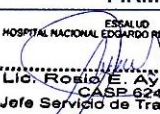




MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL DEL HNERM

M02 PRESTACIONES DE SALUD

HOJA DE VALIDACIÓN

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL HNERM			
VALIDADO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Validado por:	Lic. Rosio Ayma Peña	Jefe de Servicio	 ESALUD HOSPITAL NACIONAL EDUARDO REBAGLIATI MARTÍNEZ Lic. Rosio E. Ayma Peña CASP 6244 Jefe Servicio de Trabajo Social

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	8
8. ASPECTOS GENERALES	9
8.1 ALINEAMIENTO DE LOS PROCESOS CON EL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS	9
8.2 DIAGRAMA DE BLOQUES	10
8.3 MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO	11
8.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD	13
9. ASPECTOS ESPECIFICOS	14
9.1 INVENTARIO DE LOS PROCESOS	14
9.2 FICHA DE PROCESOS DE NIVEL 01, 02	15
9.3 FICHAS DE PROCEDIMIENTO	17
9.4 MODELADO DE LOS PROCESOS	27
9.5 INDICADORES DE GESTIÓN	37
9.6 FICHA DE RIESGO	43
10. FACTORES CRÍTICOS	48
11. OPORTUNIDADES DE MEJORA	54
12. ASPECTOS FINALES	56
12.1 CONCLUSIONES	56
12.2 RECOMENDACIONES	56

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 Trabajo Social 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) que se realizan en el Servicio de Trabajo Social 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.
- Ley N° 30112- Ley del Ejercicio Profesional del Trabajador Social

5 VIGENCIA.

El presente manual tiene vigencia hasta la modificación en la estructura organizacional y/o funciones del Trabajo social 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 Acción social:** Todo esfuerzo consciente, organizado y dirigido individual o colectivo, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla.
- 6.5 Actor social:** Individuo, grupo, familia, comunidad u organización formal o informal con capacidad real o potencial de incidir económica, política y culturalmente en su propio desarrollo e interacción con otros grupos y con el Estado.

- 6.6 Adaptación:** Estado o proceso de integración de un individuo, grupo o comunidad a un medio determinado. Como resultado de un contacto directo con el mismo, por el cual adquiere la actitud para vivir en ese medio, ya se trate el ambiente físico o sociocultural.
- 6.7 Agencia de servicio social:** Oficina pública o privada donde personas de servicio social ofrece o ayuda a personas, grupos u organizaciones y comunidades con el fin de orientar una gestión.
- 6.8 Asistencia social:** Servicio social basado en conocimientos y pericias en cuanto a las relaciones humanas que ayudan a los individuos, solos o en grupo, a obtener satisfacción o independencia social y personal. Puede ser iniciativa privada o pública y está a disposición de cualquier miembro para ayudarlo a desarrollar sus capacidades hacia una vida productiva y satisfactoria. Los elementos esenciales en el concepto de asistencia social son: limosna-filantropía-solidaridad social-legislación y beneficencia.
- 6.9 Asistente social:** Profesional que promueve el cambio y desarrollo social, individual ó colectivo de las personas, elabora proyectos y ejecuta programas que favorezcan el crecimiento del ser humano, fomentando sus capacidades. Es el agente intermediario que orienta y canaliza la problemática individual y/o colectiva. Los o las asistentes sociales aportan elementos como la comprensión social y psicológica, asesoramiento para resolver los problemas, este término fue utilizado en Colombia antes de la década del sesenta y fue reemplazado por el trabajador(a) social.
- 6.10 Bienestar social:** El concepto de “bienestar social”, adquirió carta de ciudadanía en el ámbito de las ciencias sociales y de las prácticas sociales, como consecuencia de la convergencia de varios hechos y circunstancias históricas.
- 6.11 Desarrollo humano:** Proceso multidimensional que incluye el mejoramiento de un conjunto interrelacionado de dimensiones psicológicas, sociales, culturales y familiares, las cuales deben tener como característica la integridad, adaptación, potencialidad y continuidad, donde el ser biológico se constituye en el ser social y cultural de acuerdo a su sentido y tiempo histórico.
- 6.12 Estructura social:** Trama de relaciones de interdependencia relativamente estables que existen en un conjunto determinado de posiciones sociales, instituciones, grupos, clases u otros componentes de la realidad social del mismo o distinto nivel, sin importar la identidad de los elementos que se suceden como sujetos de dichas relaciones.
- 6.13 Exclusión Social:** Proceso social de separación de un individuo o grupo respecto a las posibilidades laborales, económicas, políticas, culturales a las que otros tienen acceso y disfrutan.
- 6.14 Integración social:** Este concepto considera que los valores del conjunto de diferentes subgrupos o comunidades son compartidos sin que se presente discriminación para la convivencia ella sociedad debida que existen lazos sociales que vinculan al individuo con empresas dando significado y sentido al mundo.
- 6.15 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).

- 6.16 Teleorientación:** Orientación al asegurado haciendo uso de herramientas TIC para comunicación virtual.
- 6.17 Trabajo Social:** Esta expresión ha ido remplazando, en muchos países de América latina a las de asistencia social y servicio social, para algunos se trata de un modo de acción que se da a partir del proceso de Reconceptualización, que supera los enfoques y la concepción de asistencia social y el servicio social.

7 CONSIDERACIONES

- 7.1. El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio de Trabajo Social 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 Trabajo Social 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.

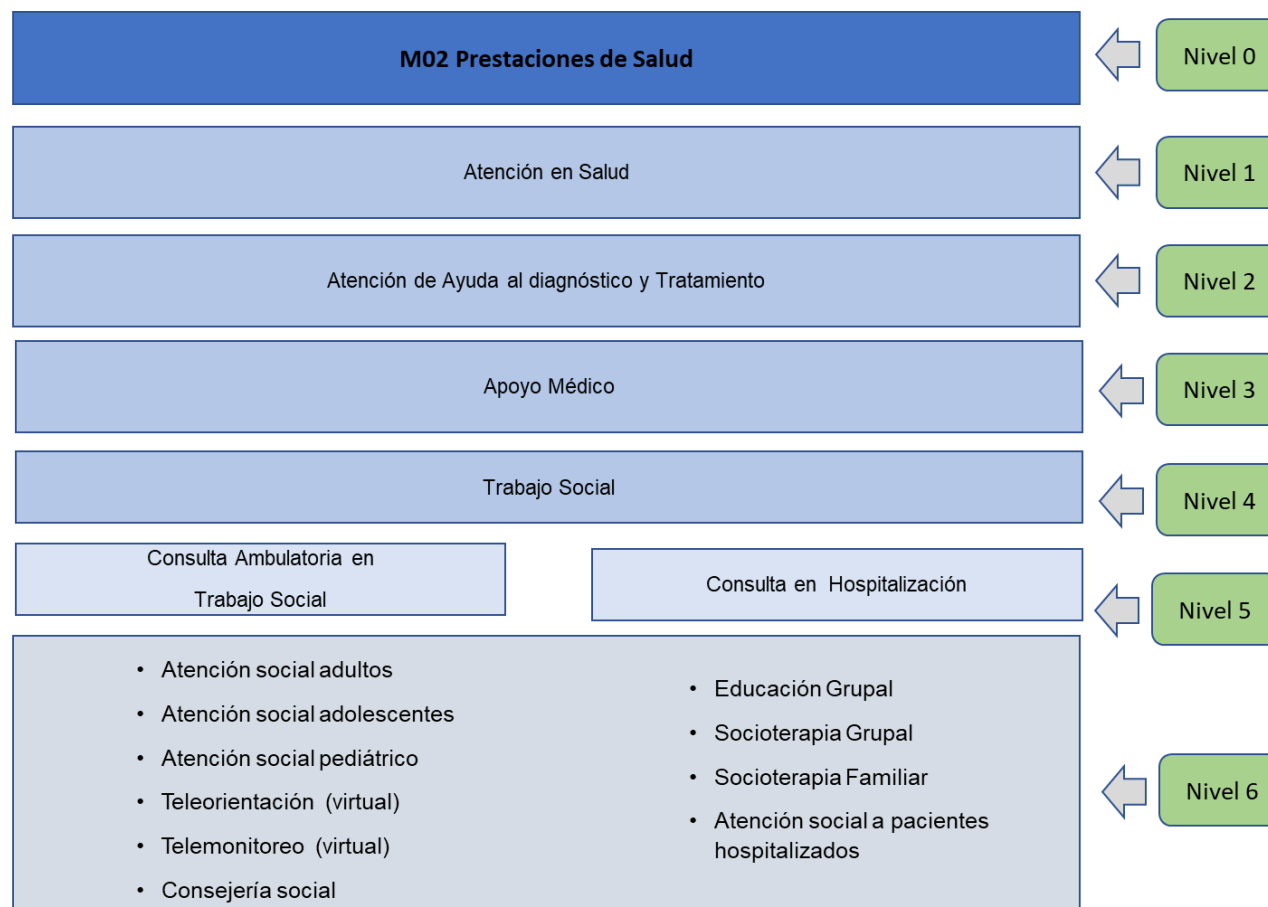
8 ASPECTOS GENERALES

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
		AEI. 1.2	Manejo eficiente de los gastos institucionales		
OEI.02	Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas	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 Porcentaje de atenciones de emergencia de prioridad IV y V Porcentaje de referencia no pertinentes Porcentaje de Contrarreferencias
		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	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. 2.4	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	Porcentaje de personal evaluado Ratio médico x10000 asegurados Porcentaje de ausentismo laboral (en horas)
		AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido	S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica	Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
		AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres	S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno	
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	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	E03 Gestión de Riesgos	Índice de clima laboral

Elaborado : Subgerencia de Procesos - GOP

8.2 DIAGRAMA DE BLOQUES



MATRIZ CLIENTE-PRODUCTO

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL (1 / 2)

PRODUCTO TIPO CLIENTE						
	Brindar atención en servicio social a los usuarios, en el marco de las normas, procedimientos y demás normativa técnica vigente.	Coordinar con los Servicios y Departamentos asistenciales del Hospital Nacional para una adecuada y oportuna atención de los usuarios.	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.	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.	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.	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.
CLIENTE INTERNO	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico
CLIENTE EXTERNO	Asegurado	Asegurado	Asegurado	Asegurado	Asegurado	

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL (2 / 2)

PRODUCTO TIPO CLIENTE	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.	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.	Elaborar y sustentar los requerimientos de personal, bienes estratégicos y otros recursos y servicios necesarios para la operatividad del Servicio.	Supervisar el correcto uso y/o funcionamiento de los bienes estratégicos, así como del mantenimiento de equipos médicos asignados al Servicio.	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.	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.	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.
CLIENTE INTERNO	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico	Departamento de Apoyo Médico
CLIENTE EXTERNO	Asegurado	Asegurado					

8.4 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD

Procesos Trabajo Social	PROCESOS PRINCIPALES	
	Consulta Ambulatoria en Trabajo Social	Consulta en Hospitalización
Departamento de Apoyo Médico	I C	I C
Servicio de Trabajo Social	A R	A R

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	Nro / Código	Procesos Nivel 4
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	M02.04.04.09.03	Trabajo Social

Nro / Código	Procesos Nivel 5	Nro / Código	Procesos Nivel 6
M02.04.04.09.03.01	Consulta Ambulatoria en Trabajo Social	M02.04.04.09.03.01.01	Atención social adultos
		M02.04.04.09.03.01.02	Atención social adolescentes
		M02.04.04.09.03.01.03	Atención social pediátrico
		M02.04.04.09.03.01.04	Teleorientación (virtual)
		M02.04.04.09.03.01.05	Telemonitoreo (virtual)
		M02.04.04.09.03.01.06	Consejería social
		M02.04.04.09.03.01.07	Educación Grupal
		M02.04.04.09.03.01.08	Socioterapia Grupal
		M02.04.04.09.03.01.09	Socioterapia Familiar
M02.04.04.09.03.02	Consulta en Hospitalización	M02.04.04.09.03.02.01	Atención social a pacientes hospitalizados

9.2 FICHA DE PROCESOS

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

Ficha de Procesos de Nivel 1

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	Consulta Ambulatoria en Trabajo Social			
Objetivo	Brindar atención social para el estudio, diagnóstico y tratamiento de la problemática del asegurado de las diferentes especialidades ofertadas por el Hospital E. Rebagliati Martins.			
Descripción	El proceso de consulta ambulatoria en Trabajo Social comprende el conjunto de procedimientos de la atención social de adultos, atención social del adolescente, atención social pediátrico, atención social a pacientes hospitalizados, Teleorientación/ Telemonitoreo virtual, Consejería Social, Educación Grupal.			
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido			
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Admisión y Servicios Médicos	Registro de pacientes programados y nuevos	Atención social adultos	Registro de pacientes atendidos y no atendidos	Paciente , grupo familiar
Servicio de Obstetricia Servicio de Oncología Adolescentes Servicio Salud Mental Infanto Juvenil	Registro de pacientes madres adolescentes Registro de pacientes adolescentes oncológicos Registro de pacientes adolescent4es psiquiátricos	Atención social adolescentes	Registro de Pacientes atendidos y no atendidos Informe Social Sesión realizada de Socio Terapia Familiar	Paciente adolescente, grupo familiar
Servicio de Pediatría Servicio de Oncología Pediátrica y Hematología Pediátrica	Registro de pacientes programados Interconsulta	Atención social pediátrico	Evaluación social Informe Social	Paciente pediátrico, grupo familiar
Servicios Médicos Emergencia, Hospitalización	Listado de pacientes hospitalizados Interconsulta	Atención social a pacientes hospitalizados	Registro de evaluación en Historia Clínica en ESSI	Paciente adulto, adolescente, pediátrico hospitalizado familiar/cuidador

Admisión Servicios Médicos Servicio de Trabajo Social	Registro de pacientes programados	Teleorientación /Telemonitoreo Paciente adulto, adolescente, pediátrico(virtual)	Registro de atendidos y no atendidos por evaluación y monitoreo en Historia Clínica en ESSI	Paciente adulto, adolescente, pediátrico
Admisión y Servicios Médicos	Interconsulta y/o a solicitud del paciente	Consejería Social	Registro de Atención de Interconsulta en ESSI Registro de pacientes atendidos y no atendidos	Paciente/ grupo familiar
Especialidades médicas que requieren del Servicio de Trabajo Social	Avisos de invitación en Consulta Externa en Consulta Externa Hospitalización Enlace o ID de reuniones por plataformas virtuales: zoom, google meet, otros	Educación Grupal presencial y virtual	Registro de participantes en Consulta Externa, Hospitalización Registro de participantes a las reuniones virtuales Foto	Paciente/ grupo familiar
Indicadores	Número de pacientes atendidos en el Mes			
Registros				

9.3 FICHA DE PROCEDIMIENTO

Atención Social Adulto

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención social Adulto				
Objetivo	Identificar el riesgo o determinar el daño social en el paciente				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Admisión	Registro de paciente programados	Otorgamiento de cita	Terminalista	Cita	Paciente y/o grupo familiar
	Registro de paciente programados	Realizar la entrevista al paciente y/o grupo familiar	Trabajadora social	Lista de pacientes atendidos y no atendidos	Paciente y/o grupo familiar
		Realizar la evaluación social	Trabajadora social	Lista de pacientes atendidos y no atendidos	Paciente y/o grupo familiar
		Establecer el plan de tratamiento social	Trabajadora social	Lista de pacientes atendidos y no atendidos	Paciente y/o grupo familiar
		Registra en el sistema ESSI	Trabajadora social		Trabajadora Social
Indicadores	Número de pacientes atendidos en el Mes				
Registros					

Atención Social adolescente

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención Social Adolescentes				
Objetivo	Identificar factores de riesgo social, que afecta a la salud física y mental del adolescente a fin de contribuir en su desarrollo integral				
Alcance	Inicio: Requerimiento de la Atención Fin: Alta del paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Admisión	Registro de paciente programados	Otorgamiento de cita	Terminalista	cita	Paciente y/o grupo familiar
Servicio de Obstetricia Servicio de Oncología Adolescentes Servicio Salud Mental Infanto Juvenil	Registro de paciente programados	Realizar la entrevista al familia responsable	Trabajadora Social	Lista de pacientes atendidos y no atendidos	Familiar Responsable
		Realizar la entrevista al paciente	Trabajo Social		Paciente y/o grupo familiar
		Realizar la Evaluación social	Trabajadora Social		Paciente y/o grupo familiar
		Establecer el plan de tratamiento social	Trabajadora social		Paciente y/o grupo familiar
		Elaborar el Informe Social	Trabajadora social		Paciente y/o grupo familiar
		Registra en el sistema ESSI	Trabajadora social		Trabajadora Social
Indicadores	Número de pacientes programados /Número de pacientes atendidos en el Mes				
Registros					

Atención Social Pediátricos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención Social Pediátricos				
Objetivo	Identificar las necesidades y los factores de riesgo social que interfieran en el tratamiento medico				
Alcance	Inicio: Requerimiento de la atención Fin: Alta del paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Admisión	Registro de paciente programados	Otorgamiento de cita	Terminalista	Cita	Paciente y/o grupo familiar
Servicio de Pediatría Servicio de Oncología, Hematología y Nefrología Pediátrica	Registro de paciente programados	Realizar la entrevista al familiar responsable	Trabajadora Social	Lista de pacientes atendidos y no atendidos	Familiar Responsable
		Realizar la Evaluación social	Trabajadora Social		Paciente y/o grupo familiar
		Establecer el plan de tratamiento social	Trabajadora Social		Paciente y/o grupo familiar
		Visita Domiciliaria	Trabajadora Social		Paciente y/o grupo familiar
		Elaborar el Informe Social	Trabajadora Social		Paciente y/o grupo familiar
		Registra en el sistema Essi	Trabajadora Social		
Indicadores	Número de pacientes programados /Número de pacientes atendidos en el Mes				
Registro					

Teleorientación en Trabajo Social

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Teleorientación en Trabajo Social				
Objetivo	Brindar la atención social a los pacientes y/o familiares con oportunidad usando las tecnologías de la información y comunicación				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Admisión	Derivación	Notificar al paciente para la atención (hora y fecha)	Terminalista	Notificación	Paciente
		Llamar al paciente a la hora y fecha programado	Trabajadora Social		Paciente
		Responde la llamada para la atención virtual (puede asistirlo un familiar)	Paciente		Paciente
		Realiza la Teleorientación según los protocolos establecidos	Trabajadora Social	Registro en el sistema	Paciente
		Registra en el sistema ESSI, la atención del paciente	Trabajadora Social	Registro en el sistema	Trabajadora Social
Indicadores	Cantidad de teleorientaciones realizadas al mes				

Telemonitoreo/ Seguimiento Social

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Telemonitoreo/ Seguimiento Social				
Objetivo	Monitorear la intervención social en función de los resultados esperados del Plan de Intervención				
Alcance	Inicio: Inicio del Monitoreo Fin: Alta del paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Trabajadora Social	Requerimiento de Monitoreo y/o seguimiento	Registra la solicitud de Monitoreo del paciente	Trabajadora Social	Solicitud	Trabajadora Social
		Notificar al paciente para la atención (hora y fecha) para realizar la comunicación	Trabajadora Social	Notificación	Paciente
		Llamar al paciente a la hora y fecha programado	Trabajadora Social		Paciente
		Responde la llamada (puede asistirlo un familiar)	Paciente		Paciente
		Realiza el monitoreo al paciente y familiares según los protocolos establecidos	Trabajadora Social	Atención	Paciente
		Establecer los ajustes necesarios al plan de Tratamiento social			
		Elaborar informe de monitoreo del paciente en el ESSI	Trabajadora Social	Informe	Trabajadora Social
Indicadores	Cantidad de monitoreo y seguimientos realizados a los pacientes que han recibido una orientación en Trabajo Social.				
Registros					

Consejería Social

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Consejería social				
Objetivo	Brindar asesoría a los pacientes en función a una determinada situación social, contribuyendo a potencializar sus capacidades, para la solución del mismo.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Admisión Servicios Médico / Paciente	Interconsulta / Solicitud del paciente	Recepciona la interconsulta para Trabajo Social	Paciente	interconsulta	Paciente
Paciente y/o familiar	Paciente programado	Solicita cita en Trabajo Social	Paciente	Registro de pacientes atendidos	Paciente
Trabajadora Social		Realizar la Entrevista	Trabajadora Social		Paciente
Trabajadora social		Realizar asesoría social	Trabajadora social	Paciente atendido y/o familiar	
-	-	Registrar la atención en el ESSI	Trabajadora Social	Registro en el sistema	Trabajadora Social
Indicadores	Cantidad de consejerías realizadas				
Registros					

Promoción social: Educación Grupal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Educación Grupal				
Objetivo	Brindar conocimientos e información de temas relacionados que faciliten la integración del tratamiento y la adaptación a la enfermedad				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Atención Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios médicos	Invitaciones a la sesión educativa Enlace o ID de reunión	Realizar difusión de la actividad	Trabajador Social		Paciente y/o grupo familiar
		Desarrollo del Tema	Trabajador Social		
		Ronda de preguntas	Trabajador Social		
		Evaluación Grupal	Trabajadora Social		
		Registrar la atención en el ESSI	Trabajadora Social		
Indicadores	Cantidad de Educación Grupal realizadas				
Registros					

Intervención Social: Socioterapia Grupal

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Socioterapia Grupal				
Objetivo	Contribuir en la rehabilitación de las funciones cognitivas, afectivas y psicosociales del paciente.				
Alcance	Inicio: Integrante del grupo Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios médicos	Integrante de grupo	Recepción del grupo	Trabajador Social		Paciente
		Desarrollo del Tema	Trabajador Social		Paciente
		Aplicación de técnicas terapéuticas	Trabajador Social		Paciente
		Ronda de preguntas	Trabajador Social		Paciente
		Evaluación Grupal	Trabajadora Social		Paciente
		Registrar la atención en el ESSI	Trabajadora Social		
Indicadores	Número de pacientes atendidos/ número de pacientes programados				
Registros					

Intervención Social: Socioterapia Familiar

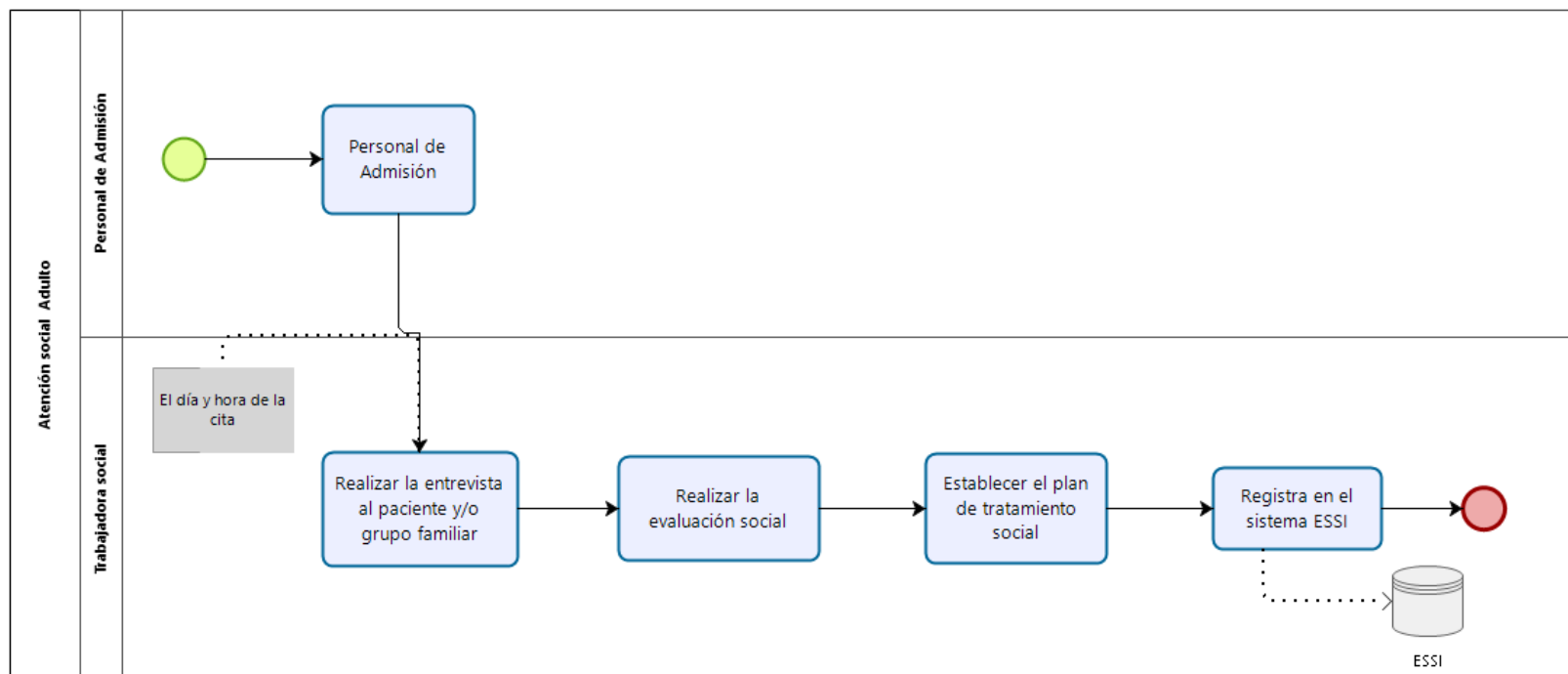
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Socioterapia Familiar				
Objetivo	Fortalecer los lazos familiares, analizando los canales de comunicación y alianzas entre los componentes de la familia evaluando el grado de funcionalidad.				
Alcance	Inicio: Seguimiento y evaluación Fin: Paciente atendido				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Servicios médicos	Invitaciones a la sesión familiar	Recepción del grupo	Trabajador Social		Paciente y familia
		Aplicación de técnicas terapéuticas	Trabajador Social		
		Establecer el contrato terapéutico	Trabajador Social		
		Evaluar y/o reformular el plan	Trabajador Social		
		Registrar la atención en el ESSI	Trabajadora Social		
Indicadores	Número de pacientes atendidos/ número de pacientes programados				
Registros					

Atención Social a pacientes Hospitalizados

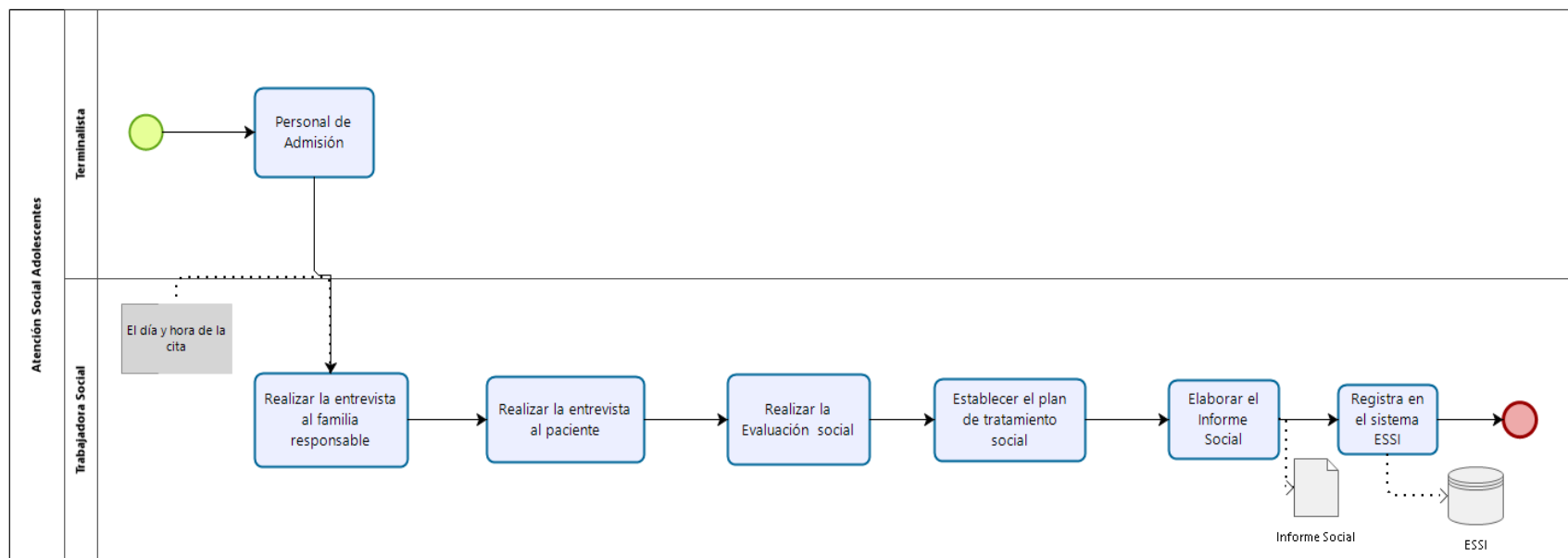
FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención social a Pacientes Hospitalizados				
Objetivo	Brindar atención social a los pacientes en el área de hospitalización y Emergencia para detectar factores de riesgo social que interfieran en su tratamiento médico.				
Alcance	Inicio: : Requerimiento de la atención Fin: Alta del paciente				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Trabajadora social Servicio de hospitalización y/o emergencia	Listado de pacientes Hospitalizados Interconsultas	Revisar de historia de clínica	Trabajadora social	Historia clínica	Pacientes
		Realizar la Visita No Medica	Trabajadora Social		Paciente, familiar y/o cuidador
		Establecer el plan de tratamiento social	Trabajadora Social		Paciente, familiar y/o cuidador
		Realizar la Consejería social	Trabajadora Social		Paciente, familiar y/o cuidador
		Registra en el sistema ESSI	Trabajadora Social		
Indicadores	Numero de paciente hospitalizados/número de pacientes atendidos				
Resgistro					

9.4 MODELADO DE PROCESOS

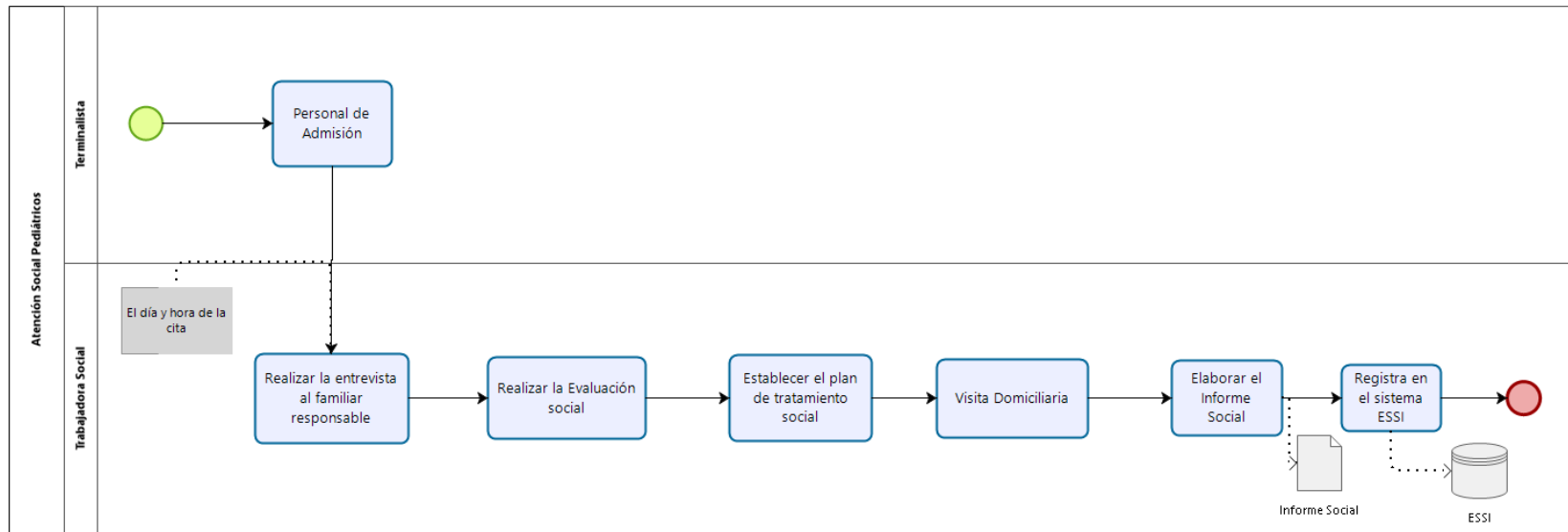
Atención Social Adulto



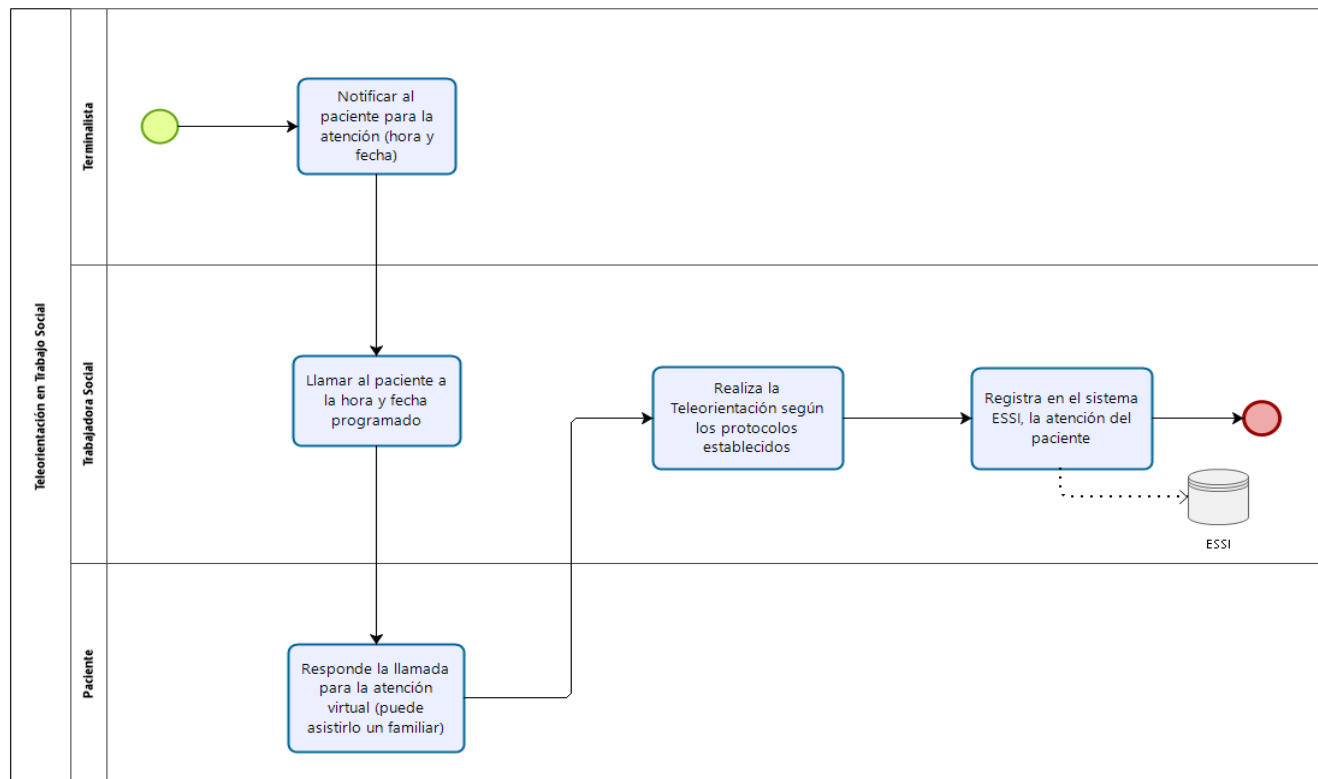
Atención Social adolescente



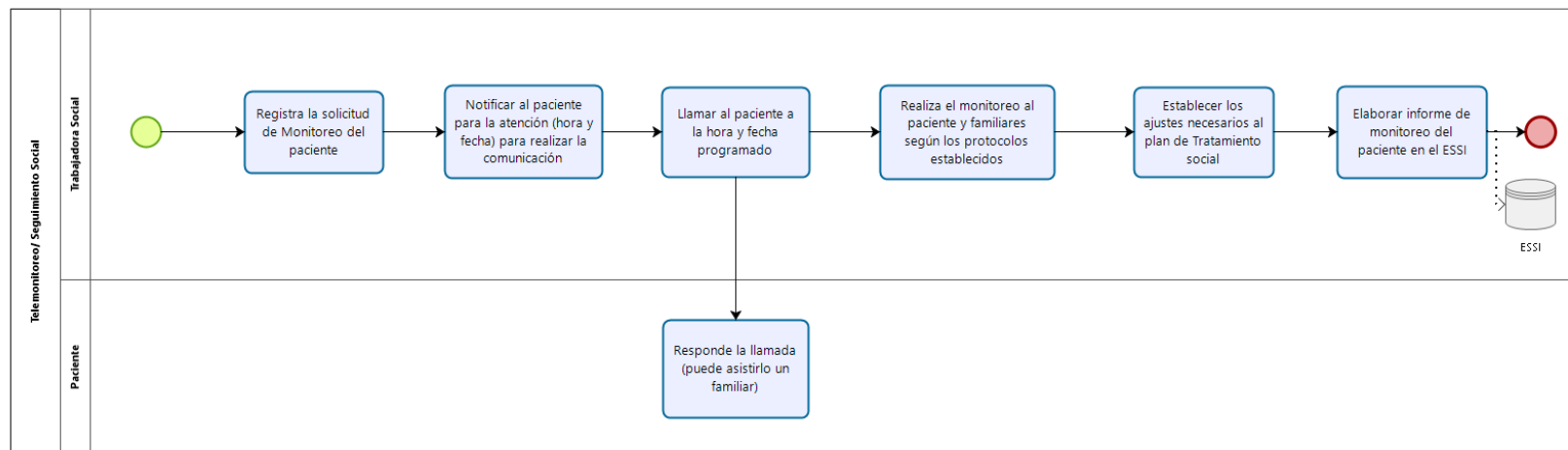
Atención Social Pediátricos



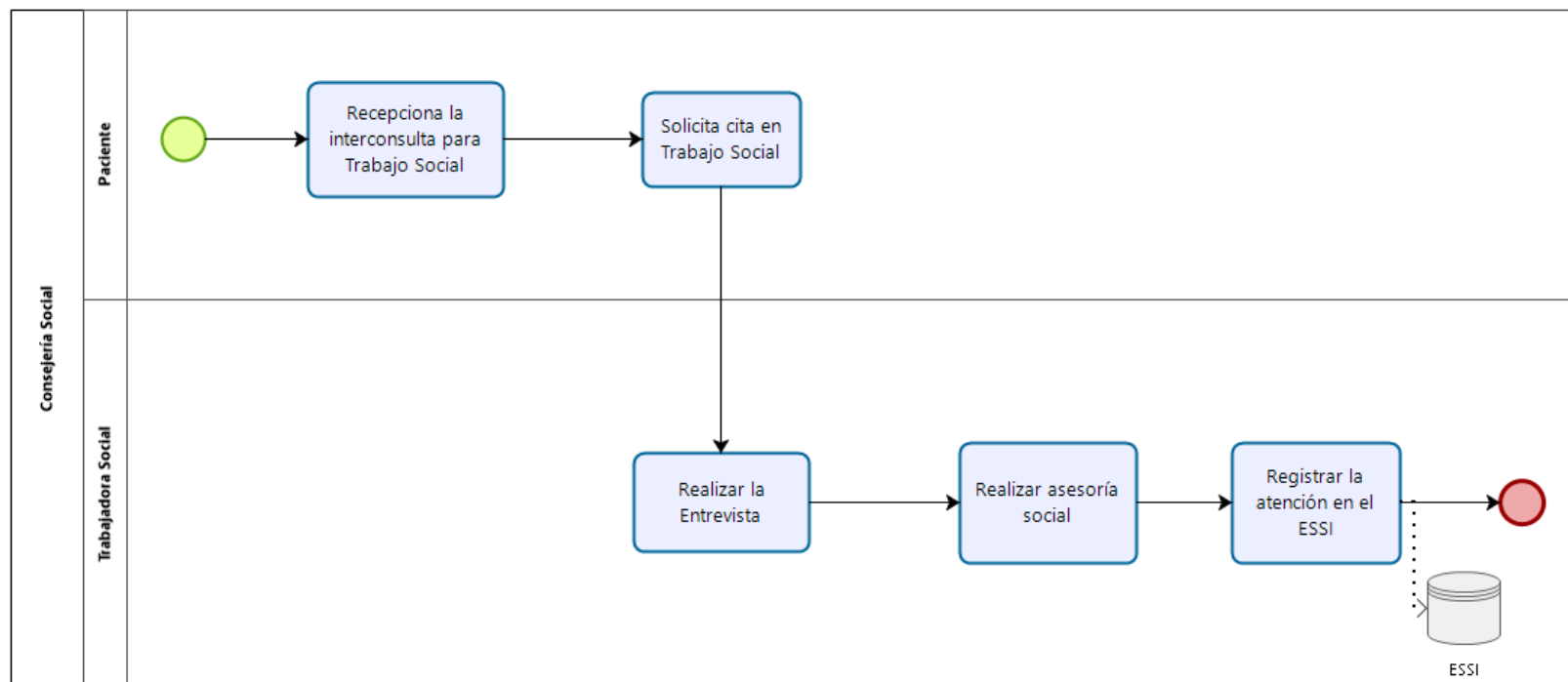
Teleorientación en Trabajo Social



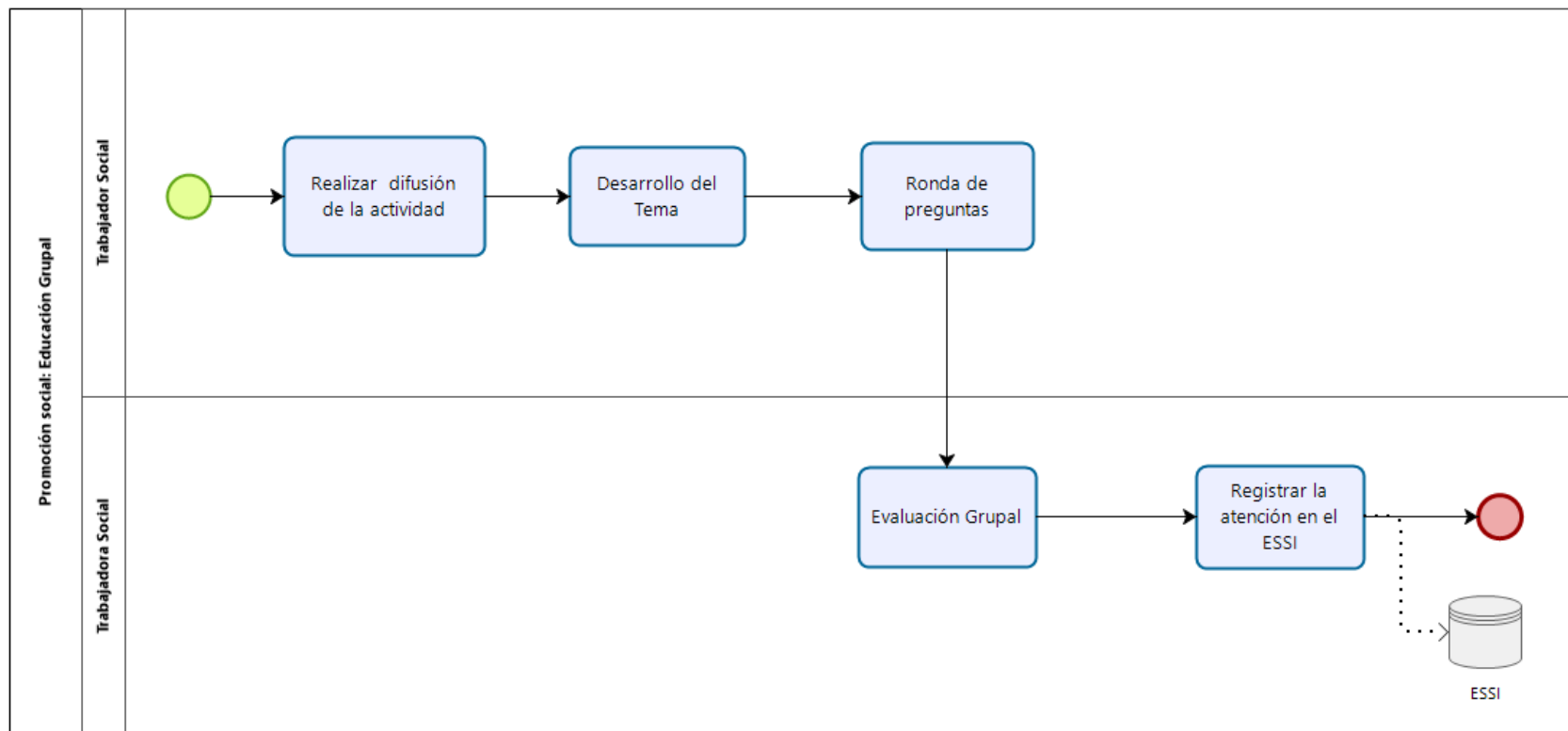
Telemonitoreo/ Seguimiento Social



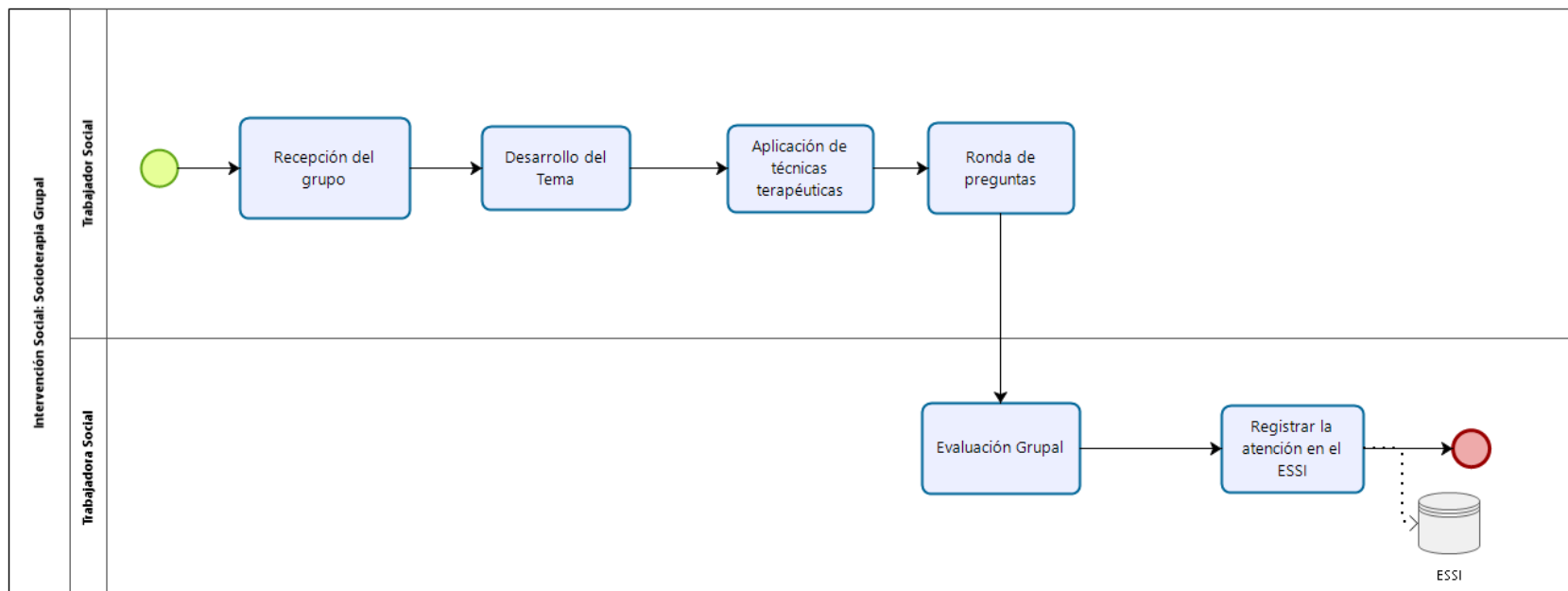
Consejería Social



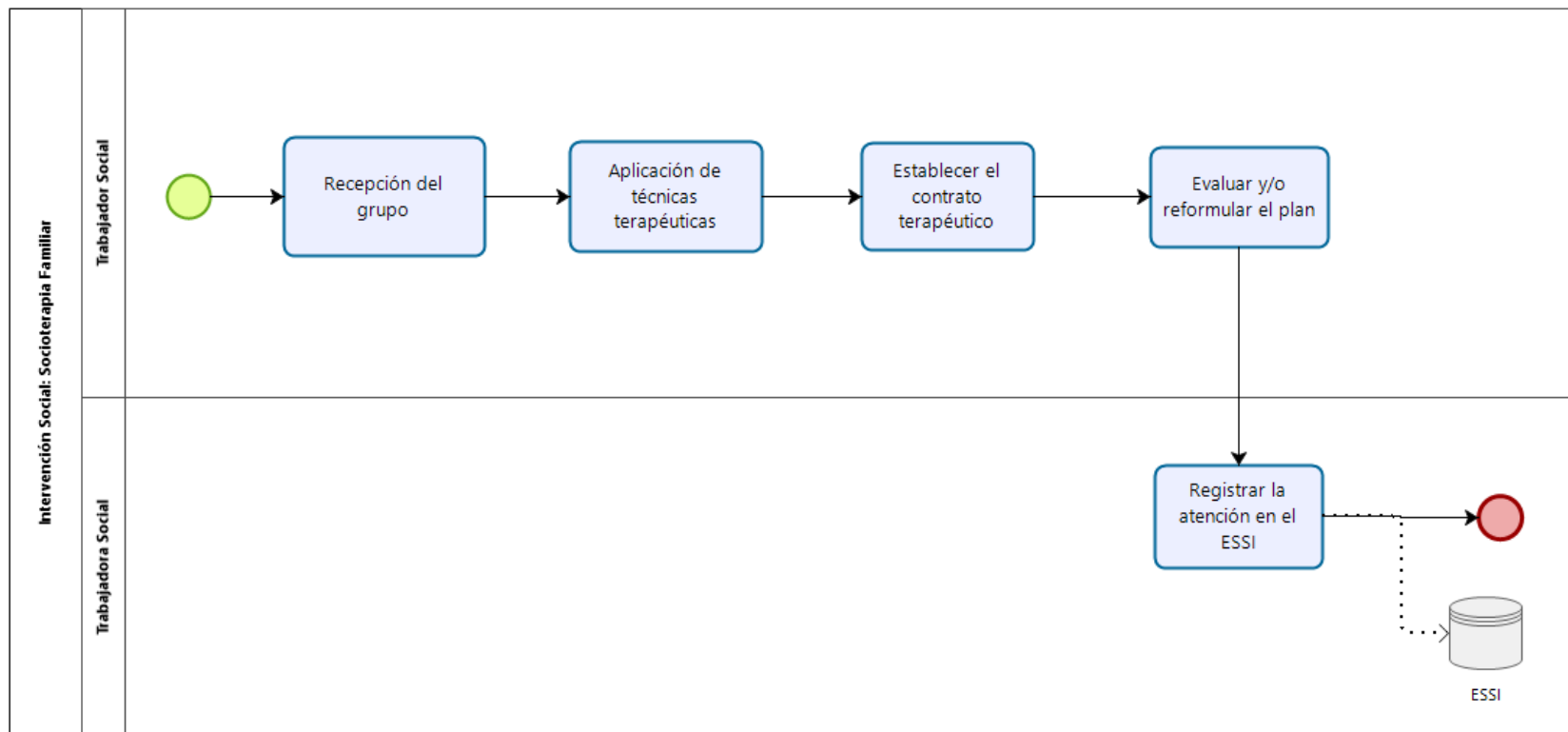
Promoción social: Educación Grupal



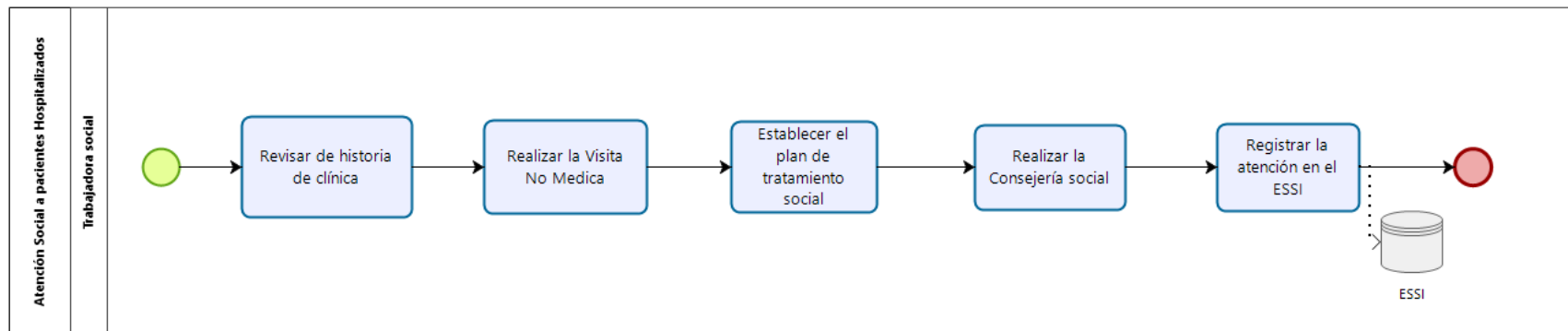
Intervención Social: Socioterapia Grupal



Intervención Social: Socioterapia Familiar



Atención Social a pacientes Hospitalizados



9.5 INDICADORES DE GESTIÓN

Atención Social Adulto

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención Social Adulto
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos en el Mes
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a los pacientes adultos que requieren una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones realizadas a los pacientes adultos
Forma de Cálculo	Σ de atenciones realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Atención Social adolescente

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención Social adolescente
Nombre Indicador	Número de pacientes programados /Número de pacientes atendidos en el Mes
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a los pacientes adolescentes que requieren una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones realizadas a los pacientes adolescentes
Forma de Cálculo	Σ de atenciones realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual

Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Atención Social Pediátricos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención Social Pediátricos
Nombre Indicador	Número de pacientes programados /Número de pacientes atendidos en el Mes
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de atenciones realizadas a los pacientes pediátricos que requieren una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones realizadas a los pacientes pediátricos
Forma de Cálculo	Σ de atenciones realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Teleorientación en Trabajo Social

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Teleorientación en Trabajo Social
Nombre Indicador	Cantidad de teleorientaciones 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 trabajo social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones realizadas
Forma de Cálculo	Nº de teleorientaciones realizadas / Nº teleorientaciones programadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI

Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Telemonitoreo/ Seguimiento Social

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Telemonitoreo/ Seguimiento Social
Nombre Indicador	Cantidad de monitoreos y seguimientos realizados a los pacientes que han recibido una orientación en Trabajo Social.
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de monitoreos realizados a los pacientes que han recibido una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de monitoreos y seguimientos realizados
Forma de Cálculo	Nº de monitoreos y seguimientos realizados / Nº monitoreos y seguimientos programados
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Consejería Social

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Consejería Social
Nombre Indicador	Cantidad de consejerías realizadas
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de consejerías realizadas a los pacientes para una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de consejerías realizadas

Forma de Cálculo	Σ de consejerías realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Promoción social: Educación Grupal

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Promoción social: Educación Grupal
Nombre Indicador	Cantidad de Educación Grupal realizadas
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de Educación Grupal realizadas a los pacientes para una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de Educación Grupal realizadas
Forma de Cálculo	Σ de Educación Grupal realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Intervención Social: Socioterapia Grupal

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Intervención Social: Socioterapia Grupal
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos/ número de pacientes programados
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de Socioterapias Grupales realizadas a los pacientes para una orientación en Trabajo Social.

Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de Socioterapias Grupales realizadas
Forma de Cálculo	Σ de Socioterapias Grupales realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

Intervención Social: Socioterapia Familiar

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Intervención Social: Socioterapia Familiar
Nombre Indicador	Número de pacientes atendidos/ número de pacientes programados
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número de realizadas a los pacientes para una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de Socioterapias Familiares realizadas
Forma de Cálculo	Σ de Socioterapias Familiares realizadas
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

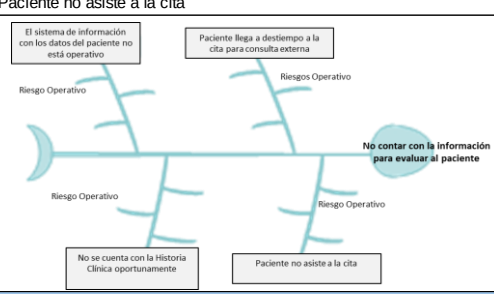
Atención Social a pacientes Hospitalizados

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención Social a pacientes Hospitalizados
Nombre Indicador	Numero de paciente hospitalizados/número de pacientes atendidos

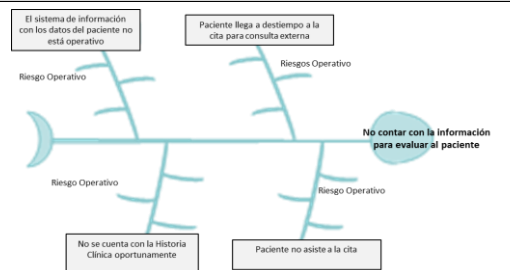
Descripción del Indicador	Es un medio de medir el número atenciones a los pacientes hospitalizados para una orientación en Trabajo Social.
Objetivo del Indicador	Conocer la cantidad de atenciones realizadas a pacientes hospitalizados
Forma de Cálculo	Σ de atenciones realizadas a pacientes hospitalizados
Fuentes de Información	Base de datos del sistema de información ESSI
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Serv. de Trabajo Social
Meta	100%

9.6 FICHA DE RIESGO

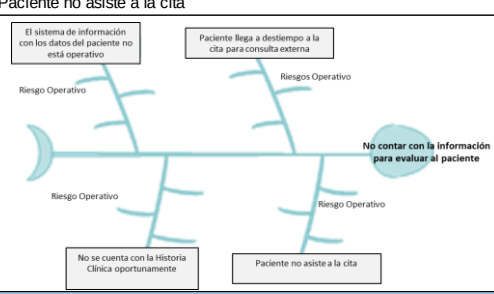
Atención Social Adultos

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Atención social adultos			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo			
		Causa N° 2	Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Paciente no asiste a la cita			
	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	0.3	Muy bajo	0.05	0.40
	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		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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

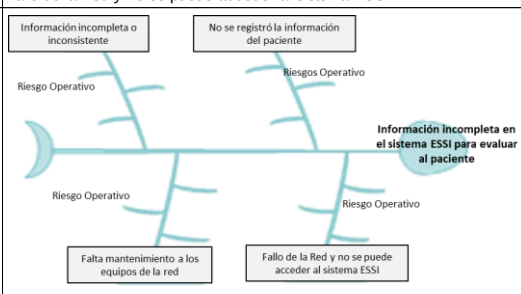
Atención Social Adolescentes

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Atención social Adolescentes			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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			
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo		
Causa N° 2			Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
Causa N° 3			No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
Causa N° 4			Paciente no asiste a la cita			
		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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

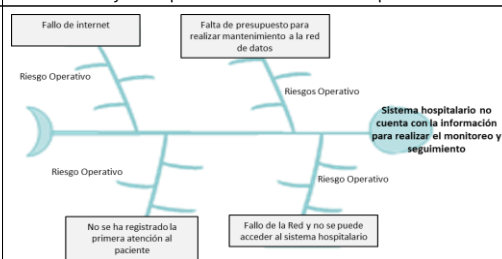
Atención Social Pediátricos

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Atención social pediátricos			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo			
		Causa N° 2	Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Paciente no asiste a la cita			
	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	0.3	Muy bajo	0.05	0.40
	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		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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

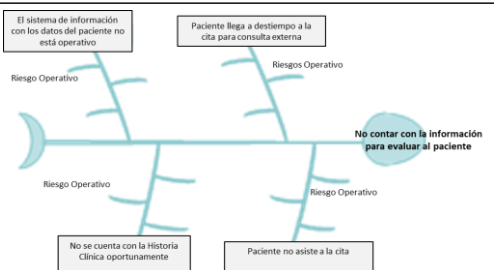
Teleorientación (virtual)

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Teleorientación (virtual)			
		Actividad	Atención al paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio de Trabajo Social a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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	Información incompleta en el sistema ESSI para evaluar al paciente				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Información incompleta o inconsistente			
		Causa N° 2	No se registró la información del paciente			
		Causa N° 3	Falta mantenimiento a los equipos de la red			
		Causa N° 4	Fallo de la Red y no se puede acceder al sistema ESSI			
	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	0.3	Muy bajo	0.05	0.40
	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		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				

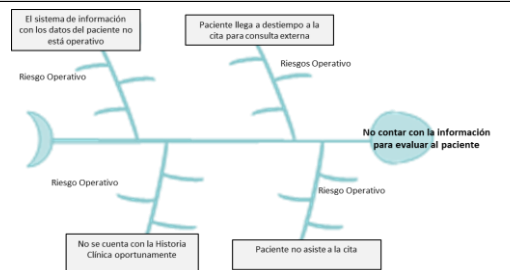
Telemonitoreo (virtual)

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Telemonitoreo (virtual)			
		Actividad	Realiza el monitoreo al paciente y familiares según los protocolos establecidos			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Monitorear a los pacientes que han recibido una orientación en Trabajo Social.			
		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	Sistema hospitalario no cuenta con la información para realizar el monitoreo y seguimiento				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Fallo de internet			
		Causa N° 2	Falta de presupuesto para realizar mantenimiento a la red de datos			
		Causa N° 3	No se ha registrado la primera atención al paciente			
		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	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 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 realizar el monitoreo y seguimiento al paciente				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

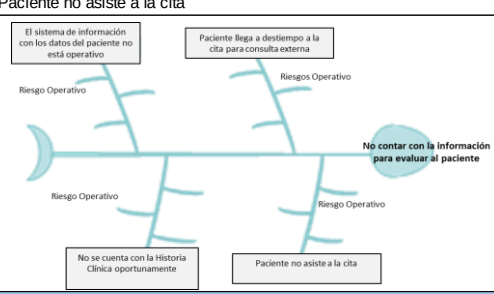
Consejería social

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Consejería social			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo			
		Causa N° 2	Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Paciente no asiste a la cita			
	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	0.3	Muy bajo	0.05	0.40
	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		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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

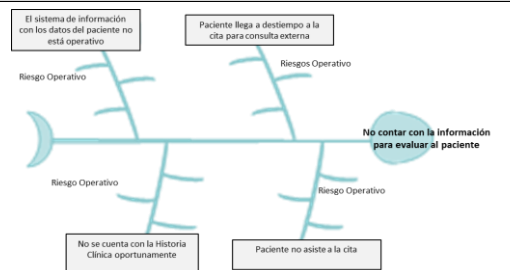
Educación Grupal

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención en Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
		Subproceso (Nivel 3)	Apoyo Médico			
		Subproceso (Nivel 4)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Educación Grupal			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo			
		Causa N° 2	Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Paciente no asiste a la cita			
	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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

Socioterapia Grupal

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención en Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
		Subproceso (Nivel 3)	Apoyo Médico			
		Subproceso (Nivel 4)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Socioterapia Grupal			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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				
3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo			
		Causa N° 2	Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
		Causa N° 3	No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
		Causa N° 4	Paciente no asiste a la cita			
	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	0.3	Muy bajo	0.05	0.40
	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		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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

Socioterapia Grupal

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Prestaciones de Salud			
		Proceso (Nivel 1)	Atención en Salud			
		Subproceso (Nivel 2)	Atención de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento			
		Subproceso (Nivel 3)	Apoyo Médico			
		Subproceso (Nivel 4)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Socioterapia Familiar			
		Actividad	Registra en el sistema la atención del paciente			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la atención a los pacientes del Servicio a pacientes con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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			
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	El sistema de información con los datos del paciente no está operativo		
Causa N° 2			Paciente llega a destiempo a la cita para consulta externa			
Causa N° 3			No se cuenta con la Historia Clínica oportunamente			
Causa N° 4			Paciente no asiste a la cita			
		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 de pediatría				
5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento oportuno a las acciones correspondientes				

Atención social a pacientes hospitalizados

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)	Trabajo Social			
		Procedimiento	Atención social a pacientes hospitalizados			
		Actividad	Realiza atención en Trabajo Social brindándole la orientación requerida según el caso.			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar la orientación a los pacientes Hospitalización con diversos casos que requieren una orientación en Trabajo Social.			
		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 en la afiliación del paciente			
		Causa N° 2	Falta de ubicación a la red familiar			
		Causa N° 3	Fallo de la Red y no se puede acceder al sistema hospitalario			
		Causa N° 4				
	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		Bajo	0.10	
	Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	
	Alta	0.70		Alto	0.40	0.40
	Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
	Moderada		0.50	Alto		0.40
4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.200	Prioridad del Riesgo	Alta Prioridad		
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 , garantizar que los datos del paciente estén completos				

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 asesoría del paciente en el monitoreo y seguimiento del paciente a fin de que culmine con los trámites, con el propósito de garantizar que las actividades se brinden con efectividad y eficiencia para beneficio del asegurado.

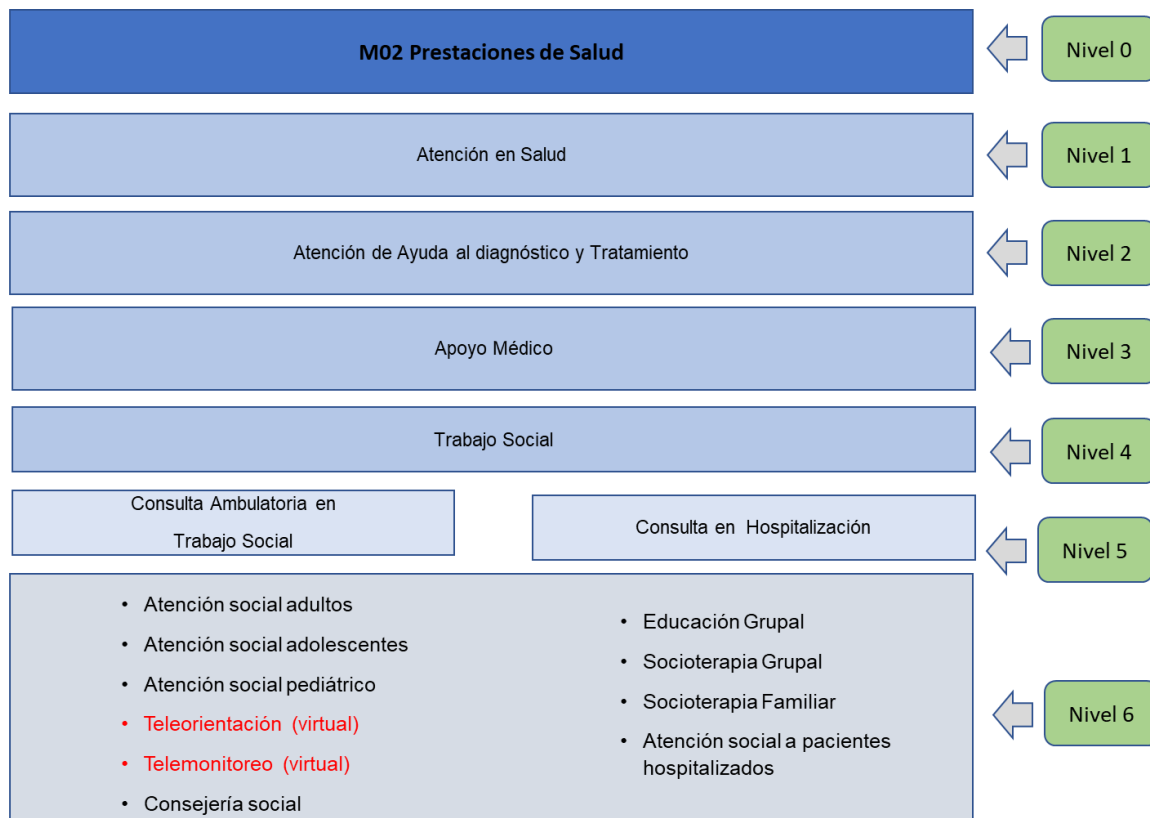
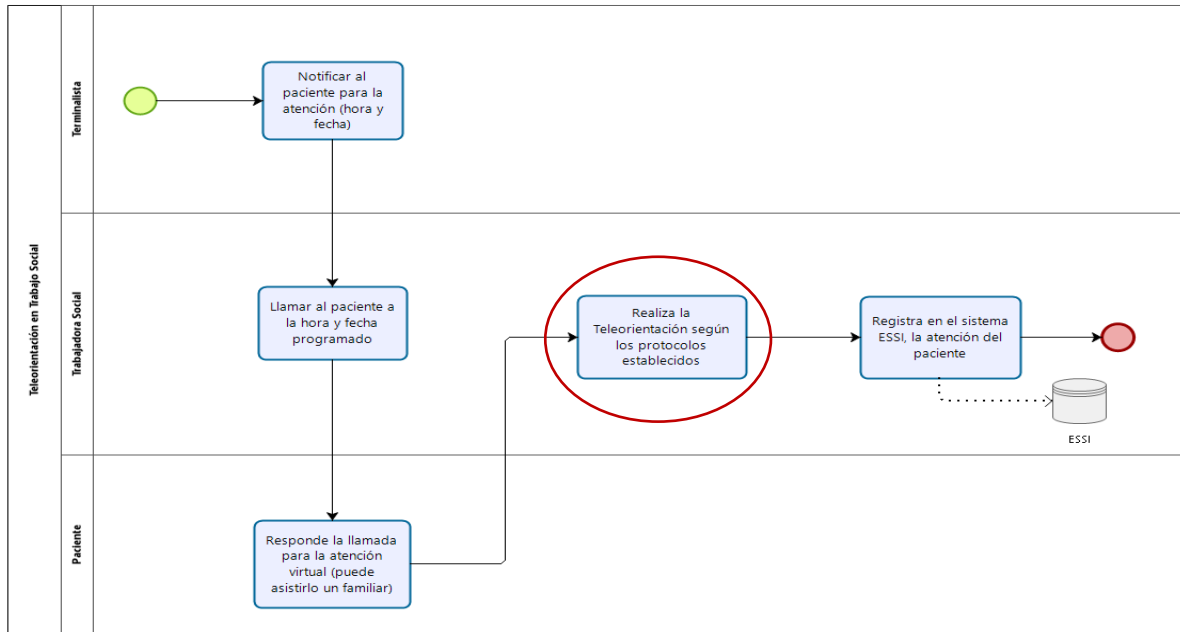
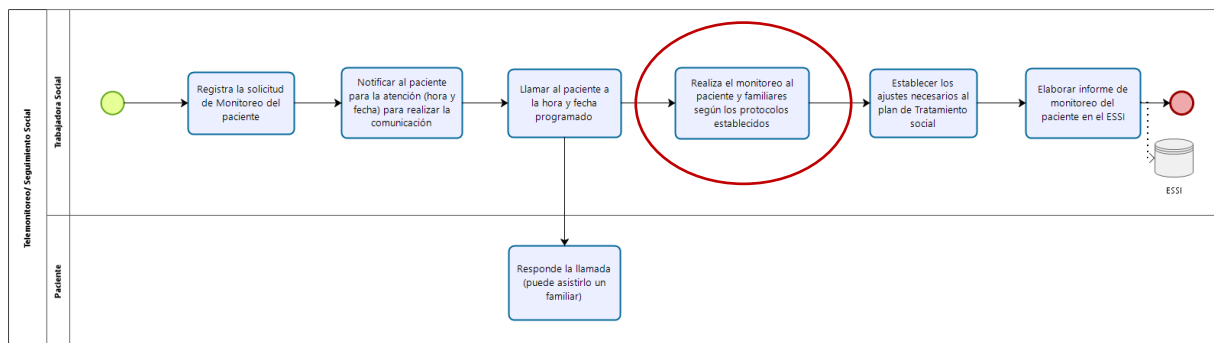


Diagrama de Flujo: Teleorientación virtual



Powered by
bizagi
Modelar

Diagrama de Flujo: Telemonitoreo virtual



Powered by
bizagi
Modelar

En ambos procesos: Teleorientación virtual y Telemonitoreo virtual, es importante contar con un buen soporte tecnológico debido a que las atenciones son remotas, debido a que estas atenciones son registradas en el Sistema Hospitalario ESSI.

Los pacientes y sus familiares solicitan atenciones en trabajo social ante diversas situaciones sociales, requieren orientaciones debido el Trabajo Social es muy requerido en los familiares de los pacientes que necesitan orientación para los trámites y/o atención de pacientes.

11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Propuesta

En la teleorientación y en el Telemonitoreo que se realiza a los pacientes en el servicio de Trabajo Social se registran las atenciones en el sistema hospitalario ESSI, 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 Trabajo Social están enmarcados en conocimientos y pericias en cuanto a las relaciones humanas que ayudan a los individuos, solos o en grupo, a obtener satisfacción o independencia social y personal, ante diversas situaciones sociales.
- Para el desarrollo de las fichas de procesos se han tomado en cuenta las actividades esenciales que desarrolla Servicio de Trabajo Social del HNERM.
- Ante la coyuntura presentada por la pandemia el Trabajo Social es muy requerido en los familiares de los pacientes que necesitan orientación para los trámites y/o atención de parientes con contagio.

12.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable la adición de una opción en el aplicativo TI para el registro de las atenciones de monitoreo y seguimiento que no se pueden registrar actualmente en el ESSI.
- Tomar como referencia el presente Manual a fin de impulsar acciones de mejora continua.