



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS
(M02.04.01.03)**

**ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS:
CONSULTA AMBULATORIA POR MÉDICO
ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA
(M02.04.01.03.14)**

HOJA DE CONTROL DE VALIDACIÓN

Validado	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
Validado por:	Dr. José María Silva Barandiarán	Jefe del Departamento de Ortopedia y Traumatología	 <small>Dr. José María Silva Barandiarán Jefe del Departamento de Ortopedia y Traumatología HNERM</small>
			 <small>Dr. Rogelio Alfonso Barrios García Jefe del Departamento de Ortopedia y Traumatología HNERM</small>
			 <small>Felipe S. Carrillo Vega Jefe del Departamento de Ortopedia y Traumatología HNERM</small>
			 <small>HOSPITAL EDUARDO R. ROSALES MARTÍNEZ HNERM</small>

INDICE

1. OBJETIVO.....	5
2. FINALIDAD.....	5
3. ALCANCE	5
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
5. BASE LEGAL	7
6. CONSIDERACIONES	10
7. ALINEAMIENTOS DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y OBJETIVOS	11
8. ASPECTOS GENERALES	12
8.1 MATRIZ CLIENTE PRODUCTO	12
8.2 MATRIZ RESPONSABILIDAD	15
9. ASPECTOS GENERALES	14
9.1 DIAGRAMA DE BLOQUES	14
9.2 INVENTARIO DE PROCESOS	15
9.3 FICHA DE PROCESO NIVEL 04 HASTA PENÚLTIMO NIVEL	16
9.4 DIAGRAMAS DE FLUJO	19
9.5 FICHA TECNICA	20
9.6 FICHA INDICADOR	28
9.7 FICHA DE RIESGO	29
10. PROCESO CRÍTICO	33
11. MEJORA CONTINUA	34
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

1. OBJETIVO

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

2. FINALIDAD

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

3. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal del *Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, involucrados en las actividades de **Atención de Consulta Externa Adultos en la especialidad de Ortopedia y Traumatología**.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

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

Abreviaturas:

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

Definiciones:

- **ALTA:** Comprende todas las circunstancias en que un paciente internado se retira vivo del establecimiento por alguna de las siguientes razones: Alta médica definitiva, Alta médica transitoria, Traslado a otro establecimiento, Otras causas (retiro voluntario, fuga, etc.)
- **ANAMNESIS:** La anamnesis es el proceso de la exploración clínica que se ejecuta mediante el interrogatorio para identificar personalmente al individuo, conocer sus dolencias actuales, obtener una retrospectiva de él y determinar los elementos familiares, ambientales y personales relevantes

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

- **ACREDITACIÓN:** Es el procedimiento de verificación de los requisitos y criterios que debe cumplir el afiliado para tener derecho a las prestaciones que brinda el seguro al que se encuentra afiliado.
- **ATENCIÓN AMBULATORIA¹:** Es la atención de salud en la cual un paciente que no está en condición de Urgencia y/o Emergencia acude a un establecimiento de salud con fines de prevención, promoción, recuperación o rehabilitación, y que no termina en internamiento. Es el régimen de la atención de salud que por el lugar donde se desarrolla puede ser dentro del establecimientos (intramural), o fuera de este (extramural); siendo que la atención ambulatoria intramural se desarrolla preferentemente en la UPSS Consulta Externa y la atención ambulatoria extramural preferentemente en la actividad Salud Familiar y Comunitaria.
- **ATENCIÓN MÉDICA:** Es el acto médico realizado a través de consultas o procedimientos que comprende la consulta médica más los procedimientos que se realizan en la consulta externa.
- **AUTOGENERADO:** Es un código que permite identificar en los sistemas al afiliado titular y sus derechohabientes. Está compuesto por letras y números (alfanumérico) y se genera considerando los datos personales del asegurado.
- **AYUDA AL DIAGNÓSTICO:** Las áreas de ayuda al Diagnóstico son: Laboratorio, Imagenología y Farmacia, las que deben estar ubicadas muy cerca o dentro del área de atención.
- **CAPACIDAD 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.
- **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.

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

- **CONSULTORIOS MÉDICOS FUNCIONALES:** Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FÍSICOS:** Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- **CONSULTA EXTERNA:** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud.
- **CONSULTA MÉDICA:** Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.
- **CONTRARREFERENCIA MÉDICA:** Es un procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se retorna la responsabilidad del manejo médico, de ayuda al diagnóstico y/o tratamiento del paciente, al médico tratante de la IPRESS de Origen. La Contrarreferencia no es un procedimiento usado para sustentar los pasajes de un paciente atendido.
- **CONTRARREFERENCIA FARMACOLÓGICA:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.
- **DESCANSO MÉDICO:** Periodo de descanso físico o mental prescrito por el médico tratante, necesario para que el (la) paciente logre su recuperación física y mental, que le permita la recuperación total.
- **EXAMEN FÍSICO:** Incluye el “Examen General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen preferencial”, Motivo de la consulta.
- **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.
- **HISTORIA CLÍNICA:** Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por ley. Pueda darse mediante un registro Electrónico.
- **IDENTIFICACIÓN SEGURA DEL PACIENTE:** es el proceso mediante el cual se verifica que el paciente es quien dice ser, este proceso se da corroborando el documento de identificación que contiene los datos necesarios para su atención en las áreas correspondientes.

- **INTERCONSULTA:** Es el proceso en el cual se solicita la evaluación de otra especialidad médica, para definir el diagnóstico, tratamiento, o el destino de un paciente (hospitalización, referencia, o alta).
- **IPRESS DE ORIGEN:** Es aquella IPRESS que refiere al paciente a la IPRESS de Destino para el otorgamiento de prestaciones asistenciales que superan su capacidad resolutive.
- **IPRESS DE DESTINO:** Es aquella IPRESS que recibe al paciente referido y que cuenta con la capacidad resolutive suficiente para otorgar las prestaciones asistenciales motivo de la referencia.
- **MÉDICO TRATANTE:** Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica. En ESSALUD no siempre el médico tratante es la misma persona.
- **MONITOR DE FUNCIONES VITALES:** Equipo necesario para garantizar que todas las funciones vitales del paciente se encuentran evaluadas durante el procedimiento. Permite la detección temprana de alteraciones y así poder hacer el tratamiento correctivo pertinente para garantizar que el paciente reciba el mejor tratamiento para mantener un adecuado estado de salud, o al menos similar al que tenía antes de realizarse el procedimiento. _____
- **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.
- **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.

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.

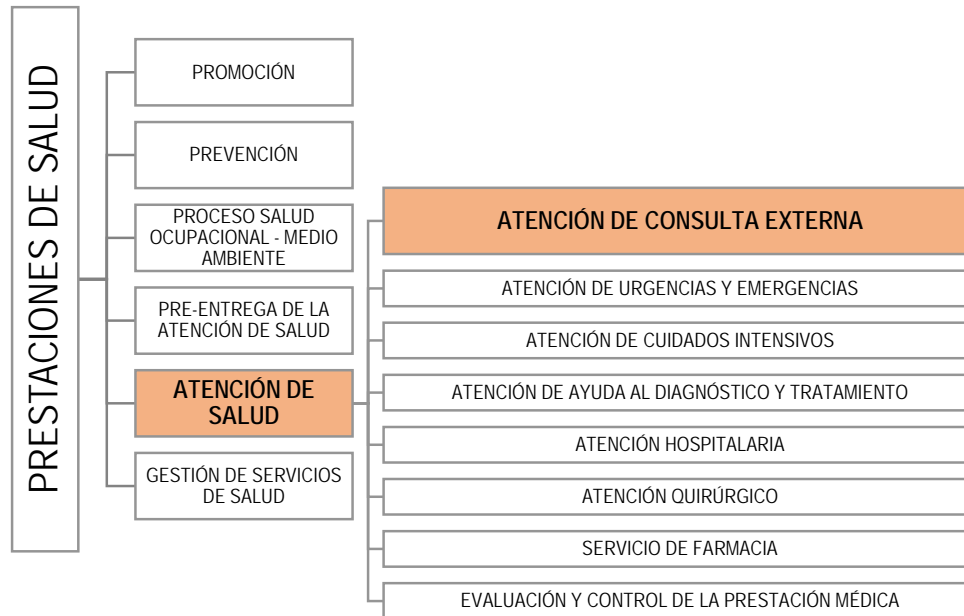
Vinculada al alcance del presente Manual:

- 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".
- Decreto Supremo No. 043-2006 PCM, que aprueba los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF, por parte de las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Legislativo No. 559 que aprueba la Ley del Trabajo Médico y su Reglamento aprobado por D.S. No. 024-2001 S.A.
- Decreto Supremo No. 031-2014- S.A. que aprueba el “Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD” y modificatorias.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva No. 231-PE-ESSALUD-2008, Aprueba la Estructura Orgánica de la Red Asistencial Rebagliati y la Micro Estructura del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- Resolución de Gerencia General No. 1261-GG-ESSALUD-2013, que aprobó la Directiva No. 013-GG-ESSALUD-2013 “Norma para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en ESSALUD”.
- Resolución de Gerencia General No. 1362-GG-ESSALUD-2014, que aprueba el Documento Técnico de Gestión “Mapa de Macro Procesos del Seguro Social de Salud- ESSALUD”
- Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud No. 58 GCPS-ESSALUD-2016, aprueba la Directiva No. 009-GCPS-ESSALUD-2016, “Normas para la Elaboración del Manual de Procedimientos Asistenciales del Seguro Social de Salud – ESSALUD”.
- Resolución de Gerencia General No.115-GG-ESSALUD-2018 que aprueba el Plan Operativo Institucional Modificado 2017.
- Resolución de Gerencia Red Asistencial Rebagliati No. 837-GRAR-ESSALUD-2014, aprueba el Manual de Organización y Funciones MOF de la Red Asistencial Rebagliati.

6. CONSIDERACIONES

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



- 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.

7. ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y OBJETIVOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS MACRO-PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI		OBJETIVO ESTRATEGICO POI		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 Disponibilidad de equipos médicos y electromecánicos
		AE2.2	Implementar tecnologías y sistemas de información modernas adecuadas a las necesidades institucionales	S08 Gestión de Proyectos de Inversión	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 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 S04 Gestión Jurídica	Índice de Integridad Institucional Ausentismo Laboral Colaboradores con evaluación alta y/o muy alta de desempeño Índice de prevención de la corrupción
		AE 4.2	Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra la corrupción	S05 Gestión Documental E06 Control interno	Iniciativas de Proyectos de mejora presentadas por cada 1,000 colaboradores

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP

8. ASPECTOS GENERALES

8.1 MATRIZ CLIENTE PRODUCTO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
PRODUCTO	<i>Ticket - Cita de Atención (Hoja de Referencia)</i>	<i>Historia Clínica (Reportes de atención)</i>	<i>Procedimientos realizados en consultorio (Colocación o retiro de yesos u ortésicos, curaciones, infiltraciones, maniobras ortopédicas, etc.)</i>	<i>Registro de Datos del paciente en libro de lista de pacientes en espera de Cirugía Electiva</i>	<i>Orden médica (Junta Médica)</i>	<i>Orden Médica (Orden de Hospitalización)</i>	<i>Orden Médica (Receta Prescripción)</i>	<i>Orden Médica (Exámenes "Análisis de Laboratorio")</i>	<i>Orden Médica (Exámenes "Solicitud de Imagenología, otros")</i>	<i>Orden Médica (Interconsulta)</i>	<i>Orden Médica (Orden para procedimientos médicos quirúrgicos)</i>	<i>Certificado de Descanso Médico (solo a solicitud)</i>	<i>Formato de Referencia / Contrarreferencia</i>
TIPO DE CLIENTE													
CLIENTE INTERNO	Módulo de Citas	Servicios / Departamentos según especialidad: Atención por el médico Especialista	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología	Médico de Ortopedia y Traumatología
	Oficina de Admisión y Registros Médicos	Oficina de Admisión y Registros Médicos					(FARMACIA)	(ANATOMIA PATOLÓGICA/ PATOLOGÍA CLÍNICA)	(IMAGENOLOGÍA)				
CLIENTE EXTERNO	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)	Asegurado (paciente)

8.2 MATRIZ RESPONSABILIDAD

PROCESOS DEPARTAMENTOS	PROCESOS PRINCIPALES					
	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA ATENCIÓN	INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE	EVALUACIÓN MÉDICA	PROGRAMACIÓN QUIRÚRGICA	ASIGNACION DE CITA	ALTA / REFERENCIA / CONTRARREFERENCIA
GERENCIA QUIRÚRGICA			R I	R I		R I
DPTO. ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	C, I		A I	A I		A I
DEPARTAMENTO DE ANESTESIOLOGÍA			CI	CI		
OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MEDICOS	R, A	R, A		R A	R A	A C
GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO			R	R		
DEPARTAMENTO DE ANATOMIA PATOLÓGICA			I	I		
DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLINICA			I	I		
DEPARTAMENTO DE IMAGENOLOGIA			I	I		
DEPARTAMENTO DE FARMACIA			I	I		
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA			I	I		
GERENCIA CLÍNICA				R I		
DEPARTAMENTO DE CARDIOLOGÍA				CI		
DEPARTAMENTO DE NEUMOLOGÍA				CI		
DEPARTAMENTO DE MEDICINA INTERNA				CI		
OTROS DEPARTAMENTOS CLÍNICOS (ENDOCRINOLOGÍA, REUMATOLOGÍA, NEFROLOGÍA, HEMATOLOGÍA, NEUROLOGÍA, PSIQUIATRÍA, ETC)				CI		

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 por qué 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 que 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...

9. ASPECTOS ESPECIFICOS

9.1 DIAGRAMA DE BLOQUES

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



9.2 INVENTARIO DE PROCESOS

INVENTARIO DE PROCESO			
Nro / Código	Procesos Nivel 4	Nro / Código	Proceso Nivel 5
M02.04.01.03.14	Consulta Ambulatoria Médico Especialista en Ortopedia y Traumatología	M02.04.01.03.14.01	Consulta externa ambulatoria Adultos Ortopedia y Traumatología General
		M02.04.01.03.14.02	Traumatología y Ortopedia de seguimiento de pacientes atendidos en Emergencia
		M02.04.01.03.14.03	Consulta externa ambulatoria Adultos Traumatología y Ortopedia General Especializada de Trauma
		M02.04.01.03.14.04	Traumatología y Ortopedia Especializada de Columna Vertebral
		M02.04.01.03.14.05	Traumatología y Ortopedia Especializada de Pie y Tobillo
		M02.04.01.03.14.06	Traumatología y Ortopedia Especializada de Rodilla (incluyendo patología degenerativa)
		M02.04.01.03.14.07	Traumatología y Ortopedia Especializada de Patología Deportiva (Hombro y/o Rodilla)
		M02.04.01.03.14.08	Traumatología y Ortopedia Especializada de Hombro
		M02.04.01.03.14.09	Traumatología y Ortopedia Especializada de Mano (incluye muñeca, antebrazo y codo)
		M02.04.01.03.14.10	Traumatología y Ortopedia especializada de Cadera
		M02.04.01.03.14.11	Traumatología y Ortopedia especializada degenerativa de Rodilla
		M02.04.01.03.14.12	Traumatología y Ortopedia especializada en Tumores Musculoesqueléticos

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)	M02.04.01.03.14	Atención Consulta Externa Adultos
Subproceso (Nivel 4)	M02.04.01.03.14.01	Atención Consulta Externa Ambulatoria Adultos Ortopedia y Traumatología

9.3 FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 02 HASTA EL PENÚLTIMO NIVEL FICHA TÉCNICA: ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2				
1) Nombre	Atención de Consulta Externa		4) Responsable	Gerencia Clínica, Gerencia Quirúrgica y Gerencia de Apoyo y Ayuda al Diagnóstico
2) Objetivo	Brindar atención ambulatoria con calidad, calidez y satisfacer la necesidad del asegurado en las diferentes especialidades ofertadas por el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.		5) Requisitos	Normativa definida en el ítem 5 del presente Manual. Guías de Práctica Clínica y Protocolos de Atención
3) Alcance	Inicia con la recepción de la hoja de referencia del centro asistencial y termina con el acta de contrarreferencia del paciente.		6) Clasificación	Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Paciente referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Adultos	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido • Indicaciones • Órdenes Médicas 	Paciente
Paciente pediátrico referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido • Indicaciones • Órdenes Médicas 	Paciente pediátrico
Paciente ginecológica o gestante referida	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Obstétrica	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido • Indicaciones • Órdenes Médicas 	Paciente ginecológica o gestante
Paciente referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención médica en Consulta Externa Salud Mental	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido • Indicaciones • Órdenes Médicas 	Paciente
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos		14) Documentos y formatos	
Registro de atención en sistema SGSS Registro en Sistema de referencia/contrarreferencia Registro sistema SGH/ REBANET	Profesionales de salud Infraestructura Equipamiento y mobiliario médico Protocolos / Guías de Prácticas clínicas Sistemas informáticos Ambiente comfortable		Citas médicas Citas para procedimientos Historias Clínicas Receta médica Indicaciones Formularios de exámenes auxiliares	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros			16) Indicadores	
Historia Clínica (Reportes de atenciones SGSS) Formularios de referencias/contrarreferencias Partes estadísticos			Rendimiento Hora – Médico Concentración de consultas Utilización de consultorios físicos Grado de cumplimiento de Hora Médico Promedio de análisis de laboratorio por consulta externa Diferimiento de citas	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 04

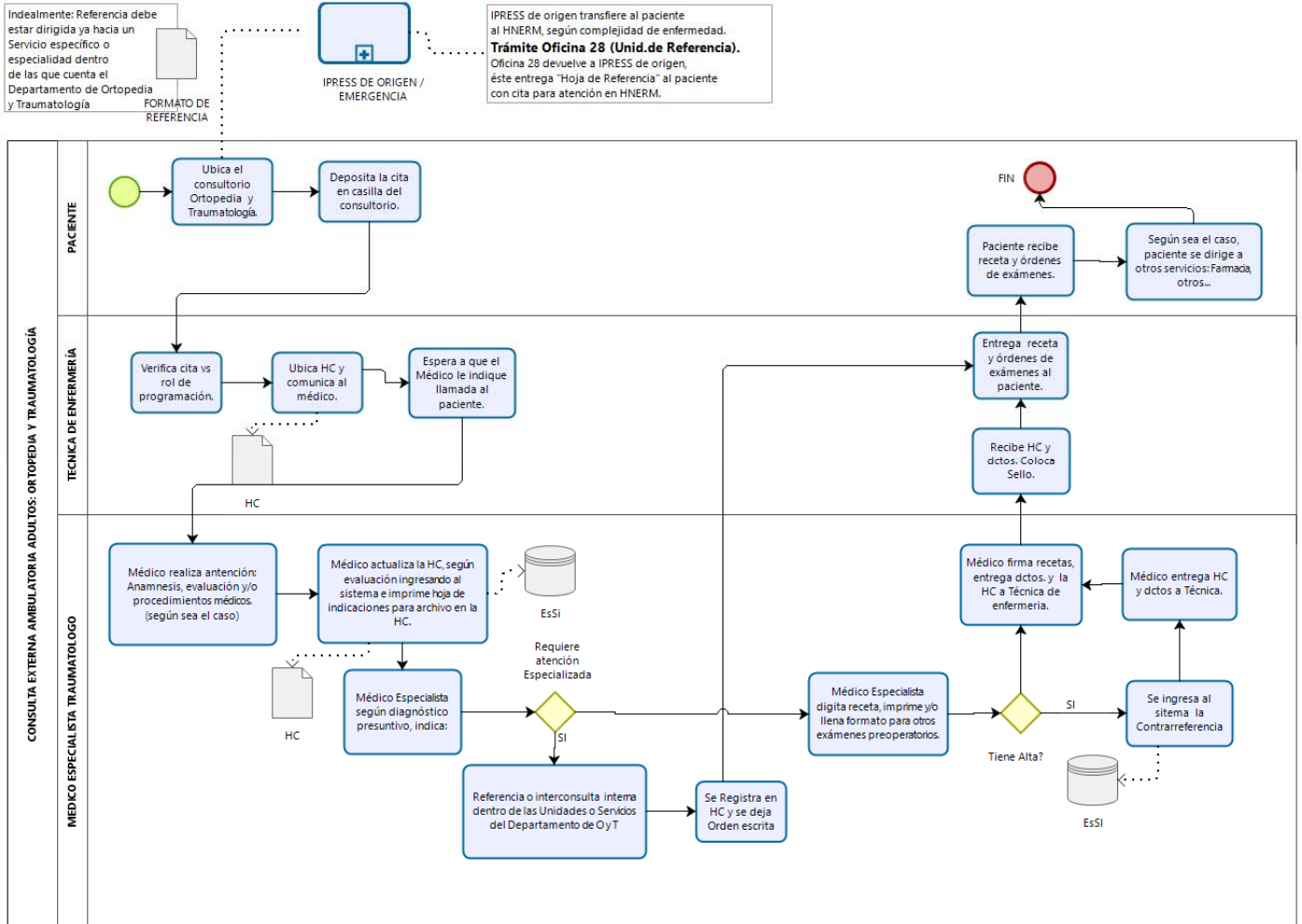
M02.05.01.03.14 CONSULTA EXTERNA ADULTOS: CONSULTA AMBULATORIA POR MEDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 4				
1) Nombre	Consulta Externa Adulto: Consulta ambulatoria por médico especialista en Ortopedia y Traumatología		4) Responsable	Departamento de Ortopedia y Traumatología
2) Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Ortopedia y Traumatología para el estudio, diagnóstico, tratamiento médico o quirúrgico, seguimiento pre y post operatorio, control de enfermedad en tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones y enfermedades que afectan al sistema músculo-esquelético, según patología, en pacientes adultos, en el marco de los protocolos diagnósticos y guías clínicas y procedimientos asistenciales.		5) Requisitos	Guías de Práctica Clínica de la especialidad de Ortopedia y Traumatología y otras relacionadas al procedimiento.
3) Alcance	INICIO: Necesidad de atención de un paciente con diagnóstico complejo /referencia/interconsulta FIN: Atención consulta efectuada. Tratamiento indicado. Plan de Trabajo planteado. Recita control		6) Clasificación	Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Consulta Externa Ambulatoria Adultos Ortopedia y Traumatología General	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.	Paciente atendido con tratamiento indicado y /o plan de trabajo
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia de seguimiento de pacientes atendidos en Emergencia.	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.	
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Trauma	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.	
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Columna Vertebral	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.	

Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Pie y Tobillo	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Rodilla (incluye patología degenerativa)	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Patología Deportiva (Hombro y rodilla)	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Hombro	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Mano (Incluye muñeca, antebrazo y codo)	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Cadera	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Degenerativa de Rodilla	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
Paciente adulto derivado de IPRESS de origen / Emergencia / Consulta Externa	Ticket de cita ambulatoria.	Traumatología y Ortopedia Especializada de Tumores Musculoesqueléticos	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes exámenes. - Orden de intervención quirúrgica, otros.
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO			
12) Controles e Inspecciones		13) Recursos	14) Documentos y formatos
Registros médicos (HC, resultados)		Médico Traumatólogo Ortopedista, Enfermeras, Técnicas de Enfermería.	Ticket de cita, recetas, hoja de indicaciones, ordenes de exámenes.
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO			
15) Registros		16) Indicadores	
Ticket de cita. / Reporte de Atención EsSi			

9.4 MODELADO DE PROCESO (FLUJOGRAMA)

M02.04.01.03.14.01, M02.04.01.03.02, M02.04.01.03.03, M02.04.01.03.04, M02.04.01.03.05, M02.04.01.03.06, M02.04.01.03.07, M02.04.01.03.08, M02.04.01.03.09, M02.04.01.03.10, M02.04.01.03.11, M02.04.01.03.12 CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA ADULTOS POR MEDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA.



9.5 FICHAS TECNICAS

9.5.1 Consideraciones:

Las atenciones de Consulta Externa Ambulatoria Adultos de Ortopedia y Traumatología cuentan con tres (3) servicios especializados: **Servicio Fracturas y Osteosíntesis; Servicio Miembro Superior y Rodilla; y Servicio Reemplazos Articulares**, los cuales, a su vez, cuentan con súper especializaciones según la complejidad dentro de cada servicio (como se muestra en punto 9.2 Inventario de Proceso), por lo que en cada consulta externa ambulatoria es atendida por el profesional especializado según la patología de cada paciente, todas las atenciones en consulta externa ambulatoria, siguen los mismos pasos administrativos y solo se diferencia en el diagnóstico brindada por el profesional especializado según la patología requerida del paciente.

En tal sentido, en el presente documento, se ha utilizado una única Ficha Técnica que detalla cada paso que sigue la consulta externa ambulatoria, diferenciándose solo en el diagnóstico patológico de cada paciente la cual es brindada por el médico especialista, y éstos últimos a su vez, se encuentran vinculados a documentos como Protocolos Asistenciales, Guías de Práctica Clínica u documentos afines.

Esta Ficha Técnica detalla todos los pasos que siguen los diferentes procedimientos de consultas descritas en el **punto 9.2 Inventario de Proceso**.

FICHAS TECNICAS

- M02.04.01.03.13.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos Traumatología y Ortopedia General**
- M02.04.01.03.13.02 Traumatología y Ortopedia de Seguimiento de Pacientes atendidos en Emergencia.**
- M02.04.01.03.13.03 Traumatología y Ortopedia General Especializada de Trauma**
- M02.04.01.03.13.04 Traumatología y Ortopedia Especializada de Columna Vertebral**
- M02.04.01.03.13.05 Traumatología y Ortopedia Especializada de Pie y Tobillo**
- M02.04.01.03.13.06 Traumatología y Ortopedia Especializada de Rodilla (incluye patología degenerativa)**
- M02.04.01.03.13.07 Traumatología y Ortopedia Especializada Patología Deportiva (hombro y rodilla)**
- M02.04.01.03.13.08 Traumatología y Ortopedia Especializada de Hombro**
- M02.04.01.03.13.09 Traumatología y Ortopedia Especializada de Mano (incluye muñeca, antebrazo y codo)**
- M02.04.01.03.13.10 Traumatología y Ortopedia Especializada de Cadera**
- M02.04.01.03.13.11 Traumatología y Ortopedia Especializada Degenerativa de rodilla**
- M02.04.01.03.13.12 Traumatología y Ortopedia Especializada en Tumores Musculoesqueléticos**

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA				
Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Ortopedia y Traumatología para el estudio, diagnóstico, tratamiento médico o quirúrgico, seguimiento pre y post operatorio, control de enfermedad en tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones y enfermedades que afectan al sistema músculo-esquelético, según patología o complejidad, en pacientes adultos, en el marco de los protocolos diagnósticos y guías clínicas y procedimientos asistenciales.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita médica Fin: Consulta médica atendida, establecimiento de un plan de trabajo, más re-cita de control en el tiempo prudente según sea el caso				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente adulto	Ticket de cita médica	1. Documento es entregado o depositado en el consultorio correspondiente. Paciente ubica el consultorio, deposita el ticket de cita en la casilla de consultorio Ortopedia y Traumatología (1er piso). Paciente espera a ser llamado por la Técnica de Enfermería.	Paciente y/o familiar (según la condición del paciente por silla de ruedas, otros)	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente adulto	Ticket de cita médica	<p>2. Recopila citas de pacientes, ubica la Historia Clínica y entrega al Médico. Técnica verifica la cita vs la programación de citas del día, ubica la HC.</p> <p>Verifica que la Historia Clínica haya llegado a consultorio.</p>	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>3. Llama al paciente según turno de cita. Técnica espera que el médico le indique el turno del siguiente paciente, se dirige a sala de espera y llama al paciente para que ingrese al consultorio y se proceda con la atención.</p>	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>4. Registro de acto médico, evaluación médica (anamnesis), e indicaciones médicas. (1ra. Cita) Médico Traumatólogo, inicia entrevista con el paciente, indaga sobre su estado y principales signos y síntomas.</p> <p>Si el paciente acude por primera vez, el Médico podría solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interconsulta (a otras especialidades, o interconsulta interna dentro de los servicios de Ortopedia y Traumatología) • Exámenes: <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de Laboratorio. - Estudios de Imágenes: Rayos X, ecografía, TEM, RMN • Procedimientos Médicos de Ortopedia y Traumatología. <p>El médico también podrá indicar tratamiento médico farmacológico y no farmacológico (incluyendo interconsulta para Terapia Física)</p>	Médico Especialista Traumatología y Ortopedia	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido con Plan de Trabajo a continuar

		<p>Si el paciente presenta una patología que requiera cirugía, el Médico podría solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interconsulta a Especialidades clínicas para la valoración pre operatoria (Cardiología, Neumología, Medicina interna, y alguna otra especialidad en relación a las comorbilidades del paciente) • Exámenes pre operatorios Laboratorios pre quirúrgicos, Rayos X tórax • Se llena hoja de solicitud de cirugía Se registra en el Libro de lista de espera de cirugía (incluyendo número de teléfono). Cuando los estudios preoperatorios están completos. <p>Según evaluación previa, el Médico brinda al paciente indicaciones sobre los análisis y procedimientos a realizar.</p> <p>En caso de requerir cirugía, se orienta sobre los riesgos y complicaciones y tiempo probable en efectivizarse</p> <p>Asimismo, indica sobre los riesgos y complicaciones potenciales de cada procedimiento y la fecha de la programación, previa verificación de la vigencia de los estudios preoperatorios: Completos y vigentes.</p> <p>Si el paciente lo requiere, se podrá indicar algún procedimiento ortopédico a realizarse en consultorio externo como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curación de herida - Retiro de puntos o grapas de sutura - Retiro de material quirúrgico superficial - Colocación, retiro, re cambio o remodelación de férulas, yesos u otros ortésicos 			
--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Infiltraciones articulares, peri tendinosas o peri neurales - Maniobras ortopédicas: Reducción de luxación recidivante, Artrocentesis, procedimientos menores percutáneos, etc 			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Registro de acto médico, evaluación médica (anamnesis), e indicaciones médicas. (2das citas en adelante)</p> <p>Cuando el paciente acude a su re-cita, Médico Traumatólogo, revisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes realizados. (análisis, imagen) , solicitados en la primera consulta. • Respuestas de interconsultas solicitadas en la anterior consulta • Respuesta al tratamiento inicial incluyendo terapia física recibida <p>Luego de revisar los exámenes, el Médico a brindar indicaciones según sea el caso para cada paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicaciones sobre su enfermedad y los resultados de los exámenes. • Interconsulta (a otras especialidades, o interconsulta interna dentro de los servicios de Ortopedia y Traumatología) • Indicaciones sobre el tratamiento correspondiente y sobre nuevos exámenes si los requiere. • Si se indica hospitalización para CIRUGÍA del paciente, se llena un formato de hospitalización con los datos del paciente y teléfono de contacto. • Se fija la fecha de la hospitalización la que será respetada salvo imponderables. (SE BUSCA NO AFECTAR LA CREDIBILIDAD NI LA PROGRAMACIÓN DE LOS SERVICIOS) 	Médico Traumatólogo	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido con Plan de Trabajo a continuar

		<ul style="list-style-type: none"> • Brinda solicitud de interconsulta para otra especialidad. • Si el paciente está de Alta, se llena solicitud de contra - referencia (en el sistema) para que el paciente retorne a su IPRESS de origen y continúe su tratamiento allí. <p>Si es un paciente que requiere cirugía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisan resultados de exámenes pre operatorios e interconsultas de especialidades relacionadas a la valoración pre operatoria <p>Si está apto para operarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se anota o verifican los datos del paciente en el libro de lista de espera de cirugías incluyendo número de teléfono. • Se deja orden de hospitalización • El paciente deberá venir en la fecha programada verificándose la disponibilidad de cama y de material quirúrgico requerido • Se orienta sobre requerimientos peri operatorios al paciente • Se explica a detalle los riesgos y beneficios del procedimiento quirúrgico <p>Si no está apto para operarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evalúan interconsultas para seguir las indicaciones y de ser necesario, se envía nueva interconsulta para control de la comorbilidad • Se da tratamiento no quirúrgico • Se orienta sobre condición de la enfermedad y el manejo conservador <p>Si el paciente ya se operó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evalúa estado post operatorio • Curación de herida • Retiro de puntos o grapas de sutura 			
--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Retiro de material quirúrgico superficial cuando lo requiera • Colocación, retiro, re cambio o remodelación de férulas, yesos u otros ortésicos • Infiltraciones articulares, peritendinosas o perineurales • Maniobras ortopédicas: Reducción de luxación recidivante, Artrocentesis, procedimientos menores percutáneos, etc • Se indican nuevos exámenes complementarios (Laboratorios, imágenes) • Se indica interconsulta (de ser necesario) • Se indica Terapia física (de ser necesario) • Se da orientación detallada sobre condición actual y cuidados necesarios, más fecha de siguiente control <p>Si el paciente está de Alta, se llena solicitud de contra referencia (en el sistema) para que el paciente retorne a su IPRESS de origen y continúe su tratamiento allí</p>			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Impresión de documentos y firma.</p> <p>El Médico Traumatólogo, luego de concluido el acto médico, (según puntos 4 y 5), llena e imprime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetas, • Hoja de atención (para la HC), • Solicitudes de exámenes de: Imágenes, Patológicos. • Procedimientos ortopédicos requeridos. • Formato de interconsulta, • Si el paciente es dado de Alta, se ingresa la hoja de Contra - referencia. • Formato de solicitud quirúrgica • Consentimiento informado • Certificado de descanso médico (CITT: Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) 	Médico Traumatólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido con Indicaciones Médicas

		Los documentos junto con la Historia Clínica digital impresa de la atención del día son entregados a la Técnica.			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Archivo de Historia Clínica y sello de documentos.</p> <p>Técnica de Enfermería, recibe del médico, la HC con la documentación antes descrita, sella documentos y ordena. Archiva la hoja de indicaciones impresa por el Médico.</p>	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>8. Entrega órdenes, recetas, formatos de exámenes</p> <p>Técnica de Enfermería, previa revisión de documentos de cada paciente, se dirige a la sala de espera y llama a cada paciente, brinda indicaciones al paciente y procede con la entrega de documentos (según cada caso), tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recetas. • Formato de interconsulta. • Solicitudes de análisis (imágenes, patológicos y/o procedimientos). • Formato para solicitar re - cita • Formato de solicitud quirúrgica • Orden de Hospitalización • Certificado de descanso médico (CITT: Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) • Le indica al paciente si cuenta con contra - referencia para que sea transferido a su IPRESS de origen; (si es que es dado de ALTA) <p>Le informa sobre el procedimiento de hospitalización (de ser el caso).</p>	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>9. Custodia de Historia Clínica</p> <p>Técnica de Enfermería, al finalizar el turno ordena las Historias Clínicas y las entrega firmando un cargo al Archivo de Historias Clínicas.</p>	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Indicador		Número de pacientes adultos atendidos en un periodo determinado.			
Registro		Programación de citas diarias según especialidad.			

9.6 FICHA INDICADOR

- M02.04.01.03.13.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos Traumatología y Ortopedia General**
- M02.04.01.03.13.02 Traumatología y Ortopedia de Seguimiento de Pacientes atendidos en Emergencia.**
- M02.04.01.03.13.03 Traumatología y Ortopedia General Especializada de Trauma**
- M02.04.01.03.13.04 Traumatología y Ortopedia Especializada de Columna Vertebral**
- M02.04.01.03.13.05 Traumatología y Ortopedia Especializada de Pie y Tobillo**
- M02.04.01.03.13.06 Traumatología y Ortopedia Especializada de Rodilla (incluye patología degenerativa)**
- M02.04.01.03.13.07 Traumatología y Ortopedia Especializada Patología Deportiva (hombro y rodilla)**
- M02.04.01.03.13.08 Traumatología y Ortopedia Especializada de Hombro**
- M02.04.01.03.13.09 Traumatología y Ortopedia Especializada de Mano (incluye muñeca, antebrazo y codo)**
- M02.04.01.03.13.10 Traumatología y Ortopedia Especializada de Cadera**
- M02.04.01.03.13.11 Traumatología y Ortopedia Especializada Degenerativa de rodilla**
- M02.04.01.03.13.12 Traumatología y Ortopedia Especializada en Tumores Musculoesqueléticos**

INDICADORES	
Nombre del proceso	Atención de consulta externa ambulatoria adultos Ortopedia y Traumatología (según especialidad M02.04.01.03.01 al 12)
Nombre del Indicador	Número de pacientes atendidos en los consultorios externos en la especialidad Ortopedia y Traumatología
Descripción del Indicador	Este indicador nos muestra el porcentaje mensual de consultas atendidas en los consultorios de Consulta Externa Adultos de Ortopedia y Traumatología.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención del servicio de Ortopedia y Traumatología, sobre la base de los pacientes citados incluyendo las citas adicionales en un periodo determinado.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \%$
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de programación de citas de la especialidad.
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Departamento de Ortopedia y Traumatología.
Meta	100% de cumplimiento.

Importante: La especialidad brinda 3 turnos por día y en cada turno se cuenta de 1 a 4 Médicos especialistas que brindan la atención de consulta externa ambulatoria, donde cada uno de ellos podría tener consultas “adicionales” a las programadas del día, esto debido a la condición crítica del paciente que amerita una pronta consulta antes de su cita programada por el sistema.

Dentro de este indicador se contabiliza también las citas adicionales.

9.7 FICHA DE RIESGOS

- M02.04.01.03.13.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos Traumatología y Ortopedia General**
- M02.04.01.03.13.02 Traumatología y Ortopedia de Seguimiento de Pacientes atendidos en Emergencia.**
- M02.04.01.03.13.03 Traumatología y Ortopedia General Especializada de Trauma**
- M02.04.01.03.13.04 Traumatología y Ortopedia Especializada de Columna Vertebral**
- M02.04.01.03.13.05 Traumatología y Ortopedia Especializada de Pie y Tobillo**
- M02.04.01.03.13.06 Traumatología y Ortopedia Especializada de Rodilla (incluye patología degenerativa)**
- M02.04.01.03.13.07 Traumatología y Ortopedia Especializada Patología Deportiva (hombro y rodilla)**
- M02.04.01.03.13.08 Traumatología y Ortopedia Especializada de Hombro**
- M02.04.01.03.13.09 Traumatología y Ortopedia Especializada de Mano (incluye muñeca, antebrazo y codo)**
- M02.04.01.03.13.10 Traumatología y Ortopedia Especializada de Cadena**
- M02.04.01.03.13.11 Traumatología y Ortopedia Especializada Degenerativa de rodilla**
- M02.04.01.03.13.12 Traumatología y Ortopedia Especializada en Tumores Musculoesqueléticos**

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 Consulta Ambulatoria Ortopedia y Traumatología
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en Ortopedia y Traumatología
		Procedimiento	Atención Consulta Ambulatoria Reumatología
		Actividad	Evaluación Médica
		OBJETIVO EL PROCESO	Descripción
Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María		

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico.	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Evaluación NO oportuna al paciente.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Alta demanda de pacientes para citas ambulatorias en la especialidad. (redes de Lima y Provincias)
			Causa Nº 02	Pocos consultorios habilitados para atenciones de consulta externa.
			Causa Nº 03	Limitación de tiempo de consulta (para evaluación)
			Causa Nº 04	Alta demanda de paciente referidos solo para órdenes de tomografía o Resonancias
			Causa Nº 05	Mucha demora de tiempo en efectivizarse las Resonancias
			Causa Nº 06	Dificultad con asistencia de técnica de enfermería y digitador luego de las 7 pm
			Causa Nº 07	Falta de energía eléctrica. (apagones)
			Causa Nº 08	Problemas con el sistema SGSS de historia clínica virtual (algunas veces se trava)
			Causa Nº 09	Demasiadas demanda de citas solo para prolongar CITT (descansos médicos)
			Causa Nº 10	Alto promedio de tiempo en otorgamiento de citas para pruebas y/o consultas pre-operatorias.
Causa Nº 11			Paciente no acude a su cita. (se debe reprogramar cita)	
Causa Nº 12			Falta de médicos especialistas en IPRESS de origen.	
Causa Nº 13			Falta resolutiva de casos en IPRESS de origen.	
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		

Diagrama de Flujo de Procesos



4	VALORACIÓN DE RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo
	Muy Baja	0.1		Muy Bajo		0.05	
	Baja	0.3		Bajo		0.10	
	Moderada	0.5		Moderado		0.20	
	Alta	0.7		Alto		0.40	
	Muy Alta	0.9		Muy alto		0.80	
Alta		0.70		Alto		0.40	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.280		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)	Pacientes con re-citas mayor a 3 meses.					

	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer estrategia de aumento de médicos de la especialidad para atención de consulta ambulatoria de 4 a 5 consultorios por turno. - Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad de Ortopedia y Traumatología en hospitales de provincia, y policlínicos de menor nivel con el objetivo de reducir la demanda, además de otorgar capacidad resolutive a estos establecimientos - Proponer estrategia de aprobación de tomografías y resonancias desde IPRESS de origen. - Proponer estrategia de compra de grupo electrógeno para consultorios externos. - Proponer estrategia de cambio de modelo de atención en consultorio por médico especialista atiende en simultáneo de 2 a 4 pacientes con asistencia de médico residente de 3er año - Utilizar horas de consultorio para realizar únicamente procedimientos, con el objetivo de asegurar atenciones de consulta externa - Asegurar que los pre operatorios puedan completarse con menos tiempo en las IPRESS de origen - Mejorar estrategias de efectivización de Resonancias y tomografías - Dar capacidad resolutive a policlínicos en casos de prolongaciones de CITT - Reorganización del horario de trabajo de personal técnico y digitador - Contar con sistemas informáticos de historias clínicas de fácil llenado y revisión, y con acceso a personal capacitado para la resolución rápida de problemas eventuales
--	-----	----------------------------	--

10. PROCESOS CRITICOS

En base al presente manual, se ha identificado en el diagrama de bloques del proceso de atención de consulta externa, el siguiente punto crítico: **Asignación de citas.**

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



Asignación de Citas: Debido a la alta demanda de los pacientes en conseguir una cita, muchos de estos pacientes que no logran obtener una atención a los 3 meses luego de su consulta, deben esperar 1 mes adicional para poder conseguir la cita, por lo tanto, la re-cita nueva sería otorgada en el 4to mes, poniendo en riesgo la continuidad del tratamiento y mejoría del paciente, quedando con la posibilidad de no tomar los medicamentos y/o procedimientos en el 4to mes de espera.

Por otro lado, se encuentra la condición de un paciente post operado que debe contar con una cita de control dentro de los próximos días de su operación; y como no se cuenta con disponibilidad de cita, se debe otorgar una cita adicional.

11. MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

- Considerar un incremento de al menos 1 consultorio adicional para atender la demanda de los pacientes en esta especialidad, dado que en la actualidad solo se cuentan con 4 consultorios por turno y de 6 a 12 por día.

- Implementar los proyectos de:
 1. Programa de atención integrada de traumatología y ortopedia de la RPR – Paitro RPR
 2. Proyecto de hospital de día – hospital Rebagliati

- Impulsar la creación/apertura de plazas de médicos en la especialidad de Traumatología y Ortopedia en los establecimientos de menor nivel y en las localidades de provincias, con el objetivo de reducir el nivel de demanda de paciente de provincia para atenciones en la ciudad de Lima. Además de darles capacidad resolutive médico quirúrgica a estos establecimientos.

- Los pacientes con indicación quirúrgica deben completar su evaluación y exámenes pre operatorios en el policlínico u hospital de origen considerando la fecha probable de cirugía. Estos exámenes serán validados obligatoriamente independientemente de su lugar de origen, (salvo excepciones debidamente sustentadas); y servirán para la programación quirúrgica al acudir nuevamente al Rebagliati: **pre operatorio completo**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

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

Recomendaciones:

- Realizar la revisión periódica (anual) del presente manual, con el fin de mantener actualizado el documento tomando en cuenta los cambios que puedan darse.
- Considerar el presente documento a fin de impulsar toda acción de mejora continua.
- Considerar las acciones sugeridas que se muestran en el cuadro de riesgos del proceso, a fin de mitigar al máximo los riesgos.
- Analizar la viabilidad de incrementar al menos 1 médico especialista por turno en la atención de Consulta Externa Adultos, con el fin de satisfacer la demanda, sincerar las atenciones requeridas por turno y brindar un servicio de consulta médico-paciente se realice con atención adecuada al asegurado.
- Considerar un incremento de al menos 1 consultorio adicional para atender la demanda de los pacientes en esta especialidad, dado que en la actualidad solo se cuentan con 4 consultorios por turno y de 6 a 12 por día.
- Implementar los proyectos de:
 1. PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRADA DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA DE LA RPR – PAITRO RPR
 2. PROYECTO DE HOSPITAL DE DÍA – HOSPIDIA REBAGLIATI
- Impulsar la creación/apertura de plazas de médicos en la especialidad de Traumatología y Ortopedia en los establecimientos de menor nivel y en las localidades de provincias, con el objetivo de reducir el nivel de demanda de paciente de provincia para atenciones en la ciudad de Lima. Además de darles capacidad resolutoria médico quirúrgica a estos establecimientos.

- Validación automática de la evaluación y exámenes pre operatorios en el policlínico u hospital de origen.
