



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CONSULTA AMBULATORIA - NEUMOLOGIA

SERVICIO DE NEUMOLOGÍA - DEPARTAMENTO DE
ESPECIALIDADES MÉDICAS
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS

Marzo - 2020

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

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

HOJA DE VALIDACIÓN
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CONSULTA AMBULATORIA ADULTOS POR MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUMOLOGÍA

Grado	Nombre completo	Cargo	Firma
Validado por:	Dra. Susana Tara Britto	Jefe del Departamento de Especialidades Médicas	 Dra. SUSANA TARA BRITTO Jefe Departamento Especialidades Médicas CMP. 21710 RNE. 9440 RED PRESTACIONAL REBAGLIATI EsSalud HNERM
Validado por:	Dr. Luis Chora	Jefe Servicio Neumología	 Dr. LUIS CHORA CH. CMP. 28114 RNE-13594 Jefe Servicio de Neumología RED PRESTACIONAL REBAGLIATI EsSalud HNERM

INDICE**Contenido**

1. Objetivo	5
2. Finalidad	5
3. Alcance	5
4. Términos y Definiciones	5
5. Base Legal	11
6. Consideraciones	13
7. Aspectos Generales	14
7.1 Matriz Cliente Producto	14
7.2 Matriz de Responsabilidad	15
8. Aspectos Específicos	16
8.1 Inventario del Proceso	16
8.2 Diagrama de Bloques	17
9. Ficha del Proceso de Nivel 01,02 hasta el penúltimo nivel	18
10. Flujograma, Fichas Técnica, Ficha de Indicador y Ficha de Riesgo de los Procesos.	20
M02.04.01.03.05.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos de Neumología ..	21
M02.04.01.03.05.02 Prueba de Espirometría - Reversibilidad	28
M02.04.01.03.05.03 Prueba de Pletismografía	34
M02.04.01.03.05.04 Prueba DLCO	41
M02.04.01.03.05.07 Prueba Músculo Respiratorio	47
M02.04.01.03.05.08 Prueba Test de Caminata	54
11. Procesos Críticos	61
12. Oportunidad de Mejora	62
13. Conclusiones y Recomendaciones	62
Anexo	64

1. Objetivo

Documentar los procesos y procedimientos relacionados al Proceso de Atención de Salud: Atención de Consulta Ambulatoria Adultos en la especialidad de **Neumología**, 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 la consulta ambulatoria de Neumología.

4. Términos y Definiciones

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

Abreviaturas:

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

Definiciones:

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

- **Cliente Interno:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
- **Destinatario de los bienes y servicios:** es el cliente que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros que accede a un bien o servicio o ambos, ofrecido por un proveedor; con el fin de satisfacer una o más necesidades. La terminología que utilice cada entidad debe de adaptarse de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio que proporciona.
- **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- **Dueño de Proceso:** Persona que ocupa el cargo y tiene la responsabilidad del manejo del órgano, unidad orgánica o área, quién realiza la ejecución o desarrollo de un proceso y garantiza que el bien y servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario del mismo. También se le conoce como dueño o propietario del proceso.
- **Gestión por procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.
- **Indicador:** Es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- **Insumo:** Es el bien, servicio y/o información que será transformado en el proceso en producto (bienes o servicios).
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.
- **Matriz Cliente-Producto:** Permite identificar los bienes y servicios que brinda la entidad relacionarla con los destinatarios de bienes y servicios (clientes internos o externos).

- **Matriz de asignación de Responsabilidades:** La matriz de asignación de responsabilidades, se utiliza para relacionar los macro-procesos con Gerencias Centrales que intervienen como participante y propietario del mapa de procesos.
- **Objetivo del proceso:** Razón de ser del proceso. Es la contribución del proceso a la estrategia de la institución.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Generalmente los procesos involucran combinaciones de personas, máquinas, herramientas, técnicas y materiales en una serie definida de pasos y acciones. Los procesos raramente operan en forma aislada y deben ser considerados en relación con otros procesos que pueden influir en ellos.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.
- **Proceso de Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macro-proceso.
- **Procesos de Nivel 01:** Es el primer Nivel de desagregación de los procesos de Nivel 0, es un conjunto de actividades que se correlacionan entre ellas y agregan valor a los servicios que la entidad ofrece, transformando elementos de entradas en un servicio que va al cliente final, es preciso indicar que los procesos se pueden clasificar en Procesos de Gestión, Procesos Operativos y Procesos de Ayuda y Control.
- **Subproceso de Nivel 02:** El Nivel 02 se refiere a la posible desagregación de los procesos, donde se precisa y detalla, actividades realizadas posterior al proceso, que siguen una secuencia lógica de pasos a seguir concatenados entre sí para la ejecución del subproceso.
- **Proceso de Nivel 03:** Tercer Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- **Proceso de Nivel N:** Último Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- **Productividad:** Medida de la eficiencia del uso de los recursos. Aunque el término es aplicado a menudo a factores individuales, tales como el personal (productividad del trabajo), máquinas, materiales, energía y capital, el concepto de productividad se aplica también a la totalidad de los recursos empleados para producir resultados.

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

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

- **ACREDITACIÓN:** Es el procedimiento de verificación de los requisitos y criterios que debe cumplir el afiliado para tener derecho a las prestaciones que brinda el seguro al que se encuentra afiliado.
- **ATENCIÓN AMBULATORIA¹:** Es la atención de salud en la cual un paciente que no está en condición de Urgencia y/o Emergencia acude a un establecimiento de salud con fines de prevención, promoción, recuperación o rehabilitación, y que no termina en internamiento. Es el régimen de la atención de salud que por el lugar donde se desarrolla puede ser dentro del establecimientos (intramural), o fuera de este (extramural); siendo que la atención ambulatoria intramural se desarrolla

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

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.
- **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. La consulta externa incluye la entrevista, evaluación clínica, prescripción y procedimientos médico-quirúrgicos de la especialidad y todos los servicios subspecializados derivados de las mismas.

- **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.
- **ESPIROMETRIA:** Es una prueba de diagnóstico empleada para detectar la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), término que engloba la bronquitis crónica y el enfisema pulmonar. Cuando se emplea en los centros de salud, se puede conseguir una mayor detección de la EPOC.
- **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.
- **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.

- **PLETISMOGRAFÍA:** Es un método basado en la medición de cambios de presión y volumen que se utiliza para medir parámetros orientados al diagnóstico de enfermedades pulmonares o cardiovasculares.
- **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.
- **PRUEBA DLCO:** Es una prueba que se utiliza para evaluar la transferencia de oxígeno desde el espacio alveolar hasta la hemoglobina de los eritrocitos contenidos en los capilares pulmonares.
- **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.
- **TEST DE CAMINATA:** Esta prueba permite evaluar la capacidad de ejercicio en términos de la distancia total recorrida durante seis minutos, el grado de oxigenación, la respuesta de la frecuencia cardíaca y tensión arterial, la sensación subjetiva de esfuerzo medida por una escala (Borg) ante un esfuerzo rutinario (caminar).
- **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.

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.

² Ídem

- 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.

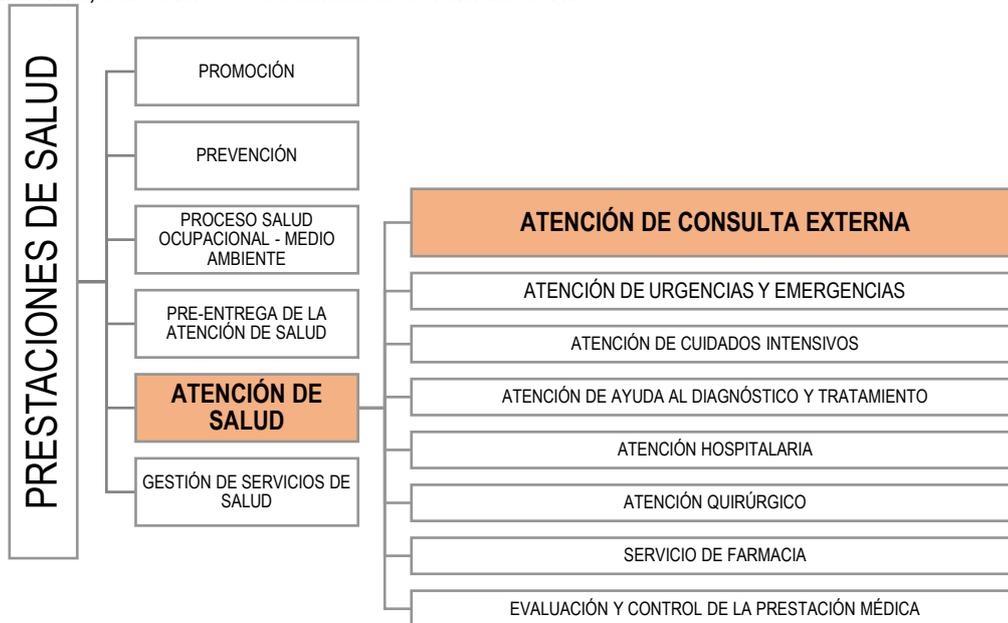
Vinculada al alcance del presente Manual:

- 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 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. Aspectos Generales

7.1 Matriz Cliente Producto

1 2 3 4 5 6 7 8

PRODUCTO	Ticket - Cita de Atención (Hoja de Referencia)	Historia Clínica (Reportes de atención)	Orden Médica (Receta)	Orden Médica (Exámenes auxiliares "Análisis de Laboratorio")	Orden Médica (Exámenes TBC, RX, TA, RNM)	Unidad de Función Pulmonar	Orden Médica (Interconsulta)	Formato de Referencia / Contrareferencia
TIPO CLIENTE								
CLIENTE INTERNO	Módulo de Citas Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicio Especialidad Neumología Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicio Especialidad Neumología (FARMACIA)	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (ANATOMIA PATOLOGICA/ PATOLOGÍA CLINICA)	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (IMAGENOLOGÍA)	Servicio Especialidad Neumología	Servicio Especialidad Neumología	Servicio Especialidad Neumología
CLIENTE EXTERNO	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes	Paciente: Asegurado (titular) y Derecho habientes

7.2 Matriz de Responsabilidad

PROCESOS DEPARTAMENTOS	PROCESOS PRINCIPALES				
	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA ATENCIÓN	INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE	EVALUACIÓN MEDICA	ASIGNACION DE CITA	ALTA / REFERENCIA / CONTRARREFERENCIA
GERENCIA CLINICA			R I		R I
DPTO. ESPECIALIDADES MEDICAS			A I		A I
JEFATURA SERVICIO NEUMOLOGÍA			A I		A I
OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MEDICOS	R, A	R, A		R A	A C
GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO			R		
DEPARTAMENTO DE ANATOMIA PATOLÓGICA			I		
DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLINICA			I		
DEPARTAMENTO DE IMAGENOLOGIA			I		
DEPARTAMENTO DE FARMACIA			I		
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA			I		

Leyenda:

- R: Responsable:** Es en el que recae la responsabilidad de la actividad o tarea.
- A: A cargo:** Persona/Área a cargo de realizar la actividad o tarea.
- C: Consultado:** Personas con las que hay que consultar datos o decisiones referente a la actividad o tarea.
- I: Informado:** A estas personas/Áreas se les informa de las decisiones, resultados que se producen, estados del servicio.

8. Aspectos Específicos

8.1 Inventario del Proceso

INVENTARIO DE PROCESOS			
# Código	Proceso Nivel 4	# Código	Proceso Nivel 5
M02.04.01.03.05	Consulta Ambulatoria Adultos por Médico Especialista en Neumología	M02.04.01.03.05.01	Consulta externa ambulatoria Adultos de Neumología
		M02.04.01.03.05.02	Prueba de Espirometría + Reversibilidad
		M02.04.01.03.05.03	Prueba de Pletismografía.
		M02.04.01.03.05.04	Prueba DLCO.
		M02.04.01.03.05.05	Prueba de Pletismografía + DLCO. (Mismos procedimientos descritos en M02.04.01.03.05.03 y M02.04.01.03.05.04)
		M02.04.01.03.05.06	Prueba de Pletismografía + Reversibilidad (Mismos procedimientos descritos M02.04.01.03.05.02 y M02.04.01.03.05.03)
		M02.04.01.03.05.07	Prueba Músculo Respiratorio
		M02.04.01.03.05.08	Prueba Test de Caminata

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)	M02.04.01.03	Atención de Consulta Externa Adultos
Subproceso (Nivel 4)	M02.04.01.03.05	Atención de Consulta Externa Adultos: Consulta ambulatoria por médico especialista en Neumología .

8.2 Diagrama de Bloques

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



Proceso donde se registra las indicaciones y órdenes brindadas por el médico para continuar con la atención del paciente.

- ✓ Registro cita ambulatoria.
- ✓ Registro de órdenes de exámenes auxiliares

Proceso donde se recepciona y verifica el padrón de pacientes citados de cada Especialidad para la atención de Consulta.

- ✓ Verificación de citas programadas vs listados de HC recibidas.
- ✓ Organización por turnos.
- ✓ Solicitud de HC adicionales.
- ✓ Custodia y retorno de historias clínicas.

Proceso donde se verifica la cita vs el padrón de pacientes citados.

- ✓ Revisión de documentación.
- ✓ Registro de asistencia.
- ✓ Entrega de historia clínica al médico especialistas.

Proceso donde se evalúa al paciente considerando los protocolos, Guía Prácticas y/o documentos finales.

- ✓ Evaluación médica
- ✓ Registro de atención
- ✓ Generación de órdenes e indicaciones médicas.

Proceso donde se brinda el Alta al paciente para que retorne a su lpress de origen para su atención.

- ✓ Generación de Contra Referencia.
- ✓ Alta del paciente.

9. Ficha del Proceso de Nivel 01,02 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	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente
Paciente pediátrico referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Pediátrica	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente pediátrico
Paciente ginecológica o gestante referida	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Obstétrica	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente ginecológica o gestante
Paciente referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención médica en Consulta Externa Salud Mental	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, equipos y mobiliario Médico, Protocolos / Guías de Prácticas clínicas, IT, Ambiente confortable.		Citas médicas Citas para procedimientos Historias Clínicas, Receta médica 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	

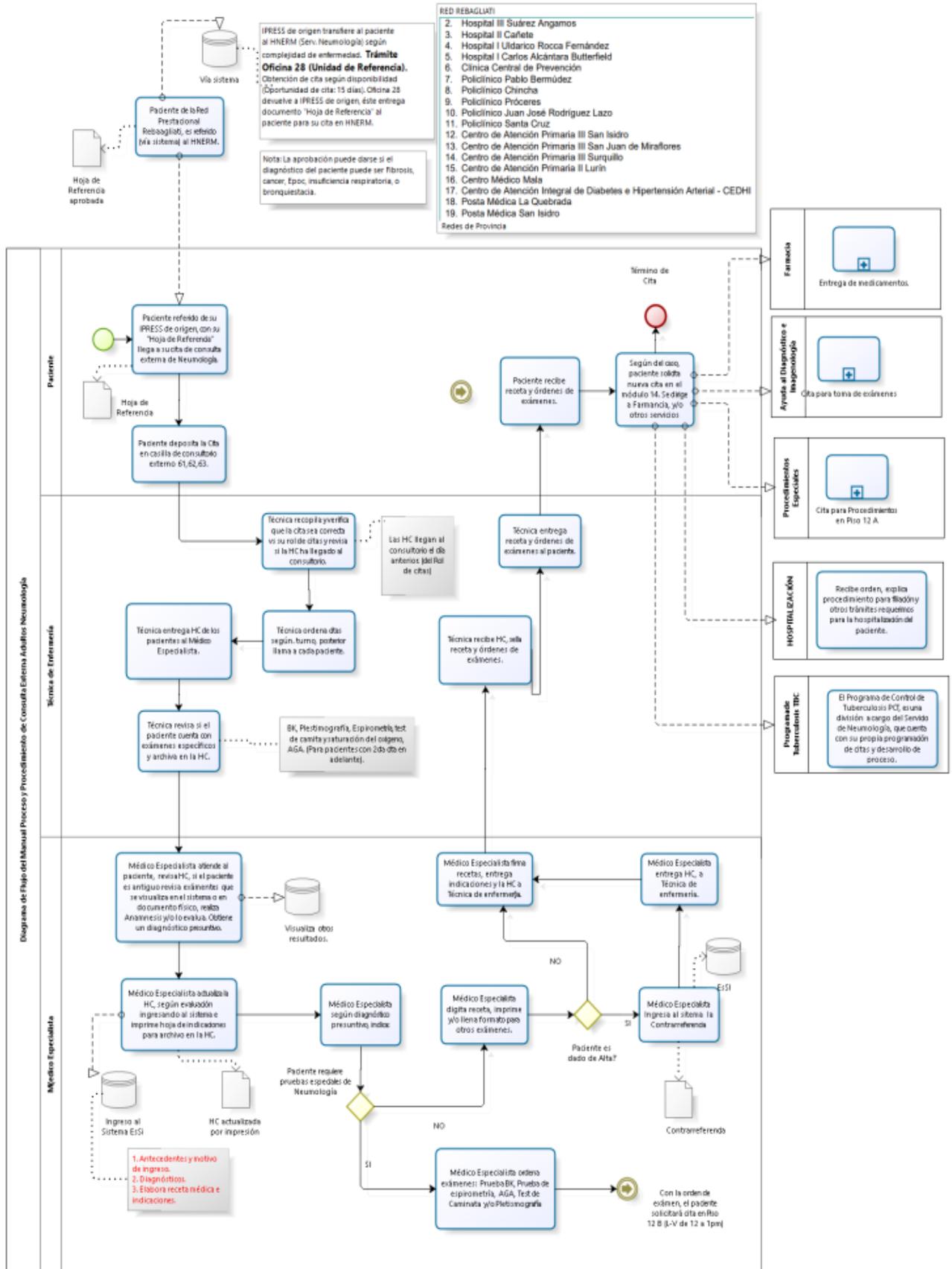
FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 01,02 HASTA EL PENÚLTIMO NIVEL
M02.04.03.05.01 CONSULTA EXTERNA ADULTOS: CONSULTA AMBULATORIA POR MEDICO ESPECIALISTA EN NEUMOLOGÍA

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 4				
1) Nombre	Consulta Externa ambulatoria por médico especialista en Neumología		4) Responsable	Servicio de Neumología
2) Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Neumología para el estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de alta complejidad 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 Neumología y otras relacionadas al procedimiento.
3) Alcance	INICIO: Necesidad de atención de un paciente con diagnóstico complejo /referencia/interconsulta. FIN: Atención realizada. Tratamiento indicado.		6) Clasificación	Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 5	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Paciente adulto derivado de interconsulta, otros	cita, hoja de referencia	Consulta externa ambulatoria adultos de Neumología	Indicaciones médicas.	Paciente atendido.
Paciente adulto derivado de la consulta ambulatoria.	Indicación médica (brindada por el médico en consulta previa).	Prueba de Espirometría + Reversibilidad	- Prueba realizada. - Indicaciones médicas. - Resultados de la prueba.	
Paciente adulto derivado de la consulta ambulatoria.	Indicación médica (brindada por el médico en consulta previa).	Prueba de Plestismografía.	- Prueba realizada. - Indicaciones médicas. - Resultados de la prueba.	
Paciente adulto derivado de la consulta ambulatoria.	Indicación médica (brindada por el médico en consulta previa).	Prueba DLCO. (Saturación de oxígeno)	- Prueba realizada. - Indicaciones médicas. - Resultados de la prueba.	
Paciente adulto derivado de la consulta ambulatoria.	Indicación médica (brindada por el médico en consulta previa).	Prueba de Plestismografía + DLCO	- Prueba realizada. - Indicaciones médicas. - Resultados de la prueba.	
Paciente adulto derivado de la consulta ambulatoria.	Indicación médica (brindada por el médico en consulta previa).	Prueba de Pletismografía + Reversibilidad	- Prueba realizada. - Indicaciones médicas. - Resultados de la prueba.	
Paciente adulto derivado de la consulta ambulatoria.	Indicación médica (brindada por el médico en consulta previa).	Prueba Músculo Respiratorio.	- Prueba realizada. - Indicaciones médicas. - Resultados de la prueba.	
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 Neumólogo, Enfermeras, Técnicas de Enfermería.	Cita de la prueba, cuaderno de control de citas, hoja de resultados de pruebas realizadas.		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros		16) Indicadores		
Ticket de cita. / Reporte de Atención EsSi				

10. Flujograma, Fichas Técnica, Ficha de Indicador y Ficha de Riesgo de los Procesos.

FLUJOGRAMA

M02.04.01.03.05.01 Consulta Externa Ambulatoria Adultos de Neumología



FICHA DE TECNICA
M02.04.01.03.05.01 CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA ADULTOS EN NEUMOLOGÍA

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta Externa Ambulatoria Adultos de Neumología				
Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Neumología para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes de alta complejidad sospechosa de enfermedades neumológicas 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 realizada, cita de control en 3 meses, hospitalización o Alta para para IPRESS de origen.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>1. Documento es entregado o depositado en el consultorio correspondiente.</p> <p>Paciente ubica el consultorio, se dirige al módulo 15 para registro de hora de llegada, posteriormente el paciente deposita el ticket de cita en la casilla de consultorios 61, 62 o 63.</p> <p>Paciente espera a ser llamado por la Técnica de Enfermería.</p>	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	<p>2. Recopila citas de pacientes, ubica la Historia Clínica y entrega al Médico.</p> <p>Técnica verifica la cita vs la programación de citas del día y ubica la Historia Clínica del paciente.</p> <p>Técnica ordena las citas de acuerdo a la programación y procede a colocar la Historias Clínicas sobre el escritorio del Médico (según turno)</p> <p>Si alguna Historia Consultorio no ha llegado al consultorio, la Técnica la solicita a la Unidad de Archivo para que la envíen al consultorio.</p>	Técnica de Enfermería	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
			Técnica		

Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>3. Llama al paciente según turno de cita.</p> <p>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>	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)</p> <p>Médico Neumólogo, inicia entrevista con el paciente, indaga sobre sus antecedentes y principales síntomas. Dado que sería la primera cita, el Médico podría solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exámenes (imágenes, patológicos). • Interconsulta • Otros exámenes: Rx, TAC, • Exámenes de Función Pulmonar, como: Pletismografía, DLCO, Pletismografía+ Reversibilidad/Reversibilidad. Músculo Respiratorio. Test de Caminata <p>El médico brinda las primeras indicaciones terapéuticas sintomáticas.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido Ordenes de exámenes auxiliares	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Registro de acto médico, evaluación médica (anamnesis), e indicaciones médicas. (2das citas en adelante)</p> <p>Médico Neumólogo realiza anamnesis revisa los exámenes auxiliares solicitados en la cita previa.</p> <p>Luego de revisar los mismos, brinda información y educación en relación a la impresión diagnóstica según sea el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicaciones sobre tratamiento a seguir. • Derivar interconsulta. • Otros exámenes • Indica hospitalización (siguiendo el procedimiento 	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido Ordenes de exámenes auxiliares	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar

		<p>administrativo correspondiente).</p> <ul style="list-style-type: none"> Otorgar Alta, para lo cual el Médico llena solicitud de contra-referencia (en el sistema) y pueda retornar a su IPRESS de origen y continúe su tratamiento allí. 			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Impresión, llenado de documentos y firma.</p> <p>El Médico luego de concluido el acto médico, (según puntos 4 y 5), llena en el sistema e imprime:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recetas. Hoja de atención (para la HC). Ordenes de exámenes RY, TAC, exámenes patológicos. Contrarreferencia (vía sistema) <p>Los documentos junto con la HC son entregados a la Técnica.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Entrega órdenes, recetas, formatos de exámenes</p> <p>Revisa documentos, se dirige a la sala de espera y llama a cada paciente, brinda indicaciones y procede con la entrega de documentos (según cada caso), descritos en el punto 6.</p> <p>Le indica al paciente que solicite receta en módulo 14.</p> <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>8. 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

Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Término de consulta Paciente recibe indicaciones y se retira a otras áreas.	Paciente	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Indicador:		Eficacia en la atención de citas médicas.			
Registro:		Programación de citas diarias de la especialidad.			

M02.04.01.03.05.01 Consulta externa ambulatoria Adultos de Neumología
FICHA DE INDICADORES

INDICADORES	
Nombre del proceso	Consulta externa ambulatoria adultos de Neumología
Nombre del Indicador	Eficacia en la atención de citas médicas.
Descripción del Indicador	Este indicador nos muestra el porcentaje de pacientes que han desertado de la cita médica, en un periodo específico.
Objetivo del Indicador	Evaluar el rendimiento de la atención del servicio de neumología, sobre la demanda de pacientes atendidos vs el total de pacientes citados en un mismo periodo.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas de la especialidad
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Neumología
Meta	100% de cumplimiento.

M02.04.01.03.05.01 CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA ADULTOS DE NEUMOLOGÍA
FICHA DE RIESGOS

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 Adultos
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta externa ambulatoria por médico especialista en Neumología
		Procedimiento	Consulta Externa Ambulatoria Adultos de Neumología
		Actividad	Consulta médica
2	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Brindar atención médica en la especialidad de Neumología para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes de alta complejidad sospechosa de enfermedades neumológicas en pacientes adultos, en el marco de los protocolos, diagnósticos y guías clínicas y procedimientos asistenciales.
		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	Alto promedio de tiempo en la reprogramación de citas.	
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	Demanda de pacientes por interconsulta.
		Causa Nº 03	Pocos consultorios habilitados para las atenciones de consulta externa de la especialidad Neumología.
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos	 <p>Diagrama de Flujo de Procesos</p> <p>Alta demanda de pacientes para citas ambulatorias en la especialidad (red de Lima y provincia).</p> <p>Operativo / Estratégico</p> <p>Operativo</p> <p>Alto promedio en atención para la re-citas.</p> <p>Estratégico/ Operativo</p> <p>Demanda de citas por interconsulta.</p> <p>Pocos consultorios de la especialidad neumología.</p>

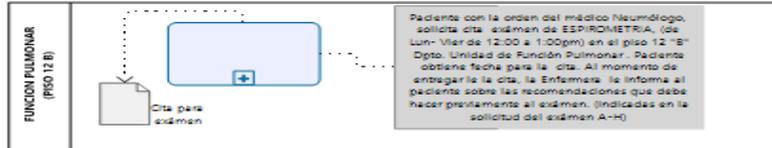
4	VALORACIÓN DE RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7	0.7	Alto	0.40	0.4
	Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80		
	Alta		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			
	RISGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección					
	5.2 CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.					
	5.3 ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Pacientes con re-citas mayor a 3 meses.					
5.4 RESPUESTA AL RIESGO	- Proponer estrategia de aumento de médicos de la especialidad para atención de consulta ambulatoria de 3 a 5 consultorios por turno. (actualmente se cuenta con 3 consultorios por turno). - Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad de Neumatología en hospitales de provincia, con el objetivo de reducir la demanda en Lima.						

Matriz de probabilidad e impacto

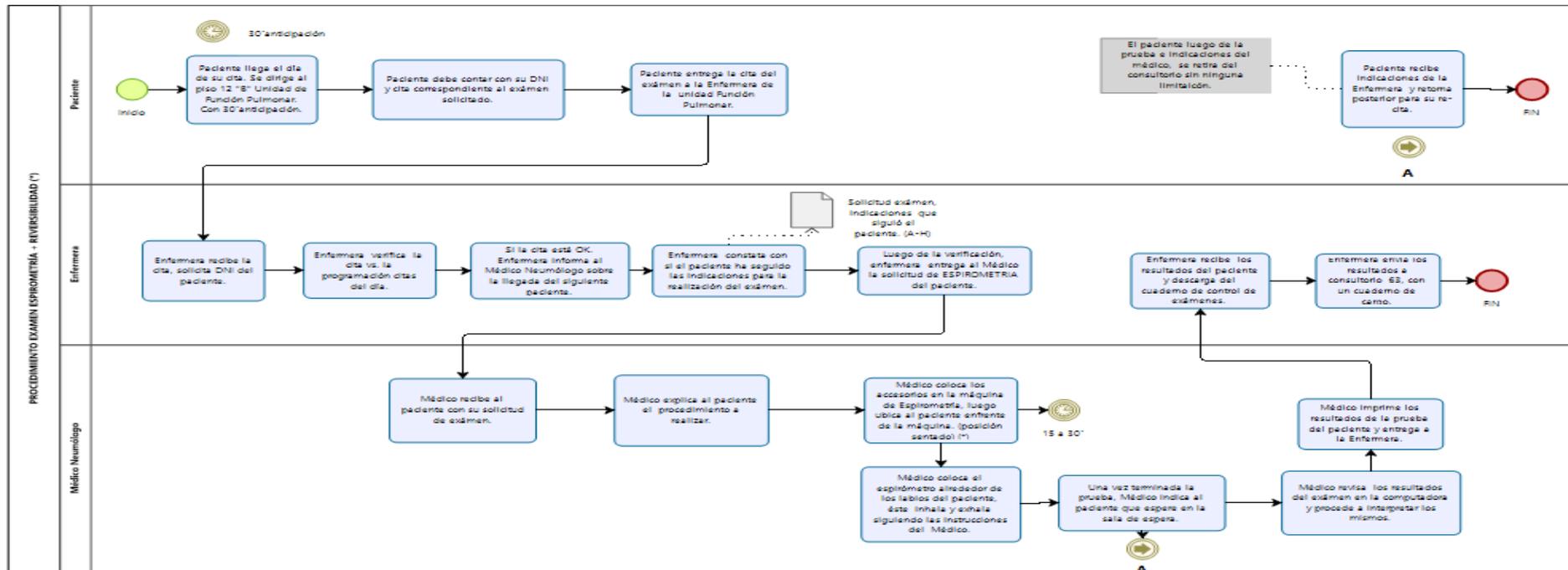
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.900	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.700	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.500	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.300	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.100	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA MATRIZ			0.050	0.100	0.200	0.400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

Flujograma

M02.04.01.03.05.02 Prueba de Espirometría - Reversibilidad



(*) En la prueba de ESPIROMETRÍA, se debe realizar también prueba complementaria de DLCO y Pletismografía, a fin de complementar la prueba.



M02.04.01.03.05.02 FICHA TECNICA: PRUEBA DE ESPIROMETRIA + REVERSIBILIDAD

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Prueba de Espirometría + Reversibilidad				
Objetivo	Brindar información a los médicos si los pulmones del paciente están funcionando correctamente. Ayudar a diagnosticar y monitorear las enfermedades que afectan a los pulmones y dificulten la respiración, como el asma y la fibrosis quística, así como evaluar el funcionamiento de los pulmones antes de una cirugía.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita para la prueba Fin: Examen realizado, cita de control				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Adulto	Ticket de Cita para la prueba	1. Documento es entregado o depositado en la Unidad de Función Pulmonar. Paciente se dirige a la Unida de Función Pulmonar para la prueba del examen ubicado en el piso 12 “B”, con 30´antes de su turno. Entrega la cita y el DNI a la enfermera. Paciente se dirige a la sala de espera y espera a ser llamado por Enfermera.	Paciente y/o familiar	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	2. Recopila citas de pacientes para las pruebas y entrega al Médico. Recibe y verifica el nombre con el DNI del paciente y chequea la cita con el cuaderno de programación de pruebas. Si está OK, enfermera procede a comunicar al médico la llegada del paciente.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Unidad de Función Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	3. Llama al paciente según turno de cita. Enfermera, espera que el Médico le indique el turno del siguiente	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

		paciente, se dirige a sala de espera y llama al paciente para su ingreso.			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>4. Verificación de las instrucciones previas a la prueba.</p> <p>Enfermera, verifica si el paciente ha seguido las instrucciones señaladas en el formato de solicitud de la prueba (indicaciones de la A - H).</p> <p>De estar conforme, Enfermera comunica al médico la conformidad.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Realización del examen.</p> <p>El Médico recibe al paciente junto con la solicitud del examen y procede a explicar al paciente el procedimiento sobre la prueba a realizar. Posteriormente:</p> <p>Se realiza el examen según protocolo.</p> <p>Tiempo de duración aprox: 30´</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Término de la prueba.</p> <p>Concluido el examen, médico retira los accesorios en el paciente, le informa que el examen ha concluido.</p> <p>El Médico procede a interpretar los resultados y a realizar el informe correspondiente con los resultados de la prueba.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Impresión de los resultados de la prueba.</p> <p>Luego de la revisión e interpretación de los resultados de la prueba, procede a imprimir la hoja y se la entrega a la Enfermera.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>8. Recepción de resultados.</p> <p>Recibe Informe del examen, prepara cargo para ser entregado el documento a la técnica de enfermería en Consultorio Externo 64.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Comunicación al paciente. Se dirige a la sala de espera y comunica al paciente que la prueba ha terminado y que retorne para su re-cita. Asimismo, le informa que los resultados serán enviados al consultorio externo.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Indicador:		Número de pacientes atendidos en esta prueba.			
Registro:		Registro de programación de citas del procedimiento.			

M02.04.01.03.05.02 PRUEBA DE ESPIROMETRIA + REVERSIBILIDAD
FICHA DE INDICADORES

INDICADORES	
Nombre del proceso	Prueba de Espirometría + Reversibilidad
Nombre del Indicador	Número de pacientes atendidos en esta prueba.
Descripción del Indicador	Este indicador nos detalla el porcentaje de pacientes en esta prueba que fueron atendidos y por ende, la deserción de los mismos debido a diversos factores, en un periodo específico.
Objetivo del Indicador	Mostrar el porcentaje de pacientes atendidos y la deserción de los mismos en un mismo periodo.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas de la especialidad
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Neumología
Meta	90% de cumplimiento.

M02.05.01.04.05.02 PRUEBA DE ESPIROMETRIA + REVERSIBILIDAD

FICHA DE RIESGOS

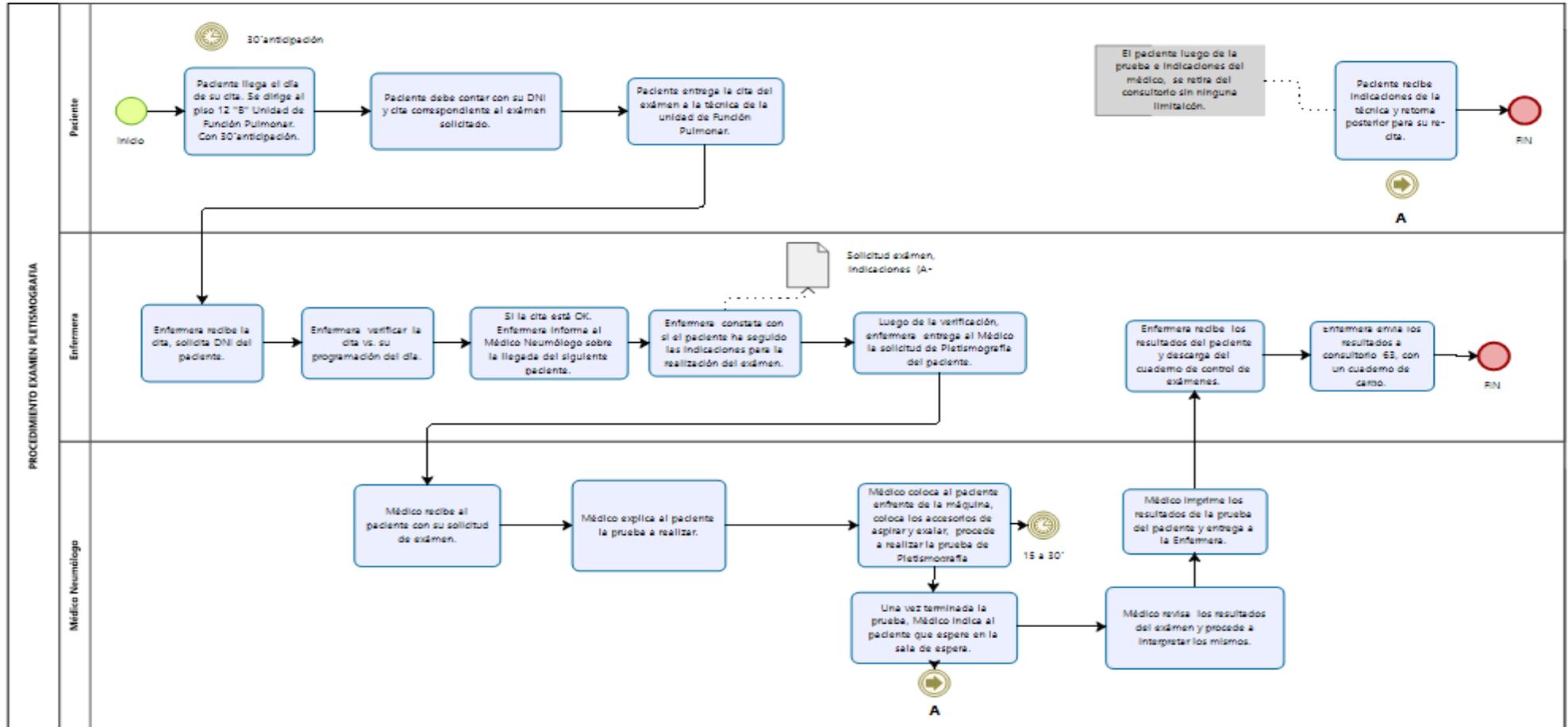
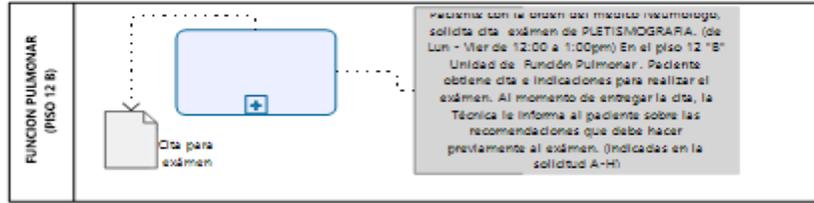
FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención Consulta Ambulatoria Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en Neumología	
		Procedimiento	Prueba de Espirometría + Reversibilidad	
		Actividad	Procedimiento de diagnóstico	
2	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Brindar información a los médicos si los pulmones del paciente están funcionando correctamente. Ayudar a diagnosticar y monitorear las enfermedades que afectan a los pulmones y dificulten la respiración, como el asma y la fibrosis quística, así como evaluar el funcionamiento de los pulmones antes de una cirugía.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María	
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo.	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Incremento de reprogramación de citas del procedimiento.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	El paciente no siguió las instrucciones previas a la prueba detalladas en la solicitud de cita (recomendaciones de la A-H).
			Causa Nº 02	Falta de fluido eléctrico, no se cuenta con grupo electrógeno para consultorios.
Causa Nº 03			Paciente desertó al procedimiento.	
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos		

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)	Ocurrencias de eventos adversos y reacciones locales en el lugar del procedimiento.			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer adquisición de grupo electrógeno para consultorios de procedimiento. - Incentivar en los pacientes tomar conciencia sobre la preparación previa al procedimiento. 				

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	

M02.04.01.03.05.03 Prueba de Pletismografía



M02.04.01.03.05.03 FICHA TECNICA: PRUEBA DE PLETISMOGRAFIA

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Prueba de Pletismografía.				
Objetivo	Conocer cuánto aire pueden contener los pulmones de un paciente, con la medición de estos volúmenes se busca establecer la cantidad del aire que se encuentra dentro del tórax en diferentes momentos de la respiración.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita para la prueba Fin: Examen realizado, cita de control				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Adulto	Ticket de Cita para la prueba	1. Documento es entregado o depositado en la Unidad de Función Pulmonar. Paciente se dirige a la Unida de Función Pulmonar para la prueba del examen ubicado en el piso 12 “B”, con 30´antes de su turno. Entrega la cita y el DNI a la enfermera. Paciente se dirige a la sala de espera y espera a ser llamado por Enfermera.	Paciente y/o familiar	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	2. Recopila citas de pacientes para las pruebas y entrega al Médico. Recibe y verifica el nombre con el DNI del paciente y chequea la cita con el cuaderno de programación de pruebas. Si está OK, enfermera procede a comunicar al médico la llegada del paciente.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Unidad de Función Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	3. Llama al paciente según turno de cita. Espera que el Médico le indique el turno del siguiente paciente, se dirige	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

		a sala de espera y llama al paciente para su ingreso.			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>4. Verificación de las instrucciones previas a la prueba.</p> <p>Verifica si el paciente ha seguido las instrucciones señaladas en el formato de solicitud de la prueba (indicaciones de la A - H).</p> <p>De estar conforme, Enfermera comunica al médico la conformidad.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Realización del examen.</p> <p>El Médico recibe al paciente junto con la solicitud del examen y procede a explicar al paciente el procedimiento sobre la prueba a realizar. Posteriormente:</p> <p>Se realiza el examen según protocolo.</p> <p>Tiempo de duración aprox: 15-30´</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Término de la prueba.</p> <p>Concluido el examen, médico retira los accesorios en el paciente, le informa que el examen ha concluido.</p> <p>El Médico procede a interpretar los resultados y a realizar el informe correspondiente con los resultados de la prueba.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Impresión de los resultados de la prueba.</p> <p>Revisa e interpreta los resultados de la prueba, posterior, procede a imprimir la hoja y se la entrega a la Enfermera.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>8. Recepción de resultados.</p> <p>Recibe el resultado de la prueba del paciente y prepara un cargo para ser entregado el documento a la técnica de enfermería en Consultorio Externo 63.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Comunicación al paciente. Se dirige a la sala de espera y comunica al paciente que la prueba ha terminado y que retorne para su re-cita. Asimismo, le informa que los resultados serán enviados al consultorio externo.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Indicador:		Número de pacientes atendidos en esta prueba.			
Registro:		Registro de programación de citas del procedimiento.			

M02.04.01.03.05.03 PRUEBA DE PLETISMOGRAFIA
FICHA DE INDICADORES

INDICADORES	
Nombre del proceso	Prueba de Pletismografía
Nombre del Indicador	Número de pacientes atendidos en esta prueba.
Descripción del Indicador	Este indicador nos detalla el porcentaje de pacientes en esta prueba que fueron atendidos y por ende, la deserción de los mismos debido a diversos factores, en un periodo específico.
Objetivo del Indicador	Mostrar el porcentaje de pacientes atendidos y la deserción de los mismos en un mismo periodo.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \%$
Fuentes de Información	Registro de programación del procedimiento.
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Neumología
Meta	90% de cumplimiento.

M02.04.01.03.05.03 PRUEBA DE PLETISMOGRAFÍA

FICHA DE RIESGOS

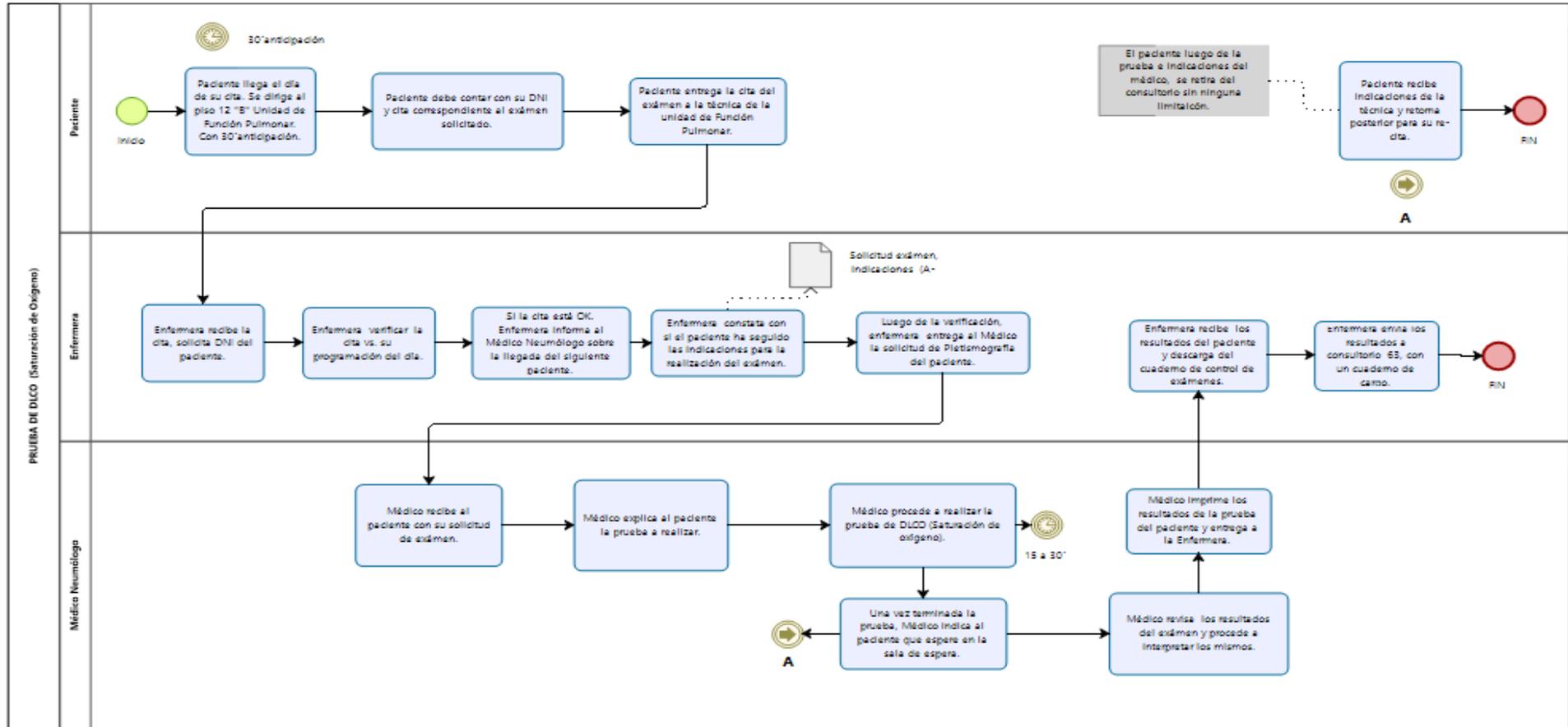
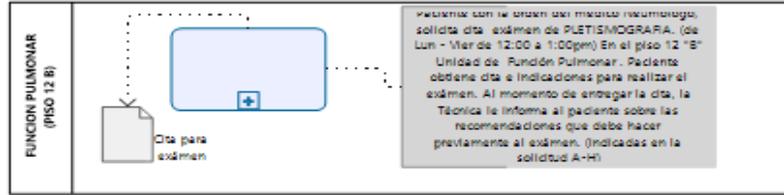
FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención Consulta Ambulatoria Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en Neumología	
		Procedimiento	Prueba de Pletismografía	
		Actividad	Procedimiento de Diagnóstico	
2	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Conocer cuánto aire pueden contener los pulmones de un paciente, con la medición de estos volúmenes se busca establecer la cantidad del aire que se encuentra dentro del tórax en diferentes momentos de la respiración.	
		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	Incremento en reprogramación de citas para procedimiento.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	El paciente no siguió las instrucciones previas a la prueba detalladas en la solicitud de cita (recomendaciones de la A-H).
			Causa Nº 02	Falta de fluido eléctrico, no se cuenta con grupo electrógeno para consultorios.
Causa Nº 03			Paciente deserto al procedimiento.	
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Flujo de Procesos	<p>The flowchart is a fishbone-style diagram. The main arrow points to the right towards a box labeled 'Incremento en reprogramación de citas..'. Three arrows point to the main arrow from the left, each originating from a box: <ul style="list-style-type: none"> Top box: 'Paciente no siguió las instrucciones previas a la prueba detalladas en la solicitud (recomendaciones de la A-H)'. Below it is the label 'Operativo / Estratégico'. Middle box: 'Falta de fluido eléctrico, no se cuenta con grupo electrógeno.'. Below it is the label 'Estratégico/ Operativo'. Bottom box: 'Paciente desertó al procedimiento.'. Below it is the label 'Operativo'. </p>	

4		VALORACIÓN DE RIESGO					
4.1		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
Análisis Cualitativo		Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cuantitativo	
Muy Baja		0.1			Muy Bajo	0.05	
Baja		0.3	0.3		Bajo	0.10	0.1
Moderada		0.5			Moderado	0.20	
Alta		0.7			Alto	0.40	
Muy Alta		0.9			Muy alto	0.80	
Baja			0.30		Bajo		0.10
4.2		PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto		0.030	Prioridad del Riesgo		Moderada		
5		5.1 RESPUESTA A LOS RIESGOS					
ESTRATEGIA		Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
5.2 RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)		Oficina / Dirección					
5.3 CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO		No aplica.					
5.4 ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)		Ocurrencia de eventos adversos.					
5.5 RESPUESTA AL RIESGO		- Proponer adquisición de grupo electrógeno para consultorios de procedimiento. - Incentivar en los pacientes tomar conciencia sobre la preparación previa al procedimiento.					

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	

M02.04.01.03.05.04 Prueba DLCO



M02.04.01.03.05.04 PRUEBA DE DLCO

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Prueba de DLCO				
Objetivo	Evaluar la transferencia de oxígeno desde el espacio alveolar hasta la hemoglobina de los eritrocitos contenidos en los capilares pulmonares.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita para la prueba Fin: Examen realizado, cita de control en 3 meses u hospitalización.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Adulto	Ticket de Cita para la prueba	1. Documento es entregado o depositado en la Unidad de Función Pulmonar. Paciente se dirige a la Unidad de Función Pulmonar para la prueba del examen ubicado en el piso 12 "B", con 30´antes de su turno. Entrega la cita y el DNI a la enfermera. Paciente se dirige a la sala de espera y espera a ser llamado por Enfermera.	Paciente y/o familiar	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	2. Recopila citas de pacientes para las pruebas y entrega al Médico. Recibe y verifica el nombre con el DNI del paciente y chequea la cita con el cuaderno de programación de pruebas. Si está OK, enfermera procede a comunicar al médico la llegada del paciente.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	3. Llama al paciente según turno de cita. Espera que el Médico le indique el turno del siguiente paciente, se	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

		dirige a sala de espera y llama al paciente para su ingreso.			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>4. Verificación de las instrucciones previas a la prueba.</p> <p>Verifica si el paciente ha seguido las instrucciones señaladas en el formato de solicitud de la prueba (indicaciones de la A - H).</p> <p>De estar conforme, Enfermera comunica al médico la conformidad.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Realización del examen.</p> <p>El Médico recibe al paciente junto con la solicitud del examen y procede a explicar al paciente el procedimiento sobre la prueba a realizar. Posteriormente:</p> <p>Se realiza el examen según protocolo.</p> <p>Tiempo de duración aprox: 15-30´</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Término de la prueba.</p> <p>Concluido el examen, médico retira los accesorios en el paciente, le informa que el examen ha concluido.</p> <p>El Médico procede a interpretar los resultados y a realizar el informe correspondiente con los resultados de la prueba.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Impresión de los resultados de la prueba.</p> <p>Revisa e interpreta los resultados de la prueba, posterior, procede a imprimir la hoja y se la entrega a la Enfermera.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>8. Recepción de resultados.</p> <p>Recibe el resultado de la prueba del paciente y prepara un cargo para ser entregado el documento a la técnica de enfermería en Consultorio Externo 63.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

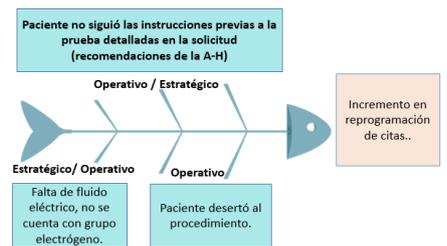
Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Comunicación al paciente. Se dirige a la sala de espera y comunica al paciente que la prueba ha terminado y que retorne para su re-cita. Asimismo, le informa que los resultados serán enviados al consultorio externo.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Indicador:		Número de pacientes atendidos en esta prueba.			
Registro:		Registro de programación de citas del procedimiento.			

M02.04.01.03.05.04 PRUEBA DE DLCO
FICHA DE INDICADORES

INDICADORES	
Nombre del proceso	Prueba de DLCO
Nombre del Indicador	Número de pacientes atendidos en esta prueba.
Descripción del Indicador	Este indicador nos detalla el porcentaje de pacientes en esta prueba que fueron atendidos y por ende, la deserción de los mismos debido a diversos factores, en un periodo específico.
Objetivo del Indicador	Mostrar el porcentaje de pacientes atendidos y la deserción de los mismos en un mismo periodo.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas del procedimiento.
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Neumología
Meta	90% de cumplimiento.

M02.04.01.03.05.04 PRUEBA DE DLCO

FICHA DE RIESGOS

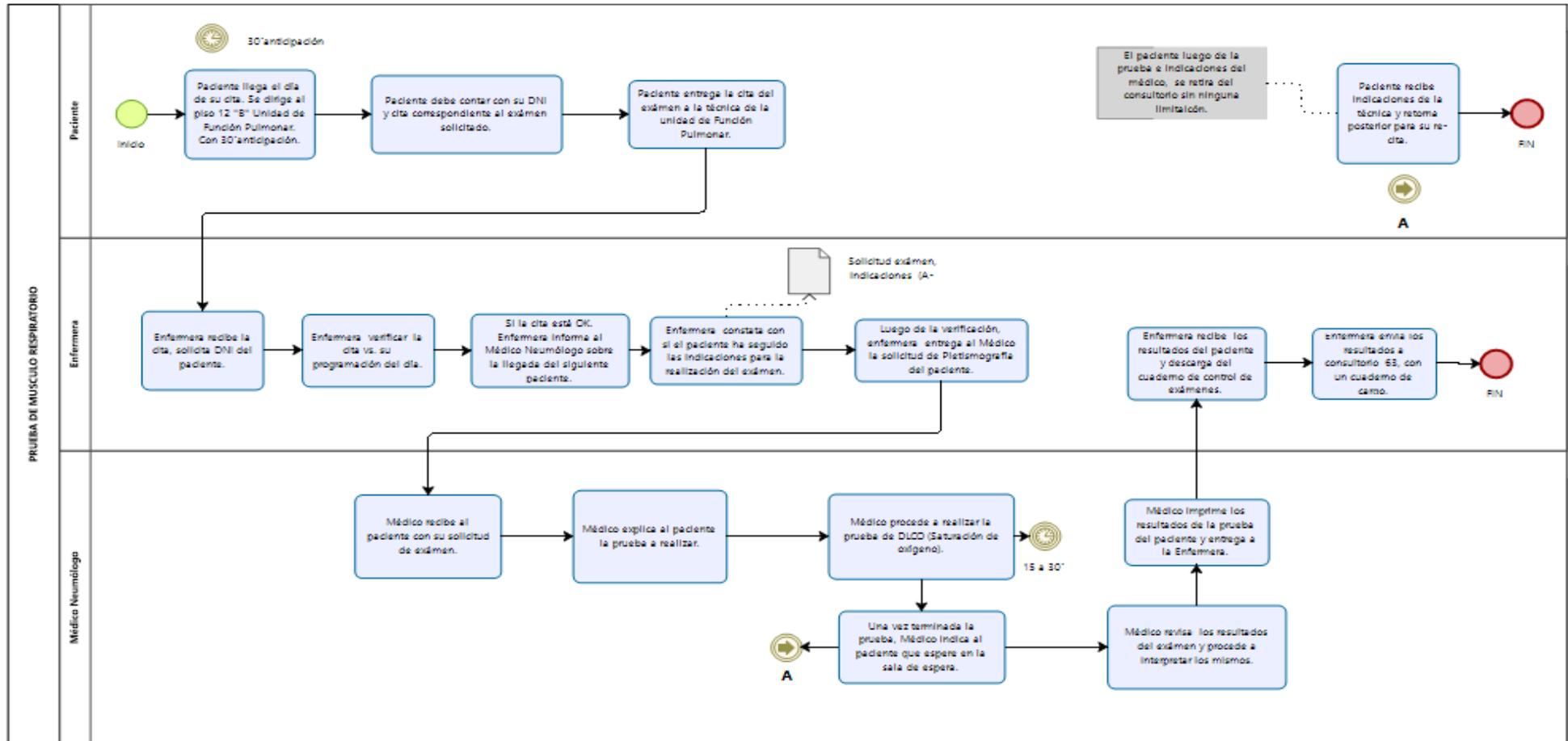
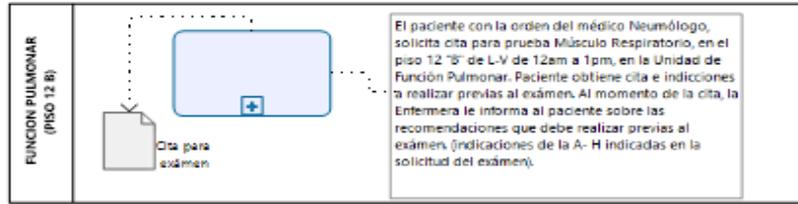
FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención Consulta Ambulatoria Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en Neumología	
		Procedimiento	Prueba de DLCO (Saturación de oxígeno)	
		Actividad	Procedimiento de Diagnóstico	
2	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Evaluar la transferencia de oxígeno desde el espacio alveolar hasta la hemoglobina de los eritrocitos contenidos en los capilares pulmonares.	
		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	Incremento de reprogramación de citas del procedimiento.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	El paciente no siguió las instrucciones previas a la prueba detalladas en la solicitud de cita (recomendaciones de la A-H).
			Causa Nº 02	Falta de fluido eléctrico, no se cuenta con grupo electrógeno para consultorios.
		Causa Nº 03	Paciente deserto al procedimiento.	
		Diagrama Causa Efecto		
	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos		

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)	Ocurrencia de eventos adversos.		
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Proponer adquisición de grupo electrógeno para consultorios de procedimiento. - Incentivar en los pacientes tomar conciencia sobre la preparación previa al procedimiento.		

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	

M02.04.01.03.05.07 Prueba Músculo Respiratorio



M02.04.01.03.05.07 PRUEBA DE MUSCULO RESPIRATORIO

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Prueba de Músculo Respiratorio				
Objetivo	Evaluar la fuerza de los músculos respiratorio que permite diagnosticar y cuantificar la gravedad de la debilidad muscular en diferentes enfermedades.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita para la prueba Fin: Examen realizado, cita de control en 3 meses, hospitalización				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Adulto	Ticket de Cita para la prueba	1. Documento es entregado o depositado en la Unidad de Función Pulmonar. Paciente se dirige a la Unidad de Función Pulmonar para la prueba del examen ubicado en el piso 12 “B”, con 30´antes de su turno. Entrega la cita y el DNI a la enfermera. Paciente se dirige a la sala de espera y espera a ser llamado por Enfermera.	Paciente y/o familiar (Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	2. Recopila citas de pacientes para las pruebas y entrega al Médico. Recibe y verifica el nombre con el DNI del paciente y chequea la cita con el cuaderno de programación de pruebas. Si está OK, enfermera procede a comunicar al médico la llegada del paciente.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	3. Llama al paciente según turno de cita. Espera que el Médico le indique el turno del siguiente paciente, se	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

		dirige a sala de espera y llama al paciente para su ingreso.			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>4. Verificación de las instrucciones previas a la prueba.</p> <p>Verifica si el paciente ha seguido las instrucciones señaladas en el formato de solicitud de la prueba (indicaciones de la A - H).</p> <p>De estar conforme, Enfermera comunica al médico la conformidad.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Realización del examen.</p> <p>El Médico recibe al paciente junto con la solicitud del examen y procede a explicar al paciente el procedimiento sobre la prueba a realizar. Posteriormente:</p> <p>Se realiza el examen según protocolo.</p> <p>Tiempo de duración aprox: 15-30´</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Término de la prueba.</p> <p>Concluido el examen, médico retira los accesorios en el paciente, le informa que el examen ha concluido.</p> <p>El Médico procede a interpretar los resultados y a realizar el informe correspondiente con los resultados de la prueba.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Impresión de los resultados de la prueba.</p> <p>Revisa e interpreta los resultados de la prueba, posterior, procede a imprimir la hoja y se la entrega a la Enfermera.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Resultados de la prueba.
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>9. Recepción de resultados.</p> <p>Recibe el resultado de la prueba del paciente y prepara un cargo para ser entregado el documento a la técnica de enfermería en Consultorio Externo 63.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Comunicación al paciente. Se dirige a la sala de espera y comunica al paciente que la prueba ha terminado y que retorne para su re-cita. Asimismo, le informa que los resultados serán enviados al consultorio externo.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Indicador:		Número de pacientes atendidos en esta prueba.			
Registro:		Registro de programación del procedimiento			

M02.04.01.03.05.07 PRUEBA MUSCULO RESPIRATORIO
FICHA DE INDICADORES

INDICADORES	
Nombre del proceso	Prueba de Músculo Respiratorio
Nombre del Indicador	Número de pacientes atendidos en esta prueba.
Descripción del Indicador	Este indicador nos detalla el porcentaje de pacientes en esta prueba que fueron atendidos y por ende, la deserción de los mismos debido a diversos factores, en un periodo específico.
Objetivo del Indicador	Mostrar el porcentaje de pacientes atendidos y la deserción de los mismos en un mismo periodo.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \times 100\%$
Fuentes de Información	Registro de programación del procedimiento
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Neumología
Meta	90% de cumplimiento.

M02.04.01.03.05.07 FICHA DE RIESGOS: PRUEBA DE MUSCULO RESPIRATORIO

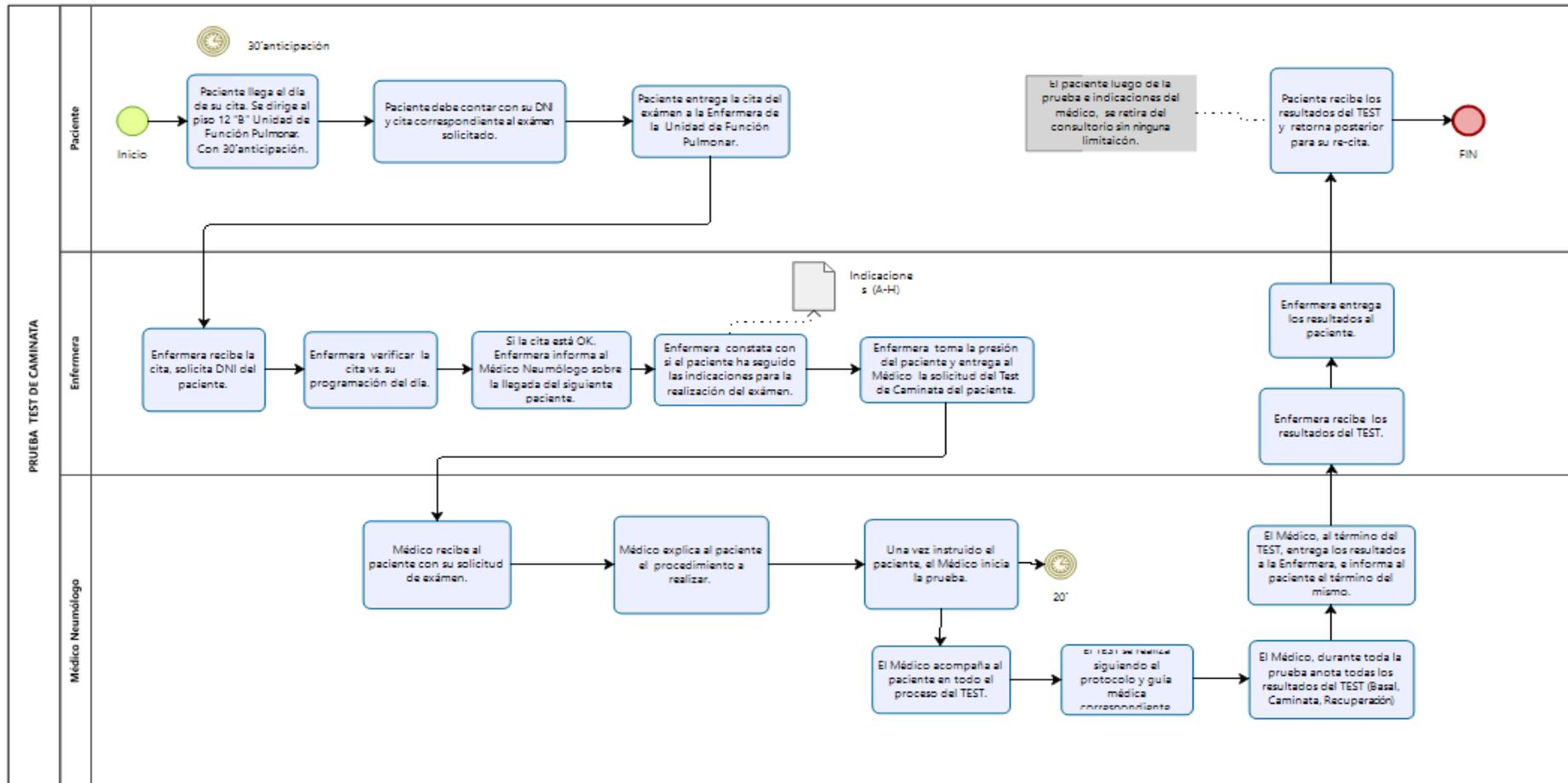
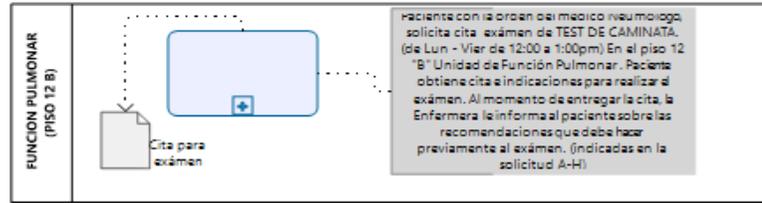
FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención Consulta Ambulatoria Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en Neumología	
		Procedimiento	Prueba Músculo Respiratorio	
		Actividad	Procedimiento de Diagnóstico	
2	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Evaluar la transferencia de oxígeno desde el espacio alveolar hasta la hemoglobina de los eritrocitos contenidos en los capilares pulmonares.	
		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	Incremento de reprogramación de citas del procedimiento.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	El paciente no siguió las instrucciones previas a la prueba detalladas en la solicitud de cita (recomendaciones de la A-H).
			Causa Nº 02	Falta de fluido eléctrico, no se cuenta con grupo electrógeno para consultorios.
			Causa Nº 03	Paciente deserto al procedimiento.
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Flujo de Procesos		

4		VALORACIÓN DE RIESGO					
4.1		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3	0.3	Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7		Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
		Baja		0.30	Bajo		0.10
4.2		PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.030	Prioridad del Riesgo		Bajo	
5		5.1 RESPUESTA A LOS RIESGOS					
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo		X	Evitar riesgo	
			Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2		A (Solo después de haber marcado)	Oficina / Dirección				
5.3		CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.				
5.4		ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Ocurrencia de eventos adversos.				
5.5		RESPUESTA AL RIESGO	- Proponer adquisición de grupo electrógeno para consultorios de procedimiento. - Incentivar en los pacientes tomar conciencia sobre la preparación previa al procedimiento.				

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	

M02.04.01.03.05.08 Prueba Test de Caminata



M02.04.01.03.05.08 PRUEBA TEST DE CAMINATA

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Prueba de Test de Caminata				
Objetivo	Efectuar una evaluación objetiva de la capacidad funcional para hacer ejercicio, que vaya más allá de la tradicional pregunta acerca de cuantas cuerdas camina o cuántos pisos sube en una escalera, que tiene respuestas muy subjetivas.				
Alcance	Inicio: Ticket de cita para la prueba Fin: Examen realizado, cita de control en 3 meses, hospitalización.				
Proveedor	Entradas	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente Adulto	Ticket de Cita para la prueba	1. Documento es entregado o depositado en la Unidad de Función Pulmonar. Paciente se dirige a la Unidad de Función Pulmonar para la prueba del examen ubicado en el piso 12 "B", con 30' antes de su turno. Entrega la cita y el DNI a la enfermera. Paciente se dirige a la sala de espera y espera a ser llamado por Enfermera.	Paciente y/o familiar	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	2. Recopila citas de pacientes para las pruebas y entrega al Médico. Recibe y verifica el nombre con el DNI del paciente y chequea la cita con el cuaderno de programación de pruebas. Si está OK, enfermera procede a comunicar al médico la llegada del paciente.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	3. Llama al paciente según turno de cita. Espera que el Médico le indique el turno del siguiente paciente, se	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

		dirige a sala de espera y llama al paciente para su ingreso.			Unidad de Función Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>4. Verificación de las instrucciones previas a la prueba.</p> <p>Verifica si el paciente ha seguido las instrucciones señaladas en el formato de solicitud de la prueba (indicaciones de la A - H).</p> <p>De estar conforme, Enfermera comunica al médico la conformidad.</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido Servicio de Unidad Pulmonar
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>5- Realización del examen.</p> <p>El Médico recibe al paciente junto con la solicitud del examen y procede a explicar al paciente el procedimiento sobre la prueba a realizar. Posteriormente:</p> <p>El Médico acompaña al paciente durante toda la prueba del Test de Caminata, tomando tiempo a cada una de las actividades que lleva la prueba. Tiempo de duración aprox: 15´</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>6. Término de la prueba.</p> <p>Concluido el examen, médico retira los accesorios en el paciente, le informa que el examen ha concluido.</p> <p>El Médico procede a interpretar los resultados y a realizar el informe correspondiente con los resultados de la prueba.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>7. Impresión de los resultados de la prueba.</p> <p>Revisa e interpreta los resultados de la prueba, posterior, procede a imprimir la hoja y se la entrega a la Enfermera.</p>	Médico Neumólogo	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido
Paciente Adulto	Ticket de Cita	<p>8. Recepción de resultados.</p> <p>Recibe el resultado de la prueba del paciente y prepara un cargo para ser entregado el documento a la técnica</p>	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente Adulto atendido

		de enfermería en Consultorio Externo 63.			
Paciente Adulto	Ticket de Cita	9. Comunicación al paciente. Se dirige a la sala de espera y comunica al paciente que la prueba ha terminado y que retorne para su re-cita. Asimismo, le informa que los resultados serán enviados al consultorio externo.	Enfermera	Paciente adulto atendido	Paciente adulto atendido
Indicador:	Número de pacientes atendidos en esta prueba.				
Registro:	Registro de programación de citas del procedimiento.				

M02.04.01.03.05.08 PRUEBA TEST DE CAMINATA
FICHA DE INDICADORES

INDICADORES	
Nombre del proceso	Prueba de Test de Caminata
Nombre del Indicador	Número de pacientes atendidos en esta prueba.
Descripción del Indicador	Este indicador nos detalla el porcentaje de pacientes en esta prueba que fueron atendidos y por ende, la deserción de los mismos debido a diversos factores, en un periodo específico.
Objetivo del Indicador	Mostrar el porcentaje de pacientes atendidos y la deserción de los mismos en un mismo periodo.
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de pacientes atendidos}}{\text{Total de pacientes citados en un mismo periodo}} \%$
Fuentes de Información	Registro de programación de citas del procedimiento.
Periodicidad de Medición	Mensual.
Responsable de Medición	Jefatura Servicio de Neumología
Meta	90% de cumplimiento.

M02.04.01.03.05.08 FICHA DE RIESGOS: PRUEBA TEST DE CAMINATA

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 Adultos	
		Subproceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por médico especialista en Neumología	
		Procedimiento	Prueba Test de Caminata	
		Actividad	Procedimiento de Diagnóstico	
2	OBJETIVO EL PROCESO	Descripción	Efectuar una evaluación objetiva de la capacidad funcional para hacer ejercicio, que vaya más allá de la tradicional pregunta acerca de cuantas cuadras camina o cuántos pisos sube en una escalera, que tiene respuestas muy subjetivas.	
		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	Incremento de reprogramación de citas del procedimiento.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	El paciente no siguió las instrucciones previas a la prueba detalladas en la solicitud de cita (recomendaciones de la A-H).
			Causa Nº 02	Paciente deserto al procedimiento.
Causa Nº 03				
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama de Flujo de Procesos		

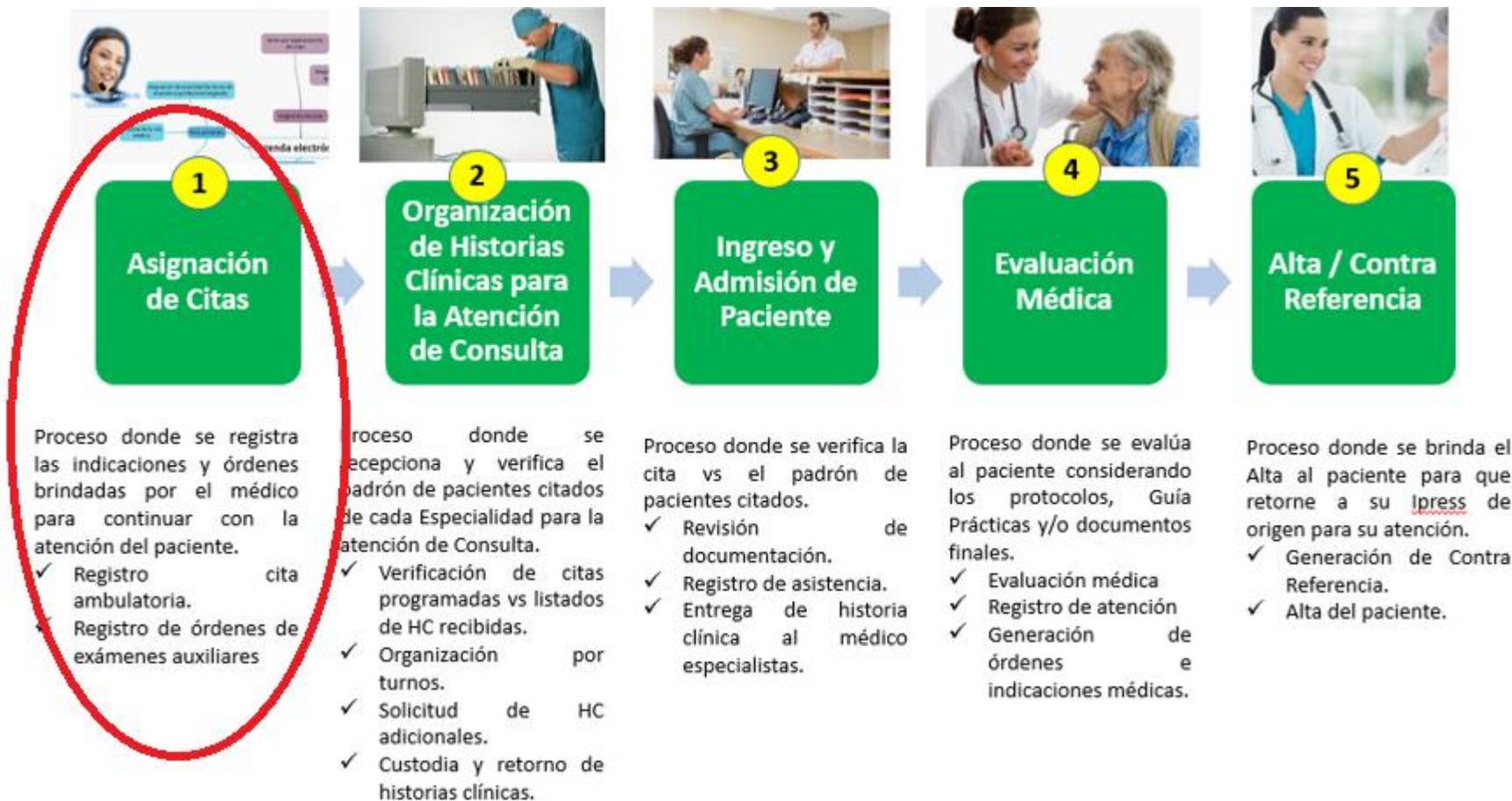
4	VALORACIÓN DE RIESGO							
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3	0.3		Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.5			Moderado	0.20	
		Alta	0.7			Alto	0.40	
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Bajo		0.10
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.030	Prioridad del Riesgo			Bajo		
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)	Ocurrencia de eventos adversos.					
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Incentivar en los pacientes tomar conciencia sobre la preparación previa al procedimiento.						

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	

11. Procesos Críticos

En bases 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, dado que existe una alta demanda de pacientes que no logran obtener su re-cita de control en el 3er mes.



Asignación de Citas: Debido a la alta demanda de los pacientes en conseguir una cita dentro de los 3 meses, muchos de estos pacientes que no logran obtener una cita 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.

12. Oportunidad de Mejora

- a) 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 3 consultorios por turno y por día.
- b) Proponer apertura de plazas de médicos especialistas en Neumología en la red II, III, con el objetivo de minimizar las atenciones en el HNERM y satisfacer la demanda.

13. 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 Neumología del HNERM, mediante reuniones y entrevistas. (Elaborado entre Ene-Marzo 2020)
- Los procesos y procedimientos documentados reflejan la situación actual (AS IS) previa a la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Motivo por el cual resulta necesario que el Departamento viabilice la implementación progresiva de la Teleconsulta y Telemonitoreo de la especialidad de Neumología, según lo establecido mediante Resolución de Gerencia General N° 632-GG-ESSALUD-2020, Directiva de Gerencia General N° 12- GCPS-ESSALUD-2020 "Telemedicina en pacientes con Enfermedad Crónica o Continuator en ESSALUD"
- 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.
- Se ha observado que los pacientes que ya cuentan con el alta médica, intentan conseguir una nueva cita de la especialidad en el HNERM, esto debido a que los pacientes perciben que serán mejor atendidos en un hospital que en su IPRESS de origen.

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.

- Analizar la viabilidad de incrementar entre 1 médicos especialista por turno en la atención de Consulta Externa Adultos, con el fin de satisfacer la demanda y sincerar las atenciones requeridas por los pacientes.
- Considerar el presente documento a fin de impulsar toda acción de mejora continua.
- Considerar las acciones sugeridas que se muestran en el cuadro de riesgos de cada proceso, a fin de mitigar al máximo los riesgos.

Anexo

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

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

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP