



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONSULTA AMBULATORIA - SALUD MENTAL

ABRIL - 2021

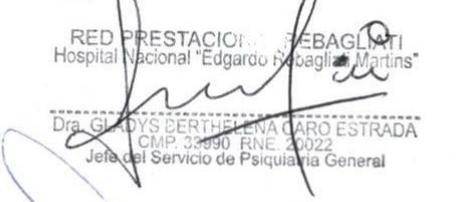
FORMATO DE VALIDACIÓN

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN AS IS (situación actual)

PROCESO ATENCIÓN DE SALUD
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

CONSULTA EXTERNA SALUD MENTAL

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por	Departamento de Salud Mental	Dr. Oscar Ramos Godoy	 OSCAR A. RAMOS GODOY Jefe de Dpto. de Salud Mental CMP. 28688 - RNE. 13211 RED PRESTACIONAL REBAGLIATI Hospital Nacional "Edgardo Rebagliati Martins"
Validado por	Servicio de Psiquiatría	Dra. Gladys Caro Estrada	 RED PRESTACIONAL REBAGLIATI Hospital Nacional "Edgardo Rebagliati Martins" Dra. GLADYS BERTHELENA CARO ESTRADA CMP. 38890 - RNE. 20022 Jefe del Servicio de Psiquiatría General
Validado por	Servicio de Psiquiatría Especializada	Dr. Filiberto Callo Trujillano	 DR. FILIBERTO CALLO TRUJILLANO Jefe del Serv. Psiquiatría Especializada CMP. 47403 - RNE. 29136 RED PRESTACIONAL REBAGLIATI HNERM - EsSalud
Validado por	Servicio de Hospital de Día	Dra. Yolanda León Álvarez	 Dra. YOLANDA LEON ALVAREZ Jefe Servicio de Hospitalización Parcial CMP. 15844 - RNE. 6700 DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL HNERM - EsSalud
Validado por	Servicio de Farmacodependencia	Dr. Oscar Lengua Pérez	 Dr. OSCAR LENGUA PEREZ CMP. 13037 - RNE. 6442 Jefe del Serv. Farmacodependencia - RED RED PRESTACIONAL REBAGLIATI HNERM - EsSalud

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	RESPONSABLE
01		Versión inicial del documento		Sub Gerencia de Procesos
02		Versión 02		Sub Gerencia de Procesos

ÍNDICE

1.	Objetivo del documento	8
2.	Alcance.....	8
3.	Términos y definiciones del proceso	8
4.	Consideraciones	12
5.	Base legal	13
6.	Alineamiento de los procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos	15
7.	Diagrama de bloques general.....	16
8.	Matriz cliente – producto.....	17
9.	Matriz de responsabilidad	19
10.	Inventario de procesos	20
11.	Ficha del proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo Nivel	22
12.	Descripción de Procedimientos Ambulatorios en Salud Mental- Nivel 4.....	24
12.1.	M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría.....	24
12.2.	M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día.....	25
12.3.	M02.04.01.06.03 Entrevista inicial de Enfermería.....	26
12.4.	M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia	27
12.5.	M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos	28
12.6.	M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal	29
12.7.	M02.04.01.06.07 Música terapia.....	30
12.8.	M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia	31
12.9.	M02.04.01.06.09 Periódico Mural	32
12.10.	M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal	33
12.11.	M02.04.01.06.11 Ludo terapia	34
12.12.	M02.04.01.06.12 Dibujoterapia	35
12.13.	M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal	36
12.14.	M02.04.01.06.14 Relajación.....	37
12.15.	M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre.....	38
12.16.	M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales.....	39
12.17.	M02.04.01.06.17 Terapia del deporte.....	40
12.18.	M02.04.01.06.18 Teatro.....	41
12.19.	M02.04.01.06.19 Video Forum	42
12.20.	M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales.....	43
12.21.	M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja	44
12.22.	M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia	45

12.23.	M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos.....	46
12.24.	M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica.....	47
12.25.	M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar.....	48
12.26.	M02.04.01.06.26 Evaluación Social	49
12.27.	M02.04.01.06.27 Agora	50
12.28.	M02.04.01.06.28 Consulta por Telemedicina de Salud Mental.....	50
13.	Flujos de Proceso de Salud Mental - Nivel 4.....	51
13.1.	M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría.....	51
13.2.	M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día.....	52
13.3.	M02.04.01.06.03 Entrevista inicial de Enfermería.....	53
13.4.	M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia	54
13.5.	M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos	55
13.6.	M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal	56
13.7.	M02.04.01.06.07 Música terapia.....	57
13.8.	M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia	58
13.9.	M02.04.01.06.09 Periódico Mural	59
13.10.	M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal	60
13.11.	M02.04.01.06.11 Ludo terapia	61
13.12.	M02.04.01.06.12 Dibujoterapia.....	62
13.13.	M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal	63
13.14.	M02.04.01.06.14 Relajación.....	64
13.15.	M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre.....	65
13.16.	M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales.....	66
13.17.	M02.04.01.06.17 Terapia del deporte.....	67
13.18.	M02.04.01.06.18 Teatro.....	68
13.19.	M02.04.01.06.19 Video Forum	69
13.20.	M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales.....	70
13.21.	M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja	71
13.22.	M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia	72
13.23.	M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos.....	73
13.24.	M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica.....	74
13.25.	M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar.....	75
13.26.	M02.04.01.06.26 Evaluación Social	76
13.27.	M02.04.01.06.27 Agora	77
13.28.	M02.04.01.06.28 Consulta por Telemedicina de Salud Mental.....	78

14.	Matriz de Indicadores de Salud Mental - Nivel 4.....	79
14.1.	M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría.....	79
14.2.	M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día.....	79
14.3.	M02.04.01.06.03 Entrevista inicial de Enfermería.....	79
14.4.	M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia	79
14.5.	M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos	80
14.6.	M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal	80
14.7.	M02.04.01.06.07 Músico terapia.....	80
14.8.	M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia	80
14.9.	M02.04.01.06.09 Periódico Mural	80
14.10.	M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal	80
14.11.	M02.04.01.06.11 Ludo terapia.....	80
14.12.	M02.04.01.06.12 Dibujoterapia.....	80
14.13.	M02.04.01.06.14 Relajación.....	80
14.14.	M02.04.01.06.17 Terapia del deporte.....	80
14.15.	M02.04.01.06.18 Teatro.....	80
14.16.	M02.04.01.06.19 Video Forum	80
14.17.	M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales.....	80
14.18.	M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal	81
14.19.	M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre.....	81
14.20.	M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales.....	82
14.21.	M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja	82
14.22.	M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia	82
14.23.	M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos.....	83
14.24.	M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica.....	83
14.25.	M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar.....	84
14.26.	M02.04.01.06.26 Evaluación Social	84
15.	Matriz de Riesgos de Salud Mental - Nivel 4.....	85
15.1.	M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría.....	85
15.2.	M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día.....	85
15.3.	M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia	85
15.4.	M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos	86
15.5.	M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal	86
15.6.	M02.04.01.06.07 Músico terapia.....	86
15.7.	M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia	86

15.8.	M02.04.01.06.09 Periódico Mural	86
15.9.	M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal	86
15.10.	M02.04.01.06.11 Ludo terapia	86
15.11.	M02.04.01.06.12 Dibujoterapia	86
15.12.	M02.04.01.06.14 Relajación	86
15.13.	M02.04.01.06.17 Terapia del deporte	86
15.14.	M02.04.01.06.18 Teatro	86
15.15.	M02.04.01.06.19 Video Forum	86
15.16.	M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales	86
15.17.	M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal	88
15.18.	M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre	89
15.19.	M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales	90
15.20.	M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja	91
15.21.	M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia	91
15.22.	M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos	92
15.23.	M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica	93
15.24.	M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar	94
15.25.	M02.04.01.06.26 Evaluación Social	95
16.	Matriz de Impacto de los Riesgos de Salud Mental - Nivel 4	96
17.	Procesos Críticos	97
18.	Mejora continua de los procesos	97
19.	Aspectos finales	97
19.1.	Conclusiones	97
19.2.	Recomendaciones	98
20.	Anexos y Sustentos	98

1. **Objetivo del documento**

Documentar los procesos y procedimientos relacionados al Proceso de Atención de Salud: Atención de Consulta Externa: consulta ambulatoria de salud mental 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. **Alcance**

El presente documento está dirigido a todo el personal del *Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, involucrados en las actividades de *Atención de Consulta Externa: consulta ambulatoria de salud mental*.

3. **Términos y definiciones del proceso**

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
- **ESSI:** Sistemas de Gestión de Servicios de Salud denominado Servicio de Salud Inteligente
- **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:

- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **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.
- **BIEN O SERVICIO:** Es el resultado de un proceso. Véase la definición de “Producto”.
- **CAPACIDAD RESOLUTIVA:** 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FÍSICOS:** Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FUNCIONALES:** Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.

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

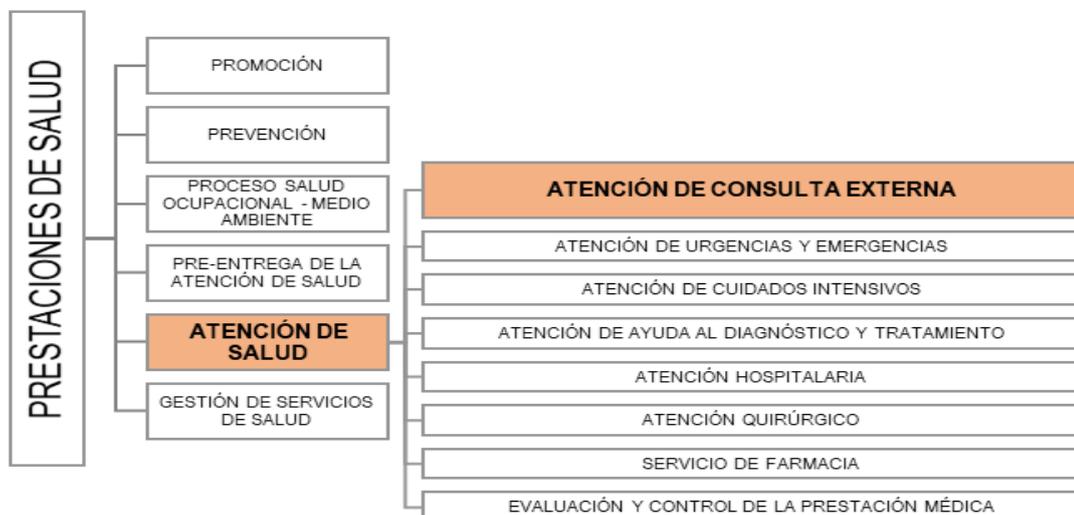
- **CONTRARREFERENCIA FARMACOLÓGICA:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.
- **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.
- **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.
- **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.
- **EXAMEN FÍSICO:** Incluye el “Examen General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen preferencial”, Motivo de la consulta.
- **FORMATO DE SOLICITUD DE REFERENCIA:** Es el formulario donde el médico detalla de manera resumida las dolencias y los exámenes que han realizado para llegar a su diagnóstico y sirve para derivarlo al establecimiento más conveniente.
- **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.
- **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.
- **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).
- **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 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.
- **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.
- **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
- **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.
- **MÉDICO TRATANTE:** Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica
- **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.
- **OBJETIVO DEL PROCESO:** Razón de ser del proceso. Es la contribución del proceso a la estrategia de la institución.
- **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.
- **PROCEDIMIENTO AMBULATORIO:** intervención o procedimiento realizado sin internamiento del paciente, en la consulta o sala de tratamiento o diagnóstico de un hospital público o privado.
- **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:** 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **PRODUCTO:** Bien o servicio creado por el proceso.

- **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”.
- **REFERENCIA:** 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.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **RESULTADOS:** Es el producto o servicio que resulta de las actividades realizadas en el proceso dirigido a nuestros clientes.
- **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.
- **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.
- **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, evaluación clínica, prescripción y procedimientos médico-quirúrgicos de la especialidad y todos los servicios subespecializados derivados de las mismas.

4. 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, tal como se resaltan a continuación:



² Ídem

- Cabe señalar que dichos procesos se relacionan con otros procesos hospitalarios por lo que el esquema general a continuación muestra las principales relaciones entre ellos, considerando que dependerá de la necesidad del paciente (diagnóstico y tratamiento dispuesto posterior a la evaluación) durante el proceso de atención:
- 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.

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.
- 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° 29414, Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°027-2015-SA.
- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA Directiva Administrativa N° 197-MINSA/DGSP-V.01 "Directiva Administrativa que estable la Cartera de Servicios de Salud".
- Resolución Ministerial N° 862-2015/MINSA Norma Técnica de Salud N° 119-MINSA/DGIEM-V.01 "Infraestructura y Equipamiento de los Establecimiento de Salud del Tercer Nivel de Atención".
- Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA Norma Técnica de Salud N° 139-MINSA/2018/DGAIN "Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución de Gerencia General N° 983-GG-ESSALUD-2013 Directiva N° 009-GG-ESSALUD-2013, "Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Identificación Correcta del Paciente".
- Resolución de Gerencia General N° 1471-GG-ESSALUD-2013 Directiva N° 018-GG-ESSALUD-2013, "Definición, características y funciones generales de los establecimientos de salud del Seguro Social de Salud (EsSalud)".
- Resolución de Gerencia General N° 107 -GG-ESSALUD-2014 Directiva N° 001-GG-ESSALUD-2014, "Gestión de la Historia Clínica en los Centros Asistenciales del Seguro Social de Salud-ESSALUD".
- Resolución de Gerencia General N° 487-GG-ESSALUD-2014 Directiva N° 005-GG-ESSALUD-2014 "Cartera de Servicios de Salud de Complejidad Creciente del Seguro Social de Salud (ESSALUD)"
- Resolución de Gerencia General N° 1515-GG-ESSALUD-2015 Directiva N° 012-GG-ESSALUD-2015 "Normas de los Procesos de Admisión, Consulta Externa y Atención Ambulatoria en las IPRESS del Seguro Social de Salud - ESSALUD"
- Resolución de Gerencia General N° 1517-GG-ESSALUD-2015 Directiva N° 14-GG-ESSALUD-2015, "Normas para el Proceso de Referencia y Contrarreferencia de ESSALUD"
- Resolución de Gerencia General N° 784-GG-ESSALUD-2016 "Nuevo Modelo de Prestación de Salud: Modelo de Cuidado Estandarizado y Progresivo de la Salud"

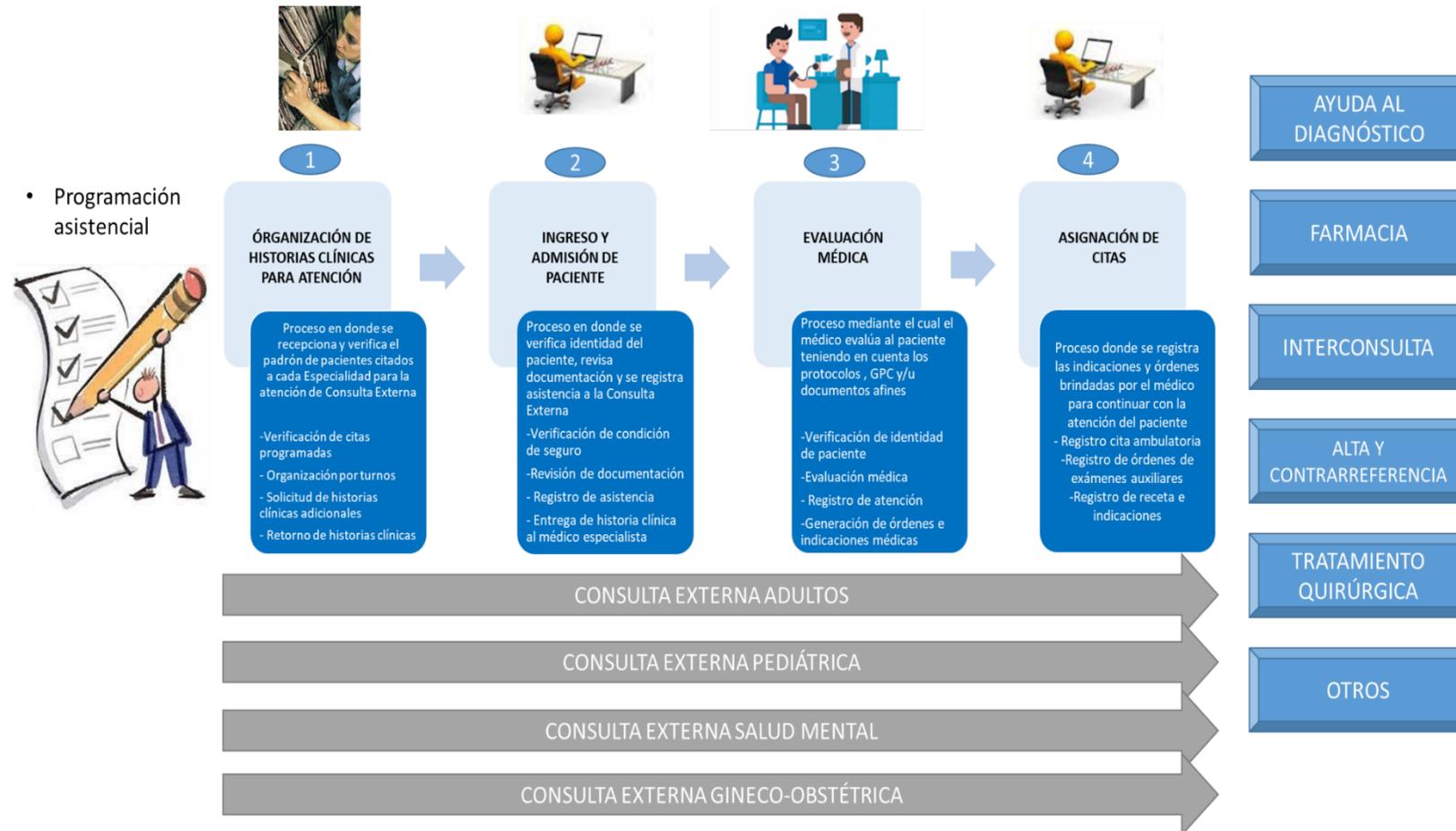
6. Alineamiento de los procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos

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	SO4 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

7. Diagrama de bloques general

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



8. Matriz cliente – producto

Consulta Ambulatoria de Salud Mental

PRODUCTO TIPO CLIENTE	Historia Clínica	Orden médica (prescripción receta)	Orden médica para Procedimientos ambulatorios de los Servicios del Departamento de Salud Mental	Orden médica (exámenes auxiliares al interior de la institución)	Orden médica (interconsulta)	Orden médica (Indicaciones diversas)
CLIENTE INTERNO	Servicios / Departamento de Salud Mental. Servicios de Enfermería. Archivo.	Servicios de Salud Mental. Servicios de Enfermería. Farmacia.	Servicios / Departamento de Salud Mental. Servicios de Enfermería.	Servicios de Enfermería. Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento.	Servicios de Salud Mental. Servicios de Enfermería. Servicios / Departamentos según especialidad a consultar.	Servicios de Salud Mental. Servicios de Enfermería.
CLIENTE EXTERNO	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.

Consulta Ambulatoria de Salud Mental

PRODUCTO TIPO CLIENTE	<i>Orden médica (Derivación a Emergencia)</i>	<i>informe medico</i>	<i>Alta Médica</i>	<i>Formato de Contrareferencia</i>	<i>certificado de descanso médico CITT</i>	<i>certificado de CONADIS</i>
CLIENTE INTERNO	Servicios de Salud Mental. Servicios de Enfermería. Emergencia.	Departamento de Salud Mental	Servicios / Departamento de Salud Mental. Servicios de Enfermería. Emergencia. Hospitalización.	Servicios / Departamento de Salud Mental. Archivo. Policlínico de origen.	Servicios / Departamento de Salud Mental. Archivo.	Servicios / Departamento de Salud Mental. Archivo.
CLIENTE EXTERNO	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes	Poder Judicial, Paciente: asegurado (titular) o derechohabiente con autorización	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes. Centro laboral MTPE.	Paciente: Asegurado (titular) y derechohabientes. Centro laboral Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS Otras Instituciones del Estado

9. Matriz de responsabilidad

CONSULTA AMBULATORIA DE SALUD MENTAL

PROCESOS DEPARTAMENTOS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES					
	MÓDULO DE CITAS	ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA ADULTOS: CONSULTA AMBULATORIA DE SALUD MENTAL	EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS	DERIVACIÓN A INTERCONSULTAS, EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN	DESPACHO DE MEDICINAS PARA TRATAMIENTO	ALTA / CONTRARREFERENCIA
Departamento de Admisión y Registros Médicos	RA	I		C		CI
Departamento de Salud Mental		A		A		A
Servicio de Psiquiatría		R	R	R		R
Servicio de Psiquiatría Especializada		R	R	R		R
Servicio de Farmacodependencia		R	R	R		R
Servicio de Hospital de Día		R	R	R		R
Servicios de Enfermería: Enfermeras y/o Técnicas		RCI		RC		RC
Departamento de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento		I	RA			
Departamento de Logística					A	
Farmacia					RI	

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 que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

10. **Inventario de procesos**

INVENTARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA:
CONSULTA AMBULATORIA DE SALUD MENTAL

INVENTARIO DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL			
Nro / Código	Procesos Nivel 3	Nro / Código	Procesos Nivel 4
M02.04.01.06	Consulta Ambulatoria de Salud Mental	M02.04.01.06.01	Consulta Externa Psiquiatría Unidad de Psiquiatría Infanto Juvenil y Familiar, Servicio de Psiquiatría y Servicio de Psiquiatría Especializada
		M02.04.01.06.02	Consulta Externa Hospital de Día Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.03	Entrevista inicial de Enfermería Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.04	Consulta Externa Farmacodependencia Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.05	Ejercicios Gestálticos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.06	Técnicas de integración grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.07	Música terapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.08	Terapia Rítmica / Bailoterapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.09	Periódico Mural Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.10	Psicoterapia Grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.11	Ludo terapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.12	Dibujoterapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.13	Evaluación Grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.14	Relajación Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.15	Terapia de Cierre Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día
M02.04.01.06.16	Organización y programación de actividades intra o extramurales <u>Intramural:</u> Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia <u>Extramural:</u> Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día		

INVENTARIO DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL			
Nro / Código	Procesos Nivel 3	Nro / Código	Procesos Nivel 4
M02.04.01.06	Consulta Ambulatoria de Salud Mental	M02.04.01.06.17	Terapia del deporte Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.18	Teatro Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.19	Video Forum Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.20	Habilidades Sociales Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.21	Psicoterapia de Pareja Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.22	Psicoterapia de Familia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.23	Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.24	Evaluación Psicológica Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.25	Intervención Individual y o Familiar Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.26	Evaluación Social Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
		M02.04.01.06.27	Agora Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día
		M02.04.01.06.28	Consulta por Telemedicina de Salud Mental Servicios del Dpto. Salud Mental

INVENTARIO ACOTADO A LOS PROCEDIMIENTOS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL

Resumen de códigos:

Macroproceso (Nivel 0)	M02	Prestaciones de Salud
Proceso (Nivel 1)	M02.04	Atención de Salud
Subproceso (Nivel 2)	M02.04.01	Atención de Consulta Externa
Subproceso (Nivel 3)	M02.04.01.06	Atención en Consulta Externa Salud Mental

11. Ficha del proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo Nivel

FICHA TÉCNICA: M02.04.01.06 Atención de Consulta Externa Salud Mental (N3)

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 3				
Nombre	CONSULTA MÉDICO AMBULATORIA DE SALUD MENTAL			
Objetivo	Brindar atención ambulatoria en la especialidad de Salud Mental, realizando las evaluaciones necesarias e identificadas en consulta médica, que deriven en un óptimo diagnóstico y posterior tratamiento y/o terapia que asegure la mejoría y/o mejor calidad de vida del paciente.			
Descripción	El proceso de atención de consulta por médico especialista en Salud Mental comprende: Atención de consulta externa Salud Mental, diversas evaluaciones del equipo multidisciplinario de Psiquiatría, Psicología, Trabajo Social y enfermería, así como una serie de terapias individuales, de pareja, familiares y grupales.			
Alcance	Inicia con la recepción de la hoja de referencia del centro asistencial y la necesidad de atención en la especialidad. Termina con la atención brindada.			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 3	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente referido de policlínico para atención en Salud Mental, por interconsulta de Neurología y personal de EsSalud	Citas Historias Clínicas Organizadas	Consulta Externa Psiquiatría Unidad de Psiquiatría Infanto Juvenil y Familiar, Servicio de Psiquiatría y Servicio de Psiquiatría Especializada Consulta Externa Hospital de Día Servicio de Hospital de Día Entrevista inicial de Enfermería Servicio de Hospital de Día Consulta Externa Farmacodependencia Servicio de Farmacodependencia Ejercicios Gestálticos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día Técnicas de integración grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Música terapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Terapia Rítmica / Bailoterapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Periódico Mural Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Psicoterapia Grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Ludo terapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Dibujoterapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Evaluación Grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Relajación Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Terapia de Cierre Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día Organización y programación de actividades intra o extramurales <u>Intramural:</u> Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia <u>Extramural:</u> Unidad de Rehabilitación / Servicio de Hospital de Día	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido • Registro de atención en el sistema • Indicaciones médicas • Admisión a Programa de Terapias • Receta o prescripción de fármacos • Interconsultas • Órdenes Médicas para exámenes auxiliares y procedimientos (diagnóstico y tratamientos) • Derivación a Emergencia • Evaluación ejecutada • Reunión multidisciplinaria, análisis del caso y toma de decisiones ejecutada • Resultados cargado en el sistema • Re-cita de control y seguimiento • Alta 	Paciente de Servicios / Departamento de Salud Mental

Paciente referido de policlínico para atención en Salud Mental, por interconsulta de Neurología y personal de EsSalud	Citas Historias Clínicas Organizadas	<table border="1"> <tr> <td> Terapia del deporte Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Teatro Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día </td> </tr> <tr> <td> Video Forum Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Habilidades Sociales Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Psicoterapia de Pareja Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Psicoterapia de Familia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día </td> </tr> <tr> <td> Evaluación Psicológica Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Intervención Individual y o Familiar Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Evaluación Social Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia </td> </tr> <tr> <td> Agora Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día </td> </tr> <tr> <td> Consulta por Telemedicina de Salud Mental Servicios del Dpto. Salud Mental </td> </tr> </table>	Terapia del deporte Servicio de Farmacodependencia	Teatro Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día	Video Forum Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Habilidades Sociales Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Psicoterapia de Pareja Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Psicoterapia de Familia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día	Evaluación Psicológica Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Intervención Individual y o Familiar Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Evaluación Social Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia	Agora Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día	Consulta por Telemedicina de Salud Mental Servicios del Dpto. Salud Mental	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido • Registro de atención en el sistema • Indicaciones médicas • Admisión a Programa de Terapias • Receta o prescripción de fármacos • Interconsultas • Órdenes Médicas para exámenes auxiliares y procedimientos (diagnóstico y tratamientos) • Derivación a Emergencia • Evaluación ejecutada • Reunión multidisciplinaria, análisis del caso y toma de decisiones ejecutada • Resultados cargado en el sistema • Re-cita de control y seguimiento • Alta 	Paciente de Servicios / Departamento de Salud Mental
Terapia del deporte Servicio de Farmacodependencia																
Teatro Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día																
Video Forum Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Habilidades Sociales Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Psicoterapia de Pareja Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Psicoterapia de Familia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día																
Evaluación Psicológica Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Intervención Individual y o Familiar Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Evaluación Social Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia																
Agora Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día																
Consulta por Telemedicina de Salud Mental Servicios del Dpto. Salud Mental																
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en consulta externa, terapias grupales, evaluaciones grupales y psicológicas, evaluación social, intervención individual y/o familiar, Psicoterapia de pareja y familiar y psicooncología.															
Registros	Formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio, Nota de Ingreso, Formato de Trabajo Social, Software de Trabajo Social, SGSS, Informe de terapias realizadas, hoja de consulta médica del paciente, receta, indicaciones médicas, CITT, otros.															

12. Descripción de Procedimientos Ambulatorios en Salud Mental- Nivel 4

12.1. M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Externa Psiquiatría				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en los Servicios de Psiquiatría y Psiquiatría Especializada del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral en la especialidad, Control de Funciones vitales, peso, orientación, educación sanitaria. Seleccionar al paciente que cumple los requisitos para ingresar a los diferentes programas psicoterapéuticos del servicio.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino en diversos programas				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Policlinicos de la Red Interconsultas Neurología	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a la cita programada	Unidad de Referencia / Paciente	Paciente Atendido Orden de incluir en programa HC Actualizada Derivación a Emergencia	Paciente Transferencia a otros servicios de atención
		Recibir documentos, realiza control de funciones vitales, peso, orientación, educación sanitaria, y orienta para Sala de Espera	Enfermera		
		Derivar Historia Clínica al Consultorio	Técnica en Enfermería		
		Realizar Evaluación Médica (si es necesario Prescribe)	Médico Psiquiatra		
		¿Es paciente continuador?			
		Si: Derivar a Servicios de: Hospital de Día, Farmacodependencia, o Emergencia Psiquiátrica			
No: Indicaciones médicas y Prescripción de medicamentos y/o descanso médico de corresponder. (Retronar en 3 meses)					
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Consulta Externa Psiquiatría				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.2. M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Externa Hospital de Día				
Objetivo	Seleccionar al paciente que cumple los requisitos para ingresar a los diferentes programas psicoterapéuticos del servicio, asimismo selecciona al paciente que va a ingresar al Servicio de Hospitalización Parcial.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente C.Externa Salud Mental Policlínico de la Red	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita	Unidad de Referencia / Paciente	Paciente Atendido Orden de incluir en programa HC Actualizada Derivación a Emergencia	Paciente Transferencia a otros servicios de atención
		Recibir al Paciente, realizar control de funciones vitales, peso, orientación, educación sanitaria y llevar donde el médico junto con H.C.	Técnica y/o Enfermera		
		Recibir al paciente nuevo en consultorio para evaluación multidisciplinaria	Médico Psiquiatra		
		Realizar Evaluación Médica			
		Realizar Evaluación Psicológica	Psicólogo		
		Realizar Evaluación Social	Trabajadora Social		
		Evaluación Enfermería	Enfermera		
		Llenar el Formato de Evaluación de Ingreso (Nota de Ingreso a Programa)	Médico Psiquiatra		
		¿Paciente es Admitido en los servicios de H. D. o a otro programa?			
		SI en HD: Designar grupo de terapia (diario o semanal) y coordinar con Enfermera para la Evaluación, orientación, reglamento del servicio, registro del paciente	Enfermera		
		Entregar constancia de Hospitalización			
		Orientar, Informar normas del servicio y Registrar al paciente (3 faltas consecutivas o 9 tardanzas y sale del programa y además se le hace firmar el consentimiento al Ingreso)	Médico Psiquiatra		
		¿Requiere prescripción médica y/o descanso médico?			
		SI: Elaborar prescripción médica y entregar al paciente Paciente va a Farmacia y recoge medicinas			
		Fin de Proceso			
		No: Fin de Proceso			
		No: Transferir a Consulta Externa General, Rehabilitación o Psicogeriatría, Farmacodependencia, Emergencia.			
		¿Requiere prescripción médica y/o descanso médico?			
SI: Elaborar prescripción médica y entregar al paciente Paciente va a Farmacia y recoge medicinas					
Fin de Proceso					
No: Fin de Proceso					

Indicadores Porcentaje de pacientes atendidos en Consulta Externa Hospital de Día

Registros Registro de atención en el SGSS

12.3. M02.04.01.06.03 Entrevista inicial de Enfermería

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Entrevista Inicial de Enfermería				
Objetivo	Identificar las necesidades y problemas integrales y prioritarios del paciente a través de la valoración según "Dominios" • Establecer una relación empática con el paciente. • Promover en el usuario la identificación de sus necesidades y problemas. • Desarrollar una actitud positiva para la psicoterapia. • Orientar al usuario respecto al Reglamento interno del servicio.				
Alcance	La ejecución del procedimiento por la enfermera especializada, en la Unidad de Hospital de Día.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Políclínicos de la Red Interconsultas Neurología	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a la cita programada	Unidad de Referencia / Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada Derivación a Terapia H.D.	Paciente
		Recepcionar al paciente con calidez e invitarlo a tomar asiento	Enfermera		
		Saludarlo, y presentarse dando la bienvenida al usuario			
		Informar los objetivos a lograr en la entrevista.			
		Registrar los datos obtenidos en la hoja de valoración inicial de Enfermería, utilizando las pautas consignadas en el instructivo de la hoja de valoración.			
		Utilizar técnicas de entrevista para mantener centrado al paciente en el dominio evaluado, evitando abrir espacios motivo de la psicoterapia. (Tendrá una duración de 30' como máximo)			
		Dar soporte emocional e impartir educación sanitaria si fuera necesario, relacionada con su autocuidado, reglamento interno del servicio, otros.			
		Despejar dudas y despedirse, motivándole a iniciar la psicoterapia en Hospital de Día			
Concluir la entrevista formulando el diagnóstico de enfermería del paciente según taxonomía NANDA Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Entrevista Inicial de Enfermería				
Registros	Registro de atención en el SGSS Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.4. M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Externa Farmacodependencia				
Objetivo	Brindar terapia psicológica y social al paciente psicótico y a su familia, para controlar síntomas y disminuir recaídas.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente C.Externa Salud Mental Policlínico de la Red	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita	Unidad de Referencia / Paciente	Paciente Atendido Orden de incluir en programa HC Actualizada Derivación a Emergencia	Paciente Transferencia a otros servicios de atención
		Recibir al Paciente y llevar donde el médico junto con H.C.	Técnica y/o Enfermera		
		Recibir al paciente nuevo en consultorio para evaluación multidisciplinaria	Médico Psiquiatra		
		Realizar Evaluación Médica			
		Realizar Evaluación Psicológica	Psicólogo		
		Realizar Evaluación Social	Trabajadora Social		
		Evaluación Enfermería	Enfermera		
		Llenar el Formato de Evaluación de Ingreso (Nota de Ingreso a Programa)	Médico Psiquiatra		
		¿Paciente es Admitido?			
		SI: Designar grupo de terapia según etapa correspondiente Etapas: Grupo 1: Motivacional / diario / 45 a 60 días Grupo 2: Seguimiento / diario / 45 a 60 días Grupo 3: Seguimiento / 1 vez por semana.	Enfermera		
		Entregar constancia de Hospitalización			
		Informar normas del servicio (3 faltas consecutivas o 9 tardanzas y sale del programa y además se le hace firmar el consentimiento al Ingreso)	Médico Psiquiatra		
		¿Requiere prescripción médica y/o descanso médico?			
		SI: Elaborar prescripción médica y entregar al paciente Paciente va a Farmacia y recoge medicinas	Médico Psiquiatra		
		Fin de Proceso			
		No: Fin de Proceso	Médico Psiquiatra		
		No: Transferir a Consulta Externa General, Hospital de Día, Rehabilitación o Psicogeriatría, Emergencia.			
		¿Requiere prescripción médica y/o descanso médico?	Médico Psiquiatra		
		SI: Elaborar prescripción médica y entregar al paciente Paciente va a Farmacia y recoge medicinas			
		Fin de Proceso	Médico Psiquiatra		
No: Fin de Proceso					

Indicadores Porcentaje de pacientes atendidos en Consulta Externa Farmacodependencia

Registros Registro de atención en el SGSS
Formatos de exámenes auxiliares
Registros en Software de Trabajo Social
Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental

12.5. M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Ejercicios Gestálticos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día					
Objetivo	usca lograr en el paciente un clima emocional necesario para la Psicoterapia mediante diversos ejercicios se le brinda al paciente la oportunidad de contactar consigo mismo y con los demás descubriéndose "tal cual es en su realidad presente favoreciendo la libre expresión de conflictos, problemas para revivenciarlos y ser trabajados en la Psicoterapia.					
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Unidad de Referencia / Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia	
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Enfermera especializada			
		Hacer que los pacientes se sienten formando un círculo				
		Realizar técnica de relajación (autocontacto)				
		Invitar a los pacientes a realizar el Ejercicio Gestáltico, e Intensificar el contacto con el "Aquí y Ahora"				
		Invita a los pacientes a expresar su "Darse Cuenta" en forma verbal o escrita				
		terminar actividad y realizar informe de lo identificado, el darse cuenta de cada paciente, al equipo terapéutico, Médico, Psicólogo, Asistente Social				
		Recibir Informe				Psicólogo o Psiquiatra
		Realizar el registro de cada paciente en el formato establecido				Enfermera especializada
Fin de Proceso	Enfermera especializada					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Ejercicios Gestálticos					
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental					

12.6. M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Técnicas de integración grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Es la ejecución de técnicas que se aplican a grupos de pacientes mediante la cual se motiva las relaciones interpersonales y el desarrollo del liderazgo de sus miembros para la superación de los problemas que afrontan, las técnicas pueden ser de motivación, animación, análisis, organización y planificación.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia
		Tomar asistencia	Trabajadora (Asistente) Social		
		Explicar la actividad a realizar y el objetivo de ésta.			
		Aplicar técnicas de integración grupal: participativas para la educación.			
		Monitorear la actividad	Paciente		
		Participar de la Actividad			
		Evaluar la participación individual y grupal del paciente	Trabajadora (Asistente) Social		
		Informar incidentes y participación de los pacientes al médico de grupo.			
		Recibir Informe del paciente por la Asistente Social.	Médico		
		Registra en formato establecido (FIS-057), la participación de cada paciente y la incluirá en la Historia Clínica.	Trabajadora (Asistente) Social		
Evaluar constantemente las dinámicas grupales a fin de agregarlas, modificarlas y/o cambiarlas, según las necesidades de los pacientes y/o grupo como un todo.					
Ingresar modificaciones o cambios u otros al software del Servicio de Trabajo Social					
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Técnicas de Integración Grupal				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.7. M02.04.01.06.07 Música terapia

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Música terapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias					
Objetivo	Utilizar la música, el sonido (voz) y movimiento para abrir canales de comunicación y provocar la sensibilización en el paciente al contactar con su mundo interior y exterior, identificando situaciones vividas y que puede expresarlo a través de la experiencia sensorial (sonora básicamente).					
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia	
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Enfermera Especializada			
		Hacer que los pacientes se sienten en sillas formando un círculo				
		Dar bienvenida a pacientes nuevos o personal nuevo si hubiese, y presentarse				
		Dar a conocer objetivos de la terapia				
		Elegir un instrumento musical sintiéndolo.				
		Centrar al grupo en el "Aquí y el Ahora", invitándoles a un encuentro consigo mismo	Paciente			
		Entonar una canción, llevar ritmo con su voz, manos y pies, la cual esta ligada a un acontecimiento positivo o negativo en su vida para ello se acompaña del instrumento musical elegido. (El grupo lo sigue cantando, siguiendo el ritmo y así sucesivamente con su cuerpo y/o instrumento musical)				
		Evaluar considerando la participación del intérprete, así como lo vivenciado; expresando lo que ha sentido y de que se ha dado cuenta.				Enfermera Especializada
		Terminar musicoterapia con una canción alegre, contagiosa, salerosa, ejecutando el movimiento según el ritmo.				
Evaluar la actividad, gratificar a los que han participado y estimular a aquellos que tuvieron una participación limitada.						
Realizar el Registro de lo observado en la Historia Clínica de cada paciente.						
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Musicoterapia					
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental					

12.8. M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Terapia Rítmica / Bailoterapia Servicio de Hospital de Día				
Objetivo	Procedimiento psicoterapéutico grupal que utiliza el baile y la música, para motivar al usuario a participar con libertad y en forma espontánea, creativa mediante la expresión corporal, logrando liberar emociones auténticas y facilitando la interacción y acercamiento interpersonal, con el objetivo de desarrollar capacidad de disfrute en el "Aquí y Ahora", integración y Socialización				
Alcance	Desde que el paciente llega con cita médica hasta el fin de la terapia (de 1 hr a 2:30hrs) y evaluación por personal especialista.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia
		Verifica que los materiales e insumos para el procedimiento estén completos	Enfermera Especializada		
		Observa que se aplique las medidas de bioseguridad.			
		Saludo y bienvenida a los usuarios nuevos			
		Controlar la asistencia de pacientes.			
		Invitar a los pacientes a formar un círculo, y si hay nuevos invita a presentarse a cada paciente.			
		Describe la actividad , reglas, límites y objetivos a lograr			
		Motivar la participación de todos los usuarios, disponiendo de una música suave al inicio y luego más activadora, incluso incluyendo juegos como el semáforo o rondas.			
		Invita a los usuarios en círculo y de pie; a que cierren los ojos, se tomen de la mano (si así lo permite la patología del paciente) o separados de modo que tengan espacio para el movimiento corporal.			
		<ul style="list-style-type: none"> • Inicia la sesión con una música suave, estimulante para el movimiento corporal (brazos, piernas y cabeza paulatinamente), tomando conciencia de su cuerpo, en su propio lugar. • Invita a los usuarios a desplazarse por todo el ambiente , conectándose con la música, bailando y al mismo tiempo elacionándose con sus compañeros a través de miradas, sonrisas v sin palabras, posteriormente podrá hacer parejas • Utiliza juegos como el semáforo, rondas, otros. 			
Evalúa la actividad al término de la sesión, permitiendo que los pacientes expresen sus vivencias (lo que pudieran haber rescatado y si lograron los objetivos trazados al inicio de la actividad).					
Felicitar al grupo por su participación					
Registra el procedimiento en el formato respectivo y/o en la HC					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Rítmica / Bailoterapia				
Registros	Registro de atención en el SGSS Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.9. M02.04.01.06.09 Periódico Mural

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Periódico Mural Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Motivar la participación del paciente a expresar sus sentimientos, emociones, reflexiones y opiniones estimulando su concentración a un tema determinado.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Tomar asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Trabajadora (Asistente) Social		
		Proveer el material necesario para el desarrollo de la terapia.			
		Incorporar a pacientes nuevos y dar bienvenida.			
		Brindar los objetivos y desarrollo de la actividad.	Paciente		
		Nombra al coordinador			
		Elegir a su coordinador	Trabajadora (Asistente) Social		
		Desarrollar el Tema (preestablecido)			
		Informar al Grupo de Pacientes que tienen 20 minutos para actividad	Paciente		
		Monitorear la actividad			
		Realizar la actividad	Trabajadora (Asistente) Social		
		Invitar al grupo a dar lectura de sus artículos desarrollados, y motivar la intervención de sus compañeros en la apreciación crítica.			
		Evalúa la participación individual y grupal aplicando la ficha de participación grupal, formato (F 15-057)			
		Indicar al coordinador que recepcione los artículos dentro de la actividad para ser colocados en la Historia Clínica y/o marquesina correspondiente una vez al mes			
		Paciente Coordinador: Recepcionar los artículos y colocarlos en H.C. y/o Marquesina			
Informar al profesional que continua con la terapia, las incidencias ocurridas en la actividad en forma verbal.	Psicoterapeuta				
Recibir Informe verbal del paciente por la Asistente Social y continua terapia					
Registrar evaluación en la H.C.	Trabajadora (Asistente) Social				
Ingresar al software del Servicio de Trabajo Social					
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Periódico Mural				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.10. M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Psicoterapia Grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias					
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Identificar conflictos no resueltos y contribuir a la resolución de los mismos. Fomentar la capacidad de darse cuenta, autoconocimiento, desarrollo y crecimiento personal orientados a la madurez y que le permita una relación armónica en sus diferentes ámbitos contextuales: personal, familiar, académico, laboral. 					
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia	
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Psiquiatra Psicoterapeuta / Psicólogo Psicoterapeuta			
		Preparar al Grupo con intervención de calentamiento bajo una serie de ejercicios gestálticos o del Darse Cuenta				
		Identificar a través de las sensaciones corporales del paciente las emociones no expresadas y conflictos no resueltos a lo largo de la vida				
		Realizar las técnicas psicoterapéuticas con los pacientes				
		Promover la intervención de los pacientes espectadores y/o participantes como auxiliares del grupo				
		Trabajar su problemática				Paciente
		Cerrar la Terapia				Psiquiatra Psicoterapeuta / Psicólogo Psicoterapeuta
		Convocar a terapeutas a reunión para ver alcances y planes para la siguiente terapia.				
		Registrar en la H.C.				
Fin de Proceso						
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Psicoterapia Grupal					
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental					

12.11. M02.04.01.06.11 Ludo terapia

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Ludo terapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias					
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en los Servicios del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral en la especialidad					
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia	
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Enfermera Especializada			
		Hacer que los pacientes se sienten en sillas y en círculo				
		Dar bienvenida a pacientes nuevos o personal nuevo si hubiese, y presentarse				
		Orientar y dar a conocer objetivos de la terapia y dar pautas de intervención en juegos				
		Elegir juegos activos (Rehabilitación/ Hospital de Día), y/o juegos pasivos (Rehabilitación/ Hospital de Día y Farmacoddependencia)				
		Invitar a integrarse y participar activamente				
		Participa activamente e integrativamente con el grupo en cada juego	Paciente			
		Al finalizar los juegos se procede a elegir los premios y "castigos" según corresponda colocando al usuario indicado al centro del grupo, par que ejecute lo acordado	Enfermera Especializada			
		Evaluar la actividad con el grupo invitándolo a expresar sus emociones, sentimientos, y el aprendizaje que obtuvo	Enfermera Especializada			
		Evaluar a si mismo y al grupo				Paciente
		Estimular a los pacientes con aplausos de reconocimiento después de cada participación				
Realizar el Registro de lo observado en la Historia Clínica de cada paciente.						
Fin de Proceso						
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Ludoterapia					
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental					

12.12. M02.04.01.06.12 Dibujoterapia

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Dibujoterapia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar conflictos intrapersonales e interpersonales • Enseñar a manejar adecuadamente sus emociones • Reestructurar los pensamientos irracionales • Mejorar los niveles de autoestima • Optimizar la dinámica familiar • Desarrollar habilidades sociales 				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Psicólogo		
		Distribuir Material			
		Dar instrucciones			
		Elegir tema y color a utilizar	Paciente		
		Ejecutar el dibujo	Psicólogo		
		Interpretar los simbolismos gráficos para identificar del conflicto			
		Aplicar técnicas de reestructuración cognitiva, gestálticas, racional emotiva y análisis transaccional.			
		Registrar actividad en la Historia Clínica			
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Dibujoterapia				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.13. M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Evaluación Grupal Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Evaluar la motivación de los pacientes para el cambio. Evaluar la problemática emergente. Facilitar la expresión de pensamientos o emociones con respecto al conflicto Evaluar los avances alcanzados y como están influyendo en su entorno contextual.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Enfermera		
		Presentar pacientes nuevos si los hubiera	Médico Psiquiatra		
		Evaluar a cada paciente: Avances, problemas pendientes, integración grupal	Médico Psiquiatra y Psicólogo		
		Apreciación del paciente por los demás pacientes	Paciente		
		Apreciación del Paciente por equipo multidisciplinario	Equipo Multidisciplinario		
		Registrar en la Historia Clínica.	Médico Psiquiatra		
		Expresar sus observaciones de cada uno de los pacientes evaluados en sus diferentes actividades.	Equipo Multidisciplinario		
		Plantear la conducta a seguir con cada paciente y las recomendaciones			
		Registrar en la Historia Clínica las conclusiones o alta	Médico Psiquiatra		
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Evaluación Grupal				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.14. M02.04.01.06.14 Relajación

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Relajación Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	rinda al paciente la oportunidad de aprender a liberar tensiones tanto musculares como psíquicas, induciéndolo a una sensación de calma y bienestar físico y mental, permitiéndoles de esta forma enfrentarse mejor a situación de stress, continuar con sus actividades de vida diaria y mejorar a la vez sus relaciones				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Enfermera especializada		
		Hacer que los pacientes se sienten formando un círculo y sobre las colchonetas			
		Presentar pacientes y/o personal nuevo, si lo hubiera.			
		Orientar como realizar la terapia y sus objetivos.			
		Adoptar una posición cómoda retirándose los anteojos y alhajas, aflojando prendas ajustadas	Paciente		
		Invitar a los pacientes a incrementar su atención e intensificar su contacto consigo mismo, tanto físico como mental: identificar sus zonas de tensión y poner énfasis en trabajarlas	Enfermera especializada		
		Recibir invitación y ejecutar	Paciente		
		Aplicar técnica de respiración abdominal, Jacobson, Wolpe, imaginación simple dirigida, masajes simples.	Enfermera especializada		
		Invitar a los pacientes a expresar su experiencia, logros y/o dificultades, así como a practicar la relajación en su vida diaria			
Registrar en la H.C. de cada paciente					
	Fin de Proceso				
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Relajación				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.15. M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Terapia de Cierre Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día				
Objetivo	Lograr que el paciente disminuya o elimine los remanentes de la tensión producida por el trabajo de sus conflictos durante la psicoterapia a través de técnicas de relajación y de ejercicios orientados a potenciar sus recursos y habilidad que contribuyan al autoconocimiento y autoaceptación. <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar los aspectos positivos del paciente. • Conseguir la relajación personal. • Lograr la expresión de emociones auténticas • Afianzar la confianza • Facilitar el autoconocimiento y la autoaceptación 				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Psicólogo		
		Preparar el ambiente			
		Elegir la técnica terapéutica a realizarse en función al trabajo psicoterapéutico y a la evolución del grupo			
		Dar las instrucciones propias de cada técnica.	Paciente		
		Recibir instrucciones y Aplicar la técnica elegida			
		Proceder a la expresión de sentimientos y de su "Darse Cuenta" que permita incrementar su autoconocimiento			
		Evolucionar en la H.C. de cada paciente	Psicólogo		
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Cierre				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.16. M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Organización y programación de actividades intra o extramurales Intramural: Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias Extramural: Unidad de Rehabilitación / Servicio de Hospital de Día				
Objetivo	<u>De la programación:</u> Integrar los grupos de participantes, orientar, programar y promover la utilización de recursos para llevar a cabo actividades recreativas. <u>De la actividad misma:</u> - Motivar, incentivar la participación e integración grupal. - Lograr que el paciente identifique sus capacidades y limitaciones para el disfrute de actividades recreativas a través del desarrollo de actividades lúdicas - Fomentar la sana competencia				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Organizar de la actividad una semana antes de su ejecución conjuntamente con el equipo multidisciplinario y delegación de responsabilidades.	Equipo Multidisciplinario	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia
		Programar juegos			
		Asistir a Cita (Grupal)	Paciente		
		Reunir a los pacientes de los tres grupos: "A"; "B" y "C" en la rotonda.			
		Controlar Asistencia (Máximo 45 pacientes en 3 grupos)			
		Orientar respecto a como realizar la actividad			
		Informar sobre las normas: permanencia y organización del grupo; objetivos de la actividad, distribución por equipos y horario.	Trabajadora Social		
		Definir destino-ingreso a área recreativa.			
		Entregar materiales para la realización de los juegos.			
		Motivar a los pacientes para que se organicen y participen.			
		Incorporarse a la actividad	Médico Psiquiatra, Psicólogo, Enfermera		
		Realizar la actividad	Paciente y Equipo multidisciplinario		
		Ingresar al Software de Trabajo Social	Trabajadora Social		
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes que asistieron a actividades Intramurales Porcentaje de pacientes que asistieron a actividades Extramurales				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.17. M02.04.01.06.17 Terapia del deporte

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Terapia del deporte Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en el Servicio de Farmacodependencias del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral en la especialidad				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Profesora de Educación Física		
		Indicar procedimiento de Actividad			
		Orientar y dar a conocer objetivos de la terapia deportiva			
		Invitar a participar, motivar y monitorear actividad			
		Participa activamente e integrativamente con el grupo en el deporte	Paciente		
		Evaluar la actividad integrativamente con los pacientes	Profesora de Educación Física		
		Evaluar a si mismo y al grupo	Paciente		
		Realizar el Registro de lo observado en la Historia Clínica de cada paciente.	Profesora de Educación Física		
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Deporte				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.18. M02.04.01.06.18 Teatro

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teatro Servicio de Hospital de Día				
Objetivo	1. Desarrollar las potencialidades y condiciones de liderazgo que permita la superación de dificultades que limitan su desenvolvimiento como proceso terapéutico. 2. Contribuir al proceso terapéutico.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia
		Reunir a los pacientes de los tres grupos en la rotonda.	Trabajadora Social		
		Tomar Asistencia (45 pacientes)			
		Explicar el objetivo de la terapia y dar las instrucciones para que se organicen y elaboren su argumento			
		Subdividir en grupos a los pacientes: "A", "B" y "C"			
		Monitorear la actividad			
		Dar tiempo para creación de argumento, nombre de la obra, mensaje y ensayo	Paciente		
		Realizar la representación teatral por grupos, mediante la técnica del sociodrama.			
		Evaluar la terapia en forma individual y grupal	Trabajadora Social		
		Registrar la Ficha Social en el formato establecido (F145-057), la participación de cada paciente y la insertará en la Hoja Clínica, para el seguimiento de las terapias.			
		Informar verbalmente al grupo multidisciplinario de los incidentes y participación de los pacientes			
		Registrar la actividad en las Historias Clínicas e Ingresar data al Software de Trabajo Social			
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Teatro				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.19. M02.04.01.06.19 Video Forum

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Video Forum Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el autoconocimiento • Facilitar la identificación de problemas • Orientar en temas de salud mental • Favorecer la toma de conciencia de su responsabilidad en su problemática. 				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Seleccionar la película de acuerdo a la incidencia de conflictos en los grupos terapéuticos	Psicólogo	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Disponer la preparación del ambiente e instalación del equipo y película seleccionada			
		Asistir a Cita (Grupal)	Paciente		
		Reunir a los pacientes de los tres grupos terapéuticos en sala de video	Psicólogo		
		Tomar asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)			
		Señalar los objetivos de la técnica			
		Anunciar y presentar el contenido la película a proyectar	Psicólogo		
		Proyectar de la película			
		Realizar la actividad viendo la película	Paciente		
		Expresar impresiones de la película, personajes y argumento	Psicólogo		
		Analizar Película, personajes y argumento			
		Proceder al análisis de los personajes y argumento de la película con los pacientes			
		Relacionar temas propuestos en la película con la problemática de los pacientes.			
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Videoforum				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.20. M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Habilidades Sociales Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en los Servicios del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral en la especialidad				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Recibir Pacientes y Controlar Asistencia (Máximo 15 pacientes por grupo)	Técnica en Enfermería		
		Dar bienvenida a pacientes nuevos o personal nuevo si hubiese, y presentarse	Enfermera		
		Presentar el Tema al Grupo			
		Presentar objetivos y contenidos	Paciente		
		Participa activamente en Ensayo Conductual (Roll Play)			
		Retroalimentación del conductor del taller o terapia	Enfermera		
		Brindar Pautas para mejorar la conducta			
		Encargar tareas para mejora			
		Realizar el Registro de lo observado y encargo de tareas de mejora en la Historia Clínica de cada paciente.			
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia Grupal de Habilidades Sociales				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.21. M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Psicoterapia de Pareja Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Observar la dinámica en la relación de pareja • Identificar factores que contribuyen a la relación disfuncional • Orientar hacia la resolución de problemas de pareja 				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (En Parejal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Recibir a la pareja en consultorio	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Invitar a la pareja a exponer sus observaciones sobre el o la pareja y sus problemas			
		Exponer su problemática de Pareja	Paciente		
		Aplicar las Técnicas Psicoterapéuticas	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Concluir con observaciones y tareas a realizar por la pareja.			
		Registrar en la Historia Clínica los comentarios que incluyan las conclusiones, tareas y recomendaciones dadas a la pareja			
	Fin de Proceso				
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Psicoterapia de Pareja				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.22. M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Psicoterapia de Familia Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Observar la dinámica en la relación familiar y ver los subsistemas parentales y filiales • Identificar factores que contribuyen a la relación disfuncional de la familia • Orientar hacia la resolución de problemas de familia 				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (En Familia)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Recibir familia en consultorio	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Invitar a la pareja a exponer sus observaciones sobre el o la familia y sus problemas	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Exponer su problemática de Familia	Paciente		
		Aplicar las Técnicas Psicoterapéuticas	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Concluir con observaciones y tareas a realizar por la familia.	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Registrar en la Historia Clínica los comentarios que incluyan las conclusiones, tareas y recomendaciones dadas a la familia	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
Fin de Proceso	Médico Psiquiatra / Psicólogo				
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Psicoterapia de Familia				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.23. M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en la Unidad de Hospital de Día del Servicio de Hospital de Día del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral en la especialidad				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita (Grupal)	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Recibir Pacientes, Controlar Asistencia, Control de Funciones vitales, peso, orientación, educación sanitaria y llevar junto con la H.C. al Médico (Máximo 15 pacientes por grupo)	Enfermera especializada		
		Recibir a paciente	Médico Psiquiatra		
		Evaluar a paciente			
		Realizar Terapia	Paciente		
		Participa de Terapia			
		Actualizar evolución de paciente en la H.C.	Médico Psiquiatra		
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Psicoterapia para pacientes Oncológicos				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.24. M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Evaluación Psicológica Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el estado psicológico del paciente en las áreas de inteligencia y personalidad • Identificar aspecto psicopatológicos de la personalidad • Descartar lesión orgánica cerebral • Establecer el diagnóstico Psicológico • Elaborar la gráfica del perfil psicológico 				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita	Paciente	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Recibir al paciente en consultorio	Psicólogo		
		Realizar entrevista Psicológica			
		Entregar material psicológico			
		Aplicar batería psicológica			
		Resolver batería Psicológica	Paciente		
		Procesar los datos	Psicólogo		
		Analizar e Interpretar los resultados			
		Determinar el Diagnóstico Psicológico			
		Elaborar Informe.			
		Incluir el informe psicológico en la historia clínica			
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Evaluación Psicológica				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.25. M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Intervención Individual y o Familiar Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Lograr la intervención profesional individual al paciente y/o familiar, efectuando labor educativa, informativa y atención, contribuyendo en el tratamiento del paciente.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Detecta la necesidad de Intervención	Trabajadora Social	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y /o Familia
		Citar a Paciente y/o Familiar			
		Asistir a Cita paciente y/o familiar	Paciente y/o Familiar		
		Realizar entrevista, aplicando las técnicas de observación participante	Trabajadora Social		
		Dar orientación, información y labor educativa			
		Informar al médico del resultado de la entrevista			
		Recibir informe de la Trabajadora Social	Médico Psiquiatra / Psicólogo		
		Consignar en la hoja de seguimiento de orientación social, el resumen de entrevista y lo consignará en la Historia Clínica	Trabajadora Social		
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en Intervención Individual y/o Familiar				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.26. M02.04.01.06.26 Evaluación Social

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Evaluación Social Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencias				
Objetivo	Determinar los aspectos sociales que interfieren en la salud mental del paciente a fin de contribuir al tratamiento integral.				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia Ticket (cita)	Asistir a Cita paciente y/o familiar	Paciente y/o Familiar	Paciente Atendido HC Actualizada	Paciente y/o Familia
		Recibir al paciente y/o familiar derivado por miembros del equipo terapéutico.	Trabajadora Social		
		Aplicar ficha social al paciente y Evaluar a familiares a través de entrevista y observación del paciente en caso sea necesario.			
		¿Es necesario visitar domicilio de paciente y/o familiar?			
		SI: Ir a domicilio del Paciente y/o familiar			
		Recibir a trabajadora social en casa (continúa con establecer el diagnóstico y el plan de tratamiento social)	Paciente y/o Familiar		
		No: Establece el diagnóstico y el plan de tratamiento social.	Trabajadora Social		
		Elaborar el Informe Social.			
		Informa al equipo terapéutico sobre la situación socio económico familiar y laboral y lo observado durante la entrevista.	Equipo multidisciplinario		
		Recibir informe de la Trabajadora Social			
		Hacer el seguimiento del caso.	Trabajadora Social		
		Insertar en la Historia Clínica el informe social			
Ingresar al Software del Servicio de Trabajo social.					
Fin de Proceso					
Indicadores	Porcentaje de pacientes a los que se realizó Evaluación Social				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.27. M02.04.01.06.27 Agora

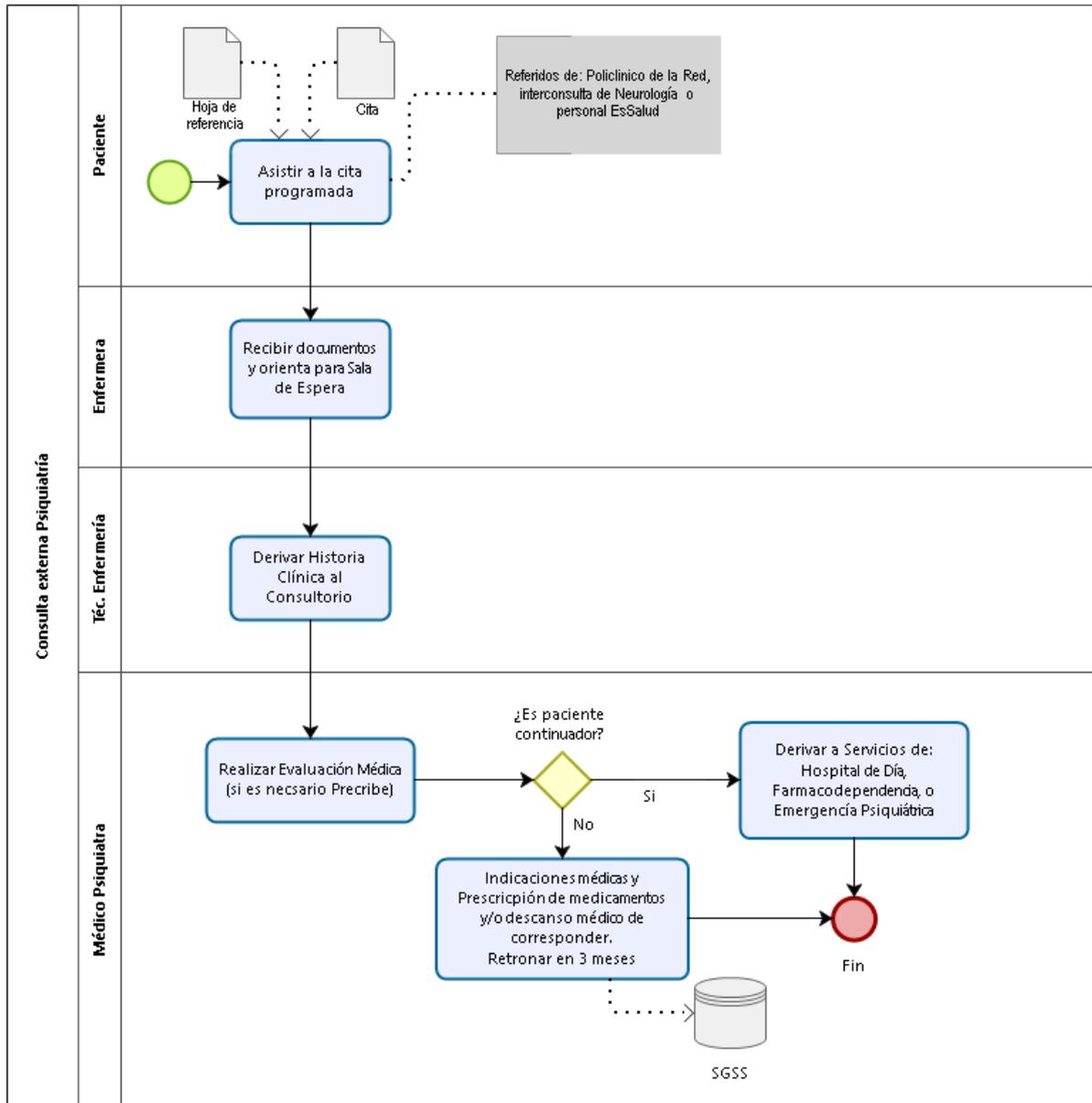
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Agora Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en los Servicios del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral en la especialidad				
Alcance	INICIO: Paciente entrega / deposita Ticket de cita médica (paciente nuevo trae además referencia) FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente	Hoja de referencia	Asistir a Evento (Viernes)	Paciente	Paciente Atendido	Paciente
		Congregar a pacientes y equipo multidisciplinario (Psicólogo, Trabajadora Social y Enfermeras)	Médico Psiquiatra (con equipo multidisciplinario)		
	Ticket (cita)	Dar Bienvenida a pacientes Nuevos de la semana	Paciente	Alta	
		Despedir a pacientes con Alta			
		Dar Testimonio de lo vivenciado en programa (cada uno de los pacientes que salen de Alta)	Médico Psiquiatra (con equipo multidisciplinario)		
		Dar palabras de reflexión y cierre			
		Fin de Proceso			
Indicadores	No registra				
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares Registros en Software de Trabajo Social Libro de Ingresos a Programas de las Unidades de los Servicios del Departamento de Salud Mental				

12.28. M02.04.01.06.28 Consulta por Telemedicina de Salud Mental

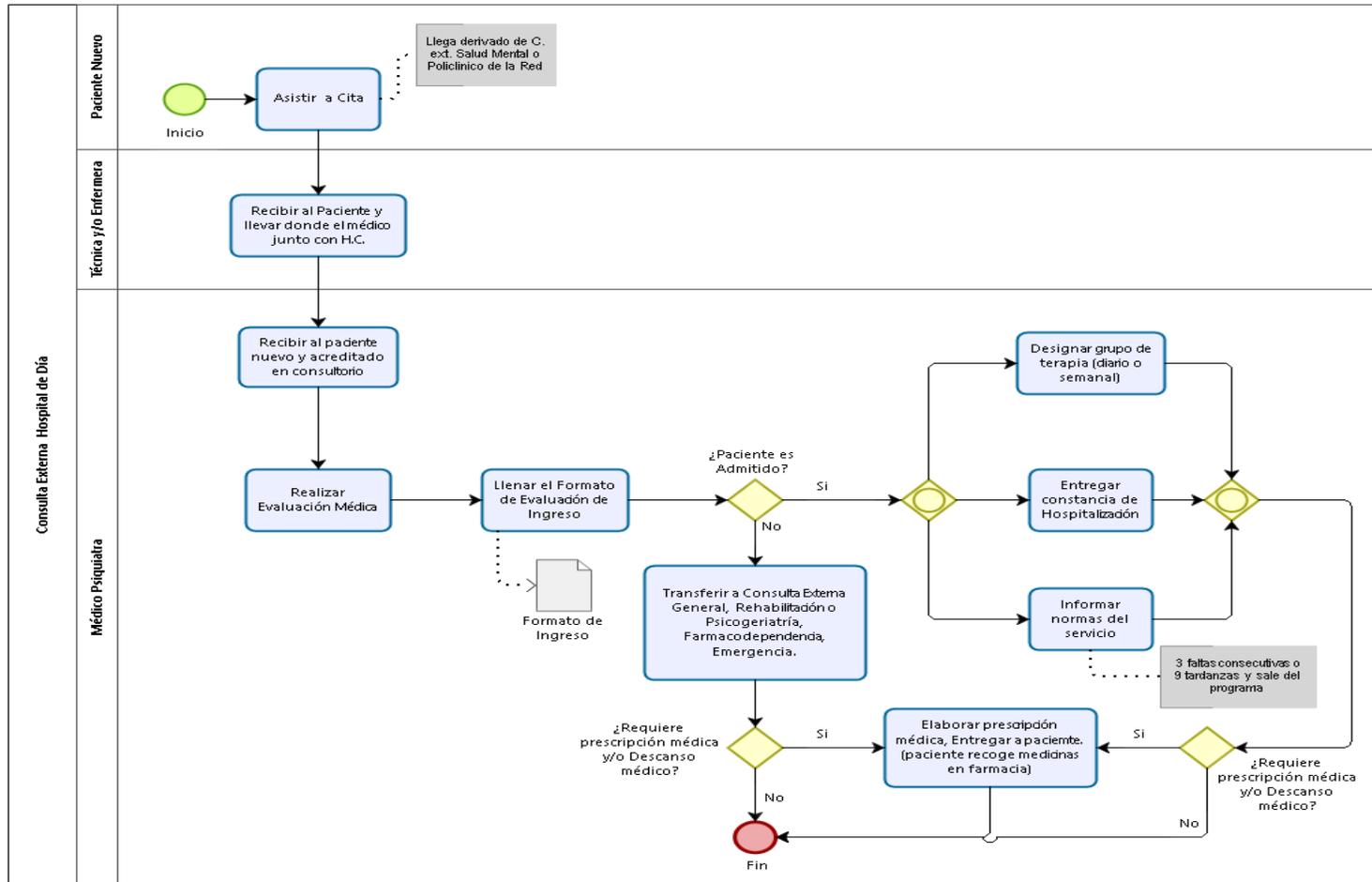
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Consulta por Telemedicina de Salud Mental					
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en Salud Mental en los Servicios del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas para pacientes continuadores a fin de realizar el seguimiento virtual de manera oportuna					
Alcance	INICIO: Paciente solicita cita de seguimiento por telemedicina FIN: seguimiento virtual realizado e indicaciones a paciente continuador					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Paciente continuador o paciente nuevo que ya paso por una cita presencial.	Ticket (cita)	<u>Indicación de re-cita de seguimiento al final de cita presencial previa.</u>		Paciente Atendido	Paciente	
		Médico brinda indicación de cita de seguimiento a paciente para obtener cita en telemedicina	Médico de los Servicios del Dpto. de Salud Mental			
		Paciente sale de Cita presencial, con indicación de obtener cita de seguimiento por telemedicina	Paciente			
		Paciente solicita cita de seguimiento por telemedicina	Modulo de Citas			
		Digitador del Modulo asigna cita de telemedicina a paciente continuador				
		Paciente espera día de la cita	Paciente			
		<u>Telemedicina Salud Mental</u>				HC Actualizada
		Médico llama a paciente para cita de seguimiento por Telemedicina	Médico de los Servicios del Dpto. de Salud Mental			Alta
		Paciente recibe llamada de telemedicina	Paciente			
		Médico Realiza la consulta de seguimiento, brinda indicaciones y actualiza H.C.	Médico de los Servicios del Dpto. de Salud Mental			
		Paciente recibe indicaciones y continua tratamiento	Paciente			
		Fin de Proceso				
Indicadores	No registra					
Registros	Registro de atención en el SGSS Formatos de exámenes auxiliares					

13. Flujos de Proceso de Salud Mental - Nivel 4

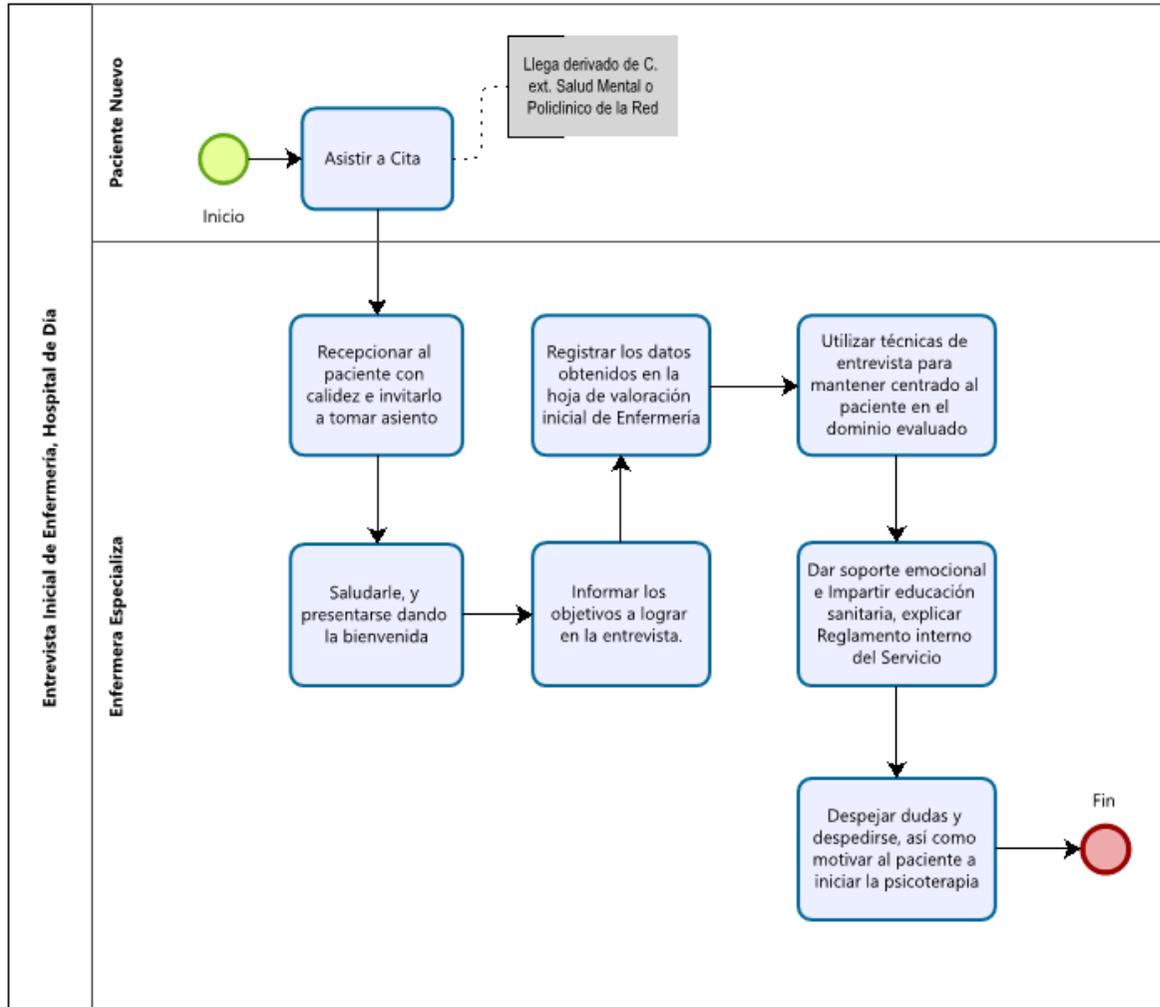
13.1. M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría



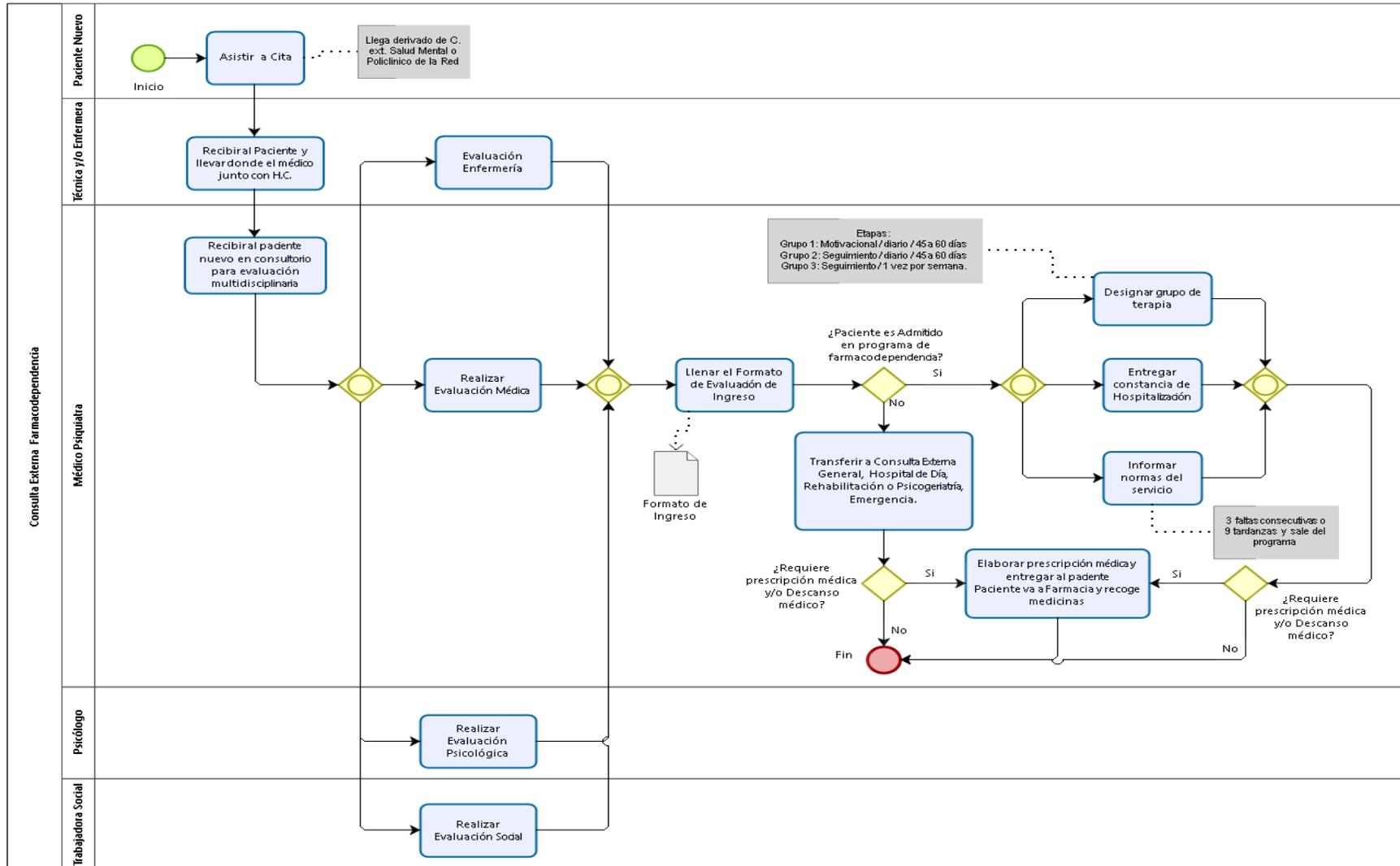
13.2. M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día



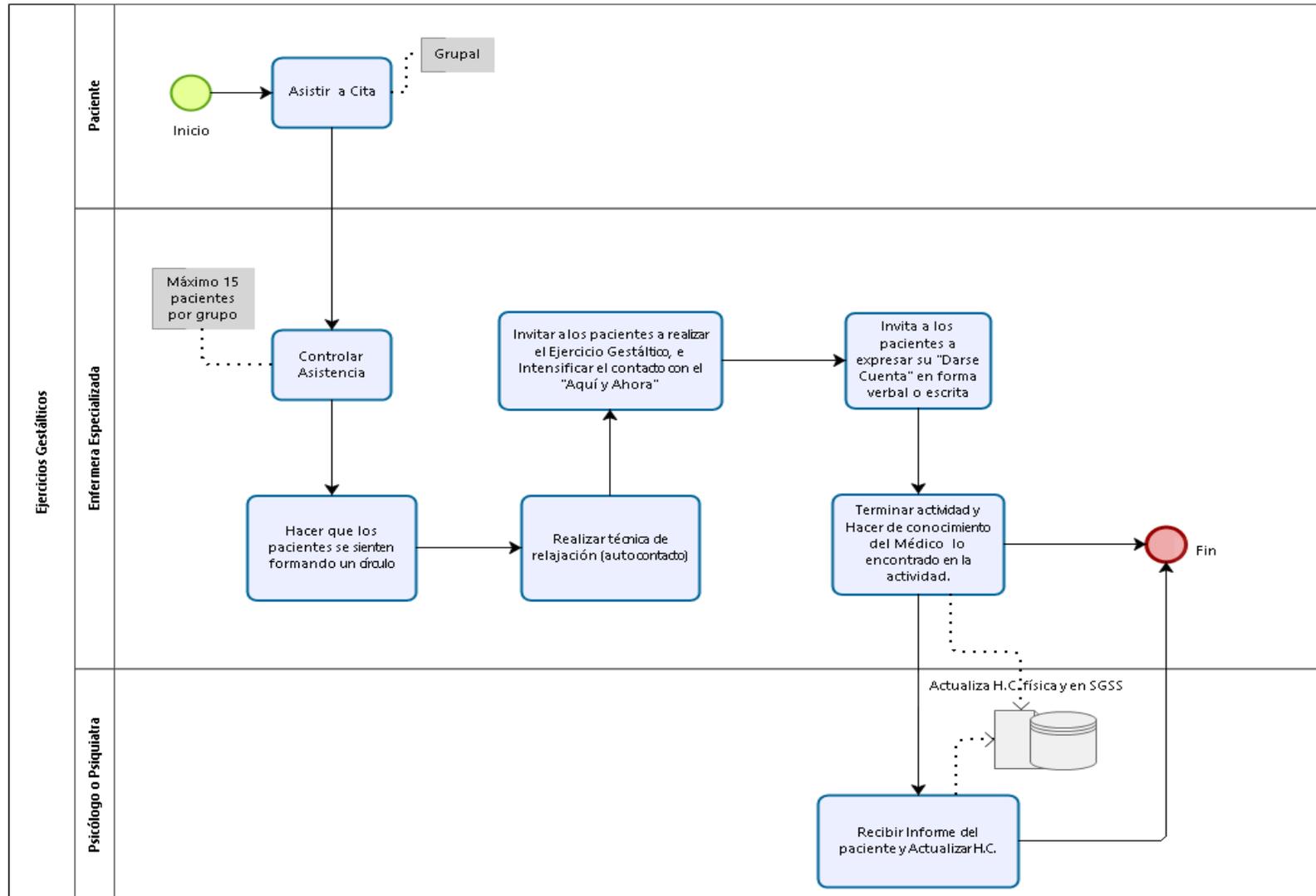
13.3. M02.04.01.06.03 Entrevista inicial de Enfermería



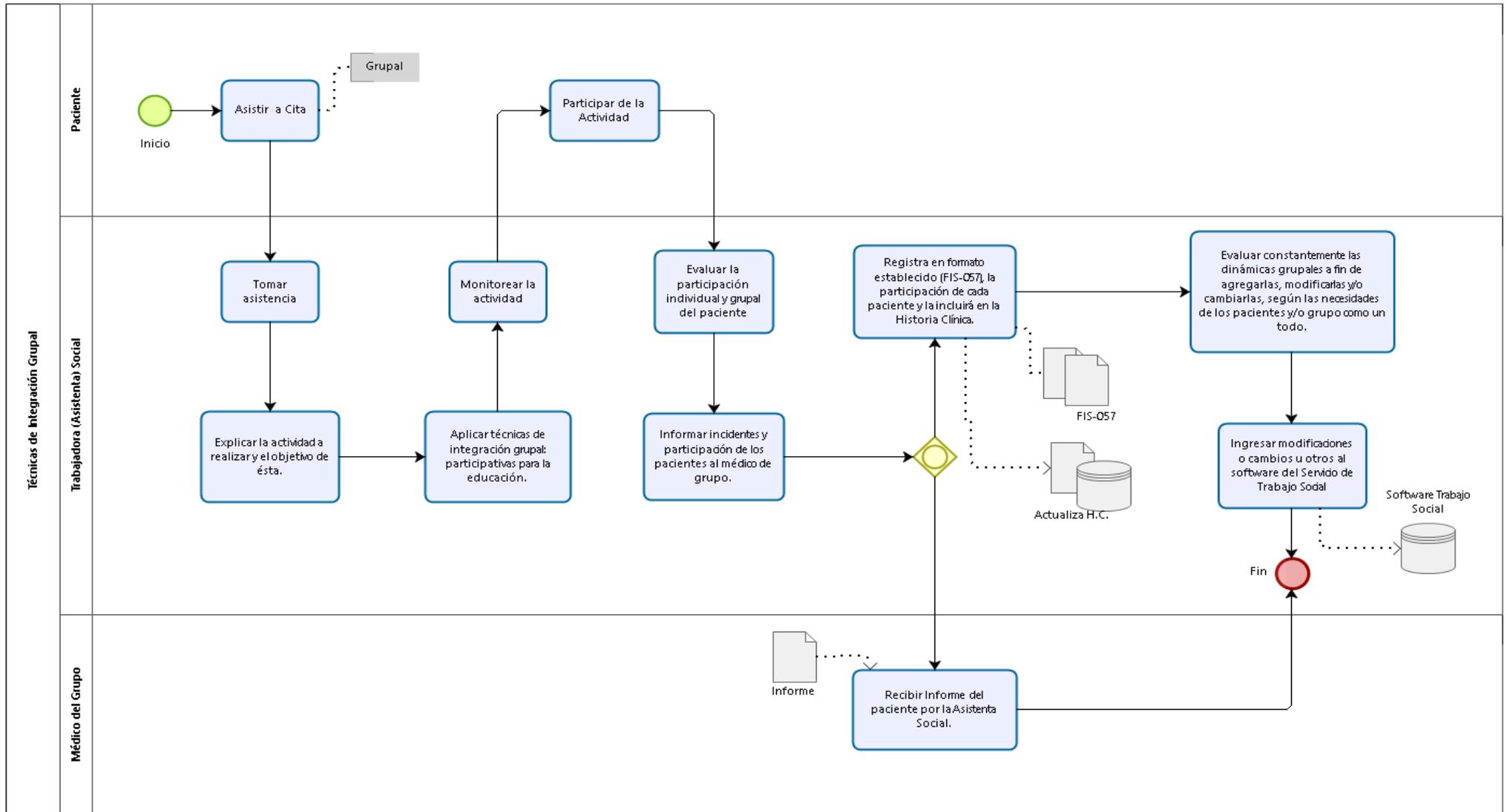
13.4. M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia



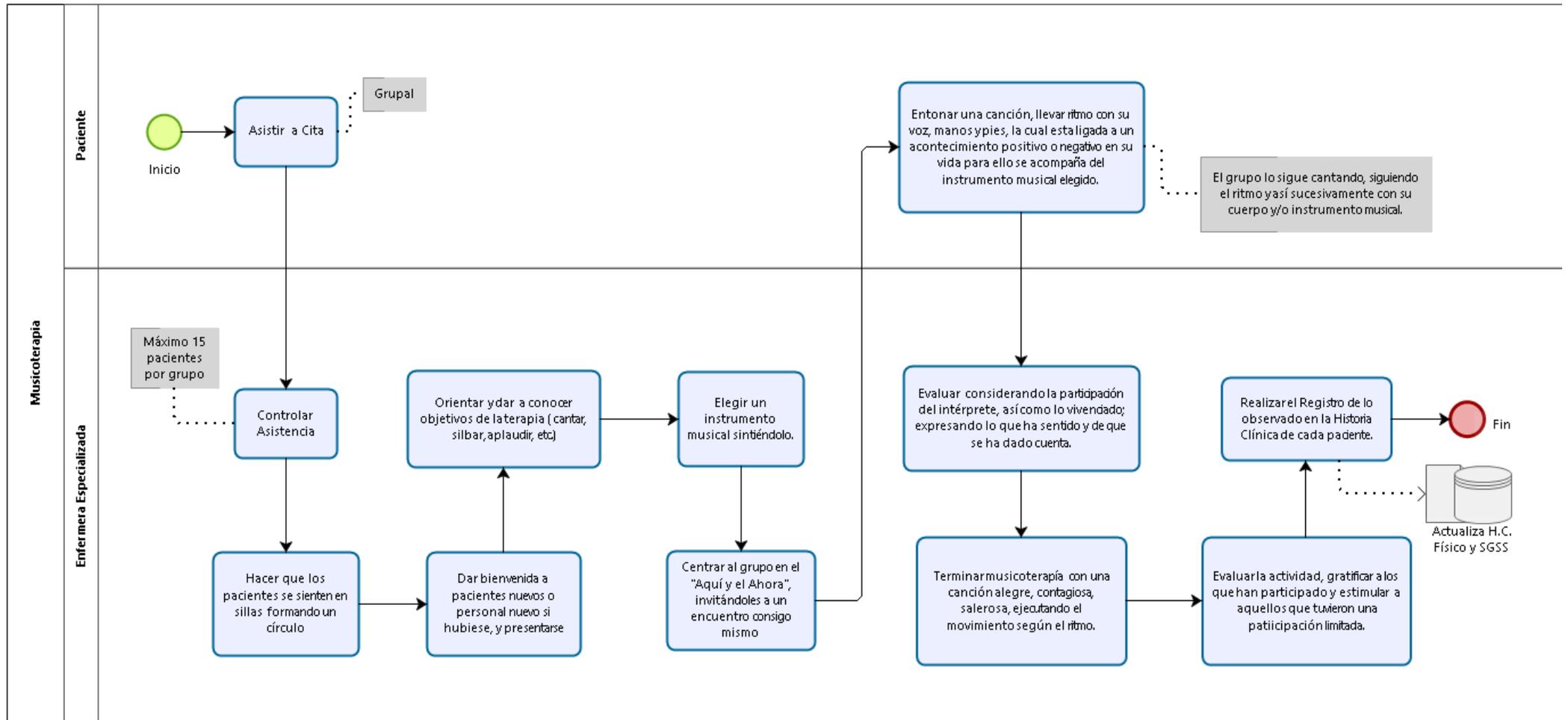
13.5. M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos



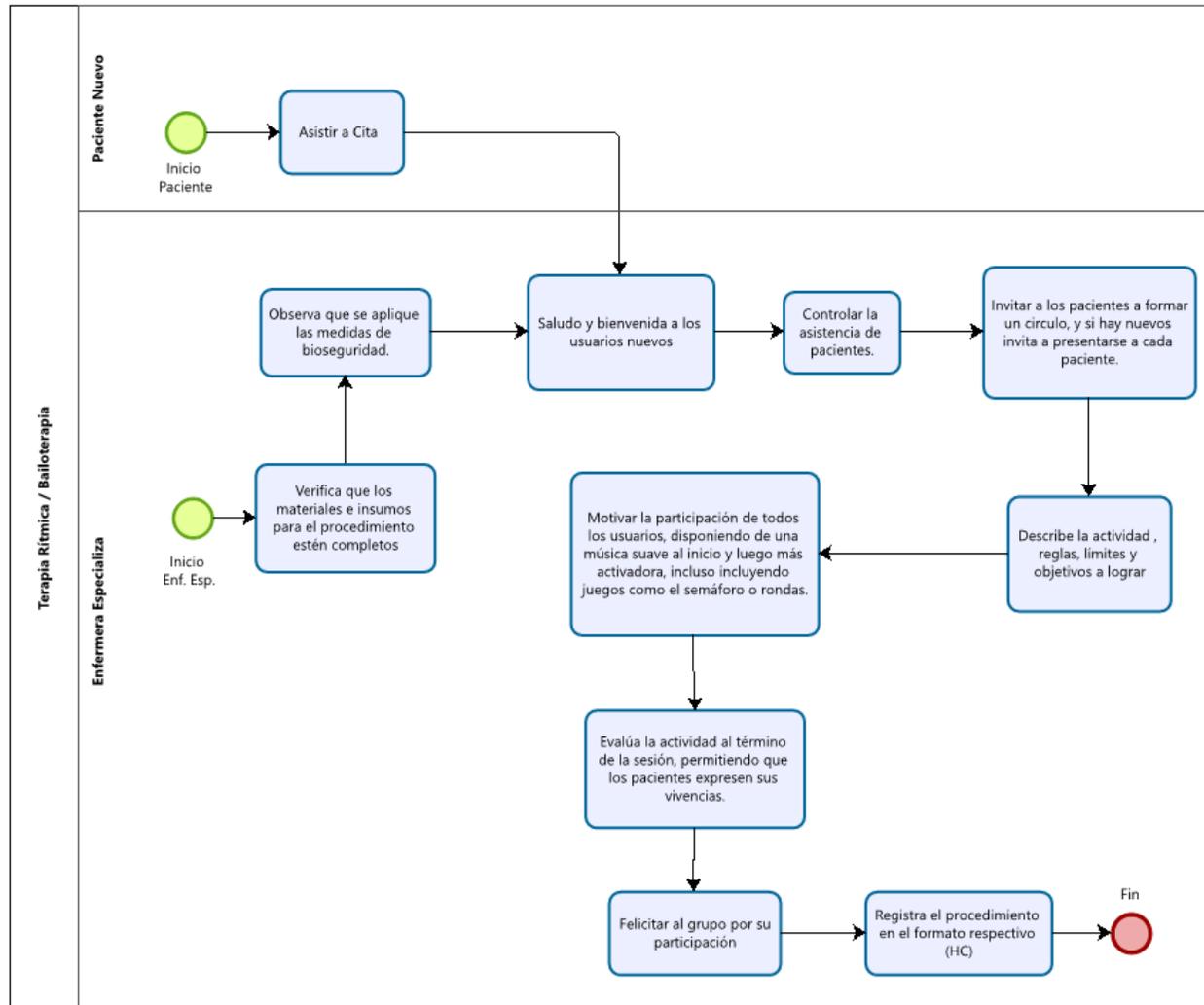
13.6. M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal



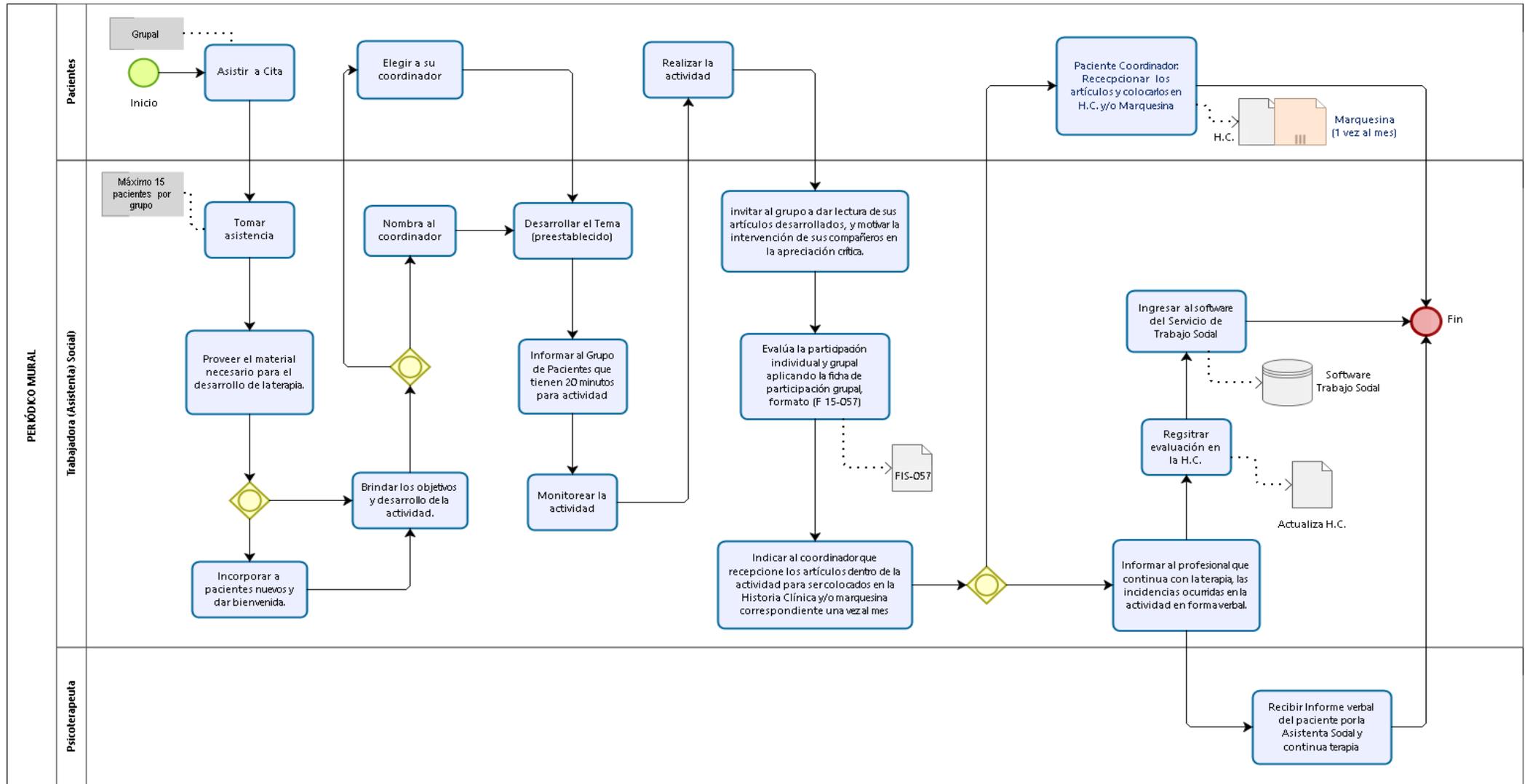
13.7. M02.04.01.06.07 Música terapia



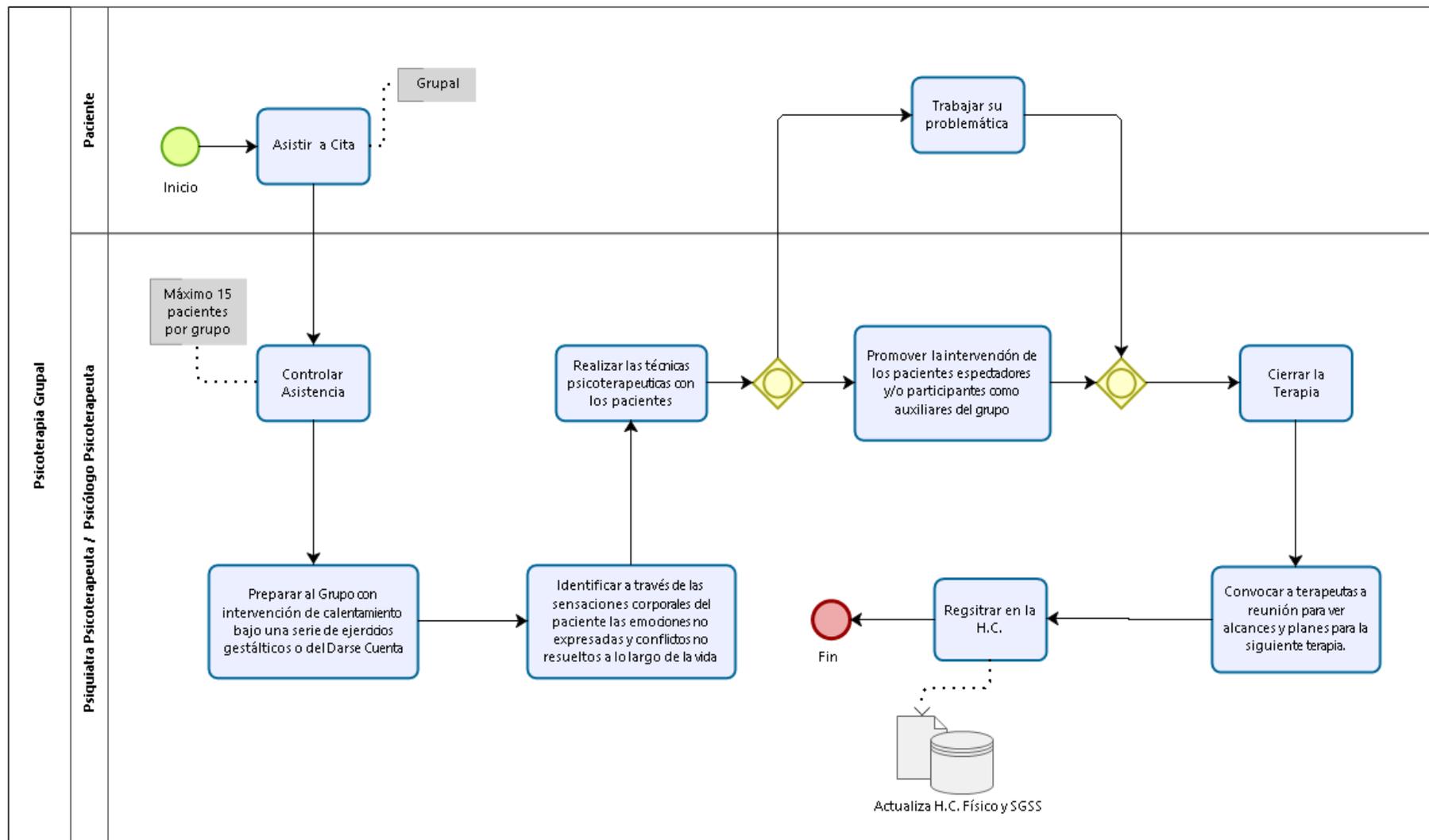
13.8. M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia



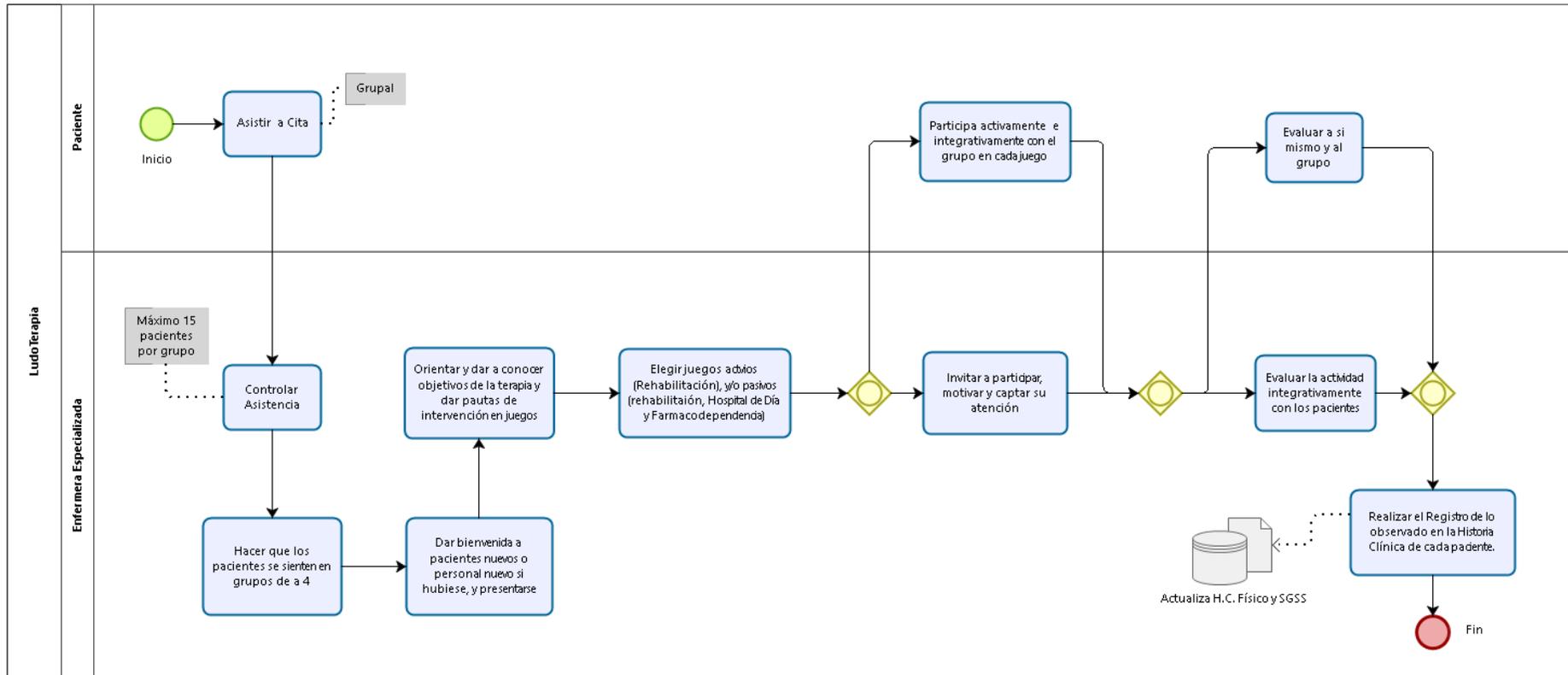
13.9. M02.04.01.06.09 Periódico Mural



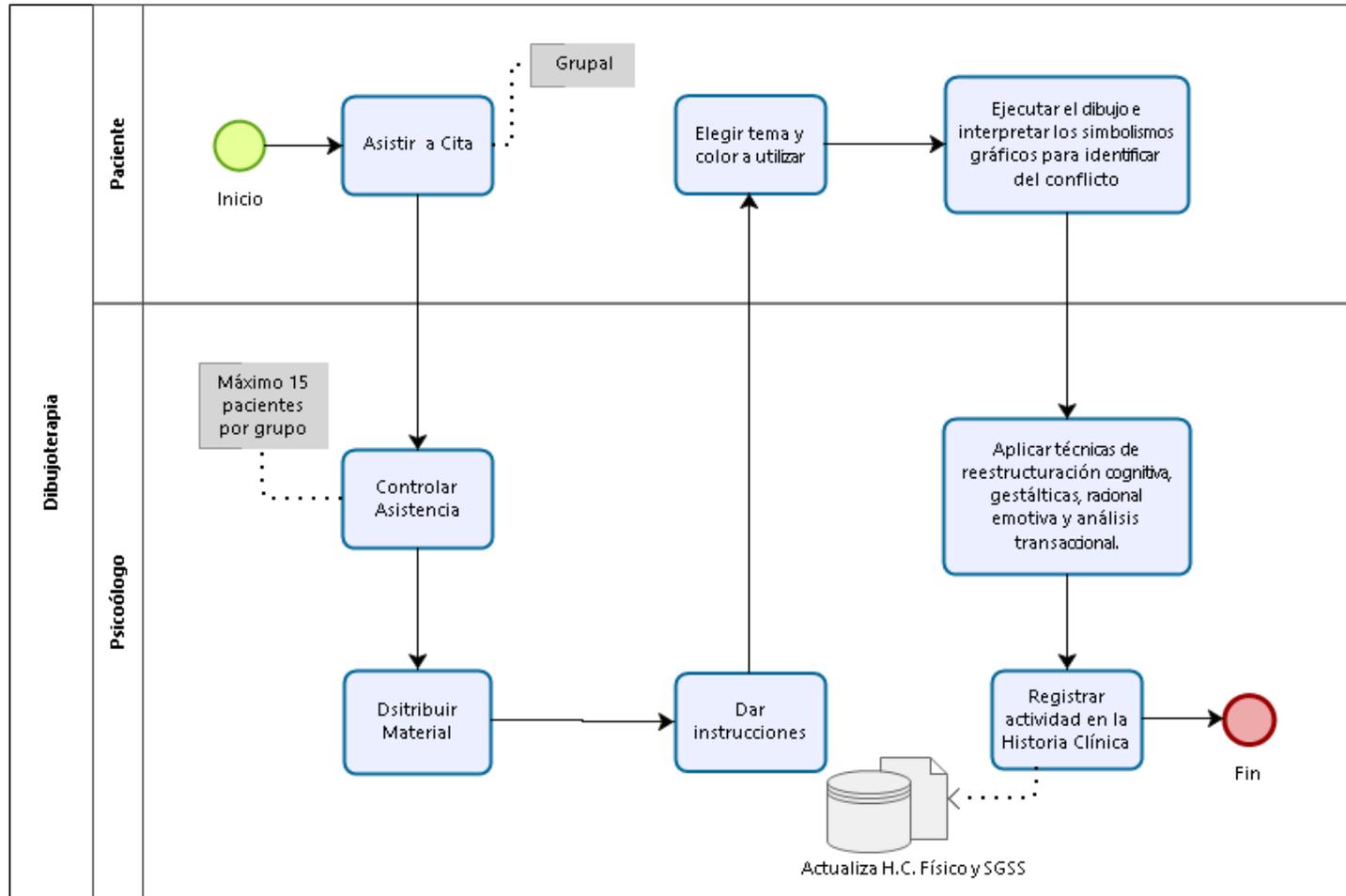
13.10. M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal



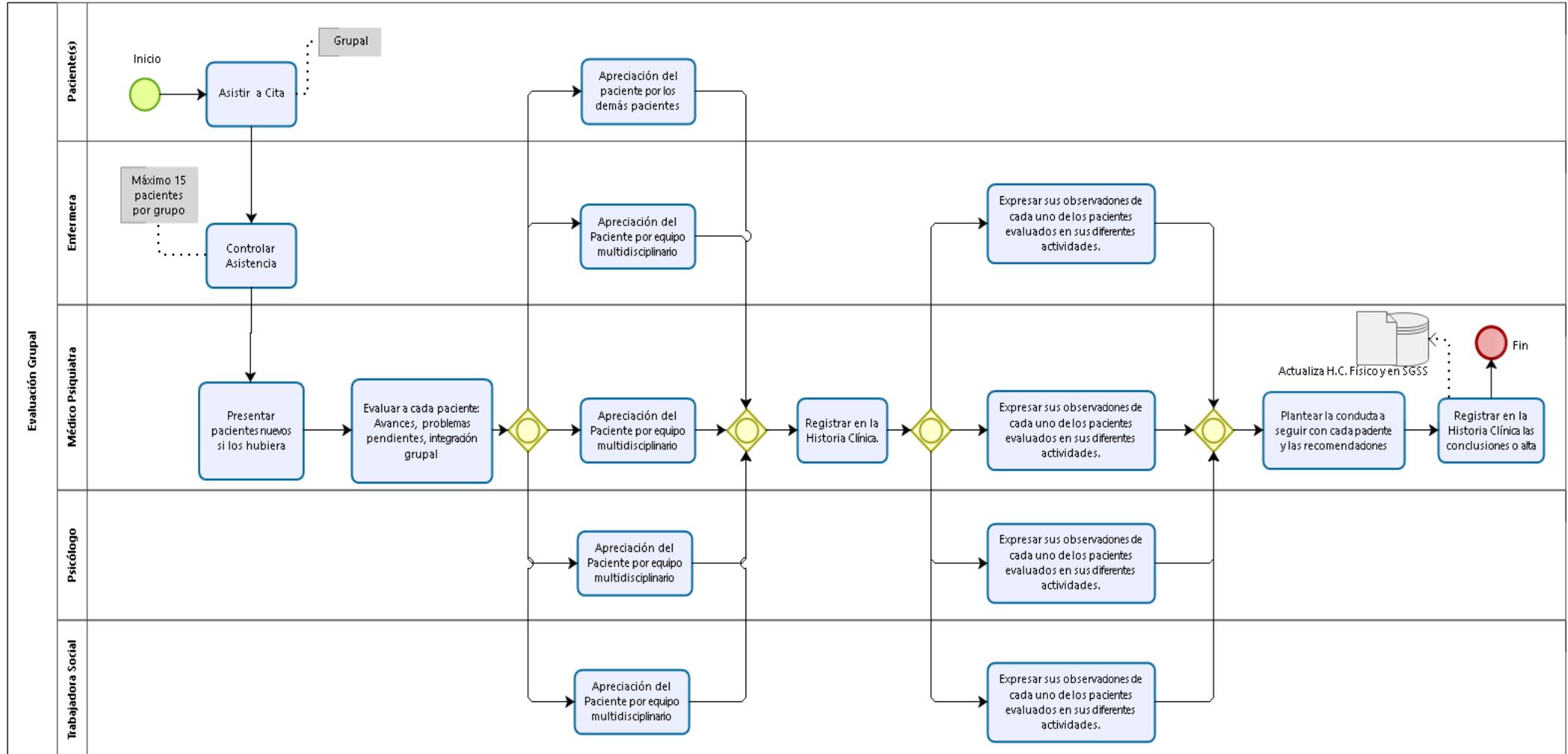
13.11. M02.04.01.06.11 Ludo terapia



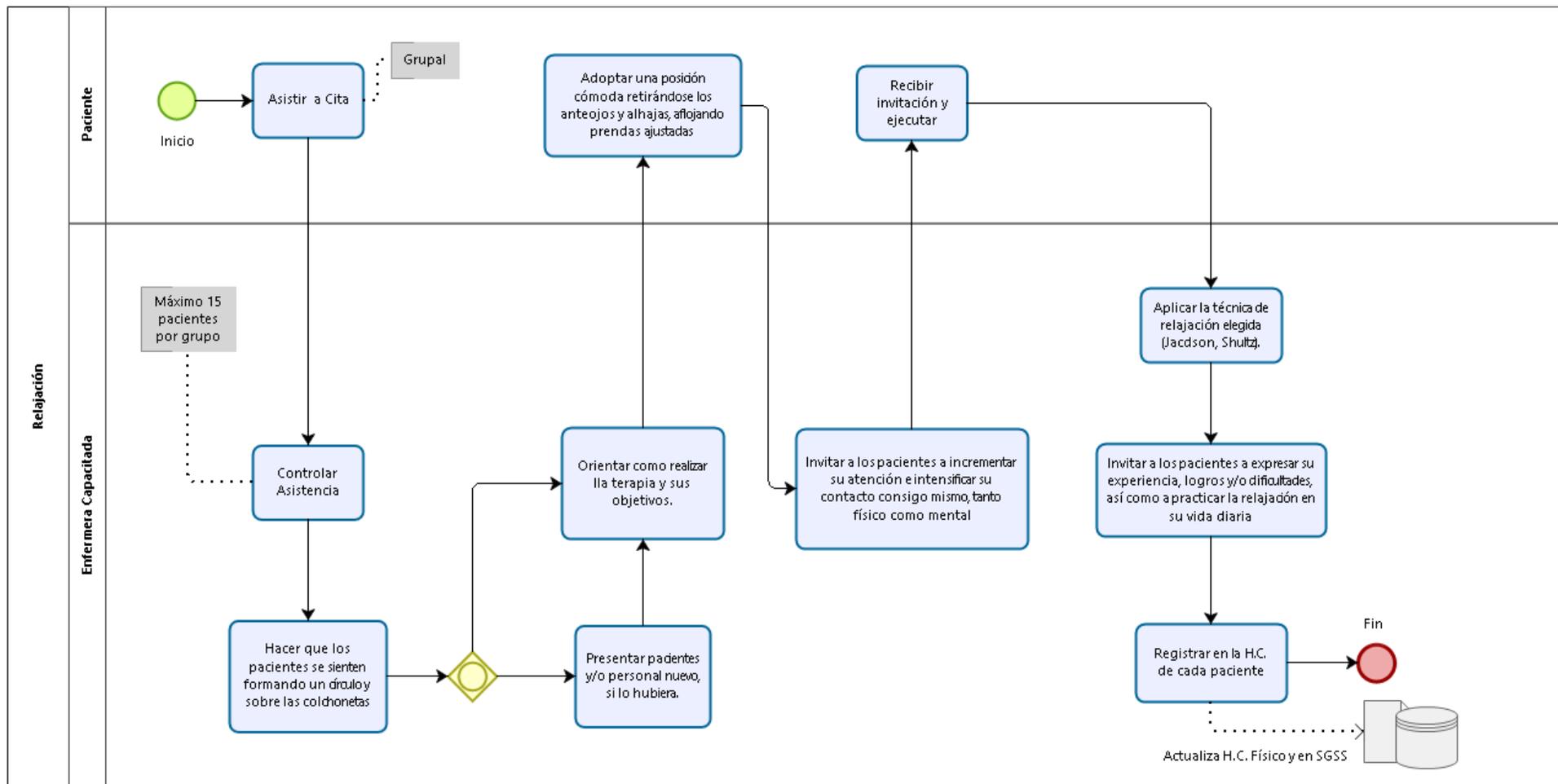
13.12. M02.04.01.06.12 Dibujoterapia



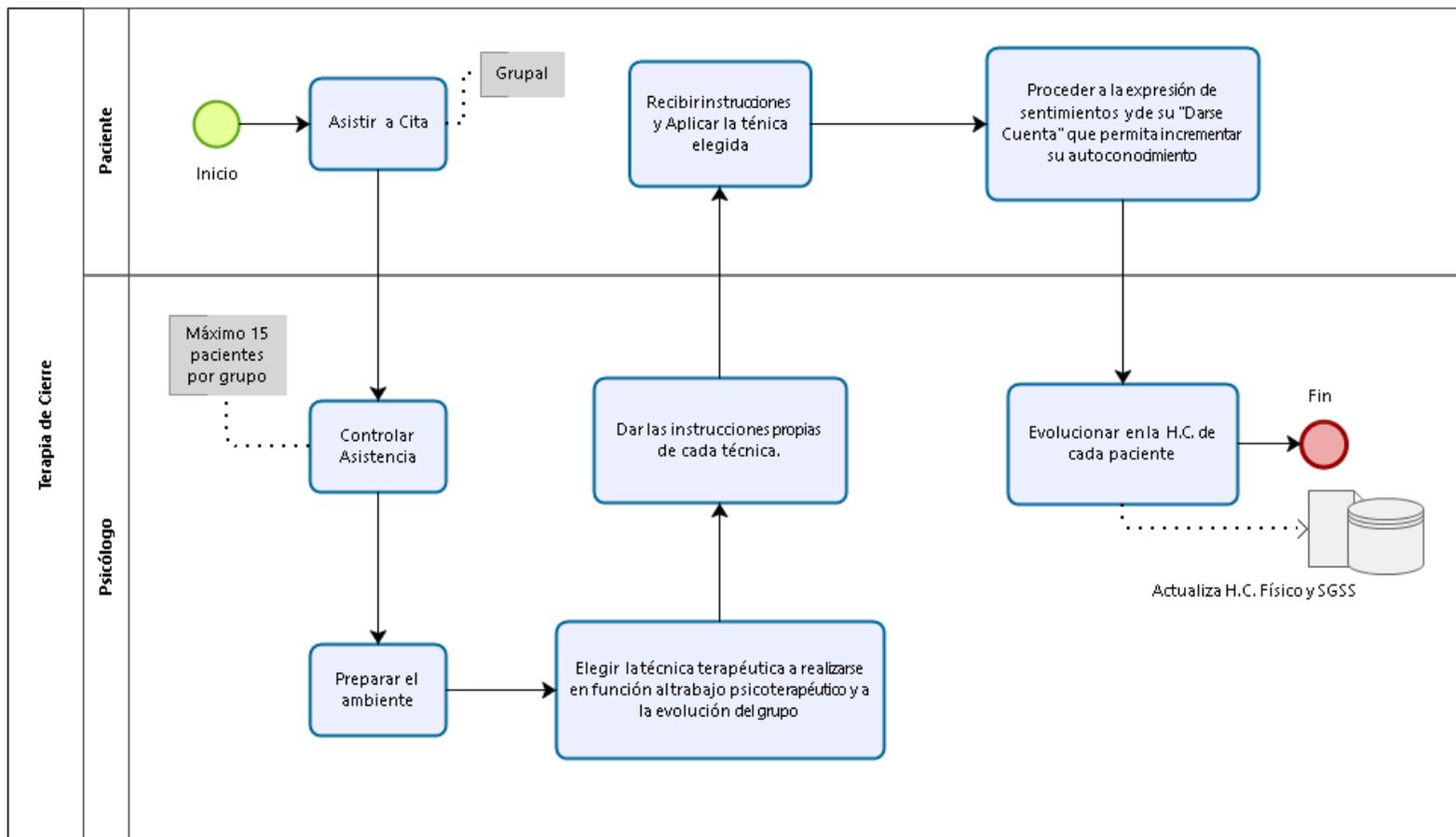
13.13. M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal



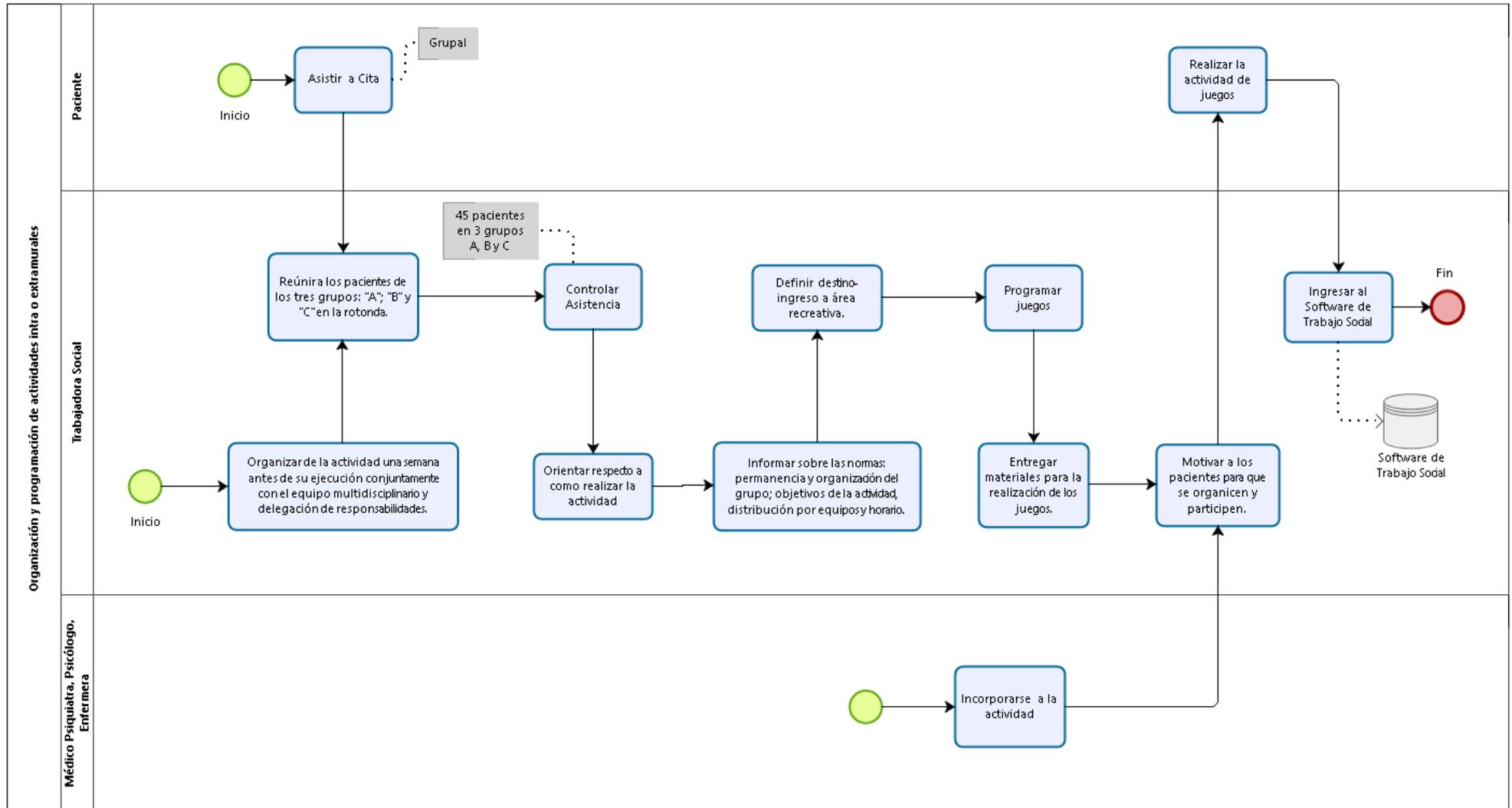
13.14. M02.04.01.06.14 Relajación



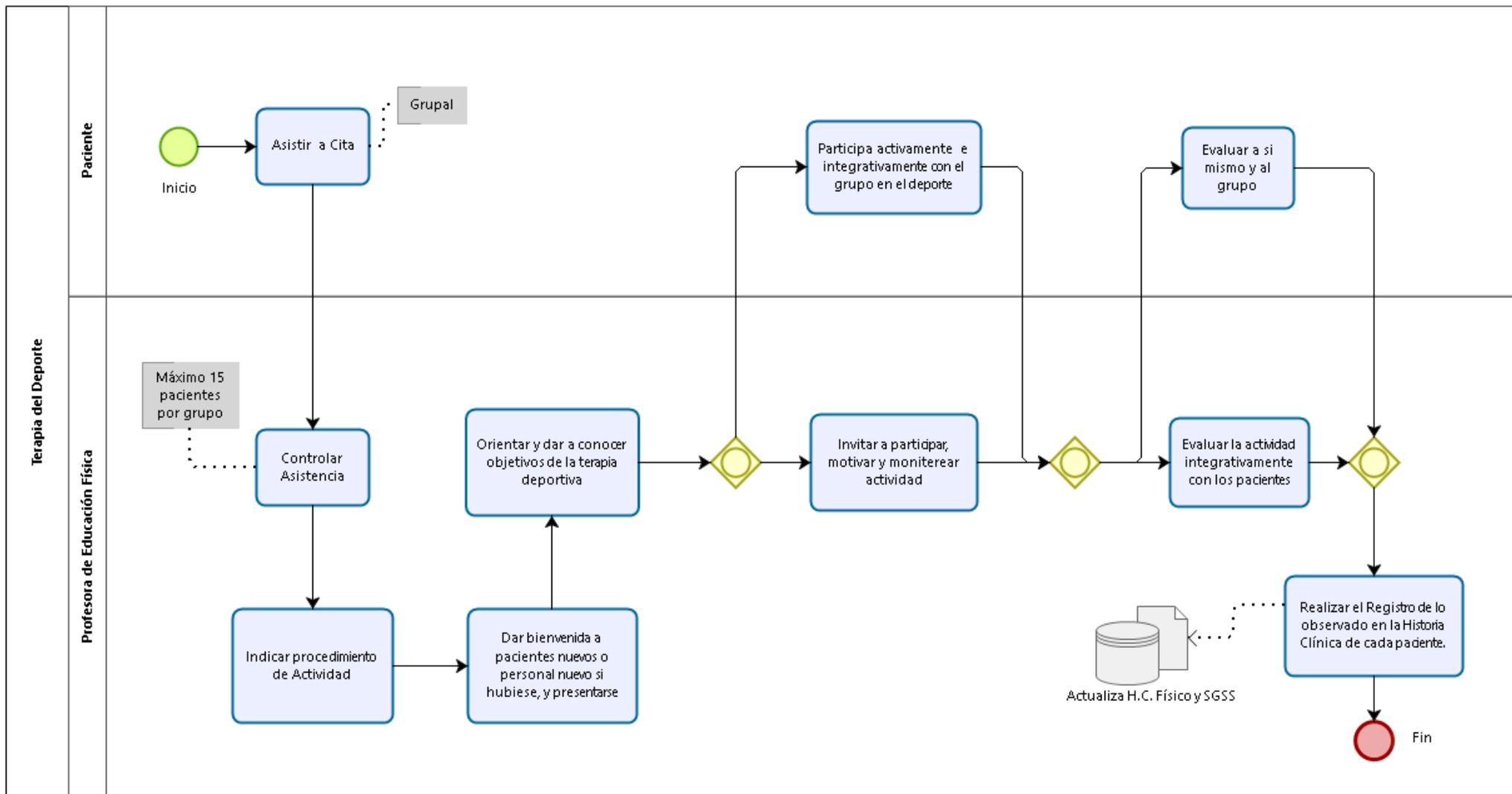
13.15. M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre



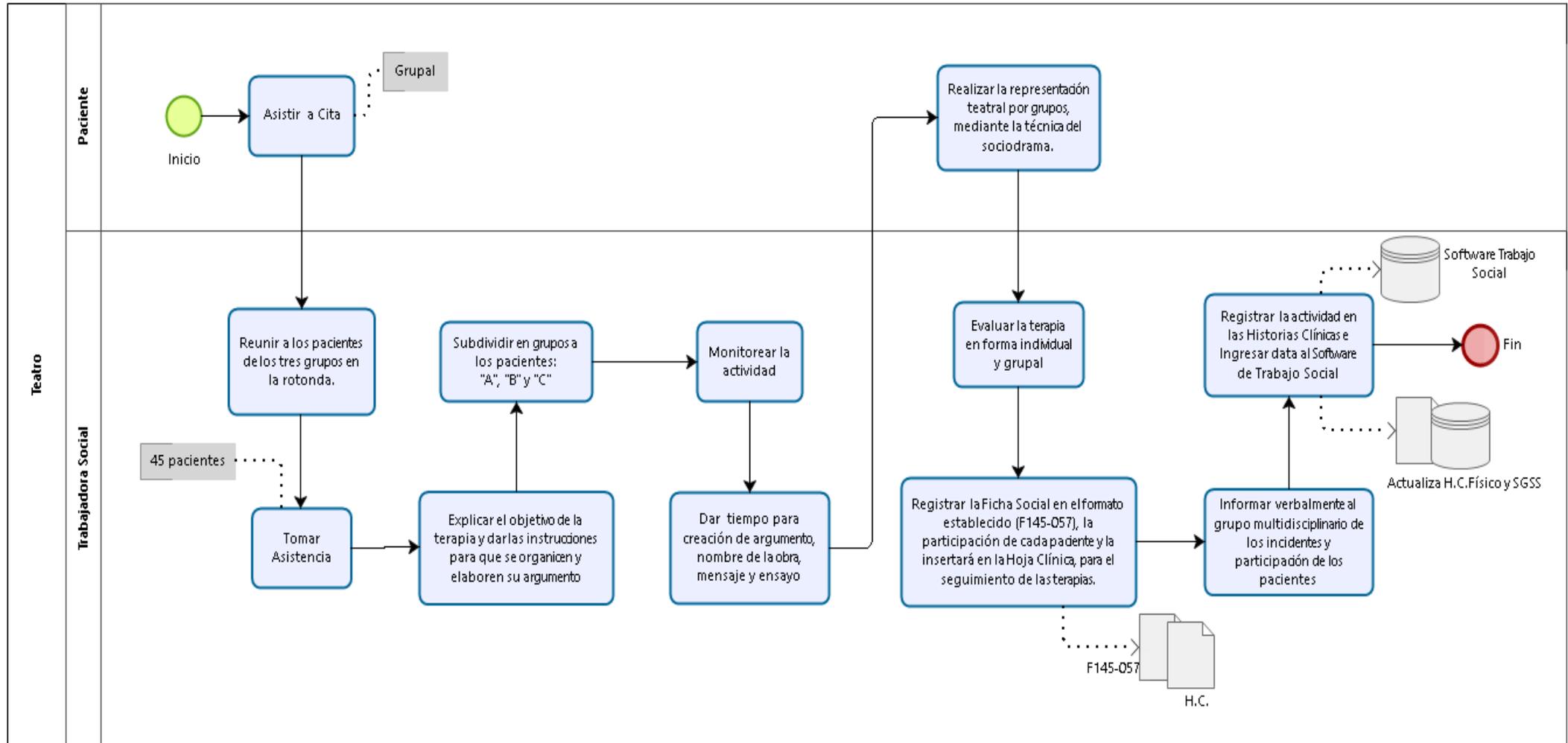
13.16. M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales



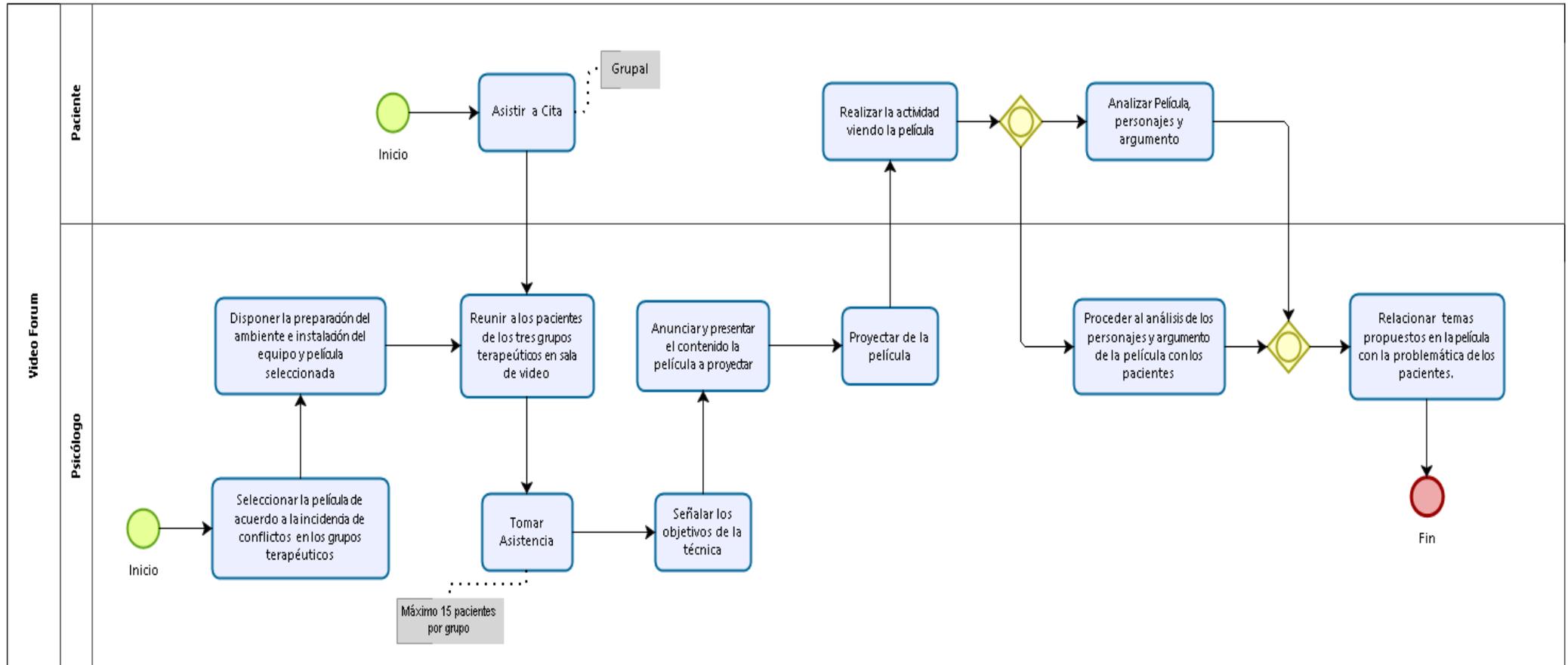
13.17. M02.04.01.06.17 Terapia del deporte



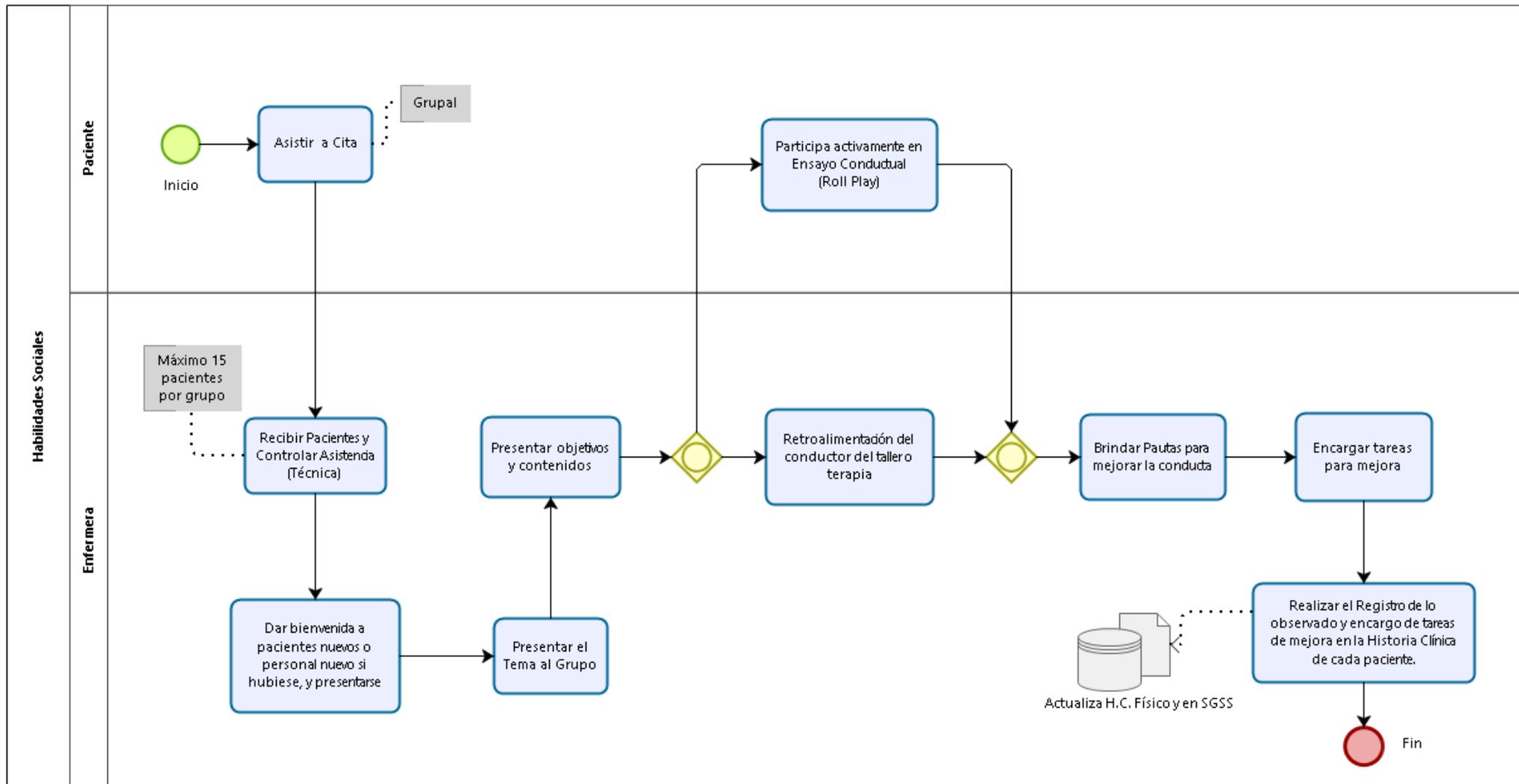
13.18. M02.04.01.06.18 Teatro



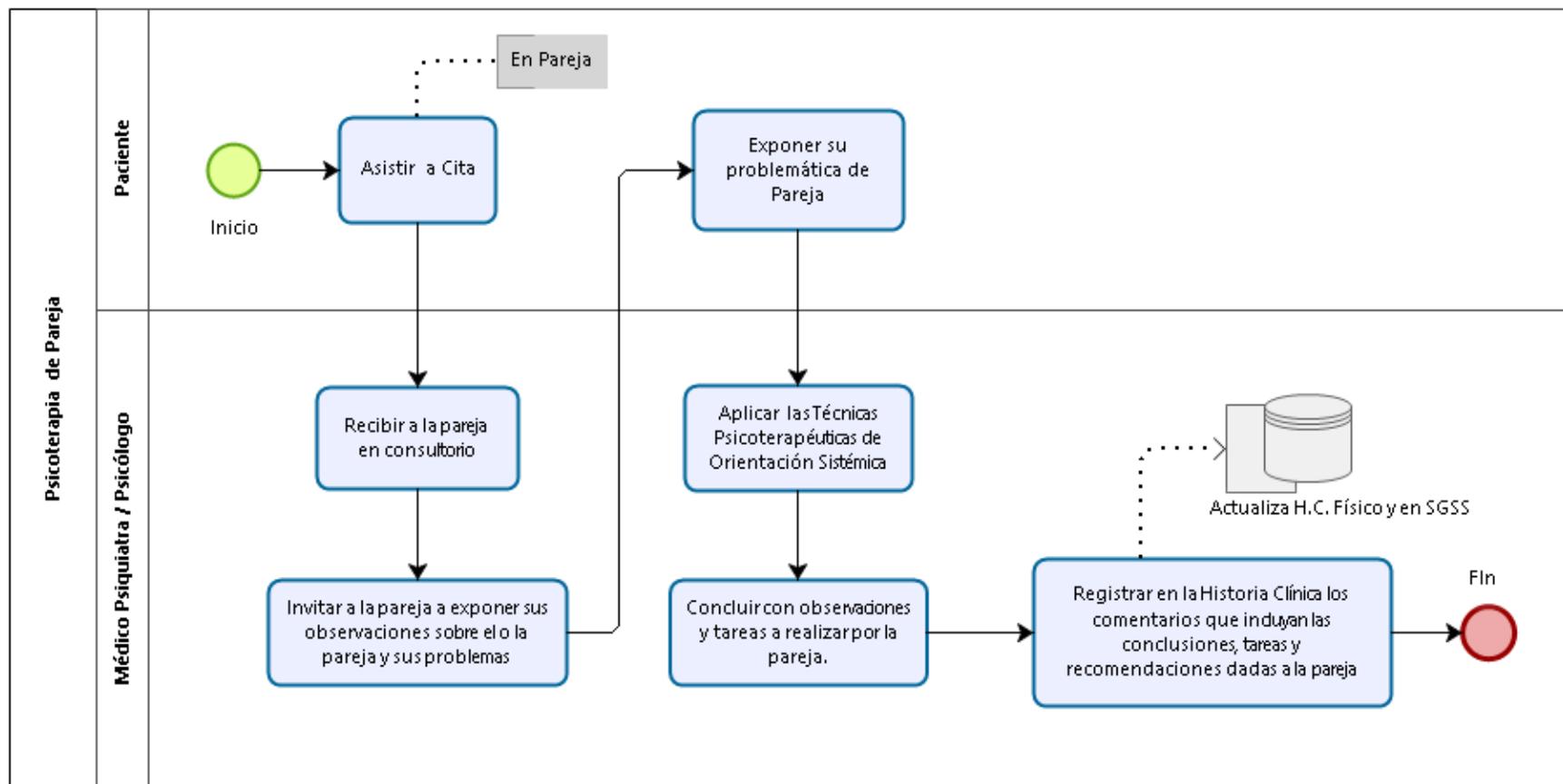
13.19. M02.04.01.06.19 Video Forum



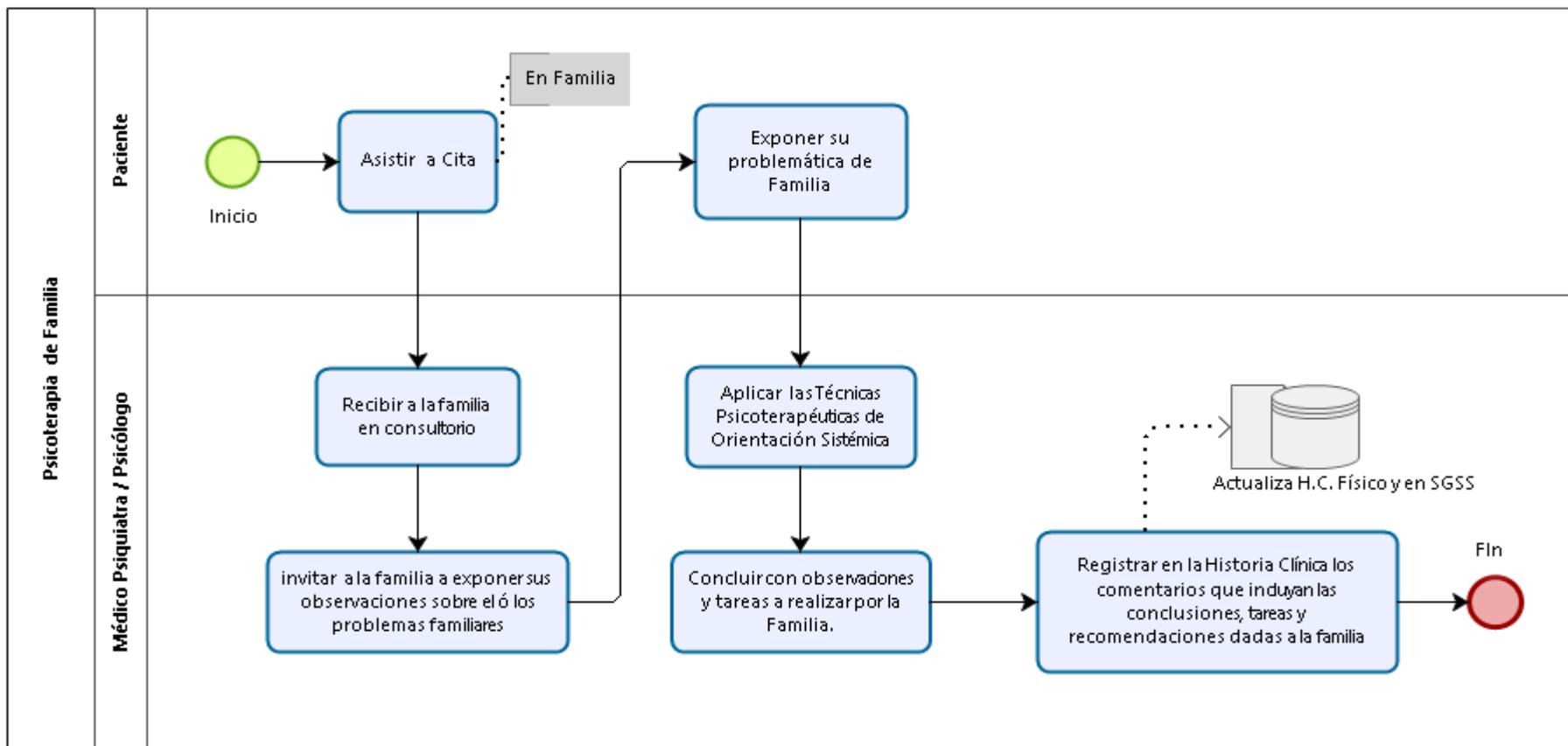
13.20. M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales



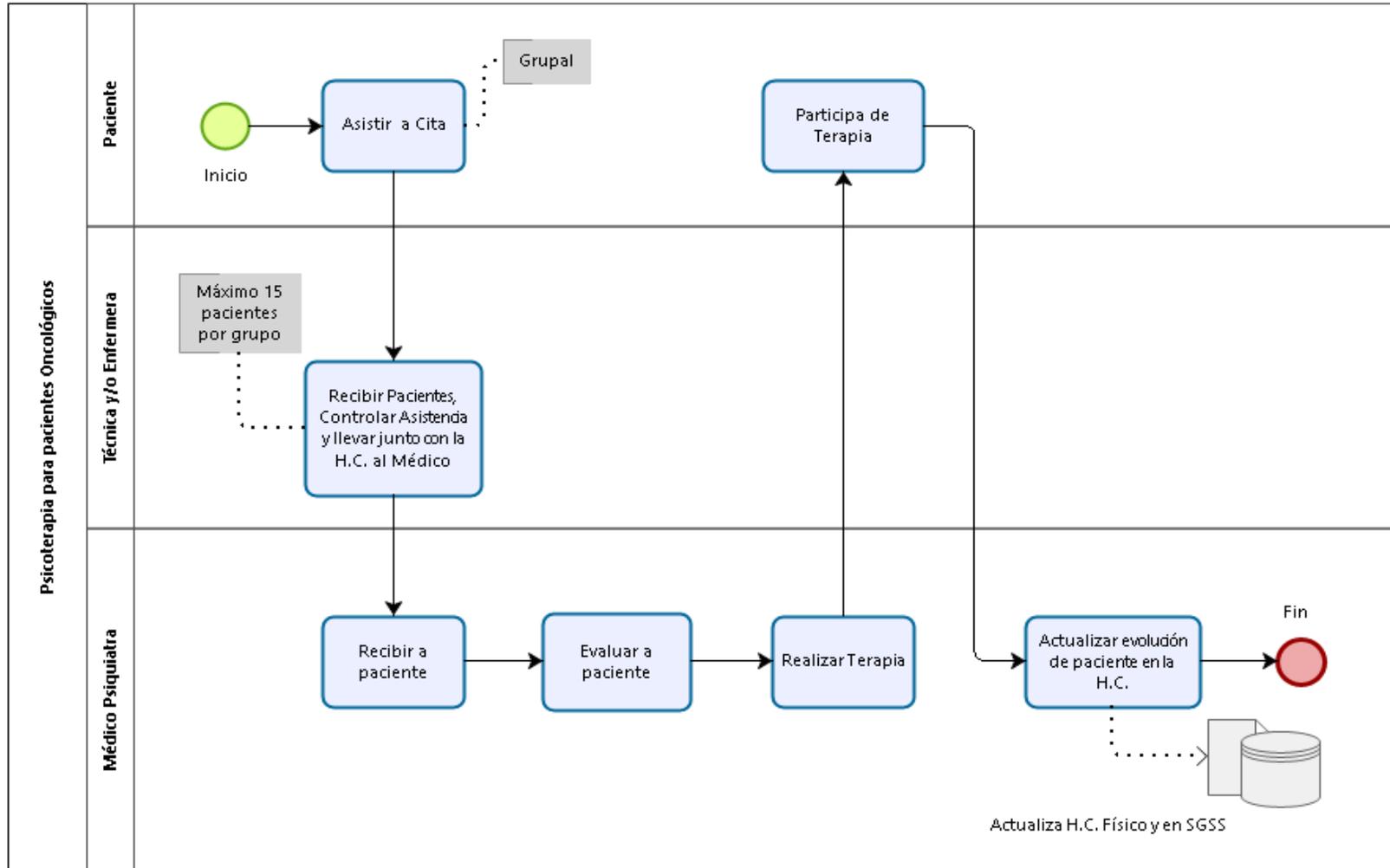
13.21. M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja



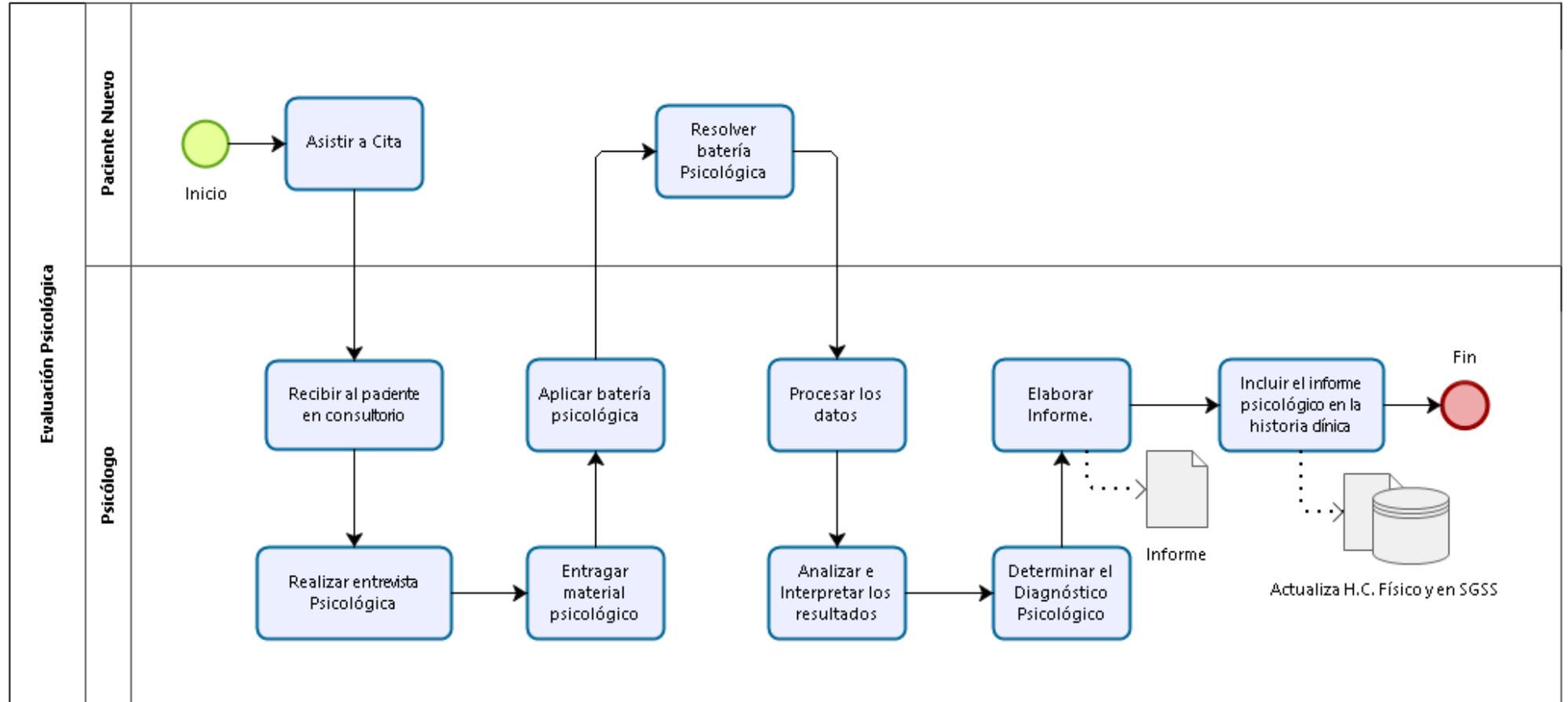
13.22. M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia



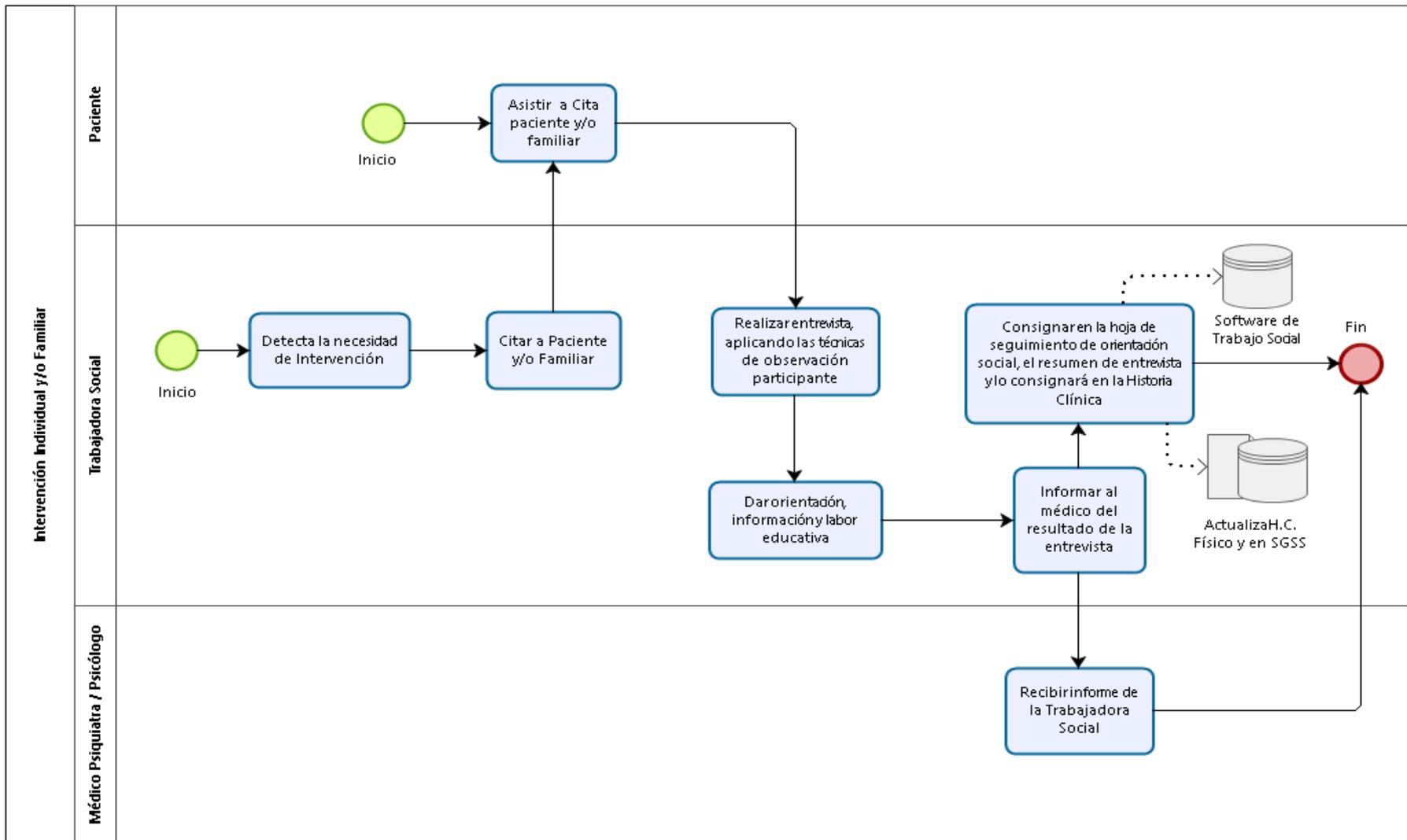
13.23. M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos

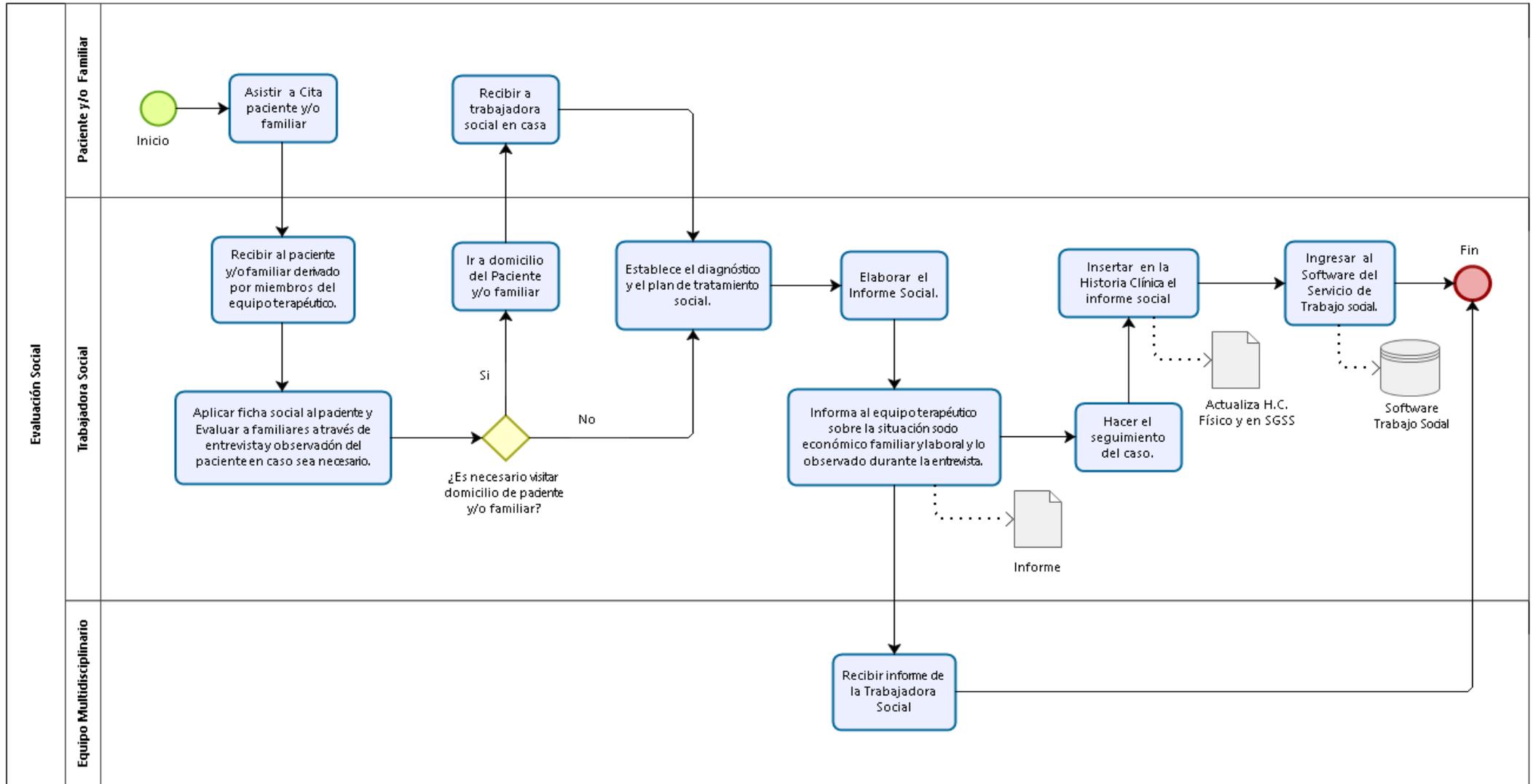


13.24. M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica

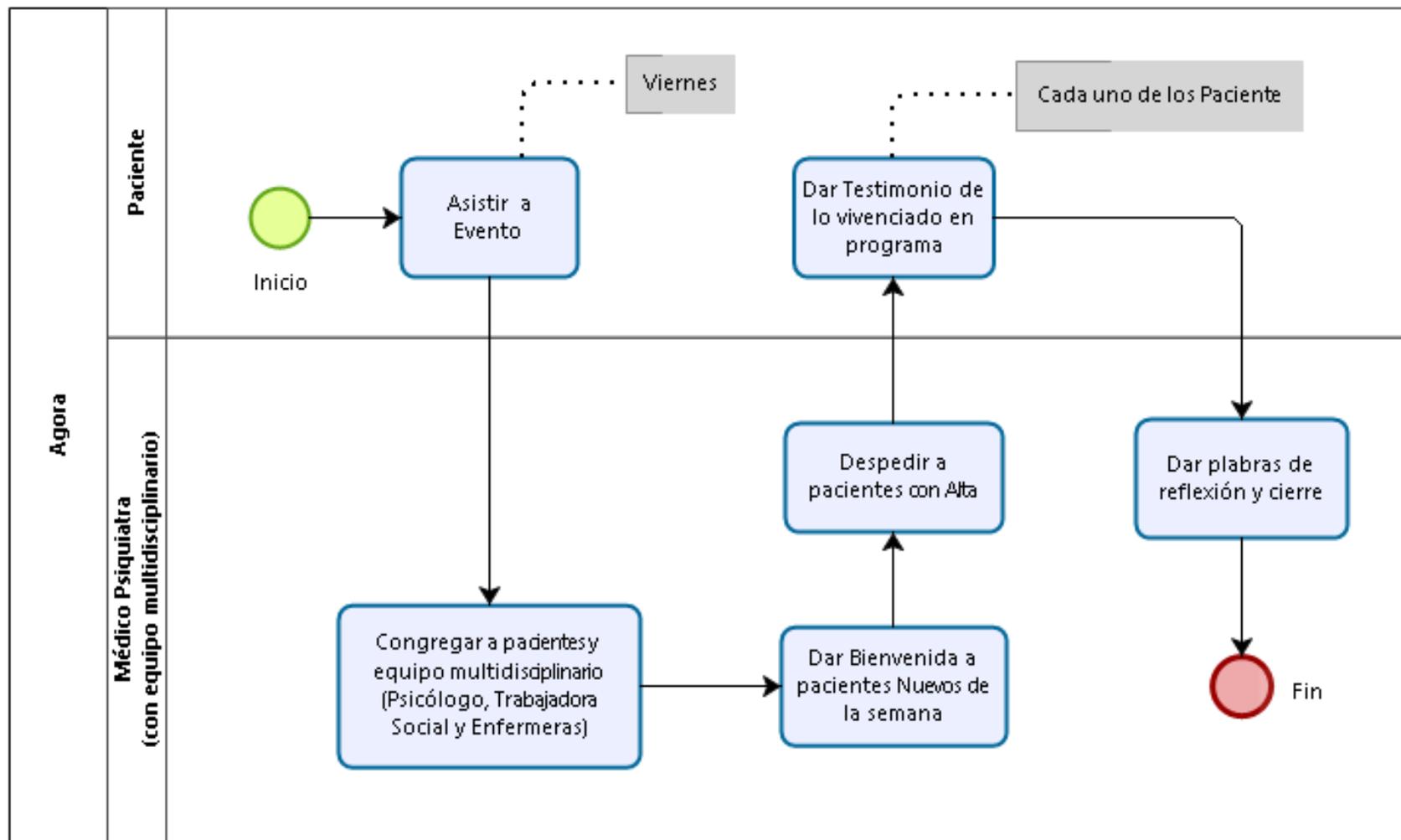


13.25. M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar

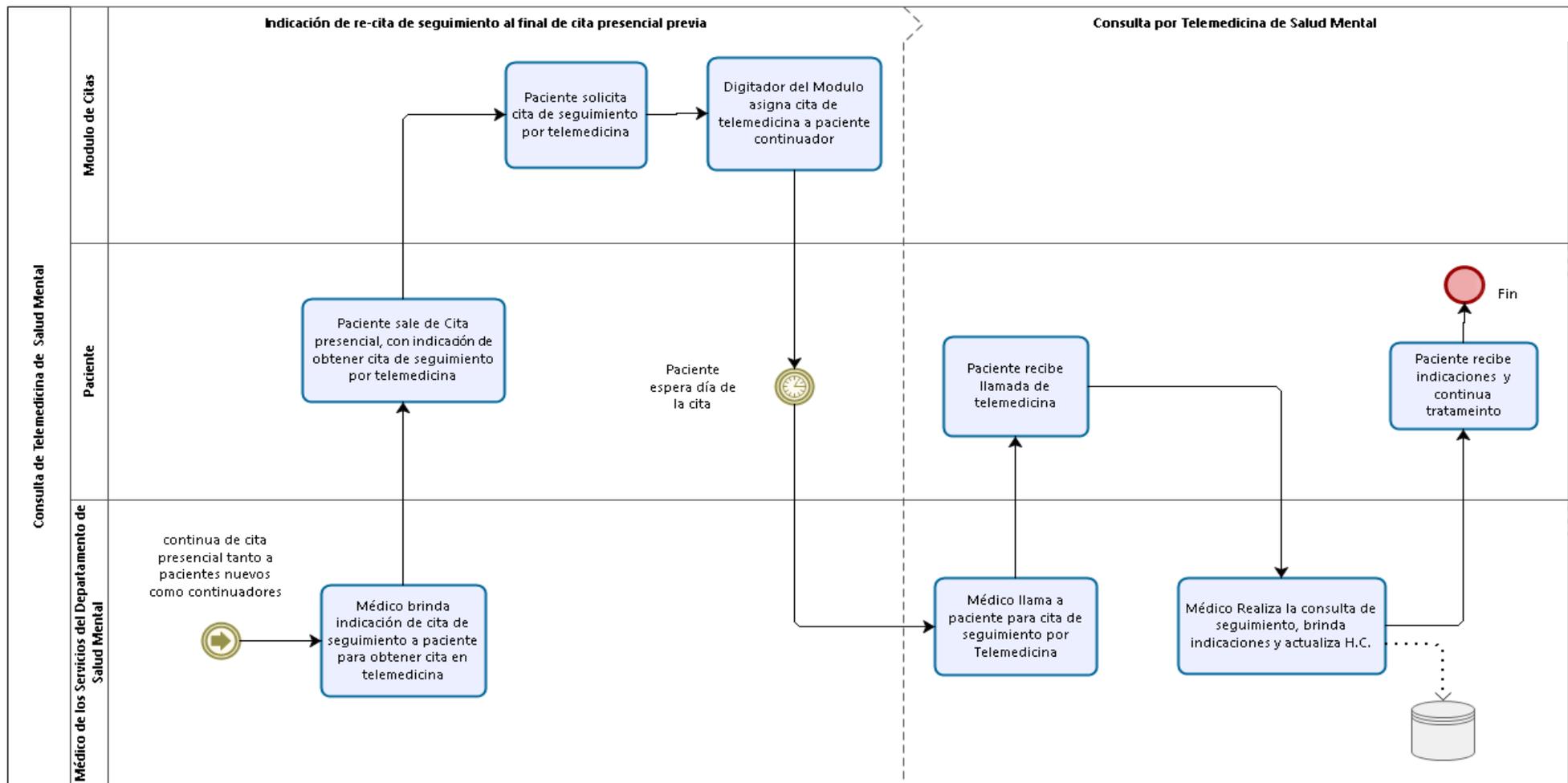


13.26. M02.04.01.06.26 Evaluación Social


13.27. M02.04.01.06.27 Agora



13.28. M02.04.01.06.28 Consulta por Telemedicina de Salud Mental



14. Matriz de Indicadores de Salud Mental - Nivel 4

14.1. M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría

14.2. M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día

14.3. M02.04.01.06.03 Entrevista inicial de Enfermería

14.4. M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta Externa: Consulta Externa Psiquiatría / Servicios de Psiquiatría Consulta Externa Hospital de Día / Servicios de Hospital de Día Entrevista Inicial de Enfermería / Servicios de Hospital de Día Consulta Externa Farmacodependencia / Servicios de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Consulta Externa Psiquiatría, Hospital de Día, Farmacodependencia (Servicio de Psiquiatría, Servicios de Hospital de Día, Servicios de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Consulta Externa Psiquiatría, Hospital de Día, Farmacodependencia (Servicio de Psiquiatría, Servicios de Hospital de Día, Servicios de Farmacodependencia) entre el número total de pacientes citados en Consulta Externa Psiquiatría, Hospital de Día, Farmacodependencia (Servicio de Psiquiatría, Servicios de Hospital de Día, Servicios de Farmacodependencia)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos de los Servicios de Psiquiatría, Hospital de Día y Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicios por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Consulta Externa Psiquiatría (Servicio de Psiquiatría)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Consulta Externa Psiquiatría (Servicio de Psiquiatría)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Consulta Externa Hospital de Día (Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Consulta Externa Hospital de Día (Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Entrevista Inicial de Enfermería (Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes nuevos citados en Consulta Externa Hospital de Día (Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Consulta Externa Farmacodependencia (Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Consulta Externa Farmacodependencia (Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Psiquiatría / Departamento de Salud Mental Servicio de Hospital de Día / Departamento de Salud Mental Servicio de Farmacodependencia / Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

- 14.5. M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos
- 14.6. M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal
- 14.7. M02.04.01.06.07 Músico terapia
- 14.8. M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia
- 14.9. M02.04.01.06.09 Periódico Mural
- 14.10. M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal
- 14.11. M02.04.01.06.11 Ludo terapia
- 14.12. M02.04.01.06.12 Dibujoterapia
- 14.13. M02.04.01.06.14 Relajación
- 14.14. M02.04.01.06.17 Terapia del deporte
- 14.15. M02.04.01.06.18 Teatro
- 14.16. M02.04.01.06.19 Video Forum
- 14.17. M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	TERAPIAS GRUPALES: Ejercicios Gestálticos Técnicas de integración grupal Músico terapia Terapia Rítmica / Bailoterapia Periódico Mural Psicoterapia Grupal Ludo terapia Dibujoterapia Relajación Terapia del deporte Teatro Video Forum Habilidades Sociales Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en terapia grupal (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en las terapias grupales tanto de las Unidades del Servicio de Hospital de Día como del Servicio de Farmacodependencia entre el número total de pacientes citados tanto en las Unidades del Servicio de Hospital de Día como del Servicio de Farmacodependencia
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos, Psicólogos, personal de enfermería, trabajadoras sociales y profesor(a) de educación física de los Servicios de Hospital de Día y Farmacodependencia, del Departamento de Salud Mental, sobre la demanda citada y/o encontrada de dichos servicios por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Ejercicios Gestálticos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Ejercicios Gestálticos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Técnicas de integración grupal (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Técnicas de integración grupal (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Músico terapia (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Músico terapia (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Periódico Mural (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Periódico Mural (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Psicoterapia Grupal (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Psicoterapia Grupal (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Ludo terapia (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Ludo terapia (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Dibujoterapia (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Dibujoterapia (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Relajación (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Relajación (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Terapia del deporte (Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Terapia del deporte (Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Teatro (Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Teatro (Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Video Forum (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Video Forum (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Habilidades Sociales (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Habilidades Sociales (Servicio de Hospital de Día y Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional Software de Trabajo Social
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.18. M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Evaluación Grupal Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Evaluación Grupal (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Evaluación Grupal (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia) entre el número total de pacientes citados en Evaluación Grupal (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos, personal de enfermería y trabajo social de los Servicios de Hospital de Día y de Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Evaluación Grupal (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Evaluación Grupal (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.19. M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Terapia de Cierre Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Terapia de Cierre (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Terapia de Cierre (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día) entre el número total de pacientes citados en Terapia de Cierre (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos del la Unidad de Hospital de Día del Servicio de Hospital de Día del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Terapia de Cierre (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Terapia de Cierre (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.20. M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Organización y programación de actividades intra o extramurales Intramural: Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Extramural: Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes asistentes a las actividades intra o extramurales de los servicios de Hospital de Día y/o Farmacodependencia
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes asistentes a las actividades intra o extramurales de los servicios de Hospital de Día y/o Farmacodependencia entre el número total de pacientes citados para las actividades intra o extramurales de los servicios de Hospital de Día y/o Farmacodependencia
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de las Trabajadoras Sociales de los Servicios de Hospital de Día y de Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes asistentes a las actividades intramurales (Servicios de Hospital de Día y/o Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados para las actividades intramurales (Servicios de Hospital de Día y/o Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes asistentes a las actividades extramurales (Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados para las actividades extramurales (Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional Software de Trabajo Social
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.21. M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja

14.22. M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Psicoterapia: Psicoterapia de Pareja Psicoterapia de Familia Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Psicoterapia de Pareja y/o Familia (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Psicoterapia de Pareja y/o Familia (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia) entre el número total de pacientes citados en Psicoterapia de Pareja y/o Familia (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos de los Servicios de Hospital de Día y Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Psicoterapia de Pareja (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Psicoterapia de Pareja (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Psicoterapia de Familia (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Psicoterapia de Familia (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.23. M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Psicoterapia para pacientes Oncológicos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Psicoterapia para pacientes Oncológicos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día) entre el número total de pacientes citados en Psicoterapia para pacientes Oncológicos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos del la Unidad de Hospital de Día del Servicio de Hospital de Día del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Psicoterapia para pacientes Oncológicos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Psicoterapia para pacientes Oncológicos (Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.24. M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Evaluación Psicológica Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Evaluación Psicológica (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Evaluación Psicológica (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia) entre el número total de pacientes citados en Evaluación Psicológica (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de los médicos de los Servicios de Hospital de Día y de Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Evaluación Psicológica (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Evaluación Psicológica (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.25. M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Intervención Individual y o Familiar Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Intervención Individual y o Familiar (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Intervención Individual y o Familiar (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia) entre el número total de pacientes citados en Intervención Individual y o Familiar (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de las Trabajadoras Sociales de los Servicios de Hospital de Día y de Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Intervención Individual y o Familiar (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Intervención Individual y o Familiar (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional Software de Trabajo Social
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

14.26. M02.04.01.06.26 Evaluación Social

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Evaluación Social Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Evaluación Social (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de pacientes atendidos en Evaluación Social (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia) entre el número total de pacientes citados en Evaluación Social (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)
Objetivo del Indicador	Evalúa el rendimiento de la atención de las Trabajadoras Sociales de los Servicios de Hospital de Día y de Farmacodependencia del Departamento de Salud Mental sobre la demanda citada y/o encontrada de dicho servicio por una unidad de tiempo (día, semana, mes, etc)
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en Evaluación Social (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes citados en Evaluación Social (Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia)}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional Software de Trabajo Social
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia Departamento de Salud Mental
Meta	Más de 75% de cumplimiento

15. Matriz de Riesgos de Salud Mental - Nivel 4

15.1. M02.04.01.06.01 Consulta Externa Psiquiatría

15.2. M02.04.01.06.02 Consulta Externa Hospital de Día

15.3. M02.04.01.06.04 Consulta Externa Farmacodependencia

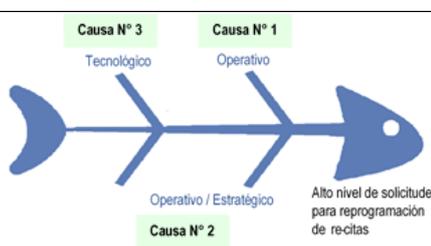
		FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa			
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Salud Mental			
		Procedimiento (Nivel 4)	Consulta Externa: Consulta Externa Psiquiatría / Servicios de Psiquiatría Consulta Externa Hospital de Día / Servicios de Hospital de Día Consulta Externa Farmacodependencia / Servicios de Farmacodependencia			
	Actividad	Atender, evaluar, diagnosticar, tratar y controlar a pacientes en la especialidad de Salud Mental				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral, y/o incluirlo en programas de terapias individuales y/o grupales, y/o control posterior a consulta periódica recibidos en los Servicios del Departamento de Salud Mental y/o algunos otros indicados o requeridos por médico especialista en anterior cita.			
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo			
	3.2	CODIFICACIÓN				
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS			
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas		
Causa N° 02			Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se atiende)			
Causa N° 03			Los resultados no se encuentren actualizados en la Historia Clínica y/o sistemas correspondientes oportunamente, y/o Caída del Sistema			
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)				
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	0.3	Bajo	0.10
		Moderada	0.5		Moderado	0.20
		Alta	0.7		Alto	0.40
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
		Moderada		0.30	Alto	0.80
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
	5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas. Implementar en los procesos de C. Externa con un personal de trabajo social que mantenga comunicación con paciente y/o familiar que presenten ausencia o deserción de cita 				

- 15.4. M02.04.01.06.05 Ejercicios Gestálticos
- 15.5. M02.04.01.06.06 Técnicas de integración grupal
- 15.6. M02.04.01.06.07 Música terapia
- 15.7. M02.04.01.06.08 Terapia Rítmica / Bailoterapia
- 15.8. M02.04.01.06.09 Periódico Mural
- 15.9. M02.04.01.06.10 Psicoterapia Grupal
- 15.10. M02.04.01.06.11 Ludo terapia
- 15.11. M02.04.01.06.12 Dibujoterapia
- 15.12. M02.04.01.06.14 Relajación
- 15.13. M02.04.01.06.17 Terapia del deporte
- 15.14. M02.04.01.06.18 Teatro
- 15.15. M02.04.01.06.19 Video Forum
- 15.16. M02.04.01.06.20 Habilidades Sociales

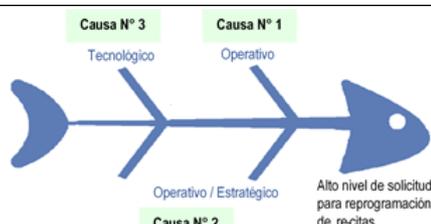
FICHA DE RIESGOS			
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Salud Mental
		Procedimiento (Nivel 4)	TERAPIAS GRUPALES: Ejercicios Gestálticos Técnicas de integración grupal Música terapia Terapia Rítmica / Bailoterapia Periódico Mural Psicoterapia Grupal Ludo terapia Dibujoterapia Relajación Terapia del deporte Teatro Video Forum Habilidades Sociales
	Actividad	Atender, integrar, motivar, monitorear y evaluar a pacientes en la especialidad de Salud Mental	
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención en las diversas terapias individuales y grupales a los pacientes del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas.
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo			
	3.2	CODIFICACIÓN				
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS			
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de terapias		
		Causa N° 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se participa de las terapias)			
		Causa N° 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso			
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)				
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	0.3	Bajo	0.10
		Moderada	0.5		Moderado	0.20
		Alta	0.7		Alto	0.40
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80
		Moderada		0.30	Alto	
		Alto			0.80	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
	5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar estrategias de Confirmación de Citas a terapias grupales. • Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiar que presenten ausencia o deserción a las terapias. 				

15.17. M02.04.01.06.13 Evaluación Grupal

		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 Salud Mental		
		Procedimiento (Nivel 4)	Evaluación Grupal Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia		
		Actividad	Atender y evaluar a pacientes en la especialidad de Salud Mental		
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención y evaluación a los pacientes del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas.		
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
3		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo			
3.2	CODIFICACIÓN				
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS			
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas		
		Causa N° 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se atiende en la evaluación grupal)		
		Causa N° 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso		
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)			
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	0.3	Bajo	0.10
	Moderada	0.5		Moderado	0.20
	Alta	0.7		Alto	0.40
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80
	Moderada		0.30	Alto	0.80
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad	
5.1		RESPUESTA A LOS RIESGOS			
	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas de atención y evaluación grupal. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiar que presenten ausencia o deserción a las citas de atención y evaluación grupal. 			

15.18. M02.04.01.06.15 Terapia de Cierre

		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 Salud Mental		
		Procedimiento (Nivel 4)	Terapia de Cierre Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día		
	Actividad	Atender a pacientes en la especialidad de Salud Mental			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención y facilitar el cierre de temas de terapias a los pacientes del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas.		
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		
3		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo			
3.2	CODIFICACIÓN				
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS			
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas		
		Causa N° 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se atiende)		
		Causa N° 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso		
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)			
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	0.3	Bajo	0.10
	Moderada	0.5		Moderado	0.20
	Alta	0.7		Alto	0.40
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80
	Moderada	0.30		Alto	0.80
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO				
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad	
5.1		RESPUESTA A LOS RIESGOS			
	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas de atención. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiar que presenten ausencia o deserción a las citas de atención. 			

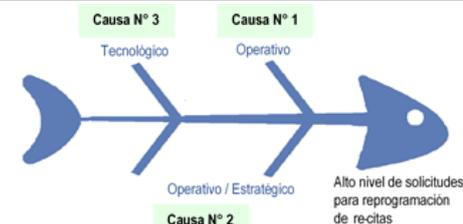
15.19. M02.04.01.06.16 Organiz. y program. de actividades intra o extramurales

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 Salud Mental				
		Procedimiento (Nivel 4)	Organización y programación de actividades intra o extramurales Intramural: Unidad de Hospital de Día, Unidad de Rehabilitación y Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día Servicio de Farmacodependencia Extramural: Unidad de Psicogeriatría / Servicio de Hospital de Día				
	Actividad	Atender, Integrar, motivar, monitorear y evaluar a pacientes en la especificidad de Salud Mental					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención, integración, motivación a los pacientes del Departamento de Salud Mental para que asistan y participen de las diversas actividades intra y/o extramurales desarrolladas por los Servicios del Departamento de Salud Mental				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo					
3.2	CODIFICACIÓN						
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS					
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de actividades intra y/o extramurales.				
		Causa Nº 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no participe de las actividades intra y/o extramurales)				
		Causa Nº 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso, que imposibilite la agrupación de los pacientes para integrarlos en las actividades intra y/o extramurales				
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)					
4 VALORACIÓN DE RIESGO							
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO			
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo		
	Muy Baja	0.1	0.30	Muy Bajo	0.05	0.80	
	Baja	0.3		Bajo	0.10		
	Moderada	0.5		Moderado	0.20		
	Alta	0.7		Alto	0.40		
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80		
	Moderada		0.30	Alto		0.80	
	4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto		0.240	Prioridad del Riesgo		Alta Prioridad	
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de asistencia y participación en actividades intra y/o extramurales de los diversos Servicios del Departamento de Salud Mental Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiar que presenten ausencia o deserción a estas actividades. 					

15.20. M02.04.01.06.21 Psicoterapia de Pareja
15.21. M02.04.01.06.22 Psicoterapia de Familia

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 Salud Mental				
		Procedimiento (Nivel 4)	Psicoterapia: Psicoterapia de Pareja Psicoterapia de Familia Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia				
	Actividad	Atender y evaluar a pacientes en la especialidad de Salud Mental					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención y evaluación a las parejas o familias de pacientes del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas.				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo					
3.2	CODIFICACIÓN						
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS					
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas de psicoterapia				
		Causa N° 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se atiende)				
		Causa N° 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso				
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)					
4 VALORACIÓN DE RIESGO							
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo		
	Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
	Baja	0.3	0.3		Bajo	0.10	
	Moderada	0.5			Moderado	0.20	
	Alta	0.7			Alto	0.40	
	Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
	Moderada		0.30		Alto	0.80	
	4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas de atención. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente, pareja y/o familia que presenten ausencia o deserción a las citas de atención en psicoterapia 					

15.22. M02.04.01.06.23 Psicoterapia para pacientes Oncológicos

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 Salud Mental				
		Procedimiento (Nivel 4)	Psicoterapia para pacientes Oncológicos Unidad de Hospital de Día / Servicio de Hospital de Día				
	Actividad	Atender y evaluar a pacientes en la especialidad de Salud Mental					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención y evaluación a pacientes del Departamento de Salud Mental que presenten o hayan presentado enfermedades oncológicas				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo					
3.2	CODIFICACIÓN						
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS					
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas de Psicoterapia para pacientes Oncológicos				
		Causa Nº 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se atiende)				
		Causa Nº 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso				
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)					
4 VALORACIÓN DE RIESGO							
4.1	PROBABILIDAD DE OCURENCIA			IMPACTO			
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo		
	Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05		
	Baja	0.3	0.3	Bajo	0.10		
	Moderada	0.5		Moderado	0.20		
	Alta	0.7		Alto	0.40		
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	0.80	
	Moderada		0.30	Alto		0.80	
	4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
5.1 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas de atención en Psicoterapia para pacientes Oncológicos. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente oncológico que presenten ausencia o deserción a las citas de atención en Salud Mental. 					

15.23. M02.04.01.06.24 Evaluación Psicológica

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 Salud Mental				
		Procedimiento (Nivel 4)	Evaluación Psicológica Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia				
	Actividad	Atender y evaluar a pacientes en la especialidad de Salud Mental					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención y evaluación psicológica a los pacientes del Departamento de Salud Mental, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas.				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo					
3.2	CODIFICACIÓN						
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS					
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas				
		Causa Nº 02	Nivel de deserción de citas (no asiste o llega tarde y no se atiende en la evaluación Psicológica)				
		Causa Nº 03	Historia Clínica no actualizada en sistema o Caída del Sistema sin posibilidad de acceso				
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)					
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	0.3	Bajo	0.10		
	Moderada	0.5		Moderado	0.20		
	Alta	0.7		Alto	0.40		
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	0.80	
	Moderada		0.30	Alto		0.80	
	4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad			
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas de atención y evaluación Psicológica. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiar que presenten ausencia o deserción a las citas de atención y evaluación Psicológica. 					

15.24. M02.04.01.06.25 Intervención Individual y o Familiar

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 Salud Mental				
		Procedimiento (Nivel 4)	Intervención Individual y o Familiar Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia				
	Actividad	Atender y evaluar a pacientes y/o familia de pacientes en la especialidad de Salud Mental					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención e intervención de la Trabajadora Social a los pacientes y/o Familia de pacientes del Departamento de Salud Mental.				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3.1 TIPO DE RIESGO		Operativo, estratégico y normativo					
3.2 CODIFICACIÓN							
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS					
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas				
		Causa Nº 02	Nivel de deserción de citas de Intervención, truncando la posibilidad de Intervención de la Trabajadora Social				
		Causa Nº 03	Datos del paciente y/o familia inexactos o carentes en la H.C. el Sistema.				
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)					
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	0.3	Bajo	0.10		
	Moderada	0.5		Moderado	0.20		
	Alta	0.7		Alto	0.40		
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	0.80	
	Moderada		0.30	Alto		0.80	
	4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto		0.240	Prioridad del Riesgo		Alta Prioridad	
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas para intervención, disponibilidad de paciente y familiares. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiares con la finalidad de realizar proceso de intervención a paciente y/o familiares. 					

15.25. M02.04.01.06.26 Evaluación Social

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 Salud Mental				
		Procedimiento (Nivel 4)	Evaluación Social Servicio de Hospital de Día y/o Servicio de Farmacodependencia				
		Actividad	Atender y evaluar a pacientes y/o familia de pacientes en la especialidad de Salud Mental				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención e intervención de la Trabajadora Social a los pacientes y/o Familia de pacientes del Departamento de Salud Mental.				
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ALTO NIVEL DE SOLICITUDES PARA REPROGRAMACIÓN DE RECITAS				
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Personal de los Servicios del Departamento de Salud Mental se ausenten o no asistan a la programación de citas			
			Causa Nº 02	Nivel de deserción de citas o Negación a Evaluación Social en domicilio una vez detectado y programada la cita, truncando la posibilidad de la Evaluación de la Trabajadora Social en su entorno familiar			
			Causa Nº 03	Datos del paciente y/o familia inexactos o carentes en la H.C. el Sistema.			
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa – Efecto (Ishikawa)					
4	VALORACIÓN DE RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO	
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	
			Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05
			Baja	0.3	0.3	Bajo	0.10
			Moderada	0.5		Moderado	0.20
			Alta	0.7		Alto	0.40
			Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80
	Moderada		0.30	Alto		0.80	
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.240	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad			
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	RISGO 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)	Estar atento si comienza a darse un alto nivel de deserción de citas				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar estrategias de Confirmación de Citas para Evaluación Social, disponibilidad de paciente y familiares, dirección correcta de domicilio y referencias para llegar, entre otros. Poner énfasis y apoyo a personal de trabajo social para que mantenga comunicación con paciente y/o familiares con la finalidad de prevenir el que se caiga la posibilidad y programación de intervenciones a paciente y/o familiares en domicilio. 					

16. Matriz de Impacto de los Riesgos de Salud Mental - Nivel 4

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			0.050	0.100	0.200	0.400	0.800
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

17. *Procesos Críticos*

- La insuficiente cantidad de personal médico psiquiatra en la Red del HNERM, ocasiona un mayor número de ingresos de pacientes y recitas de continuadores en el HNERM.
- Los horarios del último turno de atención carecen del apoyo a horario completo de enfermeras, pues mientras este último turno de atención ambulatoria es de 4:00pm a 8:00pm, las enfermeras tienen turno hasta las 7:00pm, dejando sin personal de enfermería para apoyo al médico del turno.
- Igualmente se tiene una insuficiente disponibilidad horaria de atención en farmacia para el horario del último turno, pues a los pacientes atendidos en consulta ambulatoria entre 7:00pm y 8:00pm, no les pueden ser abastecidas las medicinas recetadas al tener la farmacia cerrada desde las 7:00pm.
- En cuanto al abastecimiento de medicinas para los pacientes, se ha detectado el no abastecimiento por encontrarse agotadas las medicinas recetadas por el médico tratante.

18. *Mejora continua de los procesos*

- Potenciar las redes de salud del HNERM, para evitar la llegada de pacientes que generan una alta demanda de citas, que obliga a la atención de un mayor número de pacientes por hora. Podemos mencionar que al sincerar el rendimiento hora-médico, por la alta demanda de citas y la poca infraestructura, se terminan dando adicionales y atendiendo 4 pacientes por hora, a pesar de que lo estipulado en el Departamento de Salud Mental es la atención de 3 pacientes por hora a razón de 20 minutos por paciente, siendo incluso muchas veces insuficiente.
- Ampliar los límites de atención por interconsulta a más especialidades pues ahora solo se reciben interconsultas de la consulta externa de Neurología, asimismo una mayor cantidad de especialidades a donde solicitar las interconsultas como, por ejemplo, Endocrinología, ya que se tienen varios casos con necesidades de realizar interconsultas a esa especialidad, entre otras.
- Debería considerarse otorgar citas, para los pacientes nuevos de los Servicios del Departamento de Salud Mental, en la primera hora de cada turno y así tener una atención más exhaustiva y a detalle. Actualmente, juntan a todos los pacientes nuevos con citas al final de cada turno de atención.
- Deberían tenerse los resultados de todos los exámenes, evaluaciones e interconsultas, listos en la historia clínica y en el sistema, de manera oportuna, con la finalidad de que el médico tratante se apoye en dichos resultados, teniéndose una mejor evaluación, diagnóstico y decisiones sobre tratamientos para el paciente.

19. *Aspectos finales*

19.1. *Conclusiones*

- El presente documento ha sido elaborado sobre la base de la normativa en materia de procesos establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de GG N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01

“Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de GG N° 227-GG-ESSALUD-2019. Para este desarrollo se contó con el valioso apoyo del personal Médico del Departamento de Salud Mental de Consulta Externa del HNERM – ESSALUD, las mismas que fueron durante entrevistas y reuniones de trabajo.

- Se requiere mejorar la Red del HNERM, con una mayor dotación de médicos psiquiatras, para reducir la llegada de pacientes No Críticos al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, más aún si se tiene la ley 30947 de salud mental, de fecha 30/04/2019, en la que se incentiva la atención comunitaria a través de los centros de salud mental comunitaria.

19.2. Recomendaciones

- Contratar a médicos psiquiatras para la Red Rebagliati que tenga horas de atención en los policlínicos de la Red en el mismo Hospital Rebagliati
- Se recomienda tener personal de enfermería y de atención en farmacia hasta las 8pm.
- Debe considerarse un preciso manejo de stocks por abastecimiento para casos de medicinas para tratamientos ambulatorios de salud mental, con la finalidad de atender ininterrumpidamente con medicinas a nuestros pacientes, sobre todo ahora en pandemia, pues en su mayoría están aislados lo que repercute directamente en salud mental de cualquier persona, más aún para casos de pacientes de Salud Mental.
- Ampliar la disponibilidad de horarios y recursos de la realización del proceso de “Agora”, que actualmente se realiza en la Unidad de Hospital de Día del Servicio de Hospital de Día, para que puedan realizarse también en las Unidades de Rehabilitación y Psicogeriatría del Servicio de Hospital de Día, así como en el Servicio de Farmacodependencia dentro del Departamento de Salud Mental
- Promover que la Unidad de Psiquiatría Infanto Juvenil y Familiar sea un Servicio del Departamento de Salud Mental, para lo cual mencionamos el siguiente sustento:
 - ✓ Existe un elevado diferimiento de casos que no pueden ser resueltos en el menor nivel de atención.
 - ✓ La Organización Mundial de la salud (OMS) ha establecido que los trastornos psiquiátricos que se inician en la infancia o adolescencia deben ser una prioridad para la Salud Pública.
 - ✓ Según la nueva Ley de Salud Mental N° 30947 promulgada el 30 de abril del 2019 en su artículo 3 establece garantizar el acceso a los servicios de salud mental con calidad de acuerdo a su capacidad de resolución y niveles de atención con personal capacitado y con recursos disponibles dando una atención eficiente.
 - ✓ Corresponde al Hospital Rebagliati como cabeza de Red prestacional tener el liderazgo en la atención de patologías psiquiátricas propias de este grupo etario.
 - ✓ El hospital Rebagliati forma psiquiatras para la subespecialidad de Psiquiatría infanto juvenil, recurso humano que no se está aprovechando a pesar de la inversión en su formación.

20. Anexos y Sustentos

Aquí se inserta algunos documentos y/o actas de reunión relevantes, que se obtuvieron durante el proceso de desarrollo del presente Manual de Procesos y Procedimientos.

25/11/2020

Gmail - MPP Consulta Externa Salud Mental



alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>

MPP Consulta Externa Salud Mental

alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>
Para: oscar.ramos@essalud.gob.pe, ramos_oscar9966@hotmail.com

25 de noviembre de 2020 a las 20:17

Dr. Oscar Ramos Godoy

Estimado Dr.
Buenas noches,
Envío MPP Consulta Externa Salud Mental para Validación.

Llevaré mañana impresa la Hoja 2 del MPP donde está el cuadro para validación de Jefaturas.

Gracias por el apoyo

Saludos
Alonso

Ing. Alonso Bernales B.
cel. 997970151

 **Manual CExterna_Salud Mental - 2020.pdf**
1634K

30/11/2020

Gmail - MPP Final para Validación



alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>

MPP Final para Validación

alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>
Para: oscar.ramos@essalud.gob.pe, ramos_oscar9966@hotmail.com

30 de noviembre de 2020 a las 11:35

Dr. Oscar,
Buenos días,
Envío el MPP versión Final, con las modificaciones sugeridas.
Por favor responderme con la confirmación de recepción y Validación del MPP.

Gracias por el apoyo
Saludos

Alonso

Ing. Alonso Bernales B.
cel. 997970151

 **Manual CExterna_Salud Mental - 2020 - Validado.pdf**
1681K

1/12/2020

Gmail - MPP final validado



alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>

MPP final validado**alonso bernaes** <alonsobernaes2019@gmail.com>

30 de noviembre de 2020 a las 13:29

Para: oscar.ramos@essalud.gob.pe, ramos_oscar9966@hotmail.com

Dr. Oscar,
Buenas tardes,
Envío el MPP versión Final, con las modificaciones sugeridas.
Por favor responderme con la confirmación de recepción y validación del MPP.

Gracias por el apoyo
Saludos

Alonso

Ing. Alonso Bernaes B.
cel. 997970151

 **MPP Salud Mental - 2020 - Validado.pdf**
1656K

1/12/2020

Gmail - MPP final validado



alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>

MPP final validado**Oscar Ramos Godoy** <oscar.ramos@essalud.gob.pe>
Para: alonso bernaes <alonsobernaes2019@gmail.com>

30 de noviembre de 2020 a las 13:32

Estimado Ingeniero,
Doy mi conformidad al documento.
Atentamente,

**Mental**

265 4901 anexo 3380

Domingo Cueto N°120, Jesús María

Dr. Oscar Ramos Godoy | Jefe del Dpto de Salud

De: alonso bernaes [mailto:alonsobernaes2019@gmail.com]
Enviado el: lunes, 30 de noviembre de 2020 13:30
Para: oscar.ramos@essalud.gob.pe; ramos_oscar9966@hotmail.com
Asunto: MPP final validado

Dr. Oscar,
Buenas tardes,
Envío el MPP versión Final, con las modificaciones sugeridas.
Por favor responderme con la confirmación de recepción y validación del MPP.

Gracias por el apoyo
Saludos