente sobre las citas y brinda orientación de los lugares a los que debe acudir para los exámenes solicitados.	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	10. Término de consulta. Paciente recibe orientación de la Técnica de Enfermería y se retira.	Paciente	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	11. Devolución de Historias Clínicas. Devuelve las historias clínicas al Archivo correspondiente.	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Indicador		Número de pacientes adultos atendidos en un periodo determinado.			
Registro		Programación de citas diarias según especialidad, parte estadístico de Consulta Externa.			

M02.04.01.03.25.02 Consulta Externa Pediátrica por Médico Especialista en Genética

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de consulta externa Pediátrica por Médico Especialista en Genética				
Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Genética para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes pediátricos con sospecha de patologías congénitas o de origen genético, en el marco de los protocolos diagnósticos, guías clínicas y procedimientos asistenciales.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita médica Fin: Consulta médica atendida, re-cita de control.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente y familiar	Ticket de cita médica	1. Ticket de cita depositada en el consultorio correspondiente. Paciente y familiar ubica el consultorio, deposita el ticket de cita en la casilla de consultorio Genética. Paciente espera a ser llamado por la Técnica de Enfermería.	Paciente	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de cita médica	2. Recepción y verificación de documentos. Recibe y verifica el ticket de cita vs padrón de pacientes citados. Ubica la historia clínica correspondiente.	Técnica de Enfermería	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de cita médica	3. Paciente referido. Si es paciente referido, registra los datos en el Cuaderno de Referencias. Comunica al médico y cuando éste lo indica hace ingresar al paciente.	Técnica de Enfermería	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de Cita	4. Entrega Historia Clínica al Médico Genetista. Entrega Historia Clínica y espera instrucción de ingreso de paciente.	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente y familiar	Ticket de Cita	5. Registro de acto médico. Médico Genetista, realiza anamnesis, confecciona el heredograma y ejecuta el examen clínico del paciente. De considerarse necesario, toma fotografías del paciente, para documentar su estudio, previa autorización del mismo paciente. Puede solicitar Rayos X, brinda fecha de la próxima consulta, (calculando tiempo de resultados de exámenes solicitados).	Médico Genetista	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de Cita	6- Ingreso de información al sistema. Médico Genetista actualiza en el sistema la hoja de indicaciones del paciente, llena los formatos de solicitud de exámenes que considere pertinente, ingresa orden de interconsulta de ser necesario. Explica al paciente su presunción diagnóstica y el plan de trabajo a seguir.	Médico Genetista	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de Cita	7. Registro de Códigos CIE10. Ingresa en el sistema el diagnóstico con sus respectivos códigos CIE10 en la Historia Clínica del paciente. Registra interconsultas y exámenes que solicita, anotando la fecha en que está citado para el examen citogenético según programación.	Médico Genetista	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de Cita	8. Impresión de documentos y firma. El Médico Genetista, luego de concluido el acto médico, imprime y firma: • Recetas, (orden de indicaciones, procedimientos) • Hoja de atención (para la HC) • Orden de Rayos X, exámenes de laboratorio.	Médico Genetista	Paciente atendido	Paciente atendido

Paciente y familiar	Ticket de Cita	9. Orientación al paciente. Informa al paciente sobre las citas y brinda orientación de los lugares a los que debe acudir para los exámenes solicitados.	Técnica de Enfermería	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de Cita	10. Término de consulta. Paciente recibe orientación de la Técnica de Enfermería y se retira.	Paciente	Paciente atendido	Paciente atendido
Paciente y familiar	Ticket de Cita	11. Devolución de Historias Clínicas. Devuelve las historias clínicas al Archivo correspondiente.	Técnica de Enfermería	Paciente atendido	Paciente atendido
Indicador		Número de pacientes pediátricos atendidos en un periodo determinado.			
Registro		Programación de citas diarias según especialidad, parte estadístico de Consulta Externa.			

M02.04.01.03.25.03

ASESORAMIENTO GENÉTICO

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO

Nombre	Asesoramiento Genético				
Objetivo	Proceso especializado que apoya al paciente a comprender y adaptarse a las implicaciones médicas, psicológicas y familiares de una enfermedad genética en el contexto de su patología individual: oncológica, reproductiva, metabólica, etc. Es transversal al proceso de atención clínica en Genética. Comprende 3 fases: Asesoría genética pre-prueba genética: Es transversal a la evaluación diagnóstica, siendo una fase educativa hacia el paciente propiciando su mejor comprensión del componente genético de la enfermedad; además el Médico Genetista, propone el estudio genético más adecuado. Asesoría genética de prueba genética: Aquí se explica al paciente sobre las implicancias de la prueba genética propuesta, que tipo de muestra será necesaria, acceso al financiamiento, cuál será el laboratorio de referencia, cuáles son los probables escenarios de los resultados, tiempo de espera de los resultados y el Impacto que este estudio tendrá en el manejo de la enfermedad; incluye la firma del consentimiento informado para las pruebas genéticas. Asesoría genética postprueba genética: Con el resultado final de la prueba genética, se confirman diagnósticos, se explica éste, se infieren riesgos genéticos personales y familiares o riesgos empíricos y opciones de manejo.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita médica Fin: Consulta de Asesoría Genética atendida.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente adulto	Ticket de cita médica	1. Paciente y familiares acuden a consultorio. (Ticket de cita). Paciente con un diagnóstico definido acude a consultorio para asesoramiento genético.	Paciente y/o familiar	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente adulto	Ticket de cita médica	2. Revisión bibliográfica. Previamente, realiza una revisión bibliográfica de la entidad nosológica	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente adulto	Ticket de cita médica	3. Atención del paciente. Dialoga sobre la historia médica personal, familiar y del embarazo.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente adulto	Ticket de cita médica	4. Explicación de riesgos. Explica los riesgos identificados mediante el diálogo anterior y los riesgos de recurrencia en la familia.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente Adulto	Ticket de Cita	5. Explica sobre las opciones disponibles de estudio. Discute con el paciente o los padres (en caso de menores de edad) sobre las opciones disponibles de estudio genético, los beneficios, limitaciones y los riesgos del estudio.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	6. Brinda información sobre evolución de la enfermedad. Discute sobre la evolución y complicaciones de la enfermedad, así como tratamientos alternativos que pudieran existir para su enfermedad.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	7. Estudios genéticos. Coordina la realización del estudio genético, si es necesario, y brinda seguimiento cuando los resultados estén disponibles.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	8. Información adicional. Brinda información adicional incluyendo materiales educativos, información de grupos de soporte o referencia a otros especialistas.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Absuelve preguntas. Absuelve las preguntas y/o dudas adicionales del paciente y/o sus padres (en menores de edad).	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	10. Ingreso de información al sistema, llenado de formatos. Médico Genetista actualiza en el sistema la hoja de indicaciones del paciente la Asesoría Genética.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	11. Impresión de documentos y firma. El Médico Genetista, luego de concluido el acto médico, imprime y firma: Hoja de atención (para la HC)	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente Adulto	Ticket de Cita	12. Término de consulta. Médico Genetista brinda información sobre la Asesoría Genética. Si es necesario brinda para una 2da consulta de Asesoría Genética o podría brindar Alta y/o referirlo.	Médico Genetista	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	13. Devolución de Historias Clínicas. Devuelve las historias clínicas al Archivo correspondiente.	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Indicador		Número de pacientes atendidos en un periodo determinado.			
Registro		Programación de citas diarias según especialidad, parte estadístico de Consulta Externa.			

M02.04.01.03.25.04 Terapia de Reemplazo Enzimático (TRE)

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Terapia de Reemplazo Enzimático (TRE)				
Objetivo	Procedimiento médico cuyo objetivo es administrar bajo un protocolo estricto, una enzima obtenida por técnicas de ADN recombinante, para reemplazar la enzima deficiente o ausente por causa de una mutación genética, en el paciente. De esta manera se disminuye el efecto nocivo que el depósito que las moléculas no metabolizadas, produce; permaneciendo dentro de las células y dañando una gran variedad de tejidos.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita médica (UNAR Unidad de Administración Rápida) Adultos o Clínica de Día pacientes Pediátricos. Fin: Procedimiento terapéutico atendido.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Ticket de cita médica	1. Paciente y familiares acuden a consultorio. (Ticket de cita). Paciente y/o padres ubican sala para el procedimiento. (Sala UNAR para pacientes Adultos y/o Clínica de Día para pacientes pediátricos)	Paciente y familiar	Procedimiento terapéutico atendido.	Paciente atendido
Paciente	Ticket de cita médica	2. Revisión de Hoja de Indicaciones. Enfermera revisa hoja de indicaciones y comunica al médico genetista.	Enfermera		Paciente atendido
Paciente	Ticket de cita médica	3. Atención al paciente. Se realiza pre-medicación del paciente, en los casos que el fabricante recomienda hacerlo	Médico Genetista		
Paciente	Ticket de cita médica	4. Evaluación. Evaluación del estado general del paciente, control periódico (cada 30 60 minutos) y registro de funciones vitales basales, de acuerdo a la Hoja de Control.	Médico Genetista		
Paciente	Ticket de cita médica	5. Preparación al paciente Previa asepsia, realiza el acceso venoso.	Enfermera	Procedimiento terapéutico atendido.	
Paciente	Ticket de cita médica	6. Monitorización.	Enfermera		Paciente atendido

		Evaluación y registro de controles y estado general del paciente durante la infusión.		terapéutico atendido.	
Paciente	Ticket de cita médica	7. Coordinación de cronograma Programación de cronograma de infusiones en coordinación con enfermería y paciente.	Médico Genetista		
Paciente	Ticket de cita médica	8. Término de procedimiento. Paciente se retira de la Sala UNAR sin ninguna complicación.	Médico Genetista		
Indicador		Número de pacientes atendidos en un periodo determinado.			
Registro		Programación de citas del procedimiento.			

M02.04.01.03.25.05

CORRELATO CLINICO LABORATORIAL

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Correlato Clínico Laboratorial				
Objetivo	Analizar y discutir los hallazgos obtenidos en el estudio genético realizado y elaborar el informe del resultado por estudio, en base al conocimiento de las manifestaciones clínicas, la evolución de la enfermedad y los antecedentes personales y familiares del paciente, en el contexto de la patología genética.				
Alcance	Inicio: Solicitud de Interconsulta y/o externa (otras Redes) sobre elaboración de Informe de Correlato Clínico Laboratorial Fin: Procedimiento terapéutico atendido.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Interconsultas, Redes Lima y/o Provincia	Solicitud de Informe Correlato Clínico Laboratorial	1. Solicitud de Informe de Correlato Clínico Laboratorial. Se recibe requerimiento de Informe de estudio de Correlato Clínico Laboratorial de parte de Interconsultas, u otras Redes Asistenciales.	Médico Genetista	Informe Correlato Clínico Laboratorial	Interconsultas, Redes de Lima y/o provincias atendidas
		2. Elaboración del resultado de estudio citogenético. El laboratorista entrega el resultado de estudio citogenético (cariograma), PCR (reacción en cadena de polimerasa), FISH (hibridación in situ con inmunofluorescencia), u otros, con la firma y el sello correspondiente.	Biólogo o Tecnólogo Médico		
Interconsultas, Redes Lima y/o Provincia	Solicitud de Informe Correlato Clínico Laboratorial	3. Revisión de estudio. Revisa el estudio, evalúa los datos clínicos en concordancia con los resultados y realiza la interpretación de otros hallazgos.	Médico Genetista	Informe Correlato Clínico Laboratorial	Interconsultas, Redes de Lima y/o provincias atendidas
		4. Aplicación de técnicas. Según los hallazgos sugiere aplicación de otras técnicas: - Estudios citogenéticos: cariotipo de alta resolución, bandas "C", bandas "R", ampliar metafases de estudio, repetir la prueba, estudio a los padres y/o a familiares			

Interconsultas, Redes Lima y/o Provincia	Solicitud de Informe Correlato Clínico Laboratorial	- Array CGH (hibridación genómica comparada) - MLPA (multiplex ligation-dependent probe analysis) - FISH (hibridación in situ con inmunofluorescencia) - PCR (reacción en cadena de polimerasa). - Secuenciamiento. - Microarrays	Médico Genetista	Informe Correlato Clínico Laboratorial	Interconsultas, Redes de Lima y/o provincias atendidas
		5. Validación de estudio. Se valida el resultado, si es correcto.			
		6. Emisión de Informe. En caso de requerir ampliación de estudios, con los resultados de las pruebas solicitadas procede a emitir el informe final.			
		7. Firma y sello. Procede a la firma del resultado y colocación del sello para entregarlo al médico solicitante.			
		8. Distribución del Informe del Correlato Laboratorial. Según el solicitando, Técnica distribuye los resultados a los servicios o médicos solicitantes.	Técnica de Apoyo Administrativo	Informe Correlato Clínico Laboratorial	Interconsultas, Redes de Lima y/o provincias atendidas

13. Fichas Indicadores

M02.04.01.03.25.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos por Médico Especialista de Genética

FICHA INDICADOR	
Nombre del Proceso	Atención de Consulta Externa Ambulatoria Adultos por Médico Especialista en Genética.
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos en los consultorios externos en la especialidad de Genética
Descripción del Indicador	Este indicador nos muestra el porcentaje mensual de consultas atendidas en los consultorios de Consulta Externa Adultos de Genética.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención del servicio de Genética, sobre la base de los pacientes citados incluyendo las citas adicionales en un periodo determinado.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \times 100\%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas de la especialidad.
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Genética
Meta	95%

Nota: Este indicador incluye las citas adicionales que pudiera brindar cada médico Genetista en su turno de atención.

M02.04.01.03.25.02 Consulta Externa Ambulatoria Pediátrica por Médico Especialista de Genética

FICHA INDICADOR	
Nombre del Proceso	Atención de Consulta Externa Ambulatoria Pediátrica por Médico Especialista en Genética.
Nombre Indicador	Número de pacientes pediátricos atendidos en los consultorios externos en la especialidad de Genética
Descripción del Indicador	Este indicador nos muestra el porcentaje mensual de consultas atendidas en los consultorios de Consulta Externa Pediátricos de Genética.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención del servicio de Genética, sobre la base de los pacientes citados incluyendo las citas adicionales en un periodo determinado.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \times 100\%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas de la especialidad.
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Genética
Meta	95%

Nota: Este indicador incluye las citas adicionales que pudiera brindar cada médico Genetista en su turno de atención.

M02.04.01.03.25.03 Asesoría Genética

FICHA INDICADOR	
Nombre del Proceso	Asesoría Genética
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos en los consultorios externos en la especialidad de Genética para el procedimiento de Asesoría Genética.
Descripción del Indicador	Este indicador nos muestra el porcentaje mensual de pacientes atendidos para el procedimiento de Asesoría Genética.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención para el procedimiento de Asesoría Genética del servicio de Genética, sobre la base de los pacientes en un periodo determinado.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \times 100\%$
Fuentes de Información	• Registro de programación de citas de la especialidad.
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Genética
Meta	95%

M02.04.01.03.25.04 Terapia de Reemplazo Enzimática

FICHA INDICADOR	
Nombre del Proceso	Terapia de Reemplazo Enzimático.
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos para el Procedimiento de Terapia de Reemplazo Enzimático, en la sala de procedimientos (UNAR para adultos y Clínica de Día para pediatría).
Descripción del Indicador	Este indicador nos mostraría el porcentaje mensual de procedimientos atendidos de Terapia de Reemplazo Enzimático.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención de procedimiento de Terapia de Reemplazo Enzimático del servicio de Genética, sobre la base de los pacientes citados en un periodo determinado.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \times 100\%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas de la especialidad.
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Genética
Meta	(*) Por Implementar indicador

Nota: Se debe implementar este indicador vía sistema EsSI. Actualmente se lleva un control manual.

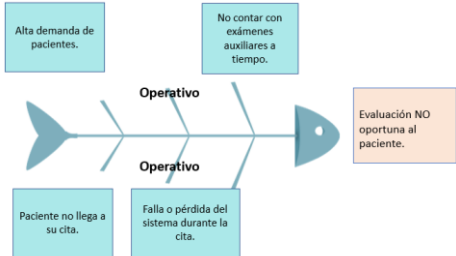
M02.04.01.03.25.05 Correlato Clínico Laboratorial

FICHA INDICADOR	
Nombre del Proceso	Correlato Clínico Laboratorial.
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos en los consultorios externos en la especialidad de Genética
Descripción del Indicador	Este indicador nos muestra el porcentaje mensual de consultas atendidas en los consultorios de Consulta Externa Adultos de Genética.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención del servicio de Genética, sobre la base de los pacientes citados incluyendo las citas adicionales en un periodo determinado.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \times 100\%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas de la especialidad.
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Genética
Meta	55% de Informes terminados, 45% de Informes en proceso, en un periodo determinado. (mes)

Nota: Se debe implementar este indicador vía sistema EsSI. Actualmente se lleva un control manual. Asimismo, se debe considerar que la interpretación de cada Informe de Correlato puede tomar un tiempo de entre 30' hasta 6 horas, tiempo en que se interpreta y busca la información bibliográfica necesaria y de soporte para interpretar dicho informe.

14. Fichas de Riesgos

M02.04.01.03.25.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos por Médico Especialista de Genética

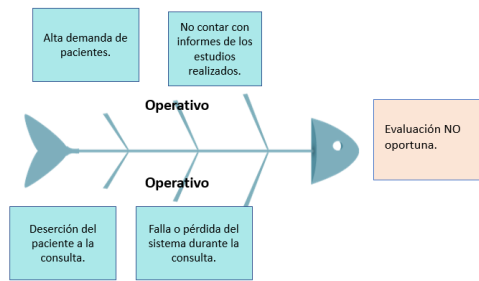
	FICHA DE RIESGOS			
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención Consulta Externa Ambulatoria por médico especialista en Genética	
		Procedimiento	Consulta Externa Ambulatoria Adultos por Médico Especialista de Genética.	
		Actividad	Evaluación Médica	
	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Brindar atención médica en la especialidad de Genética para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes con sospecha de patologías congénitas o de origen genético, en el marco de los protocolos diagnósticos, guías clínicas y procedimientos asistenciales.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María	
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Evaluación NO oportuna al paciente.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Alta demanda de pacientes.
			Causa Nº 02	No contar con informes de los estudios de imágenes realizados.
			Causa Nº 03	Paciente no llega a su cita.
			Causa Nº 04	Falla o pérdida del sistema durante la cita, pues no se tiene acceso a la HC.
	3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto	
			Diagrama de Flujo de Procesos	

4	VALORACIÓN DE RIESGO							
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.7			Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.20
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.100	Prioridad del Riesgo		MODERADA			
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Reprogramación de cita para nueva consulta.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Garantizar el personal auxiliar y médico necesario para que se realice la consulta. - Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad en redes de provincia y de Lima. - Impulsar la creación de videos explicativos sobre temas de Genética y transmitirlos en televisores de la sala de espera.					

Matriz de probabilidad e impacto

1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.900	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.700	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.500	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.300	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.100	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA MATRIZ		0.050	0.100	0.200	0.400	0.800	
		Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto	
3. PRIORIDAD DEL RIESGO		Baja		Moderada		Alta	

M02.04.01.03.25.02 Atención de Consulta Externa Ambulatoria Pediátrica por Médico Especialista en Genética

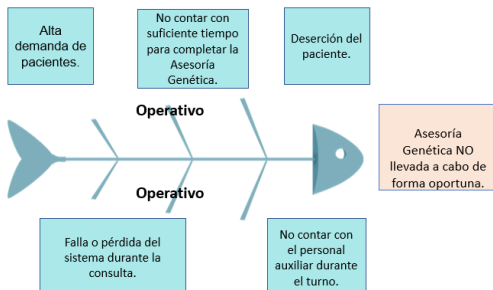
	FICHA DE RIESGOS			
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención Consulta Externa Ambulatoria por médico especialista en Genética	
		Procedimiento	Consulta Externa Ambulatoria Pediátricos por Médico Especialista de Genética.	
		Actividad	Evaluación Médica	
	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Brindar atención médica en la especialidad de Genética para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes pediátricos con sospecha de patologías congénitas o de origen genético, en el marco de los protocolos diagnósticos, guías clínicas y procedimientos asistenciales.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María	
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Evaluación NO oportuna al paciente.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Alta demanda de pacientes.
			Causa Nº 02	No contar con informes de los estudios de imágenes realizados.
			Causa Nº 03	Paciente no llega a su cita.
Causa Nº 04			Falla o pérdida del sistema durante la cita, pues no se tiene acceso a la HC.	
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Flujo de Procesos		

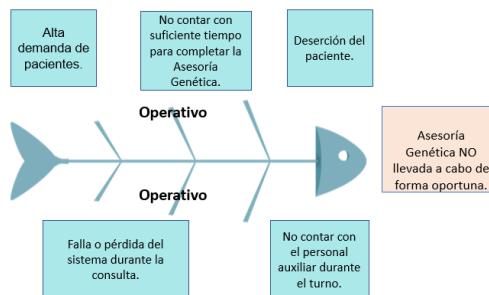
4	VALORACIÓN DE RIESGO							
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					IMPACTO	
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.7			Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.20
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.100	Prioridad del Riesgo		MODERADA		
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Reprogramación de cita para nueva consulta.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Garantizar el personal auxiliar y médico necesario para que se realice la consulta. - Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad en redes de provincia y de Lima. - Impulsar la creación de videos explicativos sobre temas de Genética y transmitirlos en televisores de la sala de espera.					

Matriz de probabilidad e impacto

1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.900	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.700	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.500	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.300	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.100	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA MATRIZ			0.050	0.100	0.200	0.400	0.800
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

M02.04.01.03.25.04 Asesoría Genética

	FICHA DE RIESGOS			
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención Consulta Ambulatoria por médico especialista en Genética	
		Procedimiento	Asesoría Genética	
		Actividad	Evaluación/ Asesoría	
	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Proceso especializado que apoya al paciente a comprender y adaptarse a las implicaciones médicas, psicológicas y familiares de una enfermedad genética en el contexto de su patología individual: oncológica, reproductiva, metabólica, etc. Es transversal al proceso de atención clínica en Genética.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María	
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Asesoría Genética NO llevada a cabo de forma oportuna.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Alta demanda de pacientes para Asesoría Genética.
			Causa Nº 02	No contar con suficiente tiempo para completar la Asesoría Genética.
			Causa Nº 03	Paciente no llega a su cita.
			Causa Nº 04	Falla o pérdida del sistema durante la cita, pues no se tiene acceso a la HC.
			Causa Nº 05	No contar con el personal auxiliar durante el turno.
	3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto	
Diagrama de Flujo de Procesos				

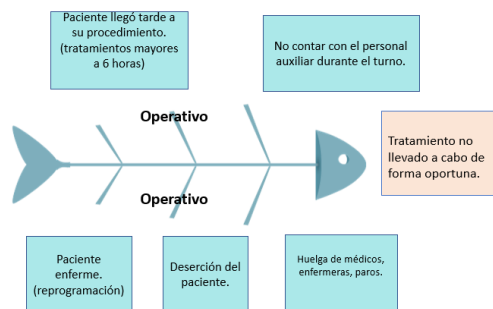


4	VALORACIÓN DE RIESGO							
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.7			Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.20
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.100	Prioridad del Riesgo		Moderado		
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
	Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo				
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Reprogramación de cita para asesoría genética.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad en Lima y redes de provincia.					

Matriz de probabilidad e impacto

1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.900	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.700	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.500	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.300	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.100	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA MATRIZ			0.050	0.100	0.200	0.400	0.800
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

M02.04.01.03.25.04 Terapia de Reemplazo Enzimático

FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO		Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud
			Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud
			Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa
			Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Adultos
			Subproceso (Nivel 4)	Atención Consulta Ambulatoria por médico especialista en Genética
			Procedimiento	Terapia de Reemplazo Enzimático.
			Actividad	Procedimiento terapéutico.
	OBJETIVO EL PROCESO		Descripción	Procedimiento médico cuyo objetivo es administrar bajo un protocolo estricto, una enzima obtenida por técnicas de ADN recombinante, para reemplazar la enzima deficiente o ausente por causa de una mutación genética, en el paciente. De esta manera se disminuye el efecto nocivo que el depósito que las moléculas no metabolizadas, produce; permaneciendo dentro de las células y dañando una gran variedad de tejidos.
			Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María
			3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo		
3.2	CODIFICACIÓN			
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Tratamiento no llevado a cabo de forma oportuna.		
3.4	CAUSAS GENERADORAS		Causa Nº 01	Paciente llegó tarde a la Sala de Procedimientos. (Para tratamientos de más de 6 horas)
			Causa Nº 02	No contar con el personal auxiliar durante el turno.
			Causa Nº 03	Deserción de fecha por parte del paciente.
			Causa Nº 04	Paciente enfermo. (llama para reprogramaición de fecha)
			Causa Nº 05	Huelga, paros (personal Enfermería)
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN		Diagrama Causa Efecto	
			Diagrama de Flujo de Procesos	

4		VALORACIÓN DE RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					IMPACTO	
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.7			Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.20
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.100	Prioridad del Riesgo		Moderado		
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Moderada reprogramación de fechas para el procedimiento.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Garantizar el personal auxiliar y médico necesario para que se realice el procedimiento. - Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad en redes de Lima y provincia.					

Matriz de probabilidad e impacto

1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.900	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.700	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.500	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.300	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.100	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA MATRIZ			0.050	0.100	0.200	0.400	0.800
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

M02.04.01.03.25.05 Correlato Clínico Laboratorial

	FICHA DE RIESGOS			
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención Consulta Ambulatoria por médico especialista en Genética	
		Procedimiento	Correlato Clínico Laboratorial.	
		Actividad	Evaluación de diagnóstica.	
	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Analizar y discutir los hallazgos obtenidos en el estudio genético realizado y elaborar el informe del resultado por estudio, en base al conocimiento de las manifestaciones clínicas, la evolución de la enfermedad y los antecedentes personales y familiares del paciente, en el contexto de la patología genética.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María	
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Informes no terminados en fecha oportuna.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Alta demanda de requerimientos de Informes de Correlato Clínico Laboratorial. (redes de Lima y Provincias)
			Causa Nº 02	Falta de tiempo para la investigación e interpretación dentro del turno del médico. (debe buscar bibliografía fuera del turno de trabajo).
			Causa Nº 03	
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Flujo de Procesos	Alta demanda de requerimientos de Informes de Correlato Clínico Laboratorial. (redes de Lima y Provincias) Operativo Operativo Falta de tiempo para la investigación e interpretación dentro del turno del médico. (debe buscar bibliografía fuera del turno de trabajo). Informes no terminados en fecha oportuna.	

4	VALORACIÓN DE RIESGO							
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					IMPACTO	
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.7			Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.20
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.100	Prioridad del Riesgo		Moderado		
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto número de informes en proceso de elaboración.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad en redes de Lima y de provincia. - Proponer estrategia de aumento de un Médico Genetista para la incorporación del Staff de Médicos del servicio de Genética.					

Matriz de probabilidad e impacto

1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.900	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.700	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.500	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.300	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.100	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA MATRIZ			0.050	0.100	0.200	0.400	0.800
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

15. Procesos Críticos

- Alta demanda de pacientes para obtener citas de atención, tanto en Adultos como en Pediatría
→ Eleva el diferimiento.
- Oferta de consultas restringida al número de especialistas en el Servicio (Médicos Genetistas, Médicos Residentes de la especialidad)
- Demora en resultados de estudios citogenéticos y otros de la especialidad
→ Laboratorios especializados en patología genética, no existen en el país y otras pruebas requieren tercerización, lo que incrementa la demora.
→ Mejora en tiempos de respuesta y expansión de pruebas genéticas depende de la oferta de personal profesional de laboratorio (Biólogos, Tecnólogos Médicos especializados en pruebas genéticas)

16. Oportunidad de Mejora

Durante el desarrollo del documento, se han analizado varios puntos que pueden tomarse en consideración para contar con una propuesta de mejora continua, para el Servicio de Atención de Consulta Ambulatoria en la Especialidad de Genética, el cual que describimos a continuación:

- a) Considerar un incremento de al menos 1 consultorios y 1 médico adicional para atender la demanda de los pacientes en esta especialidad, destinado a realizar Asesoramiento genético, según lo establecido en la UPS de Servicios de Genética – MINSA, II cual requiere parametrización en el ESSI.
- b) Impulsar la creación/apertura de plazas de médicos en la especialidad de Genética en otras Redes de Lima, con el objetivo de reducir el nivel de demanda de atenciones en el HNERM.
- c) Fortalecer el laboratorio de Genética, amoblamiento integral y equipamiento adecuado, moderno y completo, según las directivas existentes para Hospital Nivel III.
- d) En el área administrativa, es muy importante contar con una secretaria, adecuado acceso a Internet por lo menos en dos puntos, dos equipos de cómputo e impresora multifuncional.
- e) Continuar las gestiones para la incorporación de por lo menos 1 médico residente de la especialidad de Genética, por año.
- f) Es importante incluir otros procesos inherentes al especialista en Genética, como:
 - ✓ CAPACITACIÓN
 - ✓ PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN
 - ✓ REGISTROS VARIOS EN BASES DE DATOS
 - ✓ TELEMEDICINA
 - ✓ BIOINFORMÁTICA

17. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

- El presente manual ha sido elaborado considerando la normativa establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de Gerencia General No. 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General No. 227-GG-ESSALUD-2019. Tomando en consideración esta normativa se ha tenido el apoyo continuo de la Jefatura del Servicio de Genética del HNERM, mediante reuniones y entrevistas.
- Durante la elaboración del presente documento, se ha visto la alta demanda por la obtención de citas en esta especialidad, motivo por el cual los pacientes no logran obtener una re-cita al cabo del 3er mes, para llevar un mejor control sobre su tratamiento y realizar oportunamente el alta médica con el objetivo de que el paciente continúe las atenciones en la IPRESS que corresponda, motivo por el cual es necesario la asignación de consultas adicionales otorgadas por los médicos especialistas.
- Los procesos y procedimientos documentados reflejan la situación actual (AS IS) previa a la Emergencia Sanitaria por COVID-19.

Recomendaciones:

- Realizar la revisión periódica (anual o semestral) del presente manual, con el fin de mantener actualizado el documento tomando en cuenta los cambios que puedan darse.
- Considerar el presente documento a fin de impulsar toda acción de mejora continua.
- Considerar las acciones sugeridas que se muestran en el cuadro de riesgos de cada proceso, a fin de mitigar al máximo los riesgos.