



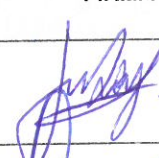
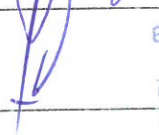
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CONSULTA AMBULATORIA POR CIRUJANO DENTISTA

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

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

Odontoestomatología

HOJA DE APROBACIONES

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por:	Jefe de Departamento de Cirugía y Cuello	Jose V. Diaz Henostroza	 EsSalud H.N.E.R.M. DR. JOSE DIAZ HENOSTROZA JEFE DE DEPARTAMENTO CIRUGIA CARRERA Y CUELLO 11999
Validado por:	Jefe de Servicio de Odontopediatria	Victor Garcia Gomez	 EsSalud - H.N.E.R.M. Dr. VICTOR H. GARCIA GOMEZ COP 5327 Jefe del Serv. Odontoestomatología

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

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

INDICE

1.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	1
1.	LOGOTIPO DE LA ENTIDAD	1
1.	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (NIVEL 0)	1
1.	CÓDIGO DEL MANUAL	1
1.	HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS	2
1.	ÍNDICE	3
1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
3.	ALCANCE	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO.....	4
4.	CONSIDERACIONES	8
5.	BASE LEGAL	8
6.	DIAGRAMA DE BLOQUES.....	9
7.	MATRIZ CLIENTE PRODUCTO.....	10
8.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	11
9	INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	12
10	MODELADO DE PROCESOS: DIAGRAMAS DE FLUJO.....	13
11	FICHA DE PROCESOS (NIVEL 4).....	16
12	FICHAS DE PROCEDIMIENTOS (NIVEL 5)	17
13	FICHAS DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	23
14	FICHAS DE RIESGOS	25
15	FACTORES CRÍTICOS.....	31
16	OPORTUNIDADES DE MEJORA	32
17	RECOMENDACIONES	33
18	CONCLUSIONES.....	33
	ANEXO: ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	35

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

1.1. Objetivo General

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

1.2. Objetivos Específicos

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

2. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins involucrados en las actividades orientadas a mejorar eficacia y eficiencia de los Procesos y Procedimientos de la Consulta Ambulatoria por Cirujano Dentista.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO

ABREVIATURAS:

- **EsSI:** Sistema de Gestión de Servicios de Salud denominado Servicio de Salud Inteligente.
- **HNERM:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- **HC:** Historia Clínica.

3.1 **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.

3.2 **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.

3.3 **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso. Véase la definición de “Producto”.

3.4 **Calidad:** Cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. La calidad en la gestión pública, debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas, alineadas con los fines y

propósitos superiores de la administración pública, de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

- 3.5 **Canal Digital:** Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.
- 3.6 **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.
- 3.7 **Cliente Interno:** es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
- 3.8 **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.
- 3.9 **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- 3.10 **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.
- 3.11 **Excelencia:** Calidad constantemente mejorada con resultados sostenibles, tendencias crecientes de mejora y resultados que comparan favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.
- 3.12 **Gestión por procesos:** Enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, que asegure que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles. Comprende la identificación, el análisis, la mejora o cambio radical e incluye el uso de herramientas, metodologías y su control.
- 3.13 **Gobernanza Digital:** Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.
- 3.14 **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.
- 3.15 **Insumo:** es el bien, servicio y/o información que será transformado en el proceso en producto (bienes o servicios).
- 3.16 **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- 3.17 **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.
- 3.18 **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).

- 3.19 **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.
- 3.20 **Objetivo del proceso:** Razón de ser del proceso. Es la contribución del proceso a la estrategia de la institución.
- 3.21 **Principios orientadores de la Gestión por Procesos:**
- 3.21.1 **Liderazgo visionario:** La alta dirección de ESSALUD determina una visión orientada al ciudadano, a cubrir las necesidades de cada una de las partes que interviene en el proceso a fin de garantizar la creación de estrategias, sistemas y métodos para alcanzar la excelencia en el desempeño.
 - 3.21.2 **Orientación al Servicio del Ciudadano:** A satisfacer las necesidades actuales y futuras, sus requisitos, así como ir más allá de sus expectativas.
 - 3.21.3 **Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública:** El Estado y las autoridades deben asegurar la transparencia en las diversas actuaciones de las entidades públicas, así como proporcionar canales que faciliten el acceso al ciudadano o destinatario de bienes y servicios a la información pública.
 - 3.21.4 **Valoración al Servidor Público:** El éxito de la entidad está en la identificación de sus colaboradores con la organización, en donde el servicio de meritocracia es importante para la continuidad de los objetivos propuestos, por lo tanto, el valorar a su colaborador conlleva el compromiso con la satisfacción, desarrollo y bienestar del mismo reconociendo sus competencias, experiencia y facilitando con las tecnologías de información a que su trabajo sea eficiente e innovador.
 - 3.21.5 **Evaluación Permanente: mejora continua, orientación a resultados y gestión:** La evaluación debe ser permanente, orientada a la identificación de oportunidades de mejora y consecución de resultados. Las mediciones del desempeño de una organización requieren de un enfoque hacia resultados.
 - 3.21.6 **Innovación y el uso de las Tecnologías de Información:** La innovación y la automatización de los procesos es la base fundamental hacia el cambio de la entidad que le permitirá brindar servicios que realmente faculden las necesidades del usuario de ESSALUD y de los colaboradores que requieren de ello para poder optimizar sus funciones y desempeño laboral. Incorporar los avances tecnológicos constituye un elemento importante en el cambio y mejora de la gestión pública superando de esta manera las expectativas de los ciudadanos o destinatarios de bienes y servicios.
 - 3.21.7 **Agilidad y Flexibilidad: ESSALUD:** Se orienta a ser una organización capaz de desarrollar una gestión ágil, eficaz, eficiente y adecuada.
- 3.22 **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.
- 3.23 **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.

- 3.24 **Proceso de Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macro-proceso.
- 3.25 **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.
- 3.26 **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.
- 3.27 **Proceso de Nivel 03:** Tercer Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 3.28 **Proceso de Nivel N:** Último Nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- 3.29 **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- 3.30 **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.
- 3.31 **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. En una situación contractual el proveedor puede denominarse “contratista”.
- 3.32 **Resultados:** Es el producto o servicio que resulta de las actividades realizadas en el proceso dirigido a nuestros clientes.
- 3.33 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.34 **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.
- 3.35 **Macro-proceso:** Agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales. Al identificar un Macro-proceso se deberá garantizar el cumplimiento de la función y misión institucional, en los Niveles estratégicos, misionales y de apoyo.
- 3.36 **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.
- 3.37 **Tecnologías Digitales:** Se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital.
- 3.38 **Servicio Digital:** Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos.

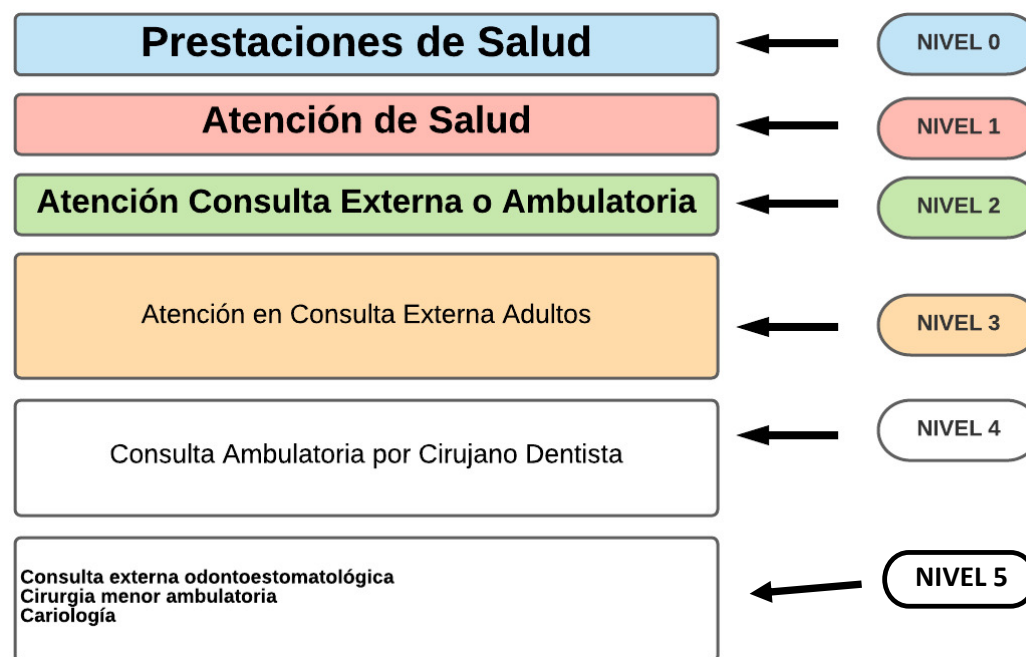
4. CONSIDERACIONES

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

5. BASE LEGAL

- 5.1. Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002-99-TR, y modificatorias respectivas.
- 5.2. Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-1997-SA, y modificatorias.
- 5.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.4. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014, que aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, cuyo Texto actualizado y concordado fue aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015, y modificatorias.
- 5.5. Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N°4-GCPP-ESSALUD-2019 V.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD”
- 5.6. Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, “Normas para la formulación, aprobación, publicación y actualización de Directivas en ESSALUD”, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017.
- 5.7. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°125 - PE-ESSALUD-2018, Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Rebagliati.

6. DIAGRAMA DE BLOQUES



7. MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

PRODUCTO SERVICIO										
	Emitir ticket cita atención	Incorporar reportes de Atención en Historia Clínica	Emitir orden médica (prescripción receta)	Emitir orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de análisis de laboratorio")	Emitir orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de Imagenología / otros")	Emitir orden médica (Orden de interconsulta)	Emitir orden médica (Orden para procedimientos médicos-quirúrgicos)	Emitir orden médica (intervencionista)	Emitir constancia de atención	Emitir formato de referencia / contrarreferencia
CLIENTE INTERNO	Servicios / Departamentos según especialidad Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicios / Departamentos según especialidad Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (FARMACIA)	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (ANATOMÍA PATOLÓGICA / PATOLOGÍA CLÍNICA)	Servicios de Gerencia de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento (IMAGENOLOGÍA)	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios de la Gerencia Quirúrgica	Servicios / Departamentos según especialidad	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Derechohabientes y Asegurado titulares Centros externos (Convenio)	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes	Asegurado (titular) y derechohabientes IPRESS destino IPRESS origen

8. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

MACRO-PROCESOS GERENCIAS / DEPARTAMENTOS OFICINAS / SERVICIOS	PROCESOS PRINCIPALES				
	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA ATENCIÓN	INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE	EVALUACIÓN MÉDICA	ASIGNACIÓN DE CITA	ALTA / REFERENCIA / CONTRARRE- FERENCIA
GERENCIA QUIRÚRGICA			A, I		A, I
DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO			A		A
SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA	C, I		R, A		R
OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	R, A	R, A		R, A	C (*)
GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO			A		A
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	C, I	C	I		
SERVICIO DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA ODONTOESTOMATOLOGÍA	C, I	C	I		

R: *Responsable* / 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 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...

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

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

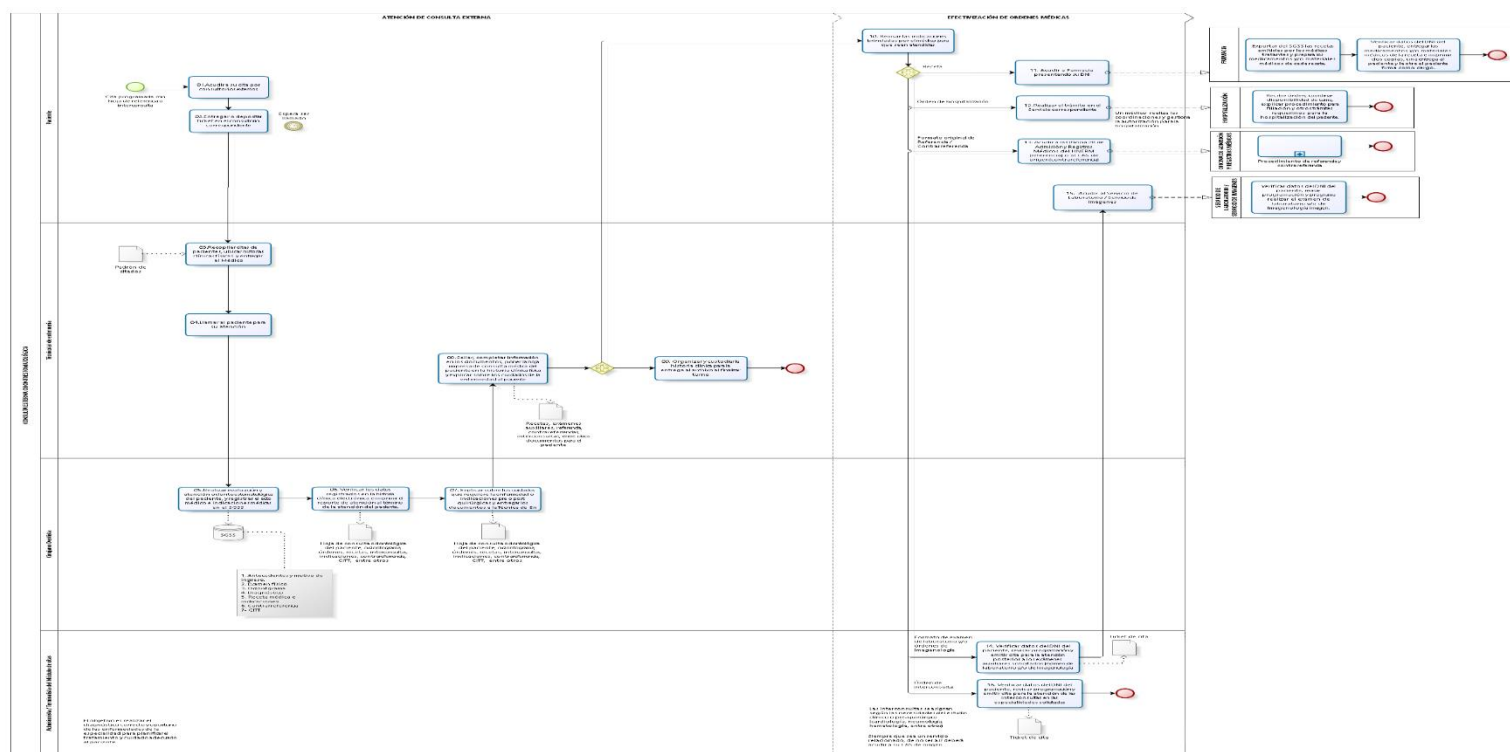
9. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código Nivel 0	Denominación del Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Denominación del Proceso Nivel 1	Código Nivel 2	Denominación del Proceso Nivel 2	Código Nivel 3	Denominación del Procedimiento Nivel 3	Código Nivel 3	Denominación del Procedimiento Nivel 4	Código Nivel 4	Denominación del Procedimiento Nivel 5
M02	Prestaciones de Salud	M02.04	Atención de Salud	M02.04.01	Atención Consulta Externa o Ambulatoria	M02.04.01.03	Atención en Consulta Externa Adultos	M02.04.01.03.21	Consulta Ambulatoria por Cirujano Dentista	M02.05.01.03.21.01	Consulta externa odontoestomatológica
										M02.05.01.03.21.02	Cirugía menor ambulatoria
										M02.05.01.03.21.03	Cariología

10. MODELADO DE PROCESOS: DIAGRAMAS DE FLUJO (*)

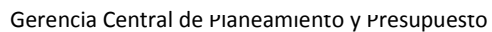
CONSULTA AMBULATORIA POR CIRUJANO DENTISTA

M02.05.01.03.21.01 Consulta externa odontostomatológica



(*) Es la representación gráfica del proceso en un momento específico (AS IS “tal como es”), y describe la realidad del proceso en el momento en el que se realiza el relevamiento de información con el dueño del proceso.

Cirugía menor ambulatoria



Cariología

11. FICHA DE PROCESOS (nivel 4)

CONSULTA AMBULATORIA POR CIRUJANO DENTISTA

M02.05.01.03.21 Consulta ambulatoria por cirujano dentista

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Consulta ambulatoria por cirujano dentista			
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad, a través de la consulta ambulatoria y/o procedimientos especializados, con el fin de realizar el tratamiento adecuado al paciente			
Descripción	El Proceso de consulta ambulatoria por cirujano dentista comprende los procedimientos de consulta externa en odontoestomatología, cirugía menor ambulatoria y cariológia; inicia con la recepción de la cita programada, hoja de referencia o interconsulta y radiografía dental y finaliza con la entrega de la hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, odontograma, CITT, orden de hospitalización, formato original de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta, citas adicionales de control post-quirúrgico, orden de laboratorio Rx, solicitud de cita de control post-quirúrgico o solicitud de cita para concluir con el procedimiento de cariológia			
Alcance	Servicio de Odontoestomatología			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada con hoja de referencia o interconsulta	Consulta externa en Odontoestomatología	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, odontograma, CITT, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente citado
Paciente citado	Cita programada	Cirugía menor ambulatoria	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, CITT, citas adicionales de control post-quirúrgico, orden de interconsulta, orden de laboratorio Rx, receta, solicitud de cita de control post-quirúrgico	Paciente citado
Paciente citado	Cita programada y radiografía dental	Cariología	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, orden de radiografía, indicaciones para solicitar cita para concluir con el procedimiento (en el caso que se requiera)	Paciente citado
Indicadores	Pacientes atendidos/mes, recetas entregadas/mes, órdenes de hospitalización entregadas/mes, formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, formatos de examen de laboratorio/órdenes de imagenología entregados/mes, órdenes de interconsulta entregados/mes, CITT entregados/mes, indicaciones entregadas/mes, procedimientos realizados/mes, órdenes de laboratorio Rx entregados/mes, citas adicionales de control post-quirúrgico entregados/mes, CITT entregados/mes, solicitudes de citas de control post-quirúrgico entregadas/mes, procedimientos realizados/mes, indicaciones entregadas/mes, órdenes de radiografía entregadas/mes, indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento entregadas/mes			
Registros	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, CITT, orden de hospitalización, formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de radiografía, orden de interconsulta, cita adicional de control post-quirúrgico, orden de radiografía, solicitud de cita de control post-quirúrgico, , indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento			
Elaborado por:	Profesionales designados por la Gerencia General del HNERM			
Revisado por:	Sub Gerencia de Procesos - Gerencia de Organización y Procesos - Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
Aprobado por:	Jefe del Servicio de Odontoestomatología			

12. FICHAS DE PROCEDIMIENTOS (NIVEL 5)

M02.05.01.03.21.01

Consulta externa odontoestomatológica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consulta externa odontoestomatológica				
Objetivo	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para planificar el tratamiento y cuidado adecuado al paciente				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, odontograma, CITT, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de radiografía o orden de interconsulta				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, odontograma, CITT, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de radiografía o orden de interconsulta	Paciente citado
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas físicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		05. Realizar evaluación y atención odontoestomatológica del paciente, y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS	Cirujano Dentista		
		06. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Cirujano Dentista		
		07. Explicar sobre los cuidados que requiere la enfermedad o indicaciones pre o post quirúrgicas y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Cirujano Dentista		
		08. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados de la enfermedad al paciente	Técnico(a) de enfermería		
		En paralelo, actividades 09 y 10			
		09. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería		
		10. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente		

		En paralelo, actividades 11, 12, 13, 14 y 16		
		11. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente	
		12. Realizar el trámite en el Servicio correspondiente. Fin	Paciente	
		13. Acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM (referencia) o al CAS de origen(contrarreferencia). Fin	Paciente	
		14. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención posterior a los exámenes auxiliares solicitados (examen de laboratorio y/o de Imagenología)	Admisionista / Terminalista del módulo de citas	
		15. Acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes. Fin	Paciente	
		16. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención de las interconsultas en las especialidades solicitadas. Fin	Admisionista / Terminalista del módulo de citas	
Indicadores	Pacientes atendidos/mes, recetas entregadas/mes, órdenes de hospitalización entregadas/mes, formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, formatos de examen de laboratorio/órdenes de radiografía entregados/mes, órdenes de interconsulta entregados/mes, CITT entregados/mes, indicaciones entregadas/mes			
Registros	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, CITT, orden de hospitalización, formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de radiografía, orden de interconsulta			

M02.05.01.03.21.02

Cirugía menor ambulatoria

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Cirugía menor ambulatoria				
Objetivo	Realizar el procedimiento quirúrgico buco maxilofacial para la eliminación de focos infecciosos y otras patologías que podrían causar complicaciones patológicas y/o funcionales, así como ayuda al diagnóstico por medio de toma de muestras para examen anatómico patológico				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada hasta la entrega de la hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, CITT, citas adicionales de control post-quirúrgico, orden de interconsulta, orden de radiografía, receta, solicitud de cita de control post-quirúrgico				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, CITT, citas adicionales de control post-quirúrgico, orden de interconsulta, orden de radiografía, receta, solicitud de cita de control post-quirúrgico	Paciente citado
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas físicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		05. Proporcionar instrumental e insumos para el procedimiento	Técnico(a) de enfermería		
		06. Realizar evaluación clínica del paciente (signos vitales, nivel de glucosa capilar, nivel de coagulación, entre otros)	Cirujano Dentista		
		¿Cumple con las condiciones para el procedimiento?			
		Si. Pasar a la actividad 07. Caso contrario, pasar a la actividad 15			
		07. Realizar el procedimiento y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS	Cirujano Dentista		
		08. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Cirujano Dentista		
		09. Explicar sobre las indicaciones post quirúrgicas y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Cirujano Dentista		
		10. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados post quirúrgicos	Técnico(a) de enfermería		

		En paralelo, actividades 11 y 12		
		11. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería	
		12. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente	
		En paralelo, actividades 13 y 14		
		13. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente	
		14. Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita de control post-quirúrgico. Fin	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas	
		15. Reprogramar o dar interconsulta según sea el caso. Fin	Cirujano Dentista	
Indicadores	Pacientes atendidos/mes, procedimientos realizados/mes, recetas entregadas/mes, órdenes de interconsulta entregadas/mes, órdenes de radiografía entregados/mes, citas adicionales de control post-quirúrgico entregados/mes, indicaciones entregadas/mes, CITT entregados/mes, solicitudes de citas de control post-quirúrgico entregadas/mes			
Registros	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, cita adicional de control post-quirúrgico, indicaciones, CITT, orden de interconsulta, orden de radiografía, solicitud de cita de control post-quirúrgico			

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Cariología				
Objetivo	Realizar el procedimiento correcto y oportuno para la eliminación y restitución del tejido dentario dañado				
Alcance	Desde la recepción de la cita programada y radiografía dental hasta la entrega de la hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, orden de radiografía (en caso se requiera), indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento (en el caso que se requiera)				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente citado	Cita programada y radiografía dental	01. Acudir a su cita por consultorios externos	Paciente	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, orden de radiografía (en caso se requiera), indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento (en caso se requiera)	Paciente citado
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas físicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		05. Proporcionar instrumental e insumos para el procedimiento	Técnico(a) de enfermería		
		06. Realizar evaluación clínica del paciente	Cirujano Dentista		
		¿Cumple con las condiciones para el procedimiento?			
		Si. Pasar a la actividad 7. Caso contrario, pasar a la actividad 17			
		07. Realizar el procedimiento y registrar el acto odontoestomatológico e indicaciones médicas en el SGSS	Cirujano Dentista		
		08. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.	Cirujano Dentista		
		09. Explicar sobre las indicaciones post tratamiento y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Cirujano Dentista		
		¿requiere cita para continuar con el tratamiento?			
		Si. Pasar a la actividad 10. Caso contrario, pasar a la actividad 16			
		10. Entregar receta, indicaciones e indicaciones para solicitar cita para concluir el procedimiento	Cirujano Dentista		
		11. Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados post tratamiento	Técnico(a) de enfermería		

		En paralelo, actividades 12 y 13		
		12. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin	Técnico(a) de enfermería	
		13. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas	Paciente	
		En paralelo, actividades 14 y 15		
		14. Acudir a Farmacia presentando su DNI. Fin	Paciente	
		15 Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para continuar con el procedimiento. Fin	Admisionista / Terminalista del Módulo de citas	
		16. Entregar receta e indicaciones. Pasar a la actividad 11	Cirujano Dentista	
		17. Reprogramar el procedimiento. Fin	Cirujano Dentista	
Indicadores	Pacientes atendidos/mes, procedimientos realizados/mes, indicaciones entregadas/mes, órdenes de radiografía entregadas/mes, indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento entregadas/mes			
Registros	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento, órden de radiografía			

13. FICHAS DE INDICADORES DE GESTIÓN

M02.05.01.03.21.01

Consulta externa odontoestomatológica

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consulta externa odontoestomatológica
Nombre Indicador	Eficacia en la atención de consultas odontoestomatológicas
Descripción del Indicador	% de consultas odontoestomatológicas atendidas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la atención de consultas odontoestomatológicas
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de consultas odontoestomatológicas atendidas} / \text{Nro de consultas odontoestomatológicas programadas}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	93%

M02.05.01.03.21.02

Cirugía menor ambulatoria

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Cirugía menor ambulatoria
Nombre Indicador	Eficacia en la realización de procedimientos de cirugía menor ambulatoria
Descripción del Indicador	% de procedimientos de cirugía menor ambulatoria realizados
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la realización de procedimientos de cirugía menor ambulatoria
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de procedimientos de cirugía menor realizados} / \text{Nro de procedimientos de cirugía menor programados}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	90%

M02.05.01.03.21.03

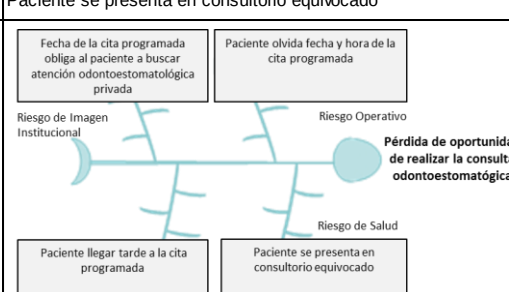
Cariología

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Cariología
Nombre Indicador	Eficacia en la realización de restauraciones dentales
Descripción del Indicador	% de restauraciones dentales realizadas
Objetivo del Indicador	Medir la eficacia en la realización de restauraciones dentales
Forma de Cálculo	$(\text{Nro de restauraciones dentales realizadas} / \text{Nro de restauraciones dentales programadas}) * 100\%$
Fuentes de Información	Reporte de estadística
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Estadística
Meta	90% cariologia

14. FICHAS DE RIESGOS

M02.05.01.03.21.01

Consulta externa odontoestomatológica

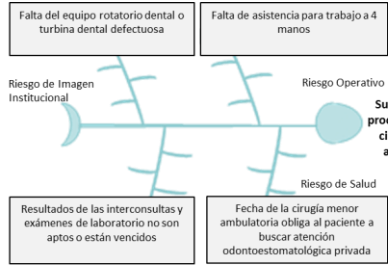
FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por cirujano dentista			
		Procedimiento	Consulta externa odontoestomatológica			
		Actividad	Realizar evaluación y atención odontoestomatológica del paciente y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el diagnóstico correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para planificar el tratamiento y cuidado adecuado al paciente			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Pérdida de oportunidad de realizar la consulta odontoestomatológica				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fecha de la cita programada obliga al paciente a buscar atención odontoestomatológica privada			
		Causa N° 2	Paciente olvida fecha y hora de la cita programada			
		Causa N° 3	Paciente llegar tarde a la cita programada			
		Causa N° 4	Paciente se presenta en consultorio equivocado			
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	 Diagrama de Flujo de Procesos			
4	VALORACION DEL RIEGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.50	Moderado	0.20	0.20
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Moderada		0.50	Moderado		0.20
	4.2 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto		0.100	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada	

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de consultas odontostomatológicas atendidas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Implementar el uso de tecnología para recordar la cita a los pacientes (teléfono y/o sms), haciendo énfasis en que debe asistir 30 minutos antes. - Verificar oportunamente que la hoja de la cita del paciente corresponda con el consultorio al que se presentó. - Mejorar la oferta de citas de acuerdo a las necesidades de la demanda. - Adecuar el servicio (horario de atención) de acuerdo a las necesidades y realidad de los pacientes. - Asegurar la implementación de un plan de mantenimiento y/o reposición de equipos/instrumentos médicos para garantizar la continuidad en el servicio. - Mejorar la oferta de hr-hb de mantenimiento de equipos/instrumentos para garantizar la continuidad en el servicio.			

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

M02.05.01.03.21.02

Terapia grupal

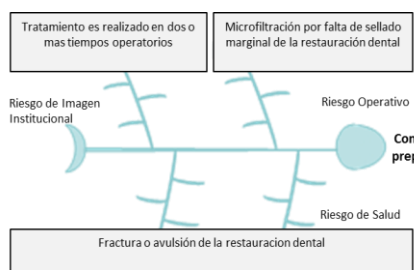
FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud				
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud				
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria				
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos				
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por cirujano dentista				
		Procedimiento	Cirugía menor ambulatoria				
		Actividad	Realizar el procedimiento y registrar el acto médico e indicaciones en el SGSS				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el procedimiento quirúrgico buco maxilofacial para la eliminación de focos infecciosos y otras patologías que podrían causar complicaciones patológicas y/o funcionales, así como ayuda al diagnóstico por medio de tomas de muestras para examen anatómico patológico				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud					
3.2	CODIFICACION						
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Suspensión del procedimiento de cirugía menor ambulatoria					
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta del equipo rotatorio dental o turbina dental defectuosa				
		Causa N° 2	Falta de asistencia para trabajo a 4 manos				
		Causa N° 3	Resultados de las interconsultas y exámenes de laboratorio no son aptos o están vencidos				
		Causa N° 4	Fecha de la cirugía menor ambulatoria obliga al paciente a buscar atención odontostomatológica privada				
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
		Diagrama de Flujo de Procesos					
4	VALORACION DEL RIEGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO			
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo		
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05		
	Baja	0.30		Bajo	0.10		
	Moderada	0.50		Moderado	0.20		
	Alta	0.70		Alto	0.40	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80		
	Baja	0.30		Alto	0.40		
	4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.120	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de procedimientos de cirugía menor ambulatoria realizados			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	- Asegurar la implementación de un plan de mantenimiento y reposición de equipos rotatorios para garantizar la continuidad en el servicio. - Contar con personal capacitado en mantenimiento preventivo/correctivo de equipos rotatorios dentales para garantizar la continuidad en el servicio. - Mejorar la oferta de citas de acuerdo a las necesidades de la demanda. - Permitir citas adicionales para interconsultas o análisis de laboratorio para evitar diferir la realización de los procedimientos. - Contar con mayor personal de apoyo para trabajo a 4 manos.			

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

M02.05.01.03.22.03

Cariología

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud			
		Proceso (Nivel 2)	Atención Consulta Externa o Ambulatoria			
		Proceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Adultos			
		Proceso (Nivel 4)	Consulta ambulatoria por cirujano dentista			
		Procedimiento	Cariología			
		Actividad	Realizar el procedimiento y registrar el acto odontoestomatológico e indicaciones médicas en el SGSS			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el procedimiento correcto y oportuno para la eliminación y restitución del tejido dentario dañado			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo de Imagen Institucional, Operativo, de Salud				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Contaminación de la preparación cavitaria				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Tratamiento es realizado en dos o mas tiempos operatorios			
		Causa N° 2	Microfiltración por falta de sellado marginal de la restauración dental			
		Causa N° 3	Fractura o avulsión de la restauracion dental			
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
		Diagrama de Flujo de Procesos				
4	VALORACION DEL RIEGO					
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.30	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	0.40
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Alto		0.40
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.120	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica		
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica			
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	% de restauraciones dentales realizadas			
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	´- Realizar un buen diagnóstico pulpar y radiográfico para evitar procedimientos de restauraciones dentales en dos tiempos operatorios -Utilizar recubrimientos y obturaciones definitivas para evitar la avulsión o filtración del cemento provisional. ´- Mejorar la oferta de citas de acuerdo a las necesidades de la demanda. ´- En caso de pacientes que acuden a la cita con piezas dentales afectadas; realizar un ajuste oclusal a la pieza afectada para evitar fracturas y/o abscesos agudos.			

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

15. FACTORES CRÍTICOS

Los factores críticos identificados en el proceso de consulta externa del servicio de Odontoestomatología y que tienen impacto directo en el servicio que recibe el asegurado son:

- ✓ La oferta de citas de la especialidad, así como la concentración de citas/hora; (incluidos procedimientos, cirugías, entre otros).
- ✓ El Plan de mantenimiento y reposición de equipos/instrumentos médicos para garantizar la continuidad en el servicio.

16. OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN EL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA			
Líneas de acción	M02.05.01.03.21.01 Consulta externa odontostomatológica	M02.05.01.03.21.02 Cirugía menor ambulatoria	M02.05.01.03.21.03 Cariología
Evaluar la automatización o mejora de los sistemas de información	• Contar en cada consultorio con todos los elementos de bioseguridad. • Aumentar el tiempo para la consulta estomatológica de los pacientes nuevos o reingresantes con el fin de realizar la consulta completa, elaborar la ficha de odontograma y explicar el plan de tratamiento o cuidados posteriores al paciente.	• Utilizar equipos rotatorios con buenas especificaciones técnicas para su uso en los procedimientos. • Contar con la cantidad suficiente de instrumentos para la realización de los procedimientos. • Contar con un sistema de succión quirúrgico adecuado para la realización de los procedimientos. • Contar con personal técnico de enfermería especialista en los procedimientos para trabajo a 4 manos. • Mejorar el abastecimiento de insumos odontológicos y médicos.	• Utilizar radiografía dental digital. • Disponer de una buena toma radiográfica antes de la programación del procedimiento. • Contar con los instrumentales e insumos necesarios para la realización del procedimiento y para la realización del aislamiento de la pieza dental a restaurar. • Utilizar revelador e inactivador de caries dental. • Brindar mayor tiempo de atención para la realización de restauraciones profundas y amplias que requieran eliminación de tejido carioso a nivel de dentina o recuperación de punto de contacto. • Contar con personal técnico de enfermería especializado en los procedimientos odontostomatológicos con conocimiento en los insumos y técnicas de preparación de los mismos. • Mejorar el abastecimiento de insumos odontológicos y médicos.
Actividades que representan una oportunidad de mejora del proceso	• Contar con personal técnico de enfermería capacitado para brindar apoyo en la transcripción virtual del odontograma en el SGSS. • Realizar capacitaciones periódicas de calibración en diagnóstico odontostomatológico al personal asistencial del servicio. • Mejorar la señalización de los consultorios y la visibilidad de los profesionales en el turno de atención. • Mejorar el abastecimiento de insumos odontológicos y médicos.		
Viabilidad en la actualización de documentos de gestión			

17. RECOMENDACIONES

- ✓ Coordinar la implementación de las oportunidades de mejora identificadas en el presente manual, en el servicio de Odontoestomatología, en coordinación con los procesos involucrados, como por ejemplo: con la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, entre otros.

18. CONCLUSIONES

- ✓ Actualizar los procesos y procedimientos de los servicios, considerando un nuevo escenario de convivencia con el COVID-19.
- ✓ Rediseñar los procesos de “mantenimiento y reposición de equipos/instrumentos”, requeridos para la atención en los diferentes servicios/departamentos.
- ✓ Incorporar el uso de la tecnología en los procesos que tienen impacto en el servicio de consulta externa, para minimizar el tiempo de respuesta en la atención, por ejemplo en los procesos de: Gestión Logística, Gestión de la Información, Telemedicina, entre otros.



ANEXOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS MACRO-PROCESOS

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI 20120-2024		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OEI. 01	Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad por tipo de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
		AEI. 1.2	Manejo eficiente de los gastos institucionales		
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización	Satisfacción del usuario Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios preventivos según norma técnica o protocolo nacional establecido Porcentaje de cumplimiento de adherencia alta a las recomendaciones de las Guías de Práctica Diferimiento en Consulta Externa en centros asistenciales del primer nivel Adherencia al registro de eventos relacionados a la seguridad del paciente
		AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados		
		AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e intrainstitucional al servicio del asegurado	E03 Gestión de Riesgos S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrarreferencias Diferimiento de citas en procedimientos de apoyo al diagnóstico en Radiología y Ecografía Porcentaje de equipamiento operativo de Resonador, Tomógrafo, Equipo de Rayos X, Ecógrafo,
		AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados		
		AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido		Porcentaje de personal evaluado Porcentaje de ausentismo laboral (en horas)
		AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres		Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
OEI.03	Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Modernización S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables
		AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución	S08 Gestión de Proyectos de Inversión S05 Gestión Documental	Porcentaje de aplicativos implementados en nube
		AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno E04 Gestión de Calidad S03 Gestión de Capital Humano E03 Gestión de Riesgos	Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales Índice de percepción de buen trato en los servicios Índice de clima laboral
		AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución		

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP