



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA DE
PEDIATRÍA

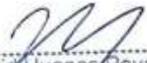
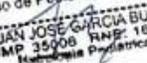
(M02.04.01.04)

CONSULTA AMBULATORIA POR MÉDICO ESPECIALISTA EN
NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA

HNERM

MARZO 2021

HOJA DE APROBACIONES
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONSULTA AMBULATORIA
POR MÉDICO ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA

N°	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
01	Dra. Matilde Estupiñan Vigil	Jefe Departamento Pediatría Clínica	<p align="center">EsSALUD RED PRESTACIONAL REBAGLIATI</p>  <p align="center">Dra. MATILDE ESTUPIÑAN VIGIL CMP. 14397 RNE. 6618 Jefa Departamento Pediatría Clínica</p>
02	Dr. David Huanca Payehuanca	Jefe Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas	 <p align="center">Dr. David Huanca Payehuanca C.P. 22005 RNE. 8754 Jefe del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins QPDR - EsSalud</p>
03	Dr. Juan García	Servicio de Nefrología Pediátrica	<p align="center">ESSALUD - HNERM Servicio de Pediatría Especializada</p>  <p align="center">Dr. JUAN JOSE GARCIA BUSTINZ GMP 35908 RNE 16343 Nefrología Pediátrica</p>
04	Dr. Peter Huallca	Servicio de Nefrología Pediátrica	<p align="center">EsSALUD - HNERM Servicio de Pediatría Especializada</p>  <p align="center">Dr. PETER HUALLCA Unidad de Nefrología Pediátrica CMP. 36476 RNE. 17027</p>

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

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

INDICE

Contenido

1. Objetivo	5
2. Finalidad.....	5
3. Alcance.....	5
4. Vigencia.....	5
5. Términos y Definiciones	5
6. Base Legal	9
7. Consideraciones	11
8. Matriz Cliente - Producto	12
9. Matriz de Responsabilidad	13
10. Diagrama de Bloques	14
11. Alineamientos de los Procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos:15	
12. Inventario del Proceso	16
13. Ficha del Proceso del nivel 01,02 hasta nivel N-1:	17
14. Modelado del Proceso (diagrama de flujo).....	18
15. Descripción del Proceso del nivel N (Ficha de procedimiento).....	20
16. Ficha Indicador.....	24
17. Ficha Riesgos:.....	25
18. Factores Críticos:	27
19. Oportunidades de Mejora:.....	27
20. Conclusiones y Recomendaciones:.....	28

1. Objetivo

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

Objetivos específicos:

- 1.1 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 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.
- 1.3 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

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

3. Alcance

Las disposiciones contenidas en la presente norma, son de aplicación obligatoria por los profesionales de la salud que forman parte del equipo multidisciplinario del Departamento de Pediatría Clínica del HNERM y aplicable a todos los pacientes pediátricos que sean usuarios de los servicios de consulta externa ambulatoria del Servicio de Nefrología Pediátrica.

4. Vigencia

El presente manual tiene vigencia hasta la modificación en la estructura organizacional y/o funciones del Departamento Pediatría Clínica del HNERM.

5. Términos y Definiciones

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

Abreviaturas:

- **ACREDITA:** Sistema de acreditación del aseguramiento de salud
- **HC:** Historia Clínica
- **HNERM:** Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

- **SGSS:** Sistema de Gestión de los Servicios de Salud, también denominado EsSI (Servicio de Salud Inteligente).

Definiciones:

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

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

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

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

- **CAPACIDAD RESOLUTIVA:** Está referida a la capacidad de cada IPRESS de acuerdo a su categoría y nivel de complejidad, de otorgar prestaciones con fines de diagnóstico y terapéuticos, las cuales están determinadas, entre otros, por los servicios, recursos humanos, especialidades y equipamiento del IPRESS. Se subdivide en: Capacidad Resolutiva Cualitativa, cuando se refiere al tipo de especialidad o equipamiento con que cuenta el IPRESS; y, Capacidad Resolutiva Cuantitativa, cuando se refiere a la cantidad de especialistas o equipamiento con que cuenta.
- **CONSTANCIA DE ATENCIÓN:** Documento que el médico expide a solicitud del paciente, indicando la fecha y hora de atención prestada de inicio al fin de la atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FUNCIONALES:** Son los ambientes físicos utilizados en varios turnos de atención.
- **CONSULTORIOS MÉDICOS FÍSICOS:** Son los ambientes físicos utilizados destinados a brindar la atención médica.
- **CONSULTA EXTERNA:** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud.
- **CONSULTA MÉDICA:** Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.
- **CONTRARREFERENCIA MÉDICA:** Es un procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se retorna la responsabilidad del manejo médico, de ayuda al diagnóstico y/o tratamiento del paciente, al médico tratante de la IPRESS de Origen. La Contrarreferencia no es un procedimiento usado para sustentar los pasajes de un paciente atendido.
- **CONTRARREFERENCIA FARMACOLÓGICA:** Es el Procedimiento Administrativo mediante el cual el médico tratante de la IPRESS de Destino retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente a su IPRESS de Origen, indicando claramente el tratamiento a largo plazo que va a seguir (hasta 06 meses) y otorga recetas para 45 días, a aquellos pacientes que tienen enfermedades crónicas que periódicamente reciben recetas múltiples.
- **DESCANSO MÉDICO:** Periodo de descanso físico o mental prescrito por el médico tratante, necesario para que el (la) paciente logre su recuperación física y mental, que le permita la recuperación total.
- **EXAMEN FÍSICO:** Incluye el “Examen General” con el control de funciones vitales y condiciones generales; así como el “Examen preferencial”, Motivo de la consulta.
- **FARMACIA:** Es el lugar físico donde se puede encontrar los fármacos y equipos médicos necesarios para ejecutar el tratamiento indicado por su médico.
- **HISTORIA CLÍNICA:** Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los

procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente. Este documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por ley. Pueda darse mediante un registro Electrónico.

- **IDENTIFICACIÓN SEGURA DEL PACIENTE:** es el proceso mediante el cual se verifica que el paciente es quien dice ser, este proceso se da corroborando el documento de identificación que contiene los datos necesarios para su atención en las áreas correspondientes.
- **INTERCONSULTA:** Es el proceso en el cual se solicita la evaluación de otra especialidad médica, para definir el diagnóstico, tratamiento, o el destino de un paciente (hospitalización, referencia, o alta).
- **IPRESS DE ORIGEN:** Es aquella IPRESS que refiere al paciente a la IPRESS de Destino para el otorgamiento de prestaciones asistenciales que superan su capacidad resolutive.
- **IPRESS DE DESTINO:** Es aquella IPRESS que recibe al paciente referido y que cuenta con la capacidad resolutive suficiente para otorgar las prestaciones asistenciales motivo de la referencia.
- **MÉDICO TRATANTE:** Es el médico que inicia tratamiento o determina un procedimiento médico o quirúrgico, o lo modifica. En ESSALUD no siempre el médico tratante es la misma persona.
- **MEDICO NEFRÓLOGO:** Es un médico que tiene formación en la especialidad clínica que se ocupa del estudio de la anatomía, fisiología, patología, promoción de salud, prevención, clínica, terapéutica y rehabilitación de las enfermedades del aparato urinario en su totalidad, incluyendo las vías urinarias que repercuten sobre el parénquima renal
- **PACIENTE AMBULATORIO:** paciente atendido y tratado de forma ambulatoria, normalmente a través de las consultas externas, incluyendo procedimientos ambulatorios, radiología intervencionista, radioterapia, oncología, diálisis renal, etc.
- **PROCEDIMIENTO AMBULATORIO:** intervención o procedimiento realizado sin internamiento del paciente, en la consulta o sala de tratamiento o diagnóstico de un hospital público o privado.
- **REFERENCIA:** Es la derivación o el traslado de un paciente de un establecimiento a otro de mayor grado de capacidad resolutive, siendo las áreas de destino de las referencias:
 - Consultorio externo.
 - Emergencia.
 - Ayuda al diagnóstico para la realización de exámenes o procedimientos
- **REFERENCIAS ESPECIALES:** Son las conocidas como referencias administrativas y facilitan el registro de las referencias para las especialidades que necesitan los pacientes oncológicos, aquellos en estudio y seguimiento de trasplantes, con enfermedad VIH-SIDA, aquellos que padecen de tuberculosis resistente al tratamiento, pacientes que se dializan o recién nacidos de alto riesgo.
- **UPSTPH:** Unidad prestadora de servicios de trasplante de progenitores hematopoyéticos.

6. Base Legal

- Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-1997-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus respectivas modificatorias
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, del 08 de febrero del 2019.
- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2019.

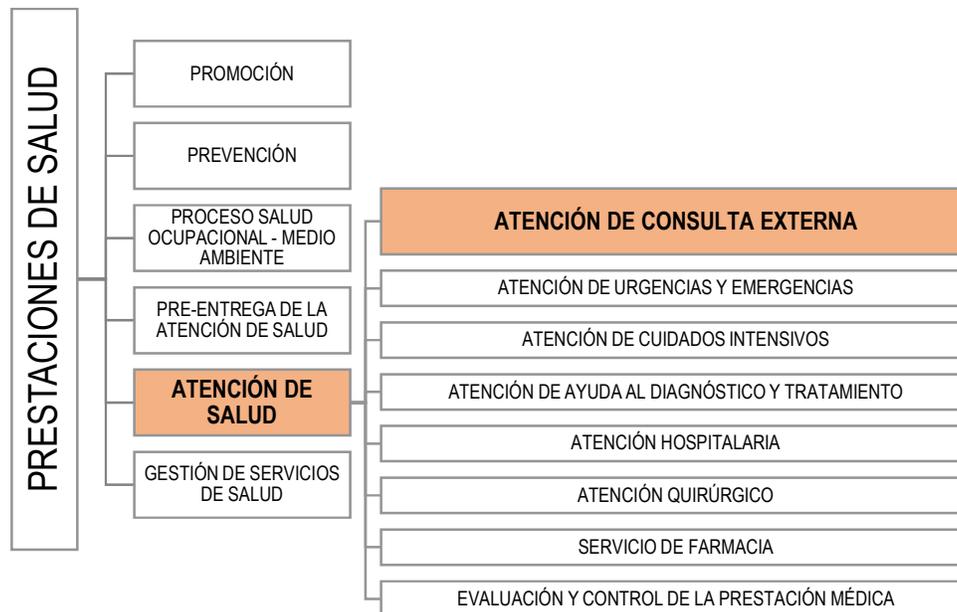
Vinculada al alcance del presente Manual:

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27056, que aprueba la “Creación del Seguro Social de Salud – EsSalud” y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremos N°002-99-TR.
- Ley N° 26790, que aprobó la “Modernización de la Seguridad Social”, y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 009-97
- Ley de “Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público” aprobado con el Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- Ley N° 23536, Ley de Trabajo y Carrera de los Profesionales de la Salud y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 019-83-PCM
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 139-PE-ESSALUD-99, que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo para trabajadores comprendidos en el régimen laboral de la actividad privada.

- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 296 PE-ESSALUD-2012, que aprueba el “Código de Ética del Personal del Seguro Social de Salud (EsSalud).
- Resolución de Gerencia Red Asistencial Rebagliati N° 837-GRAR-ESSALUD-2014, que aprueba el Manual de Organización y Funciones MOF de la Red Asistencial Rebagliati – EsSalud.
- Resolución de Gerencia General N° 107-GG-ESSALUD-2014, que aprueba la Directiva N° 01-GG-ESSALUD-2014, “Gestión de la Historia Clínica en los Centros Asistenciales del Seguro Social de Salud-ESSALUD.
- Resolución de Gerencia General N° 990 GG EsSalud 2015 aprueba la Directiva N° 004 EsSalud 2015 lineamientos generales para el Desarrollo de la Estrategia Familiar Acompañante.
- Resolución de Gerencia General N° 127 EsSalud 2016 Mapa de Macro Procesos del Seguro Social de Salud EsSalud.
- Resolución de Gerencia General N° 983 GG-EsSalud-2013 aprueba Directiva 007 GG-EsSalud 2013 “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Administración Correcta de Medicamentos”.
- Resolución de Gerencia General N° 983 GG-EsSalud-2013 aprueba Directiva N° 008 GG-EsSalud 2013. “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Prevención de Caídas de Pacientes”.
- Resolución de Gerencia General N° 983 GG-EsSalud-2013 aprueba Directiva N° 009 GG-EsSalud 2013. “Prácticas Seguras y Gestión del Riesgo para la Identificación Correcta del Paciente”.

7. Consideraciones

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



- El presente Manual aborda los procedimientos administrativos bajo un enfoque del flujo de atención de paciente, por lo que no aborda procedimientos asistenciales dado que estos últimos se encuentran vinculados a documentos tales como Protocolos asistenciales, Guías de Práctica Clínica u documentos afines.
- Del mismo modo, la descripción de los procesos y procedimientos establecidos para el presente Manual muestran la situación actual (ASIS) de cómo se viene ejecutando la Atención de Salud en Consulta Externa; se complementa con la identificación de posibles riesgos y la postulación de algunas oportunidades de mejora que podrían implementarse como parte de la mejora continua.
- El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología definida en la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD", aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019; la misma que se basa en la metodología aprobada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.
- Los procesos y procedimientos documentados reflejan la situación actual (AS IS) previa a la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Motivo por el cual se recomienda la implementación de Teleconsulta y Telemonitoreo, según lo establecido mediante Resolución de Gerencia General N° 632-GG-ESSALUD-2020, Directiva de Gerencia General N° 12- GPCS-ESSALUD-2020 "Telemedicina en pacientes con Enfermedad Crónica o Continuator en ESSALUD"

8. Matriz Cliente - Producto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
PRODUCTO											
TIPO DE CLIENTE	Ticket - Cita de Atención (Hoja de Referencia)	Historia Clínica (Reportes de atención)	Evaluación Médica (consultorio)	Orden Médica (Receta Prescripción)	Orden Médica (Exámenes "Análisis de Laboratorio")	Orden Médica (Orden de Hospitalización)	Orden Médica (Exámenes "Solicitud de Imagenología, otros")	Orden Médica (Interconsulta)	Orden Médica para procedimientos. (*)	Formato de Referencia / Contrareferencia	Certificado de Incapacidad Temporal
CLIENTE INTERNO	Módulo de Citas Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicios / Departamentos según especialidad Oficina de Admisión y Registros Médicos	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios / Departamentos según especialidad (Farmacia)	Servicios / Departamentos según especialidad (ANATOMIA PATOLÓGICA/ PATOLOGÍA CLÍNICA)	Servicios / Departamentos según especialidad Servicios de la Gerencia Quirúrgica	Servicios / Departamentos según especialidad (IMAGENOLOGÍA)	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios / Departamentos según especialidad	Servicios / Departamentos según especialidad	Oficina de Admisión y Registros Médicos
CLIENTE EXTERNO	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)	Asegurado (Derechohabiente)

9. Matriz de Responsabilidad

<div style="text-align: center;"> PROCESOS DEPARTAMENTOS </div>	PROCESOS PRINCIPALES				
	ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PARA ATENCIÓN	INGRESO Y ADMISIÓN DE PACIENTE	EVALUACIÓN MEDICA	ASIGNACION DE CITA	ALTA / REFERENCIA / CONTRA-REFERENCIA
GERENCIA CLINICA			R		R I
DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA CLÍNICA			A		A I
JEFATURA SERV. DE PEDIATRIA DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS			A		A I
* SERVICIO DE NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA			A		
OFICINA DE ADMISIÓN Y REGISTROS MEDICOS	R, A	R, A		R A	A C
GERENCIA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMEINTO			R		
DEPARTAMENTO DE ANATOMIA PATOLÓGICA			I		
DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA CLINICA			I		
DEPARTAMENTO DE IMAGENOLOGIA			I		
DEPARTAMENTO DE FARMACIA			I		
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA			I		
GERENCIA CLÍNICA					
OTROS DEPARTAMENTOS CLÍNICOS			I		

R= Responsable... El responsable siempre será el ÁREA de mayor rango en un proceso.

A= A cargo.... Es la persona que es responsable de que la tarea esté realizada.

C= Consultar... Los recursos en este rol son las personas las que hay que consultar datos o decisiones respecto a la actividad.

I= Informado... A estas personas se les informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen.

10. Diagrama de Bloques

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Alineamientos de los Procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos:

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

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP

12. Inventario del Proceso

INVENTARIO DEL PROCESO			
No. / Código	Proceso Nivel 4	No. / Código	Proceso Nivel 5
	Consulta Externa Ambulatoria Nefrología Pediátrica		Consulta Externa Ambulatoria por Médico Especialista en Nefrología Pediátrica

Resumen de Códigos

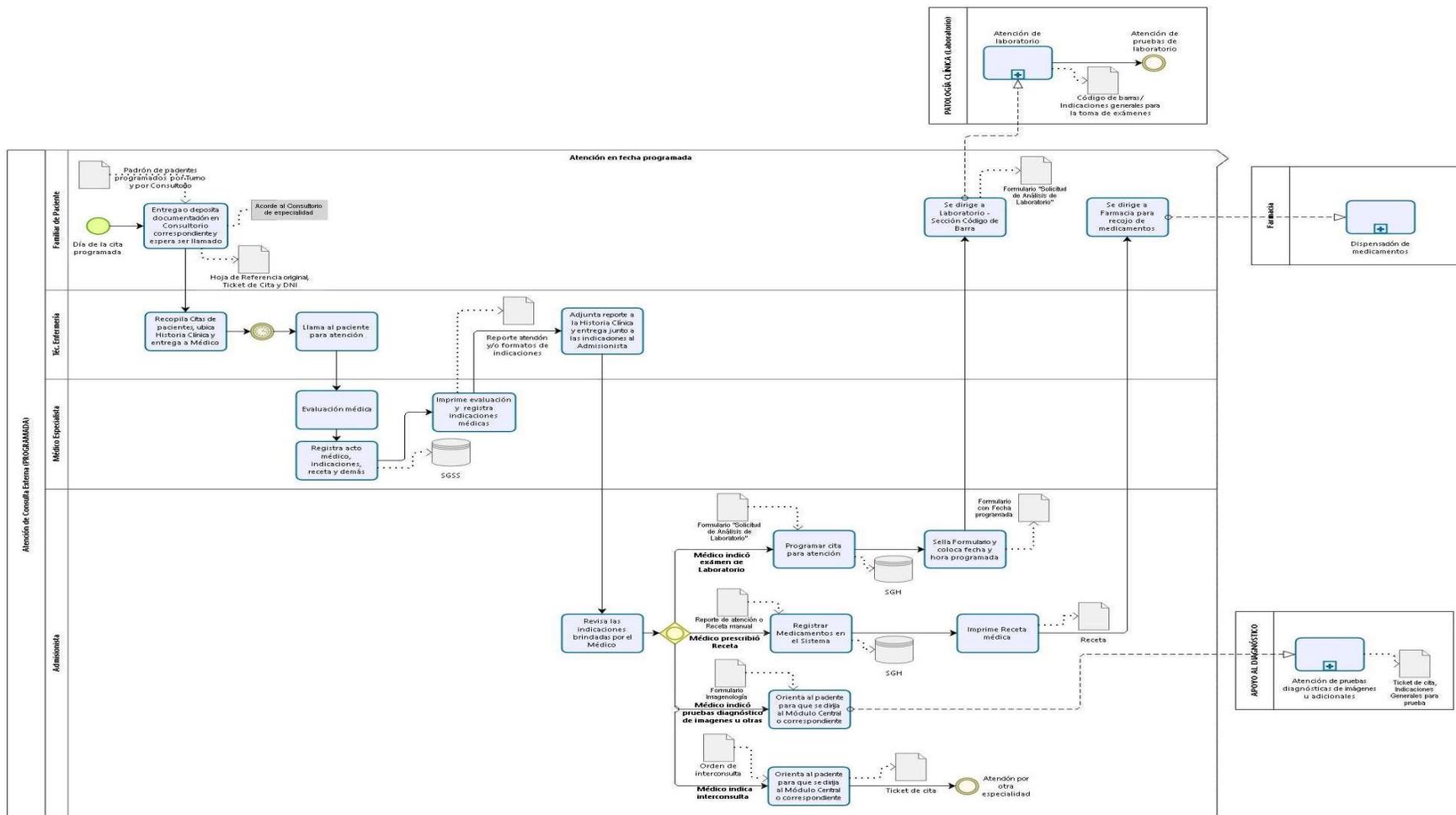
Macroproceso (Nivel 0)	M02	Prestaciones de Salud
Proceso (Nivel 1)	M02.04	Atención de Salud
Sub Proceso (Nivel 2)	M02.04.01	Atención de Consulta externa
Sub Proceso (Nivel 3)	M02.04.01.04	Atención de consulta Externa Ambulatoria Pediátrica
Sub Proceso (Nivel 4)	M02.04.01.04.09	Consulta Externa Ambulatoria por Médico Especialista en Nefrología Pediátrica

**13. Ficha del Proceso del nivel 01,02 hasta nivel N-1:
FICHA TÉCNICA: ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA**

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO				
1) Nombre	Atención de consulta externa		4) Responsable	Gerencia Clínica, Gerencia Quirúrgica y Gerencia de Apoyo y Ayuda al Diagnóstico
2) Objetivo	Brindar atención ambulatoria con calidad, calidez y satisfacer la necesidad del asegurado en las diferentes especialidades ofertadas por el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.		5) Requisitos	Normativa definida en el ítem 5 del presente Manual. Guías de Práctica Clínica y Protocolos de Atención
3) Alcance	Inicia con la recepción de la hoja de referencia del centro asistencial y termina con el acta de contrarreferencia del paciente.		6) Clasificación	Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 3	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Paciente referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Adultos	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente
Paciente pediátrico referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Pediátrica	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente pediátrico
Paciente ginecológica o gestante referida	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención en Consulta Externa Obstétrica	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente ginecológica o gestante
Paciente referido	Cita Historias Clínicas organizadas	Atención médica en Consulta Externa Salud Mental	Paciente atendido Indicaciones Órdenes Médicas	Paciente
IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles e Inspecciones	13) Recursos		14) Documentos y formatos	
Registro de atención en sistema SGSS Registro en Sistema de referencia/contrarreferencia Registro sistema SGH/ REBANET	Profesionales de salud Infraestructura Equipamiento y mobiliario médico Protocolos / Guías de Prácticas clínicas Sistemas informáticos Ambiente confortable		Citas médicas Citas para procedimientos Historias Clínicas Receta médica Indicaciones Formularios de exámenes auxiliares	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros			16) Indicadores	
Historia Clínica (Reportes de atenciones SGSS) Formularios de referencias/contrarreferencias Partes estadísticos			Rendimiento Hora – Médico Concentración de consultas Utilización de consultorios físicos Grado de cumplimiento de Hora Médico Promedio de análisis de laboratorio por consulta externa Diferimiento de citas	

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 4				
Nombre	Consulta Externa Pediátrica: Consulta ambulatoria por médico especialista en Nefrología Pediátrica			
Objetivo	Brindar atención médica en la especialidad de Nefrología, para el estudio, diagnóstico y tratamiento de pacientes pediátricos, sospechosos de enfermedades del sistema urinario, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas, en el marco de los protocolos diagnósticos, guías clínicas y procedimientos asistenciales.			
Descripción	Consulta médica por médico especialista, el proceso de consulta ambulatoria por médico especialista de Nefrología se inicia con la cita programada, hoja de referencia y finaliza con la entrega de la hoja de indicaciones, receta, orden de análisis de laboratorio/imagenología, citas de control o citas para procedimientos.			
Alcance	Jefatura del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 5	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Paciente citado	Cita programada con hoja de referencia o interconsulta	Consulta ambulatoria por médico especialista en Nefrología Pediátrica	- Hoja de evaluación. - Receta médica. - Solicitudes de exámenes - Orden procedimientos, otros.	Paciente atendido.
Indicadores	Pacientes atendidos / mes, formatos de referencia/contrarreferencia entregados/mes, formatos de exámenes de laboratorio/órdenes de imagenología/mes, órdenes de interconsulta entregados/mes, indicaciones entregadas/mes			
Registros	Hoja de referencia, hoja de indicaciones (historia clínica), receta, indicaciones, formatos de contrarreferencia, formato de exámenes laboratorio/imagenología, orden de interconsulta, citas adicionales, citas para procedimientos.			
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 Pr			
Aprobado por:	Jefatura del Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas			

14. Modelado del Proceso (diagrama de flujo)



15. Descripción del Proceso del nivel N (Ficha de procedimiento)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de consulta ambulatoria de Nefrología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica de Especialidades, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Paciente pediátrico	Hoja de referencia (de corresponder) Ticket de cita médica Interconsulta	1. Entrega o deposita documentación en Consultorio correspondiente y espera ser llamado Ubica el consultorio y deposita el Ticket de cita y/o entrega a la Técnica de Enfermería a fin de ser llamada. Se dirige a la Sala de Espera.	Familiar de paciente	Paciente atendido	Paciente Atendido
		2. Recopila citas de pacientes, ubica Historia Clínica y entrega a Médico Previa a la atención, la Técnica de Enfermería ha recepcionado el padrón de "Listado de Pacientes programados" con las Historias Clínicas de cada paciente. Asimismo, verifica los exámenes auxiliares que han sido entregados para su organización. Revisa el Ticket de Cita vs Listado de Pacientes programados. En el caso de no encontrar la Historia Clínica, solicita a la Unidad de Archivo que se proceda a entregar.	Técnico(a) de enfermería		Recita Interconsulta a otras Especialidades / Servicios
		3. Llama al familiar y al paciente para su atención Una vez que el médico indique, la Téc. De Enfermería se dirige a la Sala de Espera para llamar al paciente para que se proceda con la atención.	Técnico(a) de enfermería		Alta Hospitalización pediátrica

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de consulta ambulatoria de Nefrología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica de Especialidades, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		<p>4. Evaluación médica y registro de acto médico e indicaciones médicas El médico especialista inicia la entrevista con el familiar/ a fin de conocer el motivo de la consulta, anteriores controles y/o exámenes realizados.</p> <p>Asimismo, procede con el lavado de manos para la evaluación física, de corresponder.</p> <p>Procede con el registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anamnesis, diagnóstico, tratamiento, las indicaciones médicas. Revisa órdenes de exámenes auxiliares y/o procedimientos médicos o interconsultas que sean requeridos en base a la evaluación en el sistema ESSI. Revisa Historia Clínica en el sistema 	Médico Nefrólogo Pediátrico		
		<p>5. Comunica al familiar el diagnóstico y tratamiento Informar/ explicar a los padres/ responsables legales del menor sobre el diagnóstico, tratamiento, procedimientos y/o exámenes auxiliares a los que el menor será sometido para la mejoría o recuperación del paciente.</p>	Médico Nefrólogo Pediátrico		
		<p>6. Ingresar en el sistema la evaluación del paciente. Médico especialista ingresa en el sistema la evaluación y diagnóstico del paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación / Diagnóstico Solicitudes de Análisis (patológico, Rayos X, de Imagenología), otros Órdenes de Procedimientos. <p>Ingresar información de forma manual de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario "Solicitud de Análisis de Laboratorio". Se registra los exámenes requeridos, se firma y sella. Formatos de exámenes de imagenología u otras pruebas diagnósticas. Formato de "Interconsulta". Formato de "Contrarreferencia". 	Médico Nefrólogo Pediátrico		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de consulta ambulatoria de Nefrología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica de Especialidades, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		<p>7. Imprime evaluación y registra indicaciones médicas Médico especialista Imprime documentos según sea requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> Receta de preparados ó medicamentos controlados. Se requiere que sea prescrito manualmente por el médico, con firma y sello. <p>Entrega documentos a Técnica de Enfermera.</p>			
		<p>8. Adjunta reporte de atención a la Historia Clínica y entrega junto a las órdenes a la Admisionista. Coloca el sello del Servicio correspondiente en el Reporte de Atención (Hoja impresa del SGSS) y la incorpora en la Historia Clínica.</p> <p>Entrega la Historia Clínica, órdenes e indicaciones médicas a la Admisionista.</p> <p>En el caso de haberse definido la Contrarreferencia, la Técnica de Enfermería custodia el Formato para ser entregado a la Oficina de Admisión y Registros Médicos (Oficina 28).</p>	Técnico (a) de Enfermería		
		<p>9. Entrega de Historia Clínica Organiza la Historia Clínica y la custodia dado que al finalizar el turno procede a entregar todas las Historias Clínicas al Archivo de Historias Clínicas Pediátricas, firmando un cargo.</p>	Técnico (a) de Enfermería		
		<p>10. Recibe órdenes e indicaciones médicas La Técnica de Enfermería hace entrega de las órdenes de receta, exámenes auxiliares, ticket de citas y/o Formato de contrarreferencia, según sea el caso.</p> <p>Asimismo, orienta en a donde debe dirigirse (módulo correspondiente) para gestionar la programación de cita de exámenes auxiliares que hayan sido indicadas,</p>	Familiar de paciente		

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de consulta ambulatoria de Nefrología Pediátrica				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Pediatría Clínica de Especialidades, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas				
Alcance	INICIO: Familiar de paciente entrega/ deposita Ticket de cita médica FIN: Evaluación realizada, diagnóstico y tratamiento indicado y definición de destino				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		tales como Rayos X, Ecografía, Resonancia, Tomografía u otros. ❖ Rayos X: módulo sótano ❖ Potenciales evocados y Electroencefalograma: Tercer Piso (3° Piso) ❖ Resonancia magnética ❖ Tomografía ❖ Ecografía			
Indicadores	Porcentaje de pacientes atendidos en los Consultorios del Servicio de Nefrología Pediátrica Diferimiento de citas en consultorios de Servicio de Especialidades Pediátricas				
Registros	Registro de atención en el ESSI				

16. Ficha Indicador

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención de consulta Ambulatoria por Médico Especialista en Nefrología Pediátrica
Nombre Indicador	Porcentaje de pacientes atendidos en el Consultorio (143) Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas (Nefrología Pediátrica)
Descripción del Indicador	El indicador expresado en términos porcentuales se obtiene relacionando el número de PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIO DE NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA entre el número TOTAL DE PACIENTES CITADOS en los consultorios de Nefrología pediátrica.
Objetivo del Indicador	Evalúa la demanda de servicios de salud que requieren atención ambulatoria de pacientes en Nefrología Pediátrica.
Forma de Cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ de pacientes atendidos en Consultorio de Pediatría Clínica}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos en consultorios pediátricos}} \%$
Fuentes de Información	Reportes diarios Registro SGSS Estadística institucional
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Servicio de Pediatría de Especialidades Clínicas
Meta	100%

17. Ficha Riesgos:

FICHA DE RIESGOS			
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud
		Proceso (Nivel 1)	Atención de Salud
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Consulta Externa
		Subproceso (Nivel 3)	Atención de Consulta Externa Pediátrica
		Subproceso (Nivel 4)	Atención Consulta Ambulatoria por médico especialista en Nefrología Pediátrica
		Procedimiento	Atención Consulta Ambulatoria de Nefrología Pediátrica
		Actividad	Evaluación Médica
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes pediátricos del Servicio de Nefrología Peidátrica, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas a fin de realizar la evaluación integral y/o control posterior a la hospitalización y/o realizar "Riesgo Clínico pre-quirúrgico".
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, Normativo	
3.2	CODIFICACIÓN		
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Alto nivel de solicitudes para reprogramación de citas.	
3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Alta demanda de pacientes para citas ambulatorias en la especialidad. (redes de Lima y Provincias)
		Causa Nº 02	Tardanza del médico especialista de turno.
		Causa Nº 03	No contar con los exámenes auxiliares a tiempo.
		Causa Nº 04	Demora en acceso al sistema. Caída del Servicio, sin acceso a la HC digital.
		Causa Nº 05	Nivel de deserción de citas.
3.4	TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto	
		Diagrama de Flujo de Procesos	

VALORACIÓN DE RIESGO							
4	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis	Análisis Cualitativo	
		Muy Baja	0.1		Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7	0.7	Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9		Muy alto	0.80	
	Alta		0.70	Alto		0.40	
4.2	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.280	Prioridad del Riesgo	ALTA			
5	5.1	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)	Oficina / Dirección				
	5.3	CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica.				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto promedio de citas adicionales y/o citas no oportunas.				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar estrategias de confirmación de asistencia a las citas programadas, verificando que los familiares hayan cumplido con las indicaciones previas (realización de exámenes necesarios previo al riesgo clínico). - Impulsar la creación de plazas de médicos de la especialidad en redes de provincia. - Aumentar la cita de 15' a 20' por paciente. 					

Matriz de probabilidad e impacto

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

18. Factores Críticos:

Durante el desarrollo del documento, se ha notado que existe un número de pacientes que no logra conseguir una cita dentro de los 2 o 3 meses, por lo que deben esperar 1 mes adicional para poder conseguir la cita, es por este motivo que los médicos brindan “citas adicionales” con el objetivo de que el paciente continúe con su tratamiento.

DIAGRAMA DE BLOQUES: PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



19. Oportunidades de Mejora:

Durante el desarrollo del documento, se han analizado varios puntos que pueden tomarse en consideración para contar con una propuesta de mejora continua, para el Servicio de Atención de Consulta Ambulatoria en la Especialidad de Nefrología Pediátrica, el cual que describimos a continuación:

- Considerar un incremento de al menos 1 consultorio y 1 médico adicional para atender la demanda de los pacientes en esta especialidad.
- Impulsar la creación/apertura de plazas de médicos en la especialidad de Nefrología Pediátrica en las localidades de provincias (que no cuenten con esta especialidad), con el objetivo de reducir el nivel de demanda de atenciones en la ciudad de Lima.
- Incrementar el tiempo de atención de 15´ a 20´ con el objetivo de poder obtener mayor información sobre la enfermedad del paciente para las atenciones de consultas.

- iv) Incrementar el tiempo de atención de 15´ a 30´ el tiempo de consulta para la atención de consulta de pacientes trasplantados, dado que se requiere un mayor tiempo en la anamnesis para este tipo de patología.
- v) Realizar un video tutorial y colgarlo en la red, sobre los cuidados y recomendaciones que deben contar pacientes con enfermedades de Nefrología, con el objetivo de sensibilizar al paciente para mejorar su estado de salud y continuar con las recomendaciones en casa.
- vi) Fortalecer las Unidades de Nefrología Pediátrica, en provincias, para evitar que pacientes puedan venir a Lima; así como fortalecer las redes primarias en Lima.
- vii) Fomentar que el proceso de aseguramiento sea fiscalizado en lo que se refiere a la dirección fiscal, al respecto, existe una sobredemanda de atenciones pediátricas que no refleja a la población de la jurisdicción de la Red Rebagliati. En ese sentido, fomentar procesos de fiscalización o verificación posterior a la adscripción podría coadyuvar a un mayor control del mismo.
- viii) Mejorar los tiempos de los resultados de los exámenes, dado que se han dado casos en los cuales el paciente llega a su cita en la fecha indicada, pero no se encuentran disponibles los resultados de los exámenes, lo cual perjudica poder obtener una evaluación oportuna al paciente.
- ix) Trasladar la ubicación de la toma de muestras de laboratorio pediátrico hacia un lugar más ventilado, a fin de evitar posibles contagios tanto del personal médico como de los pacientes. Actualmente la toma de muestras es en el 2do piso del pabellón G, es un espacio muy limitado y con poca ventilación.

20. Conclusiones y Recomendaciones:

Conclusiones:

- El presente manual ha sido elaborado considerando la normativa establecida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la normativa institucional aprobada mediante la Directiva de Gerencia General No. 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General No. 227-GG-ESSALUD-2019. Tomando en consideración esta normativa se ha tenido el apoyo continuo de la Jefatura del Servicio de Nefrología Pediátrica del HNERM, mediante reuniones y entrevistas.
- Los procesos y procedimientos documentados reflejan la situación actual (AS IS) previa a la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Motivo por el cual se han considerado la implementación de Teleconsulta y Telemonitoreo de la especialidad de Nefrología Pediátrica, según lo establecido mediante Resolución de Gerencia General N° 632-GG-ESSALUD-2020, Directiva de Gerencia General N° 12- GCPPS-ESSALUD-2020 “Telemedicina en pacientes con Enfermedad Crónica o Continuator en ESSALUD”

Recomendaciones:

- Realizar la revisión periódica (anual o semestral) del presente manual, con el fin de mantener actualizado el documento tomando en cuenta los cambios que puedan darse.
- Considerar el presente documento a fin de impulsar toda acción de mejora continua.
- Considerar las acciones sugeridas que se muestran en el cuadro de riesgos de cada proceso, a fin de mitigar al máximo los riesgos.
