




MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN DEL HNERM

M02 PRESTACIONES DE SALUD

HOJA DE VALIDACIÓN

SERVICIO DE NUTRICIÓN - HNERM			
VALIDADO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validad por:	Mg. Clara Cristina Nuñez Barrón	Jefe	 Mg. NUT. CLARA CRISTINA NUÑEZ BARRÓN Jefe del Servicio de Nutrición CNP 1179



HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ITEMS	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	FECHA DE VIGENCIA

INDICE

1. OBJETIVO	5
2. FINALIDAD	5
3. ALCANCE	5
4. BASE LEGAL	5
5. VIGENCIA	6
6. DEFINICIONES Y TERMINOS	6
7. CONSIDERACIONES	7
8. ASPECTOS GENERALES	8
8.1 ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS	8
8.2 DIAGRAMA DE BLOQUES	9
8.3 MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO	10
8.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD	12
9. ASPECTOS ESPECIFICOS	13
9.1 INVENTARIO DE LOS PROCESOS	13
9.2 FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 01	14
9.3 FICHAS DE PROCEDIMIENTO	15
9.4 MODELADO DE LOS PROCESOS	18
9.5 INDICADORES DE GESTIÓN	21
9.6 FICHA DE RIESGO	24
10. FACTORES CRÍTICOS	28
11. OPORTUNIDADES DE MEJORA	28
12. ASPECTOS FINALES	29
12.1 CONCLUSIONES	29
12.2 RECOMENDACIONES	29

1. OBJETIVO

Objetivo General

Implementar y consolidar una gestión por procesos que contribuya a brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los asegurados, sus derechohabientes y demás clientes (usuarios) de ESSALUD.

Objetivos Específicos

- Documentar los procesos y procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en relación a la atención al Asegurado, a fin de que viabilicen las actividades que se ejecutan y les permitan optimizar el logro de los objetivos institucionales de EsSalud.
- Proporcionar 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.
- Fortalecer las aptitudes, optimizar procesos, simplificación administrativa de procedimientos, a través del uso de las Tecnologías de la Información (TICs) que permitan una mejora continua en los servicios.

2. FINALIDAD

Proporcionar y documentar los procesos y procedimientos (AS-IS) de atención al asegurado que se realizan en el Servicio de Nutrición del HNERM.

3. ALCANCE

Los procesos y procedimientos del presente manual son de aplicación y cumplimiento del HNERM– EsSalud.

4. BASE LEGAL

NORMATIVA INSTITUCIONAL

- Ley N°27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud(ESSALUD)
- Ley 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°656-PE-ESSALUD-2014, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud y modificado

por Resoluciones de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015, N° 141-PE-ESSALUD-2016, N° 310-PE-ESSALUD-2016, N° 328-PE-ESSALUD-2018.

- Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v, 01: "Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud-ESSALUD", aprobado con Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-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.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA del 02 de abril del 2010.
- 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.

5 VIGENCIA.

El presente manual tiene vigencia hasta la modificación en la estructura organizacional y/o funciones del Servicio de Nutrición del HNERM.

6 DEFINICIONES Y TERMINOS.

- 6.1 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.).
- 6.2 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.
- 6.3 Atención Presencial:** 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.
- 6.4 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).
- 6.5 Teleorientación:** Orientación al asegurado haciendo uso de herramientas TIC para comunicación virtual.
- 6.6 Plan Alimentario:** acorde a las necesidades de cada paciente, con el fin de brindar estrategias, pautas de alimentación y actividad física adecuadas. Para elaborar este plan integral, se toman en consideración los antecedentes de: la Historia Clínica.

7 CONSIDERACIONES

- 7.1. El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones, debido a que constantemente se realizan mejoras en los procesos para la satisfacción del usuario.

- 7.2. El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, se basa en la Metodología de procesos de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

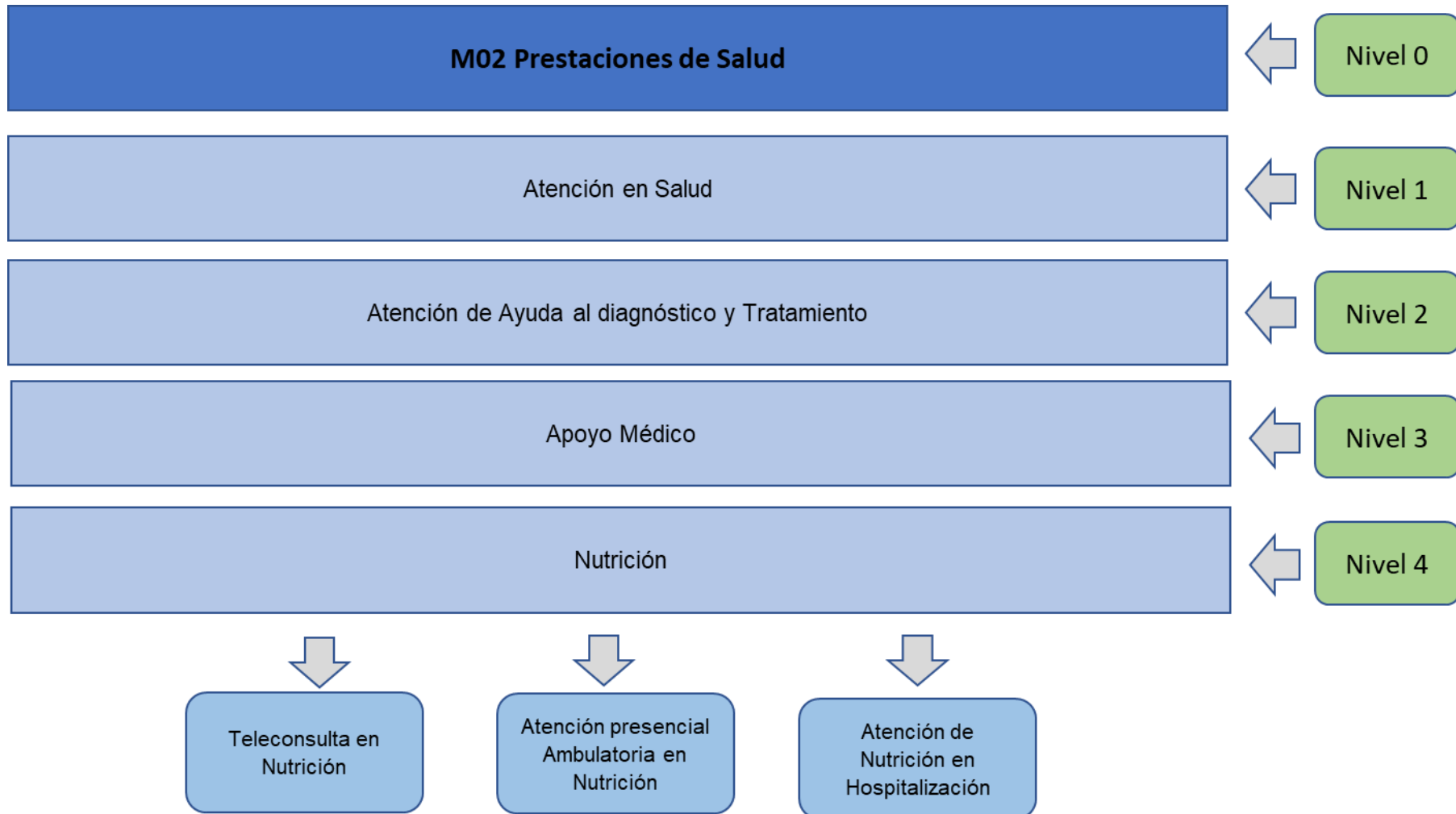
8 ASPECTOS GENERALES

8.1 ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO PEI 20120-2024		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OEI. 01	Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad por tipo de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas	Satisfacción del usuario Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios preventivos según norma técnica o protocolo nacional establecido Porcentaje de cumplimiento de adherencia alta a las recomendaciones de las Guías de Práctica Clínica (GPC) o protocolo establecido
		AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización	Diferimiento en Consulta Externa en centros asistenciales del primer nivel Adherencia al registro de eventos relacionados a la seguridad del paciente
		AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e intrainstitucional al servicio del asegurado	E03 Gestión de Riesgos S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística	Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrarreferencias
		AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados	S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación	Diferimiento de citas en procedimientos de apoyo al diagnóstico en Radiología y Ecografía Porcentaje de equipamiento operativo de Resonador, Tomógrafo, Equipo de Rayos X, Ecógrafo, Endoscopio
		AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido	S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica	Porcentaje de personal evaluado Ratio médico x10000 asegurados Porcentaje de ausentismo laboral (en horas)
		AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres	S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
OEI.03	Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	E01 Gestión de Planificación Estratégica E02 Modernización	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables
		AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución	S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión S05 Gestión Documental	Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables Porcentaje de aplicativos implementados en nube
		AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno E04 Gestión de Calidad S03 Gestión de Capital Humano E03 Gestión de Riesgos	Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales Índice de percepción de buen trato en los servicios
		AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución		Índice de clima laboral

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP

8.2 DIAGRAMA DE BLOQUES



8.3 MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

SERVICIO DE NUTRICIÓN (1 / 2)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p>Brindar atención en nutrición a los usuarios, en el marco de las normas, procedimientos y demás normativa técnica vigente.</p>	<p>Coordinar con los Servicios y Departamentos asistenciales del Hospital Nacional para una adecuada y oportuna atención de los usuarios.</p>	<p>Identificar la ocurrencia de prácticas inseguras y otros riesgos que afecten la atención del paciente en el Servicio y adoptar las acciones educativas al personal profesional u otras medidas que sean necesarias.</p>	<p>Elaborar, actualizar y proponer los procedimientos, manuales e instructivos técnicos relacionados a la actividad asistencial que se brindan en el Servicio, así como supervisar su implementación y evaluar la adherencia de los mismos.</p>	<p>Brindar información oportuna al paciente o usuario sobre los procedimientos u otros relacionados con la atención, en el marco del respeto de los derechos del usuario y las normas vigentes.</p>	<p>Desarrollar proyectos de investigación autorizados, realizar docencia de pre y post grado y proponer la actualización y capacitación del personal del Servicio, en el marco de la normatividad vigente.</p>	<p>Elaborar y proponer la cartera de servicios de salud que corresponda al ámbito de su competencia, según las prioridades sanitarias, la oferta y demanda y las normas vigentes, así como realizar las acciones para su implementación, control y evaluación respectiva.</p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>	<p>Asegurados</p>	<p>Asegurados</p>	<p>Asegurados</p>	<p>Asegurados</p>	<p>Asegurados</p>	<p>Asegurados</p>	<p>Asegurados</p>

SERVICIO DE NUTRICIÓN (2 / 2)

<p>PRODUCTO</p> <p>TIPO CLIENTE</p>	<p>Elaborar la programación asistencial de la atención del Servicio, en base a la brecha oferta demanda y demás información relevante, supervisar su cumplimiento y adoptar las medidas correctivas necesarias.</p>	<p>Elaborar y sustentar los requerimientos de personal, bienes estratégicos y otros recursos y servicios necesarios para la operatividad del Servicio.</p>	<p>Supervisar el correcto uso y/o funcionamiento de los bienes estratégicos, así como del mantenimiento de equipos médicos asignados al Servicio.</p>	<p>Mantener actualizada la información en los registros, formatos y sistemas de información institucional que se genera en el Servicio, así como implementar las acciones correctivas que correspondan.</p>	<p>Participar en la vigilancia de eventos adversos a la salud, así como registrar y reportar su ocurrencia según las normas establecidas e implementar las recomendaciones que correspondan.</p>	<p>Elaborar los informes, reportes y demás documentos sobre la gestión, resultados, reclamos de los asegurados y otros que sean requeridos por la Gerencia del Hospital Nacional.</p>	<p>Implementar las recomendaciones de las acciones de control, supervisión u otros para la mejora del servicio.</p>	<p>Planificar y ejecutar las actividades del Servicio, así como, controlar y evaluar el cumplimiento de las metas e indicadores de efectividad y calidad de la atención, efectuar las acciones correctivas, en caso corresponda.</p>
<p>CLIENTE INTERNO</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>	<p>Serv. Nutrición Dep. Apoyo Médico</p>
<p>CLIENTE EXTERNO</p>	<p>Asegurados</p>						<p>Asegurados</p>	

8.4 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

Procesos	PROCESOS PRINCIPALES		
	Teleconsulta en Nutrición	Atención presencial Ambulatoria en Nutrición	Atención de Nutrición en Hospitalización
Nutrición			
Departamento de Apoyo Médico	IC	IC	IC
Servicio de Nutrición	AR	AR	AR

Leyenda:
 R: Responsable
 A: Persona a cargo
 C: Consultar
 I: Informar

9. ASPECTOS ESPECIFICOS

9.1 INVENTARIO DE LOS PROCESOS

Nro / Código	Procesos Nivel 0	Nro / Código	Procesos Nivel 1	Nro / Código	Procesos Nivel 2	Nro / Código	Procesos Nivel 3
M02	Prestaciones de Salud	M02.04	Atención en Salud	M02.04.04	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	M02.04.04.09	Apoyo Médico

Nro / Código	Procesos Nivel 4	Nro / Código	Procesos Nivel 5
M02.04.04.09.02	Nutrición	M02.04.04.09.02.01	Teleconsulta en Nutrición
		M02.04.04.09.02.02	Atención Presencial Ambulatoria en Nutrición
		M02.04.04.09.02.03	Atención de Nutrición en Hospitalización

9.2 FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 01

Ficha de Procesos de Nivel 1

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Nutrición			
Objetivo	Brindar atención de salud en nutrición a los usuarios que lo requieran			
Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio de Nutrición, cuyas atenciones hayan sido previamente programadas.			
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Médico	Derivación	Teleconsulta en Nutrición	Historia Clínica con la atención en nutrición	Asegurado
Médico	Derivación	Atención presencial Ambulatoria en Nutrición	Historia Clínica con la atención en nutrición	Asegurado
Nutricionista	Derivación	Atención de Nutrición en Hospitalización	Historia Clínica con la atención en nutrición	Asegurado
Indicadores	Cantidad de teleconsultas realizadas al mes Cantidad de atenciones ambulatorias presenciales realizadas al mes Cantidad de atenciones en pacientes hospitalizados			
Registros				

9.3 FICHAS DE PROCEDIMIENTOS

Teleconsulta en Nutrición

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleconsulta en Nutrición				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes en nutrición mediante las herramientas de atención virtual				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Médico	Derivación	solicitud de atención	Médico	Solicitud de atención	Nutricionista
Nutricionista	Derivación	Notificar al paciente para la atención (hora y fecha)	Nutricionista	Notificación	Paciente
		Llamar al paciente a la hora y fecha programados	Nutricionista		Paciente
		Responde la llamada para la atención virtual (puede asistirlo un familiar)	Paciente		Paciente
		Realiza la teleconsulta, la consulta puede durar 30 min a 40min	Nutricionista	Registro en el sistema	Paciente
		Registra en el sistema la atención del paciente	Nutricionista	Registro en el sistema	Nutricionista
Indicadores	Cantidad de teleconsultas realizadas al mes				
Registros					

Atención presencial Ambulatoria en Nutrición

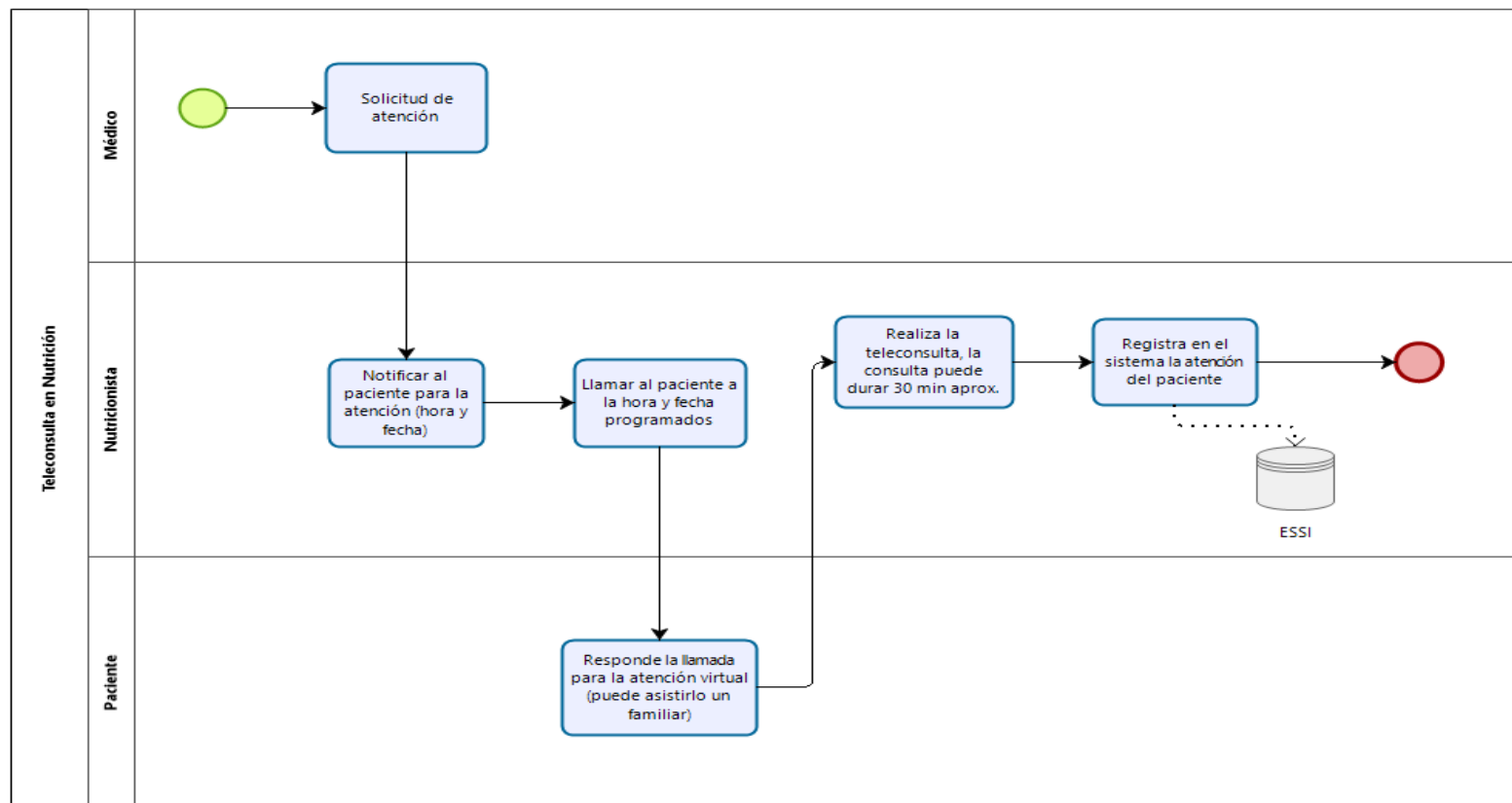
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención presencial Ambulatoria en Nutrición				
Objetivo	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes que requieren una atención en nutrición.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Médico	Derivación	Solicita la interconsulta para Nutrición	Medico	Interconsulta	Paciente
Admisión	Solicitud de Interconsulta	Solicita cita en Nutrición y se acerca al HNERM el día y fecha programados	Paciente	cita	Paciente
Paciente		Se recepciona la solicitud de atención	Técnico(a) de Nutrición	cita	Paciente
		Llama al paciente para su atención	Técnico(a) de Nutrición		Paciente
		Realiza atención en Nutrición brindándole la orientación requerida.	Nutricionista	Paciente atendido	Paciente
		Registra en el sistema la atención del paciente	Nutricionista	Registro en el sistema	Nutricionista
Indicadores	Cantidad de atenciones ambulatorias presenciales realizadas al mes				
Registros					

Atención de Nutrición en Hospitalización

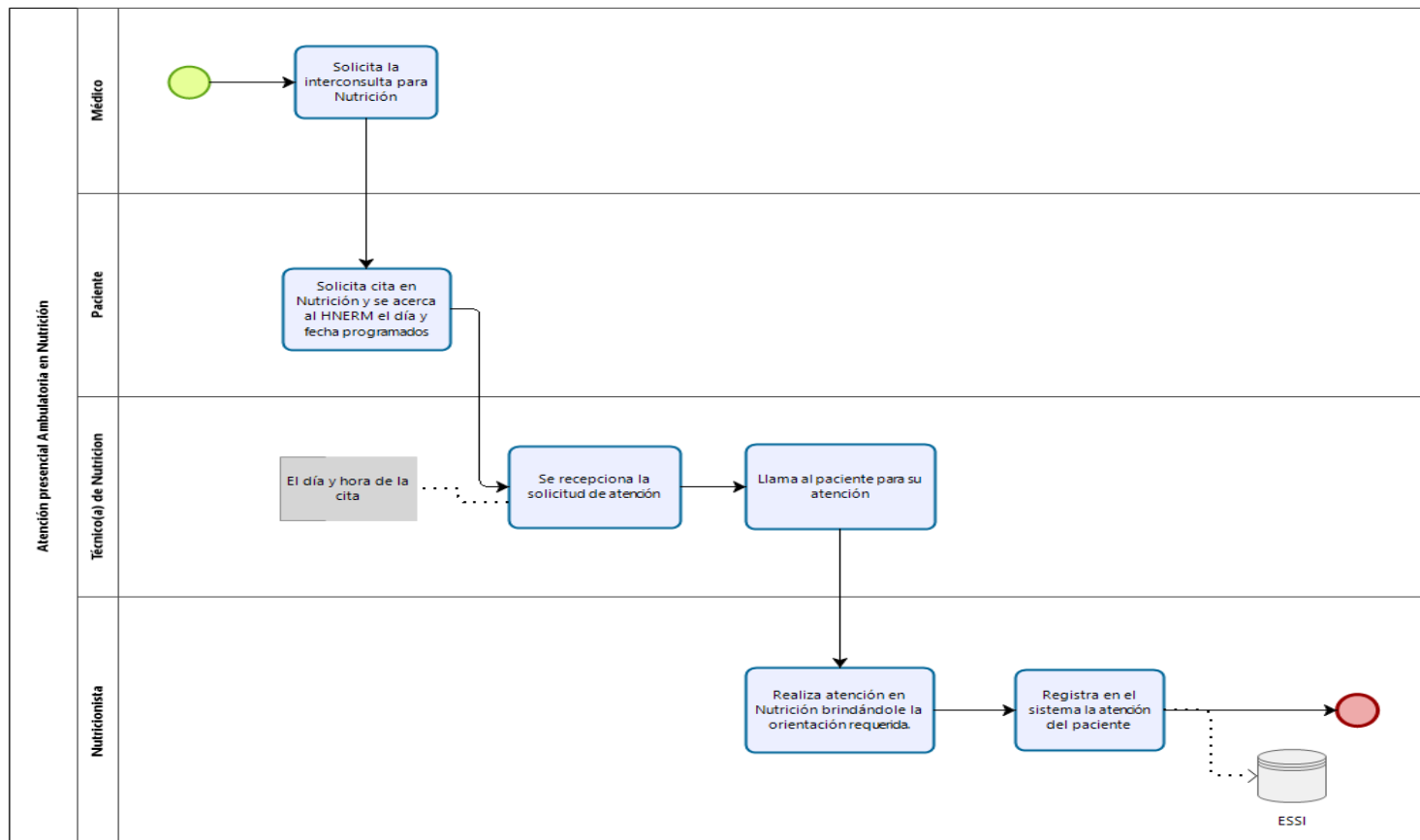
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención de Nutrición en Hospitalización				
Objetivo	Brindar la atención de nutrición a los pacientes hospitalizados dados de alta a fin de que continúen con el tratamiento nutricional				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Plan Nutricional otorgado al paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Médico	Historia Clínica	Requiere atención en nutrición por ser dado de alta (día anterior)	Médico de hospitalización	Historia Clínica	Paciente
Médico de hospitalización	Historia Clínica	Confirma alta el mismo día	Médico de hospitalización	Historia Clínica (alta confirmada)	Paciente
	Historia Clínica	Registra los datos del paciente, y evalúa la Historia Clínica	Nutricionista		Paciente
	Historia Clínica	Elabora el Plan Nutricional según Manual de Procedimientos de Nutrición.	Nutricionista	Historia Clínica	Paciente
	Plan Nutricional	Brinda indicaciones al paciente y/o familiares	Nutricionista	Historia Clínica	Paciente
	Plan Nutricional	Indicar al paciente la continuidad de atención mediante la atención ambulatoria	Nutricionista	Historia Clínica	Paciente
	Historia Clínica	Registra en el sistema la atención del paciente	Nutricionista	Registro en el sistema	Nutricionista
Indicadores	Cantidad de atenciones en pacientes hospitalizados realizadas al mes				
Registros					

9.4 MODELADO DE PROCESOS

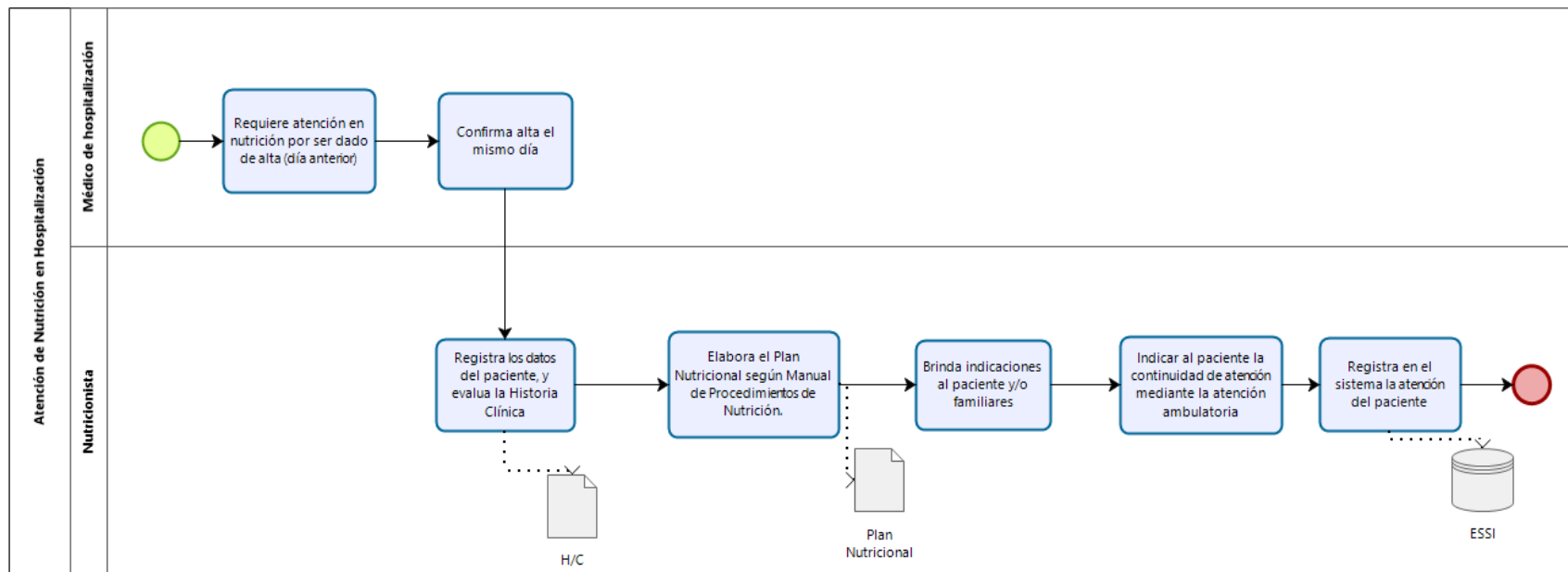
Teleconsulta en Nutrición



Atención presencial Ambulatoria en Nutrición



Atención de Nutrición en Hospitalización



9.5 INDICADORES DE GESTIÓN

Teleconsulta en Nutrición

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Teleconsulta en Nutrición
Nombre Indicador	Cantidad de teleconsultas realizadas al mes
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas en forma remota a pacientes que requieren atención en nutrición.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones realizadas
Forma de Cálculo	N° de teleconsultas realizadas / N° teleconsultas programadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Nutrición
Meta	100%

Atención presencial Ambulatoria en Nutrición

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención presencial Ambulatoria en Nutrición
Nombre Indicador	Cantidad de atenciones ambulatorias presenciales realizadas al mes
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a pacientes que requieren atención en nutrición.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones presenciales realizadas
Forma de Cálculo	Nº de consultas realizadas / Nº consultas programadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Nutrición
Meta	100%

Atención de Nutrición en Hospitalización

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención de Nutrición en Hospitalización
Nombre Indicador	Cantidad de atenciones en pacientes hospitalizados
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de atenciones en nutrición realizadas a pacientes hospitalizados.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones en hospitalización realizadas
Forma de Cálculo	N° de atenciones realizadas / N° atenciones programadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Nutrición
Meta	100%

9.6 FICHA DE RIESGO

Teleconsulta en Nutrición

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención en Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
		Subproceso (Nivel 3)	Apoyo Médico			
		Subproceso (Nivel 4)	Nutrición			
		Procedimiento	Teleconsulta en Nutrición			
		Actividad	Llamar al paciente a la hora y fecha programados			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes en nutrición mediante las herramientas de atención virtual			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3.2	CODIFICACION					
3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No contar con la información para evaluar al paciente				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Información incompleta o inconsistente			
		Causa N° 2	Falta de comunicación con el paciente			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportuna			
		Causa N° 4	Fallo de la Red y no se puede acceder al sistema hospitalario			
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.30	0.3	Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	0.40
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Alto		0.40
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.120	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	No se puede atender al paciente				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

Atención presencial Ambulatoria en Nutrición

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIEGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención en Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
		Subproceso (Nivel 3)	Apoyo Médico			
		Subproceso (Nivel 4)	Nutrición			
		Procedimiento	Atención presencial Ambulatoria en Nutrición			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
		Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes que requieren una atención en nutrición.			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
		3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
3.1	CAUSA(S) GENERADORA(S)	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo			
		CODIFICACION				
		DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Sistema hospitalario no funciona adecuadamente			
		Causa N° 1	Equipos sin mantenimiento			
		Causa N° 2	Falta de presupuesto para realizar mantenimiento a la red de datos			
3.4	TECNICA DE DIAGRAMACION	Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Fallo de la Red y no se puede acceder al sistema hospitalario			
		Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10	0.3	Muy bajo	0.05	0.2
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja			0.30	Moderado	
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo despues de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	No se puede atender al paciente				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

Atención de Nutrición en Hospitalización

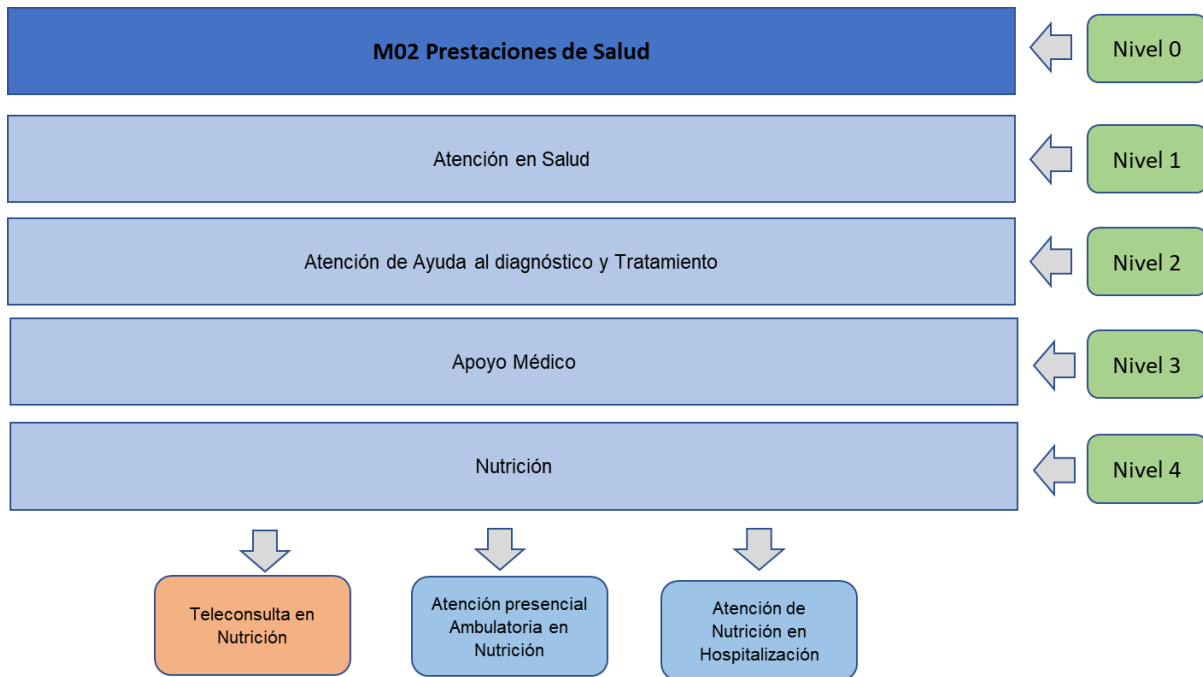
FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención en Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
		Subproceso (Nivel 3)	Apoyo Médico			
		Subproceso (Nivel 4)	Nutrición			
		Procedimiento	Atención de Nutrición en Hospitalización			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripcion	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes que requieren una atención en nutrición.			
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3.1 TIPO DE RIESGO		Riesgo Operativo				
3.2 CODIFICACION						
3.3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		No se puede atender al paciente adecuadamente				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de Equipos de Evaluación Nutricional / Equipos sin mantenimiento			
		Causa N° 2	Falta de Recursos Humanos / Percápite de Pacientes			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Fallo de Red / Fallo del Sistema Hospitalario			
TECNICA DE DIAGRAMACION		Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
4.1	Análisis Cualitativo		Análisis Cuantitativo		Análisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.10	0.3	Muy bajo	0.05	0.2
	Baja	0.30		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50		Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Baja		0.30	Moderado		0.20
4.3 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto		0.060	Prioridad del Riesgo	Prioridad Moderada		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5.1	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	Oficina /Direccion	No aplica			
5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	No se puede atender al paciente				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

Matriz de Valoración del Riesgo

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA OBRA			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. FACTORES CRÍTICOS

En base a la elaboración de las fichas de procesos se identifica que los procesos críticos son los que tienen que relación a la teleconsulta que se realiza a los pacientes dados de alta con el propósito de garantizar que las actividades se brinden con efectividad y eficiencia para beneficio del asegurado.



11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Propuesta

En la teleconsulta realizada a los pacientes en el servicio de Nutrición actualmente se registran dichas atenciones en el sistema hospitalario, es necesario registrar la consulta en la Historia Clínica gestionando la digitalización de las atenciones históricas, siendo importante la implementación de la Historia Clínica digital.

12. ASPECTOS FINALES

12.1 CONCLUSIONES

- Los procesos del Servicio de Nutrición están enmarcados en prevenir los riesgos relacionados a problemas nutricionales, promover estilos de vida saludables, definir las necesidades nutricionales del paciente, realizar evaluaciones nutricionales para determinar su estado de salud en general, brindar tratamiento nutricional a los pacientes.
- Para el desarrollo de las fichas de procesos se han tomado en cuenta las actividades esenciales en el aspecto administrativo que desarrolla Servicio de Nutrición del HNERM en la atención al paciente.

12.2 RECOMENDACIONES

- Realizar una evaluación periódica (anual) de los procesos y procedimientos del servicio de nutrición, a fin de incorporar las mejoras de los procesos de aspectos operativos, tecnológicos y afines.
- Es recomendable la adición de campañas de difusión para una alimentación saludable en la población a fin de prevenir enfermedades en la página web institucional.
- Es recomendable la adquisición de Equipos de Evaluación Nutricional para la atención de los pacientes.
- Tomar como referencia el presente Manual a fin de impulsar acciones de mejora continua.