



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SALUD

M02.04.01.04.25 CONSULTA AMBULATORIA EN ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA (Odontopediatría)

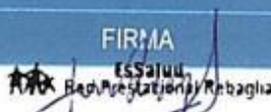
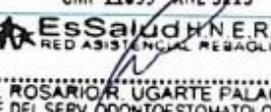
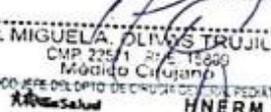
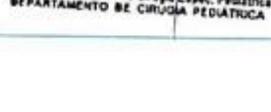
**EN EL EDIFICIO "G" DE PEDIATRÍA DEL
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS**

JUNIO 2021

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE SALUD

VERSIÓN AS IS (situación actual)

ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA

HOJA DE VALIDACIÓN			
GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por	Jefe del Departamento de Cirugía Cabeza y Cuello	Dr. José Díaz Henostroza	 EsSalud Red Asistencial Rehabilitación Dr. José Díaz Henostroza Jefe del Departamento de Cabeza y Cuello CMP 11899 RNE 5215
Validado por	Jefe del Servicio de Odontología	Dra. Rosario Rita Ugarte Palacín	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBABLIATI Dra. ROSARIO R. UGARTE PALACIN JEFE DEL SERV. ODONTOESTOMATOLOGIA CMP. 15775 RNE. 1629
Validado por	Jefe del Departamento de Cirugía Pediátrica	Dr. Miguel Olivas Trujillo	 EsSalud H.N.E.R.M. RED ASISTENCIAL REBABLIATI Dr. MIGUEL A. OLIVAS TRUJILLO CMP. 22571 RNE. 15660 Médico Cirujano
Validado por	Jefe del Servicio de Cirugía de Especialidades Pediátricas	Dra. Neri Nohemí Taipe Quispe	 EsSalud H.N.E.R.M. Dr. NERI NOHEMI TAÍPE QUISPE CMP: 45833/ RNE 24548 Médico Jefe del Serv. de Cirugía Espec. Pediátrica DEPARTAMENTO DE CIRUGIA PEDIATRICA

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	RESPONSABLE
01		Versión inicial del documento		

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	5
1.1.	Objetivo General	5
1.2.	Objetivos Específicos	5
2.	FINALIDAD	5
3.	ALCANCE	5
4.	BASE LEGAL	5
5.	VIGENCIA	6
6.	DEFINICIONES Y TERMINOS	6
7.	CONSIDERACIONES	11
8.	ASPECTOS GENERALES	14
8.1	DIAGRAMA DE BLOQUES	14
8.2	MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO	15
8.3	MATRIZ DE RESPONSABILIDAD	16
9.	ASPECTOS ESPECIFICOS	17
9.1	INVENTARIO DE LOS PROCESOS	17
9.2	FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 01, 02,03,04	18
9.3	MODELADO DE PROCESOS	19
9.4	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	23
9.5	INDICADORES DE GESTIÓN	34
9.6	FICHAS DE RIESGOS	37
10.	PROCESOS CRÍTICOS Y MEJORA CONTÍNUA	43
11.	ASPECTOS FINALES	45
11.1	CONCLUSIONES	45
11.2	RECOMENDACIONES	45

1. OBJETIVO

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. FINALIDAD

Documentar los procesos y procedimientos que se realizan en la Consulta Ambulatoria en OdontoPediátrica del HNERM versión AS IS.

3. ALCANCE

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

4. BASE LEGAL

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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”
- 4.6. 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.
- 4.7. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°125 - PE-ESSALUD-2018, Reglamento de Organización y Funciones de la Red Prestacional Rebagliati.
- 4.8. Manual de Procedimientos Odontoestomatológicos de EsSalud - Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud-GCPS-ESSALUD-2016.

5. VIGENCIA.

El presente manual tiene vigencia hasta la modificación en la estructura organizacional y/o funciones del Servicio de Cirugía de Especialidades Pediátricas del Departamento de Cirugía Pediátrica de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM

6. DEFINICIONES Y TERMINOS

Definiciones Relacionadas a Procesos y Procedimientos

- 6.1. **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarias para realizar un proceso.
- 6.2. **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso.
- 6.3. **Ciente 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.
- 6.4. **Ciente externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros, externo al proceso, que recibe un bien y servicio o ambos.
- 6.5. **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.
- 6.6. **Dueño del 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.
- 6.7. **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.
- 6.8. **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 y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- 6.9. **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una entidad.
- 6.10. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que tienen el propósito de producir un resultado o producto para un destinatario de bienes y servicios (internos o externos). 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.
- 6.11. **Proceso Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término Macroproceso para denominar grupos de procesos.
- 6.12. **Proceso de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 6.13. **Proceso de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 6.14. **Proceso de Nivel 3:** Tercer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- 6.15. **Proceso de Nivel N:** Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.
- 6.16. **Procedimiento:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso de Nivel N.
- 6.17. **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.

- 6.18. **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”.
- 6.19. **Compendio Normativo Institucional:** Catálogo de normas institucionales aprobadas, vigentes y publicadas en la intranet institucional.
- 6.20. **Directiva:** Documento que establece normas, reglas o criterios en materias específicas de tipo operacional o administrativo, así como, procedimientos para la realización de los actos de administración interna u otras actividades que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes o por necesidad institucional, siendo de cumplimiento obligatorio por los órganos de ESSALUD.
- 6.21. **Directiva General:** Es aquella que contiene disposiciones de aplicación a más de un órgano central, órganos desconcentrados, órganos prestadores nacionales o áreas operativas del Seguro Social de Salud. También son consideradas aquellas cuyas disposiciones, sean de cumplimiento por los asegurados, empleadores u otros administrados.
- 6.22. **Directiva Específica:** Es aquella que se deriva de una directiva general cuando se requiera adecuar los procedimientos de acuerdo a la organización o por pertinencia cultural del ámbito geográfico, siendo de aplicación a un solo órgano desconcentrado u órgano prestador nacional.
- 6.23. **Documentos Normativos:** Son documentos oficiales que tienen por objetivo establecer normas, criterios, reglas o parámetros e indicadores sobre un tema o proceso prestacional o administrativo del ámbito de ESSALUD, facilitando actuaciones estandarizadas y el cumplimiento de las funciones o procesos. Los documentos normativos son: documentos técnicos (guías o manuales de procedimientos asistenciales), directivas y procedimientos documentados.
- 6.24. **Formatos:** Modelo estructurado para mostrar o recopilar información relacionado con alguna actividad o tarea descrita en el documento normativo.
- 6.25. **Implementación:** Proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en la misma se apliquen, siendo necesario que, en una primera etapa, el órgano que la formula difunda la directiva y desarrolle actividades de capacitación o asistencia técnica a los usuarios de la misma.
- 6.26. **Procedimiento documentado:** Documento que describe en forma detallada y secuencial las actividades o tareas de un proceso determinado, desarrolladas en un texto, flujograma o una combinación de éstos. El procedimiento documentado detalla las actividades, los responsables de su ejecución, los formatos, los registros y mecanismos de control a ser ejecutados, según corresponda.
- 6.27. El procedimiento puede ser derivado de una directiva y, a su vez, éste puede derivar en tareas específicas que se desarrollen en un instructivo. El conjunto de procedimientos documentados se integra en el Manual de Procesos y Procedimientos del Macroproceso establecido en el Mapa de Macroprocesos Institucional.

Definiciones Relacionadas al Proceso en Consulta Ambulatoria en Odontopediatría.

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

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

- **ATENCIÓN AMBULATORIA¹:** Es la atención de salud en la cual un paciente que no está en condición de Urgencia y/o Emergencia acude a un establecimiento de salud con fines de prevención, promoción, recuperación o rehabilitación, y que no termina en internamiento. Es el régimen de la atención de salud que por el lugar donde se desarrolla puede ser dentro del establecimientos (intramural), o fuera de este (extramural); siendo que la atención ambulatoria intramural se desarrolla preferentemente en la UPSS Consulta Externa y la atención ambulatoria extramural preferentemente en la actividad Salud Familiar y Comunitaria.
- **ATENCIÓN MÉDICA:** Es el acto médico realizado a través de consultas o procedimientos que comprende la consulta médica más los procedimientos que se realizan en la consulta ambulatoria.
- **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 con 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.

Como área, es el área funcional dedicada a satisfacer la demanda de servicios de salud de los usuarios, mediante un conjunto de actividades desarrolladas para diagnosticar y tratar procesos mórbidos que por su naturaleza y grado de compromiso pueden ser manejados ambulatoriamente

- **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.

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

- **Consentimiento Informado:** Es la conformidad expresa del paciente o de su representante legal cuando el paciente está imposibilitado de hacerlo (por ejemplo: menores de edad, pacientes con discapacidad mental o estado de inconciencia, u otro), con respecto a una atención médica, quirúrgica o algún procedimiento; en forma libre, voluntaria y consciente, después que el médico competente que realiza el procedimiento le ha informado de la naturaleza de la atención, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos colaterales y efectos adversos, así como los beneficios, lo cual debe ser registrado mediante firma manuscrita, firma electrónica avanzada u otro médico que asegure la autenticación de identidad de los intervinientes.
Durante la pandemia, el consentimiento informado puede entregarse por medios alternativos digitales o de voz, según capacidades técnicas de la IPRESS o servicios centrales, para aprobaciones o firmas a los formatos indicados en los anexos, cuando el paciente o representante, no pueda llenar y firmar presencialmente los formatos indicados.
Asimismo, con el fin de minimizar exposición a contagio, se evitará usar procedimientos que requieran toma o captura de huella digital.
- **TELE MONITOREO (Telemonitoreo):** Es la consulta a distancia con el paciente, realizada por el médico tratante a los pacientes a través del uso de la llamada telefónica, para conocer la situación actual del paciente niño.
- **REMOTO:** En este manual, es el término que se usa para dar a conocer que la prestación de servicios sujeta a subordinación, tiene lugar con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio y/o lugar de asilamiento domiciliario.
- **CONTRAREFERENCIA 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 ContraReferencia no es un procedimiento usado para sustentar los pasajes de un paciente atendido.
- **CONTRAREFERENCIA FARMACOLÓGICA:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.
- **DESCANSO MÉDICO:** Periodo de descanso físico o mental prescrito por el médico tratante, necesario para que el(la) paciente logre su recuperación física y mental, que le permita la recuperación total.
- **EXAMEN FÍSICO:** Incluye el “Examen General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen preferencial”, motivo de la consulta.
- **FORMATO DE SOLICITUD DE REFERENCIA:** Es el formulario donde el médico detalla de manera resumida las dolencias y los exámenes que han realizado para llegar a su diagnóstico y sirve para derivarlo al establecimiento más conveniente.
- **HISTORIA CLÍNICA:** Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por ley. Pueda darse mediante un registro Electrónico.
- **Ficha Odonto-Estomatológica (equivale Odontograma):** Es un documento médico que es parte de la Historia Clínica de responsabilidad del Cirujano Dentista, donde se consigna en forma ordenada y

sistemática la información de la salud general y estomatológica del paciente con la finalidad de llegar a un correcto diagnóstico y un adecuado plan de tratamiento.

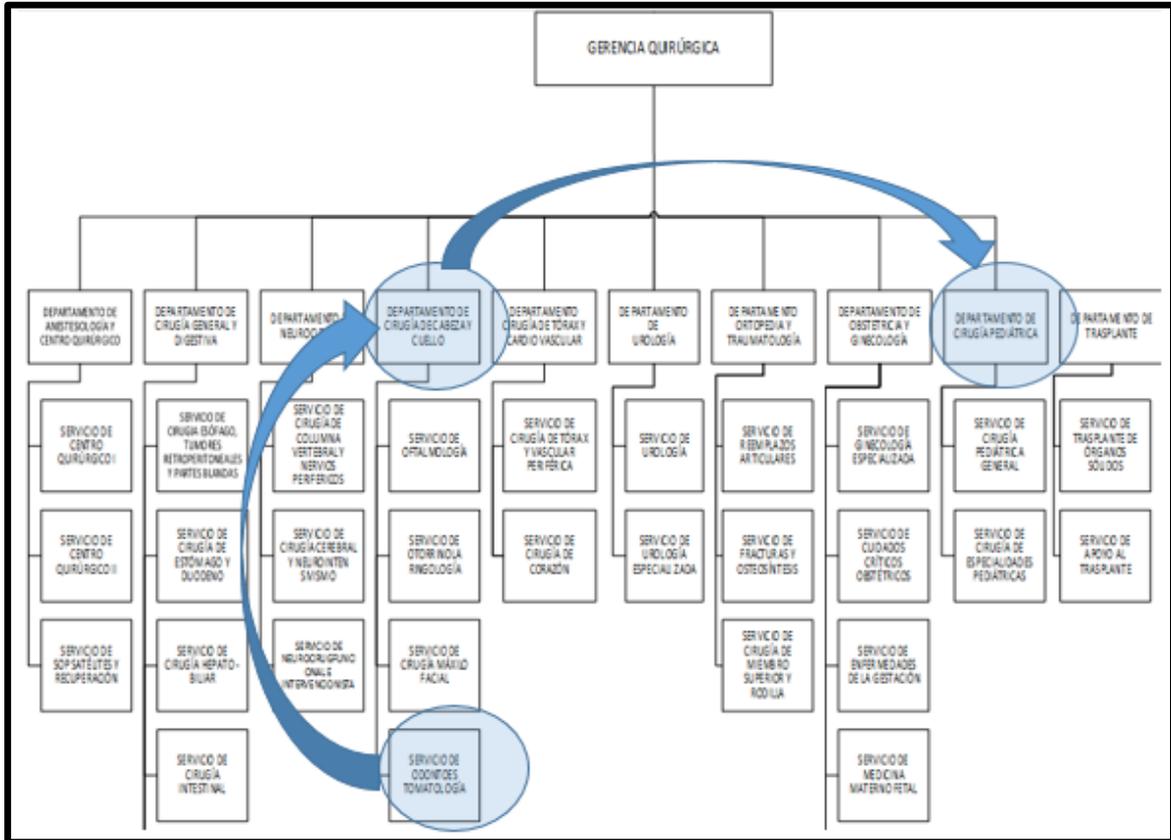
Para tener éxito en el tratamiento es importante comprender la importancia del correcto llenado de la ficha Odonto - Estomatológica y adquirir la destreza en el acopio de información y determinar el estado de salud general y riesgo estomatológico del paciente.

- **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.
- **PACIENTE AMBULATORIO:** paciente atendido y tratado de forma ambulatoria, normalmente a través de las consultas externa, incluyendo procedimientos ambulatorios, radiología intervencionista, radioterapia, oncología, diálisis renal, etc.
- **PACIENTES CITADOS:** Total de pacientes registrados en el parte diario y el Sistema informático afín.
- **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. Son atenciones médicas que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos, terapéuticos o quirúrgicos, implican el uso de equipamiento, instrumental, instalaciones y profesionales especializados, dependiendo de la complejidad del procedimiento y de las condiciones clínicas del paciente.
- **PARTE DIARIO DE CONSULTA MÉDICA:** Instrumento de gestión y una herramienta para registro de los resultados de la atención médica en consulta externa.
- **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
- **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.

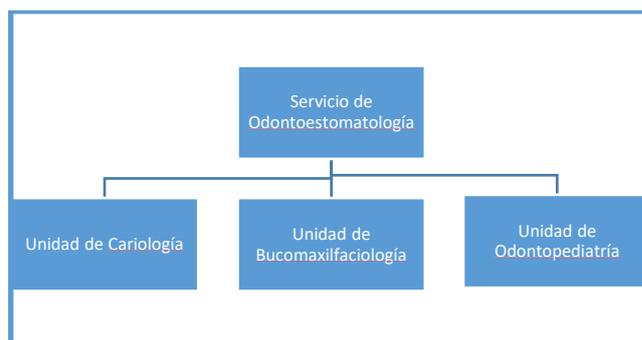
² NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 NORMA TÉCNICA DE SALUD "Categorías de establecimientos del Sector Salud"

7. CONSIDERACIONES

- El servicio de odontopediatría es otorgado por un pool de médicos especialistas en Odontología en niños quienes pertenecen Servicio de Odontoestomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM, quienes deben coordinar con el Departamento de Cirugía Pediátrica del HNERM conforme al organigrama que se muestra a continuación:



Internamente el Servicio de Odontoestomatología, se ha organizado siguiendo la siguiente estructura:

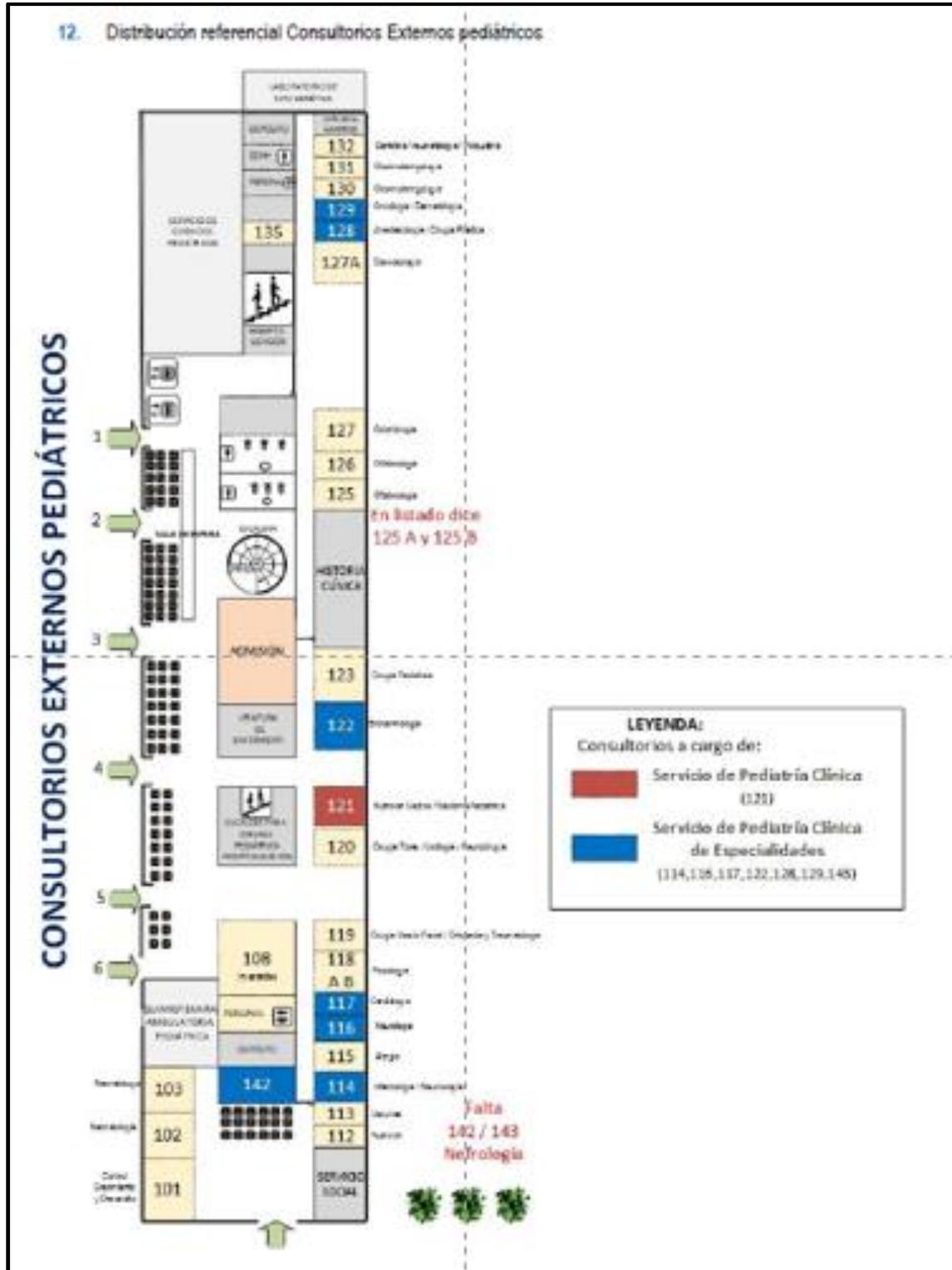


- Los ambientes físicos donde brindan las atenciones ambulatorias los médicos especialistas en odontología pediátrica en el HNERM son:

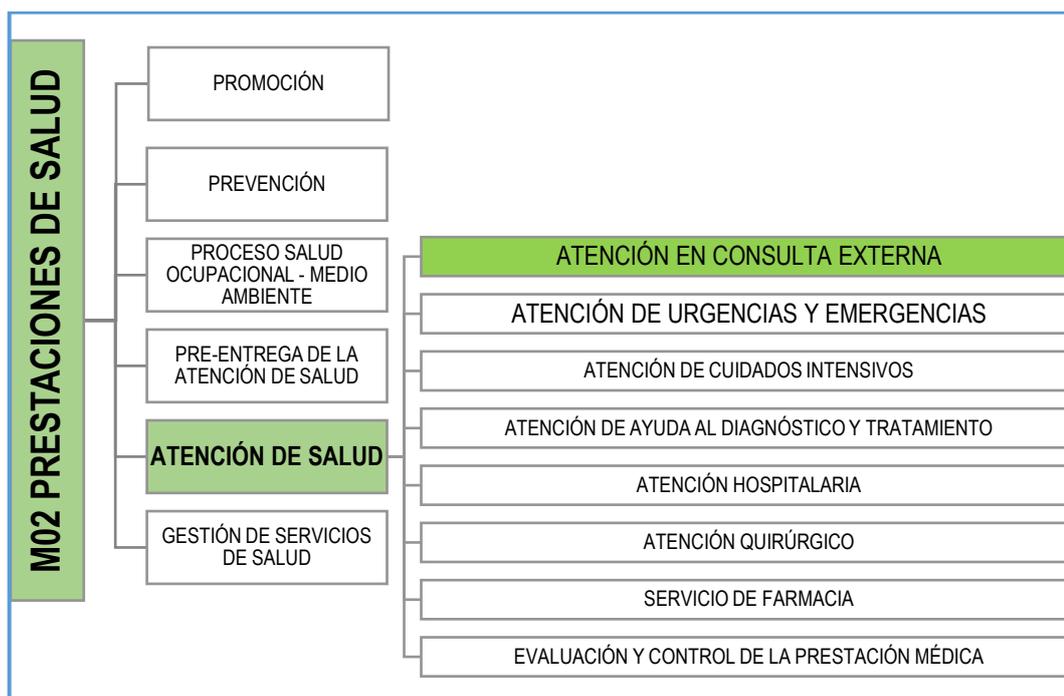
Tipo de Atención Ambulatoria	AMBIENTE del HNERM
Atención Tele Monitoreo Odontopediatría	Ambiente Virtual
Atención Consulta Odontopediatría	Consultorios 127 Edificio G de Pediatría
Atención Procedimiento Odontopediatría (endodoncia y cariológica)	Consultorios 127 Edificio G de Pediatría

El término Tele Monitoreo usado en el presente manual, está limitado al uso de la llamada telefónica para la atención del paciente, que podría ampliarse, conforme al funcionamiento que ofrece el Centro Nacional de Telemedicina (CENATE).

Edificio G de PEDIATRÍA del HNERM



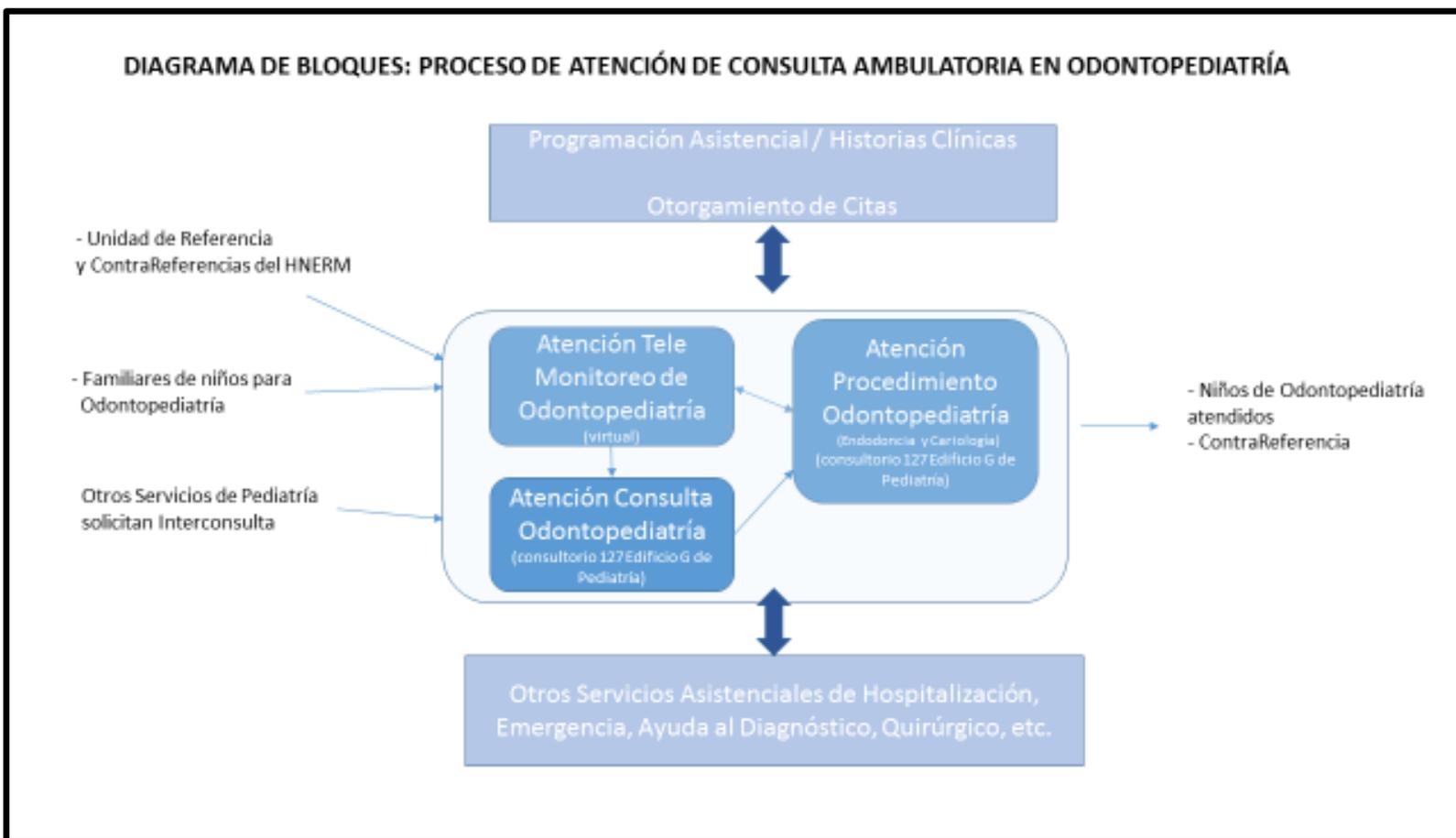
- El presente Manual está relacionado al Macroproceso denominado “M02 Prestaciones de Salud”, de acuerdo al Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud- ESSALUD, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 973-GG-ESSALUD-2019, que integra al proceso que corresponde a la ATENCIÓN DE SALUD, el cual agrupa los procesos que corresponden a la Atención en CONSULTA EXTERNA, el cual a la vez, agrupa los procesos que corresponden a la Atención en CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA, el cual a la vez, agrupa los procesos que corresponden a la **ATENCIÓN CONSULTA AMBULATORIA en ODONTOPEDIATRÍA**, en la que participa el **Servicio de Odontoestomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello** de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM.



- El presente Manual aborda los procesos y 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 (As Is) de cómo se viene ejecutando la Atención en CONSULTA AMBULATORIA; y se complementa con la definición de indicadores de proceso, la definición de posibles riesgos a los objetivos de cada proceso identificado; y la postulación de algunas oportunidades de mejora al proceso 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.

8. ASPECTOS GENERALES

8.1 DIAGRAMA DE BLOQUES



8.2 MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

ATENCIÓN DE CONSULTA AMBULATORIA EN ODONTOPEDIATRÍA											
PRODUCTO TIPO DE CLIENTE	<i>Ticket Cita Atención</i>	<i>Reportes de Atención en Historia Clínica</i>	<i>Orden médica (prescripción receta)</i>	<i>Orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de análisis de laboratorio")</i>	<i>Orden médica (exámenes auxiliares- "Solicitud de Imagenología / otros")</i>	<i>Orden médica (Orden de interconsulta)</i>	<i>Orden médica (Orden para procedimientos médicos- quirúrgicos)</i>	<i>Orden médica (intervencionista)</i>	<i>Constancia de atención</i>	<i>Formato de referencia / contrarreferencia</i>	<i>Parte diario de Consulta Externa</i>
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	Departamentos Estadística
CLIENTE EXTERNO	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares Centros externos (Convenio)	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares	Derechohabientes y Asegurado titulares IPRESS destino IPRESS origen	MINSA SUSALUD MTPE MEF Otras instituciones

8.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES			
PROCESOS Unidades Orgánicas del HNERM	PROCESOS M02.04.01.04.26 Consulta Ambulatoria OdontoPediatria		
	Atención Tele Monitoreo OdontoPediatria	Atención Consulta OdontoPediatria	Atención Procedimiento de OdontoPediatria (endodoncia y cariólogía)
Gerencia de Red Prestacional	I	I	I
Gerencia Quirúrgica	I	I	I
Departamento de Cirugía Pediátrica	C	C	C
Servicio de Cirugía de Especialidades Pediátricas.	C	C	C
Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello	C	C	C
Servicio de Odontoestomatología	R,A	R,A	R,A
NOTA:			
R: <i>Responsible</i> / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.			
A: <i>Accountable</i> / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea hecha, y se haga bien.			
C: <i>Consulted</i> / 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: <i>Informed</i> / 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. ASPECTOS ESPECIFICOS

9.1 INVENTARIO DE LOS PROCESOS

Código Nivel 4	Denominación del Proceso	Código Nivel 5	Denominación del Procedimiento (del Proceso)
M02.04.01.04.25	Consulta ambulatoria por médico especialista en odontopediatría	M02.04.01.04.25.01	Atención TeleMonitoreo de Odontopediatría (ambiente remoto)
		M02.04.01.04.25.02	Atención Consulta de Odontopediatría (consultorio 127)
		M02.05.01.04.25.03	Atención Procedimiento Odontopediátrica (consultorio 127)

9.2 FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 01, 02,03,04

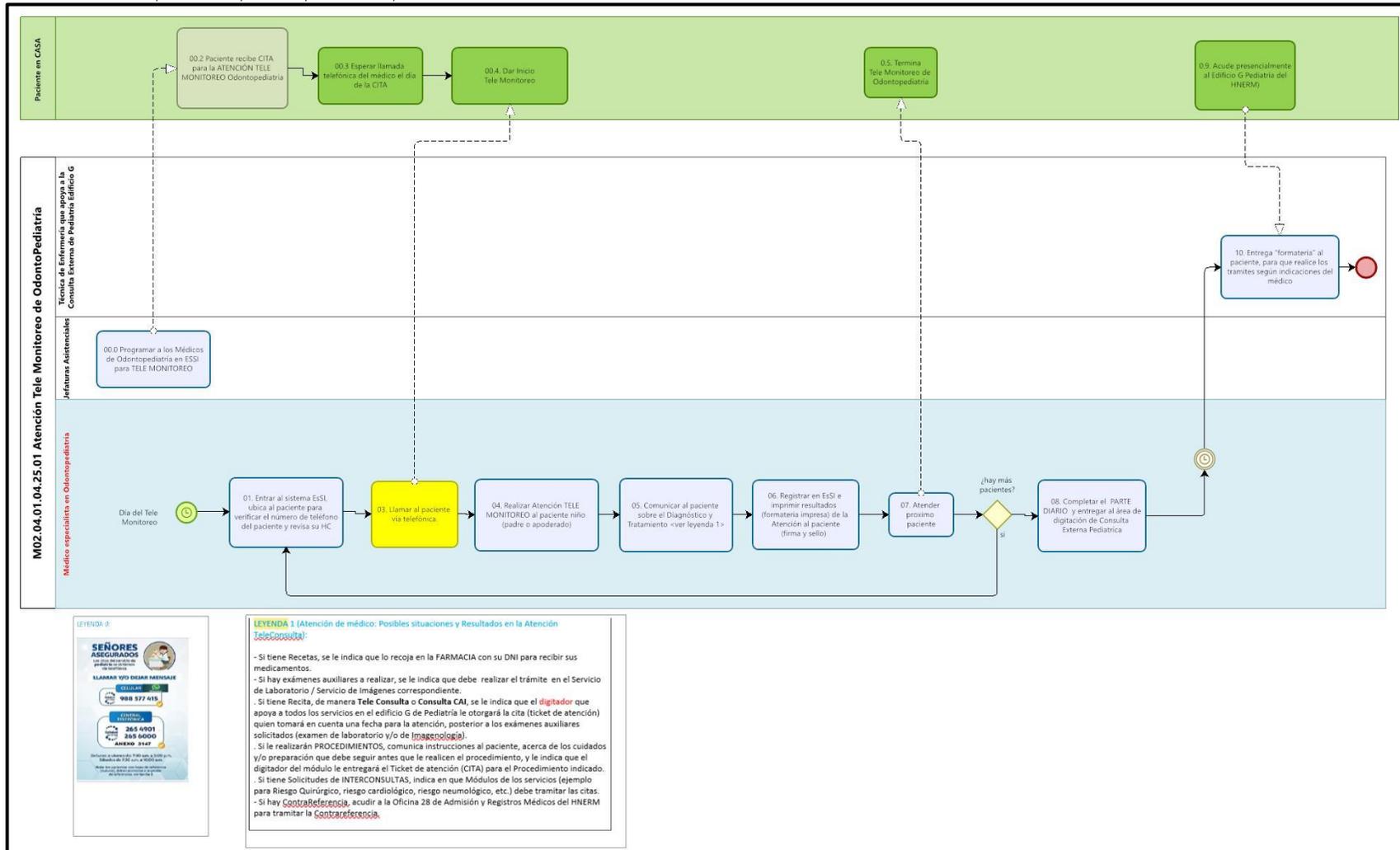
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0, 1, 2,3,4					
1) Nombre	M02.04.01.04.25 Atención en Consulta Ambulatoria en Odontopediatría Médico especialista en odontopediatría del Servicio de Odontostomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM Consultorio 127 Odontología en Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría del HNERM			4) Responsable	Jefatura del Servicio de Odontostomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM
2) Objetivo	Mejorar la salud de la paciente niño con enfermedad de alta complejidad en Odontopediatría mediante una atención de consulta externa adaptada al contexto actual simplificando y optimizando procesos, disminuyendo número de visitas al hospital con calidad, calidez y humana a través del Servicio de Odontostomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM			5) Requisitos	Normativa del Sector Salud Normativas Internas de EESALUD
3) Alcance	Inicia: Pacientes son Referenciados de IPRESS de menor nivel del HNERM al Servicio de Cirugía de Especialidades Pediátricas Finaliza: Paciente es RECITADO hasta completar su tratamiento quirúrgico o establecer su manejo no quirúrgico			6) Clasificación	Proceso Operativo del M02 MacroProceso de Prestaciones de Salud
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 5	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios	
Paciente de Odontopediatría referenciado de IPRESS de menor nivel Paciente pediátrico de otro servicio asistencial del HNERM Paciente de Odontopediátrica del HNERM	-Cita otorgada por Referencia -Cita de Control Post Alta Hospitalaria -Cita solicitada por paciente con Referencia activa. -Cita programada por médico odontopediatra (Recita)	M02 Prestaciones de Salud M02.04 Atención de Salud M02.04.01 Atención en Consulta Externa M02.04.01.04 Atención en Consulta Externa en Pediatría M02.04.01.04.25.01 Atención TeleMonitoreo en Odontopediatría M02.04.01.04.25.02 Atención Consulta en Odontopediatría M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimiento Odontopediátrica	- Historia clínica actualizada en EsSI - Ficha de Odonto-Estomatología - Recetas médicas - Exámenes de Ayuda al Diagnóstico - Indicaciones médicas - Indicaciones para procedimientos - Orden de Hospitalización - ContraReferencia	-Paciente niño y familiar -Jefatura de Departamento -Jefatura Departamento de Cirugía Pediátrica	
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos	14) Documentos y formatos			
Por definir	.Dos (2) Médicos especialista en Odontología Pediátrica - Cirujano Dentista del Personal del Servicio de Odontostomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM .Personal del Servicio de Enfermería .Personal de la Oficina de Admisión (Digitadores / Terminalistas en Modulos de atención) .Consultorios 121 del Edificio "G" de Pediatría del HNERM	.Directivas y Procedimientos de la Gerencia Central de Salud .Guías de Practica Clínica propias de los Departamentos y Servicios Asistenciales .Procedimientos Asistenciales propias de los Servicios Asistenciales .Guías de manejo quirúrgico y anestesiológico .Protocolos .Manuales .Procedimientos e instructivos técnicos relacionados a la actividad asistencial .Cartera de Servicios de Salud que corresponda al ámbito de su competencia			
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO					
15) Registros	16) Indicadores				
Aplicativo EsSI Aplicativo de Referencia y ContraReferencia	ver fichas de Indicadores				

9.3 MODELADO DE PROCESOS

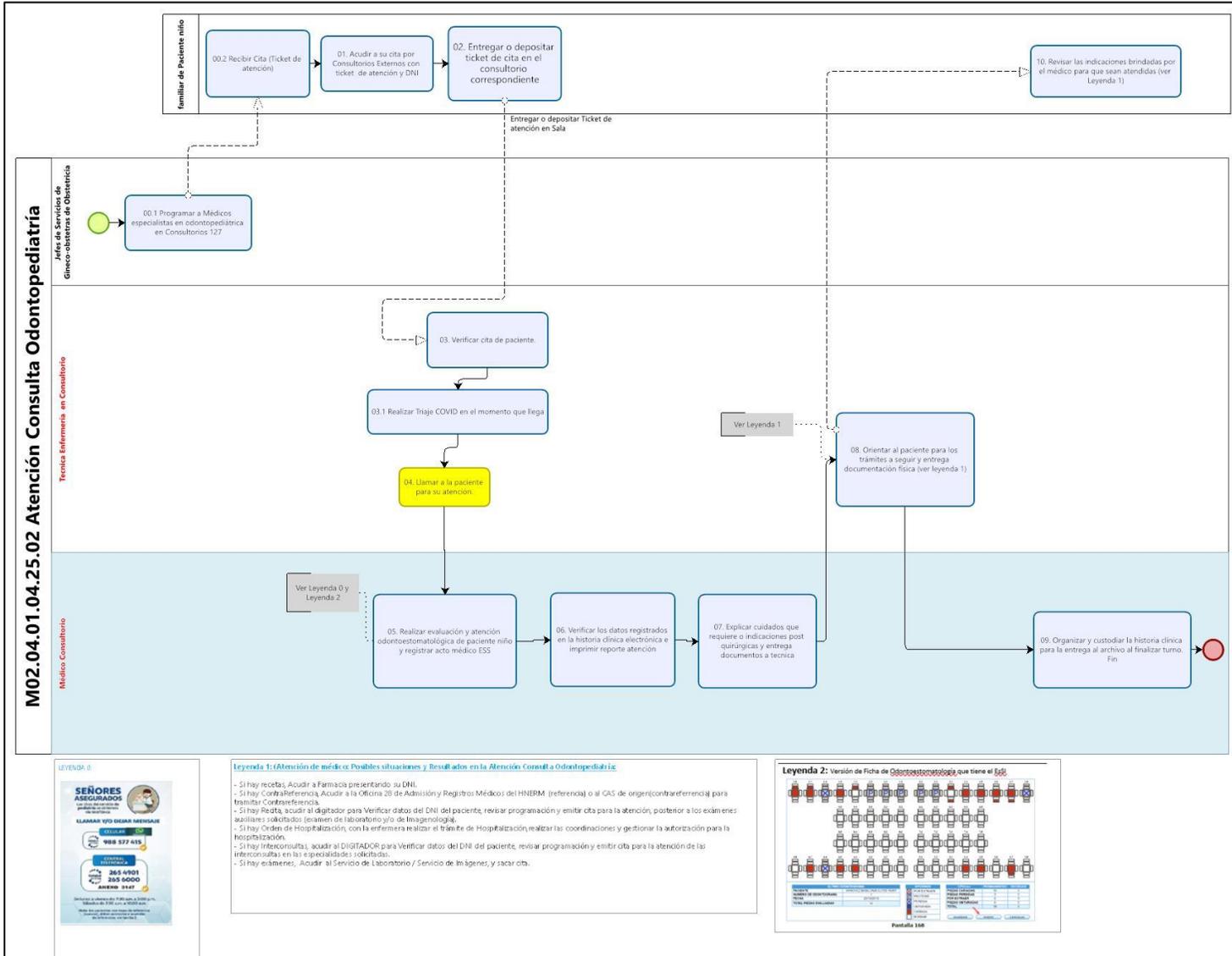
MODELADO DE LOS PROCESOS

M02.04.01.04.25.01 Atención Tele Monitoreo de Odontopediatría

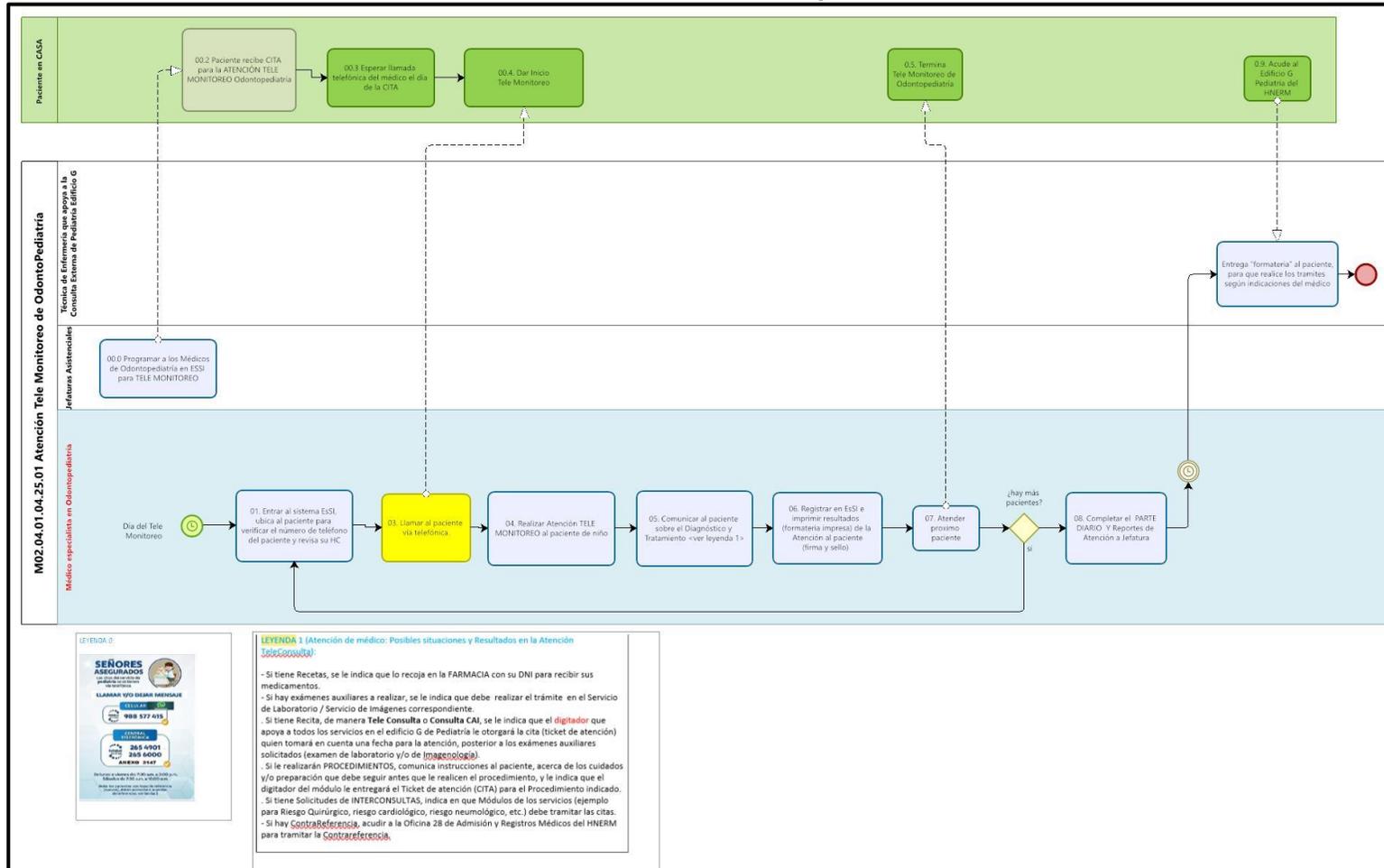
(2 modalidades: Cuando médico está físicamente en Consultorio o Cuando médico está físicamente en Teletrabajo o Remoto, y atiende al paciente por teléfono)



M02.04.01.04.25.02 Atención Consulta de Odontopediatría



M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimientos de Odontopediatría



9.4 FICHA DE PROCEDIMIENTOS

M02.04.01.04.25.01 Atención Tele Monitoreo de Odontopediatría

(2 modalidades: Cuando médico está físicamente en Consultorio o Cuando médico está físicamente en Teletrabajo o Remoto, y atiende al paciente por teléfono)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO (del Proceso)						
Nombre	M02.04.01.04.25.01 Atención Tele Monitoreo en Odontopediatría (Médico especialista en Odontología Pediátrica - Cirujano Dentista - del Servicio de Odontoestomatología del Departamento de Cirugía Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM) --> en Consultorio 127 Odontología en Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría --> en Tele trabajo del cirujano dentista					
Objetivo	Realizar la atención médica a distancia, mediante el uso de telefonía de las pacientes de odontopediatría a fin de realizar el diagnóstico, tratamiento y/o monitorización o seguimiento según sea el caso.					
Alcance	Inicia: Desde la recepción de la cita programada del paciente niño. Termina: Hasta la entrega de la receta, formato original de referencia/contrarreferencia, formato de exámen de laboratorio/órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta al familiar de paciente niño.					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
		Actividades previas a la Atención				
Jefatura del Dpto. de Cirugía Cabeza y Cuello		00.1 Programar a los médicos especialistas en Odontología en niños del Servicio de Odontoestomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM en Atención Tele Monitoreo A fines de mes de cada mes, se registra la programación para los 3 meses siguientes en CE, Emergencia, Hospitalización, Centro Quirúrgico y otros.		Jefatura de Servicio de Odontoestomatología	Programación Médica	Oficina de Admisión y Registros Médicos Servicio/ Módulo de citas HNERM

		00.2 Recibir Cita (Ticket de atención) para la ATENCIÓN TELE MONITOREO Odontopediatría Paciente nuevo:- La Unidad de Referencia le comunica que tiene Cita del tipo Tele Monitoreo, le indica el día y hora señalada. Paciente continuador:- Durante Cita anterior, Médico de odontopediatría comunica a familiar del paciente niño que su próxima cita es a través de Tele Monitoreo (RECITA) y, que saque su cita por teléfono (ver leyenda 0) con el Digitador que otorga citas en el edificio G de Pediatría, para determinada fecha y hora.	Familiar de Paciente niño		
		Paciente en CASA			
Paciente niño citado		00.3 Esperar llamada telefónica del médico el día de la CITA	Familiar y Paciente		
		Durante Turno de atención en el día y hora de la CITA			
		01. Entrar al sistema EsSI, ubica al paciente para verificar el número de teléfono del paciente y revisa su HC 03. Llamar al paciente vía telefónica. 04. Realizar la Atención TELE MONITOREO al paciente niño mediante la información que ofrece el familiar (padre y/o apoderado). 05. Comunicar al familiar del paciente niño sobre el Diagnóstico y Tratamiento 06. Registrar en EsSI e imprimir resultados (formatería impresa) de la atención al paciente. 07. Atender próximo paciente ¿Hay más pacientes? Si hay más paciente, ir al paso 03.	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría	Receta, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de exámen de laboratorio/ órdenes de imagenología y/o orden de interconsulta	Paciente atendido

		<p>08. Completar el Parte Diario y entregar en su momento al área de digitación de Consulta Externa Pediatría. Además entrega en su momento, formatería impresa al Técnico(a) de enfermería de Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría</p>			
		<p>Cuando familiar se acerca presencialmente al Edificio de Pediatría</p>			
		<p>10. Entregar “formateria impresa” al familiar del paciente niño, para que realice los tramites según indicaciones del médico que realizó el Tele Monitoreo. En el momento en que familiar del paciente llegue presencialmente al Edificio G de Pediatría.</p>	<p>Técnico(a) de enfermería de Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría</p>		
<p>Indicadores</p>	<p>Pacientes atendidos en Tele Monitoreo / Pacientes programados en Tele Monitoreo</p>				
<p>Registros</p>	<p>EsSI / Formato contrarreferencia, formato de exámen de laboratorio/orden de imageneología</p>				
<p>Leyenda 0:</p> 		<p>Leyenda 1: (Posibles situaciones y Resultados en la Atención Tele Monitoreo):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hay Recetas, se le indica que lo recoja en la FARMACIA con su DNI para recibir sus medicamentos. - Si hay exámenes auxiliares a realizar, se le indica que debe realizar el trámite en el Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes correspondiente. - Si tiene Recita, acudir al Digitador que apoya a todos los servicios en el edificio G de Pediatría, quién debe 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). - Si le realizarán PROCEDIMIENTOS, comunica instrucciones al paciente, acerca de los cuidados y/o preparación que debe seguir antes que le realicen el procedimiento, y le indica que el digitador del módulo le entregará el Ticket de atención (CITA) para el Procedimiento indicado. - Si tiene Solicitudes de INTERCONSULTAS, indica en que Módulos de los servicios (ejemplo para Riesgo Quirúrgico, riesgo cardiológico, riesgo neumológico, etc.) debe tramitar las citas. - Si hay ContraReferencia, acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM para tramitar la Contrarreferencia. 			

M02.04.01.04.25.02 Atención Consulta de Odontopediatría

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO (PROCESO)					
Nombre	M02.04.01.04.25.02 Atención Consulta de OdontoPediatria (Médico especialista en Odontología Pediátrica - Cirujano Dentista - del Servicio de Odontostomatología del Departamento de Cirugía Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM) en Consultorio 127 Odontología en Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría)				
Objetivo	Realizar la atención médica a fin de realizar el diagnóstico, tratamiento correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para planificar el tratamiento y cuidado adecuado al paciente niño.				
Alcance	Inicia: Desde que familiar de paciente niño recepciona la cita programada y/o luego de cita de tele monitoreo. Termina: Médico entrega de la hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, odontograma, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de estudios de imagenología u orden de interconsulta, según corresponda, a familiar del paciente niño.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		Actividades Previas a la Atención en Consultorio			
Jefatura del Dpto. de Cirugía Cabeza y Cuello		00.1 Programar a los médicos especialistas en Odontología en niños del Servicio de Odontostomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM en Atención Consulta en Consultorio 127 del Edificio G de Pediatría A fines de mes de cada mes, se registra la programación para los 3 meses siguientes en CE, Emergencia, Hospitalización, Centro Quirúrgico y otros.	Jefatura de Servicio de Odontostomatología	Programación Médica	Oficina de Admisión y Registros Médicos Servicio/ Módulo de citas HNERM
		00.2 Recibir Cita (Ticket de atención) para la ATENCIÓN Consulta de Odontopediatría Paciente nuevo: - La Unidad de Referencia le comunica que tiene una Cita el día y hora señalada. Paciente continuador: - Digitador le entrega Ticket de atención (ReCita) por indicación del Médico especialista en Odontología Pediátrica Paciente de otra especialidad pediátrica: - Digitador le entrega Ticket de atención (Cita) por indicación de otra especialidad pediátrica (Interconsulta) Paciente continuador: - Familiar de paciente de OdontoPediatria solicita Cita vía telefónica (ver leyenda 0) o Cita Adicional	Familiar de Paciente niño		

Familiar y Paciente niño con CITA	Cita programada con hoja de referencia o interconsulta, y DNI	01. Acudir a su cita por consultorios externos con Ticket de atención y DNI En Consultorio 127 de Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría)	Familiar y Paciente niño		Paciente niño atendido
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Familiar y Paciente niño		
		Durante Atención en Consultorio a todos los citados			
Ticket de Atención	03. Verificar cita de paciente.		Técnico(a) de enfermería	Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, odontograma, orden de hospitalización, formato original de referencia / contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/ órdenes de radiografía o orden de interconsulta	
	03.1 Realizar Triage COVID el momento que llega al consultorio. Si hay sospecha de COVID se le indica al familiar del paciente niño, que lo lleve a EMERGENCIA, y termina la atención del paciente.		Técnico(a) de enfermería		
	04. Llamar al paciente niño para su atención. Indicar enjuague con colutorio con CPC 0.5% previo a ingreso a consultorio (en casos que la edad y condición médica lo permita).		Técnico(a) de enfermería		
	05. Realizar evaluación y atención odontoestomatológica del paciente niño, y registrar el acto médico e indicaciones médicas en el SGSS. Generalmente en la primera consulta se llena la versión de Ficha de Odontoestomatología que tiene el EsSI (ver Leyenda 2)		Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría		
	06. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente niño.		Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría		

		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 Especialista en Odontopediatría		
		08. Orientar al paciente para los trámites a seguir y entrega documentación física necesaria (ver leyenda 1) Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente niño, consentimiento informado y exámenes complementarios en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados de la enfermedad al paciente.	Técnico(a) de enfermería		
		Continuar (en paralelo) con actividades 09 y 10			
		Al finalizar turno de Atención en Consultorio			
		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 (ver leyenda 1)	Familiar y Paciente niño		
Indicadores	Pacientes atendidos del día / Pacientes programados del día				
Registros	EsSI/Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), receta, indicaciones, orden de hospitalización, formato de referencia/contrarreferencia, formato de examen de laboratorio/orden de radiografía, orden de interconsulta				

Leyenda 0:

SEÑORES ASEGURADOS
Las citas del servicio de odontología se otorgan vía telefónica.

LLAMAR Y/O DEJAR MENSAJE

CELULAR
988 577 415

CENTRAL TELEFÓNICA
265 4901
265 6000
ANEXO 3147

De lunes a viernes de: 7:30 a.m. a 3:00 p.m.
Sábados de 7:30 a.m. a 10:00 a.m.

Nota: los pacientes con hojas de referencia (nuevas), deben acercarse a la unidad de referencia, ver Leyenda 2.

Leyenda 1: (Posibles situaciones y Resultados en la Atención Consulta):

Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas

- Si hay recetas, Acudir a Farmacia presentando su DNI.
- Si hay ContraReferencia, Acudir a la Oficina 28 de Admisión y Registros Médicos del HNERM (referencia) o al CAS de origen(contrareferencia) para tramitar Contrareferencia.
- Si hay Recita, acudir al digitador para 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).
- Si hay Orden de Hospitalización, con la enfermera realizar el trámite de Hospitalización, realizar las coordinaciones y gestionar la autorización para la hospitalización.
- Si hay Interconsultas, acudir al DIGITADOR para Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita para la atención de las interconsultas en las especialidades solicitadas.
- Si hay exámenes, Acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes, y sacar cita.

Leyenda 2: Versión de Ficha de Odontoesmatología que tiene el EsSI

ULTIMO ODONTOGRAMA		OPCIONES		OPCIONES		
PACIENTE	SANCHEZ BABILONIA GLYDE HUBY	<input checked="" type="checkbox"/> POR EXTRAER	PIEZAS CARIADAS	15	0	
NUMERO DE ODONTOGRAMA	1	<input checked="" type="checkbox"/> PROTESIS	PIEZAS PERDIDAS	3	0	
FECHA	23/10/2019	<input checked="" type="checkbox"/> PERDIDA	PIEZAS PERDIDAS POR EXTRAER	0	0	
TOTAL PIEZAS EVALUADAS	32	<input type="checkbox"/> OBTURADA	PIEZAS OBTURADAS	0	0	
		<input type="checkbox"/> CARIADA	TOTAL	18	0	
		<input type="checkbox"/> BORRAR				

GUARDAR NUEVO CANCELAR

Pantalla 168

M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimientos de Odontopediatría

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimiento (Endodoncia y Cariología niños) (Médico especialista en Odontología Pediátrica - Cirujano Dentista - del Servicio de Odontoestomatología del Departamento de Cirugía Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM) en Consultorio 127 de Odontología en Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría)				
Objetivo	Realizar el procedimiento de Odontopediatría (Endodoncia y/o Cariología) correcto y oportuno para la eliminación y restitución del tejido dentario dañado.				
Alcance	Inicia: Desde la recepción de la cita programada y radiografía dental Termina: 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		
		Actividades Previas a la Atención en Consultorio 127			
Jefatura del Dpto. de Cirugía Cabeza y Cuello		00.1 Programar a los médicos especialistas en Odontología en niños del Servicio de Odontoestomatología del Departamento de Cirugía de Cabeza y Cuello de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM en Atención Procedimiento en Consultorio 127 del Edificio G de Pediatría A fines de mes de cada mes, se registra la programación para los 3 meses siguientes en CE, Emergencia, Hospitalización, Centro Quirúrgico y otros.	Jefatura de Servicio de Odontoestomatología	Programación Médica	Oficina de Admisión y Registros Médicos Servicio/ Módulo de citas HNERM
		00.2 Recibir Cita (Ticket de atención) para PROCEDIMIENTO de Odontopediatría. RECOGER RESULTADOS DE PRUEBA ANTIGÉNICA COVID-19. Paciente continuador:- Digitador le entrega Ticket de atención (Cita) por indicación del Médico especialista en Odontología Pediátrica, en cita anterior. Paciente continuador:- Familiar de paciente de OdontoPediatria solicita Cita para PROCEDIMIENTO de Odontopediatría vía telefónica (ver leyenda 0) o Cita Adicional	Familiar de Paciente niño		

Paciente citado	Cita programada y radiografía dental	01. Acudir a su cita por consultorios externos con Ticket de atención y DNI En Consultorio 127 de Consulta Externa Pediatría del Edificio G de Pediatría)	Paciente		Paciente citado
		02. Entregar o depositar ticket de cita en el consultorio correspondiente	Paciente		
Durante Atención en Consultorio a todos los citados					
		03. Recopilar citas de pacientes, ubicar historias clínicas físicas y entregar al Médico	Técnico(a) de enfermería	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)	
		03.1 Realizar Triage COVID el momento que llega al consultorio. Si hay sospecha de COVID se le indica al familiar del paciente niño, que lo lleve a EMERGENCIA, y termina la atención del paciente.	Técnico(a) de enfermería		
		04. Llamar al paciente para su atención	Técnico(a) de enfermería		
		05. Proporcionar instrumental e insumos para el procedimiento de Odontopediatría	Técnico(a) de enfermería		
		06. Realizar evaluación clínica del paciente	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría		
		¿Cumple con las condiciones para el procedimiento de Odontopediatría? Si cumple, entonces ir a la actividad 07. No cumple, indicar Reprogramar cita para el Procedimiento de Odontopediatría y continuar con actividad 11.	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría		

PROCEDIMIENTO de Odontopediatría (leyenda 2)													
	<table border="1"> <tr> <td>07. Realizar el procedimiento de Odontopediatría y registrar el acto odontoestomatológico e indicaciones médicas en el SGSS</td> <td>Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría</td> </tr> <tr> <td>08. Verificar los datos registrados en la historia clínica electrónica e imprimir el reporte de atención al término de la atención del paciente.</td> <td>Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría</td> </tr> <tr> <td>09. Explicar sobre las indicaciones post tratamiento y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería</td> <td>Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría</td> </tr> <tr> <td>10. Entregar receta e indicaciones para solicitar cita para concluir el procedimiento de Odontopediatría, de ser necesario.</td> <td>Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría</td> </tr> <tr> <td> 11. Orientar al paciente para los trámites a seguir y entrega documentación física necesaria (ver leyenda 1) Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente niño y exámenes complementarios, en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados post tratamiento. </td> <td>Técnico(a) de enfermería</td> </tr> <tr> <td>Continuar (en paralelo) actividades 12 y 13</td> <td></td> </tr> </table>	07. Realizar el procedimiento de Odontopediatría y registrar el acto odontoestomatológico e indicaciones médicas en el SGSS	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría	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 Especialista en Odontopediatría	09. Explicar sobre las indicaciones post tratamiento y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría	10. Entregar receta e indicaciones para solicitar cita para concluir el procedimiento de Odontopediatría, de ser necesario.	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría	11. Orientar al paciente para los trámites a seguir y entrega documentación física necesaria (ver leyenda 1) Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente niño y exámenes complementarios, en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados post tratamiento.	Técnico(a) de enfermería	Continuar (en paralelo) actividades 12 y 13	
07. Realizar el procedimiento de Odontopediatría y registrar el acto odontoestomatológico e indicaciones médicas en el SGSS	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría												
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 Especialista en Odontopediatría												
09. Explicar sobre las indicaciones post tratamiento y entregar los documentos a la Técnica de Enfermería	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría												
10. Entregar receta e indicaciones para solicitar cita para concluir el procedimiento de Odontopediatría, de ser necesario.	Cirujano Dentista Especialista en Odontopediatría												
11. Orientar al paciente para los trámites a seguir y entrega documentación física necesaria (ver leyenda 1) Sellar, completar información en los documentos, poner la hoja impresa de consulta médica del paciente niño y exámenes complementarios, en la historia clínica física y explicar sobre los cuidados post tratamiento.	Técnico(a) de enfermería												
Continuar (en paralelo) actividades 12 y 13													
	Al finalizar turno de Atención en Consultorio												
	<table border="1"> <tr> <td>12. Organizar y custodiar la historia clínica para la entrega al archivo al finalizar turno. Fin</td> <td>Técnico(a) de enfermería</td> </tr> <tr> <td>13. Revisar las indicaciones brindadas por el médico para que sean atendidas</td> <td>Familiar del Paciente niño</td> </tr> </table>	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	Familiar del Paciente niño								
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	Familiar del Paciente niño												
Indicadores	Pacientes atendidos en Procedimientos de Odontopediatría del día / Pacientes programados en Procedimientos de Odontopediatría del día												
Registros	EsSI, Hoja de consulta odontológica del paciente (historia clínica), indicaciones, indicaciones para solicitar cita para continuar con el procedimiento, orden de Estudios de Imagenología y Exámenes de Laboratorio .												

Leyenda 0:



Leyenda 1: (Posibles situaciones y Resultados en la Atención Tele Procedimiento):

Orientar al paciente para los trámites a seguir

- Si tiene recetas, debe Acudir a Farmacia presentando su DNI.
- Si debe continuar tratamiento, debe acudir al digitador para Verificar datos del DNI del paciente, revisar programación y emitir cita, para continuar con el procedimiento.
- Si hay exámenes, debe acudir al Servicio de Laboratorio / Servicio de Imágenes, y sacar cita.

Leyenda 2:

Procedimiento Odontopediatría (Endodoncia y Cariología)

Revisar:

Manual de Procedimientos Odontoestomatológicos de EsSalud - Resolución de Gerencia Central de Prestaciones de Salud-GCPS-ESSALUD-2016 https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000003356_pdf.pdf

9.5 INDICADORES DE GESTIÓN

M02.04.01.04.25.01 Atención Tele Monitoreo de Odontopediatría

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	M02.04.01.04.25.01 Atención Tele Monitoreo de OdontoPediatria
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Tele Monitoreo del total programados
Descripción del Indicador	Es la relación porcentual de Tele Monitoreo realizadas respecto al total de las programadas
Objetivo del Indicador	Medir el grado de atenciones médicas por Tele Monitoreo de odontopediatría
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ Citas de Tele Monitoreo realizadas}}{N^{\circ} \text{ total de pacientes programados en Tele Monitoreo}} \times 100$
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Parte Diario de Atención • Programación Asistencial
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura del Servicio de Especialidades Quirúrgicas Pediátricas del Departamento de Cirugía Pediátrica de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM) Unidad de Estadística del HNERM
Meta	Aproximadamente 90% de la programación

M02.04.01.04.25.02 Atención Consulta de Odontopediatría

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	M02.04.01.04.25.02 Atención Consulta de OdontoPediatria
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Consulta del total programados
Descripción del Indicador	Es la relación porcentual de Consulta realizadas respecto al total de las programadas
Objetivo del Indicador	Medir el grado de atenciones médicas en Consulta de Odontopediatría
Forma de Cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Citas de Consulta realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de pacientes programados en Consulta}} \times 100$
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Parte Diario de Atención • Programación Asistencial
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura del Servicio de Especialidades Quirúrgicas Pediátricas del Departamento de Cirugía Pediátrica de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM) Unidad de Estadística del HNERM
Meta	Aproximadamente 90% de la programación

M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimiento de Odontopediatría

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimientos de Odontopediatría
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en Procedimientos del total programados
Descripción del Indicador	Es la relación porcentual de Procedimientos realizadas respecto al total de las programadas
Objetivo del Indicador	Medir el grado de atenciones médicas por Procedimientos Odontopediatría
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ Citas de Consultas Procedimientos}}{N^{\circ} \text{ total de pacientes programados en Procedimientos}} \times 100$
Fuentes de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Parte Diario de Atención • Programación Asistencial
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefatura del Servicio de Especialidades Quirúrgicas Pediátricas del Departamento de Cirugía Pediátrica de la GERENCIA QUIRÚRGICA del HNERM) Unidad de Estadística del HNERM
Meta	Aproximadamente 90% de la programación

9.6 FICHAS DE RIESGOS

M02.04.01.04.25.01 Proceso Atención Tele Monitoreo de Odontopediatría

FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención en Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Pediatría	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención en Consulta Ambulatoria Odontopediatría	
		Procedimiento	Atención Tele Monitoreo Odontopediatría	
		Actividad	No aplica	
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar la atención médica a distancia, mediante el uso de telefonía de las pacientes de odontopediatría a fin de realizar el diagnóstico, tratamiento y/o monitorización o seguimiento según sea el caso.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María, y consultorios virtuales (Edificio HNERM en Lima)	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
P	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico, externo y tecnológico	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No se realice oportuna o adecuadamente la Tele Monitoreo Odontopediatría	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Deserción de citas (familiar de paciente no atienden llamada del médico)
			Causa N° 02	Mala señal telefónica (falta de línea celular exclusiva para Tele monitoreo)
			Causa N° 03	Se mantiene uso de formatearía física para exámenes auxiliares, no se puede realizar x ESSI
			Causa No. 04	No se logra acceso remoto al ESSI y/o se cae el sistema
		Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Ishikawa		

VALORACIÓN DE RIESGO								
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO				
Análisis Cualitativo		Análisis Cuantitativo		Análisis		Análisis Cualitativo		
4	4.1	Muy Baja	0.1	0.5	Muy Bajo	0.05		
		Baja	0.3		Bajo	0.10		
		Moderada	0.5		Moderado	0.20		
		Alta	0.7		Alto	0.40		
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	0.8	
		Moderada			0.50	Muy Alto		0.80
		PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
4.2	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto		0.400	Prioridad del Riesgo	Alta prioridad			
RESPUESTA A LOS RIESGOS								
5	5.1	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	NO APLICA				
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	NO APLICA					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Reclamación de paciente o familiares Reprogramación de Citas					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Intervención de la Jefatura oportunamente					

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	

M02.04.01.04.25.02 Proceso Atención Consulta de Odontopediatría

FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención en Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Pediatría	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención en Consulta Ambulatoria Odontopediatría	
		Procedimiento	Atención Consulta de Odontopediatría	
		Actividad	No aplica	
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar la atención médica a fin de realizar el diagnóstico, tratamiento correcto y oportuno de las enfermedades de la especialidad para planificar el tratamiento y cuidado adecuado al paciente niño	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María, y consultorios virtuales (Edificio HNERM en Lima)	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
P	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico, externo y tecnológico	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No se realice oportuna o adecuadamente la Consulta de Odontopediatría	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Deserción de citas (familiar de paciente no atienden llamada del médico)
			Causa N° 02	No se cuenta con HC o exámenes solicitados
			Causa N° 03	Paciente niño no colabora con la atención
			Causa No. 04	No se logra acceso remoto al ESSI y/o se cae el sistema
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Ishikawa		

VALORACIÓN DE RIESGO								
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO				
Análisis Cualitativo		Análisis Cuantitativo		Análisis		Análisis Cualitativo		
4	4.1	Muy Baja	0.1	0.5	Muy Bajo	0.05		
		Baja	0.3		Bajo	0.10		
		Moderada	0.5		Moderado	0.20		
		Alta	0.7		Alto	0.40		
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	0.8	
		Moderada			0.50	Muy Alto		0.80
		PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
4.2	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto		0.400	Prioridad del Riesgo	Alta prioridad			
RESPUESTA A LOS RIESGOS								
5	5.1	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	NO APLICA				
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	NO APLICA					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Reclamación de paciente o familiares Reprogramación de Citas					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Intervención de la Jefatura oportunamente					

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	

M02.04.01.04.25.03 Atención Procedimiento de Odontopediatría

FICHA DE RIESGOS				
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud	
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud	
		Subproceso (Nivel 2)	Atención en Consulta Externa	
		Subproceso (Nivel 3)	Atención en Consulta Externa Pediatría	
		Subproceso (Nivel 4)	Atención en Consulta Ambulatoria Odontopediatría	
		Procedimiento	Atención Procedimiento de Odontopediatría	
		Actividad	No aplica	
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el procedimiento de Odontopediatría (Endodoncia y/o Cariología) correcto y oportuno para la eliminación y restitución del tejido dentario dañado.	
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Edificio HNERM en Lima, Lima, Jesús María	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
P	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y tecnológico	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No se realice oportuna o adecuadamente el Procedimiento	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa N° 01	Paciente no asiste a la cita o llega tarde a su cita.
			Causa N° 02	No se cuenta con exámenes auxiliares a tiempo.
			Causa N° 03	Se mantiene uso de formatería física para exámenes auxiliares, no se puede realizar x ESSI, sistema lento.
			Causa N0 04	No se encuentre disponible la historia clínica física, falta de insumos y materiales médico.
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto		
		Diagrama de Ishikawa		

VALORACIÓN DE RIESGO								
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO			
	Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis	Análisis Cualitativo		
	4.1	Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3		0.3	Bajo	0.10	
		Moderada	0.5			Moderado	0.20	
		Alta	0.7			Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
	Baja		0.3	Alto		0.4		
PRIORIZACIÓN DEL RIESGO								
4.2	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.12	Prioridad del Riesgo	Moderada prioridad				
RESPUESTA A LOS RIESGOS								
5	5.1	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	No aplica				
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Reclamación de paciente o familiares					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Intervención de la Jefatura oportunamente					

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	

10. PROCESOS CRÍTICOS Y MEJORA CONTÍNUA

La elaboración del presente manual está influenciada por la situación actual que sufre el país por la Pandemia y hace que los servicios asistenciales se estén reinventando haciendo uso de la TIC para facilitar la atención de sus pacientes y se esté potenciando las actividades de BioSeguridad.

a) Respecto a la obtención de CITAS

Un problema común en la atención de un paciente, en general, es que no se le otorga una CITA en la fecha que se necesita, ni siquiera en el mes que lo solicita sino de 2 a 3 meses más, la alta demanda de los pacientes en conseguir una cita, siempre pone en peligro la continuidad del tratamiento y mejoría del paciente; la solución mucho tiene que ver con ampliar la oferta asistencial y/o con ampliar los turnos de atención, pero también tiene que ver con implementar nuevas formas de atención médica (ver rubro b).

En la actualidad (tiempo de pandemia) al parecer la opción de otorgar las Citas a través de un celular inteligente (o comunicas por voz o comunicas por mensaje) facilita el otorgamiento de citas, y probablemente debería ser la forma de otorgar citas más usada aún después de la pandemia.

Debería considerarse que todas la Citas otorgadas deberían ser “Confirmadas” previamente por algún ente administrativo a fin de evitar que existan CITAS de atención sin atender y así mejorar la eficiencia del proceso en Consulta Ambulatoria, si algún paciente considera no asistir a su atención médica, inmediatamente se busca su reemplazo, para ello la Base de Datos de los números de teléfono debe estar siempre actualizada. Actualmente se envían mensajes recordatorios a los pacientes por whatsAPP para recordarles que asistan a sus citas programadas. Y es importante estudiar la alternativa para familiares de pacientes niños que no cuenten con teléfono móvil o inteligente.

Igualmente, ante la no asistencia de un médico a su turno programado, algún ente administrativo debería comunicarse con el paciente citado, dándole a conocer la situación y otorgarle (reprogramarle) la postergación de su CITA o bien darle a conocer que será atendido por otro médico de la misma especialidad el día de la CITA, a fin de evitar incomodidades al paciente citado, para ello la Base de Datos de los números de teléfono debe estar siempre actualizada.

b) Propuestas de nuevas formas de atención

El proceso Atención Tele Monitoreo (forma de atención médica) es la atención obligada en tiempos de Pandemia como la actual, pero esta forma de atención debería implementarse también en tiempos normales, sobre todo para pacientes Nuevos o los recientemente referenciados, y mejor aún, durante la Referencia al HNERM.

c) Propuestas colaterales relacionadas al Manual

- 1) El presente Manual debería completarse con pantallazos del EsSI y/o la formatearía utilizada relacionado a la Consulta Ambulatoria.
- 2) El uso del aplicativo EsSI aún no es utilizado por todos los grupos ocupacionales asistenciales en todos los servicios asistenciales en Consulta Externa, por ello que se ha preferido incluir y mencionar los formatos o la formatería manual usada cotidianamente.
- 3) Las actividades identificadas tanto en el “modelado” como en la “ficha de procedimiento”, se ha colocado “la misma redacción”, pero para una mejor explicación de la actividad, es posible “ampliar o aclara el tema”, agregando algunas “líneas” en la misma ficha de procedimiento o agregar “notas” en el modelado.

d) Propuesta de mejora en otros procesos para una mejor atención:

- 1) Digitalizar al 100% los formatos de exámenes de laboratorio, imágenes, historias clínicas para no tener que realizar doble trabajo.
- 2) Crear paquetes quirúrgicos (exámenes Pre Operatorios)

- 3) Actualizar el software de las computadoras del hospital para no tener demoras en la visualización de los resultados de los exámenes, mantenimiento preventivo de los sistemas para no tener calidad de la Red durante las atenciones.
 - 4) Capacitación continua al personal asistencial técnico, enfermería y administrativo en el uso del sistema EsSI.
 - 5) Renovación de equipos del hospital, y adaptar un equipo de TV en o cerca al sillón odontológico.
- e) Propuesta de ciclo de atención en Consulta ambulatoria

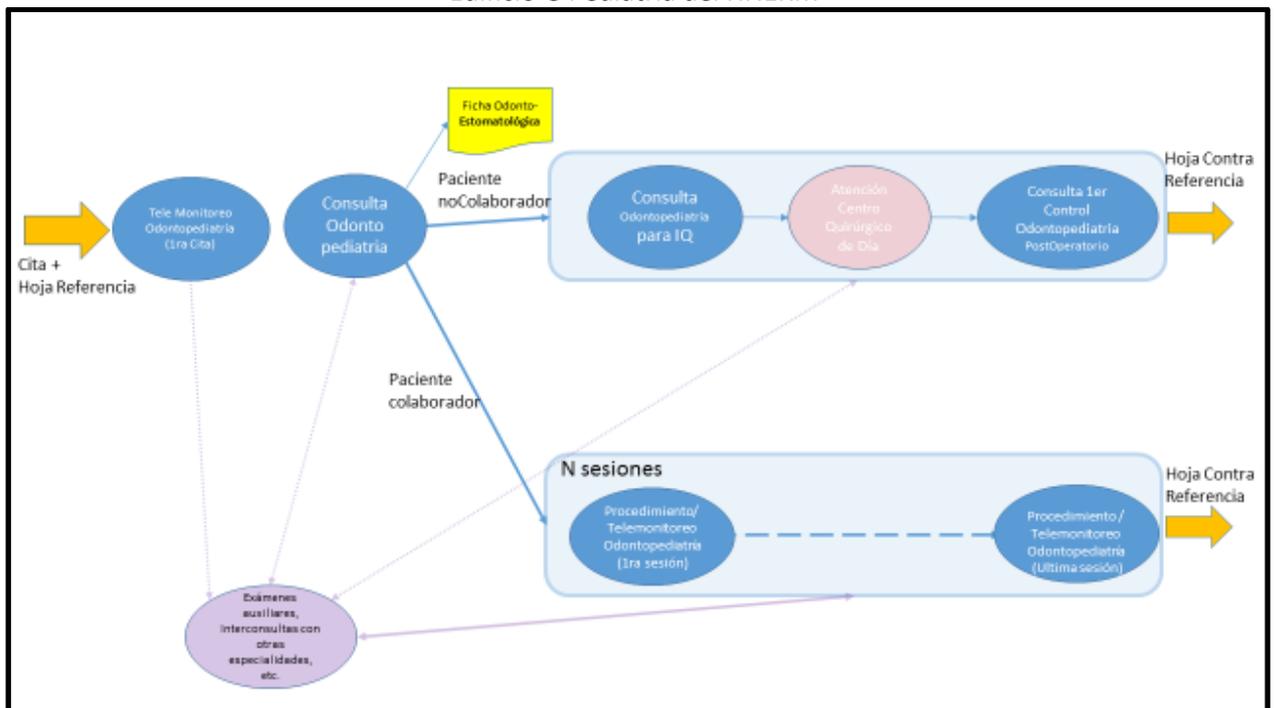
Actualmente, la 1ra. Cita a un paciente de odontopediatría la otorga el área de Referencia del HNERM para **un Tele monitoreo**, como resultado de ello, la siguiente cita es **una Consulta** (traducidas en Sesiones Odontológicas) para evaluarlo presencialmente, y según el diagnóstico, determinar el plan de trabajo a seguir con el paciente.

Según plan de trabajo, posteriores citas son para **Procedimiento** o **Consultas "Recitas"** (o sesiones odontológicas) asociadas a controles o solicitar algún examen auxiliar.

Finalmente, si el resultado final es una Tratamiento Odontológico Integral (TOI) en Sala de Operaciones o cirugía, se solicita las **Interconsultas para Riesgo Quirúrgico** hasta que esté apto para la Intervención Quirúrgica o si el resultado final es Tratamiento, se le deriva (Ficha de Contrareferencia) a su IPRESS de origen para que continúe con su tratamiento.

Por lo que, el ciclo de atención ambulatoria de un paciente de Odontopediatría, desde que ingresa al hospital hasta que esté "apto" para la Intervención Quirúrgica y/o salga del ámbito de la Consulta Ambulatoria tendría el presente esquema a considerar:

Esquema del Ciclo de atenciones ambulatorias a pacientes niños de Odontología en el Edificio G Pediatría del HNERM



El tiempo promedio desde que un paciente de Odontopediatría ingresa al ámbito ambulatorio del Edificio G Pediatría del HNERM hasta que ingresa a la Hospitalización de Pediatría para que sea intervenido quirúrgicamente, o regresa a su IPRESS de origen, debe poder medirse y servir de métrica para las mejoras que se esperan implementar. Un cálculo aproximado de ese tiempo ACTUALMENTE es de un año por el alto diferimiento.

Antes que un paciente pediátrico esté APTO para la Intervención quirúrgica debe pasar por:

- Pruebas de laboratorio,
- Riesgo Pediátrico,
- Riesgo Anestesiológico (por pandemia se hace durante la hospitalización)
- Riesgo Cardiológico (según condición del paciente niño)
- Riesgo Neumológico (según condición del paciente niño)

Finalmente, después de la intervención quirúrgica y del Egreso de Hospitalización del paciente odontopediátrico, se le programa una Consulta Pediátrica para su 1er Control Post Operatorio ambulatorio.

11. ASPECTOS FINALES

11.1 CONCLUSIONES

- El presente documento ha sido elaborado sobre la base de la normativa en materia de procesos establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de GG N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de GG N° 227-GG-ESSALUD-2019.
- La identificación y la elaboración de los procesos ha sido elaborada con la ayuda de una los dos médicos odontopediatras de la especialidad de Odontopediatría, específicamente para identificar los procesos más operativos del servicio y, por lo tanto, es una primera versión que podría completarse con los procesos de gestión relacionadas.
- Revisar la 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” para también aplicarlo en la atención de pacientes de Odontopediatría, sobre todo para evitar las Referencia del paciente al HNERM.

11.2 RECOMENDACIONES

- a) Coordinar la implementación de las oportunidades de mejora identificadas en el presente manual, para brindar el servicio de OdontoPediátrica, 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.
- b) Realizar una evaluación periódica (anual) de los procesos y procedimientos del Proceso Atención en Consulta Ambulatoria de odontopediatría a fin de incorporar las mejoras de los procesos de aspectos operativos, tecnológicos y afines.
- c) Esta versión del manual debe considerarse, como un ejercicio inicial para lograr, si es viable, un proceso estándar para todos los servicios asistenciales que hacen uso de la UPSS Consulta Externa en el HNERM.
- d) En general, cada asegurado de EsSalud debería contar con un correo_del_paciente en EsSalud, para facilitar el proceso de comunicación de EsSalud con el Asegurado.

Por ejemplo: nombre-del-paciente@essalud.gob.pe

//